servicenow

Capacités de la plateforme d'IA ServiceNow de Zurich

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Étendre les fonctionnalités de la ServiceNow AI Platform 5

Gestion des configurations 9

Base de données de gestion des configurations (CMDB) 11

CSDM 895

Services d'application 1015

Intégrer des données tierces dans CMDB 1074

Gérer les sources de données d’instance 1924

EVAM 1926

Réplication de données d'instance 1943

MetricBase 2034

Serveur MID 2083

Tables distantes 2358

Gérer les options de contenu 2380

Services documentaires 2381

Now Assist dans Gestion de documents 2480

Gestion des connaissances 2483

Now Assist dans Gestion des connaissances 2873

Modèles de réponse 2897

Gérer les options de service 2906

Libre-service 2907

Administration des services 2917

Catalogue de services 3238

Service de messagerie Hermes 3632

Réinitialisation du mot de passe 3675

Notification 3844

Gérer les personnes et les aptitudes professionnelles 3912

Skills Management 3914

Gestion des interactions 3938

Flux en direct Interface utilisateur principale 3953

Signature électronique 4028

ServiceNow Fonctions vocales 4033

ServiceNow AI Platform Options supplémentaires 4084

Connect 4085

Orchestration classique 4141

Gestion des tâches de communication 4447

Workflow classique 4463

RaptorDB 4702

Générateur de tests ATF et exécuteur cloud 4703

Explorer 4705

Traduction automatique

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

Configurer 4707
Exploiter 4708
Utiliser 4713
Référence 4716
En-têtes des réponses HTTP 4719
Configurer 4721
Modèles de réponse 4725
Activer 4729
Créer un modèle de réponse 4731
Policy as Code Engine (PaCE) 4735
Comprendre PaCE 4735
Installer PaCE 4738
Administrer les politiques PaCE 4738
Écrire et tester les politiques 4798
Exceptions de politique 4806
Intégrer PaCE à d'autres applications 4810

Traduction automatique

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

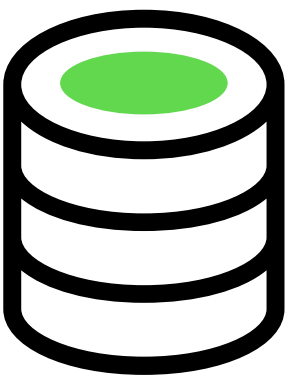
Étendre les fonctionnalités de la ServiceNow AI Platform

Étendez la ServiceNow AI Platform avec des applications et fonctionnalités supplémentaires.

Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Gérer Base de données de gestion des configurations (CMDB)



Configurez les appareils, applications et services connectés que vous utilisez avec un puissant outil d'aide à la décision.

Gérer les sources de données d'instance

Gérez efficacement toutes vos données entre les instances, les bases de données, et plus encore.

Gérer le contenu

Créez et partagez des documents et des articles de la base de connaissances avec vos utilisateurs.

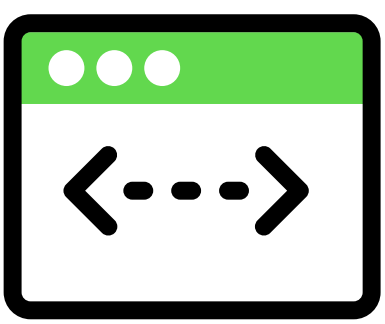
Gérer les services

Gérez les applications liées au service telles que le libre-service et le catalogue de services.

Gérer les personnes et le travail

Gérez les demandes administratives et de gestion en un seul endroit.

Options supplémentaires



Explorez d'autres options.

Traduction automatique

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

Gérer CMDB

Contrôlez l'infrastructure de votre organisation en suivant les actifs, les services et les relations qui les sous-tendent dans CMDB. Utilisez des stratégies de configuration et une modélisation cohérente dans CMDB pour utiliser tous les produits ServiceNow sur la ServiceNow AI Platform.

Gérer les sources de données d'instance

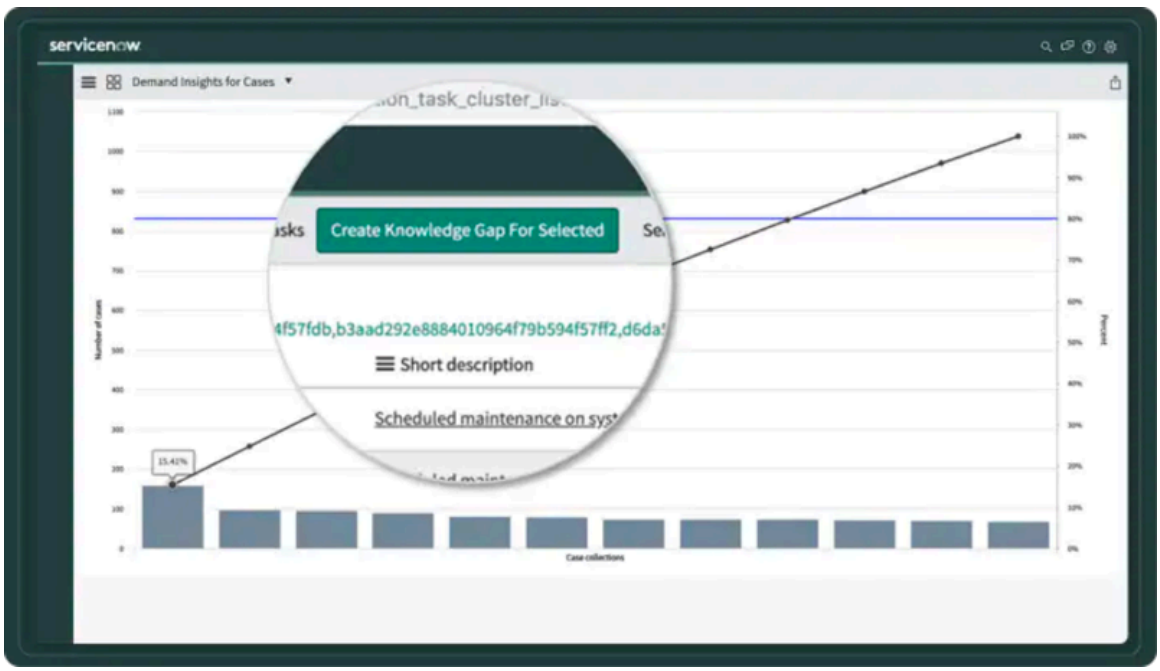
Contrôlez précisément toutes les données de vos instances, bases de données et applications tierces en utilisant des outils ServiceNow pour gérer la récupération, le stockage, le partage, la standardisation et la surveillance des données.

Traduction automatique

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

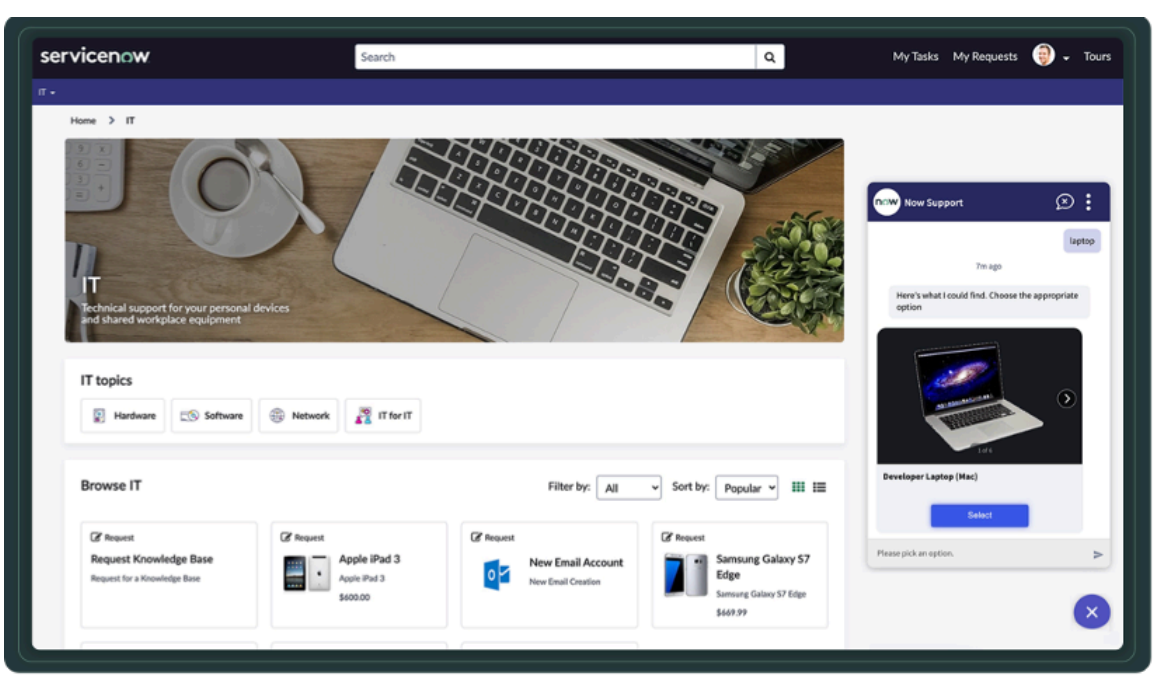
Gérer le contenu

Autorisez vos utilisateurs à accéder rapidement et facilement aux informations dont ils ont besoin à l'aide de la suite Content Management avec des produits relatifs à la gestion des documents et de la base de connaissances.



Gérer les services

Offrez à vos clients des catalogues de produits personnalisés et créez des portails pour les demandes de service à l'aide de l'application ServiceNow® Catalogue de services. Combinez cette application avec le module d'extension en libre-service pour fournir à vos utilisateurs un accès rapide aux outils à leur disposition.

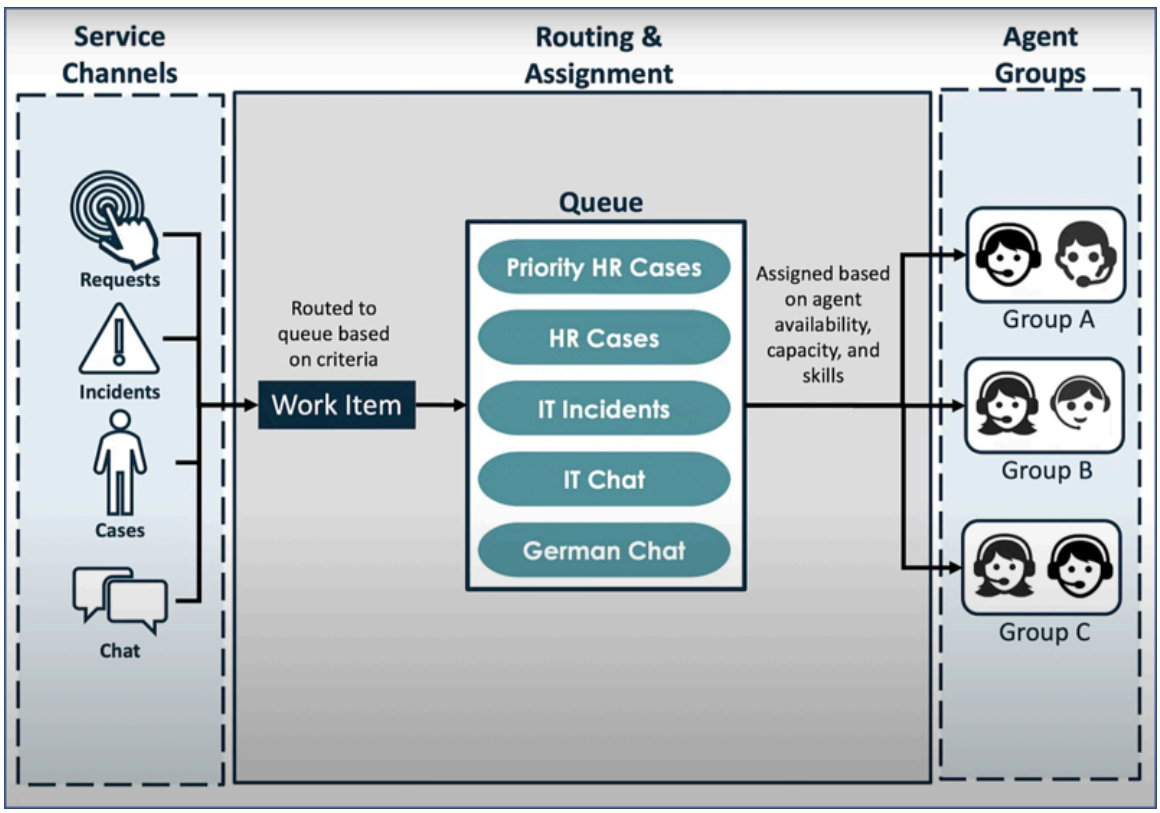


Traduction automatique

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

Gérer les personnes et le travail

Supervisez le personnel, les affectations et les tâches sur la ServiceNow AI Platform à l'aide d'outils permettant de centraliser les communications, de connecter les agents et les utilisateurs entre les applications, d'évaluer les compétences et de les associer aux employés, et d'affecter des tâches en fonction du personnel disponible.



Options Legacy

Découvrez les différentes options ServiceNow Legacy pour les versions antérieures de la ServiceNow AI Platform, y compris les processus de travail automatisés, la gestion des processus de communication et les intégrations de la messagerie vocale et texte.

Applications et fonctionnalités

- Configuration Management Database (CMDB)
- Affectation de travail avancée
- Interaction Management
- Interface utilisateur principale de Live Feed
- Signature électronique
- Fonctions vocales ServiceNow
- Password Reset
- Skills Management
- Catalogue de services

Traduction automatique

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

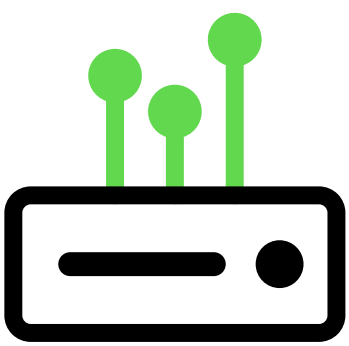
Gestion des configurations

L'application Base de données de gestion des configurations (CMDB) est une source centralisée qui vous donne une visibilité totale sur votre environnement informatique. En stockant des informations sur l'infrastructure de votre organisation et sa configuration, ce système vous permet de surveiller votre réseau et d'en assurer la stabilité et les meilleures performances. D'autres ServiceNow® applications améliorent l'efficacité de l'application CMDB ou se chevauchent étroitement pour atteindre les objectifs business nécessaires.

Vue d'ensemble de la CMDB

https://player.vimeo.com/video/973320817?h=1eb2620107&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Gestion des configurations CMDB (CMDB)

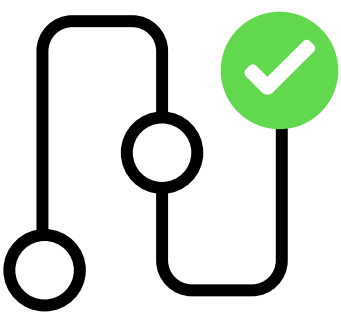


Créez, ajustez et surveillez les représentations de votre infrastructure d'entreprise pour prendre en charge ServiceNow® les produits et services.

Modèle de données de services de base (CSDM)

Obtenez une modélisation cohérente dans le , avec une CMDB terminologie de données standardisée qui peut être utilisée sur l'ensemble ServiceNow AI Platform du .

Services d'application

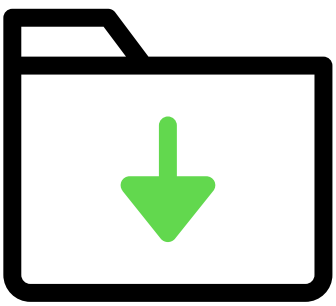


Créez des CI de services d'application à partir d'appareils et d'applications que différentes unités business et différents produits peuvent utiliser.

Traduction automatique

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

Intégration de données



Utilisez Graphe de services et les outils associés pour remplir la CMDB avec des données provenant de tiers. Convertissez les données importées pour qu'elles soient conformes aux définitions et aux structures CMDB afin de garantir l'intégrité CMDB.

Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Créez des modèles de votre infrastructure à l'aide de Gestion des configurations. Stockez vos données d'infrastructure, représentées par des éléments de configuration (CI) : tous les ordinateurs, serveurs, routeurs, instances de base de données et services de votre réseau. Analysez les tendances, réduisez les problèmes et traitez les incidents en surveillant les relations entre les CI.

Modèle de données de services de base (CSDM)

Assurez-vous que vos données sont cohérentes dans chaque base de données et prêtes pour chaque ServiceNow produit. Le CSDM fournit des termes et des définitions standard pour votre CI et tous les services informatiques que vous utilisez. Mappez clairement vos données sur des CMDB tables en utilisant cette modélisation pour les fournir aux applications qui les utilisent, sur l'ensemble ServiceNow AI Platform du .

Services d'application

Utilisez les services d'application pour représenter et gérer les opérations de diverses unités business et de différents ServiceNow produits. Un service d'application est un ensemble d'applications interconnectées et d'hôtes qui sont configurés pour offrir un service à l'organisation, comme le système de messagerie interne d'une organisation. Les différents CI et les relations entre eux constituent un service d'application et sont stockés dans le CMDB.

Intégration de données

Renseignez le CMDB en important et en intégrant des données tierces dans le CMDB, en bloc. Utilisez Connecteurs du graphe de services pour spécifier les paramètres de

Traduction automatique

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

processus et toutes les conversions nécessaires à appliquer aux données importées. Ces intégrations utilisent des processus robustes CMDB , tels que l'identification et le rapprochement, pour garantir l'intégrité des intégrations de CMDB données tierces ultérieures.

Dépannage et demande d'aide

- Livre blanc : Conception et configuration CMDB
- Livre blanc : Conception CMDB
- Livre blanc : CMDB ServiceNow - Libérer la puissance de la gestion des configurations
- Livre blanc : Conseils de conception CMDB
- CMDB 101 - Qu'est-ce qu'une base de données de gestion des configurations et pourquoi en avez-vous besoin ? ServiceNow® (Poste de la communauté)
- KB0546686 : page Ressources CMDB
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Utilisez l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour créer des représentations logiques des ressources, des services et des relations qui existent entre ceux qui composent l'infrastructure de votre organisation. Les détails relatifs à ces composants sont stockés dans des éléments de configuration (CI) que vous pouvez utiliser pour surveiller l'infrastructure, ce qui contribue à garantir l'intégrité, la stabilité et l'exploitation CMDB continue des services.

Vue d'ensemble

Utilisez les fonctionnalités principales telles que l'intégrité CMDB, l'identification et le rapprochement CMDB et le gestionnaire de données CMDB pour surveiller et détecter les problèmes d'intégrité, rapprocher les problèmes d'intégrité des données et gérer le cycle de vie des données.

Remarque :
CMDB Les modules, fonctionnalités et assistants ne sont pas pris en charge sur les équipements mobiles. Vous ne pouvez pas utiliser un équipement mobile pour accéder au gestionnaire de classes de CI, au générateur de requêtes ou au correcteur de CI en double, ni pour accéder aux fonctionnalités telles CMDB que Identification et rapprochement, Intégrité CMDB, Gestionnaire de données CMDB, Base de référence CMDB et Changements proposés, ni les configurer de telles que Identification et rapprochement.

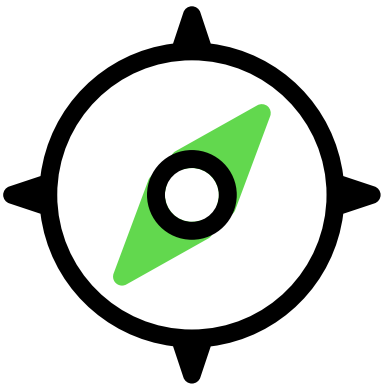
Traduction automatique

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

servicenow

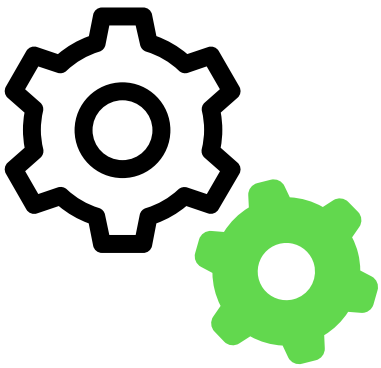
Premiers pas

Explorer



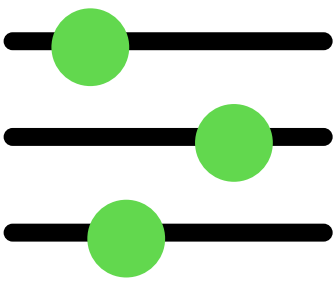
Vue d’ensemble de CMDB et de ses tables et classes de clés prédéfinies.

Configurer



Remplissez la CMDB.

Espace de travail CMDB

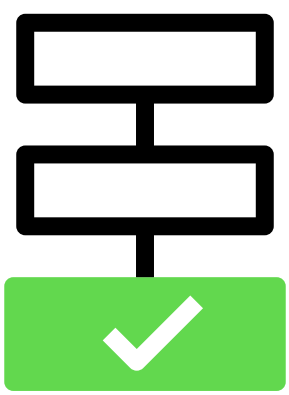


Gérez l’intégrité CMDB via des tableaux de bord.

Gestionnaire de classe de CI

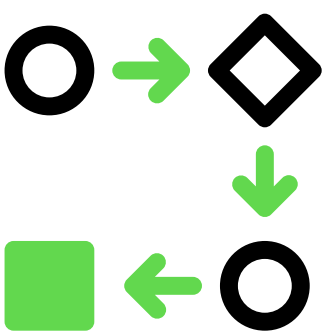
Affichez, créez ou modifiez les définitions de classe de base et les paramètres de classe pour l’identification et le rapprochement, ainsi que l’intégrité CMDB.

CMDB 360 / Multisource CMDB



Suivez et gérez la façon dont plusieurs sources renseignent les mêmes attributs de CI.

Gestionnaire de données CMDB



Effectuez la gestion en bloc des opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression, l’archivage et l’attestation.

Traduction automatique

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

servicenow

CI en double

Rattraper les tâches de déduplication uniques ou en bloc.

Attestation de CI

Vérifiez l’existence de l’infrastructure informatique et des applications réelles, systématiquement et en bloc.

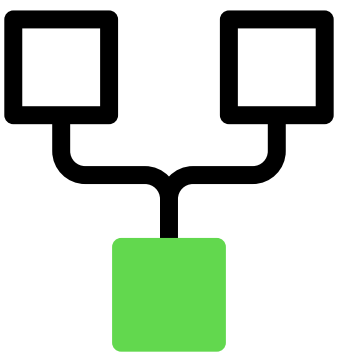
Certification de données

Validez toutes vos données dans la CMDB selon un calendrier régulier ou à la demande, dans des tables CMDB et non CMDB.

Générateur de requêtes CMDB

Créez des requêtes complexes d’infrastructure et de service.

Carte unifiée



Affichez une carte hiérarchique des CI et des relations entre eux.

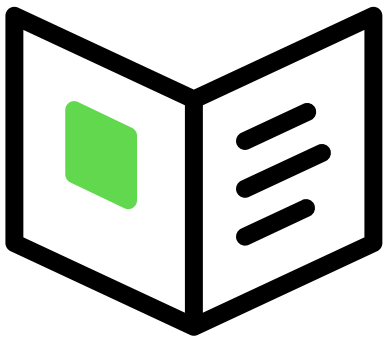
Intégrité CMDB

Surveillez et maintenez l’intégrité CMDB : CI en double, champs CI requis et audits.

Traduction automatique

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

Référence



Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, des propriétés, des formulaires et des rôles.

Dépannage et demande d'aide

- Conception et configuration CMDB
- Conception CMDB
- Amélioration de la qualité des données des éléments de configuration
- Conseils de conception CMDB
- CMDB 101 : Qu'est-ce qu'une base de données de gestion des configurations et pourquoi en avez-vous besoin ? ServiceNow® (Poste de la communauté)
- KB0546686 : page Ressources CMDB
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Exploration de la CMDB

Utilisez les rubriques de cette section pour apprendre et explorer les concepts de CMDB, ses tables prédéfinies et les relations entre elles.

Vue d'ensemble de la CMDB

L'opérateur Base de données de gestion des configurations (CMDB) crée et maintient les configurations logiques dont votre infrastructure réseau a besoin pour prendre en charge un ServiceNow service.

https://player.vimeo.com/video/973320817?h=1eb2620107&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Dans la CMDB, les configurations de service logique sont mappées aux données de disposition physique du réseau et de l'infrastructure d'application de prise en charge dans chacun de vos domaines respectifs. Ils suivent l'état physique et logique des éléments de service informatique et associent les incidents à l'état des éléments de service, ce qui aide à analyser les tendances et à réduire les problèmes et les incidents.

Traduction automatique

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

Les configurations sont stockées dans une base de données de gestion des configurations (ServiceNow CMDB) qui se compose d'entités, appelées éléments de configuration (CI), qui font partie de votre environnement. Un CI peut être :

- Une entité physique, telle qu'un ordinateur ou un routeur
- Une entité logique, telle qu'une instance d'une base de données
- Conceptuel, tel qu'un service de demande

Dans chaque cas, vous souhaitez conserver des attributs sur le CI et vous souhaitez exercer un contrôle sur le CI. Il peut être nécessaire d'apporter des changements et d'en faire le suivi par rapport au CI. En outre, un CI n'existe pas seul. Les CI ont des dépendances et des relations avec d'autres CI. Par exemple, la perte de lecteurs de disque peut entraîner l'arrêt d'une instance de base de données, ce qui affecte le service de demande que le service RH utilise pour commander des équipements pour les nouveaux employés.

Ce sont ces données relationnelles qui font de la CMDB un puissant outil d'aide à la décision. Comprendre les dépendances et autres relations entre vos CI peut vous dire, par exemple, exactement qui et quoi est affecté par la perte de cette banque de disques durs. Lorsque vous découvrez qu'un routeur est tombé en panne, vous pourrez évaluer l'effet de cette panne. Lorsque vous décidez de mettre à niveau le processeur d'un serveur, vous pouvez savoir qui ou quoi sera affecté pendant la panne.

Les éléments de configuration diffèrent d'un environnement à l'autre, car chaque client a des besoins uniques. Des détails sur les attributs physiques exacts d'un ordinateur peuvent être nécessaires pour un client, mais peuvent représenter des données dénuées de sens pour un autre. La plateforme NOW fournit un mécanisme permettant de définir facilement de nouvelles classes d'éléments de configuration et de nouvelles relations qui peuvent exister entre les CI. De nouvelles classes peuvent être définies pour étendre d'autres classes. Par exemple, il existe une classe ordinateur portable qui étend la classe ordinateur. La classe ordinateur elle-même étend la classe CI de base. Les extensions de classe client font automatiquement partie de l'environnement ServiceNow et s'intègrent parfaitement aux points d'intégration des autres processus ITIL.

Vous pouvez, par exemple, définir l'attribut *Used for* dans la table cmdb_ci_server sur une valeur telle que « développement », « test » ou « production ». Ces valeurs indiquent l'environnement pris en charge par le CI et permettent de suivre un CI tout au long de son cycle de vie dans un environnement changeant.

CMDB étendue

Dans les systèmes de base, CMDB fournit des fonctionnalités de base pour la base de données de gestion des configurations, notamment des modules pour le matériel et les éléments de configuration. Le module d'extension CMDB étendu distinct inclut une collection de modules pour les éléments de configuration spécialisés, tels que le matériel radio, l'équipement de test et le matériel de système vocal.

Pour étendre la CMDB, vous pouvez activer les modules d'extension suivants afin d'accéder aux modules des éléments de configuration spécialisés.

- Ordinateur central CMDB (com.snc.cmdb.mainframe)
- Catégorie radio CMDB (com.snc.cmdb.radio.category)
- Catégorie de télécommunications CMDB (com.snc.cmdb.telecom.category)
- Équipement de test CMDB (com.snc.cmdb.test.equipment)

Traduction automatique

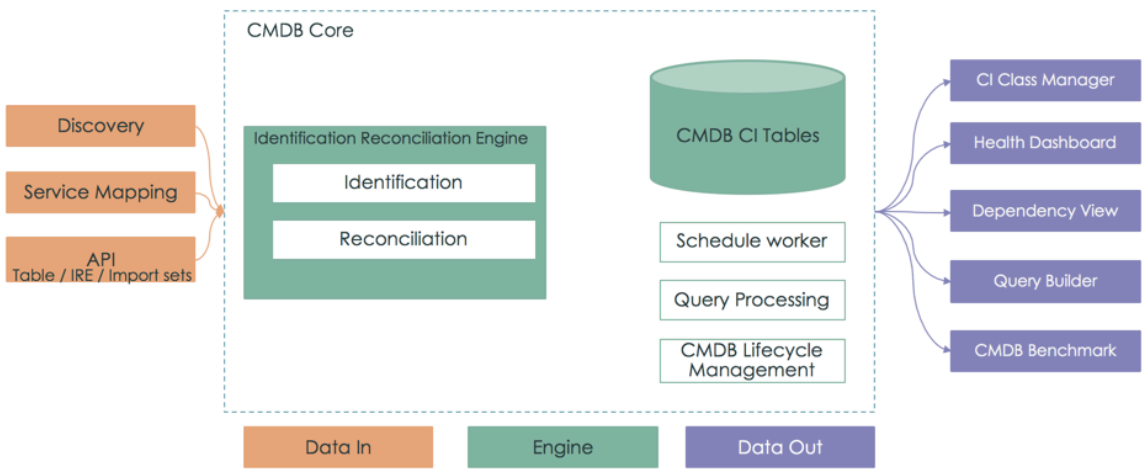
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Hiérarchie CMDB et gestionnaire de classe CI

Les ensembles de CI qui partagent des attributs sont stockés dans leur propre table de classes. Toutes les tables CMDB sont connectées par des relations et héritent d'attributs les unes des autres pour former un réseau de tables appelé *hiérarchie CMDB*.

Utilisez pour gérer les Gestionnaire de classe de CI classes CMDB au sein de la hiérarchie CMDB, de l'intégrité CMDB et d'autres définitions liées aux classes. Par exemple, dans le Gestionnaire de classe de CI, vous pouvez afficher les attributs de classe, les règles d'identification de classe et la liste des CI pour une classe spécifique. Pour afficher la liste des CI dans la CMDB, vous pouvez également entrer `cmdb_ci_list.do` dans le navigateur de filtre.

Architecture



Tables connexes

Certaines tables ne font pas partie de la hiérarchie CMDB, mais qui sont tout de même considérées comme des données CMDB. *Les tables connexes*, telles que la table Numéro de série [cmdb_serial_number], ne sont pas inhérentes à la table Élément de configuration [cmdb_ci], mais ont au moins une colonne qui fait référence à un CI CMDB. Les tables connexes sont spécifiées dans la table Entrées associées [cmdb_related_entry].

Certains scénarios impliquant des tables connexes peuvent entraîner des enregistrements orphelins ou périmés dans les tables connexes. Un CI dans une table connexe peut, par exemple, devenir orphelin si le CI référencé dans la CMDB est supprimé. Vous pouvez utiliser le gestionnaire de données CMDB pour créer une politique du type de politique « Supprimer l'entrée connexe de la CMDB », qui supprimera en cascade ces données d'éléments connexes inutiles. Pour en savoir plus sur la création de cette stratégie du gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Créer une politique du gestionnaire de données CMDB.

Localisation

L'utilisation du type de champ Texte traduit (au lieu de chaîne) pour les attributs dans les tables CMDB peut réduire les performances globales, y compris les performances des fonctionnalités telles que l'intégrité CMDB. En effet, les valeurs des tables CMDB sont dynamiques et sont susceptibles de changer souvent, et les données elles-mêmes sont susceptibles de croître continuellement. L'utilisation du champ Texte traduit nécessite

Traduction automatique

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

également la mise à jour manuelle du texte associé. Le type de champ Texte traduit est généralement efficace avec des données statiques qui ne changent pas et n'augmentent pas. Pour plus d'informations sur les types de champs, reportez-vous à la section Field types reference .

Rôles requis

La lecture directe des tables CMDB nécessite le rôle cmdb_read, tandis que l'accès au module **Configuration** nécessite les rôles asset, itil ou itil_admin. Pour afficher les enregistrements liés à CMDB dans l'interface utilisateur, le rôle itil est généralement suffisant. Pour la mise à jour des enregistrements et pour d'autres manipulations d'enregistrements, des rôles avec des informations d'identification plus élevées sont généralement requis, comme indiqué dans chaque procédure de l'ensemble de documentation.

Pour plus d'informations sur CMDB et d'autres rôles, reportez-vous à , ou reportez-vous Base system roles à une rubrique de composants de fonctionnalité telle que Composants installés avec l'espace de travail CMDB.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Descriptions des tables CMDB

Liste des tables de la CMDB dans un système de base avec son nom, son étiquette et une description du type d'informations stockées dans la table.

Vous pouvez étendre les tables d'un système de base en installant une application de stockage Modèles de classe CI CMDB, qui ajoute des modèles de classe prenant en charge des technologies spécifiques. Ces extensions incluent les définitions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Une application du magasin Modèles de classe CI CMDB peut également modifier l'étiquette d'une classe de base. Pour plus d'informations, consultez Modèles de classe CI CMDB.

Les descriptions de classe sont intégrées dans le Gestionnaire de classe CI et s'affichent dans le champ **Description** de la page Informations de base d'une classe. Pour plus d'informations sur l'affichage des descriptions de classes, reportez-vous à la section Afficher et modifier les définitions et les métadonnées des classes.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci	Élément de configuration	Table d'éléments de configuration (CI) de base.
cmdb_ci_acc	Accessoire	Accessoires pour téléphones, ordinateurs, etc.
cmdb_ci_ad_controller	Contrôleur de domaine Active Directory	Contrôleur de domaine Microsoft Active Directory.
cmdb_ci_ad_domain	Domaine AD	Domaine Microsoft Active Directory.
cmdb_ci_aix_server	Serveur AIX	Serveur exécutant le système d'exploitation AIX.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_alias	Alias	Pseudonyme des emplacements de données, des adresses e-mail virtuelles, des pointeurs, etc.
cmdb_ci_apache_web_server	Serveur web Apache	Serveur hébergeant le logiciel du serveur web Apache.
cmdb_ci_appl	Application	Application, qui est une collection de fichiers et de données qui fournissent un service et gèrent les processus business.
cmdb_ci_appl_now_app	Application ServiceNow	CI générés par Gestion des événements pour divers composants tels que le calculateur d'impact, qui est utilisé pour lier les alertes qui sont affichées ultérieurement dans les cartes. Utilisé en interne par l'intégrité autonome lors de la surveillance des vérifications internes de l'intégrité des composants clés tels que l'état de l'instance du connecteur et l'état du serveur MID. Classe parente pour toutes les ServiceNow applications.
cmdb_ci_application_cluster	Grappe d'applications	Groupe logique de serveurs avec un logiciel de mise en grappe installé sur chacun des serveurs du groupe afin que le groupe agisse comme un système unique.
cmdb_ci_application_server_resource	Ressource du serveur d'applications	Classe parente pour les serveurs d'applications tels que le serveur d'applications Coldfusion.
cmdb_ci_app_server	Serveur d'applications	Table de base pour les CI logiques, qui indique la fonction principale d'un serveur physique ou virtuel, tel qu'un serveur Tomcat ou un serveur WebSphere.
cmdb_ci_app_server_composer	Compositeur	Serveur hébergeant IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation Toolkit.
cmdb_ci_app_server_datapower	Puissance des données	Serveur hébergeant le logiciel IBM DataPower Gateway Secure.
cmdb_ci_app_server_domino	Domino	Serveur hébergeant le logiciel IBM Domino.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_app_server_hp_ucmdb	HP UCMDB	Serveur hébergeant le logiciel HP uCMDB.
cmdb_ci_app_server_java	JavaServer	Serveur hébergeant des applications Java.
cmdb_ci_app_server_jb_module	Contrôleur de livraison	Serveur hébergeant un module interne de l'application JBoss (application déployée).
cmdb_ci_app_server_jboss	JBoss	Serveur hébergeant un serveur d'applications JBoss (JBoss AS), qui est un serveur d'applications Java multiplateforme, open-source développé par la société de logiciels JBoss.
cmdb_ci_app_server_jrun	JRun	Serveur hébergeant des applications JRun.
cmdb_ci_app_server_jrun_war	Inclusion de WAR JRun	Serveur hébergeant le module interne d'une application JRun (application déployée).
cmdb_ci_app_server_ora_ess	Serveur Oracle Essbase	Serveur hébergeant le logiciel Oracle Essbase.
cmdb_ci_app_server_ora_ias	iAS Oracle	Serveur hébergeant le serveur d'applications Internet Oracle.
cmdb_ci_app_server_ora_ias_m	Module web iAS Oracle	Serveur hébergeant le module interne de l'application Oracle iAS (application déployée).
cmdb_ci_app_server_remedy	Remedy HSServer	Serveur hébergeant l'application Remedy HSSServer.
cmdb_ci_app_server_tomcat	Tomcat	Serveur hébergeant le logiciel Apache Tomcat.
cmdb_ci_app_server_tomcat_war	WAR Tomcat	Serveur hébergeant le module interne de l'application Apache Tomcat (application déployée).
cmdb_ci_app_server_vendavo	Serveur d'applications Vendavo	Serveur hébergeant le logiciel Vendavo Application Server.
cmdb_ci_app_server_weblogic	BEA Weblogic	Serveur hébergeant Oracle WebLogic Server.
cmdb_ci_app_server_webseal	WebSEAL	Serveur hébergeant la solution IBM Tivoli Access Manager.
cmdb_ci_app_server_websphere	IBM Websphere	Serveur hébergeant le logiciel IBM WebSphere.
cmdb_ci_app_server_wl_module	WeblogicModule	Serveur hébergeant le module interne de WebLogic.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_app_server_ws_ear	EAR Websphere	Serveur hébergeant le module interne du logiciel IBM WebSphere.
cmdb_ci_app_server_ws_odr	Websphere ODR LB	Serveur hébergeant l'application WebSphere ODR LB.
cmdb_ci_appl_active_directory	Service Active Directory	Module logiciel interne de l'application AD Domain.
cmdb_ci_appl_biztalk	BizTalk	Logiciel Microsoft BizTalk Server.
cmdb_ci_appl_biztalk_orch	Orchestration BizTalk	Module interne du logiciel Microsoft BizTalk Server.
cmdb_ci_appl_ca	CA Enterprise Communicator	Logiciel CA Enterprise Communicator.
cmdb_ci_appl_ca_dir_server	Directory Server de CA eTrust	Logiciel CA eTrust Directory Server.
cmdb_ci_appl_ca_ent_man	Enterprise Manager de CA Introscope	Logiciel Enterprise Manager de CA introscope.
cmdb_ci_appl_ca_id_man	Provisioning Server de CA Identity Manager	Logiciel CA Identity Manager Server.
cmdb_ci_appl_cisco_call_man	Cisco Call Manager	Logiciel Cisco Call Manager (Cisco Unified Communications Manager).
cmdb_ci_appl_cisco_fibre	Cisco Fibre InterConnect	Logiciel Cisco Fibre InterConnect.
cmdb_ci_appl_citrix_app	Icône d'application Citrix	Module interne du logiciel Citrix.
cmdb_ci_appl_citrix_collector	Collecteur Citrix	Logiciel Citrix Collector.
cmdb_ci_appl_citrix_xenapp	Citrix XenAPP Server ou Citrix Presentation Server	Logiciel Citrix XenApp.
cmdb_ci_appl_connectit	Service Connect-It	Logiciel Connect-It.
cmdb_ci_appl_controlm	Control-M	Logiciel Control-M.
cmdb_ci_appl_delivery_controler	Contrôleur de livraison	Logiciel du contrôleur de livraison d'applications.
cmdb_ci_appl_doc_brava_proc	Processeur de tâches Documentum Brava	Brava (EMC Documentum).
cmdb_ci_appl_doc_brava_server	Serveur de licences Documentum Brava	Logiciel Brava (EMC Documentum) License Server.
cmdb_ci_appl_doc_docbase	Base de documents Documentum	Logiciel Documentum Docbase.
cmdb_ci_appl_doc_docbroker	Service Broker Documentum	Logiciel broker Documentum Docbase.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_appl_dot_net	Application .NET	Logiciel d'application Microsoft .NET.
cmdb_ci_appl_fastsearch	Recherche rapide	Logiciel Microsoft FAST Search (pour la plateforme de collaboration SharePoint).
cmdb_ci_appl_generic	Application générique	Application générique, qui est identifiée par le système lorsqu'il existe un point de terminaison avec un port ouvert en mode écoute et qu'il n'existe aucun modèle pour cela.
cmdb_ci_appl_glassfish	GlassFish	Logiciel Oracle GlassFish Server.
cmdb_ci_appl_glassfish_war	WAR GlassFish	Module interne de l'application GlassFish (application déployée).
cmdb_ci_appl_groundwork	Préparation	Logiciel de surveillance Groundwork (open source).
cmdb_ci_appl_hp_index	Serveur d'indexation HP SM	Logiciel HP Service Manager Index Server.
cmdb_ci_appl_hp_operations	Gestionnaire des opérations HP	Logiciel HP Operations Manager.
cmdb_ci_appl_hp_qc	Centre de qualité HP	Logiciel HP Quality Center.
cmdb_ci_appl_hp_service	Gestionnaire de service HP	Logiciel HP Service Manager.
cmdb_ci_appl_hp_sm_kb	HP SM KnowledgeBase	Logiciel HP Service Manager KnowledgeBase.
cmdb_ci_appl_ibm_cics	IBM CICS	Logiciel IBM CICS Transaction Server.
cmdb_ci_appl_ibm_ctg	IBM CTG	Logiciel IBM CICS Transaction Gateway.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb	IBM WebSphere Message Broker	Logiciel IBM WebSphere Message Broker.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb_listener	Écouteur HTTP IBM WMB	Logiciel d'écoute HTTP IBM WebSphere.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	Gestionnaire IBM MQ (anciennement IBM WebSphere MQ)	Logiciel IBM MQ.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_queue	File d'attente IBM MQ (anciennement File d'attente IBM WebSphere MQ)	Module interne du logiciel IBM MQ.
cmdb_ci_appl_itam	ITAM Asset Center	Logiciel HP Asset Center.
cmdb_ci_appl_mongo_config_serv	Serveur de configuration Mongo	Logiciel Mongo Configuration Server.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_appl_mongos	Serveur Mongos	Logiciel serveur MongoDB.
cmdb_ci_appl_ms_dynamic_crm	Composant Dynamic CRM	Logiciel Microsoft Dynamic CRM.
cmdb_ci_appl_msmq	MSMQ	Logiciel Microsoft Message Queuing (MSMQ).
cmdb_ci_appl_ora_conc	Serveur simultané Oracle	Logiciel de serveur simultané Oracle.
cmdb_ci_appl_ora_disc	Moteur Oracle Discoverer	Logiciel Oracle Discoverer.
cmdb_ci_appl_ora_disc_ui	Interface utilisateur Oracle Discoverer	Logiciel du module d'interface utilisateur Oracle Discoverer.
cmdb_ci_appl_ora_ebs	ESB Oracle	Logiciel Oracle Enterprise Service Bus.
cmdb_ci_appl_ora_forms	Moteur de formulaires Oracle	Logiciel Oracle Forms.
cmdb_ci_appl_ora_forms_ui	Interface utilisateur de formulaires Oracle	Logiciel de l'interface utilisateur Oracle Forms.
cmdb_ci_appl_ora_fs	Serveur Oracle Fulfillment	Logiciel Oracle Fulfillment Server.
cmdb_ci_appl_ora_http	Serveur HTTP Oracle	Logiciel Oracle HTTP Server (niveau Web du middleware Oracle Fusion).
cmdb_ci_appl_ora_jms_queue	File d'attente JMS Oracle Weblogic	Logiciel JMS Oracle WebLogic.
cmdb_ci_appl_ora_metric_client	Client de mesures Oracle	Logiciel client Oracle Metric.
cmdb_ci_appl_ora_metric_svr	Serveur de mesures Oracle	Logiciel serveur Oracle Metric.
cmdb_ci_appl_ora_notif_svr	Serveur de notification Oracle	Logiciel Oracle Notification Server (ONS).
cmdb_ci_appl_ora_oacore	Serveur Oracle OACORE	Logiciel serveur Oracle OACORE.
cmdb_ci_appl_ora_oafm	Serveur Oracle OAFM	Logiciel serveur Oracle OAFM.
cmdb_ci_appl_ora_pm	Gestionnaire de processus Oracle	Logiciel serveur Oracle BPEL Process Manager.
cmdb_ci_appl_ora_queue	File d'attente avancée	Logiciel Oracle Advanced Queuing.
cmdb_ci_appl_ora_report	Serveur de rapports Oracle	Le logiciel Oracle Report Server.
cmdb_ci_appl_ora_tns	Service TNS des applications Oracle	Logiciel d'écoute Oracle Application Express (TNS).

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_appl_ora_tnslsnr	Service Listener TNS Oracle	Logiciel Oracle Application Express.
cmdb_ci_appl_peoplesoft	Serveur d'applications PeopleSoft	Logiciel du serveur d'applications Peoplesoft.
cmdb_ci_appl_rabbitmq	RabbitMQ	Logiciel RabbitMQ (open source).
cmdb_ci_appl_rabbitmq_cluster	Grappe RabbitMQ	Logiciel RabbitMQ Cluster (open source).
cmdb_ci_appl_sap_ascs	Application ASCS SAP	Logiciel SAP ASCS.
cmdb_ci_appl_sap_bo	Serveur CMS d'objets SAP Business	Logiciel serveur SAP Business Objects CMS.
cmdb_ci_appl_sap_bo_scheduler	BOXIScheduleRouter BO SAP	Logiciel SAP BO BOXIScheduleRouter.
cmdb_ci_appl_sap_bus_obj	Objets business SAP	Application SAP Bushiness Object.
cmdb_ci_appl_sap_ci	Application CI SAP	Le logiciel SAP Central Instance.
cmdb_ci_appl_sap_di	Application DI SAP	Logiciel Oracle Development Infrastructure (DI).
cmdb_ci_appl_sap_ers	Application ERS SAP	Logiciel Oracle Evaluated Receipt Settlement (ERS).
cmdb_ci_appl_sap_hana_db	Base de données HANA SAP	Logiciel SAP HANA.
cmdb_ci_appl_sap_jc	Application JC SAP	Logiciel SAP JC (application Java).
cmdb_ci_appl_sap_scs	Application SCS SAP	Logiciel SAP SCS (services centraux).
cmdb_ci_appl_sendmail	Envoyer un e-mail	Logiciel Sendmail (open source).
cmdb_ci_appl_sharepoint	SharePoint	Logiciel Microsoft SharePoint.
cmdb_ci_appl_sp_service	Service SharePoint	Logiciel Microsoft Windows SharePoint Services (WSS).
cmdb_ci_appl_tibco_hawk	Tibco Hawk	Logiciel TIBCO Hawk.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix	ActiveMatrix BusinessWorks	Logiciel TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix_proc	Processus ActiveMatrix BusinessWorks	Logiciel TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks Process.
cmdb_ci_appl_tibco_message	Tibco Enterprise Message Service	Logiciel TIBCO Enterprise Message Service.
cmdb_ci_appl_tibco_queue	File d'attente EMS	Tibco EMS (Enterprise Message Service) Logiciel de files d'attente.
cmdb_ci_appl_tuxedo	Tuxedo	Logiciel Tuxedo (transactions middleware pour UNIX, Extended for Distributed Operations).
cmdb_ci_appl_tuxedo_portal	Portail Tuxedo	Logiciel de portail Tuxedo.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_appl_vign_content_svr	Serveur Gestion du contenu Vignette	Vignette (Open Text Corp) Logiciel Content Management Server.
cmdb_ci_appl_vignette_search	Démarrage de recherche Vignette	Logiciel Vignette (Open Text Corp) Search Server.
cmdb_ci_appl_vignette_server	Serveur Vignette	Logiciel Vignette (Open Text Corp) Server.
cmdb_ci_appl_weblogic_jms	Serveur Weblogic JMS	Logiciel WebLogic JMS.
cmdb_ci_appl_weblogic_lb	LB Weblogic	Logiciel d'équilibrage de charge WebLogic Server.
cmdb_ci_appl_weblogicmodule	Serveur du module Weblogic	Logiciel WebLogic Server.
cmdb_ci_appl_websphere_portal	Portail WebSphere	Logiciel WebSphere Portal.
cmdb_ci_appl_wmb	Flux WMB	Logiciel WebSphere Message Broker.
cmdb_ci_application_cluster	Grappe d'applications	Grappe logique des serveurs de couche application.
cmdb_ci_application_software	Logiciel d'application	Programme informatique conçu pour exécuter un groupe de fonctions, de tâches ou d'activités coordonnées au profit de l'utilisateur. Extension de la table Logiciel, fournissant des informations sur le logiciel installé (et non un processus en cours d'exécution).
cmdb_ci_ats_power_eq	Commutateur de transfert automatique	Interrupteur d'alimentation électrique qui commute une charge entre deux sources.
cmdb_ci_availability_set	Ensemble de disponibilités	Groupe logique d'ordinateurs virtuels en cours d'exécution sur la plateforme Microsoft Azure.
cmdb_ci_base_rpa_process	Processus de bot de base	Motif commercial, type de processus et calendrier.
cmdb_ci_base_rpa_robot	Robot de base	Ordinateur sur lequel le robot est en cours d'exécution, état et type.
cmdb_ci_batch_job	Tâche par lots	Programme informatique ou ensemble de programmes traités en mode batch.
cmdb_ci_aws_datacenter	Centre de données AWS	Représentation logique d'un centre de données Amazon Web Services.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_azure_datacenter	Azure datacener	Représentation logique d'un centre de données Microsoft Azure.
cmdb_ci_business_app	Application d'entreprise	Toutes les applications d'entreprise.
cmdb_ci_business_process	Processus business	Processus détenu et réalisé par l'entreprise et qui contribue à la fourniture d'un produit ou d'un service d'entreprise à un client professionnel.
cmdb_ci_chassis_server	Châssis de serveur	Structure métallique utilisée pour abriter ou assembler physiquement des serveurs dans différents facteurs de forme.
cmdb_ci_cim_profile	Profils CIM	Profils CIM (UML).
cmdb_ci_cim_server	Serveur CIM	Serveur hébergeant les profils CIM.
cmdb_ci_circuit	Circuit	Informations sur les circuits électriques.
cmdb_ci_cloud_database	Base de données dans le cloud	Base de données qui s'exécute sur une plateforme de cloud computing.
cmdb_ci_cloud_ip_address	Adresse IP dans le cloud	Serveur Web qui fonctionne sur une plate-forme de cloud computing.
cmdb_ci_cluster	Grappe	Groupe logique de ressources de calcul liées entre elles par un logiciel pour fonctionner comme une seule ressource de calcul logique.
cmdb_ci_cluster_node	Nœud de grappe	Ressource de calcul unique qui est liée logiquement/ opérationnellement à une grappe.
cmdb_ci_cluster_resource	Ressource de grappe	Objet système qui est un ensemble ou un regroupement de ressources de grappe utilisées pour gérer les événements qui se produisent dans un environnement en grappe.
cmdb_ci_cluster_vip	Adresse IP virtuelle de grappe	Informations VIP sur les grappes.
cmdb_ci_cmp_price_product_base	Base de prix de produit dans le cloud	Utilisé pour calculer le coût mensuel approximatif d'exécution d'une pile construite sur des serveurs virtuels dans un environnement cloud :

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		• Base de prix dans le cloud : base de prix commune pour stocker les informations de tarification de toutes les ressources de tous les clouds pris en charge. • Base de produits de prix dans le cloud : table de base pour stocker les attributs communs de toutes les ressources de tarification. • Prix d'instance du VM : table spécifique qui étend la base de produits de prix du cloud pour stocker les informations produit spécifiques au VM de tous les clouds pris en charge. Classe parente pour les prix des produits dans le cloud, tels que le prix d'instance du VM.
cmdb_ci_cmp_resource	Ressource dans le cloud	Ressources cloud génériques.
cmdb_ci_comm	Appareil de communication	Informations sur les appareils de communication. Liste de choix contenant des appareils tels que téléphone portable, téléphone, téléphone de conférence et Wi-Fi.
cmdb_ci_computer	Ordinateur	Extension de la table Matériel, capturant les propriétés de l'ordinateur.
cmdb_ci_computer_room	Salle informatique	Représentation logique d'une salle informatique.
cmdb_ci_config_automation_server	Serveur de gestion	Les outils DevOps tels que Chef et Puppet, qui sont utilisés pour gérer les configurations de serveur. Classe parente pour les serveurs de gestion des applications.
cmdb_ci_config_file	Fichier de configuration	Fichiers de configuration qui établissent les paramètres et les paramètres initiaux de certains programmes informatiques.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_crac	Alimentation CA de la salle informatique	Unités de climatisation utilisées pour refroidir les centres de données.
cmdb_ci_csu_dsu_network	CSU / DSU	Dispositif d'interface numérique utilisé pour connecter un équipement de réseau à un circuit numérique.
cmdb_ci_database	Base de données	Collecte organisée de données telles que l'ensemble des fichiers dans lesquels les données sont stockées, la raison d'être d'une base de données et les métadonnées relatives aux données.
cmdb_ci_datacenter	Centre de données	Installation utilisée pour abriter des systèmes informatiques et des composants connexes, tels que des systèmes de télécommunications et de stockage. Il comprend généralement des alimentations redondantes ou de secours, des connexions de communication de données redondantes, des contrôles environnementaux (tels que la climatisation et l'extinction des incendies) et divers dispositifs de sécurité.
cmdb_ci_datapower_server	Serveur d'hébergement de la puissance des données	Serveur exécutant le logiciel IBM DataPower Gateway.
cmdb_ci_datastore	Banque de données	Les banques de données sont comme des systèmes de fichiers, faisant abstraction du stockage physique et fournissant un modèle de stockage des fichiers. La classe enfant représente la banque de données spécifique VMware. Classe parente pour les types d'objets de banque de données VMWare tels que les banques de données vCenter.
cmdb_ci_db_catalog	Catalogue de base de données	Métadonnées qui définissent les objets de base de données tels que les tables de base, les vues (tables virtuelles), les synonymes, les plages de valeurs, les index,

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs, pour une instance de base de données spécifique.
cmdb_ci_db_db2_catalog	Catalogue DB2	Catalogue de base de données pour la base de données DB2.
cmdb_ci_db_db2_instance	Instance DB2	Instance d'une base de données DB2.
cmdb_ci_db_hbase_instance	Instance de HBase	Instance d'une base de données HBase.
cmdb_ci_db_instance	Instance de base de données	Logiciel et mémoire utilisés pour manipuler les données d'une base de données.
cmdb_ci_db_mongodb_instance	Instance de MongoDB	Instance d'une base de données MongoDB.
cmdb_ci_db_mssql_analysis	SQL Server Analysis Services	Logiciel Microsoft SQL Server Analysis Services.
cmdb_ci_db_mssql_catalog	Catalogue SQL MSFT	Catalogue de base de données d'une instance spécifique d'une base de données Microsoft SQL.
cmdb_ci_db_mssql_instance	Instance MSFT SQL	Instance Microsoft SQL.
cmdb_ci_db_mssql_int_job	Tâche SQL Server Integration Services	Tâche planifiée pour exécuter un package SQL Server Integration Service.
cmdb_ci_db_mssql_integration	SQL Server Integration Services	Logiciel MSQL Server Integration Services.
cmdb_ci_db_mssql_reporting	SQL Server Reporting Services	Logiciel SQL Server utilisé pour la génération de rapports basée sur le serveur.
cmdb_ci_db_mysql_catalog	Catalogue MySQL	Catalogue de base de données d'une instance spécifique d'une base de données MySQL.
cmdb_ci_db_mysql_clustermgnode	Nœud MGM de grappe MySQL	Interface d'administration primaire MySQL à une grappe en cours d'exécution.
cmdb_ci_db_mysql_clusternode	Nœud de données de grappe MySQL	Table récapitulative utilisée dans les sections [ndbd] ou [ndbd default] d'un fichier config.ini pour configurer les nœuds de données de grappe MySQL.
cmdb_ci_db_mysql_instance	Instance MySQL	Instance d'une base de données MySQL.
cmdb_ci_db_ora_catalog	Catalogue Oracle	Catalogue de base de données d'une instance spécifique d'une base de données Oracle.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_db_ora_instance	Instance Oracle	Instance d'une base de données Oracle.
cmdb_ci_db_ora_listener	Écouteur de base de données Oracle	Processus qui s'exécute sur un serveur de base de données Oracle.
cmdb_ci_db_postgresql_instance	Instance de PostgreSQL	Instance d'une base de données PostgreSQL.
cmdb_ci_db_syb_catalog	Catalogue Sybase	Catalogue de base de données d'une instance spécifique d'une base de données Sybase.
cmdb_ci_db_syb_instance	Instance Sybase	Instance d'une base de données Sybase.
cmdb_ci_desktop_software	Logiciel de bureau	Logiciels utilisés sur les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.
cmdb_ci_dir_policy_server	Serveur de politiques	Serveur de stratégies, qui fournit un composant de sécurité d'un réseau basé sur des politiques qui fournit des services d'autorisation et facilite le suivi et le contrôle des fichiers.
cmdb_ci_dir_site_minder_server	Gardien de site	Serveur exécutant le logiciel SiteMinder.
cmdb_ci_directory_ad_forest	Forêt AD	Forêt Active Directory.
cmdb_ci_directory_ha	Proxy HA	Logiciel HAProxy.
cmdb_ci_directory_iifp	IIFP	Identification d'identité Feature Pack (Active Directory).
cmdb_ci_directory_ldap	Base de données LDAP	Logiciel de base de données LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).
cmdb_ci_directory_server	Serveur du répertoire	Serveur exécutant le logiciel LDAP.
cmdb_ci_disk	Disque	Catégorie générale des mécanismes de stockage des données.
cmdb_ci_disk_partition	Partition de disque	Sections d'un disque séparées afin que les informations de chaque section puissent être gérées séparément.
cmdb_ci_display_hardware	Matériel d'affichage	Matériel utilisé pour afficher les informations sous forme visuelle.
cmdb_ci_dns_alias	Alias DNS	Synonyme de l'hôte utilisé pour résoudre les adresses DNS.
cmdb_ci_dns_name	Nom DNS	Noms DNS primaires.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_docker	Conteneur Docker	Conteneurs Docker (instance d'exécution d'une image Docker).
cmdb_ci_docker_engine	Moteur de Docker	Logiciel Docker pour l'exécution et la gestion des conteneurs Docker.
cmdb_ci_docker_image	Image de Docker	Images de Docker. Collection ordonnée des modifications du système de fichiers racine et des paramètres d'exécution correspondants à utiliser dans l'exécution d'un conteneur.
cmdb_ci_docker_image_tag	Balise de l'image de Docker	Balise Docker, qui est une étiquette appliquée à une image Docker dans un référentiel.
cmdb_ci_docker_local_image	Image locale de Docker	Image Docker gérée localement.
cmdb_ci_drs_vm_config	Config. du VM DRS	Comportement du planificateur de ressources distribuées (DRS) pour les machines virtuelles dans le vCenter qui remplacent le comportement de la grappe.
cmdb_ci_ec2_instance	Instance d'ordinateur virtuel EC2	Ordinateur virtuel s'exécutant sur la plateforme Amazon Elastic Compute Cloud (EC2).
cmdb_ci_email_server	Serveur e-mail	Serveur exécutant un logiciel de messagerie.
cmdb_ci_email_server_jes	JES	Serveur exécutant le logiciel JES (serveur hybride MTA/MDA multifonction).
cmdb_ci_endpoint	Point de terminaison	Point de terminaison, qui représente le point d'entrée vers un service, un processus, une file d'attente ou une destination de rubrique dans une architecture orientée services.
cmdb_ci_environment	Environnement	Regroupement logique de matériel et de logiciels utilisés pour développer, tester et fournir des services de calcul. Par exemple : développement, test, assurance qualité et production.
cmdb_ci_esx_resource_pool	Pool de ressources ESX	Ensemble VMware de ressources physiques.
cmdb_ci_esx_server	Serveur ESX	Serveur ESX physique exécutant le système d'exploitation VMware ESXi.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_exchange_backend	Serveur principal Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange.
cmdb_ci_exchange_cas	Exchange Client Access Server	Serveur exécutant un logiciel Exchange fournissant des services d'accès client.
cmdb_ci_exchange_edge_transport_server	Exchange Edge Transport Server	Serveur exécutant le logiciel Exchange Edge Transport.
cmdb_ci_exchange_frontend	Serveur frontal Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange.
cmdb_ci_exchange_hub	Concentrateur Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange Hub.
cmdb_ci_exchange_hub_transport_server	Serveur de transport Hub Exchange	Serveur exécutant le logiciel Exchange Hub fournissant des services de transport.
cmdb_ci_exchange_mailbox	Boîte aux lettres Exchange	Compte de messagerie Exchange.
cmdb_ci_exchange_mailbox_server	Serveur de boîte aux lettres Exchange	Serveur exécutant un logiciel Exchange fournissant des services d'accès client.
cmdb_ci_exchange_service_component	Exchange Service Component	Logiciel du composant de service Exchange.
cmdb_ci_facility_hardware	Matériel du site	Classe de base pour le matériel utilisé pour gérer les services tels que l'électricité, l'eau, les égouts, l'air et la sécurité.
cmdb_ci_fc_disk	Disque Fibre Channel	Table de base pour le disque Fibre Channel.
cmdb_ci_fc_export	Exportation Fibre Channel	Volume de stockage exporté par un serveur de stockage via le protocole Fibre Channel.
cmdb_ci_fc_port	Port Fibre Channel	Port Fibre Channel sur un serveur de stockage, un commutateur FC ou sur l'adaptateur HBA d'un hôte.
cmdb_ci_fddi_network	Cartes FDDI	Cartes d'interface de données distribuées par fibre.
cmdb_ci_file_system	Système de fichiers	Informations sur le système de fichiers d'un serveur, capturant des détails tels que le point de montage, la capacité et le type de système de fichiers.
cmdb_ci_file_system_nfs	Système de fichiers NFS	Extension du système de fichiers, qui fournit des informations sur le système de fichiers NFS.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_file_system_smb	Système de fichiers SMB	Extension du système de fichiers, qui fournit des informations sur le système de fichiers SMB.
cmdb_ci_firewall_network	Matériel de pare-feu	Matériel de pare-feu.
cmdb_ci_ftp_server	Serveur FTP	Serveur fournissant des services FTP.
cmdb_ci_fuel_tank	Réservoir	Réservoir de carburant.
cmdb_ci_generator_power_eq	Générateur électrique	Générateur électrique.
cmdb_ci_group	Groupe	Groupe logique de CI.
cmdb_ci_hardware	Matériel	Classe de base pour le matériel.
cmdb_ci_host_cluster	Grappe hôte	Manière indépendante du cloud de représenter un groupe d'hôtes en tant que grappe. La classe enfant représente les détails spécifiques de la grappe VMware vCenter. Classe parente pour les types d'objet de grappe hôte VMWare tels que les grappes vCenter.
cmdb_ci_hpux_server	Serveur HPUX	Serveur exécutant le logiciel HPUX.
cmdb_ci_hub_network	Matériel de concentrateur	Concentrateur de réseau physique.
cmdb_ci_hvac	Équipement HVAC	Équipement de chauffage, de ventilation et de climatisation.
cmdb_ci_hyper_v_cluster	Grappe Hyper-V	Grappe des serveurs Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_instance	Instance d'ordinateur virtuel Hyper-V	Instance d'ordinateur virtuel Hyper-V. Cette table étend la table générique Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance].
cmdb_ci_hyper_v_network	Réseau virtuel Hyper-V	Réseau virtuel Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_object	Objet Hyper-V	Classe de base pour tous les objets Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_resource_pool	Pool de ressources Hyper-V	Pool de ressources Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_rpool_comp	Composant de pool de ressources Hyper-V	Composant de pool de ressources appartenant à un pool de ressources.
cmdb_ci_hyper_v_server	Serveur Hyper-V	Serveur exécutant un logiciel Hyper-V.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_ids_network	Système de détection des intrusions	Systèmes de détection d'intrusion de sécurité.
cmdb_ci_iisdirectory	Répertoire virtuel IIS	Répertoire virtuel dans le Gestionnaire IIS.
cmdb_ci_imaging_hardware	Matériel d'imagerie	Matériel utilisé pour créer des images électroniques/physiques.
cmdb_ci_inetinfo	Service Inetinfo	Service Inetinfo de l'application IIS.
cmdb_ci_inf_software	Logiciel d'infrastructure	Classe de base pour les logiciels ou programmes d'entreprise spécialement conçus pour aider les entreprises à effectuer des tâches de base telles que le soutien des effectifs, les transactions commerciales, les services internes et les processus.
cmdb_ci_information_object	Objet d'informations	Types d'informations traitées par une application d'entreprise ou toute autre entité. Par exemple : « Données sur les salaires des employés », « Données personnelles des employés » et « Données de vente ».
cmdb_ci_installed_bundles	Lots installés	Extension de la table Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object], qui représente les lots de logiciels installés.
cmdb_ci_infra_service	Service d'infrastructure	Services informatiques qui prennent en charge la fourniture d'une infrastructure informatique.
cmdb_ci_infra_service_ldap	Service LDAP	Service LDAP en cours d'exécution.
cmdb_ci_ip_address	Adresse IP	Adresse IP.
cmdb_ci_ip_device	Équipement IP	Classe de base pour les appareils avec une adresse IP.
cmdb_ci_ip_firewall	Pare-feu IP	Matériel de pare-feu.
cmdb_ci_ip_network	Réseau IP	Informations sur le réseau IP capturant des détails tels que le sous-réseau, le routeur et router_interface_type.
cmdb_ci_ip_phone	Téléphone IP	Téléphone IP (VOIP).

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_ip_router	Routeur IP	Spécialisation de la table Équipement réseau [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_ip_server	Serveur IP	Matériel de serveur.
cmdb_ci_ip_service	Instance de service IP	Table de base pour les services IP en cours d'exécution sur un serveur tel que le démon Unix ou le service Windows.
cmdb_ci_ip_switch	Commutateur IP	Spécialisation de la table Équipement réseau [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_iplanet_web_server	Serveur web iPlanet	Serveur exécutant le logiciel Oracle iPlanet Web Server (OiWS).
cmdb_ci_isam_server	Serveur ISAM	Serveur exécutant le logiciel ISAM.
cmdb_ci_iscsi_disk	Disque iSCSI	Montage hôte d'un disque iSCSI.
cmdb_ci_iscsi_export	Exportation iSCSI	Volume de stockage exporté par un serveur de stockage via iSCSI.
cmdb_ci_kubernetes_component	Composant Kubernetes	Grappe Kubernetes, entrée, espace de noms, nœud, pod, service, volume et charge de travail. Représente également la conférence de création d'équipe ouverte, la conférence de déploiement, le référentiel d'images Docker, le groupe, les images, le flux, le projet, l'itinéraire et l'utilisateur. Classe parente pour les composants Kubernetes tels que les pods et les grappes.
cmdb_ci_kvm	KVM	Hyperviseur qui gère les machines virtuelles basées sur le noyau (KVM).
cmdb_ci_kvm_network	Réseau	Réseau virtuel KVM.
cmdb_ci_kvm_object	Objet KVM	Objet de base pour tous les objets KVM.
cmdb_ci_kvm_storage_pool	Pool de stockage	Pool de stockage KVM.
cmdb_ci_kvm_storage_volume	Volume de stockage	Volume de stockage KVM.
cmdb_ci_kvm_vm_instance	Instance d'ordinateur virtuel KVM	Instance d'ordinateur virtuel en cours d'exécution sur un hyperviseur KVM.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_lb	Équilibreur de charge	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge.
cmdb_ci_lb_a10	Équilibreur de charge A10	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge A10.
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge ACE.
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Alteon.
cmdb_ci_lb_appl	Application d'équilibrage de charge	Application qui fournit une fonctionnalité d'équilibrage de charge.
cmdb_ci_lb_backend_server	Serveur principal LB	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge back-end.
cmdb_ci_lb_bigip	F5 BIG-IP	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge F5 BIG-IP.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Cisco CSM.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge CSS Cisco.
cmdb_ci_lb_f5_gtm	F5 BigIP GTM	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge F5 BigIP GTM.
cmdb_ci_lb_f5_ltm	F5 BigIP LTM	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge F5 BigIP LTM.
cmdb_ci_lb_haproxy	Équilibreur de charge HAProxy	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge de proxy HA.
cmdb_ci_lb_isa	Serveur ISA	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge ISA.
cmdb_ci_lb_modjk	Équilibreur de charge Modjk	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Cisco CSM.
cmdb_ci_lb_modproxy	Équilibreur de charge ModProxy	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge ModProxy.
cmdb_ci_lb_netscaler	Citrix NetScaler	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Citrix Netscaler.
cmdb_ci_lb_network	Équilibreur de charge réseau	Serveur effectuant l'équilibrage de charge réseau.
cmdb_ci_lb_nginx	Équilibreur de charge Nginx	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Nginx.
cmdb_ci_lb_pool	Pool d'équilibreurs de charge	Collection de mappages hôte-port à équilibrer.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_lb_pool_member	Membre du pool d'équilibreurs de charge	Mappage hôte-port d'une demande à équilibrer.
cmdb_ci_lb_radware	Équilibreur de charge Radware	Serveur fonctionnant comme un équilibreur de charge Radware.
cmdb_ci_lb_service	Service d'équilibreur de charge	Service virtuel que l'appareil équilibre en transmettant les demandes aux membres d'un pool.
cmdb_ci_lb_template	Modèle d'équilibreur de charge	Modèle d'équilibreur de charge qui contient les paramètres de configuration liés à l'équilibreur de charge pour un type spécifique de trafic réseau.
cmdb_ci_lif	LIF	Interface logique.
cmdb_ci_lb_vlan	VLAN d'équilibreur de charge	Segment LAN virtuel.
cmdb_ci_linux_server	Serveur Linux	Serveur exécutant un logiciel Linux.
cmdb_ci_logical_datacenter	Centre de données logique	Centre de données logique VMware vCenter.
cmdb_ci_lpar	Partition logique	La partition logique, communément appelée LPAR, est un sous-ensemble des ressources matérielles d'un ordinateur, virtualisé en tant qu'ordinateur distinct.
cmdb_ci_lvm_pool	Pool LVM	Pool de stockage Linux Volume Manager.
cmdb_ci_lvm_pool_member	Membre du pool LVM	Membre du pool de stockage Linux Volume Manager.
cmdb_ci_mainframe	Ordinateur central IBM	Système informatique IBM à grande échelle.
cmdb_ci_mainframe_hardware	Matériel d'ordinateur central	Composants matériels d'un système informatique à grande échelle.
cmdb_ci_mainframe_lpar	Ordinateur central LPAR IBM	La partition logique, communément appelée LPAR, est un sous-ensemble des ressources matérielles d'un ordinateur central, virtualisé en tant qu'ordinateur distinct.
cmdb_ci_memory_module	Module mémoire	Carte de circuit imprimé qui fournit le stockage de la mémoire.
cmdb_ci_mfp_printer	Imprimante multifonction	Appareil physique avec options de numérisation, de copie et de télécopie.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_microsoft_iis_web_server	Serveur web Microsoft IIS	Serveur exécutant les services d'information Internet (IIS) pour les logiciels Windows.
cmdb_ci_modem_network	Modem (matériel)	Modem physique.
cmdb_ci_mpio_pool	Pool MPIO (Multipath I/O)	Pool d'E/S à chemins multiples, représentant plusieurs chemins redondants vers le stockage.
cmdb_ci_mpio_pool_group	Groupe de pools MPIO (Multipath I/O)	Groupe de pools d'E/S à chemins multiples.
cmdb_ci_mpio_pool_path	Chemin du pool MPIO (Multipath I/O)	Chemin unique dans un pool MPIO.
cmdb_ci_msd	Équipement de stockage	Appareil de stockage physique.
cmdb_ci_nas_file_system	Système de fichiers NAS	Extension de la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system], représentant le stockage en réseau.
cmdb_ci_nat_gateway	Passerelle NAT	Fonctionnalité pour la passerelle NAT.
cmdb_ci_netapp_cdot	NetApp CDOT	Fonctionnalité du système d'exploitation NetApp Clustered Data OnTap
cmdb_ci_netapp_datacenter	Centre de données NetApp	Centre de données logique NetApp.
cmdb_ci_netapp_svm	NetApp SVM	Ordinateur virtuel de stockage NetApp.
cmdb_ci_netapp_volume	NetApp Volume	Volume de stockage NetApp FlexVol.
cmdb_ci_net_app_server	Matériel de l'appareil réseau	Serveur configuré pour fonctionner comme un dispositif de mise en réseau.
cmdb_ci_netgear	Équipement réseau	Extension de la table Matériel, qui capture les équipements réseau tels que routeur, commutateur, concentrateur, passerelle et pont.
cmdb_ci_netware_server	Serveur Netware	Serveur exécutant le logiciel NetWare.
cmdb_ci_network	Réseau dans le cloud	Réseau cloud VMware vCenter.
cmdb_ci_network _acl	ACL de réseau	Liste de contrôle d'accès réseau (ACL).
cmdb_ci_network_acl_rule	Règle ACL de réseau	Règle utilisée pour contrôler les droits d'accès aux réseaux.
cmdb_ci_network_adapter	Carte réseau	Matériel de carte réseau.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_network_policy_group	Groupe de politiques de réseau	Stratégie de groupe utilisée par les services Active Directory.
cmdb_ci_network_template	Modèle de réseau	Fichier OpenStack utilisé pour configurer un réseau.
cmdb_ci_nic	Interface réseau de gestion dans le cloud	Carte réseau virtuelle.
cmdb_ci_nginx_web_server	Serveur web Nginx	Serveur exécutant le logiciel Nginx.
cmdb_ci_openstack_datacenter	Centre de données OpenStack	Centre de données logique OpenStack.
cmdb_ci_optical_transport (installé avec le module d'extension com.snc.cmdb.telecom.category)	Équipement à fibre optique	La fibre optique qui est utilisée pour la mise en réseau de données longue distance et haute performance. La fibre optique est couramment utilisée dans les services de télécommunication tels qu'Internet, la télévision et les téléphones. Classe enfant de matériel de transport et classe parente pour les équipements de fibre optique de télécommunications tels que les multiplexeurs optiques et les équipements terminaux.
cmdb_ci_oslv_container	Conteneur de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Conteneurs (une instance d'exécution d'une image Docker).
cmdb_ci_oslv_engine	Moteur de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Logiciel pour l'exécution et la gestion des conteneurs.
cmdb_ci_oslv_image	Image de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Images du conteneur. Collection ordonnée des modifications du système de fichiers racine et des paramètres d'exécution correspondants à utiliser dans l'exécution d'un conteneur.
cmdb_ci_oslv_image_tag	Balise de l'image de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Balise de conteneur, qui est une étiquette appliquée à une image de conteneur dans un référentiel.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_oslv_local_image	Image locale de virtualisation au niveau du système d'exploitation	Image de conteneur gérée localement.
cmdb_ci_osx_server	Serveur OS / X	Serveur exécutant le système d'exploitation OS/X.
cmdb_ci_os_template	Image	Fichiers logiciels utilisés pour créer une nouvelle instance d'une ressource de calcul telle qu'un serveur, un ordinateur de bureau, un ordinateur virtuel et un routeur virtuel.
cmdb_ci_outofband_device	Équipement hors bande	Matériel utilisé pour effectuer la gestion hors bande.
cmdb_ci_patches	Correctif	Logiciel de correctif pour corriger ou améliorer un programme informatique ou ses données de support.
cmdb_ci_pc_hardware	Ordinateur personnel	Ordinateur électronique polyvalent dont la taille, les capacités et le prix le rendent réalisable pour un usage individuel.
cmdb_ci_pcf_component	Composant CloudFoundry	Cloud Foundry fournit un modèle moderne et très efficace pour la livraison d'applications natives cloud sur Kubernetes. Le composant représente l'application, le domaine, l'organisation, le quota, les itinéraires, le service, le plan de service, l'espace et les instances d'espace. Classe parente pour la base de prix des produits cloud tels que les ordinateurs virtuels.
cmdb_ci_pdu	PDU	Unité de distribution d'alimentation (PDU).
cmdb_ci_pdu_outlet	Sortie	Prise unique d'une PDU.
cmdb_ci_peripheral	Appareil	Divers périphériques informatiques tels qu'un moniteur, une station d'accueil, un commutateur KVM, un projecteur, un scanner, un clavier, une souris et un onduleur.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_personal_printer	Imprimante personnelle	Imprimante dont la taille, les capacités et le prix le rendent réalisable pour un usage individuel.
cmdb_ci_plotter	Traceur	Imprimante capable d'imprimer de grandes images vectorielles.
cmdb_ci_power_eq	Équipement électrique	Matériel utilisé pour gérer l'alimentation électrique.
cmdb_ci_port	Port	Interface entre un ordinateur et d'autres appareils électroniques.
cmdb_ci_port_group	Groupe de ports	Groupe de ports sur un commutateur virtuel.
cmdb_ci_print_queue	Puppet primaire	File d'attente d'impression, qui est une liste des travaux de sortie d'imprimante conservés dans une zone de mémoire réservée, y compris l'état le plus récent de tous les travaux d'impression actifs et en attente.
cmdb_ci_printer	Imprimante	Dispositif physique qui fait une représentation explicite persistante de graphiques ou de textes sur papier ou supports physiques similaires.
cmdb_ci_printing_hardware	Matériel d'impression	Dispositif physique qui fait une représentation explicite persistante de graphiques ou de textes sur papier ou supports physiques similaires.
cmdb_ci_puppet_master		Serveur exécutant l'application PuppetMaster.
cmdb_ci_qtree	Qtree	Système de fichiers Qtree.
cmdb_ci_qualifier	Qualificateur	CI qualificateurs de relation qui contiennent des informations importantes sur les relations CI. Dans un qualificateur de relation, vous pouvez annoter des informations uniques arbitraires sur la relation entre deux CI. Vous pouvez définir plusieurs qualificateurs pour une seule relation, ce qui donne une chaîne de qualificateurs. Cependant, il ne peut y avoir qu'une seule chaîne de qualificatifs pour un type

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		de relation spécifique entre deux CI. Classe parente pour les différents types de qualificatifs de relation tels que les marqueurs de point d'entrée et les connexions de limites.
cmdb_ci_rack	Rack	Racks de centre de données contenant des détails tels que les unités de rack, les unités de rack utilisées et la consommation électrique.
cmdb_ci_raid	RAID	Pool de stockage utilisant des mécanismes RAID pour garantir l'intégrité des données.
cmdb_ci_raid_member	Membre RAID	Membre du pool de stockage utilisant des mécanismes RAID.
cmdb_ci_resource_group	Groupe de ressources	Le pool de ressources est une abstraction logique pour une gestion flexible des ressources.
cmdb_ci_sa_scaling_pol_base	Politique de mise à l'échelle	Classe parent pour les ordinateurs virtuels Options de politique de mise à l'échelle telles que simple et dynamique.
cmdb_ci_san	Réseau de zone de stockage	Réseau qui fournit l'accès au stockage au niveau des blocs.
cmdb_ci_san_connection	Connexion SAN	Connexion dans un réseau SAN.
cmdb_ci_san_disk	Disque SAN	Table de base pour les tables Disque iSCSI [cmdb_ci_iscsi_disk] et Disque Fibre Channel [cmdb_ci_fc_disk].
cmdb_ci_san_endpoint	Point de terminaison SAN	Une extrémité d'une connexion SAN.
cmdb_ci_san_export	Exportation SAN	Table de base pour les tables Exportation iSCSI [cmdb_ci_iscsi_export] et Exportation Fibre Channel [cmdb_ci_fc_export].
cmdb_ci_san_fabric	Ensemble fibre optique SAN	Matériel qui connecte les stations de travail et les serveurs aux périphériques de stockage dans un SAN. Appelé « tissu ».
cmdb_ci_san_zone	Zone SAN	Sous-ensemble de stockage SAN auquel certains utilisateurs sont limités.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_san_zone_alias	Alias de zone SAN	Collection des membres de la zone SAN.
cmdb_ci_san_zone_alias_member	Membre de l'alias de zone SAN	Relation M2m entre les alias de zone SAN et les membres de la zone SAN.
cmdb_ci_san_zone_member	Membre de la zone SAN	Ports et équipements dans une zone SAN.
cmdb_ci_san_zone_set	Ensemble de zones SAN	Collection de zones SAN.
cmdb_ci_scanner	Scanner	Matériel utilisé pour créer une image numérique de documents papier.
cmdb_ci_server	Serveur	Classe de base pour tous les types de serveurs.
cmdb_ci_server_snapshot	Instantané de serveur	Instantané de serveur, qui désigne l'état d'un système à un moment donné.
cmdb_ci_service	Service	Service informatique qui prend directement en charge un processus business (ITIL).
cmdb_ci_service_auto	Instance de service	Services pouvant être surveillés par le système. Dans le système de base, cela inclut uniquement les services d'application. Si Mappage des services cette option est activée, il peut également exister des enregistrements pour les groupes de CI dynamiques. Si la gestion des événements est activée, il peut exister des enregistrements pour les groupes d'alertes.
cmdb_ci_service_business	Service d'entreprise	Les services d'entreprise sont publiés pour les utilisateurs métiers et renforcent généralement une ou plusieurs fonctionnalités d'entreprise. Les services d'entreprise peuvent souvent être commandés par des utilisateurs professionnels.
cmdb_ci_service_discovered	Service d'application mappé	Services d'application, créés par la méthode de remplissage manuel des services. Pour chaque service d'application, il existe un enregistrement CI de conteneur qui modélise le service d'application.
cmdb_ci_service_technical	Service de gestion des technologies	Les services de gestion des technologies sont publiés pour les propriétaires de services

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
	(anciennement Service technique)	et sous-tendent généralement un ou plusieurs services aux entreprises. Un service de gestion des technologies peut avoir une vue opérationnelle composée d'une ou de plusieurs offres de gestion technique.
cmdb_ci_solaris_instance	Instance d'ordinateur virtuel Solaris	Instance d'ordinateur virtuel exécutant le logiciel Solaris.
cmdb_ci_solaris_server	Serveur Solaris	Serveur physique exécutant le logiciel Solaris.
cmdb_ci_spkg	Logiciel	Informations sur le package logiciel contenant des détails tels que la version, le nombre d'installations, le nombre de licences, le nom du package et la clé (lorsque SAM est activé).
cmdb_ci_storage_controller	Contrôleur de stockage	Équipement logique qui contrôle un volume de stockage ou un port Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_device	Équipement de stockage	Table de base pour les périphériques de stockage par blocs tels que DAS, SAN et NAS.
cmdb_ci_storage_disk	Disque de stockage	Disque installé sur un serveur de stockage.
cmdb_ci_storage_export	Exportation du stockage	Table de base pour la table Exportation SAN [cmdb_ci_san_export].
cmdb_ci_storage_fileshare	Partage de fichier de stockage	Système de fichiers NAS sur un serveur de stockage (un système de fichiers exporté).
cmdb_ci_storage_hba	HBA de stockage	Adaptateur d'hôte bust pour Fibre Channel. Équipement physique qui fournit les ports Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_pool	Pool de stockage	Collection logique de stockage.
cmdb_ci_storage_pool_member	Membre du pool de stockage	Volume logique dans un pool de stockage.
cmdb_ci_storage_switch	Commutateur de stockage	Commutateur Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_volume	Volume de stockage	Volume sur un serveur de stockage.
cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Instantané du volume de stockage	L'instantané de serveur est l'état d'un système à un moment donné.
cmdb_ci_subnet	Sous-réseau	Fait partie d'un réseau plus vaste.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_sun_dir_proxy_server	Serveur proxy du répertoire SUN	Serveur exécutant le logiciel Sun ONE Directory Proxy Server.
cmdb_ci_sun_ldap_dir_server	Serveur LDAP SUN	Serveur exécutant le logiciel Sun ONE Directory Server (LDAP).
cmdb_ci_surge_power_eq	Équipement de protection contre les surtensions	Équipement électrique utilisé pour prévenir les surtensions.
cmdb_ci_tape_server	Unité de bande de serveur	Matériel pour l'utilisation du stockage sur bande magnétique.
cmdb_ci_tomcat_connector	Connecteur Tomcat	Logiciel qui fournit des plugins de serveur web pour connecter les serveurs web à Tomcat et à d'autres backends.
cmdb_ci_tower_eq	Équipement de la tour	Classe parente pour les tours d'installations et les équipements de tours tels que les lumières et les balises.
cmdb_ci_translation_rule	NAT	Règles permettant au routeur de remapper une adresse réseau à une autre.
cmdb_ci_transport_hardware	Matériel de transport	Matériel de télécommunication utilisé pour la communication numérique et matériel connexe tel que les racks de télécommunication, les serveurs pour connecter le port au réseau local, les relais, les banques de canaux et le commutateur de circuit réseau. Classe parente pour le matériel de transport de télécommunications tel que les multiplexeurs et les équipements à fibre optique.
cmdb_ci_ucs_blade	Serveur lame Cisco UCS	Matériel physique de serveur lame Cisco UCS.
cmdb_ci_ucs_chassis	Châssis Cisco UCS	Châssis physique Cisco UCS utilisé pour contenir le matériel de serveur lame Cisco UCS.
cmdb_ci_ucs_equipment	Équipement Cisco UCS	Produits Cisco Unified Computing System (UCS).

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_unix_cluster	Grappe UNIX	Ensemble d'ordinateurs regroupés pour présenter une seule ressource de serveur Unix.
cmdb_ci_unix_daemon	Démon Unix	Processus en arrière-plan Unix à exécution longue utilisé pour répondre aux demandes de services.
cmdb_ci_unix_server	Serveur UNIX	Serveur exécutant un logiciel Unix.
cmdb_ci_ups	UPS	Appareils d'alimentation sans interruption, où les appareils sont des appareils UPS traditionnels.
cmdb_ci_ups_alarm	Alarme d'onduleur	Alarme d'alimentation sans interruption.
cmdb_ci_ups_bypass	Contournement par onduleur	Dérivation de l'alimentation électrique ininterrompue.
cmdb_ci_ups_input	Entrée d'onduleur	Entrée électrique d'un dispositif d'alimentation sans interruption.
cmdb_ci_ups_output	Sortie d'onduleur	Sortie électrique d'un dispositif d'alimentation sans interruption.
cmdb_ci_ups_power_eq	Onduleur	Dispositifs d'alimentation sans interruption, où les appareils sont des appareils UPS non traditionnels qui gèrent l'alimentation électrique.
cmdb_ci_vcenter	Instance VMware vCenter	Instance installée du logiciel VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_cluster	Grappe VMware vCenter	Ensemble de serveurs qui fonctionnent ensemble lors de l'exécution du logiciel VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_cluster_drs_rule	Règle DRS de la grappe VMWare vCenter	Table spécifique vCenter qui stocke les informations de règles de base de Distributed Resource Scheduler (DRS). Stocke la règle de relation spécifiant que les membres d'un groupe DRS d'ordinateur virtuel sélectionné peuvent ou doivent s'exécuter sur les membres d'un groupe DRS hôte spécifique. Renseigné par l'API vCenter ClusterRuleInfo(vim.cluster.RuleInfo).

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_vcenter_datacenter	Centre de données VMware vCenter	Objets de centre de données VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_datastore	Banque de données VMware vCenter	Objets de banque de données VMware VCenter contenant des détails tels que la capacité, l'espace libre, le système de fichiers et le type.
cmdb_ci_vcenter_datastore_disk	Disque de banque de données	Disque de banque de données VMware vCenter individuel.
cmdb_ci_vcenter_folder	Dossier VMware vCenter	Les dossiers VCenter, qui peuvent être utilisés pour regrouper des objets du même type pour faciliter la gestion.
cmdb_ci_vcenter_network	Réseau VMware vCenter	Réseau virtuel VMWare vCenter.
cmdb_ci_vcenter_object	Objet VMware vCenter	Classe de base pour la plupart des objets VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_server_obj	Objet serveur VMware vCenter	Hyperviseur VMware.
cmdb_ci_veritas_disk	Disque Veritas	Disque physique contrôlé par Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_disk_group	Groupe de disques Veritas	Collection de disques dans Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_plex	Plex Veritas	Partition logique dans Veritas Volume Manager.
cmdb_ci_veritas_subdisk	Sous-disque Veritas	Partition d'un Veritas_disk.
cmdb_ci_veritas_volume	Volume Veritas	Agrégation de plex.
cmdb_ci_virtualization_server	Serveur de virtualisation	Table de base utilisée par la table Serveur ESX [cmdb_ci_esx_server].
cmdb_ci_virtual_desktop	Bureau virtuel	L'environnement de bureau de l'utilisateur (tels que les icônes, le fond d'écran, les fenêtres, les dossiers, les barres d'outils et les widgets) est stocké à distance sur un serveur.
cmdb_ci_virtual_pvt_gateway	Passerelle privée virtuelle	Deux points de terminaison VPN pour un basculement automatique.
cmdb_ci_vm	Hyperviseur de machines virtuelles	Logiciel Hypevisor.
cmdb_ci_vm_instance	Instance d'ordinateur virtuel	Informations génériques sur les ordinateurs virtuels.
cmdb_ci_vm_object	Objet ordinateur virtuel	Classe de base pour tous les objets d'ordinateur virtuel. Parent pour

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		tous les objets tels que l'objet Hyper-V et l'objet KVM.
cmdb_ci_vm_parallels	Parallèles	Instance du logiciel Parallels.
cmdb_ci_vm_template	Modèle d'ordinateur virtuel	Template, qui est une copie principale d'un ordinateur virtuel qui peut être utilisée pour créer de nombreux clones. Table de base pour tous les modèles d'ordinateurs virtuels.
cmdb_ci_vm_user_credentials	Informations d'identification de l'utilisateur de VM	Informations d'identification, qui sont utilisées pour authentifier les droits et autorisations d'accès.
cmdb_ci_vm_vmware	VMware	**Remarque :** N'est plus utilisé. Spécialisation VMWare de la table Ordinateur virtuel.
cmdb_ci_vm_zones	Zones	Environnement de système d'exploitation virtuel partitionné fonctionnant dans un espace de système d'exploitation Solaris.
cmdb_ci_voice_hardware (installé avec le module d'extension com.snc.cmdb.telecom.category)	Matériel de fonctions vocales	Systèmes de télécommunication qui représentent les systèmes téléphoniques, les centraux téléphoniques et la messagerie vocale. Classe parente pour le matériel de système vocal de télécommunication tel que la messagerie vocale et les centraux privés.
cmdb_ci_volume_template	Modèle de volume	Ensemble de règles qui spécifient une ou plusieurs options d'un volume de stockage (règles de stockage, de sélection et de mise en page).
cmdb_ci_vmware_instance	Instance d'ordinateur virtuel VMware	Instance d'ordinateur virtuel VMware sur l'hyperviseur VMware.
cmdb_ci_vmware_template	Modèle d'ordinateur virtuel VMware	Copie principale d'un ordinateur virtuel VMware pouvant être utilisé pour créer de nombreux clones.
cmdb_ci_vpc	Cloud privé virtuel	Pool configurable à la demande de ressources informatiques partagées

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		allouées dans un environnement de cloud public.
cmdb_ci_vpn	Réseau privé virtuel	Réseau privé configuré pour fonctionner sur un réseau public.
cmdb_ci_vpn_connection	Connexion VPN	Connexion sécurisée à un autre réseau via Internet.
cmdb_ci_vserver_peer	Pair serveur virtuel	Étend la table Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]. Relation entre les serveurs virtuels (NetApp).
cmdb_ci_wap_network	Point d'accès sans fil	Appareil matériel de mise en réseau qui permet à un appareil compatible Wi-Fi de se connecter à un réseau câblé.
cmdb_ci_web_application	Application Web	Application logicielle client-serveur dans laquelle le client (ou l'interface utilisateur) s'exécute dans un navigateur Web.
cmdb_ci_web_domino	Serveur HTTP Lotus Domino	Serveur exécutant le logiciel IBM Notes (anciennement Lotus Notes/ IBM Domino).
cmdb_ci_web_server	Serveur Web	Système informatique qui traite les demandes via HTTP provenant du World Wide Web.
cmdb_ci_web_service	Service Web	Service offert par un appareil électronique à un autre appareil électronique, communiquant entre eux via le World Wide Web.
cmdb_ci_web_site	Site web	Collection de pages Web connexes.
cmdb_ci_websphere_cell	Cellule Websphere	Un groupe logique de nœuds IBM Websphere (chacun d'entre eux exécutant un ou plusieurs serveurs d'applications) gérés de manière centralisée.
cmdb_ci_win_cluster	Grappe Windows	Un serveur unique (virtuel) composé d'un ou de plusieurs serveurs Windows physiques.
cmdb_ci_win_cluster_node	Nœud de grappe Windows	Un membre physique de l'application de grappe Windows.
cmdb_ci_win_cluster_resource	Ressource de grappe Windows	Entité logique ou physique gérée par l'application de grappe Windows.
cmdb_ci_win_domain_controller	Contrôleur de domaine Windows	Serveur qui répond aux demandes d'authentification de sécurité dans un domaine Windows Server.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_win_server	Serveur Windows	Serveur exécutant le système d'exploitation Microsoft Windows Server.
cmdb_ci_windows_service	Service Windows	Un programme informatique Windows qui fonctionne en arrière-plan.
cmdb_ci_zone	Zone de centre de données	Partie spécifiée d'une installation de centre de données.

Tables de services

Dans la CMDB, les tables enfants de la table Service [cmdb_ci_service] stockent des informations sur les services, y compris les services d'application.

Champs clés dans la table de services

Champ	Description
Criticité opérationnelle	Importance de ce service pour l'entreprise. Ce champ permet de déterminer les stratégies de récupération d'urgence pour ce service. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Très critique • 2 – Assez critique • 3 – Peu critique • 4 – Non critique
SLA	Référence à la table de l'accord [sla].
Classification du service	Désigne le type de service. • Service d'application (Pour plus d'informations, voir Services d'application) • Service technique (Pour plus d'informations, voir Services d'application et Utiliser la méthode Groupe de CI dynamique pour renseigner les services d'application) • Offre de service (Pour plus d'informations, voir Gestion des portefeuilles de services Offres de service) • Service partagé (pour plus d'informations, voir Services informatiques partagés) • Service facturable (À représente un service facturé ou dont les coûts sont gérés)
Utilisé pour	Désigne la façon dont ce service est utilisé. Les options par défaut sont les suivantes : • Production • Intermédiaire • QA • Test • Développement

Traduction automatique

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

Champs clés dans la table de services (suite)

Champ	Description
	• Démonstration • Formation • Récupération d'urgence
Utilisateurs pris en charge	Les utilisateurs que ce service prend en charge. Référence à la table Groupe [sys_users_group].
Version	Utilisez ce champ pour vos propres processus de gestion des versions.

Table d'association d'éléments de configuration de service

La table Association d'éléments de configuration de service [svc_ci_assoc] lie un service d'application et un CI pour suivre les CI faisant partie de chaque service d'application.

Champ	Description
ID d'élément de configuration	Référence à la table Élément de configuration [cmdb_ci].
ID de service	Référence à la table Service [cmdb_ci_service].

CMDB Modèle de schéma

Le Base de données de gestion des configurations (CMDB) modèle de schéma est une série de tables connectées qui contiennent tous les actifs et services d'entreprise contrôlés par une entreprise et ses configurations.

Applications associées ServiceNow® Store et informations de référence :

- Descriptions des tables CMDB: descriptions des tables clés CMDB dans le système de base.
- Modèles de classe CI CMDB : ServiceNow Store application qui ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe de base CMDB . Cela inclut les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez ensuite utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre classe de base CMDB.
- Remplissage de la CMDB: informations sur les différentes options de remplissage de la CMDB.
- Modèles de détection : ServiceNow Store application qui fournit une bibliothèque de modèles de détection pour détecter des appareils et des applications spécifiques dans le secteur.
- Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services: ServiceNow Store applications qui fournissent des intégrations prédéfinies pour l'importation et l'intégration de données tierces communes dans CMDB des classes. Comprend également l'assistant ETL Centre d'intégration pour la création de nouvelles cartes de transformation ETL.

Les tables CMDB contiennent des informations sur les ordinateurs et les appareils sur le réseau, les contrats et licences de logiciels, les services d'entreprise, etc. Le service informatique peut utiliser pour mieux comprendre l'équipement CMDB de ses utilisateurs du réseau et les relations entre eux. Ils CMDB peuvent également être référencés par d'autres processus au sein du système.

Traduction automatique

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

Les applications telles que Gestion des actifs Gestion des contrats fonctionnent conjointement avec le . Gestion des actifs et Gestion des actifs logiciels relient à la CMDB CMDB tous les actifs, matériels, logiciels, actifs en stock, ainsi que les enregistrements pour les fabricants et les fournisseurs. L'application Gestion des contrats contient des informations sur les contrats, notamment les contrats de location, les contrats de service, les bons de commande, les garanties et les licences de logiciels. L'application Base de données de gestion des configurations (CMDB) est axée sur les opérations.

Pour plus d'informations générales sur la CMDB, consultez l'article ServiceNow Community sur CMDB 101- Qu'est-ce qu'une base de données de gestion des configurations et pourquoi en avez-vous besoin ? .

Tables CMDB clés

Tables clés dans la Base de données de gestion des configurations (CMDB) :

- La table Élément de configuration de base [cmdb], qui est la table CMDB principale pour les CI non informatiques (les classes décroissantes sont des CI non informatiques).
- La table Élément de configuration principale [cmdb_ci], qui stocke les attributs de base de tous les CI. Le rôle administrateur, itil ou utilisateur de ressource est requis pour accéder à cette table (les classes décroissantes sont des CI informatiques).
- Table des relations de CI [cmdb_rel_ci], qui définit toutes les relations entre les CI.

La table Élément de configuration est étendue à d'autres tables, telles que Base de données [cmdb_ci_database] et Ordinateur [cmdb_ci_computer]. La table Ordinateur est étendue à la table Serveur [cmdb_ci_server], qui est étendue à la UNIX table Serveur [cmdb_ci_unix_server], et ainsi de suite.

Remarque :
La table Élément de configuration de base [cmdb] utilise la table par modèle d'extension de partition, qui a des comportements de réplication et de dérivation d'informations différents de ceux des autres tables étendues. Consultez Table extension and classes .

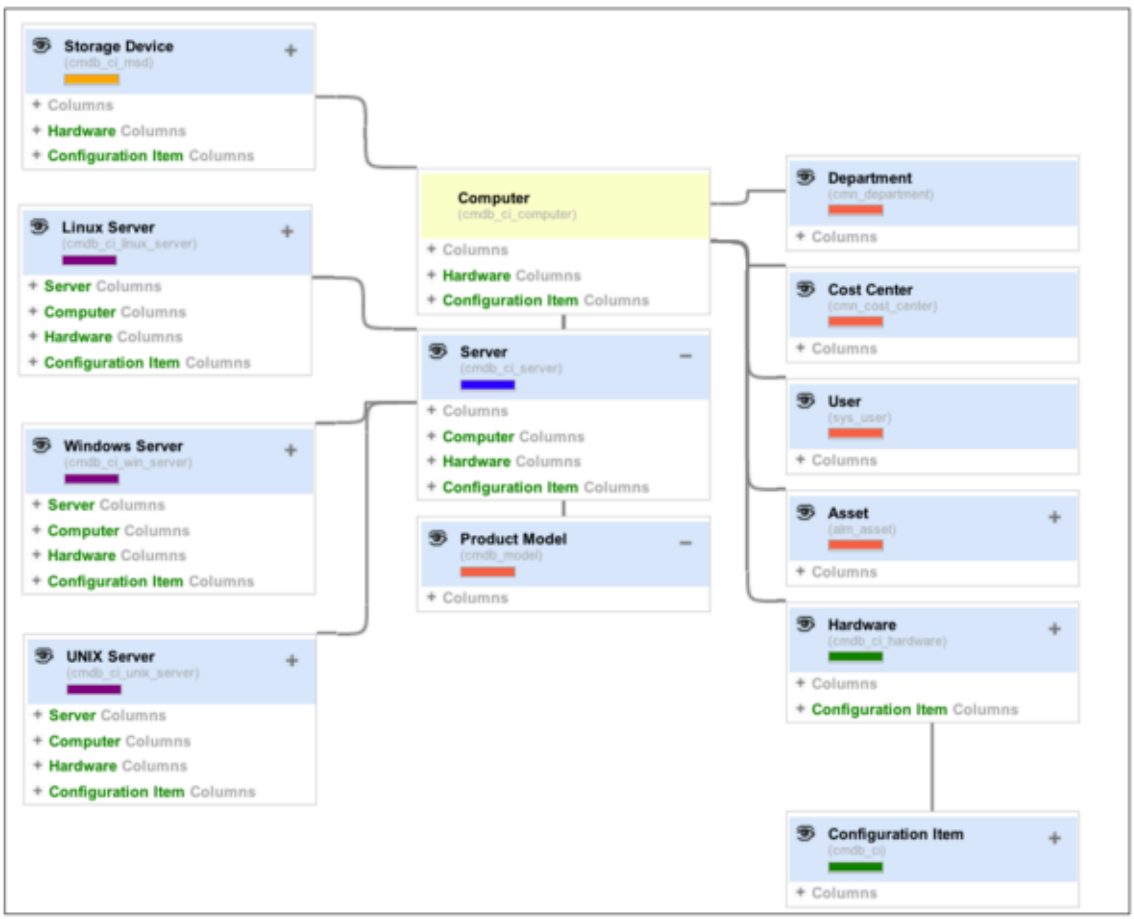
Vous pouvez utiliser la carte de schéma pour afficher plus de détails sur les tables et leurs relations :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables et colonnes**.
2. Sélectionnez une table et cliquez sur **Carte de schéma**.

Traduction automatique

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

Carte du schéma



Remarque :
Les CI non étendus à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci] ne sont pas affichés dans les cartes Vue des dépendances et dans les formateurs de relations CI.

Attributs de CI

Les attributs s'appliquent à tous les CI d'une classification. Pour modifier les valeurs d'attribut d'un CI, modifiez le CI approprié. Pour ajouter un attribut unique à une classe, étendez la table de classes et créez une classification pour ce CI.

La position d'un CI dans une hiérarchie de classification est déterminée par les attributs qu'il partage avec les CI en dessous de lui. Chaque fois qu'un CI a un seul attribut différent de son parent, la hiérarchie de classification se ramifie.

Par exemple, les serveurs ont des attributs différents de ceux des ordinateurs, notamment les stations de travail et les ordinateurs portables. Linux Les serveurs et UNIX les serveurs ont des attributs différents de la classification de serveur parent et les uns des autres, ils occupent donc des branches distinctes dans la hiérarchie.

Classe de l'élément de configuration [cmdb_ci]

Attributs de la classe d'élément de configuration [cmdb_ci], qui étend la classe d'élément de configuration de base [cmdb].

Avertissement :
Ne modifiez aucun de ces attributs dans le dictionnaire. Par exemple, ne modifiez pas le type de l'attribut de la `location` référence à la liste. De telles modifications peuvent empêcher les fonctionnalités qui utilisent la CMDB de fonctionner correctement.

Traduction automatique

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

Pour obtenir des descriptions des tables CMDB communes dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Tronc commun, tables utilisateur

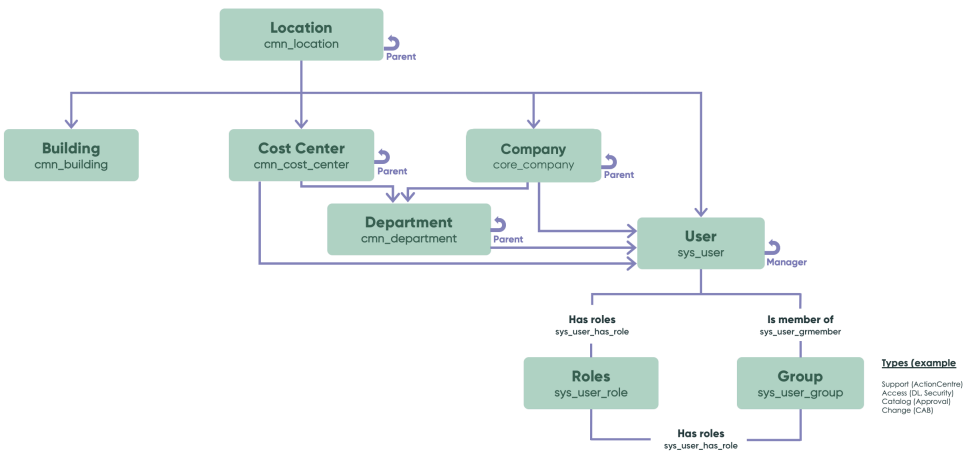
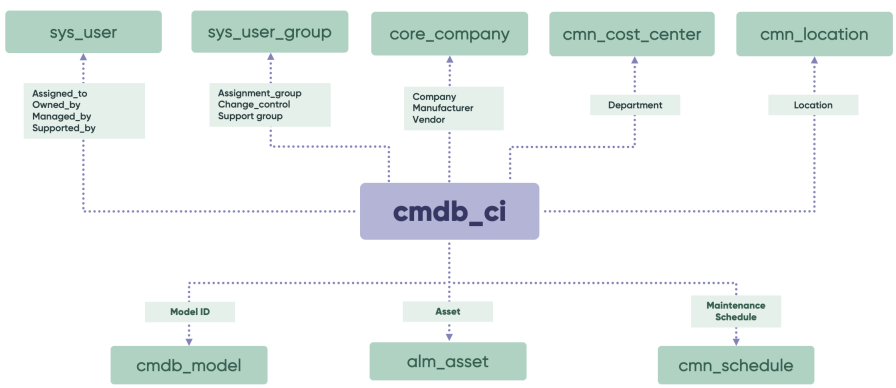


Schéma CI CMDB associé aux tables tronc communes et non principales



Attributs

Attribut	Description
Étiquette d'actif	Balise d’actif/balise de service de l’actif spécifique
Affecté	Date et heure d’affectation à l’utilisateur

Traduction automatique

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

Attribut	Description
Attributs	Description de l’utilisation des attributs pour l’instance
Peut imprimer	Indique si l’instance peut imprimer
Catégorie	Nom de la catégorie applicable à l’instance
Date d'entrée	Date et heure d’enregistrement
Date de sortie	Date et heure de sortie
Classe	Nom de classe système
Commentaires	Commentaires associés à l’instance
ID de corrélation	ID de l’instance provenant d’une autre source de données
Coût	Valeur financière en devise locale (telle que définie dans le champ Devise des coûts)
Devise des coûts	Nom de la devise (par exemple, dollars, livres, euros)
Créées	Date et heure de création de l’enregistrement
Créé par	Nom de la personne/source de données qui a initialement créé l’enregistrement
Description	Ajustement (mode de déploiement) et fonction (objectif) de l’instance
Source de découverte	Nom de la source de découverte primaire (la plus fiable)
Domaine DNS	Nom du domaine DNS auquel appartient l’instance
Domaine	ID du domaine auquel appartient l’instance
Chemin de domaine	Chemin d’accès du domaine auquel appartient l’instance
Échéance	Date et heure auxquelles l’instance devait être due
Échéance	Description de la manière dont l’instance était due
Nombre de pannes	Nombre d’incidents défectueux enregistrés sur l’instance à ce jour
Première découverte	Date et heure de découverte initiale de l’instance
Nom de domaine complet	Chemin d’accès complet Nom du domaine auquel appartient l’instance
Compte GL	Nom/numéro du compte du Grand Livre
Installé	Date et heure de dernière installation de l’instance
Numéro de facture	Numéro de facture utilisé dans le processus d’acquisition
Adresse IP	Adresse IP principale utilisée par l’instance
Justification	Description de la justification de l’instance
Contrat de bail	Nombre de contrats de leasing en cours
Adresse MAC	Adresse MAC de l’instance

Traduction automatique

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

Attribut	Description
Numéro de modèle	Numéro de modèle d'origine du fabricant
Moniteur	Indique si l'instance est surveillée
Dernière découverte	Date et heure de la dernière découverte de l'instance
Nom	Nom de l'instance de CI
Statuts opérationnels	Liste de choix configurable avec des valeurs pour les états opérationnels actuels
Commande reçue	Date et heure de réception initiale de l'instance
Commandé	Date et heure auxquelles l'instance a été initialement commandée
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande utilisé dans le processus d'acquisition
Acheté le	Date d'achat de l'instance
Requiert une vérification	Marqueur indiquant si une vérification est requise pour l'instance
Numéro de série	Numéro de série de l'instance
Ignorer la synchronisation	Marqueur indiquant si la synchronisation entre Gestion des actifs et CMDB peut être ignorée
Date de début	Date et heure de dernier démarrage de l'instance
Sous-catégorie	Nom de la sous-catégorie applicable à l'instance
ID système	ServiceNow ID système (GUID)
Balises	Balises associées
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'instance
Mis à jour par	Personne ou source de données qui a mis à jour l'enregistrement pour la dernière fois
Mises à jour	Liste de choix configurable avec des valeurs pour les états de mise à jour
Délai d'expiration de garantie	Date d'expiration de la garantie actuelle

Attribut de référence	Référence à
Groupe d'approbation	Table de groupe
Actif	Table d'actifs
Affecté à	Table des utilisateurs
Groupe chargé de la modification	Table de groupe
Société	Table de l'entreprise
Centre de coûts	Table de centre de coûts
Département	Table du département
Emplacement	Table d'emplacement
Calendrier de maintenance	Table de calendrier

Traduction automatique

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

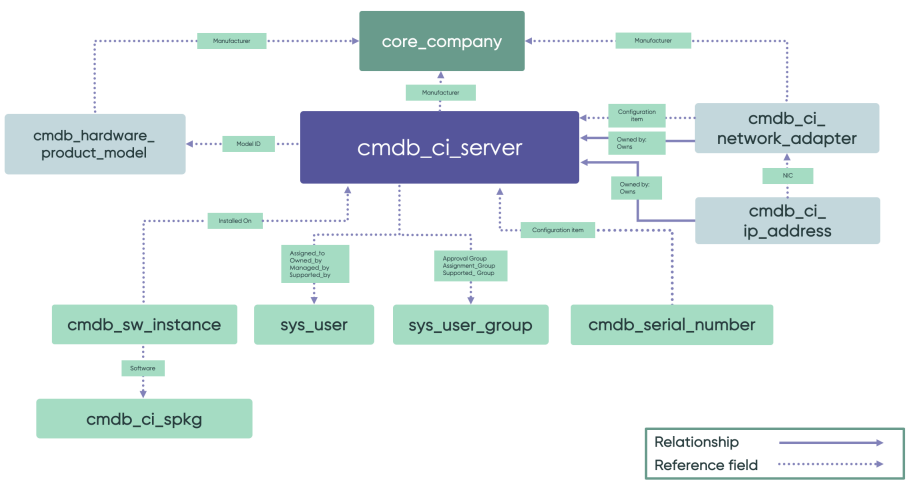
Attribut de référence	Référence à
Géré par	Table des utilisateurs
Fabricant	Table de l'entreprise
ID de modèle	Table de modèle de produit
Propriété de	Table des utilisateurs
Planifier	Table de calendrier (pour le traitement normal)
Groupe de support	Table de groupe
Pris en charge par	Utilisateur
Fournisseur	Table de l'entreprise

Classe de matériel [cmdb_ci_hardware]

Attributs, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour la CMDB classe Matériel [cmdb_ci_hardware].

Pour obtenir des descriptions des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Matériel, ordinateur, schéma serveur



Remarque :
cmdb_sw_instance indiqué dans le diagramme, est une référence à la classe de cmdb_software_instance, et Supported_Group est une référence à Support_Group.

Attributs

La classe Hardware ajoute les attributs uniques suivants :

Traduction automatique

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

Attribut	Description
hardware_status	État du matériel, par exemple **En cours de maintenance** ou **Mis hors service**. Utilisé pour synchroniser l'état avec la classe d'actifs.
hardware_substatus	État du matériel secondaire. Chaque paramètre dans *`hardware_status`* entraîne un ensemble différent de choix disponibles pour ce champ.
default_gateway	Passerelle par défaut par laquelle l'ordinateur est connecté.

Structures des relations clés

Utilisez les relations clés suivantes en tant que directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Numéro de série : pendant l'identification des CI, les processus du moteur Identification et rapprochement (IRE) recherchent un numéro de série à deux emplacements. L'un est l'attribut de numéro de série CI et le second est la table Numéro de série [cmdb_serial_number], avec référence à la table Matériel [cmdb_ci_hardware].

  - Stocker tout numéro de série d'un type autre que Système, uniquement dans la table Numéro de série (et non dans l'attribut CI du serveur).
  - Si le numéro de série du système est disponible, stockez-le à la fois dans l'attribut *`Serial Number`* du CI et dans la table Numéro de série.

  La table des numéros de série est une relation plusieurs à un qui renvoie au CI du serveur. Cette table comporte un champ type permettant de spécifier le type du numéro de série (système, UUID, châssis, BIOS ou carte de base) et de stocker la valeur réelle elle-même. Utilisez les normes Windows suivantes pour les types de numéros de série dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] :

  - *`system`*: identification du produit comme un numéro de série pour un logiciel, un numéro de puce sur une puce matérielle ou un numéro de projet (pour les produits non commerciaux).
  - *`uuid`*: identificateur unique universel (UUID) pour le produit. Un UUID est un identificateur de 128 bits qui est garanti différent des autres UUID générés.
  - *`chassis`*: numéro alloué par le fabricant qui est utilisé pour identifier un élément physique. La valeur est le numéro de série de la structure du boîtier ou du châssis système dans les informations SMBIOS. Ce type représente les propriétés associées à un boîtier de système physique.
  - *`bios`*: le numéro de série attribué du BIOS. Ce type représente les attributs des services d'entrée/sortie de base (BIOS) du système informatique installés sur l'ordinateur.
  - *`baseboard`*: numéro alloué par le fabricant qui est utilisé pour identifier l'élément physique. Cette propriété est héritée de CIM_PhysicalElement et est parfois appelée « numéro de série de carte mère ».

- Carte réseau :

Traduction automatique

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

- Utilisez la classe des cartes réseau [cmdb_ci_network_adapter] pour stocker les cartes réseau.
- Définissez l'attribut *Name* dans la classe de carte réseau comme étant le nom de l'appareil de carte réseau (par exemple, eth0, eth1).
- Définissez l'attribut *MAC Address* sur la valeur de l'adresse MAC. Formatez la chaîne avec des séparateurs deux-points entre octets et des caractères hexadécimaux minuscules avec des zéros complétés.

  Par exemple : « f8 :f2:1e :00 :d4:66 »
- Dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci], créez une *Owned By::Owns* relation avec le CI matériel associé. Spécifiez une référence dans la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] en utilisant le CI avec une référence au CI matériel associé.

• Adresse IP:

- Utilisez la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.
- Stocke une valeur d'adresse IP dans l'attribut *IP Address* et dans l'attribut (pour éviter les *Name* attributs vides *Name*).
- Stocke une valeur d'adresse IP IPv4 au format « NNN ». NNN. NNN. NNN', avec des octets décimaux et des séparateurs de points. Les valeurs non conformes doivent être considérées comme non valides et nettoyées en valeurs nulles.
- Stockez une valeur d'adresse IP IPv6 en utilisant des hexadécimaux minuscules avec des séparateurs deux-points. Les valeurs non confirmées doivent être considérées comme non valides et nettoyées en valeurs nulles.
- Définissez l'attribut *Netmask* sur l'adresse IP.
- Dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci], créez une relation **Propriété de ::Possède** au CI matériel associé.
- Spécifiez pour l'adresse IP une référence à la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide de l'élément de configuration avec une référence au CI matériel associé.
- Pour garantir le bon fonctionnement des règles d'identification du système de base, stockez également l'adresse IP dans la classe de carte réseau associée.

• Carte réseau et adresse IP :

- Stocke l'adresse MAC de la carte réseau installée sur un serveur, dans la classe Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].
- Stocke l'adresse IP dans la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address].
- Ne stockez pas l'adresse MAC ou l'adresse IP dans la classe de serveur [cmdb_ci_server].

Structures de référence clés

Utilisez les références clés suivantes en tant que directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

Traduction automatique

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

- Logiciels et processus en cours d'exécution sur un serveur : la classe Logiciel [cmdb_ci_spkg] contient le package logiciel générique associé au CI du serveur. La table cmdb_software_instance instancie chaque instance du package logiciel avec :
  - Référence un-à-un à la classe Serveur [cmdb_ci_server]
  - Référence plusieurs à un à la classe de logiciel

  Ces références sont stockées respectivement dans les attributs et *`Installed on`* la *`Product Name`* référence.

  Si le module d'extension Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] est installé, stockez les détails du logiciel dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] au lieu de la table cmdb_software_instance.
- Les *`Manufacturer`* et *`Model ID`* sont des attributs de référence aux tables Société [core_company] et Modèle de produit [cmdb_model] respectivement.
- Les *`Owned By`*, *`Assigned To`*, *`Managed By`*, et *`Supported By`* sont des attributs de référence à la table Utilisateur [sys_user]. Les *`Change Group`* et *`Support Group`* sont des attributs de référence à la table Groupe [sys_user_group].

Règle d'identification

Le système de base contient des règles d'identification prédéfinies pour les classes Matériel, Ordinateur et Serveur, qui sont identiques. Cette règle d'identification comporte les entrées d'identificateur clés suivantes, répertoriées par ordre de priorité :

1. Entrée d'identificateur qui utilise l'identification basée sur la recherche spécifiée avec le numéro de série [cmdb_serial_number] comme table de recherche. La table des numéros de série est une référence plusieurs à un du numéro de série au CI du serveur.
2. Entrée d'identificateur spécifiée avec l'attribut *`Serial Number`* dans le CI.
3. Entrée d'identificateur pour l'attribut *`Name`* . S'il *`Serial Number`* n'est pas disponible, l'attribut (qui est le nom d'hôte *`Name`*) est utilisé. Si les *`Serial Number`* attributs et sont *`Name`* fournis, le moteur Identification et rapprochement (IRE) recherche d'abord le numéro de série. Ensuite, si aucun numéro de série n'est trouvé, IRE revient à l'utilisation du nom.
4. Entrée d'identificateur spécifiée pour les *`MAC Address`*attributs /*`IP Address`* dans la table Carte réseau. Cependant, ne vous fiez pas uniquement au *`MAC Address`*/*`IP Address`*.

   Si les deux *`Serial Number`* et *`Name`* ne sont pas disponibles, et que seuls *`MAC Address`*/*`IP Address`* sont disponibles, utilisez *`MAC Address`* comme nom du CI. L'utilisation de comme *`MAC Address`* nom du CI vous permet de ne pas créer un CI vide.

Pour plus d'informations, consultez Identification et rapprochement CMDB (IRE).

Classe Ordinateur [cmdb_ci_computer]

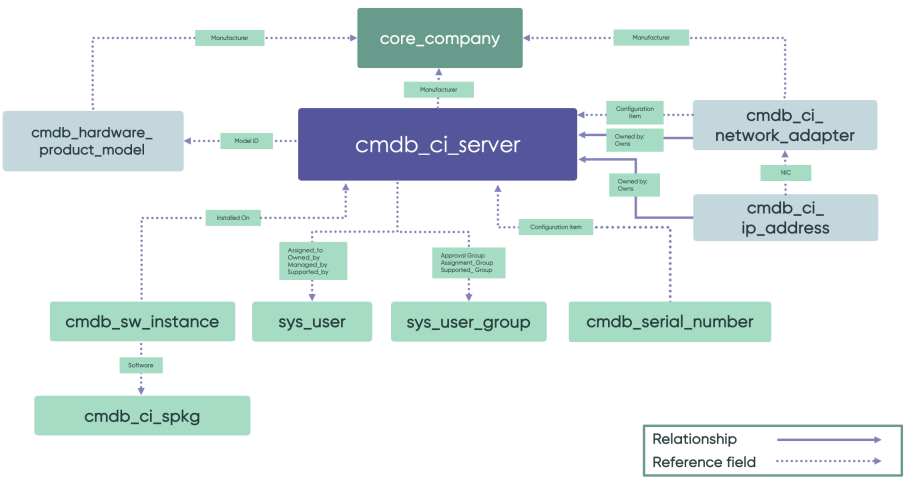
Attributs, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour la CMDB classe Computer [cmdb_ci_computer].

Pour obtenir des descriptions des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Traduction automatique

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

Matériel, ordinateur, schéma serveur



Remarque :
cmdb_sw_instance indiqué dans le diagramme, est une référence à la classe de cmdb_software_instance, et Supported_Group est une référence à Support_Group.

Attributs

La classe Computer ajoute les attributs uniques suivants :

Attribut	Description
CD_ROM	Indique s'il existe un CD-ROM.
Vitesse lecteur CD	Vitesse de CD_ROM.
Type de châssis	Type de châssis d'ordinateur.
Nombre de cœurs du processeur	Nombre de cœurs par processeur.
Thread principal de processeur	Nombre de threads par cœur.
Nombre de processeurs	Nombre de processeurs.
Nom du processeur	Nom du processeur.
Vitesse du processeur (MHz)	Vitesse du processeur.
Type du processeur	Type de processeur.
Espace disque (Go)	Quantité d'espace disque (en Go).
Disquette	Type de lecteur de disquette.
Facteur de forme	Facteur de forme de l'ordinateur.
ID d'objet	ID d'objet de l'ordinateur (tel que l'ID de l'ordinateur virtuel associé à l'ordinateur).
Système d'exploitation	Nom du système d'exploitation.
Largeur d'adresse de système d'exploitation (bits)	Bit du système d'exploitation (tel que 32, 64).

Traduction automatique

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

Attribut	Description
Domaine SE	NA
Service Pack du système d'exploitation	Service Pack installé sur le système d'exploitation.
Version de SE	Version du système d'exploitation.
RAM (Mo)	Quantité de RAM sur l'ordinateur.
IsVirtual	Vrai/Faux indiquant si l'appareil s'exécute sur une instance d'ordinateur virtuel.

Attribut de référence	Référence à
Fabricant de processeurs	Table de la société [core_company]

Description du schéma

Le modèle de schéma CMDB ne fait pas de distinction entre les serveurs et les ordinateurs physiques et les serveurs et ordinateurs virtuels. À la place, les classes Computer et Server ont un champ nommé *`IsVirtual`*. Si un ordinateur ou un serveur est une instance virtuelle, définissez cet *`IsVirtual`* attribut sur **vrai**.

Comme décrit dans la section Schéma d'ordinateur virtuel, pour modéliser entièrement un ordinateur virtuel, définissez l'attribut *`IsVirtual`* dans le CI de l'ordinateur ou du serveur sur **vrai**. Créez un enregistrement d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] en utilisant l'attribut *`BIOS UUID`* comme identificateur de clé. Créez ensuite une relation Hosted_On entre l'enregistrement d'instance d'ordinateur virtuel et l'instance d'ordinateur ou de serveur, et définissez-la sur *`IsVirtual`***vrai**.

Structures des relations clés

Utilisez les relations clés suivantes en tant que directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Numéro de série : pendant l'identification des CI, les processus du moteur Identification et rapprochement (IRE) recherchent un numéro de série à deux emplacements. L'un est l'attribut de numéro de série CI et le second est la table Numéro de série [cmdb_serial_number], avec référence à la table Matériel [cmdb_ci_hardware].

  - Stocker tout numéro de série d'un type autre que Système, uniquement dans la table Numéro de série (et non dans l'attribut CI du serveur).
  - Si le numéro de série du système est disponible, stockez-le à la fois dans l'attribut *`Serial Number`* du CI et dans la table Numéro de série.

  La table des numéros de série est une relation plusieurs à un qui renvoie au CI du serveur. Cette table comporte un champ type permettant de spécifier le type du numéro de série (système, UUID, châssis, BIOS ou carte de base) et de stocker la valeur réelle elle-même. Utilisez les normes Windows suivantes pour les types de numéros de série dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] :

Traduction automatique

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

- *system*: identification du produit comme un numéro de série pour un logiciel, un numéro de puce sur une puce matérielle ou un numéro de projet (pour les produits non commerciaux).
- *uuid*: identificateur unique universel (UUID) pour le produit. Un UUID est un identificateur de 128 bits qui est garanti différent des autres UUID générés.
- *chassis*: numéro alloué par le fabricant qui est utilisé pour identifier un élément physique. La valeur est le numéro de série de la structure du boîtier ou du châssis système dans les informations SMBIOS. Ce type représente les propriétés associées à un boîtier de système physique.
- *bios*: le numéro de série attribué du BIOS. Ce type représente les attributs des services d'entrée/sortie de base (BIOS) du système informatique installés sur l'ordinateur.
- *baseboard*: numéro alloué par le fabricant qui est utilisé pour identifier l'élément physique. Cette propriété est héritée de CIM_PhysicalElement et est parfois appelée « numéro de série de carte mère ».

• Carte réseau :

- Utilisez la classe des cartes réseau [cmdb_ci_network_adapter] pour stocker les cartes réseau.
- Définissez l'attribut *Name* dans la classe de carte réseau comme étant le nom de l'appareil de carte réseau (par exemple, eth0, eth1).
- Définissez l'attribut *MAC Address* sur la valeur de l'adresse MAC. Formatez la chaîne avec des séparateurs deux-points entre octets et des caractères hexadécimaux minuscules avec des zéros complétés.

  Par exemple : « f8 :f2:1e :00 :d4:66 »
- Dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci], créez une *Owned By::Owns* relation avec le CI matériel associé. Spécifiez une référence dans la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] en utilisant le CI avec une référence au CI matériel associé.

• Adresse IP:

- Utilisez la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.
- Stocke une valeur d'adresse IP dans l'attribut *IP Address* et dans l'attribut (pour éviter les *Name* attributs vides *Name*).
- Stocke une valeur d'adresse IP IPv4 au format « NNN ». NNN. NNN. NNN', avec des octets décimaux et des séparateurs de points. Les valeurs non conformes doivent être considérées comme non valides et nettoyées en valeurs nulles.
- Stockez une valeur d'adresse IP IPv6 en utilisant des hexadécimaux minuscules avec des séparateurs deux-points. Les valeurs non confirmées doivent être considérées comme non valides et nettoyées en valeurs nulles.
- Définissez l'attribut *Netmask* sur l'adresse IP.
- Dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci], créez une relation **Propriété de ::Possède** au CI matériel associé.

Traduction automatique

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

- Spécifiez pour l'adresse IP une référence à la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide de l'élément de configuration avec une référence au CI matériel associé.
- Pour garantir le bon fonctionnement des règles d'identification du système de base, stockez également l'adresse IP dans la classe de carte réseau associée.

- Carte réseau et adresse IP :

  - Stocke l'adresse MAC de la carte réseau installée sur un serveur, dans la classe Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].
  - Stocke l'adresse IP dans la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address].
  - Ne stockez pas l'adresse MAC ou l'adresse IP dans la classe de serveur [cmdb_ci_server].

Structures de référence clés

Utilisez les références clés suivantes en tant que directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Logiciels et processus en cours d'exécution sur un serveur : la classe Logiciel [cmdb_ci_spkg] contient le package logiciel générique associé au CI du serveur. La table cmdb_software_instance instancie chaque instance du package logiciel avec :
  - Référence un-à-un à la classe Serveur [cmdb_ci_server]
  - Référence plusieurs à un à la classe de logiciel

  Ces références sont stockées respectivement dans les attributs et *`Installed on`* la *`Product Name`* référence.

  Si le module d'extension Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] est installé, stockez les détails du logiciel dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] au lieu de la table cmdb_software_instance.
- Les *`Manufacturer`* et *`Model ID`* sont des attributs de référence aux tables Société [core_company] et Modèle de produit [cmdb_model] respectivement.
- Les *`Owned By`*, *`Assigned To`*, *`Managed By`*, et *`Supported By`* sont des attributs de référence à la table Utilisateur [sys_user]. Les *`Change Group`* et *`Support Group`* sont des attributs de référence à la table Groupe [sys_user_group].

Règle d'identification

Le système de base contient des règles d'identification prédéfinies pour les classes Matériel, Ordinateur et Serveur, qui sont identiques. Cette règle d'identification comporte les entrées d'identificateur clés suivantes, répertoriées par ordre de priorité :

1. Entrée d'identificateur qui utilise l'identification basée sur la recherche spécifiée avec le numéro de série [cmdb_serial_number] comme table de recherche. La table des numéros de série est une référence plusieurs à un du numéro de série au CI du serveur.
2. Entrée d'identificateur spécifiée avec l'attribut *`Serial Number`* dans le CI.
3. Entrée d'identificateur pour l'attribut *`Name`* . S'il *`Serial Number`* n'est pas disponible, l'attribut (qui est le nom d'hôte *`Name`*) est utilisé. Si les *`Serial Number`* attributs et sont *`Name`* fournis, le moteur Identification et rapprochement (IRE) recherche d'abord le

Traduction automatique

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

numéro de série. Ensuite, si aucun numéro de série n'est trouvé, IRE revient à l'utilisation du nom.

4. Entrée d'identificateur spécifiée pour les *MAC Address*attributs */IP Address* dans la table Carte réseau. Cependant, ne vous fiez pas uniquement au *MAC Address*/*IP Address*.

   Si les deux *Serial Number* et *Name* ne sont pas disponibles, et que seuls *MAC Address*/*IP Address* sont disponibles, utilisez *MAC Address* comme nom du CI. L'utilisation de comme *MAC Address* nom du CI vous permet de ne pas créer un CI vide.

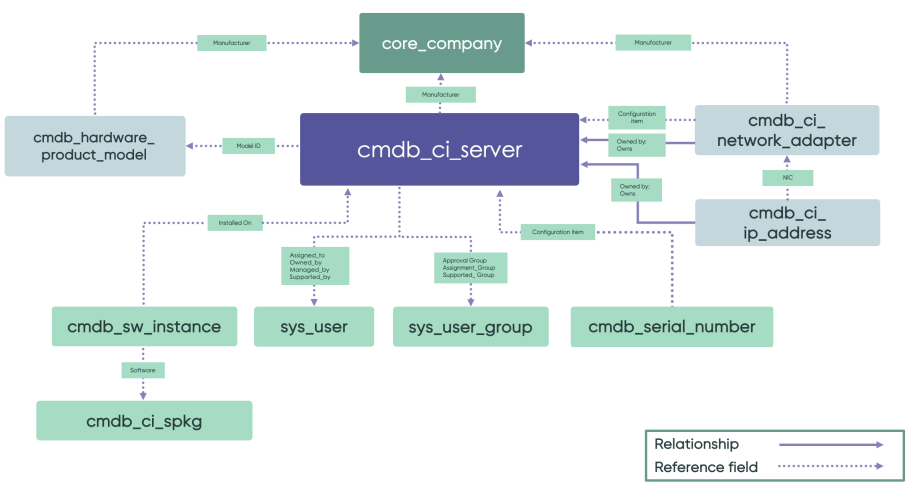
Pour plus d'informations, consultez Identification et rapprochement CMDB (IRE).

Classe de serveur [cmdb_ci_server]

Attributs, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour la CMDB classe de serveur [cmdb_ci_server].

Pour obtenir des descriptions des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Matériel, ordinateur, schéma serveur



Remarque :
cmdb_sw_instance indiqué dans le diagramme, est une référence à la classe de cmdb_software_instance, et Supported_Group est une référence à Support_Group.

Attributs

La classe Server ajoute les attributs uniques suivants :

Attribut	Description
Classification	Type de serveur, par exemple production, développement, récupération d'urgence ou test d'acceptation par l'utilisateur (UAT).
État du pare-feu	Serveur accessible sur Internet ou intranet.

Traduction automatique

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

Attribut	Description
Nom d'hôte	Utilisez l'attribut Nom pour stocker le nom d'hôte du serveur au lieu de l'attribut Nom d'hôte.
Utilisé pour	Service d'entreprise pris en charge par le serveur, tel que la production, l'intermédiaire ou l'assurance qualité (QA). Cet attribut utilise le `Used for` champ de liste de choix de la table Service [cmdb_ci_service].

Attribut de référence	Référence à
Copie de sauvegarde en cas de sinistre	Table de serveur [cmdb_ci_server]. Référence à un autre serveur qui est le serveur de sauvegarde de ce serveur.

Classes de référence

Les classes de référence suivantes étendent la classe Server. Ils n'ajoutent pas de nouveaux attributs.

Classe de référence	Nom	Description
cmdb_ci_solaris_server	Serveur Solaris	Serveur exécutant le système d'exploitation Oracle Solaris.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Équilibreur de charge Cisco Security Manager (CSM).
cmdb_ci_win_server	Serveur Windows	Serveur exécutant le système d'exploitation Microsoft Windows Server.
cmdb_ci_lb_ace	AS	Équilibreur de charge du moteur de contrôle des applications Cisco.
cmdb_ci_lb_netsclaer	Citrix Netscaler	Équilibreur de charge Citrix Netscaler.
cmdb_ci_lb_alteon	Altéon	Équilibreur de charge Alteon.
cmdb_ci_lb	Équilibreur de charge	Équilibreur de charge générique.
cmdb_ci_lb_a10	Équilibreur de charge A10	Équilibreur de charge A10.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Équilibreur de charge CSS (Cisco Content Services Switch).
cmdb_ci_lb_cisco_gss	Cisco GSS	Équilibreur de charge Cisco Global Site Selector (GSS).
cmdb_ci_osx_Server	Serveur OS / X	Serveur exécutant le système d'exploitation OS/X.
cmdb_ci_HPUX_Server	Serveur HPUX	Serveur exécutant le système d'exploitation HP-UX.
cmdb_ci_tape_server	Unité de bande de serveur	Serveur utilisant un lecteur de bande.

Traduction automatique

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

Classe de référence	Nom	Description
cmdb_ci_Server_Hardware	Matériel de serveur	Matériel de serveur.
cmdb_ci_datapower_server	Serveur d'hébergement de la puissance des données	Serveur d'hébergement IBM DataPower.
cmdb_ci_net_app_server	Matériel de l'appareil réseau	Matériel NetApp.
cmdb_ci_netware_server	Serveur Netware	Serveur exécutant le système d'exploitation NetWare.
cmdb_ci_ibm_zos_server	Serveur IBM zOS	Serveur exécutant le système d'exploitation IBM z/OS.
cmdb_ci_storage_node_element	Élément de nœud de stockage	Nœud de stockage.
cmdb_ci_chassis_server	Châssis de serveur	Châssis de serveur.
cmdb_ci_lb_network	Équilibreur de charge réseau	Matériel d'équilibrage de charge réseau.
cmdb_ci_Unix_Server	Serveur Unix	Serveur exécutant le système d'exploitation Unix.
cmdb_ci_linux_server	Serveur Linux	Serveur exécutant le système d'exploitation Linux.
cmdb_ci_virtualization_server	Serveur de virtualisation	Table de base abstraite utilisée par Hyper-V Server [cmdb_ci_hyper_v_server] et ESX Server [cmdb_ci_esx_server].
cmdb_ci_mainframe	Ordinateur central IBM	Système informatique à grande échelle avec des capacités haut de gamme.

Description du schéma

Le modèle de schéma CMDB ne fait pas de distinction entre les serveurs et les ordinateurs physiques et les serveurs et ordinateurs virtuels. À la place, les classes Computer et Server ont un champ nommé *`IsVirtual`*. Si un ordinateur ou un serveur est une instance virtuelle, définissez cet *`IsVirtual`* attribut sur **vrai**.

Comme décrit dans la section Schéma d'ordinateur virtuel, pour modéliser entièrement un ordinateur virtuel, définissez l'attribut *`IsVirtual`* dans le CI de l'ordinateur ou du serveur sur **vrai**. Créez un enregistrement d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] en utilisant l'attribut *`BIOS UUID`* comme identificateur de clé. Créez ensuite une relation Hosted_On entre l'enregistrement d'instance d'ordinateur virtuel et l'instance d'ordinateur ou de serveur, et définissez-la sur *`IsVirtual`***vrai**.

Structures des relations clés

Utilisez les relations clés suivantes en tant que directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Numéro de série : pendant l'identification des CI, les processus du moteur Identification et rapprochement (IRE) recherchent un numéro de série à deux emplacements. L'un est l'attribut de numéro de série CI et le second est la table Numéro de série [cmdb_serial_number], avec référence à la table Matériel [cmdb_ci_hardware].

Traduction automatique

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

- Stocker tout numéro de série d'un type autre que Système, uniquement dans la table Numéro de série (et non dans l'attribut CI du serveur).
- Si le numéro de série du système est disponible, stockez-le à la fois dans l'attribut *Serial Number* du CI et dans la table Numéro de série.

La table des numéros de série est une relation plusieurs à un qui renvoie au CI du serveur. Cette table comporte un champ type permettant de spécifier le type du numéro de série (système, UUID, châssis, BIOS ou carte de base) et de stocker la valeur réelle elle-même. Utilisez les normes Windows suivantes pour les types de numéros de série dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number] :

- *system*: identification du produit comme un numéro de série pour un logiciel, un numéro de puce sur une puce matérielle ou un numéro de projet (pour les produits non commerciaux).
- *uuid*: identificateur unique universel (UUID) pour le produit. Un UUID est un identificateur de 128 bits qui est garanti différent des autres UUID générés.
- *chassis*: numéro alloué par le fabricant qui est utilisé pour identifier un élément physique. La valeur est le numéro de série de la structure du boîtier ou du châssis système dans les informations SMBIOS. Ce type représente les propriétés associées à un boîtier de système physique.
- *bios*: le numéro de série attribué du BIOS. Ce type représente les attributs des services d'entrée/sortie de base (BIOS) du système informatique installés sur l'ordinateur.
- *baseboard*: numéro alloué par le fabricant qui est utilisé pour identifier l'élément physique. Cette propriété est héritée de CIM_PhysicalElement et est parfois appelée « numéro de série de carte mère ».

- Carte réseau :
  - Utilisez la classe des cartes réseau [cmdb_ci_network_adapter] pour stocker les cartes réseau.
  - Définissez l'attribut *Name* dans la classe de carte réseau comme étant le nom de l'appareil de carte réseau (par exemple, eth0, eth1).
  - Définissez l'attribut *MAC Address* sur la valeur de l'adresse MAC. Formatez la chaîne avec des séparateurs deux-points entre octets et des caractères hexadécimaux minuscules avec des zéros complétés.

    Par exemple : « f8 :f2:1e :00 :d4:66 »
  - Dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci], créez une *Owned By::Owns* relation avec le CI matériel associé. Spécifiez une référence dans la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] en utilisant le CI avec une référence au CI matériel associé.

- Adresse IP:
  - Utilisez la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.
  - Stocke une valeur d'adresse IP dans l'attribut *IP Address* et dans l'attribut (pour éviter les *Name* attributs vides *Name*).

Traduction automatique

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

- Stocke une valeur d'adresse IP IPv4 au format « NNN ». NNN. NNN. NNN', avec des octets décimaux et des séparateurs de points. Les valeurs non conformes doivent être considérées comme non valides et nettoyées en valeurs nulles.
- Stockez une valeur d'adresse IP IPv6 en utilisant des hexadécimaux minuscules avec des séparateurs deux-points. Les valeurs non confirmées doivent être considérées comme non valides et nettoyées en valeurs nulles.
- Définissez l'attribut *Netmask* sur l'adresse IP.
- Dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci], créez une relation **Propriété de ::Possède** au CI matériel associé.
- Spécifiez pour l'adresse IP une référence à la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] à l'aide de l'élément de configuration avec une référence au CI matériel associé.
- Pour garantir le bon fonctionnement des règles d'identification du système de base, stockez également l'adresse IP dans la classe de carte réseau associée.

- Carte réseau et adresse IP :
  - Stocke l'adresse MAC de la carte réseau installée sur un serveur, dans la classe Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].
  - Stocke l'adresse IP dans la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address].
  - Ne stockez pas l'adresse MAC ou l'adresse IP dans la classe de serveur [cmdb_ci_server].

Structures de référence clés

Utilisez les références clés suivantes en tant que directives importantes lors de la création de CI de matériel, d'ordinateur ou de serveur :

- Logiciels et processus en cours d'exécution sur un serveur : la classe Logiciel [cmdb_ci_spkg] contient le package logiciel générique associé au CI du serveur. La table cmdb_software_instance instancie chaque instance du package logiciel avec :
  - Référence un-à-un à la classe Serveur [cmdb_ci_server]
  - Référence plusieurs à un à la classe de logiciel
    Ces références sont stockées respectivement dans les attributs et *Installed on* la *Product Name* référence.

    Si le module d'extension Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] est installé, stockez les détails du logiciel dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] au lieu de la table cmdb_software_instance.
- Les *Manufacturer* et *Model ID* sont des attributs de référence aux tables Société [core_company] et Modèle de produit [cmdb_model] respectivement.
- Les *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*, et *Supported By* sont des attributs de référence à la table Utilisateur [sys_user]. Les *Change Group* et *Support Group* sont des attributs de référence à la table Groupe [sys_user_group].

Traduction automatique

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

Règle d'identification

Le système de base contient des règles d'identification prédéfinies pour les classes Matériel, Ordinateur et Serveur, qui sont identiques. Cette règle d'identification comporte les entrées d'identificateur clés suivantes, répertoriées par ordre de priorité :

1. Entrée d'identificateur qui utilise l'identification basée sur la recherche spécifiée avec le numéro de série [cmdb_serial_number] comme table de recherche. La table des numéros de série est une référence plusieurs à un du numéro de série au CI du serveur.
2. Entrée d'identificateur spécifiée avec l'attribut *`Serial Number`* dans le CI.
3. Entrée d'identificateur pour l'attribut *`Name`* . S'il *`Serial Number`* n'est pas disponible, l'attribut (qui est le nom d'hôte *`Name`*) est utilisé. Si les *`Serial Number`* attributs et sont *`Name`* fournis, le moteur Identification et rapprochement (IRE) recherche d'abord le numéro de série. Ensuite, si aucun numéro de série n'est trouvé, IRE revient à l'utilisation du nom.
4. Entrée d'identificateur spécifiée pour les *`MAC Address`*attributs */`IP Address`* dans la table Carte réseau. Cependant, ne vous fiez pas uniquement au *`MAC Address`*/*`IP Address`*.

   Si les deux *`Serial Number`* et *`Name`* ne sont pas disponibles, et que seuls *`MAC Address`*/*`IP Address`* sont disponibles, utilisez *`MAC Address`* comme nom du CI. L'utilisation de comme *`MAC Address`* nom du CI vous permet de ne pas créer un CI vide.

Pour plus d'informations, consultez Identification et rapprochement CMDB (IRE).

Classe d'objet VMware vCenter [cmdb_ci_vcenter_object]

Attributs, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour les classes associées à l'ordinateur virtuel.

Pour obtenir des descriptions des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Description du schéma

ServiceNow® dispose d'une modélisation étendue de l'environnement des ordinateurs virtuels (VM), avec des classes telles que :

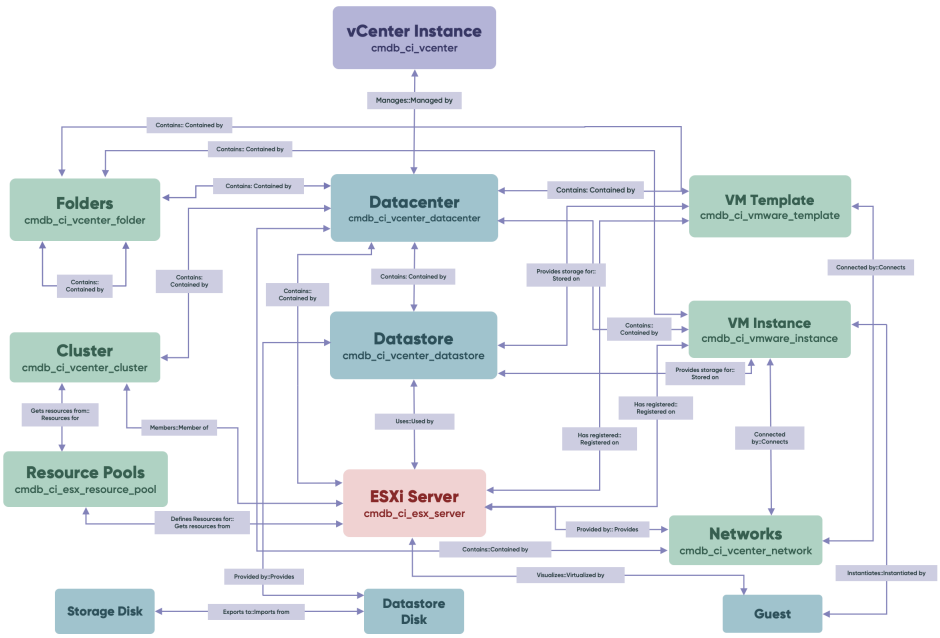
- Grappe VMware vCenter [cmdb_ci_vcenter_cluster]
- Centre de données VMware vCenter [cmdb_ci_vcenter_datacenter]
- Instance d'ordinateur virtuel VMware [cmdb_ci_vmware_instance]

Les machines virtuelles sont modélisées comme n'importe quel autre serveur, mais avec l'attribut *`IsVirtual`* défini sur **true**.

Traduction automatique

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

Structure du schéma de l'instance VMWare vCenter



Dans le diagramme ci-dessus, le serveur virtuel « Détecté » est appelé « Invité » (objet VM). Suivez le diagramme précédent pour toute modélisation ultérieure des composants VMware.

Structures de référence clés

L'invité dispose des structures de référence clés importantes suivantes :

- Une relation Instantiates ::InstanciatedBy avec le cmdb_ci_vmware_instance (qui est l'instance de VM signalée par Center).
- A virtualise ::virtualisé par relation avec ESXi Server (le matériel sur lequel le logiciel de virtualisation ESXi est installé).
- L'invité (détecté, VMObject) a également une relation HasRegistered ::RegisteredOn avec le serveur ESXi.

Règles d'identification

- Système d'exploitation invité : le système d'exploitation invité est modélisé en tant que serveur (avec `IsVirtual` la valeur **vrai** définie) et par conséquent, les règles d'identification suivent les règles de la classe serveur. Dans la plupart des systèmes d'exploitation, l'UUID du BIOS est signalé comme numéro de série. Il est essentiel que vous suiviez les directives VMware appropriées pour vous assurer que l'UUID du BIOS n'est pas réutilisé. Avoir un UUID du BIOS cloné entraîne des problèmes avec les règles d'identification.
- Instances de VM : IRE utilise l'ID MosRef de l'instance comme identificateur de clé.
- Serveur ESX : le serveur est modélisé comme un serveur sans système d'exploitation (avec `IsVirtual` la valeur **false**) et applique donc les règles d'identification de classe de serveur.

Classe dans le cloud

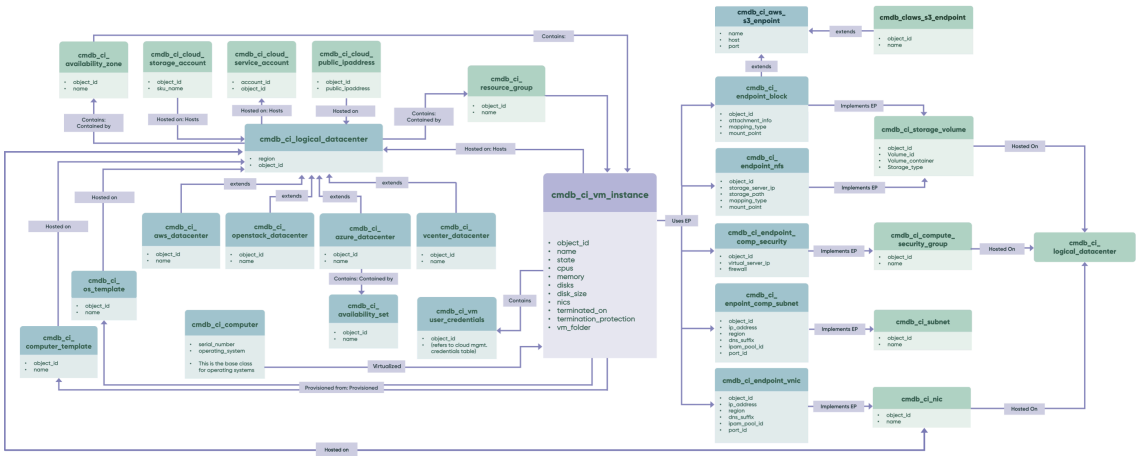
Description, règle d'identification et autres structures de schéma importantes pour les classes de CMDB cloud.

Traduction automatique

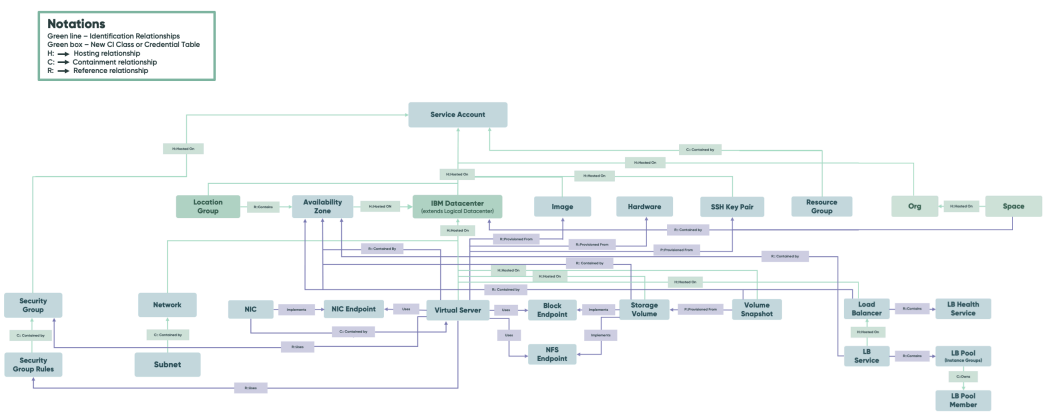
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour obtenir des descriptions des tables courantes CMDB dans un système de base, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Modèle de classe AWS/Azure/OpenStack



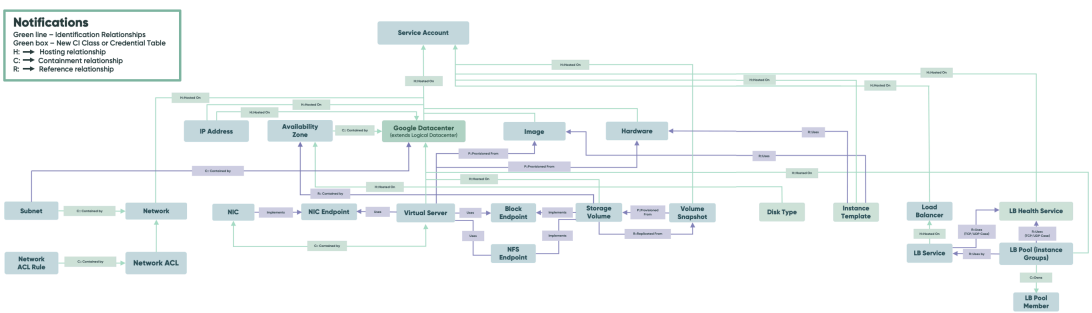
Modèle de schéma cloud de centre de données IBM



Traduction automatique

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

Modèle de schéma de centre de données Google



Description du schéma de cloud

ServiceNow dispose de modèles étendus d'environnements cloud, notamment Amazon Web Services (AWS), le service Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP) et IBM Cloud. En ce qui concerne le calcul, les modèles pour les environnements cloud et pour les serveurs virtuels sont similaires. Par exemple, les instances d'Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) et de Microsoft® Azure Cloud Compute sont une extension des instances d'ordinateur virtuel, où les CI sont généralement créés en se connectant directement à l'inventaire cloud. Toutefois, les instances d'ordinateur virtuel ne représentent pas l'utilisation réelle de l'instance dans le cloud.

Le compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] est la classe principale pour le suivi des comptes dans le cloud tels que AWS, GCP et Azure (en remplaçant par exemple l'utilisation de la table cmdb_ci_aws_account pour AWS).

Par exemple, vous pouvez représenter un hôte invité Linux exécuté sur Amazon EC2 par la classe Serveur [cmdb_ci_server], avec l'attribut `IsVirtual` défini sur **true** et avec la relation Runs on :Runs vers l'instance EC2. L'intégration d'AWS Config Service ou de l'application Amazon CloudWatch fournit des informations sur l'ID de l'objet EC2. En cours d'exécution Découverte ou d'un autre programme de détection sur l'hôte Linux invité, fournit le `hostname`.

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Obtention de l'UUID correct qui est stocké dans la table Numéro de série [cmdb_serial_number].
- Connexion/création de l'instance de cloud au système d'exploitation hôte, mise en correspondance sur l'UUID/ID d'objet et création de la relation Exécutions sur :Exécutions.

En outre, il existe un modèle complet de stockage, de mise en réseau, de Lamda/Fonctions en plus de la modélisation de différentes régions en utilisant le concept de la table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] avec la relation Hosts :HostedOn avec le calcul, le stockage, etc.

Traduction automatique

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

Règle d'identification

Le système de base contient des règles d'identification prédéfinies pour les classes de schéma de cloud. Un objet cloud nécessite les éléments d'identification suivants :

- ID d'objet : qui est synonyme des ID que les fournisseurs dans le cloud utilisent pour chaque type de ressource cloud, tels qu'Azure Compute, EC2 et Amazon Simple Storage Service (S3).

- L'ID d'objet est unique pour chaque région et a donc une relation dépendante nécessitant des informations de la table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_data_center] sur la région où la ressource de cloud est hébergée. Par exemple, le centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter], le centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter], le centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter] qui sont étendus à partir du centre de données logique.

  Le centre de données logique lui-même comporte deux entrées d'identificateur :

  - ID d'objet : ID unique du centre de données logique, le cas échéant
  - Région : région de la ressource dans le cloud

- Le centre de données logique a une dépendance sur les comptes de service dans le cloud, qui a deux entrées d'identificateur :

  - ID d'objet : ID unique du compte, le cas échéant.
  - ID de compte : ID de compte unique qui englobe les différentes ressources cloud. L'ID de compte est généralement plus applicable que l'ID d'objet.

Pour plus d'informations, consultez Identification et rapprochement CMDB (IRE).

Classifications CMDB et dépendance de classe

CMDB les classifications sont des groupes de CI qui partagent des attributs et sont stockées dans leur propre table de classes. Les classifications permettent aux administrateurs de définir une hiérarchie de classe pour les CI au sein du CMDB.

Une classe CI fait référence au nom de table réel dans la base de données d'instance. Dans ce contexte, « type de CI » est un nom convivial sous lequel un CI est connu, tel que ordinateur, routeur ou imprimante.

L'une des caractéristiques d'une classe CMDB est sa dépendance vis-à-vis d'autres classes. Une classe peut être indépendante ou dépendante, ce qui détermine la dépendance ou l'indépendance des CI de classe.

CI indépendants

Les CI d'une classe indépendante, tels que les CI de serveur Linux, ont leur propre identité, existent par eux-mêmes et ne dépendent d'aucun autre CI.

CI dépendants

Les CI d'une classe dépendante ont des relations avec les CI d'autres classes et n'existent de manière significative que si ces relations existent. Les CI dépendants n'existent pas seuls en l'absence de relation dépendante. Par exemple :

- Les CI de carte réseau n'existent pas de manière significative sans les CI matériels qui les contiennent.
- Les CI d'application n'existent pas seuls sans le CI de serveur sur lequel ils sont hébergés.

Traduction automatique

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

Les processus d'identification dans la Moteur Identification et réconciliation (IRE) fonctionnalité CMDB utilisent largement la classification des dépendances des CI. Pour connaître la classification des dépendances d'une classe, ouvrez la page Règle d'identification d'une classe dans le Gestionnaire de classes CI. Pour établir une dépendance de CI, utilisez le Gestionnaire de classe de CI pour spécifier des règles de relation de dépendance pour une classe de CI.

Pour plus d'informations, consultez Règles d'identification.

Gestion des CI dépendants

Une mise à jour du cycle de vie d'un CI affecte ses CI dépendants. Par exemple, lorsque le CI dont dépend un CI dépendant est supprimé, le CI dépendant devient orphelin sans autre utilisation. Pour préserver l'intégrité et la santé de la CMDB, le système applique des processus de nettoyage en cascade aux CI dépendants qui sont affectés par une mise à jour du cycle de vie.

Pour plus d'informations sur les CI indépendants et dépendants, reportez-vous à la section Classifications CMDB et dépendance de classe.

Pour vous assurer que les CI dépendants sont correctement gérés après la suppression ou l'archivage des CI, vous devez :

1. Activez la gestion des CI dépendants comme décrit sur cette page.
2. Approuvez manuellement les tâches du gestionnaire de données CMDB générées par la gestion des CI dépendants, ou configurez ces tâches de manière à ne pas nécessiter de révision ou d'approbation.

Remarque :
Un *CI dépendant orphelin* dans le contexte du gestionnaire de données est différent d'un *CI orphelin* dans le contexte de l'intégrité CMDB. Un CI dépendant orphelin dans le contexte du gestionnaire de données appartient à une classe dépendante et la relation dépendante est manquante. La définition d'un CI orphelin dans le contexte de l'intégrité CMDB est plus large et inclut tout CI qui correspond aux règles déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB. Pour plus d'informations sur les CI orphelins dans l'intégrité CMDB, reportez-vous à la section KPI et mesures d'intégrité CMDB.

Exemples de CI dépendants nécessitant un nettoyage en cascade :

- L'application Tomcat (T1) s'exécute sur un serveur Linux (L1) et contient un fichier WAR (W1). Lorsque L1 est supprimé, T1 et W1 deviennent des CI dépendants orphelins.
- Les cartes réseau deviennent des CI dépendants orphelins lorsque le matériel lui-même est supprimé.
- Un serveur Linux a été retiré et est défini avec une fin de vie, l'hypothèse est que si le serveur n'est plus opérationnel, les applications qui en dépendent ne devraient pas être opérationnelles non plus.

Activer la gestion des CI dépendants

Pour activer la gestion des CI dépendants :

- Configurez votre environnement pour le gestionnaire de données CMDB. Pour plus d'informations sur la configuration de l'environnement du gestionnaire de données CMDB et des prérequis du gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Utilisation du gestionnaire de données CMDB.
- Assurez-vous que la `cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled` propriété système est définie sur **true** (true par défaut). Cette propriété active les opérations en cascade et

Traduction automatique

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

n'existe pas dans le système de base. Par conséquent, pour afficher ou modifier la valeur de la propriété, vous devez d'abord l'ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].

- Pour activer les processus de mise hors service en cascade, assurez-vous que la propriété *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled*système, qui est utilisée pour gérer la mise hors service en cascade des CI, est définie sur vrai (faux par défaut). La règle *After BR: Track "Retired" CIs*métier , qui vérifie les dépendances CI en aval, s'exécute uniquement si cette propriété est définie sur vrai. Cette propriété n'existe pas dans le système de base et, pour l'afficher ou la modifier, vous devez d'abord l'ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].

Les opérations de nettoyage en cascade s'appliquent uniquement lorsque vous activez la fonction de gestion des CI dépendants. Pour appliquer le nettoyage en cascade aux CI dépendants orphelins qui existaient déjà dans la CMDB avant l'activation de la fonctionnalité, reportez-vous à la section Nettoyer en cascade les CI dépendants orphelins existants.

Utilisation du gestionnaire de données CMDB pour effectuer des opérations de nettoyage en cascade

Les processus de gestion des CI dépendants utilisent le gestionnaire de données CMDB pour traiter les mises à jour du cycle de vie des CI dépendants dans la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger] des manières suivantes :

1. Demander et obtenir les approbations des utilisateurs pour les mises à jour du cycle de vie des CI.
2. Exécution des mises à jour de CI de suppression, d'archivage ou de mise hors service réelles une fois ces opérations approuvées.

Le système génère des tâches pour les politiques du gestionnaire de données « CI dépendant : suppression », « CI dépendant : archive » et « CI dépendant : mise hors service », avec les CI prêts à être supprimés, archivés ou mis hors service en tant que CI cibles. Ces politiques sont définies avec les types de politiques « Sur demande » respectifs. Ensuite, un administrateur ou un utilisateur du gestionnaire de données, selon le *Managed By Group* paramètre, doit examiner et approuver ces tâches avant que le gestionnaire de données n'applique le flux secondaire respectif aux CI dépendants.

Pour approuver automatiquement ces tâches, utilisez le gestionnaire de données CMDB pour effacer le marqueur **Requiert une révision** des politiques respectives du gestionnaire de données. Ces tâches s'exécuteront alors sans aucune intervention de l'utilisateur.

Mettre hors service en cascade les CI dépendants

Lorsqu'un CI est défini sur Mis hors service, les processus de données de gestion des CI dépendants tentent de mettre à jour en cascade tous les CI en fonction de ce CI, également pour les mettre hors service.

1. Le CI est mis à jour pour être mis hors service, car l'attribut du *Life Cycle Stage* CI est défini sur **Fin de vie** selon les normes CSDM.

2. Une règle *After BR: Track "Retired" CIs* métier s'exécute (uniquement si la propriété *cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled* système est **vraie**) pour vérifier si le CI appartient à une classe qui a des dépendances en aval.

   Si oui : le CI est ajouté à la table Fin de vie du Grand Livre [cmdb_ci_end_of_life_ledger] du CI de CMDB.

Traduction automatique

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

3. Pour chaque CI dans la table Livre de fin de vie du CI de la CMDB [cmdb_ci_end_of_life_ledger], la tâche *`CMDB Cascade Retire Dependent CIs`* planifiée vérifie les relations du CI dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci]. S'il existe une relation dépendante avec un CI dépendant, ce CI dépendant est ajouté à la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger] avec l'action **Mettre hors service** .

   Pour plus d'informations sur les règles de relation dépendante, reportez-vous à la section Règles de relation dépendante de CMDB.

4. Une tâche *`CMDB DependentCI Policy Processor`* planifiée s'exécute (si la propriété *`cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled`* système est vraie) pour traiter les CI dans la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Ces CI sont définis comme étant prêts à être mis hors service après approbation à l'aide du gestionnaire de données CMDB. Une tâche est créée dans le gestionnaire de données CMDB par rapport à la politique de mise hors service du CI dépendant pour mettre réellement hors service les CI.

CI dépendants d'archives en cascade

L'archivage d'un CI peut laisser ses CI dépendants orphelins dans la CMDB. Pour éviter l'accumulation de données périmées, le système applique des processus de nettoyage qui archivent en cascade ces CI dépendants orphelins.

Les CI dépendants orphelins ne sont pas immédiatement archivés. Lorsqu'un CI est archivé, tous les enregistrements de relation CI pour ce CI dans la table [cmdb_rel_ci] sont également archivés. Le système recherche ensuite les CI dépendants devenus orphelins à la suite de cet archivage. Tous les CI de la chaîne de dépendance qui sont identifiés comme CI dépendants orphelins sont vérifiés pour l'une des conditions suivantes. Les CI qui remplissent l'une de ces conditions ne sont pas des CI dépendants orphelins et ne seront donc pas archivés :

- Le CI est un doublon de CI non géré (le CI est associé à une tâche de déduplication non résolue).
- Le CI a plusieurs CI parents.
- Le CI appartient à une classe exclue. Les classes exclues sont stockées dans la table d'exclusion de classe CI dépendante de la CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]. Dans le système de base, cette table est préremplie avec certaines classes telles que *`cmdb_ci_vm`*, *`cmdb_ci_vmware_instance`*et d'autres classes liées à VMware. Vous pouvez gérer l'ensemble des classes exemptées de la gestion des CI dépendants orphelins en ajoutant ou en supprimant des enregistrements à cette table.

En fin de compte, seuls les CI auxquels ces conditions ne s'appliquent pas sont ajoutés à la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Ces CI sont définis comme étant prêts pour l'archivage à l'aide du gestionnaire de données CMDB, après approbation.

Suppression en cascade des CI dépendants

La suppression d'un CI peut laisser ses CI dépendants orphelins dans la CMDB. Pour éviter l'accumulation de données périmées, le système applique des processus de nettoyage qui suppriment en cascade ces CI dépendants orphelins.

Traduction automatique

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

1. Le CI est mis à jour pour être supprimé, car l'attribut d'étape du cycle de vie du CI est défini sur Fin de vie selon les normes CSDM.

2. Toutes les relations de la table cmdb_rel_ci, associées au CI supprimé, sont supprimées.

3. Une règle *`After BR: CMDB Dependent CI Delete`* métier s'exécute (uniquement si la propriété *`cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled`* système est **vraie**) pour vérifier chacune des relations supprimées dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], si l'autre CI (parent ou enfant) de la relation est un CI dépendant orphelin.

   Si oui : ces CI dépendants orphelins sont ajoutés à la table Grand livre CI dépendants de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger] et définis avec Action = Supprimer.

4. Une tâche *`CMDB DependentCI Policy Processor`* planifiée s'exécute (si la propriété *`cmdb.dependent.ci.cascade.retire.enabled`* système est vraie) pour traiter les CI dans la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Ces CI sont définis comme étant prêts à être supprimés après approbation à l'aide du gestionnaire de données CMDB. Une tâche est créée dans le gestionnaire de données CMDB par rapport à la politique de suppression de CI dépendant pour supprimer réellement les CI.

Les CI dépendants orphelins ne sont pas immédiatement supprimés. Avant de supprimer chacune des relations CI dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], le système vérifie si un autre CI dans la relation appartient à une classe dépendante. Tous les CI de la chaîne de dépendance identifiés comme dépendants du CI supprimé sont vérifiés pour l'une des conditions suivantes. Les CI qui remplissent l'une de ces conditions ne sont pas des CI dépendants orphelins et ne sont donc pas marqués pour suppression :

- Le CI est un doublon de CI non géré (le CI est associé à une tâche de déduplication non résolue).
- Le CI a plusieurs CI parents.
- Le CI appartient à une classe exclue. Les classes exclues sont stockées dans la table d'exclusion de classe CI dépendante de la CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]. Dans le système de base, cette table est préremplie avec certaines classes telles que *`cmdb_ci_vm`*, *`cmdb_ci_vmware_instance`*et d'autres classes liées à VMware. Vous pouvez gérer l'ensemble des classes exemptées de la gestion des CI dépendants orphelins en ajoutant ou en supprimant des enregistrements à cette table.

En fin de compte, seuls les CI auxquels ces conditions ne s'appliquent pas sont ajoutés à la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Ces CI sont définis comme étant prêts à être supprimés à l'aide du gestionnaire de données CMDB, après approbation.

Relations étrangères

Pour les opérations de suppression et d'archivage, le système suit également les relations superflues des CI dans la table Configuration de l'évaluation des relations CI dépendantes [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]. Les relations superflues sont les relations qui ne font pas partie de la chaîne de dépendance du CI et leur suppression ou leur archivage dépend de la valeur de la *`cmdb.dependent.ci.extra.rel.check`* propriété système. Cette propriété est définie sur **vrai** par défaut, auquel cas les relations superflues ne sont ni supprimées ni archivées. Vous pouvez définir la propriété sur **false** pour supprimer et archiver les relations superflues.

Traduction automatique

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

La *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check* propriété n'existe pas dans le système de base et pour afficher ou modifier la valeur de la propriété, vous devez d'abord l'ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].

Nettoyer en cascade les CI dépendants orphelins existants

Lors de l'activation de la fonctionnalité de gestion des CI dépendants, les opérations de nettoyage en cascade s'appliquent uniquement lorsque la fonctionnalité est activée. Toutefois, il peut être nécessaire d'appliquer une opération de nettoyage en cascade similaire aux CI dépendants orphelins qui existaient déjà dans la CMDB avant l'activation de la fonctionnalité.

Activez la tâche planifiée Nettoyer les CI orphelins pour effectuer un nettoyage en cascade unique des CI dépendants orphelins dans la CMDB. La tâche planifiée Nettoyer les CI orphelins vérifie tout CI dépendants orphelins dans l'ensemble de la CMDB. Ces CI sont ensuite traités de la même manière que les CI supprimés en cascade. Les CI prêts à être supprimés sont ajoutés à la table Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Le gestionnaire de données CMDB est ensuite exploité comme décrit dans la Utilisation du gestionnaire de données CMDB pour effectuer des opérations de nettoyage en cascade section.

La tâche planifiée de nettoyage des CI orphelins est destinée à s'exécuter une seule fois, après quoi la tâche se désactive. Selon la taille de la CMDB, la tâche planifiée de nettoyage des CI orphelins peut prendre plusieurs jours.

Exemple de scénario : cascade-retire

1. Activer la gestion des CI dépendants.
2. Dans le gestionnaire de données CMDB, créez et publiez une politique de mise hors service. Par exemple, mettez hors service un CI de serveur Linux indépendant ayant des relations avec les CI dépendants, la carte réseau et le système de fichiers.
3. Attendez que la tâche *CMDB Data Manager Retire Policy Processor* planifiée s'exécute ou exécutez-la manuellement.
4. Sur la page Vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez la carte Ouvrir la tâche et approuvez la tâche de mise hors service (Approbation = Approuvé). Changez l'état de la tâche en « Travail en cours » s'il ne change pas automatiquement. Cela mettra hors service le CI de serveur Linux et l'ajoutera à la table cmdb_ci_end_of_life_ledger.
5. Exécutez la tâche *CMDB Cascade Retire Dependent CIs*planifiée.

   Cette tâche planifiée traite chaque CI de la table cmdb_ci_end_of_life_ledger et interroge les relations dans la table cmdb_rel_ci pour ce CI. Si une relation existe avec d'autres CI dépendants, ces CI dépendants sont ajoutés à la table des cmdb_dependenct_ci_ledger avec les paramètres state = « Ready » et action = « Retired ».
6. Attendez que la tâche *CMDB DependentCI Policy processor* planifiée s'exécute ou exécutez-la manuellement. Cette tâche planifiée crée une tâche par rapport à la politique de mise hors service OOB des CI dépendants, en ciblant les CI dans la table cmdb_dependenct_ci_ledger.
7. Sur la page de vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez la carte de tâche Ouvrir et approuvez la tâche décrite avec « CI dépendant – Mettre hors service... ».

Types d'enregistrement CMDB

La CMDB contient les principaux types d'enregistrements suivants.

Traduction automatique

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

Types d'enregistrement CMDB

Types d'enregistrements	Description
Élément de configuration (CI)	Tout ordinateur, appareil ou service de la CMDB. L'enregistrement d'un CI comprend toutes les données pertinentes, telles que le fabricant, le fournisseur, l'emplacement, etc. Les éléments de configuration peuvent être créés ou gérés à l'aide de tables, de listes et de formulaires au sein de la plateforme, ou à l'aide de l'application Découverte .
Type de relation	Une relation définie entre un CI et un autre CI, un utilisateur ou un groupe. Les types de relations sont définis deux fois, une fois du point de vue du CI enfant et une fois du point de vue du CI parent. Par exemple, un CI parent qui alimente un CI enfant utilise le type de relation **Powers ::Is Powered By**. Exemples de types de relations **: Dans le rack ::Rack contient**, **Journal revu par ::Revoir les journaux** pour ou **Sauvegarde effectuée par ::D oes sauvegardes** pour. Les relations CMDB peuvent être établies à l'aide Découverte ou à l'aide des tables, listes et formulaires de la plateforme. Le formulaire CMDB dispose d'une barre d'outils d'éléments connexes spécifique optimisée pour la modification des relations.

Listes connexes de composants de CI

Les listes connexes dans les enregistrements de CI affichent les composants supplémentaires contenus par ce CI, tels que les lecteurs de disque sur un serveur et les règles qui contrôlent le comportement d'un routeur réseau.

Lors Découverte de l'exécution, la liste connexe est renseignée avec les composants détectés Découverte en cours d'exécution sur le CI. L'enregistrement CI peut afficher différentes listes d'une analyse à l'autre, selon que le composant a été trouvé ou non Découverte .

Par défaut, les listes connexes affichent uniquement les composants associés au CI dans la CMDB qui a été détecté par la dernière analyse. Les composants qui sont enregistrés dans la CMDB mais qui ne sont pas détectés dans une analyse sont considérés comme absents et n'apparaissent pas dans la liste.

Deux types de composants apparaissent dans la liste connexe : les composants qui sont eux-mêmes des CI (tels que les disques durs) et les composants qui ne le sont pas (numéros de série et règles). La condition de filtre par défaut dans le fil d'Ariane pour les composants qui sont des CI est **[État] [!=] [Absent]**. La condition de filtre pour les composants qui ne sont pas des CI est **[Absent] [=] [false].**

Par exemple, un routeur peut avoir plusieurs listes connexes affectées par ces conditions de filtre, notamment les règles de routage, les lecteurs de disque, les interfaces et les cartes réseau. Seuls les composants détectés au cours de la dernière Découverte période figurent dans ces listes connexes.

Icônes dans les listes connexes

L'une des icônes suivantes peut apparaître dans les listes d'éléments liés aux CI.

Traduction automatique

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

	Pour les incidents actuellement actifs pour cet élément de configuration
	Pour les problèmes actuellement actifs par rapport à l'élément de configuration
	Pour les changements actuellement actifs par rapport à l'élément de configuration qui ne sont pas couverts dans les changements passés, actuels et en attente. Par exemple, une demande de mise à jour du système d'exploitation sur un serveur en cours peut afficher cette icône.
	Pour les changements qui ont été récemment effectués par rapport à l'élément de configuration. changements avec un « Actual_end_date » dans le passé.
	Pour les changements planifiés prochainement par rapport à l'élément de configuration. change avec une « date de début réelle » dans le futur.
	Pour les changements actuellement actifs par rapport à l'élément de configuration qui ont une « date de début effective »
	Pour les pannes récemment effectuées sur l'élément de configuration. pannes avec une date de « fin » passée.
	Pour les pannes planifiées prochainement concernant l'élément de configuration. Pannes avec une date de « début » dans le futur.
	Pour les pannes actuellement actives pour l'élément de configuration ayant une date de « début » dans le passé et aucune date de « fin »
	Cela n'apparaîtra que dans l'arborescence et indiquera qu'un élément de configuration en aval a au moins un des problèmes ci-dessus.

Le système regarde cinq jours calendaires dans le passé et sept jours calendaires dans le futur lorsqu'il examine les pannes et changements récents.

Liste connexe des équipes

La liste connexe Équipes associe un groupe d'utilisateurs à un CI en fonction du type de groupe, offrant une flexibilité dans le suivi des différents types de groupes affectés à un CI. La liste connexe des équipes apparaît sur les formulaires de CI pour les CI de la classe de service [cmdb_ci_service] et de ses classes descendantes telles que la classe d'instance de service [cmdb_ci_service_auto].

L'utilisation de la liste connexe Équipes peut être utile si de nombreuses sources de données sont utilisées dans l'organisation et lors de l'utilisation du Centre d'intégration ETL.

Dans le système de base, la liste connexe Équipes contient des types de groupe qui correspondent aux champs :

Traduction automatique

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

- *Approval Group*
- *Change Group*
- *Managed by Group*
- *Support Group*

Lorsque vous définissez une affectation de groupe sur un formulaire CI de l'une de ces classes, cette affectation de groupe est automatiquement synchronisée avec la liste connexe Équipes. Si vous définissez un groupe d'affectation pour un service d'application, un enregistrement de relation est créé pour représenter la nouvelle affectation de groupe pour le CI. La liste connexe Équipes sur ces formulaires de CI affiche toujours les paramètres actuels pour les différentes affectations de groupe pour le CI.

Si plusieurs groupes sont affectés à un CI, dans la liste connexe **Équipes** d'un formulaire CI, vous pouvez désigner l'un de ces groupes comme groupe principal. Lorsqu'un incident impliquant ce CI est créé, l'incident est affecté à ce groupe primaire. Un seul type de groupe peut être désigné comme primaire pour un CI à un moment donné.

Par exemple, utilisez la liste connexe Équipes pour un service d'application ayant les caractéristiques suivantes :

- Nécessite l'accès à une base de données
- S'exécute sur les serveurs Linux
- A un groupe affecté pour gérer la partie logicielle de l'application réelle

Dans cet exemple, vous pouvez suivre toutes ces affectations de groupe en ajoutant les types de groupe appropriés et en définissant les CI avec les nouveaux types de groupe personnalisés.

Synchronisation by-directionnelle

Lorsque vous définissez ou modifiez la valeur de l'un des champs de groupe d'affectation sur un formulaire de CI de service, la liste connexe Équipes est mise à jour avec ce changement, en ajoutant un enregistrement connexe Équipes si un enregistrement correspondant n'existe pas. Par exemple, lorsque vous définissez un champ de **groupe de support** vide sur **Base de données San Diego** et que vous enregistrez le formulaire, le système ajoute un enregistrement Teams dans lequel *Group type* se trouve **Groupe de support** et **Groupe d'utilisateurs** est **Base de données San Diego**.

Dans le sens inverse, tout changement dans un enregistrement connexe Équipes, auquel *Group type* correspond l'un des champs d'affectation de groupe dans le CI, est synchronisé avec le champ correspondant. Par exemple, si vous définissez *User group***l'approbation CAB** dans le type de *Support Group* groupe, le champ **Groupe de support** du formulaire CI est mis à jour avec la valeur **d'approbation CAB** .

La suppression d'un enregistrement Teams n'affecte pas les champs d'affectation de groupe dans le CI.

Ajouter la liste connexe Équipes à un formulaire de CI de service

Par défaut, l'onglet de la liste connexe Équipes n'apparaît pas dans la section Listes connexes des formulaires de CI de service. Vous pouvez ajouter la liste connexe Équipes en sélectionnant le menu Actions supplémentaires du formulaire, puis **Configurer** , puis **Listes connexes**. Dans la liste Disponible qui s'affiche, déplacez **les équipes** vers la liste Sélectionné, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Ajouter un type de groupe personnalisé à la liste connexe Équipes

La liste connexe Équipes vous permet d'ajouter des types de groupes personnalisés nécessaires dans votre organisation, étendant ainsi la liste initiale des types de groupes pris en charge.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin, asset ou cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour ajouter un type de groupe, vous devez modifier la définition de dictionnaire de la `group_type` colonne dans la `cmdb_rel_team` table.

Procédure

1. Dans un formulaire de CI de service, sélectionnez la liste connexe **Équipes** .
2. Dans l'onglet **Colonnes** , sélectionnez la colonne **Type de groupe** .
3. Dans le formulaire Entrée du dictionnaire, dans l'onglet **de** liste connexe Choix, insérez une nouvelle ligne pour un nouveau choix Teams tel que Groupe de **centres de données**.
4. Enregistrez vos changements.

Créer une classe CI

Créez une classe CI (table) qui est une extension d'une classe CI existante. Créez ensuite des règles d'identification et de réconciliation pour la nouvelle classe.

Avant de commencer
Le champ de la classe en cours d'extension doit être `Is_Extendable` vérifié, indiquant qu'il est possible d'étendre la classe.

Rôle requis :

- Itil_admin et personalize_dictionary : requis pour modifier la table du dictionnaire
- administrateur : accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Gestionnaire de classe CI est un emplacement centralisé pour la gestion des tables CMDB et pour la création d'une classe dérivée d'une autre classe CMDB. La création d'une classe nécessite des détails de base tels qu'une étiquette et un nom. Des règles d'identification et de réconciliation sont également nécessaires pour s'assurer que la classe peut être identifiée avec succès par le moteur d'identification.

Pour plus d'informations sur l'extension d'une classe et sur la façon dont les attributs sont dérivés d'une classe parente dans ce processus, reportez-vous à la section Table extension and classes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste des classes CI.
3. Sélectionnez la classe à partir de laquelle la nouvelle classe est étendue.
4. Cliquez sur **Ajouter la classe enfant**.
   L'option **Ajouter une classe enfant** s'affiche uniquement si la classe sélectionnée est extensible.
5. Sous l'onglet **Fournir des informations de base** , renseignez les informations, puis cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom complet	Étiquette unique pour la classe (par exemple, Ordinateurs portables ou Clients légers). L'étiquette apparaît sur les vues de liste et de formulaire de la classe. La mise à jour du champ **Étiquette** met également à jour l'enregistrement d'étiquette dans le fichier de langue pour la langue actuelle. Voir Étiquettes de champs dans les tables du dictionnaire de données . La longueur maximale des chaînes est de 80 caractères.
Nom de la table	Rempli automatiquement en fonction de l'étiquette de la table et de la chaîne de préfixe « u_cmdb_ci ». Vous ne pouvez pas modifier le préfixe ; toutefois, vous pouvez modifier le reste du nom de table. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_). La longueur maximale des chaînes est de 80 caractères.
Description	Explication du but d'utilisation de la classe.
Icône	L'icône associée à la classe.
Extensible	Indicateur indiquant si cette classe peut être étendue.
Classe primaire	Indique si cette classe est incluse dans le filtre Classe principale. Si cette classe est incluse dans le filtre Classe principale, les CI de cette classe apparaissent dans les vues de listes CI lorsque le filtre Classe principale est appliqué.

6. Dans l'onglet **Ajouter des attributs** , cliquez sur le signe + et saisissez les détails de chaque nouvelle colonne de classe.
7. Cliquez sur **Suivant**.
   Pour obtenir une description des différentes colonnes de la vue de liste, voir Formulaire d'entrée de dictionnaire . Pour désigner un attribut en tant qu'identificateur CI pour l'identification de classe, double-cliquez sur la colonne Règle d'identification de l'attribut et définissez-la sur **vrai**.
8. Sous l'onglet **Définir une règle d'identification** , examinez la règle d'identification **dérivée** et ses **entrées d'identificateur**.
   Vous pouvez cliquer sur **Remplacer** pour remplacer la règle dérivée par une nouvelle règle d'identification et de nouvelles entrées d'identificateur spécifiques à la nouvelle classe. Voir Règles d'identification pour plus de détails sur les règles d'identification et les entrées d'identificateurs.
9. Sous l'onglet **Dépendances** , cliquez sur **Ajouter une dépendance** pour ajouter des règles dépendantes.

Traduction automatique

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

L'onglet **Dépendances** s'affiche uniquement s'il existe des règles d'identification dépendantes pour la classe sélectionnée.

10. Dans l'onglet **Ajouter des règles de rapprochement** , cliquez sur **Ajouter** pour créer les règles suivantes :
    a. Règles de réconciliation
    b. Règles d'actualisation des données
11. Dans l'onglet **Ajouter des relations suggérées** , examinez le diagramme des relations suggérées dérivées de la classe.
12. Utilisez le filtre pour afficher uniquement les types de relations entrantes, sortantes ou spécifiques.
13. Pour ajouter une relation suggérée pour la classe :
    a. Cliquez sur **Nouveau**.
    b. Dans la boîte de dialogue Ajouter une relation suggérée, sélectionnez une **relation** et une **classe cible** pour la relation. **Cette classe** et la **classe cible** deviennent parent ou enfant dans la relation suggérée, en fonction de votre sélection de la **relation**.
    c. Cliquez sur **Enregistrer**.
    Lors de la création de relations pour la classe dans le générateur de requêtes, la liste des relations suggérées est mise à jour.
14. Cliquez sur **Terminé**.

Information associée

Identification et rapprochement CMDB (IRE)

Reclassifier un CI

Vous pouvez mettre à niveau, passer à une version antérieure ou changer la classe d'un CI en modifiant son attribut **Classe** .

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou asset (en général, les rôles requis pour mettre à jour un CI)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque classe est définie avec un ensemble unique d'attributs. Cet ensemble se compose d'attributs dérivés de la classe parente et d'attributs supplémentaires définis pour la classe.

Lorsque vous reclassifiez un CI, les événements suivants se produisent.

1. L'ensemble d'attributs est ajusté pour correspondre à l'ensemble d'attributs de la classe nouvellement affectée. Les attributs sont ajoutés ou supprimés selon les besoins.
2. Si des attributs sont uniques à la classe actuelle et ne sont pas définis dans la classe nouvellement reclassée, ils sont perdus.
3. Un nouvel enregistrement avec la sys_id actuelle du CI est inséré dans la table de la nouvelle classe, avec l'ensemble d'attributs approprié pour la classe (la sys_id du CI est conservée).

En fonction de la reclassification, les événements suivants se produisent.

Installation de la version antérieure

La classe CI est mise à jour vers une classe qui se trouve plus haut dans la hiérarchie des classes et la classe nouvellement affectée est un parent

Traduction automatique

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

de la classe actuelle. Par exemple, la reclassification d'un CI de la classe de `cmdb_ci_server` vers la classe `de cmdb_ci_computer` .

Par exemple, la classe `cmdb_ci_server` a des attributs que la classe `cmdb_ci_computer` n'a pas. Pendant la version antérieure, ces attributs et leurs valeurs respectives ne sont pas inclus dans le nouvel enregistrement de CI inséré dans la classe `de cmdb_ci_computer` .

Mise à niveau

La classe CI est mise à jour vers une classe inférieure dans la hiérarchie des classes et la classe nouvellement affectée est un enfant dérivé de la classe actuelle et possède des attributs supplémentaires. Par exemple, la reclassification d'un CI de la classe de `cmdb_ci_computer` vers le `cmdb_ci_server`.

Commutateur

La classe nouvellement affectée se trouve dans une branche différente de la hiérarchie des classes et a un ensemble d'attributs différent de la classe actuelle. Par exemple, la reclassification d'un CI de la classe de `cmdb_ci_linux_server` vers la classe `de cmdb_ci_win_server` .

Un commutateur est une combinaison d'une version antérieure et d'une mise à niveau. Par exemple, si le CI est rétrogradé au `cmdb_ci_server`, puis mis à niveau vers la classe `cmdb_ci_win_server` . Par conséquent, les attributs sont perdus de la même manière que dans une opération de passage à une version antérieure.

Remarque :
Évitez les opérations de passage à une version antérieure de la classe CI et de commutation de classe CI, car elles peuvent entraîner une perte de données. Lorsque la reclassification automatique des CI est activée (ce qui est le cas par défaut), le processus d'identification peut entraîner des reclassifications automatiques entraînant une perte de données.

Pour plus d'informations sur la reclassification des CI par le moteur IRE (Identification et rapprochement) et les propriétés système connexes qui contrôlent le comportement de la reclassification automatique des CI, reportez-vous à la section Configurer la reclassification des CI pendant le traitement IRE.

Procédure

1. Localisez le CI que vous voulez reclassifier et affichez-le dans une vue de liste.
   Vous pouvez utiliser le navigateur d'application. Par exemple, si le CI est un serveur, tapez cmdb_ci_server.list dans la zone de recherche de navigation pour afficher le CI dans la vue **Serveurs** .
2. Assurez-vous que le champ **Classe** est affiché dans la liste.
   Si cet attribut n'est pas visible, personnalisez la liste pour ajouter le champ **Classe** .
3. Double-cliquez sur la valeur **Class** du CI, puis sélectionnez une nouvelle classe.
4. Cliquez sur la case à cocher verte pour confirmer votre sélection.

Supprimer les CI

Vous pouvez utiliser le Gestionnaire de classes de CI pour supprimer les CI qui ne sont plus nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les suppressions automatisées de CI à grande échelle basées sur des règles, reportez-vous à la section Utilisation du gestionnaire de données CMDB.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer les tables système de base. Pour plus d'informations sur la suppression des tables personnalisées, reportez-vous à la section Deleting custom tables .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe à partir de laquelle vous souhaitez supprimer les enregistrements CI.
3. Dans la barre de navigation de la classe à gauche, cliquez sur **Liste de CI**.
4. Dans la vue de formulaire Liste de CI, sélectionnez les CI que vous souhaitez supprimer. Cochez la case située dans l'en-tête pour sélectionner tous les CI visibles.
5. Cliquez sur **Actions sur les lignes sélectionnées** , puis sur **Supprimer**.
6. Cliquez sur **Supprimer** dans la boîte de dialogue **de confirmation** .

Résultats

Après la suppression des CI dont dépend un CI dépendant, la relation dépendante est également supprimée. Le CI dépendant devient orphelin et n'est pas immédiatement supprimé. Dans ce cas, le système tente de supprimer en cascade ces CI dépendants orphelins pour empêcher l'accumulation de données périmées et préserver l'intégrité de la CMDB. Pour plus d'informations sur la façon dont le système gère les CI dépendants orphelins, voir Gestion des CI dépendants orphelins.

Afficher et modifier les définitions et les métadonnées des classes

Utilisez le Gestionnaire de classe de CI comme emplacement central pour explorer la hiérarchie des classes CMDB, les définitions de table de CI et les CI de classe. Affichez les détails de chaque table, tels que son étiquette et ses champs, ses relations et toutes les définitions de métadonnées connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affiche Gestionnaire de classe de CI l'ensemble de la hiérarchie des classes CMDB sous forme d'arborescence, consolidant les définitions de classes dans un emplacement central. Il vous permet d'afficher des informations de métadonnées pour une classe, telles que les règles de rapprochement, les champs obligatoires et recommandés et les modèles d'audit. Vous pouvez également sélectionner une classe spécifique à afficher, à modifier ou à étendre sa définition pour créer une classe dérivée. Pour chaque classe, vous pouvez accéder directement aux paramètres d'intégrité CMDB, aux règles d'identification et de rapprochement, au tableau de résultats orphelin et au modèle de certificat définis pour la classe.

Pour plus d'informations sur l'extension d'une classe et sur la façon dont les attributs sont dérivés d'une classe parente dans ce processus, reportez-vous à la section Table extension and classes .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste des classes CI, puis sélectionnez une classe pour laquelle afficher les détails.
3. Dans la barre de navigation de la classe, développez les éléments suivants pour afficher plus de détails sur la classe.
   - **Informations sur la classe** :
     - **Informations de base** : affiche les détails de la classe sélectionnée, tels que le nom d'affichage et de table, la description et l'icône de classe. Vous permet de modifier certaines définitions de classes et empêche la modification de certains détails tels que le nom de la table.

       Rôle requis : itil pour la lecture, et itil_admin et personalize_dictionary pour l'écriture.

     - **Attributs** : affiche les attributs de table (colonnes). Vous permet de modifier ces attributs et d'en ajouter de nouveaux. Pour obtenir une description des différents attributs de la vue de liste, reportez-vous à la section Dictionary entry form .

       Rôle requis : personalize_dictionary en lecture et en écriture

       Pour ajouter un attribut :

       a. Cliquez sur l'onglet **Ajouté** et faites défiler vers le bas de la liste.
       b. Double-cliquez sur **Insérer une nouvelle colonne** et saisissez les détails de chaque nouvel attribut de classe. **Définissez Identification** sur vrai pour désigner un attribut comme identificateur CI pour l'identification de classe.
       c. Cliquez sur **Enregistrer** et corrigez les erreurs qui apparaissent.

     - **Identification** et **réconciliation** : affiche et permet de modifier, de créer et de supprimer des règles d'identification et d'inclusion, de rapprochement et d'actualisation des données pour la classe.

       Consultez Identification et rapprochement CMDB (IRE) pour plus d'informations.

       Rôle requis : itil pour la lecture et itil_admin (en plus d'itil) pour l'écriture.

     - **Relations dépendantes** : affiche et vous permet de modifier, de créer et de supprimer des relations d'hébergement et d'imbrication pour la classe. Consultez Règles de relation dépendante de CMDB pour plus d'informations.

       Rôle requis : itil pour la lecture et itil_admin (en plus d'itil) pour l'écriture.

     - **Relations suggérées** : affiche un diagramme de toutes les relations suggérées pour la classe et vous permet de supprimer ou d'ajouter des relations suggérées pour la classe. Utilisez les outils de navigation pour agrandir ou réduire le diagramme et pour le déplacer sur la page. Utilisez le filtre pour afficher des types de relations spécifiques. Consultez Relations de classe suggérées pour plus d'informations.

       Rôle requis : itil.

   - **Toutes les règles de relation** : affiche un diagramme combiné de toutes les relations suggérées et de toutes les relations dépendantes pour la classe. Utilisez les outils de navigation pour effectuer un zoom avant ou arrière, et pour déplacer ou centrer le diagramme sur la page. Utilisez le filtre pour afficher des catégories de relations spécifiques.

Traduction automatique

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

- **Intégrité** : vous permet d'examiner et de configurer les propriétés système, les tableaux de résultats et les règles et paramètres liés à l'intégrité CMDB pour tous les KPI et mesures d'intégrité CMDB, au niveau de la classe. Consultez pour Intégrité CMDB plus d'informations sur l'activation et la configuration de l'intégrité CMDB et sur l'affichage des rapports d'intégrité.

  Rôle requis : itil pour la lecture et itll_admin (en plus d'itil) pour l'écriture.

- **Liste de CI** : affiche les CI de la classe sélectionnée. Vous permet de créer des CI de la classe sélectionnée et d'effectuer d'autres opérations telles que la suppression.

  Rôle requis : ITIL pour la lecture. Les exigences d'écriture suivent les paramètres de table sélectionnés.

Information associée

Créer ou modifier des icônes de carte

Mettre à jour la liste des classes dans le filtre de classe principale

Gérez la liste des classes incluses dans le filtre de classe principale pour limiter les CI qui apparaissent dans les vues de listes de CI aux seules classes spécifiques dont vous avez besoin. Vous pouvez ajouter ou supprimer des classes CMDB à partir du filtre Classe principale.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin et personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Appliquez le filtre Classe principale de la CMDB dans les vues de listes des CI CMDB afin que seuls les CI appartenant aux classes du filtre apparaissent. Dans un système de base, le filtre Classe principale ne contient aucune classe. Le paramètre de classe principal s'applique uniquement à la classe actuelle et n'est pas dérivé par les classes enfants. Pour plus d'informations sur les filtres de vue de liste, voir Enregistrer et utiliser des filtres dans une vue de liste .

Vous pouvez également utiliser le filtre Classe principale dans la carte Sources de découverte dans le tableau de bord CMDB 360 dans Espace de travail CMDB. Pour plus d'informations sur l'utilisation du filtre Classe principale, reportez-vous à la section Expérience CMDB 360 dans Espace de travail CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour développer la liste des classes CI, puis sélectionnez une classe à ajouter ou supprimer du filtre Classe principale.
3. Dans la barre de navigation de la classe, accédez à **Informations de classe** > **Informations de base**.
4. Dans le formulaire Informations de base, sélectionnez ou désactivez **Classe principale**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le filtre Classe principale est mis à jour avec l'ajout ou la suppression de la classe de la liste des classes du filtre. Lorsque vous appliquez le filtre Classe principale à une vue de liste Éléments de configuration, seuls les CI des classes incluses dans le filtre s'affichent.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite
Dans les deux scénarios suivants, la liste des CI est actualisée pour afficher uniquement les CI dont la classe est incluse dans le filtre Classe principale :

- **1.** Dans le **navigateur de filtre**, tapez `cmdb_ci.list` , puis appuyez sur la touche Entrée.
  2. Dans la vue de liste Éléments de configuration, sélectionnez l'icône de menu **des contrôles de liste** , sélectionnez **Filtres** , puis sélectionnez **Classe principale**.

- **1.** Ouvrez un formulaire de demande de changement.
  2. Faites défiler vers le bas et sélectionnez l'onglet **CI affectés** . Sélectionnez **Ajouter**.
  3. Dans le formulaire **Ajouter CI affectés** , sélectionnez l'icône de menu **des contrôles de liste** , sélectionnez **Filtres** , puis sélectionnez **Classe principale**.

Pour plus d'informations sur l'ajout de CI affectés à des demandes de changement, consultez CI associés dans une demande de changement .

Relations CI dans la CMDB

Contrairement à une liste d'actifs statique, la CMDB vous aide à suivre non seulement les éléments de configuration (CI) dans votre système, mais également les relations entre ces éléments.

Une relation dans la CMDB se compose de deux CI et d'un type de relation :

- CI parent
- CI enfant
- Type de la relation qui lie les deux CI

Par exemple, dans la relation [Server1] [Managed by] [Server2] :

- Server1 est le CI enfant
- Server2 est le CI parent
- [Géré par] est le type de relation

Par exemple, une application Web peut lire des données à partir d'une instance d'Oracle, qui à son tour peut dépendre d'un matériel sous-jacent. La plupart des CI d'une CMDB ont plusieurs relations avec d'autres CI, utilisateurs et groupes.

Les relations entre les CI peuvent être automatiquement détectées. Si vous utilisez Découverte, de nombreuses relations peuvent être chargées automatiquement dans le système via le processus de détection. Si vous importez vos données à partir d'un autre système, vous obtenez une forme de relations.

Vous pouvez ajouter des relations aux relations détectées automatiquement, créer des relations ou modifier des relations pour un CI en lançant le Éditeur de relations CI formulaire à partir du CI. Alternative à l'éditeur de relations CI, Carte unifiée dans fournit les dernières fonctionnalités d'édition Application de stockage Espace de travail CMDB des relations CI. Pour plus d'informations, consultez Modifier les relations dans la carte unifiée.

Relations dépendantes et non dépendantes

Les relations dépendantes, telles que le matériel Tomcat RunsOn, sont utilisées par le moteur Identification et rapprochement (IRE) pour identifier les CI dépendants. L'IRE évite les entrées en double de CI dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Traduction automatique

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

en exploitant ces relations pour déterminer si un CI récemment détecté se trouve déjà dans la CMDB.

Pour les relations non dépendantes, la CMDB suit la source de détection et l'heure de la dernière analyse dans la table Sources de relation [sys_rel_source]. Les relations non dépendantes ne sont pas utilisées pour l'identification des CI et peuvent être supprimées si elles ne sont plus nécessaires.

Pour éviter d'alourdir votre IRE d'une charge excessive, par défaut, la table Sources de relation [sys_rel_source] ne se remplit pas automatiquement. Si vous souhaitez suivre toutes les informations sur les relations non dépendantes, vous pouvez modifier la valeur par défaut à l'aide de la propriété glide.identification_engine.populate_sys_rel_source.

Les relations dépendantes sont utilisées pour l'identification des CI, elles ne doivent donc pas être directement supprimées, car elles ne sont pas suivies.

Les informations contenues dans la table Sources de relation [sys_rel_source] peuvent être utilisées pour décider s'il est prudent de supprimer une relation potentiellement non dépendante. Par exemple, une source de découverte qui tente de supprimer une relation non dépendante peut confirmer que :

- Il n'existe aucune autre source de données pour cette relation.
- La relation n'a pas été mise à jour pendant une certaine durée et n'est donc plus nécessaire.

Lorsqu'une relation non dépendante est supprimée de la table Relation CI [cmdb_rel_ci], tous les enregistrements correspondants en cascade dans la table Sources de relation [sys_rel_source] sont supprimés.

Relations clés

La table suivante contient des descriptions de certaines relations clés CMDB .

Parent	Enfant	Description
Flux applicatif vers	Flux applicatif à partir de	Connexions entre les CI de point de terminaison. **Remarque :** Pour un usage interne uniquement (modèle de service).
Se connecte à	Connecté par	Connexions en réseau entre des éléments qui communiquent entre eux. Exemples : Station de travail à changer, basculer à changer, charge de travail Kubernetes à service.
Contient	Contenu par	Typiquement une relation d'imbrication (CI à CI

Traduction automatique

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

Parent	Enfant	Description
		contenu). Le CI enfant a généralement un seul CI parent avec ce type de relation. Exemples : WAR Tomcat à Tomcat, le centre de données VMware contient le réseau.
Définit des ressources pour	Obtient les ressources de	Le CI parent définit/obtient des ressources d'un CI enfant. Exemple : VMware : le pool de ressources obtient les ressources du serveur ESX.
Dépend de	Utilisé par	Le CI parent dépend du CI enfant. Cela signifie que le problème/ changement dans le CI enfant peut avoir un impact sur le CI parent.
Hébergé sur	Hôtes	Relation d'hébergement entre un élément et son hôte. Exemples : ressource dans le cloud vers centre de données logique, charge de travail k8s vers grappe k8s.
Implémenter le point de terminaison dans	Implémenter un point de terminaison depuis	Point de terminaison du CI qui expose ce point de terminaison. **Remarque :** Pour un usage interne uniquement (modèle de service).
Gère	Géré par	Généralement utilisé lorsqu'un CI gère un ou plusieurs autres CI. Exemple : vCenter gère vCenter Datacenter.
Membres	Membre de	Généralement utilisé avec des grappes où un nœud de grappe est membre d'une grappe.

Traduction automatique

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

Parent	Enfant	Description
		Exemple : ESXi Server est membre de vCenter Cluster.
Possède	Propriété de	Généralement une relation d'imbrication (CI à CI détenu). Le CI enfant a généralement un seul parent avec ce type de relation.
Exécute sur	Exécutions	En règle générale, entre un CI qui représente une application logicielle et le matériel/ordinateur virtuel d'hébergement. Exemple : Tomcat 'S'exécute sur' serveur Linux.
Utiliser un point de terminaison vers	Utiliser un point de terminaison depuis	Du CI vers un point de terminaison sortant. **Remarque :** Pour un usage interne uniquement (modèle de service).

Information associée

Créer un déploiement de relation de CI

Relations de classe suggérées

Le système conserve une table (relation suggérée [cmdb_rel_type_suggest]) des types de relations appropriés pour un type de CI, en fonction de sa classe. Vous pouvez gérer les relations suggérées en accédant à **Configuration** > **Relations suggérées**ou dans le Gestionnaire de classes de CI.

Modèle de suggestion

L'éditeur de relations possède un CI de base. Le CI de base désigne le CI sur lequel un utilisateur se trouvait avant le lancement de l'éditeur, comme le CI de base dans la nouvelle relation. Si vous avez lancé l'éditeur de relations à partir du CI lnux100, lnux100 devient le CI de base. En outre, chaque CI du système a un type (classe). Par exemple, bond lnux100 est du type serveur Linux.

De nombreux types de CI sont des enfants d'autres types de la hiérarchie. Par exemple, la hiérarchie de classes d'un serveur Linux est la suivante :

`cmdb_ci` -> `cmdb_ci_hardware` ->`cmdb_ci_computer` -> `cmdb_ci_server` -> `cmdb_ci_linux_server`

Le modèle de suggestion fonctionne en analysant la table de relations suggérée pour toutes les relations dont la classe de base est la classe de base actuelle ou l'une de ses classes parentes. Par exemple, en examinant un serveur Linux, le modèle de suggestion récupérerait toutes les relations dont la classe de base était :

`cmdb_ci_linux_server`, `cmdb_ci_server`, `cmdb_ci_computer`, `cmdb_ci_hardware` ou `cmdb_ci`

Traduction automatique

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

Visibilité ITOM, le cas échéant, utilise des modèles de détection améliorés pour identifier et ajouter des relations CI à la table Relations suggérées.

Relations CI suggérées dans l'éditeur de relations

L'éditeur de relations de CI utilise le modèle de suggestion pour aider les utilisateurs à sélectionner des relations raisonnables pour les éléments de configuration.

Par exemple, considérez les types de relations suivants dans le système :

- Fournit de l'énergie pour :: reçoit de l'énergie de
- S'exécute sur :: Hôtes

En règle générale, un utilisateur utilise ces relations pour définir les relations raisonnables suivantes entre deux éléments, comme suit :

- Une base de données s'exécute sur un serveur
- Un rack alimente un serveur

En règle générale, aucune des définitions suivantes n'est appropriée :

- Un rack s'exécute sur un serveur
- Un serveur s'exécute sur une base de données

Pour obtenir une description de certaines relations clés, reportez-vous à la section Relations CI dans la CMDB.

Information associée

Gestionnaire de classe de CI

Ajouter une relation suggérée

Ajoutez une relation suggérée pour une classe. La liste des relations suggérées pour une classe est disponible lorsque vous créez une nouvelle relation pour un CI de cette classe.

Avant de commencer

Rôle requis : Pour afficher : itil. Pour créer, mettre à jour ou supprimer des relations suggérées — itil_admin.

Procédure

1. Utilisez le gestionnaire de classe de CI (Rôle requis : itil_admin) :
   a. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
   b. Cliquez sur **Hiérarchie** pour développer la liste des classes CI. Sélectionnez ensuite la classe à laquelle ajouter une relation suggérée.
   c. Dans la barre de navigation de la classe, cliquez sur **Relations suggérées**.
   d. Cliquez sur **Nouveau**.
   e. Dans la boîte de dialogue Ajouter une relation suggérée, sélectionnez une **relation** et une **classe cible** pour la relation. **Cette classe** et la **classe cible** deviennent parent ou enfant dans la relation suggérée, en fonction de votre sélection de la **relation**.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ou, accédez à **Tous** > **Configuration** > **Relations** > **Relations suggérées** (Rôle requis : admin) :

Traduction automatique

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

a. Cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez le formulaire.

Champs de relations suggérés

Champ	Description
Classe de base	La classe de base dans la relation, qui, selon le type de relation, est soit le parent, soit l'enfant dans la relation.
Relation	Type de relation.
Classes dépendantes	La classe dépendante dans la relation, qui, selon le type de relation, est soit le parent, soit l'enfant dans la relation.

Example: Relation suggérée que vous pouvez ajouter

Classe de base	Relation	Classe dépendante/cible
Oracle	Est hébergé sur	Serveur Linux
Oracle	Est hébergé sur	Serveur Solaris

Remarque :
La même classe parente et la même relation peuvent apparaître plusieurs fois.

Que faire ensuite

Vous devrez peut-être supprimer une relation suggérée, par exemple pour limiter le choix des relations disponibles dans l'éditeur de relations CI. La suppression d'une relation suggérée n'affecte pas les relations créées ou mises à jour par Découverte.

Règles de gouvernance des relations

Les règles de gouvernance des relations sont un ensemble de règles de relation utilisées pour assurer la cohérence et la validité de la modélisation des relations entre les éléments de configuration (CI) dans la CMDB. Utilisez les règles de gouvernance des relations pour empêcher la sélection de types ou de directions de relations qui ne sont pas autorisés entre des types de CI spécifiques.

Différentes applications, telles que Détection et Mappage des services, créent des relations entre les CI. Chaque application peut utiliser un type ou une direction de relation incohérent pour représenter la même entité, ce qui entraîne plusieurs vues des mêmes CI. Les règles de gouvernance des relations définissent quels sont les types de relations valides et les directions valides entre les paires de types de CI, ce qui permet d'établir des relations valides et cohérentes dans la CMDB.

Les règles de gouvernance des relations comprennent :

- Règles de relation dépendante de CMDB: règles (règles d'hébergement et d'imbrication) utilisées pour l'identification des CI. Vous pouvez afficher et modifier les règles de relation dépendante dans le Gestionnaire de classes CI, après avoir sélectionné une classe dans la hiérarchie des classes et cliqué sur **Relation dépendante**.

Traduction automatique

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

- Relations suggérées : règles basées sur les relations suggérées existantes dans la table Relation suggérée [cmdb_rel_type_suggest]. Les relations suggérées sont utilisées dans le fichier Éditeur de relations CI. Vous pouvez afficher et modifier les relations suggérées dans le Gestionnaire de classes de CI, après avoir sélectionné une classe dans la hiérarchie des classes et cliqué sur **Relations suggérées**.
- Règles de référence : règles utilisées principalement par Gestion cloud pour représenter toutes les combinaisons valides possibles de paires de CI référencés et référencés dans la définition de service.
- Relations valides intégrées : les relations suivantes sont prédéfinies dans le système de base en tant que relations valides :
  - cmdb_ci_endpoint -> Flux applicatif vers ::Applicatif Flux à partir de -> cmdb_ci_endpoint
  - cmdb_ci_endpoint -> Implémenter le point de terminaison à ::Implémenter le point de terminaison à partir de -> cmdb_ci
  - cmdb_ci -> utiliser un point de terminaison à ::utiliser un point de terminaison à partir de -> cmdb_ci_endpoint

Comportement général

- Les règles de gouvernance des relations prennent en charge l'héritage.

  Par exemple, supposons que la relation suggérée cmdb_ci_appl S'exécute sur ::Exécute cmdb_ci_hardware existe. Une relation S'exécute sur ::S'exécute entre un CI cmdb_ci_appl_dot_net et un CI cmdb_ci_windows_server est alors valide. En effet, la classe Application .Net hérite de la classe Application et la classe Windows Server hérite de la classe Hardware.

- Les règles de gouvernance des relations en double ne sont pas autorisées.
- Les règles de gouvernance des relations ne sont pas séparées par domaine.
- Il est possible d'avoir plus d'un type de relation entre les deux mêmes types de CI.

  Par exemple, les relations suivantes sont valides :
  - cmdb_ci_appl dépend de ::Utilisé par cmdb_ci_service
  - cmdb_ci_appl reçoit des données de ::Envoie des données à cmdb_ci_service

Rapports

Une relation entre CI est considérée comme valide si elle est conforme à l'une des règles de gouvernance de relation. Utilisez le tableau de bord Intégrité de la relation pour afficher des rapports sur la santé des relations , y compris la conformité des relations avec les règles de gouvernance des relations. Le rapport « Relations non conformes à toutes les règles de relation » affiche les relations CI qui ne sont conformes à aucune des règles de gouvernance des relations.

Formateur de relations CI

Le formulaire de CI par défaut inclut un formateur de relations CI à partir duquel vous pouvez examiner un CI et ses relations dans différentes vues. À partir du formateur de relations CI, vous pouvez également lancer l'éditeur de relations CI pour le CI.

Si le module d'extension Séparation de domaine est activé, seules les relations dans lesquelles l'utilisateur connecté est autorisé à afficher les deux CI s'affichent.

Traduction automatique

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

Le formateur de relations de CI contient une liste des CI associés et une barre d'outils avec des contrôles permettant d'afficher les relations entre le CI actuel et les CI associés. Vous pouvez configurer les contrôles de ce formateur pour modifier différents aspects de la vue. Pour plus d'informations sur les formateurs, voir Créer un formateur et l'ajouter au formulaire .

Remarque :

- Si un point de terminaison est un enfant dans une relation et que le même point de terminaison est un parent dans une autre relation, ce point de terminaison est masqué et n'apparaît pas dans la vue du formateur de relations. De même, les chaînes de qualificatif de relation sont également masquées et n'apparaissent pas dans la vue du formateur de relation.
  - Exemple : point de terminaison CI1 > > CI2

    Dans cet exemple, CI1 est lié à CI2 par des relations avec le point de terminaison. Une seule relation apparaît dans le formateur de relations :

    CI1 > CI2 (Ces relations apparaissent comme une relation directe sans point de terminaison, car le point de terminaison est un parent dans une relation et un enfant dans une autre relation).

  - Exemple : CI1 > point de terminaison1 > CI2 > point de terminaison2

    Deux relations apparaissent dans le formateur de relations :

    CI1 > CI2 (le point de terminaison 1 est masqué, car il s'agit d'un parent dans une relation et d'un enfant dans une autre relation).

    CI1 > CI2 > point de terminaison 2 (apparaît comme une relation de niveau 2 – le point de terminaison 1 est masqué et point de terminaison 2 apparaît comme un enfant et non comme un parent dans une autre relation).
- Sur les instances qui ne répondent pas aux exigences de navigateur Internet pour le formateur de relations CI, le formulaire de CI par défaut inclut le formateur de relations CI hérité à la place. Pour plus d'informations, consultez Formateur de relations CI hérité.
- Les CI non étendus à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci] ne sont pas affichés dans les cartes Vue des dépendances et dans les formateurs de relations CI.
- La *`Applicative Flow To::Application Flow From`* relation est un type de relation spécial utilisé uniquement entre les Mappage des services points de terminaison. Ce type de relation n'est CMDB pas destiné à être utilisé en tant que relation entre CI et n'est donc pas affiché dans le formateur de relations.

Contrôles d'affichage des CI associés

Contrôle	Définition
+ Ajouter des relations CI	Démarre l'éditeur de relations pour créer manuellement des relations CI. Pour plus d'informations (y compris sur les rôles requis pour que le contrôle '+' apparaisse), reportez-vous à la section Créer ou modifier une relation CI.
	Lance une carte Vue des dépendances dans une autre fenêtre ou un autre onglet. Le CI est le nœud central de la carte, avec un nombre configurable de niveaux au-dessus et en dessous de ce nœud dans la hiérarchie. Les indicateurs de carte situés en regard des nœuds indiquent

Traduction automatique

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

Contrôles d'affichage des CI associés (suite)

Contrôle	Définition
Afficher les vues des dépendances	le nombre de tâches, d'incidents, de problèmes, de changements ou de pannes associés à ce nœud. Cliquez avec le bouton droit pour développer les nœuds réduits ou afficher une liste des tâches ou problèmes connexes. Pour plus d'informations, consultez la carte Vue des dépendances.
Rechercher un CI	Filtre les CI inclus dans l'affichage.

Cliquez sur l'icône Paramètres ( ) pour configurer des paramètres d'affichage supplémentaires qui filtrent les données affichées. Les paramètres sont préservés en se déconnectant et en se reconnectant.

Paramètres des éléments connexes

Paramètre	Description
Afficher les relations dans une disposition plane/ arborescente	Pour afficher une liste plate des CI associés regroupés par type de relation par ordre alphabétique, cliquez sur **Plat** (valeur par défaut). Pour afficher les groupes de CI associés dans une arborescence hiérarchique, cliquez sur**Arborescence**. Si vous sélectionnez l'arborescence, vous ne pouvez pas configurer d'autres paramètres pour afficher les CI associés. Une seule liste des relations en amont et en aval s'affiche.
Afficher les relations dans une disposition Division/ Fusion	Pour afficher une liste unique comprenant des relations en amont et en aval, cliquez sur **Fusionner** (valeur par défaut). Les relations sont regroupées par type de relation. Pour afficher des listes distinctes pour les relations en amont et en aval, cliquez sur **Fractionner**.
Filtrer les relations par niveau max	Sélectionnez le nombre de niveaux en aval et en amont de la hiérarchie à inclure lors de l'affichage des CI dans une vue horizontale. La valeur par défaut est 3.
Filtrer les relations par type de relation	Sélectionnez les types de relations à afficher. La valeur par défaut est « Tous les types de relations ».
Filtrer les relations par CMDB vue	Filtrer par tables spécifiées dans les vues, le CMDB cas échéant des filtres de relation.

Le formateur de relations utilise les icônes suivantes pour fournir des informations supplémentaires sur les changements, les problèmes et les pannes liés aux CI dans la relation :

Traduction automatique

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

Icônes associées aux CI

Icône	Description
	Changements récemment fermés
	Changements planifiés
	Changements actuellement ouverts
	Pannes récemment fermées
	Problèmes
	Incidents
	Pannes planifiées
	Pannes actuellement ouvertes

Dans les grands réseaux, une liste de CI connexes peut être excessivement longue, ce qui peut ralentir les performances lors du rendu d'un formulaire CI. Vous pouvez configurer ces propriétés pour contrôler la quantité de données affichées. Pour trouver une propriété, entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation de gauche et recherchez la propriété.

Propriétés associées aux performances

Propriété	Description
glide.ecmdb.find_relationship_issues	Masque ou affiche une icône dans le formateur de relations CI qui renvoie aux problèmes ouverts pour le CI. Cette propriété est définie par défaut sur vrai (affiche l'icône).
glide.ui.max_relations_levels	Spécifie le niveau maximal d'affichage des CI en vue dépliée avant d'atteindre la limite maximale de relations. La valeur par défaut est de 5.
glide.ui.max_relations	Spécifie le nombre maximal de CI associés à afficher. En cas de dépassement : • Une notification s'affiche indiquant que la limite a été atteinte et que toutes les relations ne sont pas affichées. La valeur par défaut est 1 000. • La mise en page plate revient à la vue d'arborescence.

Information associée

Créer un formateur et l'ajouter au formulaire

Créer ou modifier un filtre de relations

Séparation de domaine

Le formateur de relations et l'éditeur de relations CI prennent en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

Fonctionnement de Séparation de domaine dans le formateur de relations et l'éditeur de relations

- **Formateur de relations**

  Le formateur de relations prend en charge la séparation par domaine. Le formateur de relations est utilisé pour afficher les relations CMDB dans l'interface utilisateur dans différentes vues. Étant donné que la table Relation de CI (cmdb_rel_ci) n'est pas séparée par domaine, les relations ne sont visibles dans le formateur de relations que si les CI parents et enfants (CMDB) sont visibles dans le domaine.

  La table Type de relation CI (cmdb_rel_type) n'est pas séparée par domaine. Par conséquent, dans le formateur de relations, tous les types de relations peuvent être sélectionnés en tant que filtre.

  Par défaut, Séparation de domaine est prise en charge dans le formateur de relations.

- **Éditeur de relations**

  L'éditeur de relations est pris en charge par Séparation de domaine. Vous pouvez utiliser l'éditeur de relations pour ajouter de nouvelles relations ou supprimer des relations existantes pour le CI actuel.

  - L'éditeur de relations CI affiche une liste de CI à ajouter ou supprimer des relations. Étant donné qu'ils sont séparés par domaine, la vue de liste CI dans l'éditeur de relations affiche les CI visibles par le domaine actuel.
  - L'éditeur de relations de CI affiche une liste de relations à ajouter ou supprimer. Étant donné que la table Relation CI [cmdb_rel_ci] n'est pas séparée par domaine, la vue de liste Relations affiche toutes les relations du CI actuel.

La table Relation suggérée (cmdb_rel_type_suggest) n'est pas séparée par domaine, ce qui signifie que tous les types de relations suggérés dans l'éditeur de relations sont visibles pour tous les domaines.

Par défaut, l'éditeur de relations prend en charge Séparation de domaine.

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Créer ou modifier un filtre de relations

Créez un filtre de relations personnalisé pour afficher les relations CI des tables sélectionnées dans le formateur de relations CI.

Avant de commencer

Rôle requis : ecmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formateur de relations de CI affiche les CI associés pour le CI de base et les relations entre les CI. Vous pouvez utiliser des filtres de relations sur le formateur de relations CI pour personnaliser les vues des relations CI.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Relations** > **Filtres de relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez un filtre à modifier.
3. Entrez ou modifiez le nom du filtre de relation.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la section **Types de configuration** , cliquez sur **Modifier**.
6. Dans le formulaire **Modifier les membres** , sélectionnez les tables des CI que vous souhaitez afficher avec le filtre, puis déplacez les tables vers la **liste Types de configuration**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Sur un formulaire CI, dans les paramètres du formateur de relations, vous pouvez sélectionner le filtre de relations nouvellement défini dans la liste **Filtrer les relations par vue CMDB** .

Dans le formateur de relations CI hérité, vous pouvez cliquer sur **Afficher** et sélectionner le filtre de relations nouvellement défini.

Une fois que vous avez sélectionné un filtre, le formateur de relations affiche uniquement les CI provenant des tables spécifiées dans le filtre ou des tables décroissantes.

Exclure des relations de la vue du formateur de relations

Créez une liste de relations qui ne doivent pas apparaître dans la vue du formateur de relations sur les formulaires CI.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour afficher la liste d’exclusion de types de relations : itil
- Pour créer, mettre à jour ou supprimer la liste d’exclusion de types de relations : itil_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Relations** > **Liste d'exclusion de types de relations**.
2. Dans la vue de liste Filtres des relations CI, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Filtre des relations CI pour spécifier la relation que vous souhaitez exclure de la vue.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les relations exclues n’apparaissent pas dans la vue du formateur de relations sur les formulaires CI.

Formateur de relations CI hérité

Sur les instances qui ne répondent pas aux exigences de navigateur Internet pour le dernier formateur de relations CI, le formulaire de CI par défaut inclut le formateur de relations CI hérité à la place.

Cet élément contient la liste des CI associés et une barre d’outils avec des contrôles permettant d’afficher les relations entre le CI actuel et les CI associés. Pour plus d’informations sur le dernier formateur de relations CI, voir Formateur de relations CI.

Traduction automatique

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

Champ des éléments connexes

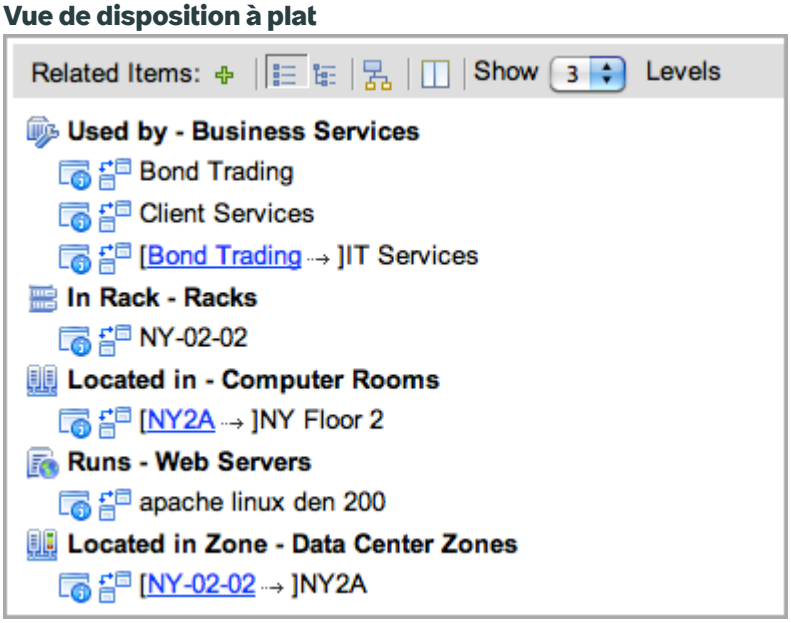
Remarque :
La carte BSM héritée fournit une vue plus complète des relations CI.

Configurez les contrôles dans ce formateur avec deux propriétés qui restreignent divers aspects de la vue.

Disposition à plat

Cliquez sur l'icône de mise en page plate (icône) pour regrouper les CI associés par relation.

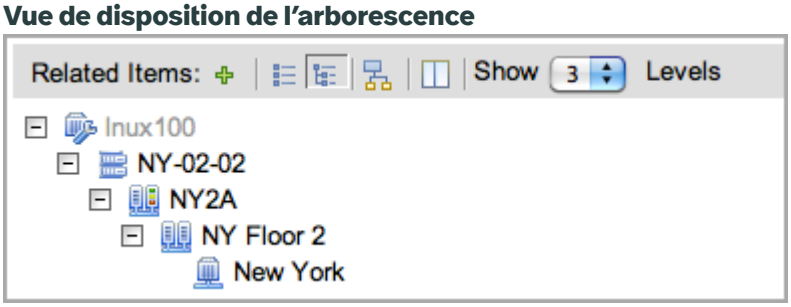
Vue de disposition à plat



Disposition de l'arborescence

Cliquez sur l'icône de disposition d'arborescence (icône de) pour regrouper les CI associés dans une arborescence hiérarchique.

Vue de disposition de l'arborescence



Éditeur de relations CI

Utilisez l'éditeur de relations pour afficher, créer, modifier ou supprimer des relations CI. Ouvrez l'éditeur de relations à partir du formateur de relations CI.

Alternative à l'éditeur de relations CI, Carte unifiée dans fournit les dernières fonctionnalités d'édition Application de stockage Espace de travail CMDB des relations CI. Pour plus d'informations, consultez Modifier les relations dans la carte unifiée.

Traduction automatique

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

Lorsque vous utilisez l'éditeur de relations, le CI à partir duquel l'éditeur a été lancé est désigné comme le CI de base. Vous pouvez ensuite sélectionner un ou plusieurs CI comme deuxième CI pour la relation. Selon le type de relation sélectionné, le CI de base peut devenir le CI parent ou le CI enfant dans la nouvelle relation.

L'éditeur de relations fonctionne différemment selon que vous cochez ou non la case **Utiliser la relation suggérée** .

- Avec des relations suggérées, l'éditeur de relations répertorie tous les types de relations disponibles pour le CI de base. Pour définir une nouvelle relation, sélectionnez un type de relation, puis sélectionnez un deuxième CI pour la relation.

  Les relations suggérées sont mises en surbrillance pour vous. Ces relations sont affichées en bleu avec le préfixe [Suggéré].

- Sans relations suggérées, vous définissez une nouvelle relation en sélectionnant d'abord un deuxième CI pour la relation, puis en sélectionnant un type de relation parent ou enfant.

Remarque :
Les types de relation suivants sont utilisés uniquement pour Mappage des services les points de terminaison et vous ne pouvez pas les utiliser comme type de relation entre deux CI :

- *Implement End Point To:Implement End Point From*
- *Use End Point To: Use End Point From*
- *Applicative Flow To:Applicative Flow From*

Relations suggérées

Si vous cochez la case **Utiliser la relation suggérée** dans l'éditeur, la liste **Relation suggérée** s'affiche. Il affiche tous les types de relations de CI, d'utilisateur et de groupe disponibles pour le CI de base. Les types de relations ont un suffixe **(Parent)** ou **(Enfant)** pour noter le descripteur de relation, et les types de relations suggérés sont affichés en bleu et ont un préfixe « * ».

Lorsque vous sélectionnez une relation, vous désignez également le CI de base comme étant le CI parent ou enfant dans la nouvelle relation. Par exemple, si vous sélectionnez le type de relation « Flux », le CI de base devient le CI parent désigné et le deuxième CI que vous sélectionnez devient le CI enfant dans cette relation.

Relations en aval

Si vous ne cochez pas la case **Utiliser la relation suggérée** dans l'éditeur, la liste **Relations en aval** s'affiche. Il affiche toutes les relations dans lesquelles le CI de base est le CI parent. Le CI enfant de la relation s'affiche dans la colonne **Enfant** .

Relations en amont

Si vous ne cochez pas la case **Utiliser la relation suggérée** dans l'éditeur, la liste **Relations en amont** s'affiche. Il affiche toutes les relations dans lesquelles le CI de base est le CI enfant. Le CI parent dans chaque relation s'affiche dans la colonne **Parent** .

Traduction automatique

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

Information associée

Ajouter une relation suggérée

Créer ou modifier une relation CI

Créateur de relations CI hérité

Créer ou modifier une relation CI

Utilisez l'éditeur de relations pour afficher, créer ou modifier les relations CI. Vous pouvez ouvrir l'éditeur de relations à partir du formateur de relations CI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Alternative à l'éditeur de relations CI, Carte unifiée dans fournit les dernières fonctionnalités d'édition Application de stockage Espace de travail CMDB des relations CI. Pour plus d'informations, consultez Modifier les relations dans la carte unifiée.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour créer des relations : ITIL ou actif
- Pour afficher les relations, en fonction de l'état de l'ACL de l'API de table :
  - Si inactif (par défaut) : ITIL ou actif
  - Si actif : ITIL ou ressource, et snc_platform_rest_api_access

  Pour plus d'informations, consultez , API Sécurité de la relation CIREST et API table .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'éditeur de relations fonctionne différemment selon que vous cochez ou non l'option **Utiliser la relation suggérée** .

Procédure

1. Lancez l'éditeur de relations :

a. Ouvrez un formulaire CI.
Par exemple :

i. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

ii. Sur la page Gestionnaire de classe de CI, sélectionnez **Ouvrir la hiérarchie**.

iii. Dans le panneau Classe de CI, recherchez et sélectionnez la classe du CI pour laquelle vous souhaitez créer ou modifier des relations.

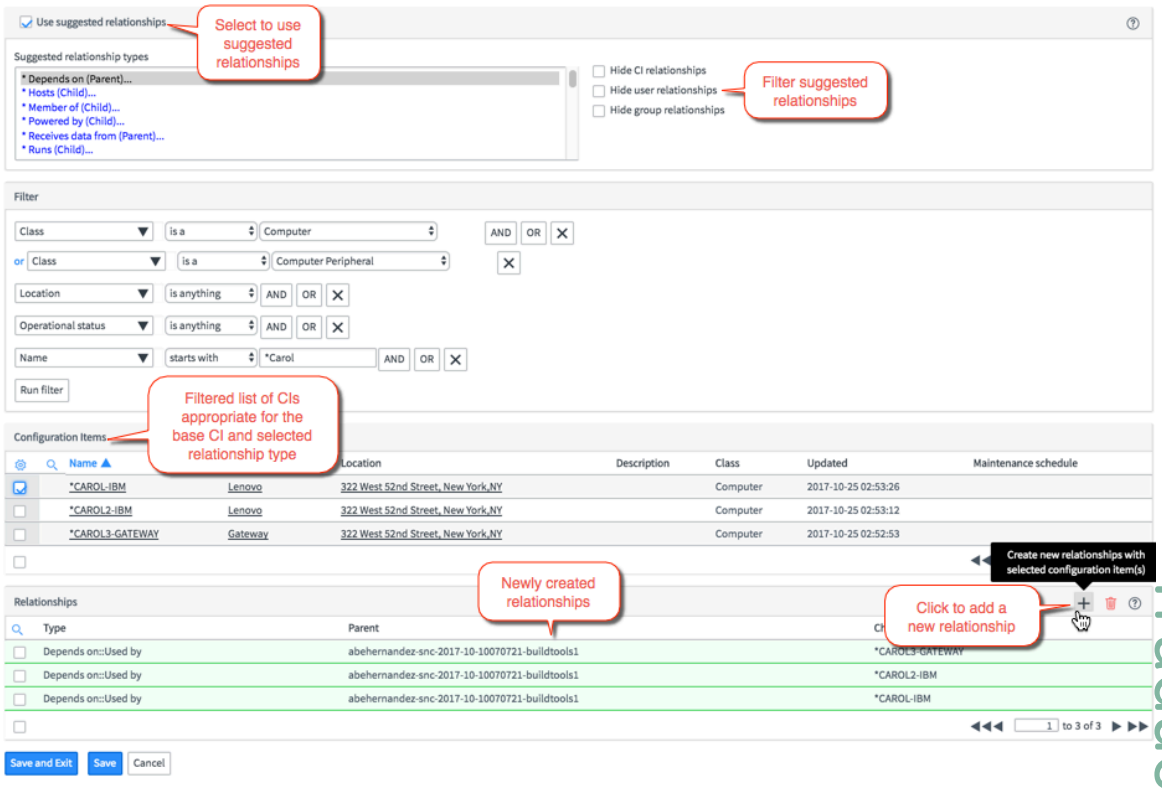
iv. Sélectionnez **Liste de CI** dans le panneau de gauche, puis dans la vue de liste, sélectionnez le CI.

b. Sur le formulaire CI, faites défiler vers le bas comme nécessaire pour sélectionner l'icône de relation CI (signe +) dans la section Éléments connexes.

2. Pour utiliser les relations suggérées, sélectionnez d'abord un type de relation, puis sélectionnez un ou plusieurs CI comme CI enfants dans la relation :

Traduction automatique

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



a. Sélectionnez **Utiliser la relation suggérée**.

b. Dans la liste **Type de relation suggéré** , sélectionnez un type de relation.
Vous pouvez filtrer la liste des relations suggérées à l'aide des cases à cocher de filtre.

Option de filtre	Description
Masquer la relation CI	Masque toutes les relations entre le CI de base et un autre CI (telles que « Reçoit des données de »). Le filtre par défaut est stocké dans la préférence utilisateur ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci.
Masquer la relation utilisateur	Masque toutes les relations entre le CI de base et un utilisateur (telles que « Journaux revus par »). Le filtre par défaut est stocké dans la préférence ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user.
Masquer la relation de groupe	Masque toute relation entre le CI de base et un groupe (comme « Copies de sauvegarde effectuées par »). Le filtre par défaut est stocké dans la préférence utilisateur ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group.

La liste **Éléments de configuration** affiche tous les CI appropriés pour le CI de base et le type de relation sélectionné. La liste **Relations** en bas de l'éditeur affiche toutes les relations existantes du type de relation sélectionné, dans lesquelles le CI de base est un CI parent ou un CI enfant.

c. Dans la liste **Éléments de configuration** , sélectionnez un ou plusieurs CI comme deuxième CI pour la relation.
Vous pouvez filtrer la liste des **éléments de configuration** en ajoutant des conditions dans la section **Filtre** et en cliquant sur **Exécuter le filtre**.

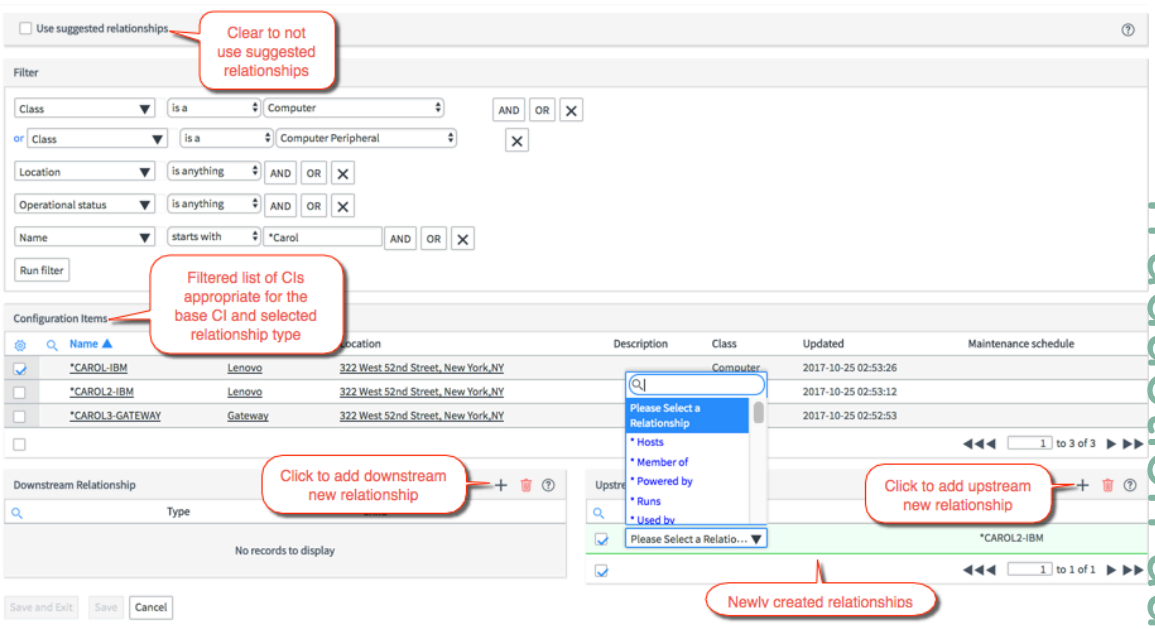
Traduction automatique

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

Si vous avez sélectionné un type de relation parent, ces CI deviennent le CI enfant dans la relation, et si vous sélectionnez un type de relation enfant, les CI sélectionnés deviennent le CI parent dans la relation.

d. Dans la section **Relations** , cliquez sur l'icône plus (+) pour ajouter les nouvelles relations.
Vous pouvez également faire glisser les CI sélectionnés vers la liste **des relations** . Chaque nouvelle relation se compose du CI de base, du type de relation sélectionné et d'un deuxième CI sélectionné.

3. Pour ne pas utiliser de relations suggérées, sélectionnez d'abord un ou plusieurs CI comme CI enfants dans la relation, puis sélectionnez le type de relation :



a. Effacer **Utiliser la relation suggérée**.

b. Dans la liste **des éléments de configuration** , sélectionnez un ou plusieurs CI comme deuxième CI pour la relation.
Vous pouvez filtrer la liste des **éléments de configuration** en ajoutant des conditions dans la zone **Filtre** et en cliquant sur **Exécuter le filtre**. Selon le type de relation que vous sélectionnez, les CI sélectionnés peuvent devenir des CI parents ou enfants dans la relation.

c. Avec au moins un CI sélectionné dans la liste **des éléments de configuration** , cliquez sur le signe « + » dans la section **Relations en aval** ou Relations **en amont** pour créer la relation.

- Ajoutez la relation aux **relations en aval** pour créer une relation dans laquelle le CI de base est le CI parent et le CI sélectionné est le CI enfant.
- Ajoutez la relation aux **relations en amont** pour créer une relation dans laquelle le CI de base est le CI enfant et le CI sélectionné est le CI parent.

d. Pour chaque relation nouvellement créée dans les listes **Relations en aval** ou Relations **en amont** , cliquez sur **Veuillez sélectionner une relation** et sélectionnez un type de relation.

Traduction automatique

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

- La liste des types de relations disponibles dans la liste **des relations en aval** contient uniquement des relations parentes, dans lesquelles le CI de base est le CI parent.
- La liste des types de relations disponibles dans la liste **des relations en amont** contient uniquement des relations enfants, dans lesquelles le CI de base est le CI enfant.

e. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et quitter**.
Ce n'est qu'après avoir saisi toutes les informations nécessaires à la création de la relation que ces boutons s'allument pour indiquer qu'il existe des mises à jour en attente qui doivent être enregistrées.

Information associée

Relations de classe suggérées

Relations CI dans la CMDB

Sécurité de la relation CI

Supprimer une relation CI

Préservez l'intégrité de la CMDB en supprimant toutes les relations CI qui ne sont plus pertinentes ou nécessaires pour un CI. Utilisez l'éditeur de relations pour supprimer des relations CI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Alternative à l'éditeur de relations CI, Carte unifiée dans fournit les dernières fonctionnalités d'édition Application de stockage Espace de travail CMDB des relations CI. Pour plus d'informations, consultez Modifier les relations dans la carte unifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL ou asset

Remarque :
La suppression d'une relation avec un CI dépendant peut entraîner des problèmes d'identification, car le CI dépendant n'aura plus de relation avec le CI dont il dépend.

Procédure

1. Lancez l'éditeur de relations :
   a. Ouvrez le formulaire du CI pour lequel vous souhaitez supprimer une relation.
   b. Placez la section **Éléments connexes** près du centre du formulaire.
   c. Cliquez sur l'icône (+) dans la section **Éléments connexes** .
2. Dans l'éditeur de relations, dans la section Relations, sélectionnez les relations que vous souhaitez supprimer pour le CI.
3. Cliquez sur l'icône **Supprimer les relations sélectionnées** .
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et quitter**.

Créateur de relations CI hérité

Utilisée pour définir manuellement les relations des CI, cette page est une version sophistiquée du collecteur de liste standard. Dans le formateur de relations CI hérité, cliquez sur l'icône du générateur de relations CI ( ) pour afficher la page Définir les relations héritée.

Pour plus d'informations sur le dernier éditeur de relations CI, voir Éditeur de relations CI.

Traduction automatique

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

Sélectionner un type de relation CI

La moitié supérieure de l'éditeur de relations hérité contient une grande zone d'options qui vous permet de sélectionner le type de relation que vous souhaitez manipuler. Cliquez sur le type particulier de relation avec lequel vous souhaitez travailler.

Filtrer la liste des relations CI

Dans l'éditeur de relations hérité, les cases à cocher situées sur le bord droit de la case de sélection permettent de filtrer rapidement la liste des relations disponibles.

Par défaut, le système affiche une liste de toutes les relations suggérées pour le type de CI que vous avez sélectionné. Par exemple, si vous avez sélectionné une instance de base de données, une relation « S'exécute sur » est logique, mais une relation « Fournit un système CVC pour » ne l'est pas. Le filtre par défaut est stocké dans les préférences utilisateur ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_cici_manage_relationships_filter_hint.sys_user et ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group.

- **Masquer la relation CI** : masque toute relation entre ce CI et un autre CI (par exemple, « Reçoit des données de »).
- **Masquer les relations d'utilisateurs** : masque toutes les relations entre ce CI et un utilisateur (par exemple, « Journaux revus par »).
- **Masquer les relations de groupe** : masque toute relation entre ce CI et un groupe (par exemple, « Copies de sauvegarde effectuées par »).
- **Afficher toutes les relations** : si vous avez le rôle approprié (il s'agit d'une itil_admin prête à l'emploi), vous aurez une case à cocher supplémentaire intitulée « Afficher toutes les relations ». Si vous cochez cette case, le système vous permet de choisir n'importe quelle relation définie dans le système, quel que soit son emplacement sur la liste « suggérée » pour ce type de CI.

Sélectionner des cibles de relations CI

Dans l'éditeur de relations hérité, les utilisateurs peuvent lier ou dissocier les CI d'un type de relation.

Dès que vous choisissez un type de relation, le système remplit les deux cases de sélection en bas de l'écran avec les CI appropriés pour la relation que vous avez suggérée. La zone de sélection de gauche contient une liste des CI qui peuvent raisonnablement être liés via cette relation, tandis que la zone de droite contient une liste des CI qui sont déjà liés.

1. Lier ou dissocier des éléments.

Lier les nouveaux éléments	Déplacez ce CI de la zone de gauche vers la zone de droite.
Dissocier les éléments existants	Déplacez-les de la case de droite vers la gauche.

Lorsque vous effectuez l'un ou l'autre type de changement, un message s'affiche et indique que vous avez des changements en attente.

2. Appliquer ou annuler vos modifications.

Traduction automatique

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

Cliquez sur le bouton Enregistrer.	Cela enregistrera votre ensemble de changements et reviendra à l'écran précédent (CI ou la carte BSM selon la façon dont vous êtes arrivé ici).
Cliquez sur le bouton Annuler.	Vous pouvez alors quitter sans enregistrer vos changements.

Information associée

Relations CI dans la CMDB

Qualificateur de relation

Un qualificateur de relation, qui est un CI de type qualificateur [cmdb_ci_qualifier], stocke des informations importantes sur les relations CI.

Dans un qualificateur de relation, vous pouvez annoter des informations uniques arbitraires sur la relation entre deux CI. Vous pouvez définir plusieurs qualificateurs pour une seule relation, ce qui donne une chaîne de qualificateurs. Cependant, il ne peut y avoir qu'une seule chaîne de qualificatifs pour un type de relation spécifique entre deux CI.

Par exemple, pour une relation entre un CI parent et un CI enfant, vous pouvez ajouter un qualificateur de relation pour indiquer que la relation a été détectée en fonction du trafic (par `cmdb_ci_qualifier_traffic_based_connection`exemple). Il en résulte deux enregistrements dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci] pour la relation.

- Un enregistrement qui lie le CI parent et le nouveau qualificateur
- Un enregistrement qui lie le nouveau qualificateur et le CI enfant

Pour cette relation, il existe un CI parent et un CI enfant, et un qualificateur de relation de type `cmdb_ci_qualifier_trafficbased`.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des qualificateurs de relation dans le processus d'identification, reportez-vous à la section Règles d'identification.

Sécurité de la relation CI

Lors de l'application de la sécurité aux relations CI, il est important d'appliquer les contrôles d'accès à la fois à la table Relation CI (cmdb_rel_ci) et de créer une opération editCIRelations à la table * .

Si l'instance actuelle a défini une sécurité pour editCIRelations, elle edit_ci_relations sera appliquée automatiquement lors du processus de mise à niveau, et la sécurité obsolète sera supprimée.

Information associée

Relations CI dans la CMDB

Créer un déploiement de relation de CI

Créer un déploiement de relation de CI

Un déploiement de relation CI vous permet d'additionner, de compter, de maximiser, de minimiser ou de signifier un type de relation. Vous pouvez créer des déploiements de relations CI.

Avant de commencer

Rôle requis : ecmdb_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le déploiement de relation CI peut être utile pour le suivi et pour la réception des notifications. Par exemple :

- Dans un cumul de sommes, additionnez les champs de plusieurs CI et affichez le résultat sur un autre CI auquel ils sont associés. Donc, si vous avez quatre éléments de configuration dans un rack qui consomment tous de l'énergie, créez un déploiement de relation CI pour additionner toute la consommation d'énergie et afficher le résultat dans un champ sur le formulaire CI du rack.
- Si un certain niveau de consommation d'énergie dans un rack est dépassé, envoyez une notification.
- Avec un rack qui a 10 emplacements, envoyez une notification lorsque 9 emplacements sont remplis.

Les déploiements de relations de CI utilisent la *cmdb synch event* règle métier sur la table [cmdb_ci]. Bien que cette règle métier soit active par défaut, vous devez la modifier légèrement avant son exécution.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Relations** > **Déploiements de relations de CI**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.

Champs de déploiement de relation CI

Champ	Description
Type de relation CI	Sélectionnez un type de relation dans la liste à utiliser avec le déploiement. Par exemple, **Membres ::Membre** de contient les **membres** du descripteur parent et le descripteur enfant **Membre de**.
Type	Sélectionnez le type de déploiement dans la liste déroulante : COUNT, MAX, MEAN, MIN ou SUM.
Champ parent	Champ cible sur lequel l'opération sera effectuée.
Champ enfant	L'entrée du type d'équation. Le champ Parent est affecté par les sélections dans le champ enfant.
Classe de cumul	Classes qui peuvent utiliser la relation. Par exemple, vous pouvez spécifier que la relation s'applique uniquement aux racks.

4. Pour exécuter la *cmdb synch event* règle métier, naviguez vers **Règles métier**.
5. Utilisez la zone de recherche pour trouver la table [événement de synchronisation cmdb].
6. Cliquez sur la *cmdb synch event* règle métier pour accéder à la page **Règle métier** .
7. Cochez les cases **Mettre à jour**, **Supprimer** et **Requête** .
   En outre, si vous souhaitez que les déploiements de relations CI soient recalculés lorsqu'une relation est modifiée, utilisez une procédure similaire pour cocher la case **Actif** dans la *cmdb_rel_ci synch event* règle métier.

Traduction automatique

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

Information associée

Relations CI dans la CMDB

Modèles de classe CI CMDB

Le CMDB contient système-de-base des classes qui stockent des données sur les éléments de configuration (CI). L'application Modèles de classe CI CMDB ServiceNow® Store ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les CMDB relations dépendantes le cas échéant.

Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre classe. Les applications telles que Découverte et Mappage des services peuvent utiliser des extensions de classe pour renseigner les CI et pour détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Applications associées ServiceNow® Store et informations de référence :

- Base de données de gestion des configurations : collection de diagrammes de classes et d'attributs de classes pour les classes clés CMDB .
- Descriptions des tables CMDB: descriptions des tables clés CMDB dans le système de base fichier .
- Remplissage de la CMDB: informations sur les différentes options de remplissage du CMDB fichier .
- Modèles de détection : ServiceNow Store application qui fournit une bibliothèque de modèles pour détecter des appareils et des Découverte applications spécifiques dans le secteur.
- Connecteurs du graphe de services : ServiceNow Store applications qui fournissent des intégrations prédéfinies pour l'importation et l'intégration de données tierces communes dans CMDB des classes. Comprend également l'assistant ETL Centre d'intégration pour la création de nouvelles cartes de transformation ETL.

Ajouter des modèles de classe

L'application ajoute des classes, des colonnes et des métadonnées associées en tant qu'enregistrements connexes dans les tables suivantes :

- Informations sur la classe CMDB [cmdb_class_info] : Descriptions de classe
- Identificateur [cmdb_identifier] : Règles d'identification
- Entrée d'identificateur [cmdb_identifier_entry] : entrées d'identification
- Règles d'hébergement des métadonnées CMDB [cmdb_metadata_hosting] : relations dépendantes

Détecter à l'aide des classes d'extension

Le tableau suivant répertorie les logiciels et technologies que les applications peuvent découvrir à l'aide des classes d'extension. Il fournit des liens vers la documentation Modèles de classe CI CMDB et les modèles de détection correspondants.

Traduction automatique

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

Logiciel/technologie	Modèles de classe CI CMDB Application de l'App Store	Schémas de découverte
Équilibreur de charge Avi	Classes d'extension de l'équilibreur de charge Avi	Découverte d'équilibreur de charge Avi Vantage
Modèle BYOL de RDS pour Oracle	Modèle BYOL de RDS pour Oracle les classes d'extension	
Pare-feu	Classes d'extension de pare-feu	
Console de gestion matérielle (HMC) IBM	Classes d'extension HMC (Hardware Management Console) d'IBM	IBM Virtualisation et détection de la console de gestion matérielle
Internet des objets (IoT)	Classes d'extension de l'Internet des objets (IoT)	N/A
Nutanix	Classes d'extension Nutanix	Détection de Nutanix Acropolis
OpenStack	Classes d'extension OpenStack	Détection de ressources OpenStack
Red Hat Virtualization (RHV)	Classes d'extension Red Hat Virtualization (RHV)	Détection de Red Hat Virtualization
Protocole TLS (Transport Layer Security)	Classes d'extension TLS (Transport Layer Security)	Procédures de découverte fournies par l'application Gestion et inventaires des ServiceNow Store certificats
VMware NSX Load Balancer	Classes d'extension de l'équilibreur de charge VMware NSX	Détection de VMware NSX Advanced Load Balancer

Demander des applications dans l'App Store

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

Vérifier la réussite de l'installation

Après avoir installé l'application du Modèles de classe CI CMDB magasin, assurez-vous que les classes ont été ajoutées avec succès :

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.

   Cette liste contient les classes ajoutées, telles que les classes Nutanix.
3. Sélectionnez une classe pour afficher les détails de la classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes correspondantes, le cas échéant.

⚠ Avertissement :
La désinstallation de l'application Modèles de classe CI CMDB peut compromettre l'intégrité de l'application CMDB et entraîner un comportement inattendu.

Traduction automatique

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

Classes d'extension d'API

L'application Modèles de classe CI CMDB ServiceNow Store ajoute ou met à jour des classes pour les API (interface de programmation d'application).

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

API

Les API sont un ensemble de définitions et de protocoles qui permettent aux programmes informatiques de communiquer entre eux, ce qui vous permet de créer ou d'intégrer des logiciels d'application. Les API utilisent généralement la technologie Web pour communiquer avec d'autres API. Les API sont généralement utilisées pour effectuer des tâches ou des tâches par programmation, ou pour afficher, importer, exporter, supprimer ou modifier des données.

Les classes ajoutées dans cette version étendent le CMDB modèle de données et fournissent une base pour la représentation des classes CI API. Vous pouvez utiliser cette base pour effectuer les opérations suivantes :

- Bénéficiez d'une meilleure visibilité sur vos API.
- Identifiez les problèmes de sécurité et les vulnérabilités associés à un point de terminaison d'API.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour.Pour plus de détails, consultez l'article de la communauté intitulé « Nouveau modèle de données dans CMDB pour les API ».

Modèles de classe CI CMDB: les classes suivantes pour l'API sont disponibles. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
API [cmdb_ci_api]	Élément de configuration [cmdb_ci]	API qui permettent à deux programmes informatiques de communiquer entre eux,

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
		généralement à l'aide de technologies Web. Exemple : ChatAPI (https://[apiID].execute-api.use-east-2.amazonaws.com).
Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	Élément de configuration [cmdb_ci]	Objets réutilisables liés à votre définition d'API qui facilitent la fonctionnalité ou l'échange de données. Liste connexe En-têtes d'API. Exemple : GET https://[instance].service-now.com/api/now/table/{tablename}.
API Frontend [cmdb_ci_api_frontend]	Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	Partie d'une API à partir de laquelle un client ou un utilisateur interagit ou effectue des demandes. Exemple : GET https://[apiID].execute-api.us-east-2.amazonaws.com/{proxy+}.
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	Partie d'une API qui répond aux demandes en interagissant avec des services back-end, tels que des serveurs. Exemple : lambda :Chat-API-proxy.
Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]	Application [cmdb_ci_appl]	Infrastructure d'API qui centralise les demandes d'API client et gère les processus et services back-end. Exemple : Kong Gateway.
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Élément de configuration [cmdb_ci_api]	API détectée à partir d'une passerelle ou d'un service de gestion. Vous pouvez appliquer une dépendance à une passerelle pour les API de cette classe.

Attributs de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.49.0 ajoute les attributs suivants aux classes respectives.

API [cmdb_ci_api]

Attribut	Type de données	Description
URL de base	Chaîne (1024)	Adresse de base à partir de laquelle tous les composants de l'API s'étendent.
ID	Chaîne (1024)	Identificateur unique du système source.
Type	Liste de choix	Type d'API. Vous pouvez spécifier : • REST • SOAP

Traduction automatique

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

API [cmdb_ci_api] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		• HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Version	Numérique	Version de l'API.
Emplacement de spéc.	URL	URL vers l'emplacement de la spécification d'API. Exemple : définition de spécification OpenAPI.
Emplacement de spécification technique	Chaîne	Emplacement du référentiel de spécification technique d'une API. Exemple : référentiel GitHub contenant le code d'API déployé.
Emplacement de la spécification de conception	Chaîne	URL vers l'emplacement de la conception ou de la documentation de l'API. Exemple : URL de spécification de conception de l'API SwaggerHub.

La classe API [cmdb_ci_api] prend en charge le mappage de balises et d'étiquettes à la table Valeur de clé [cmdb_key_value] pour activer le stockage clé-valeur des métadonnées API.

Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]

Attribut	Type de données	Description
Fonction de message REST	Chaîne	Méthodes API REST. Exemples : • GET • POST • DELETE
Protocole	Chaîne	Protocole de communication. Exemple : HTTP, HTTPS.
Hôte	Chaîne (100)	Système qui héberge l'API.
Chemin d'accès	Chaîne (1024)	Itinéraire spécifique que suit l'API.
Port	Chaîne	Port de communication. Exemple : 80, 443, etc.
URL	Chaîne (1024)	URL de la ressource appelée.
ID	Chaîne (1024)	Identificateur unique du système source.
Accessible sur Internet	Booléen	Valeur booléenne qui indique si le composant est accessible à partir

Traduction automatique

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

Composant de l'API [cmdb_ci_api_component] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		de l'Internet public. Spécifiez 1 ou « vrai » si le composant est accessible.
Autorisation	Chaîne	Type d'autorisation ou méthode d'authentification. Exemple : • Élémentaire • Clé • OAuth • Aucun
Types de données de la demande	Ficelle (255)	Liste des types de données dans la demande. Exemples : • CC • E-mail • Adresse
Types de données de réponse	Ficelle (255)	Liste des types de données dans la réponse. Exemples : • CC • E-mail • Adresse

La classe de composant d'API [cmdb_ci_api_component] prend en charge le mappage de balises et d'étiquettes à la table Valeur de clé [cmdb_key_value] pour activer le stockage clé-valeur des métadonnées de composant API.

API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]

Attribut	Type de données	Description
ID parent	Référence à [cmdb_ci_api_frontend]	Référence à un composant d'API parent.

API back-end [cmdb_ci_api_backend]

Attribut	Type de données	Description
Type	Chaîne	Types de protocoles back-end de l'API. Exemples :

Traduction automatique

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

API back-end [cmdb_ci_api_backend] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		• Lambda • HTTP • Application logique

Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]

Attribut	Type de données	Description
ID	Ficelle (255)	Identificateur unique du système source.

La classe API Gateway [cmdb_ci_api_gateway] prend en charge le mappage de balises et d'étiquettes à la table Valeur de clé [cmdb_key_value]. Le mappage active le stockage clé-valeur des métadonnées de passerelle API.

Les classes de marqueurs suivantes sont disponibles pour les passerelles API. Ces classes héritent de tous les attributs de la classe parente API Gateway [cmdb_ci_api_gateway].

- Anypoint API Gateway [cmdb_ci_api_gateway_anypoint] (fourni par MuleSoft)
- Passerelle API Tyk [cmdb_ci_api_gateway_tyk] (fourni par Tyk)
- Passerelle API Boomi [cmdb_ci_api_gateway_boomi] (fourni par Boomi)

Les classes de marqueurs suivent la structure de classe existante et ne nécessitent pas de modifications des Moteur d'identification et réconciliation (IRE) règles.

Remarque :
La classe d'API managée [cmdb_ci_managed_api] est spécifique aux API détectées à partir de passerelles et d'autres services managés et n'introduit pas de nouveaux attributs.

Dans les passerelles d'API et les portails de développeur, un groupe de produits d'API est une collection d'une ou de plusieurs API destinées à être consommées par les développeurs et les applications. Certaines plateformes utilisent le terme pour un produit API uniquement.

Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]

Attribut	Type de données	Description
ID	Ficelle (255)	Identificateur unique du groupe de produits de l'API.
Type d'approbation détecté	Chaîne	Type d'approbation de la demande telle que détectée à partir du système source.
Type d'accès détecté	Chaîne	Accédez à la configuration telle que détectée à partir du système source. Par exemple, public ou interne.

Traduction automatique

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

Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle] (suite)

Attribut	Type de données	Description
Date de création	Date/Heure	Date et heure auxquelles le groupe de produits d'API a été initialement détecté ou enregistré.
Dernière date modifiée	Date/Heure	Date et heure de la dernière mise à jour de l'ensemble de produits API.
État détecté	Chaîne	État actuel du groupe de produits tel que rapporté par la source. Par exemple, publié ou déconseillé.

Pour accéder à un ou plusieurs lots de produits d'API, un développeur peut s'inscrire à un abonnement consommateur d'API sur un portail de développeurs. L'abonnement s'enregistre auprès d'un ou de plusieurs lots et fournit une clé pour accéder aux API des lots.

Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]

Attribut	Type de données	Description
Champ d'application détecté	Chaîne	Étendue de l'accès telle que découverte à partir du système source. Par exemple, toutes les API ou des API spécifiques.
Consommateur d'API	Référence	Référence à l'enregistrement du consommateur de l'API. Par exemple, cmdb_ci_api_consumer.
ID	Ficelle (255)	Identificateur unique de l'abonnement du consommateur de l'API.
État détecté	Chaîne	État de l'abonnement tel que détecté à partir du système source. Par exemple, actif ou inactif.
Date de création	Date/Heure	Date et heure auxquelles l'abonnement du consommateur d'API a été créé dans le système source.
Dernière date modifiée	Date/Heure	Date et heure de la dernière mise à jour de l'abonnement consommateur à l'API.

La classe WebACL [cmdb_ci_web_acl] représente les ACL pour CloudFront, les API REST de passerelle API, les équilibreurs de charge d'application, les API AppSync GraphQL, les pools d'utilisateurs Cognito, les services App Runner, l'accès vérifié AWS et la passerelle d'application Azure Front Door.

Structures des relations clés

Un certain nombre de relations clés doivent être définies pour les classes API et Kong.

Traduction automatique

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

Relations API

Classes parents	Relation	Classe enfant	Type de relation
API [cmdb_ci_api]	Uses::Used by	Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	Suggéré
Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]	Fournit ::P fourni par	API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Dépendant(e) de
API Frontend [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Suggéré
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Utilisations ::Utilisé par	Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]	Suggéré
Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]	Fournit ::P fourni par	Lot de produits d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]	Dépendant(e) de
Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]	Fournit ::P fourni par	Abonnement de consommateur d'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]	Dépendant(e) de
Lot de produits d'API	Contains::Contained by	API [cmdb_ci_api]	Suggéré
Lot de produits d'API	Used by::Uses	Abonnement de consommateur d'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]	Suggéré

Tables non CMDB connexes

Modèles de classe CI CMDB La version 1.49.0 introduit les tables non CMDB suivantes en tant que listes connexes pour les classes d'extension d'API suivantes :

Liste connexe de l'API

Déploiement d'API [api_deployment]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom du déploiement de l'API.
API	Référence	Référence à l'API déployée (cmdb_ci_api).
Point de terminaison de l'API sans correspondance	Référence	Référence au point de terminaison d'API sans correspondance,

Traduction automatique

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

Déploiement d'API [api_deployment] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		si l'API ne correspond pas à une API existante (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint).
Élément de configuration	Référence	Référence à l'élément de configuration. Elle est généralement spécifiée manuellement comme référence, si vous savez vers quel CI l'API est déployée.

Remarque :
La table non-CMDB de déploiement d'API se rapporte aux classes API [cmdb_ci_api] et Point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Liste connexe du composant de l'API

En-tête d'API [api_header]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom de l'en-tête d'API.
Composant de l'API	Référence	Référence au composant dans lequel l'en-tête de l'API est défini (cmdb_ci_api_component).
Point de terminaison de l'API sans correspondance	Référence	Référence à l'API lorsque le point de terminaison ne peut pas correspondre à une API ou à un composant existant (cmdb_ci_unmatched_endpoint).

Listes connexes de passerelle API

Consommateur d'API [api_consumer]

Attribut	Type de données	Description
Nom d'utilisateur	Chaîne (100)	Nom du consommateur de l'API.

Traduction automatique

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

Consommateur d'API [api_consumer] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		Remarque : Le champ **Consommateur** de la table api_policy est un champ de référence. Pour afficher le nom d'utilisateur dans le champ **Nom d'utilisateur** de la liste Politiques d'API, vous devez définir l'attribut *display* de **nom d'utilisateur** sur vrai. Si l'attribut n'est pas défini sur true, la liste affiche l'ID système à la place.
ID	Ficelle (255)	Identificateur unique du système source.
ID personnalisé	Chaîne (100)	Autre nom d'affichage de l'utilisateur.
Passerelle API	Référence	Référence à la passerelle où le consommateur est défini (cmdb_ci_api_gateway).
Type de consommateur d'API	Liste de choix	Type d'utilisateur d'API (user_type). Vous pouvez spécifier : • Interne • Externe • Inconnu
État détecté	Chaîne	Représente l'état actuel du compte du consommateur de l'API.
Fournisseur	Chaîne	Nom du fournisseur de gestion des identités responsable de l'authentification du consommateur d'API.
E-mail	Chaîne	Adresse e-mail du consommateur de l'API.
Date d'inscription	Date/Heure	Date à laquelle le consommateur s'est inscrit sur la plateforme de fourniture.

Traduction automatique

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

Accès des consommateurs à l'API [api_consumer_access]

Attribut	Type de données	Description
Consommateur d'API	Référence	Référence à l'enregistrement du consommateur de l'API. Par exemple, cmdb_ci_api_consumer.
API	Référence	Référence à l'API [cmdb_ci_api] à laquelle le consommateur demande l'accès.
Méthode d'authentification	Chaîne	Méthode d'authentification utilisée par le consommateur d'API pour accéder à l'API. Par exemple, clé API ou OAuth.
État	Choix	Indique si l'accès est actuellement actif ou inactif.
Dernière utilisation	Date/Heure	Date et heure auxquelles le consommateur de l'API a accédé à l'API pour la dernière fois.
Date de fin de validité	Date/Heure	Date d'expiration de l'accès du consommateur à l'API.

Politique d'API [api_policy]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom de la politique d'API.
ID	Ficelle (255)	Identificateur unique du système source.
Front-end	Référence	Référence au front-end d'API (cmdb_ci_api_frontend).
API gérée	Référence	Référence à l'API gérée (cmdb_ci_managed_api).
Consommateur	Référence	Référence à la table non CMDB Consommateur d'API (api_consumer).

Traduction automatique

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

Politique d'API [api_policy] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		Remarque : **Consommateur** est un champ de référence. Pour afficher le api_consumer (nom d'utilisateur) dans la liste des politiques d'API, vous devez définir l'attribut sur `vrai` pour le *`display`* champ **Nom d'utilisateur** de la table api_consumer. Si l'attribut n'est pas défini sur `true`, la liste affiche l'ID système à la place.
Protocoles	Chaîne	Tableau de protocoles auxquels cette politique d'API peut s'appliquer.
Actif	Booléen	Détermine si cette table non CMDB est considérée comme active ou inactive.
Passerelle API	Référence	Référence à la passerelle où le consommateur est défini (cmdb_ci_api_gateway).

Classes d'extension d'API sans correspondance

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour des classes pour les API sans correspondance. Les points de terminaison d'API qui ne sont pas suffisamment bien structurés pour renseigner les classes API [cmdb_ci_api] et Composant d'API [cmdb_ci_api_component] renseignent à la place la classe de point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]. Les API sans correspondance sont généralement utilisées par des intégrations telles que les scanners de sécurité ou les outils d'observabilité.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Traduction automatique

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

Demander des applications dans l'App Store

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

API sans correspondance

Les points de terminaison d'API qui ne sont pas suffisamment bien structurés pour renseigner les classes API [cmdb_ci_api] et Composant d'API [cmdb_ci_api_component] renseignent à la place la classe de point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]. Les API sans correspondance sont généralement utilisées par des intégrations telles que les scanners de sécurité ou les outils d'observabilité.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.49.0 ajoute la classe suivante pour les points de terminaison d'API sans correspondance. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Point de terminaison de l'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]	Élément de configuration [cmdb_ci]	API avec des points de terminaison non structurés qui ne peuvent pas renseigner les cmdb_ci_api ou les cmdb_ci_api_component.

Attributs de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.49.0 ajoute les attributs suivants à la classe de point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Point de terminaison de l'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]

Attribut	Type de données	Description
Fonction de message REST	Chaîne	Types de protocoles back-end de l'API. Exemples : • Lambda • HTTP • Application logique
Protocole	Chaîne	Protocole de communication. Exemple : HTTP, HTTPS.
URL	Chaîne (1024)	URL de la ressource appelée.

Traduction automatique

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

Point de terminaison de l'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] (suite)

Attribut	Type de données	Description
ID	Chaîne (1024)	Identificateur unique du système source.
Accessible sur Internet	Booléen	Valeur booléenne qui indique si le composant est accessible à partir de l'Internet public. Spécifiez 1 ou « vrai » si le composant est accessible.
Autorisation	Chaîne	Type d'autorisation ou méthode d'authentification. Exemple : • Élémentaire • Clé • OAuth • Aucun
Types de données de la demande	Ficelle (255)	Liste des types de données dans la demande. Exemples : • CC • E-mail • Adresse
Types de données de réponse	Ficelle (255)	Liste des types de données dans la réponse. Exemples : • CC • E-mail • Adresse

Structures des relations clés

La classe Point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] CMDB et la table non-CMDB Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered] sont conçues pour les scénarios dans lesquels des données d'API non structurées sont ingérées et doivent être traitées au-delà des capacités d'IntegrationHub-ETL.

Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered] peut servir de table intermédiaire pour les données brutes pour les classes API [cmdb_ci_api] et Composant d'API [cmdb_ci_api_component]. Les données d'API qui ne proviennent pas d'une source de données bien structurée ou qui ne peuvent pas avoir de règles d'identification standard appliquées peuvent d'abord remplir la table Point de terminaison d'API détectée [api_endpoint_discovered]. Vous pouvez ensuite utiliser une intégration définie par le client pour vous assurer que des données bien formées qui correspondent aux exigences de qualité et de condition de l'API [cmdb_ci_api] et du composant d'API [cmdb_ci_api_component] remplissent la table la plus appropriée.

Traduction automatique

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

Si les données ne peuvent pas être analysées correctement ou sont structurées de manière inattendue, vous pouvez utiliser une intégration définie par le client pour remplir la table Point de terminaison d'API sans correspondance [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Les données qui remplissent la table Détecté [api_endpoint_discovered] de points de terminaison d'API sont purgées tous les 30 jours.

Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom du point de terminaison d'API.
Fonction de message REST	Chaîne	Méthodes API REST. Exemples : • GET • POST • DELETE
URL	Chaîne (1024)	URL de la ressource appelée.
Type	Liste de choix	Type d'API. Vous pouvez spécifier : • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Autorisation	Chaîne	Type d'autorisation ou méthode d'authentification. Exemple : • Élémentaire • Clé • OAuth • Aucun
Accessible sur Internet	Booléen	Valeur booléenne qui indique si le composant est accessible à partir de l'Internet public. Spécifiez 1 ou « vrai » si le composant est accessible.
Types de données de la demande	Ficelle (255)	Liste des types de données dans la demande. Exemples :

Traduction automatique

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

Point de terminaison d'API détecté [api_endpoint_discovered] (suite)

Attribut	Type de données	Description
		• CC • E-mail • Adresse
Types de données de réponse	Ficelle (255)	Liste des types de données dans la réponse. Exemples : • CC • E-mail • Adresse
En-têtes	Ficelle (255)	Liste de noms d'en-tête séparés par des virgules.
Élément de configuration	Référence	Référence à un CI CMDB correspondant (composant d'API ou point de terminaison d'API sans correspondance).

Tables non CMDB connexes

La classe d'extension API sans correspondance utilise la table non-CMDB Déploiement d'API [api_deployment] comme liste connexe :

Déploiement d'API [api_deployment]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom du déploiement de l'API.
API	Référence	Référence à l'API déployée (cmdb_ci_api).
Point de terminaison de l'API sans correspondance	Référence	Référence au point de terminaison d'API sans correspondance, si l'API ne correspond pas à une API existante (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint).
Élément de configuration	Référence	Référence à l'élément de configuration. Elle est généralement spécifiée manuellement comme référence, si vous savez vers quel CI l'API est déployée.

Classes d'extension de l'équilibreur de charge Avi

L'application Modèles de classe CI CMDB du magasin ajoute ou met à jour des classes pour l'équilibreur de charge Avi.

Traduction automatique

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

L’application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d’identification, les CMDB entrées d’identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n’importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l’adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Équilibreur de charge Avi

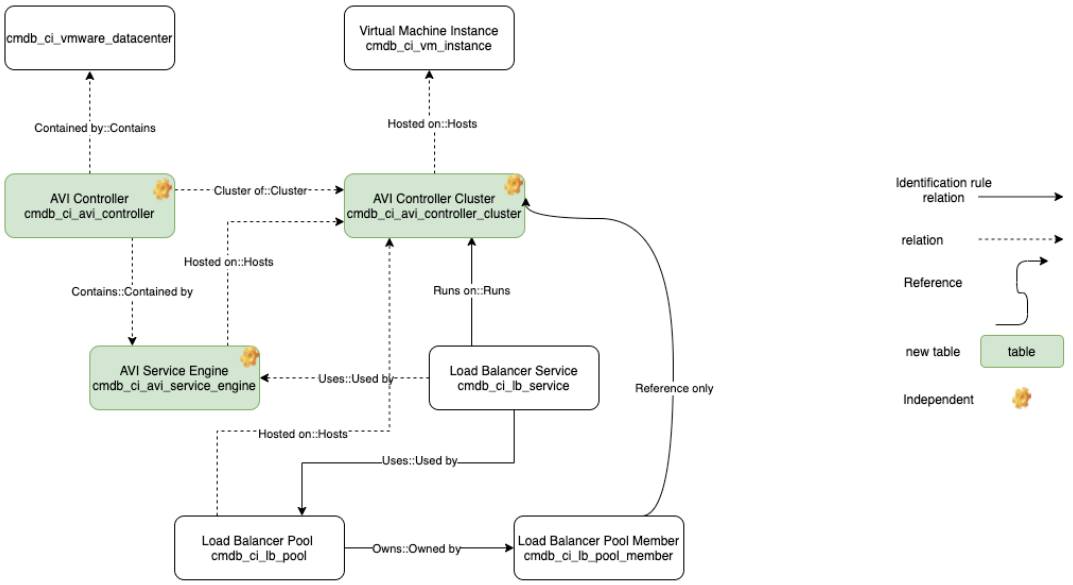
La plate-forme Avi Vantage est construite sur des principes définis par logiciel, permettant une architecture de nouvelle génération pour offrir la flexibilité et la simplicité attendues par l’informatique et les secteurs d’activité. L’architecture de la plateforme Avi Vantage sépare les données et les plans de contrôle pour fournir des services applicatifs au-delà de l’équilibrage de charge, tels que l’analyse des applications, la mise à l’échelle automatique prédictive, la micro-segmentation et le libre-service pour les propriétaires d’applications dans des environnements sur site ou cloud. La plate-forme fournit un pool dynamique de ressources d’équilibrage de charge gérées de manière centralisée sur des serveurs x86 standard, des machines virtuelles ou des conteneurs, afin de fournir des services granulaires proches des applications individuelles. La fourniture de ces services permet aux services réseau d’évoluer à l’infini sans la complexité supplémentaire de la gestion de centaines d’appareils disparates.

Découverte utilise le modèle de détection de l’équilibreur de charge Avi Vantage pour trouver les ressources de l’équilibreur de charge Avi.

Traduction automatique

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

Classes d'équilibreurs de charge AVI intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Modèles de classe CI CMDB: la version 1.6.0 ajoute les classes suivantes pour l'équilibreur de charge Avi. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Contrôleur AVI [cmdb_ci_avi_controller]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Avi Controller est un point unique de gestion et de contrôle qui est le « cerveau » de l'ensemble du système Avi Vantage, et généralement déployé sous la forme d'un cluster redondant à trois nœuds.
Grappe de contrôleurs AVI [cmdb_ci_avi_controller_cluster]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Le cluster AVI Controller utilise l'analyse des données pour analyser les données et présenter des informations exploitables aux administrateurs sur des tableaux de bord intuitifs sur la console d'administration Avi.
Moteur de service AVI [cmdb_ci_avi_service_engine]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Les moteurs de service Avi (SE) gèrent toutes les opérations de plan de données dans Avi Vantage en recevant et en exécutant les instructions du contrôleur AVI.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.6.0 ajoute la colonne suivante à la classe respective.

Traduction automatique

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

Moteur du service Avi [cmdb_ci_avi_service_engine]

Colonne ajoutée	Description
version	La version de la ressource du moteur de service Avi.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Modèle BYOL de RDS pour Oracle les classes d'extension

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour des classes pour le modèle BYOL de RDS for Oracle.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSQ1lBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Modèle BYOL de RDS pour Oracle

RDS Amazon for Oracle est une base de données commerciale entièrement gérée qui facilite la configuration, l'exploitation et la mise à l'échelle Oracle des déploiements dans le cloud. Vous pouvez exécuter Amazon RDS dans Oracle l'un des deux modèles de licence différents : « Licence incluse » et « BYOL (Bring Your Own-License) ». Dans le modèle de service « Licence incluse », vous n'avez pas besoin de licences achetées Oracle séparément ; le Oracle logiciel de base de données a été licencié par AWS.

Prend système de base en charge la découverte des bases de données RDS et de leurs licences.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Modèles de classe CI CMDB: la version 1.23.0 ajoute les classes suivantes pour le modèle BYOL de RDS pour Oracle. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Description
cmdb_ci_cloud_database	Les bases de données cloud.

Traduction automatique

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

Classe	Description
cmdb_ci_serverless_hardware	Informations sur le type de matériel des bases de données.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.23.0 ajoute la colonne suivante à la classe respective.

Matériel sans serveur [cmdb_ci_serverless_hardware]

Colonne ajoutée	Description
cloud_vendor	Le fournisseur dans le cloud.
host_type	Le type d'hôte tel que PaaS/IaaS.
cpu_core_count	Nombre de cœurs de processeur.
cpu_core_thread	Nombre de threads de processeur.
cpu_count	Quantité de processeurs.
object_id	ID du CI.

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Colonne ajoutée	Description
multi_az	Détermine si la base de données est déployée sur plusieurs zones de disponibilité (vrai/faux).
replication_enabled	Détermine si la réplication est activée (vrai/faux).
replication_type	Type de réplication.
replica_source	Nom de la base de données de la source de réplication.

Classes d'extension Cassandra

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour des classes pour les bases de données Cassandra.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

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

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

Cassandra

Cassandra est une base de données distribuée qui est traitée comme une seule base de données et qui s'exécute sur une grappe de nœuds Linux. Un CI de grappe Cassandra représente une entité logique qui ne fait pas référence à un nœud Linux.

Classes

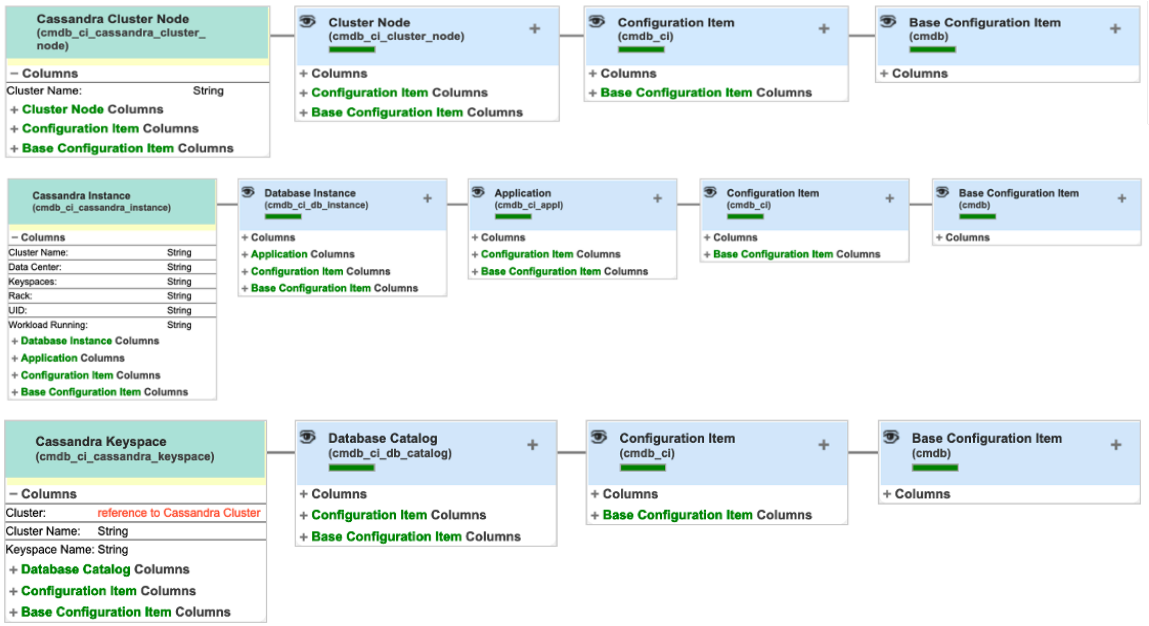
Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classes Cassandra

Classe	Extensions	Description
Nœud de grappe Cassandra [cmdb_ci_cassandra_cluster_node]	Nœud de grappe [cmdb_ci_cluster_node]	• « Hôtes » cmdb_ci_cassandra_instance • « Grappe de » cmdb_ci_cassandra_cluster • Serveur cmdb_ci_ « Hébergé sur »
Instance Cassandra [cmdb_ci_cassandra_instance]	Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]	• « S'exécute sur » cmdb_ci_server • « Hébergé sur » cmdb_ci_cassandra_cluster_node • « Contient » cmdb_ci_config_file_tracked
Espace de clé Cassandra [cmdb_ci_cassandra_keyspace]	Catalogue de la base de données [cmdb_ci_db_catalog]	« Hébergé sur » cmdb_ci_cassandra_cluster

Traduction automatique

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



Classes d'enregistrement de ressources DNS

L'application Modèles de classe CI CMDB ServiceNow Store ajoute ou met à jour des classes pour les enregistrements DNS, également appelés enregistrements de ressources DNS (RR).

Demander des applications dans l'App Store

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

Enregistrements de ressources de la zone DNS

Un enregistrement DNS est une entrée dans la base de données du système de noms de domaine (DNS) qui fournit des informations sur un aspect spécifique d'un nom de domaine. Chaque enregistrement DNS contient des données associées à un nom de domaine, telles que des adresses IP, des adresses de serveur de messagerie ou d'autres ressources. Chaque type d'enregistrement a un objectif spécifique, comme le mappage des noms de domaine aux adresses IP (enregistrements A), l'identification des serveurs de messagerie pour un domaine (enregistrements MX) et la fourniture d'alias pour les noms de domaine (enregistrements CNAME), entre autres. Les enregistrements de ressources DNS sont essentiels au bon fonctionnement de l'infrastructure DNS sur Internet.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Remarque :
Dans Modèles de classe CI CMDB la version 1.57, les classes existantes dans le schéma qui représentent les enregistrements de ressources DNS comme A, AAAA, CName, etc. sont déconseillées CMDB . Les classes suivantes sont définies avec une base idéale, une classe enfant et une règle d'identification.

Traduction automatique

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

Types d'enregistrement de ressources DNS pris en charge

- Enregistrement A : contient l'adresse IP d'un domaine.
- Enregistrement AAAA : contient l'adresse IPv6 d'un domaine.
- Enregistrement CNAME : transfère un domaine ou un sous-domaine à un autre domaine. Ne fournit pas d'adresse IP.
- Enregistrement MX : dirige le courrier vers un serveur de messagerie.

Les types d'enregistrement pris en charge activent les actions suivantes :

- Capturez l'enregistrement du nom de domaine dans le et créez un workflow pour demander, approuver et suivre le cycle de CMDB vie.
- Renseignez automatiquement les données de l'intégration au bureau d'enregistrement.
- Connectez les données à un enregistrement IPAM.
- Connectez les données au certificat sur le DNS.
- Connectez les données au fournisseur CDN.

Classes d'enregistrement de ressources DNS intégrées à la hiérarchie des CMDB classes

Traduction automatique

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

Tableau : cmdb_ci_dns_resource_record

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Détails de l'enregistrement DNS du serveur de noms de domaine (DNS) pour un domaine WWW.

Colonne	Description	Détails
Fournisseur de service DNS [service_provider] Remplace la colonne obsolète : Fournisseur de service DNS [nom]	Définit le fournisseur de service DNS qui a fourni cette valeur, par exemple Cloudflare, Google DNS, OpenDNS, Local DNS, Private DNS, empty, et ainsi de suite.	Règle d'identification (nom +service_provider) Autoriser null Ficelle (255)
Temps à vivre [ttl]	Durée, en secondes, pendant laquelle un enregistrement DNS sera mis en cache par un serveur DNS ou un résolveur externe.	entier
Classe d'enregistrement [record_class]	Classe d'enregistrement DNS.	• IN (Internet) (par défaut) • CH (Chaosnet) • HS (Hésiode)

Tableau : cmdb_ci_dns_zone_a_record

Les enregistrements A ne contiennent que des adresses IPv4.

Colonne	Description	Détails
Adresse IP A [ip_address]	Adresse IPv4	ip_addr Règle d'identification (nom+service_provider +ip_address) Autoriser null

Tableau : cmdb_ci_dns_zone_aaaa_record

Les enregistrements AAAA ne contiennent que des adresses IPv6.

Colonne	Description	Détails
Adresse IP AAAA [ip_address]	Adresse IPv6	ip_addr Règle d'identification (nom+service_provider +ip_address) Autoriser null

Traduction automatique

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

Tableau : cmdb_ci_dns_zone_cname_record

Un enregistrement de nom canonique (CNAME) pointe d'un domaine alias vers un domaine canonique.

Colonne	Description	Détails
Nom canonique [cname]	Nom de domaine complet / Nom canonique.	Ficelle (255) Règle d'identification (nom +service_provider+cname) Autoriser null

Tableau : cmdb_ci_dns_zone_alias_record

Un enregistrement ALIAS pointe le nom de domaine vers un nom d'hôte au lieu d'une adresse IP.

Colonne	Description	Détails
Nom d'alias [alias_name]	Nom d'alias de l'enregistrement DNS.	Ficelle (255) Règle d'identification (nom+service_provider +alias_name) Autoriser null

Tableau : cmdb_ci_dns_domain_info

Le nom de domaine vous permet de retracer la propriété et la tenure des détails du nom de domaine à l'aide d'outils de recherche DNS tels que whois.

Colonne	Description	Détails
Nom du domaine [domain_name]	Valeur du nom de domaine WWW à partir de l'outil de recherche DNS.	Ficelle (255) Règle d'identification (nom)
Registre de l'ID de domaine [registry_domain_id]	Valeur de l'ID du domaine du registre à partir de l'outil de recherche DNS.	Ficelle (255)
Bureau d'enregistrement [registrar]	Valeur du bureau d'enregistrement de l'outil de recherche DNS.	Ficelle (255)
Date de création du domaine [domain_creation_date]	Date de création du domaine à partir de l'outil de recherche DNS.	glide_date_time
Date de mise à jour du domaine [domain_updated_date]	Date de mise à jour du domaine à partir de l'outil de recherche DNS.	glide_date_time
Date d'expiration de l'enregistrement auprès du bureau d'enregistrement [registrar_registration_expiration_date]	Valeur de la date d'expiration de l'enregistrement du bureau d'enregistrement à partir de l'outil de recherche DNS.	glide_date_time

Traduction automatique

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

Étendre les classes et les règles pour les intégrations tierces

Étendez et mettez à jour Modèles de classe CI CMDB les classes et les règles de l'application de stockage lors de l'utilisation d'outils d'intégration tiers.

Lors de l'utilisation d'un outil tiers pour l'intégration ServiceNow à des applications, des écarts peuvent se produire entre l'intégration et différents CI. Certaines tables et classes intégrées peuvent avoir des classes et des règles manquantes qui ne sont pas incluses dans l'application de la Modèles de classe CI CMDB boutique.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Les classes et les règles du tableau suivant vous permettent d'ajouter et d'étendre l'application de stockage pour les Modèles de classe CI CMDB intégrations.

Table	Extensions	Règles et entrées associées
Schéma Postgresql cmdb_ci_postgresql_schema	cmdb_ci_db_catalog	Règle d'imbrication : cmdb_ci_db_postgresql_instance->Contient :Contenu par->cmdb_ci_postgresql_schema
		Règle d'identification : Dépendant, Attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_postgresql_schema • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Objet d'informations cmdb_ci_information_object	cmdb_ci	Règle d'identification : Indépendant, attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_information_object • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item

Traduction automatique

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

Table	Extensions	Règles et entrées associées
Catalogue Oracle cmdb_ci_db_ora_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_ora_catalog • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Catalogue MySQL cmdb_ci_db_mysql_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Règle d'imbrication : cmdb_ci_db_mysql_instance->Contient :Contenu par->cmdb_ci_db_mysql_catalog
		Règle d'identification : Dépendant, attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_mysql_catalog • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Base de données MS SQL cmdb_ci_db_mssql_database	cmdb_ci_db_instance	Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_mssql_database • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Catalogue Sybase cmdb_ci_db_syb_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Règle d'imbrication : cmdb_ci_db_syb_instance->Contient :Contenu par->cmdb_ci_db_syb_catalog
		Règle d'identification : Dépendant, attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) :

Traduction automatique

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

Table	Extensions	Règles et entrées associées
		• Identificateur : cmdb_ci_db_syb_catalog • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item
Base de données DB2 (anciennement catalogue DB2) cmdb_ci_db_db2_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Règle d'imbrication : cmdb_ci_db_db2_instance->Contient :Contenu par->cmdb_ci_db_db2_catalog
		Règle d'identification : Dépendant, attributs : nom
		Entrées associées (cmdb_related_entry) : • Identificateur : cmdb_ci_db_db2_catalog • Table connexe : cmdb_key_value • Champ référencé : configuration_item

Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension de pare-feu

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour des classes pour les appareils de pare-feu.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

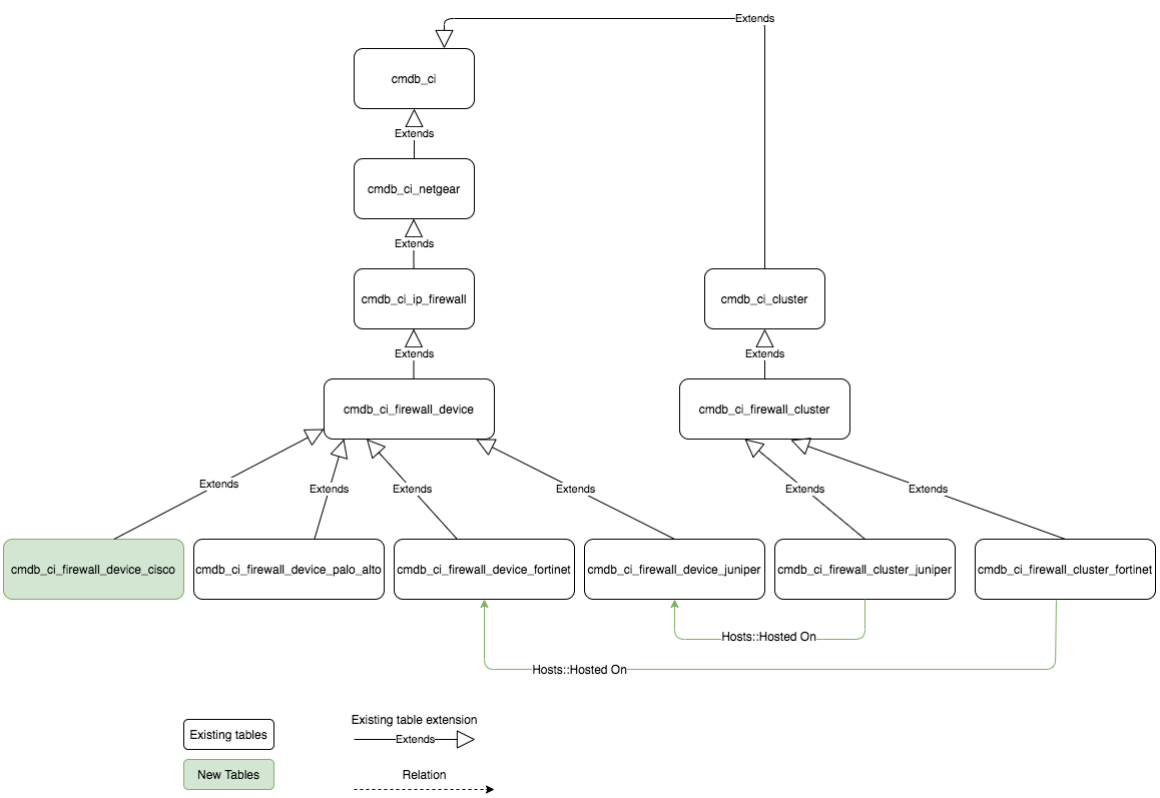
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Pare-feu

Un pare-feu est un système de sécurité réseau qui, en fonction des politiques de sécurité, surveille et contrôle le trafic réseau entrant et sortant. Les pare-feu forment généralement une barrière entre un réseau interne et un réseau externe non approuvé tel qu'Internet. Il s'agit généralement de politiques de sécurité qui aident à protéger une organisation contre les menaces externes et les cyberattaques. Les fournisseurs de pare-feu peuvent fournir un gestionnaire de pare-feu centralisé pour gérer de nombreux périphériques de pare-feu et les stratégies de sécurité qui y sont associées. Par exemple, Panorama™ est le système de gestion centralisé des pare-feu Palo Alto Networks.

Classes d'extension de pare-feu intégrées à la hiérarchie de CMDB classes (Modèles de classe CI CMDB version 1.11.0)



Traduction automatique

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

Classes d'extension de pare-feu intégrées à la hiérarchie de CMDB classes (Modèles de classe CI CMDB : version 1.10.0)

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour.Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe. Modèles de classe CI CMDB: la version 1.10.0 ajoute ou met à jour les classes suivantes pour la détection des périphériques de pare-feu réseau. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Pare-feu IP [cmdb_ci_ip_firewall]	NETGEAR [cmdb_ci_netgear]	Contient tous les pare-feu du réseau.
Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Pare-feu IP [cmdb_ci_ip_firewall]	Système de sécurité réseau qui surveille et contrôle le trafic réseau entrant et sortant, en fonction des politiques de sécurité.

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
Périphérique de pare-feu Fortinet [cmdb_ci_firewall_device_fortinet]	Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Appareil de pare-feu Fortinet.
Interface du pare-feu Fortinet [cmdb_ci_fortinet_firewall_interface]	Interface réseau [cmdb_ci_ni_interface]	Détecté par le modèle REST Pare-feu réseau Fortinet de nouvelle génération. Reportez-vous à Fortinet firewall and FortiGate VDOM REST-based discovery .
Politique du pare-feu Fortinet [cmdb_ci_fortinet_firewall_policy]	Politique de sécurité de pare-feu [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	Détecté par le modèle REST Pare-feu réseau Fortinet de nouvelle génération. Reportez-vous à Fortinet firewall and FortiGate VDOM REST-based discovery .
Domaine virtuel Fortinet [cmdb_ci_fortinet_vdom]	Pare-feu IP [cmdb_ci_ip_firewall]	Détecté par le modèle REST Pare-feu réseau Fortinet de nouvelle génération. Reportez-vous à Fortinet firewall and FortiGate VDOM REST-based discovery .
Périphérique de pare-feu Juniper [cmdb_ci_firewall_device_juniper]	Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Appareil de pare-feu Juniper.
Groupe de périphériques de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device_group]	CI CMDB [cmdb_ci]	Groupe d’appareils de pare-feu.
Groupe d’appareils de pare-feu Panorama [cmdb_ci_firewall_device_group_panorama]	Groupe de périphériques de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device_group]	Groupe d’appareils de pare-feu Panorama.
Périphérique de pare-feu Palo Alto [cmdb_ci_firewall_device_palo_alto]	Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Appareil de pare-feu Palo Alto.
Grappe de pare-feu [cmdb_ci_firewall_cluster]	[cmdb_ci_cluster]	Groupe de nœuds de pare-feu qui fonctionnent comme une entité logique unique.
Grappe de pare-feu Fortinet [cmdb_ci_firewall_cluster_fortinet]	Grappe de pare-feu [cmdb_ci_firewall_cluster]	Grappe de pare-feu Fortinet.
Grappe de pare-feu Juniper [cmdb_ci_firewall_cluster_juniper]	Grappe de pare-feu [cmdb_ci_firewall_cluster]	Grappe de pare-feu Juniper.
Gestionnaire de pare-feu [cmdb_ci_firewall_manager]	CI CMDB [cmdb_ci]	Système qui assure une gestion centralisée de nombreux appareils de pare-feu et des politiques de sécurité qui y sont associées.
Gestionnaire de pare-feu Panorama [cmdb_ci_firewall_manager_panorama]	Gestionnaire de pare-feu [cmdb_ci_firewall_manager]	L’outil de gestion centralisée de la sécurité réseau pour les pare-feu Palo Alto Networks.
Politique de sécurité de pare-feu [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	CI CMDB [cmdb_ci]	La politique de sécurité appliquée par l’appareil de pare-feu.

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
Politique de sécurité du pare-feu Panorama [cmdb_ci_firewall_sec_policy_panorama]	Politique de sécurité de pare-feu [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	La politique de sécurité que l'appareil de pare-feu Panorama applique.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.12.0 ajoute la classe suivante pour la détection des périphériques de pare-feu réseau.

Classe	Extensions	Description
Périphérique de pare-feu Cisco [cmdb_ci_firewall_device_cisco]	Périphérique de pare-feu [cmdb_ci_firewall_device]	Tous les appareils de pare-feu Cisco.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.10.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe de pare-feu IP [cmdb_ci_ip_firewall]

Colonnes ajoutées	Description
Système d'exploitation du matériel	Système d'exploitation en cours d'exécution sur le matériel.
Version du SE du matériel	Version du système d'exploitation en cours d'exécution sur le matériel.

Classe de grappe de pare-feu [cmdb_ci_firewall_cluster]

Colonnes ajoutées	Description
Système d'exploitation du matériel	Système d'exploitation en cours d'exécution sur le matériel.
Version du SE du matériel	Version du système d'exploitation en cours d'exécution sur le matériel.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.12.0 n'ajoute aucune colonne aux classes existantes.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension HMC (Hardware Management Console) d'IBM

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour des classes pour IBM Hardware Management Console (HMC).

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/

Traduction automatique

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

page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

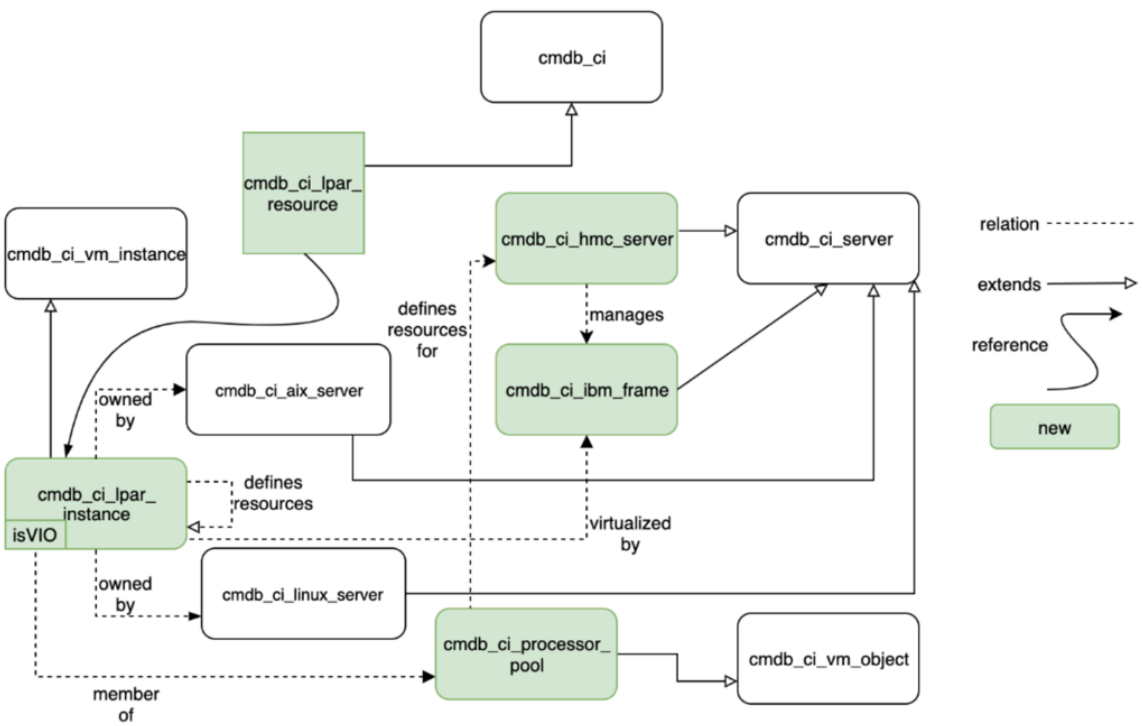
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Console de gestion matérielle (HMC) IBM

Les classes d'extension IBM HMC prennent en charge la détection de la technologie de virtualisation IBM en fournissant :

- Détection des LPAR/FRAME, dont les cas d'utilisation SAM ont besoin
- Données topologiques d'IBM HMC, que la corrélation d'événements nécessite
- Données de topologie pour les cas d'utilisation ITSM, tels que la migration dans le cadre

Classes d'extension IBM HMC intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.3.0 ajoute les classes suivantes pour IBM HMC.

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
Contour IBM [cmdb_ci_ibm_frame]	Serveur [cmdb_ci_server]	Machine physique IBM avec des ressources considérables qui peuvent être virtualisées.
Pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Pool partagé IBM utilisé pour allouer des processeurs à un groupe de LPAR.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.2.0 ajoute les classes suivantes pour IBM HMC.

Classe	Extensions	Description
Serveur IBM HMC [cmdb_ci_hmc_server]	Serveur [cmdb_ci_server]	Console IBM qui gère les trames et affecte des partitions logiques (LPAR) aux pools.
Contour IBM [cmdb_ci_ibm_frame]	Serveur [cmdb_ci_server]	Machine physique IBM avec des ressources considérables qui peuvent être virtualisées.
Instance LPAR IBM [cmdb_ci_lpar_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Partition logique IBM représentant l'aspect virtuel du système d'exploitation.
Ressource LPAR [cmdb_ci_lpar_resource]	Élément de configuration [cmdb_ci]	Ressource d'une instance LPAR.
Pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Pool partagé IBM utilisé pour allouer des processeurs à un groupe de LPAR.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.3.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame]

Colonnes ajoutées	Description
Unités de processeur actuellement disponibles	Unités de processeur actuellement disponibles.
Unités de processeur configurables	Unités de processeur configurables.
Unités de mémoire configurables	Unités de mémoire configurables.
Unités de processeur installées	Unités de processeur installées.
Unités de mémoire actuellement disponibles	Unités de mémoire actuellement disponibles.
Unités de mémoire installées	Unités de mémoire installées.

Classe du pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool]

Colonnes ajoutées	Description
ID LPAR	ID LPAR.

Traduction automatique

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

Classe du pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
Noms de LPAR	Noms de LPAR.
Nom du contour	Nom du cadre.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.2.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe IBM HMC Server [cmdb_ci_hmc_server]

Colonnes ajoutées	Description
Nombre de trames	Nombre d'images.

Colonnes ajoutées	Description
Est VIO	Indique si cette machine virtuelle est un serveur d'entrée/sortie virtuel (VIO) dans la topologie HMC.
Filigrane élevé de la VCPU	Pic d'utilisation du processeur virtuel affecté à au cours de la période de reporting.
Numéro de série de la trame	Numéro de série d'une trame (trame étant une machine physique telle qu'ESX).
Serveurs VIO	Liste des serveurs VIO.

Classe de ressource LPAR [cmdb_ci_lpar_resource]

Colonnes ajoutées	Description
Nom du nœud	Nom du nœud.
Nom de la partition	Nom de la partition.
Numéro de partition	Numéro de la partition.
Type	Type de ressource LPAR.
Mode	Mode de ressource LPAR.
Capacité autorisée	Capacité allouée accordée.
ID du groupe de partitions	ID d'un groupe de partitions.
ID du pool partagé	ID d'un pool de processeurs partagés.
Processeurs virtuels en ligne	Un processeur virtuel.
Mémoire maximale	Quantité maximale de mémoire.
Mémoire minimale	Quantité minimale de mémoire.
Poids de capacité variable	Poids de la capacité du processeur de la partition logique.
Capacité minimale	Nombre minimum de processus.
Incrément de capacité	Incrémentations du processus.

Traduction automatique

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

Classe de ressource LPAR [cmdb_ci_lpar_resource] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
Processeurs physiques maximum dans le système	Nbre max. de processeurs alloués dans le système.
Processeurs physiques actifs dans le système	Processeurs actuels dans le système.
Processeurs actifs dans le pool	Nombre de processeurs actifs dans un pool.
Processeurs physiques partagés dans le système	Nombre de processeurs partagés au sein d'un système.
Capacité maximale du pool	Capacité maximale des processus au sein d'un pool.
Capacité autorisée du pool	Nombre de processus autorisés.
Capacité non allouée	Nombre d'espaces libres.
Pourcentage du processeur physique	Nombre de processeurs alloués au système.
Poids non alloué	Ressources sur l'instance sans frais supplémentaires.
Processeurs virtuels souhaités	Nombre cible de processeurs virtuels.
Mémoire souhaitée	Quantité cible de mémoire.
Poids de capacité variable souhaité	Charge ciblée du processeur.
Capacité souhaitée	Ressources cibles utilisées au sein de l'instance.
Filigrane élevé de la VCPU	Pic d'utilisation du processeur virtuel affecté à au cours de la période de reporting.

Classe du pool de processeurs IBM HMC [cmdb_ci_processor_pool]

Colonnes ajoutées	Description
ID de pool	ID de pool de processeurs.
Nombre de cœurs du processeur	Nombre de cœurs de processeur.
Nombre de mémoires	Quantité de mémoire utilisée.
Cœurs non affectés	Nombre de cœurs inutilisés.
Mémoire non affectée	Quantité de mémoire non affectée.

La classe suivante n'a pas de colonnes ajoutées : IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame].

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension de l'Internet des objets (IoT)

L'application Modèles de classe CI CMDB de l'App Store ajoute ou met à jour des classes pour l'Internet des objets (IoT).

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Traduction automatique

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

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

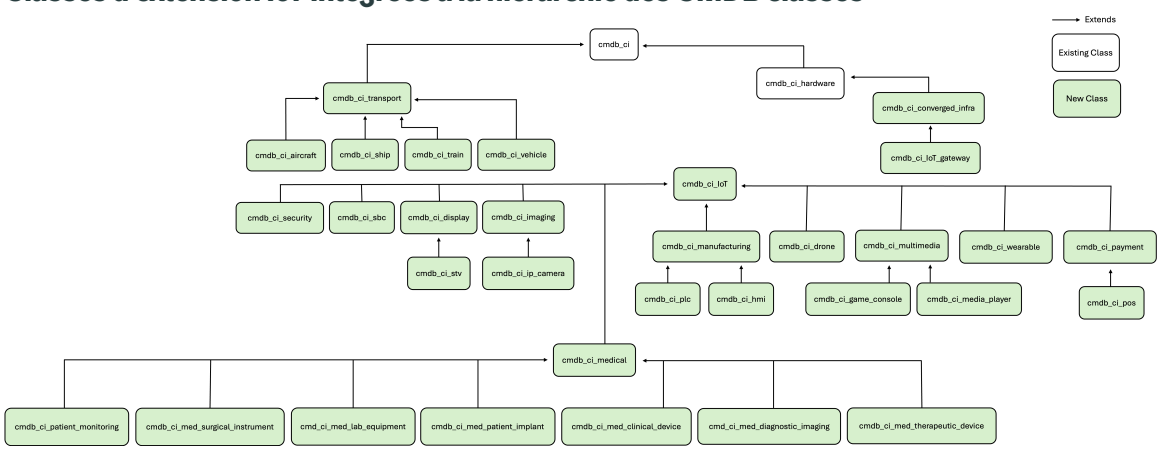
Demander des applications dans l'App Store

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

Internet des objets (IoT)

L'IoT est un système de dispositifs informatiques interdépendants, de machines mécaniques et numériques, d'objets, d'animaux ou de personnes dotés d'identifiants uniques et de la possibilité de transférer des données sur un réseau sans nécessiter d'interaction entre humains ou entre humains et ordinateurs. Les classes ajoutées dans cette version étendent le modèle de données pour fournir une base pour la représentation des classes CI IoT. Cette base sous-tend les workflows pour Enterprise Asset Management (EAM), Governance Risk Compliance (GRC), Component Supply Management (CSM) et Field Service Management (FSM) entourant la gestion des appareils IoT et des véhicules de transport dans lesquels certains résident.

Classes d'extension IoT intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.6.0 ajoute les classes suivantes pour l'IoT.

Classe	Extensions	Description
Type de transport [cmdb_ci_transport]	cmdb_ci	Types de transport qui contiennent des technologies interconnectées.

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
Infrastructure convergée [cmdb_ci_converged_infra]	cmdb_ci_hardware	Appareils qui remplissent à la fois des fonctions de calcul et de mise en réseau.
Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	cmdb_ci_hardware	Table parente contenant les types d'appareils de l'Internet des objets.
Avion [cmdb_ci_aircraft]	Type de transport [cmdb_ci_transport]	Méthode de transport qui utilise l'air ou l'espace comme voie principale. Par exemple, les avions et les hélicoptères.
Expédier [cmdb_ci_ship]	Type de transport [cmdb_ci_transport]	Une méthode de transport qui utilise l'eau comme voie principale. Par exemple, les navires.
Train [cmdb_ci_train]	Type de transport [cmdb_ci_transport]	Une méthode de transport qui utilise les rails comme voie principale. Par exemple, Amtrak.
Véhicule [cmdb_ci_vehicle]	Type de transport [cmdb_ci_transport]	Méthode de transport qui utilise des roues ou des chenilles comme moyen de déplacement. Par exemple, les voitures, les camions, les bulldozers.
Passerelle IoT [cmdb_ci_IoT_gateway]	Infrastructure convergée [cmdb_ci_converged_infra]	Appareil qui fournit les services suivants : • Transfère les paquets entre le LAN et le WAN sur la couche IP. • Exécute des fonctions de couche application entre les nœuds IoT et d'autres entités. • Permet une communication locale à courte portée entre les appareils IoT.
Appareil de sécurité [cmdb_ci_security]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui remplit une fonction de sécurité, tel que les lecteurs de badge.
Calcul à carte unique [cmdb_ci_sbc]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil de calcul à carte unique tel qu'un Raspberry Pi.
Afficher l'appareil [cmdb_ci_display]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui affiche des images.
Appareil d'imagerie	Appareil IoT	Appareil connecté qui capture des images.

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
[cmdb_ci_imaging]	[cmdb_ci_IoT]	
Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui remplit une fonction de soins médicaux, comme une unité d'appel infirmier.
Appareil de fabrication [cmdb_ci_manufacturing]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui facilite un processus de fabrication.
Appareil multimédia [cmdb_ci_multimedia]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui facilite la génération ou la diffusion de contenu multimédia.
Appareil de paiement [cmdb_ci_payment]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté qui permet d'acheter des biens ou des services.
Drone [cmdb_ci_drone]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté sans pilote avec mobilité.
Technologie portable [cmdb_ci_wearable]	Appareil IoT [cmdb_ci_IoT]	Appareil connecté porté par une entité telle qu'une montre connectée.
Téléviseur connecté [cmdb_ci_stv]	Afficher l'appareil [cmdb_ci_display]	Un téléviseur connecté au réseau et capable d'exécuter des applications.
Caméra IP [cmdb_ci_ip_camera]	Appareil d'imagerie [cmdb_ci_imaging]	Une caméra connectée au réseau.
Surveillance du patient [cmdb_ci_med_patient_monitoring]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Surveille et suit divers paramètres physiologiques d'un patient. Surveille la fréquence cardiaque, la pression artérielle, les niveaux d'oxygène, la fréquence respiratoire, etc.
Instrument chirurgical [cmdb_ci_med_surgical_instrument]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Dispositifs utilisés lors d'interventions chirurgicales. Des outils de survie et des outils pour aider les chirurgiens dans des manœuvres précises et contrôlées.
Équipement de laboratoire [cmd_ci_med_lab_equipment]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Outils, appareils et instruments spécialisés utilisés dans la recherche, les expériences et les analyses scientifiques.
Implant de patient [cmdb_ci_med_patient_implant]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Dispositifs médicaux ou tissus placés chirurgicalement à l'intérieur du corps d'un patient.
Appareil clinique	Appareil médical	Appareils utilisés en milieu clinique pour la prise en charge

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
[cmdb_ci_med_clinical_device]	[cmdb_ci_medical]	globale, le personnel médical et l'aide aux patients.
Imagerie de diagnostic [cmd_ci_med_diagnostic_imaging]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Équipement spécialisé utilisé en médecine pour visualiser les structures internes du corps.
Appareil thérapeutique [cmdb_ci_med_therapeutic_device]	Appareil médical [cmdb_ci_medical]	Outils spécialisés conçus pour aider au traitement, à la réadaptation ou à la gestion des problèmes de santé. Peut aller des supports orthopédiques aux implants cardiaques et aux appareils de neurostimulation.
Contrôleur de logique de processus [cmdb_ci_plc]	Appareil de fabrication [cmdb_ci_manufacturing]	Contrôleur logique connecté au réseau utilisé dans la fabrication. Par exemple, les appareils fabriqués par Siemens et Allen Bradley.
Interface homme-machine [cmdb_ci_hmi]	Appareil de fabrication [cmdb_ci_manufacturing]	Une IHM connectée au réseau qui est utilisée dans la fabrication. Par exemple, les appareils fabriqués par Siemens et Allen Bradley.
Console de jeu [cmdb_ci_game_console]	Appareil multimédia [cmdb_ci_multimedia]	Appareil connecté au réseau qui est utilisé pour jouer à des jeux ou diffuser du contenu multimédia. Par exemple, une Xbox ou une Playstation.
Lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player]	Appareil multimédia [cmdb_ci_multimedia]	Appareil connecté au réseau qui est utilisé pour lire du contenu multimédia numérique. Par exemple, Amazon Fire TV.
Contrôle du moniteur d'affichage [cmdb_ci_monitor_control]	Appareil multimédia [cmdb_ci_multimedia]	Appareil connecté au réseau qui contrôle l'affichage des médias sur un moniteur. Par exemple, un contrôleur de médias Crestron.
Appareil du point de vente [cmdb_ci_pos]	Appareil de paiement [cmdb_ci_payment]	Appareil connecté au réseau qui est utilisé dans l'achat de biens ou de services. Par exemple, un lecteur de carte de crédit.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension Kong

L'application Modèles de classe CI CMDB du magasin ajoute ou met à jour des classes pour les passerelles Kong.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre

Traduction automatique

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

CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Kong

Kong est une plateforme de gestion d'API qui permet aux entreprises de mieux gérer le trafic client et hôte.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.49.0 ajoute les classes suivantes pour Kong.

Classe	Extensions	Description
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Passerelle API [cmdb_ci_api_gateway]	L'application Kong Gateway qui héberge et gère les API individuelles. Exemple : Kong Gateway instanceName.
Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]	Application d'équilibrage de charge [cmdb_ci_lb_appl]	L'équilibreur de charge par défaut sur l'application Kong Gateway qui pointe vers les instances de service back-end lors de l'exécution des demandes d'API. Exemple : httpbin-upstream.
Cible Kong [cmdb_ci_kong_target]	Composant de l'API [cmdb_ci_api_component]	Le back-end à charge équilibrée de la passerelle qui répond aux demandes d'API. Exemple : httpbin-target1.

Attributs de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.49.0 ajoute les attributs suivants aux classes respectives.

Traduction automatique

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

Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]

Attribut	Type de données	Description
URL d'administrateur	Ficelle (255)	URL pour effectuer des demandes d'API d'administrateur.
Base de données	Chaîne	Type de base de données utilisée par la passerelle Kong. Exemple : Postgres ou Cassandra.

Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_lb_appl]

Attribut	Type de données	Description
Algorithme	Chaîne	Type d'algorithme utilisé pour l'équilibrage de charge. Exemple : round robin.
ID	Ficelle (255)	Identificateur unique du système source.

Cible Kong [cmdb_ci_kong_target]

Attribut	Type de données	Description
Cible	Ficelle (255)	URL de l'intégration cible.

Structures des relations clés

Un certain nombre de relations clés doivent être définies pour les classes API et Kong.

Relations Kong

Classes parents	Relation	Classe enfant	Type de relation
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Utilisations ::Utilisé par	Équilibreur de charge Kong	Suggéré
Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_lb_appl]	Contient::Contenu par	Cible Kong	Dépendant(e) de
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Fournit ::P fourni par	Équilibreur de charge Kong	Dépendant(e) de

Tables non CMDB connexes

La classe Kong Gateway utilise la table non CMDB de Kong Workspace comme liste connexe :

Espace de travail Kong [kong_workspace]

Attribut	Type de données	Description
Nom	Chaîne (100)	Nom de l'espace de travail Kong.
ID	Ficelle (255)	Identificateur unique du système source.

Traduction automatique

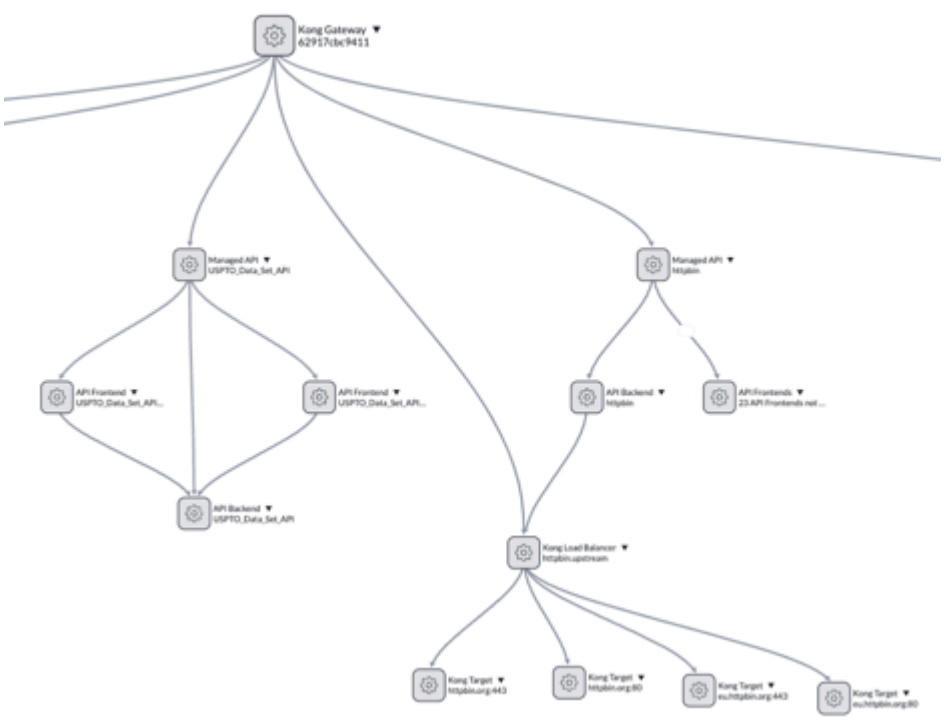
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Espace de travail Kong [kong_workspace] (suite)

Attribut	Type de données	Description
Passerelle API	Référence	Référence à la passerelle d'API Kong.

Exemple de Kong Gateway

Voici un exemple de vue des dépendances pour la classe de passerelle Kong qui montre comment une passerelle remplirait la classe dépendante de l'API gérée avec les API et les composants associés. La classe d'API managée est considérée comme une relation de premier niveau par rapport à la passerelle, tandis que les composants front-end et back-end sont considérés comme des relations de second niveau. Ensuite, vous pouvez lier les alertes à ces CI, configurer des CI dynamiques pour les vues de service et les incidents, ou établir des workflows supplémentaires qui utilisent des CI.



Classes d'extension Kubernetes

L'application Découverte et mappage des services ajoute ou met à jour des classes pour le modèle Kubernetes.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?

Traduction automatique

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

emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

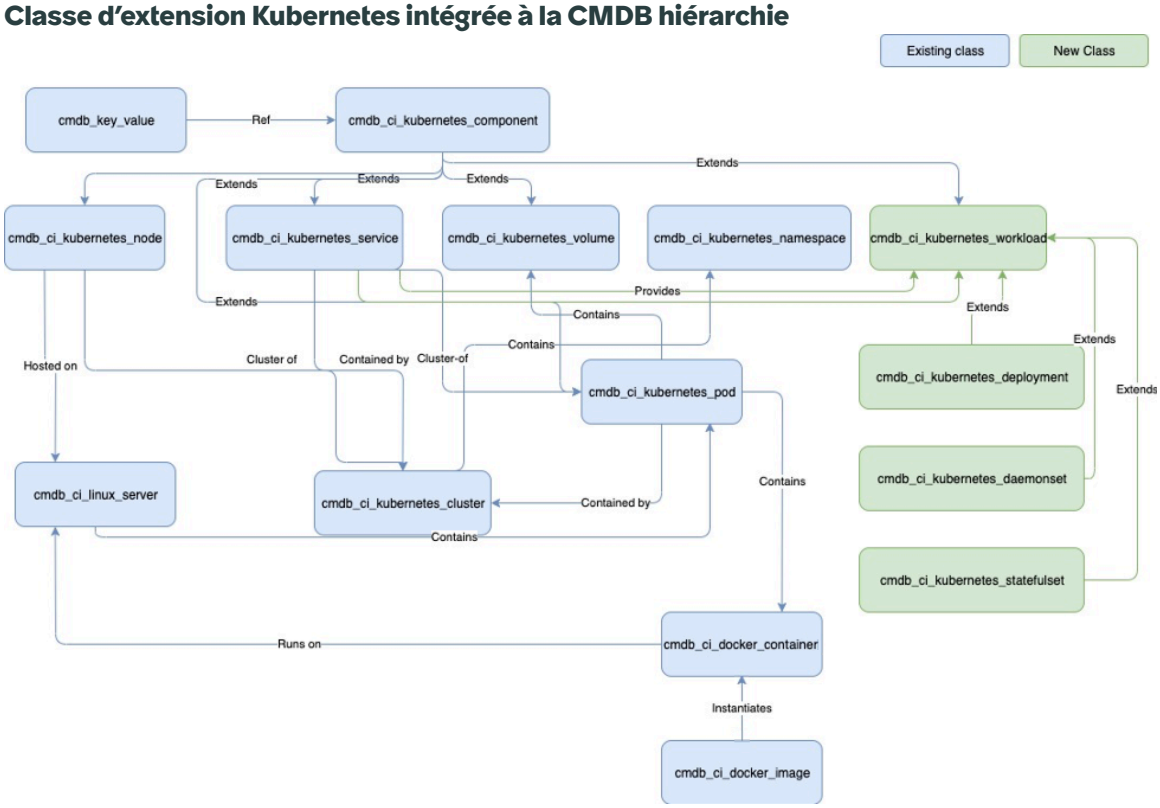
Demander des applications dans l'App Store

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

Modèle Kubernetes

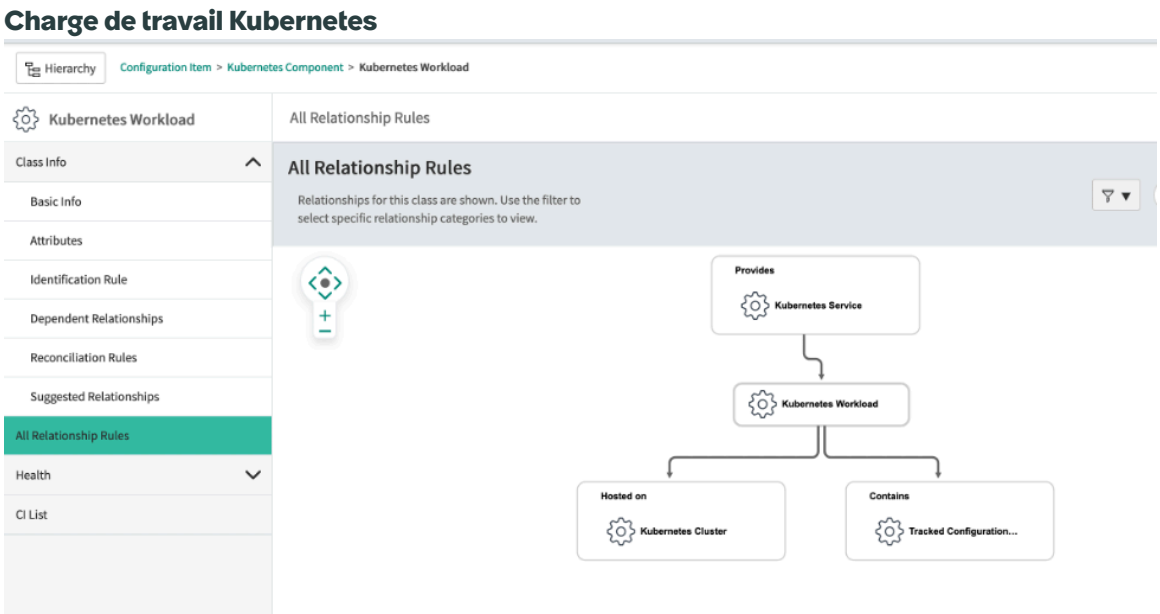
Le flux principal du modèle Kubernetes permet de détecter les éléments centraux Kubernetes. Les classes de cette version étendent la prise en charge pour détecter les composants de contrôleur de charge de travail Kubernetes tels que les déploiements, les daemonsets et les statefulsets. La bibliothèque Workload Share capture des informations sur les déploiements, les démonsets et les statefulsets et les stocke dans les tables respectives. D'autres extensions incluent une extension YAML et Service Mesh qui génère un fichier YAML pour suivre les fichiers de configuration et créer des relations de service à service en découvrant les informations de Service Mesh.

Classe d'extension Kubernetes intégrée à la CMDB hiérarchie



Traduction automatique

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



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.12.0 ajoute les classes suivantes pour le modèle Kubernetes. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Champs	Relation
cmdb_ci_kubernetes_workload	cmdb_ci_kubernetes_components		Fournit à partir du cmdb_ci_kubernetes_service
cmdb_ci_kubernetes_deployment	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Réplications souhaitées • Réplications mises à jour • Total de répliques • Réplications disponibles • Réplications non disponibles	Hébergé sur la grappe
cmdb_ci_kubernetes_daemonset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Pods en cours d'exécution • Pods en attente • Pods réussis • Échec des pods • Pods disponibles	Hébergé sur la grappe

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Champs	Relation
cmdb_ci_kubernetes_statefulset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Pods en cours d'exécution • Pods en attente • Pods réussis • Échec des pods • Pods disponibles	Hébergé sur la grappe

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Extension de classe CI du système de détection des intrusions réseau (NIDS)

La classe NIDS (Network Intrusion Detection System) [cmdb_ci_nids] établit les relations entre les dispositifs de surveillance réseau passive et les appareils présents sur le réseau qu'elle détecte. Un gestionnaire NIDS gère les capteurs NIDS qui détectent les appareils et établit des relations « detects ::d etected by » entre les enregistrements NIDS (parent) et les CI qu'il détecte (enfant).

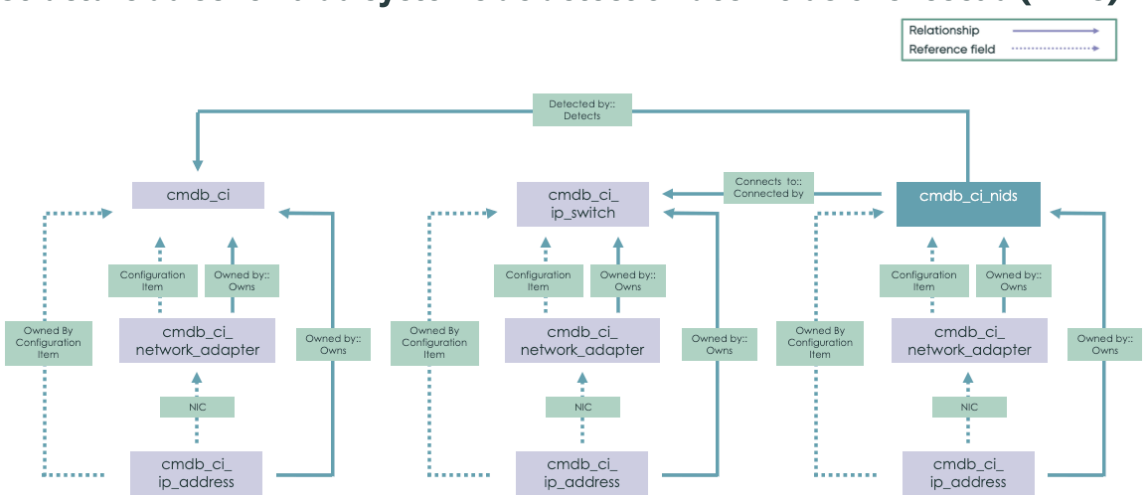
Cette rubrique répertorie les classes pertinentes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSQ1BUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Structure du schéma du système de détection des intrusions réseau (NIDS)



Traduction automatique

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

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour.Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.30 ajoute les classes suivantes pour le système de détection d'intrusion réseau (NIDS). Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Système de détection d'intrusion réseau (NIDS) (cmdb_ci_nids)	cmdb_ci_ids_network	NIDS est un système de détection d'intrusion au sein du réseau qui examine le trafic de tous les appareils du réseau. Les scanners NIDS établissent des relations entre les dispositifs d'analyse réseau OT et les appareils OT sur le réseau. Un gestionnaire NIDS gère les capteurs NIDS.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.30 ajoute les colonnes suivantes à la classe NIDS (Network Intrusion Detection System) [cmdb_ci_nids].

Classe NIDS (Network Intrusion Detection System, NIDS) [cmdb_ci_nids]

Étiquette de colonne	Nom de colonne	Description
ID source NIDS	Correlation_id	Identificateur de l'appareil NIDS. Utilise l'ID de corrélation affecté pour le NIDS comme nids_source_id.
Nom de source NIDS	nids_source_name	Nom de l'appareil NIDS.
Affectation du type de réseau	network_type_assignment	Indique si l'appareil se trouve sur un réseau IT ou OT.
Site d'affectation NIDS	isa_entity_site	Site ISA attribué au NIDS. Ces informations sont disponibles lorsque l'utilisateur connecté dispose d'un rôle d'administrateur ISA affecté.

Rôles et logique de contrôle d'accès (ACL)

Le rôle *d'administrateur NIDS (cmdb_nids_admin)* est associé à la classe NIDS (Network Intrusion Detection System) [cmdb_ci_nids] : Peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements OT ID de réseau (NDIS). Pour afficher la sélection d'application IDS réseau dans le menu d'application, vous devez disposer de ce rôle.

Traduction automatique

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

Structure des relations clés

Pour chaque enregistrement CI CMDB ayant une relation « Détecté par » avec un enregistrement NIDS, un ServiceNow Operational Technology connecteur certifié Graphe de services effectue les opérations suivantes :

1. Affecte les valeurs de métadonnées liées au NIDS suivantes au CI :
   a. Emplacement
   b. Société
   c. Utilisateurs associés (Propriété de, Géré par, Pris en charge par, Affecté à)
   d. Groupes d'utilisateurs associés (groupe d'approbation, géré par, groupe de support, groupe de changement)
2. Si le type de réseau NIDS est défini sur OT, il affecte les valeurs de métadonnées liées à NIDS suivantes au CI :
   a. Crée un enregistrement d'appareil OT (cmdb_ot_entity) pour le CI, à l'aide de la référence cmdb_ot_entity sur le CI.
   b. Affecte la zone d'affectation NIDS à l'enregistrement d'appareil OT.
   c. Si le est Gestionnaire de processus industriels installé, affectez le site d'affectation NIDS à l'enregistrement de l'appareil OT.
3. *Les valeurs Étape du cycle de vie* et État de l'étape du *cycle de vie* du CI permettent de capturer le mode d'apprentissage d'un capteur.
   - Si *l'étape du cycle de vie* est **opérationnelle** et que *l'état de l'étape du cycle de vie* est **en mode d'apprentissage**, la validation échoue.
   - Si *l'état de l'étape du cycle de vie* est **En cours d'utilisation**, la validation est réussie.

Classes d'extension de l'inventaire de réseau (NI)

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour des classes pour l'application Telecommunications Network Inventory . Telecommunications Network Inventory utilise les classes d'extension Network Inventory (NI) pour étendre la hiérarchie des classes d'éléments Base de données de gestion des configurations (CMDB) de configuration (CI).

Ces extensions permettent de stocker des informations sur l'inventaire CMDB réseau d'un fournisseur de service. L'application de stockage ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de CMDB classe, notamment :

- Descriptions des classes
- Règles d'identification
- Entrées d'identificateurs
- Relations dépendantes, le cas échéant.

Avec l'application ServiceNow Telecommunications Network Inventory , vous pouvez créer une représentation numérique de vos réseaux physiques et logiques. Cette application utilise les extensions de classe NI pour renseigner les CI qui constituent la base de votre modèle d'inventaire de réseau numérique. Pour en savoir plus, consultez Telecommunications Network Inventory .

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/

Traduction automatique

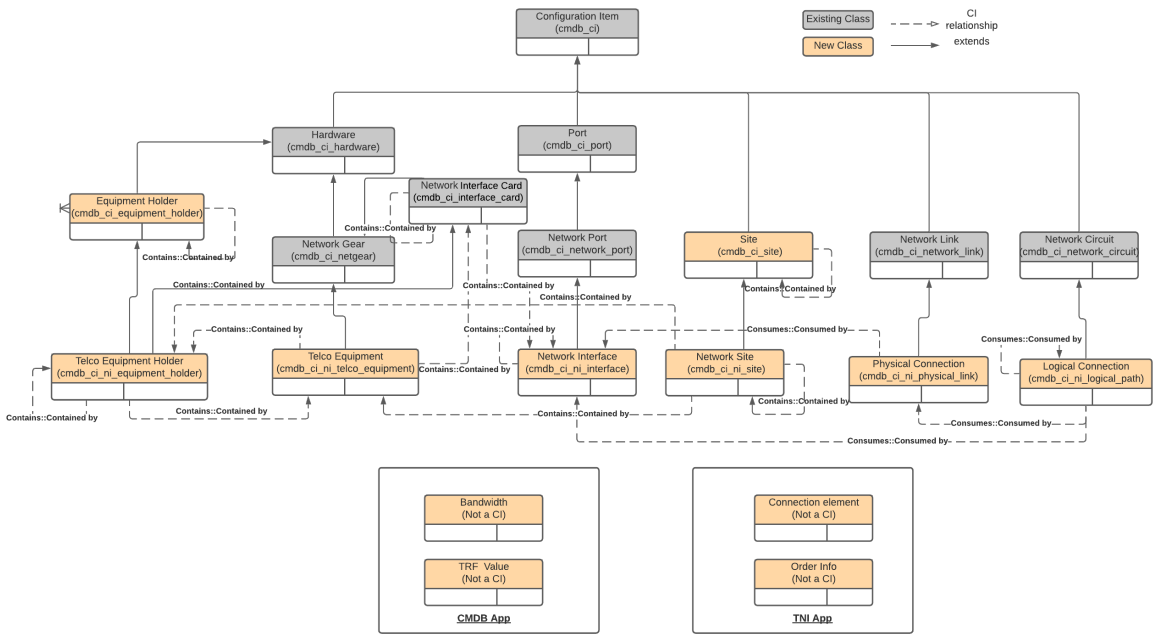
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Telecommunications Network Inventory Structure du schéma (NI)



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classes d'extension NI

Classe	Extensions	Description
Site réseau [cmdb_ci_ni_site]	Site [cmdb_ci_site]	Site réseau. Capture et gère les attributs spécifiques à l'emplacement de chaque site réseau, y compris les centres réseau, les bâtiments, les étages et les salles où se trouve l'équipement. Les enregistrements de site réseau vous permettent d'afficher tous les équipements

Traduction automatique

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

Classes d'extension NI (suite)

Classe	Extensions	Description
		à un emplacement. Vous pouvez filtrer les emplacements par type affecté, rôle ou catégories de fonction.
Support de l'équipement de télécommunications [cmdb_ci_ni_equipment_holder]	Titulaire de l'équipement [cmdb_ci_equipment_holder]	Support de l'équipement de télécommunications. Représente les unités physiques qui contiennent l'équipement de télécommunication, y compris les cages, les baies, les armoires, les créneaux, les racks de relais et les files d'attente. Les alignements contiennent les racks de relais individuels. Chaque rack de relais contient les étagères d'équipement. Les supports d'équipement peuvent contenir les autres supports d'équipement. Les enregistrements de titulaires d'équipement vous permettent de suivre et de gérer vos actifs réseau.
Équipement de télécommunications [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	Équipement réseau [cmdb_ci_netgear]	Équipement de télécommunications. Représente une étagère ou un appareil qui fournit la fonctionnalité technique dans un réseau. Les exemples incluent les routeurs, les modems, les appareils mobiles, les câbles optiques, les relais et les commutateurs. L'équipement peut avoir des emplacements, des cartes ou des ports. L'équipement peut exister dans un support d'équipement ou seul, car tous les équipements ne sont pas montés en rack. Les enregistrements d'équipement vous permettent de suivre et de gérer vos actifs réseau.

Traduction automatique

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

Classes d'extension NI (suite)

Classe	Extensions	Description
Composant de remplissage Telco [cmdb_ci_filler_component]	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Composant du remplisseur. Représente un couvercle pour les emplacements/ emplacements vides dans un rack ou un appareil. Souvent fabriqué à partir de matériaux métalliques ou plastiques plats, il aide à séparer les zones d'air froid et chaud, empêche la poussière de pénétrer dans le châssis et assure une bonne circulation de l'air dans le châssis ou le rack.
Déflecteur de chaleur Telco [cmdb_ci_heat_baffle]	Composant du remplisseur [cmdb_ci_filler_component]	Déflecteur de chaleur. Représente le matériel utilisé pour aider à diriger l'air chaud ascendant loin de l'équipement.
Point de commutation de service Telco (SSP) [cmdb_ci_service_switching_point]	Équipement de télécommunications [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	Point de commutation de service (SSP). Commutateur dans un réseau de télécommunications qui envoie une requête à une base de données centrale appelée point de contrôle de service (SCP) via le réseau SS7 pour déterminer comment un appel TDM peut être acheminé. Les SSP peuvent faire partie d'un commutateur vocal ou d'un ordinateur séparé qui y est connecté.
Point de contrôle des services de télécommunications (SCP) [cmdb_ci_service_control_point]	Équipement de télécommunications [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	Point de contrôle du service (SCP). Représente les points de contrôle de service (SCP) dans le réseau SS7 (Signaling System 7) responsables de l'acheminement des appels et de la gestion des fonctions spéciales.

Traduction automatique

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

Classes d'extension NI (suite)

Classe	Extensions	Description
Composant de contrôle Telco [cmdb_ci_telco_control_component]	Équipement de télécommunications [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	Composant de contrôle. Appareil dans un composant matériel informatique qui crée une interface entre la carte mère du système principal d'un ordinateur et d'autres composants matériels. Certains seront intégrés directement dans la carte mère, tandis que d'autres pourront être ajoutés en tant que dispositifs d'extension.
Interface réseau [cmdb_ci_ni_interface]	Port réseau [cmdb_ci_ni_network_port]	Interface réseau. Capture et gère les attributs spécifiques à l'équipement pour les interfaces réseau. Identification : Numéro de série (100) Nom (200) Dépend de • Matériel (contient ::contenu par) • Composite logique (contient ::contenu par) • Port réseau (contient ::contenu par) • Objet ordinateur virtuel (contient ::contenu par) • Composant Kubernetes (contient ::contenu par) • Service d'application (contient ::contenu par) Attribut du port réseau : taille MTU [mtu_size] En réseau, l'unité de transmission maximale (MTU) est une mesure représentant le plus grand paquet de données qu'un appareil connecté au réseau acceptera. Mesuré en octets entiers. Cas d'utilisation :

Traduction automatique

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

Classes d'extension NI (suite)

Classe	Extensions	Description
		• Optimisation des performances du réseau : Définir la bonne taille de MTU peut réduire les frais généraux et maximiser le débit de données. • Éviter la fragmentation : Une MTU correctement configurée empêche la fragmentation des paquets, réduisant ainsi la charge de traitement et les retards de transmission. • Réglage du type de réseau : Différents réseaux (par exemple, VPN, WAN) peuvent nécessiter des tailles de MTU spécifiques pour garantir une compatibilité et des performances optimales.
Carte d'interface réseau (anciennement carte d'interface) [cmdb_ci_interface_card]	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Carte d'interface réseau. Représente les cartes d'interface stockées dans un réseau. Les cartes peuvent occuper plus d'un emplacement et peuvent contenir d'autres cartes. Il peut s'agir des ports d'équipement physiques ou logiques (virtuels). Chaque port se voit attribuer une valeur de bande passante. Les bandes passantes sont consommées lorsqu'elles sont utilisées dans la conception de réseaux.
Instance du service réseau [cmdb_ci_network_service_instance]		L'instance de service réseau représente une instance spécifique déployée, approvisionnée et/ou configurée d'un ensemble de services réseau qui, à leur tour, sont basés sur des fonctions réseau.
Connexion physique [cmdb_ci_ni_physical_link]	Lien réseau [cmdb_ci_network_link]	Connexion physique. Représente les connexions de ports physiques sur les

Traduction automatique

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

Classes d'extension NI (suite)

Classe	Extensions	Description
		cartes d'interface réseau de vos réseaux.
Connexion logique [cmdb_ci_ni_logical_path]	Circuit réseau [cmdb_ci_network_circuit]	Connexion logique. Représente les connexions de ports logiques ou virtuels sur les cartes d'interface réseau. Une connexion logique représente généralement les multiples connexions physiques sur une carte d'interface.

Classes d'extension Nutanix

L'application Modèles de classe CI CMDB de la boutique ajoute ou met à jour les classes pour Nutanix.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSQVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Plateforme Nutanix Enterprise Cloud

La plateforme Nutanix Enterprise Cloud est un système de calcul et de stockage convergé et évolutif qui héberge et stocke des machines virtuelles. Tous les nœuds d'un cluster Nutanix partagent la gestion des ressources du cluster. L'unité de base du cluster est un nœud Nutanix qui exécute un hyperviseur standard et contient des processeurs, de la mémoire et du stockage local (SSD et disques durs). Une machine virtuelle Nutanix Controller s'exécute sur chaque nœud, ce qui permet de regrouper le stockage local de tous les nœuds du cluster.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Traduction automatique

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

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.6.0 ajoute les classes suivantes pour Nutanix. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Centrale Nutanix Prism [cmdb_ci_nutanix_prism_central]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Gestionnaire multi-clusters responsable de la gestion de plusieurs clusters Acropolis afin de fournir une interface de gestion unique et centralisée.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.2.0 ajoute les classes suivantes pour Nutanix.

Classe	Extensions	Description
Grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Grappe comprenant les nœuds physiques exécutant le logiciel Nutanix.
Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Application [cmdb_ci_appl]	Machine virtuelle du contrôleur Nutanix présente dans chaque nœud et qui fournit les capacités de stockage de clustering et de gestion.
Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Sous-ensemble de pool de stockage Nutanix utilisé pour appliquer des stratégies telles que la capacité réservée, le facteur de réplication et les options d'optimisation du stockage.
Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de stockage [cmdb_ci_storage_pool]	Regroupement de disques physiques au sein d'une grappe Nutanix généralement utilisée pour créer une séparation physique entre les machines virtuelles.
Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Serveur de virtualisation [cmdb_ci_virtualization_server]	Hôte physique sur lequel s'exécutent tous les ordinateurs virtuels.
Instance de la machine virtuelle Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Une machine virtuelle qui s'exécute sur l'infrastructure Nutanix.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.1.5 ajoute les classes suivantes pour Nutanix.

Classe	Extensions	Description
Grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Grappe comprenant les nœuds physiques exécutant le logiciel Nutanix.

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Application [cmdb_ci_appl]	Machine virtuelle du contrôleur Nutanix présente dans chaque nœud et qui fournit les capacités de stockage de clustering et de gestion.
Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Sous-ensemble de pool de stockage Nutanix utilisé pour appliquer des stratégies telles que la capacité réservée, le facteur de réplication et les options d'optimisation du stockage.
Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de stockage [cmdb_ci_storage_pool]	Regroupement de disques physiques au sein d'une grappe Nutanix généralement utilisée pour créer une séparation physique entre les machines virtuelles.
Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Serveur de virtualisation [cmdb_ci_virtualization_server]	Hôte physique sur lequel s'exécutent tous les ordinateurs virtuels.
Instance de la machine virtuelle Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Une machine virtuelle qui s'exécute sur l'infrastructure Nutanix.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.1.4 ajoute les classes suivantes pour Nutanix.

Grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Grappe comprenant les nœuds physiques exécutant le logiciel Nutanix.
Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Application [cmdb_ci_appl]	Machine virtuelle du contrôleur Nutanix présente dans chaque nœud et qui fournit les capacités de stockage de clustering et de gestion.
Conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Sous-ensemble de pool de stockage Nutanix utilisé pour appliquer des stratégies telles que la capacité réservée, le facteur de réplication et les options d'optimisation du stockage.
Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de stockage [cmdb_ci_storage_pool]	Regroupement de disques physiques au sein d'une grappe Nutanix généralement utilisée pour créer une séparation physique entre les machines virtuelles.
Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Serveur de virtualisation [cmdb_ci_virtualization_server]	Hôte physique sur lequel s'exécutent tous les ordinateurs virtuels.

Traduction automatique

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

Instance de la machine virtuelle Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Une machine virtuelle qui s'exécute sur l'infrastructure Nutanix.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: La version 1.6.0 n'ajoute aucune colonne à la classe Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central].

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.2.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe de grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colonnes ajoutées	Description
Numéros de série de bloc	Numéros de série des blocs connectés à la grappe.
ID de grappe	UUID (Universal Unique Identifier) de la grappe.
Sous-réseau externe	Sous-réseau de l'adresse IP externe de la grappe.
Version complète	Version complète de la grappe. Par exemple : el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Types d'hyperviseur	Types d'hyperviseurs associés à cette grappe.
Sous-réseau interne	Sous-réseau d'adresses IP internes.
Version NCC	Version de vérification de grappe Nutanix.
Serveurs NTP	Serveurs NTP associés à cette grappe.
Nombre de nœuds	Nombre de nœuds connectés à la grappe.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la grappe.
Version	Version de la grappe. Par exemple : 5.10.3.1

Classe d'ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colonnes ajoutées	Description
Type d'hyperviseur	Type d'hyperviseur.
Mémoire (Mo)	Quantité de mémoire (en Mo) disponible sur le contrôleur.
État	État d'alimentation marche/arrêt du contrôleur.
ID de l'ordinateur virtuel	UUID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.
Identifiant d'objet	ID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.

Traduction automatique

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

Classe du conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]

Colonnes ajoutées	Description
Compression	Indique si la compression est activée.
ID du conteneur	UUID du conteneur.
Déduplication	Indique si la déduplication sur disque est activée, c'est-à-dire si la compression de déduplication est appliquée aux données sur les disques durs (HDD). La déduplication par niveau de performance est une condition préalable à la déduplication sur disque.
Code d'effacement	Indique si le codage d'effacement est activé.
Facteur de réplication	Nombre de copies de données maintenues. Le facteur de réplication est spécifié (2 ou 3) lors de la création du conteneur.

Les classes suivantes n'ont pas de colonnes ajoutées :

- Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Instance d'ordinateur virtuel Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.1.5 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe de grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colonnes ajoutées	Description
Numéros de série de bloc	Numéros de série des blocs connectés à la grappe.
ID de grappe	UUID (Universal Unique Identifier) de la grappe.
Sous-réseau externe	Sous-réseau de l'adresse IP externe de la grappe.
Version complète	Version complète de la grappe. Par exemple : el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Types d'hyperviseur	Types d'hyperviseurs associés à cette grappe.
Sous-réseau interne	Sous-réseau d'adresses IP internes.
Version NCC	Version de vérification de grappe Nutanix.
Serveurs NTP	Serveurs NTP associés à cette grappe.
Nombre de nœuds	Nombre de nœuds connectés à la grappe.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la grappe.

Traduction automatique

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

Classe de grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
Version	Version de la grappe. Par exemple : 5.10.3.1

Classe d'ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colonnes ajoutées	Description
Type d'hyperviseur	Type d'hyperviseur.
Mémoire	Quantité de mémoire (en Mo) disponible pour l'ordinateur virtuel.
État	État marche/arrêt de l'alimentation.
ID de l'ordinateur virtuel	UUID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.
Identifiant d'objet	ID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.

Classe du conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]

Colonnes ajoutées	Description
Compression	Indique si la compression est activée.
ID du conteneur	UUID du conteneur.
Déduplication	Indique si la déduplication sur disque est activée, c'est-à-dire si la compression de déduplication est appliquée aux données sur les disques durs (HDD). La déduplication par niveau de performance est une condition préalable à la déduplication sur disque.
Code d'effacement	Indique si le codage d'effacement est activé.
Facteur de réplication	Nombre de copies de données maintenues. Le facteur de réplication est spécifié (2 ou 3) lors de la création du conteneur.

Les classes suivantes n'ont pas de colonnes ajoutées :

- Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Instance d'ordinateur virtuel Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.1.4 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Traduction automatique

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

Classe de grappe Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colonnes ajoutées	Description
Numéros de série de bloc	Numéros de série des blocs connectés à la grappe.
ID de grappe	UUID (Universal Unique Identifier) de la grappe.
Sous-réseau externe	Sous-réseau de l'adresse IP externe de la grappe.
Version complète	Version complète de la grappe. Par exemple : el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Types d'hyperviseur	Types d'hyperviseurs associés à cette grappe.
Sous-réseau interne	Sous-réseau d'adresses IP internes.
Version NCC	Version de vérification de grappe Nutanix.
Serveurs NTP	Serveurs NTP associés à cette grappe.
Nombre de nœuds	Nombre de nœuds connectés à la grappe.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la grappe.
Version	Version de la grappe. Par exemple : 5.10.3.1

Classe d'ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colonnes ajoutées	Description
Type d'hyperviseur	Type d'hyperviseur.
Mémoire	Quantité de mémoire (en Mo) disponible pour l'ordinateur virtuel.
État	État marche/arrêt de l'alimentation.
ID de l'ordinateur virtuel	UUID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.
Identifiant d'objet	ID de l'ordinateur virtuel du contrôleur.

Classe du conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]

Colonnes ajoutées	Description
Compression	Indique si la compression est activée.
ID du conteneur	UUID du conteneur.
Déduplication	Indique si la déduplication sur disque est activée, c'est-à-dire si la compression de déduplication est appliquée aux données sur les disques durs (HDD).

Traduction automatique

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

Classe du conteneur de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
	La déduplication par niveau de performance est une condition préalable à la déduplication sur disque.
Code d'effacement	Indique si le codage d'effacement est activé.
Facteur de réplication	Nombre de copies de données maintenues. Le facteur de réplication est spécifié (2 ou 3) lors de la création du conteneur.

Les classes suivantes n'ont pas de colonnes ajoutées :

- Pool de stockage Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Hôte Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Instance d'ordinateur virtuel Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension OpenStack

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour des classes pour OpenStack.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0N5SVBUSU9

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

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

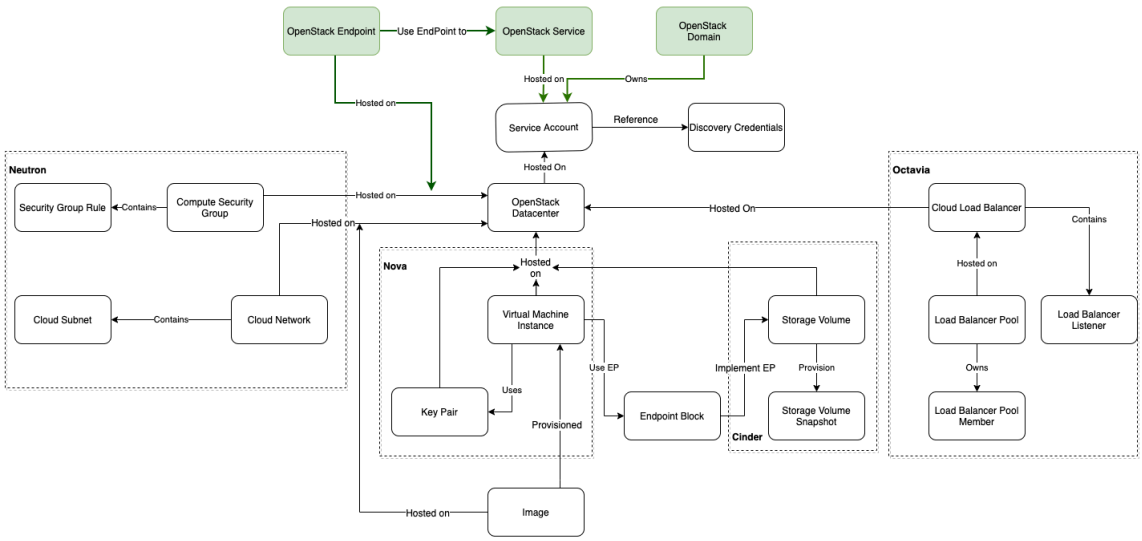
OpenStack

OpenStack est un système d'exploitation cloud qui contrôle de vastes pools de ressources de calcul, de stockage et de réseau dans un centre de données. Toutes ces ressources sont gérées et mises en service via des API avec des mécanismes d'authentification communs. D'autres composants fournissent des services tels que l'orchestration, la gestion des pannes et la gestion des services pour assurer la haute disponibilité des applications utilisateur. OpenStack est divisé en services pour vous permettre de brancher et de jouer des composants en fonction de vos besoins. Ces composants sont conçus pour

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

une évolutivité horizontale, de sorte que vous pouvez facilement ajouter de nouvelles ressources pour développer votre cloud au fil du temps.

Classes OpenStack intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.8.0 ajoute les classes suivantes pour OpenStack. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Services OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_service]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Service Web OpenStack accessible via une URL.
Point de terminaison OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Point d'accès d'un service.
Domaine OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_domain]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Collection d'utilisateurs, de groupes et de projets.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.8.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe OpenStack Services [cmdb_ci_cloud_openstack_service]

Colonnes ajoutées	Description
type	Le type de service, qui décrit l'API implémentée par le service. Valeurs possibles : Calcul, ec2, identité, image, réseau ou volume.

Traduction automatique

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

Classe OpenStack Services [cmdb_ci_cloud_openstack_service] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
activé	Définit si le service et ses points de terminaison apparaissent dans le catalogue de services (vrai/faux).

Classe de point de terminaison OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]

Colonnes ajoutées	Description
interface	Le type d'interface qui décrit la visibilité du point de terminaison. Valeurs possibles : • public : visible par les utilisateurs finaux sur une interface réseau accessible au public. • interne : visible par les utilisateurs finaux sur une interface réseau interne non mesurée. • admin : visible par les utilisateurs administratifs sur une interface réseau sécurisée.
activé	Définit si le service et ses points de terminaison apparaissent dans le catalogue de services (vrai/faux).

Classe de domaine [cmdb_ci_cloud_openstack_domain] OpenStack

Colonnes ajoutées	Description
activé	Définit si le domaine est activé (vrai/faux).

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Operational Technology Classes d'extension (OT)

L'application Modèles de classe CI CMDB de l'App Store ajoute ou met à jour des classes pour Operational Technology (OT).

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Traduction automatique

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

Modèle de données de technologie opérationnelle (OT)

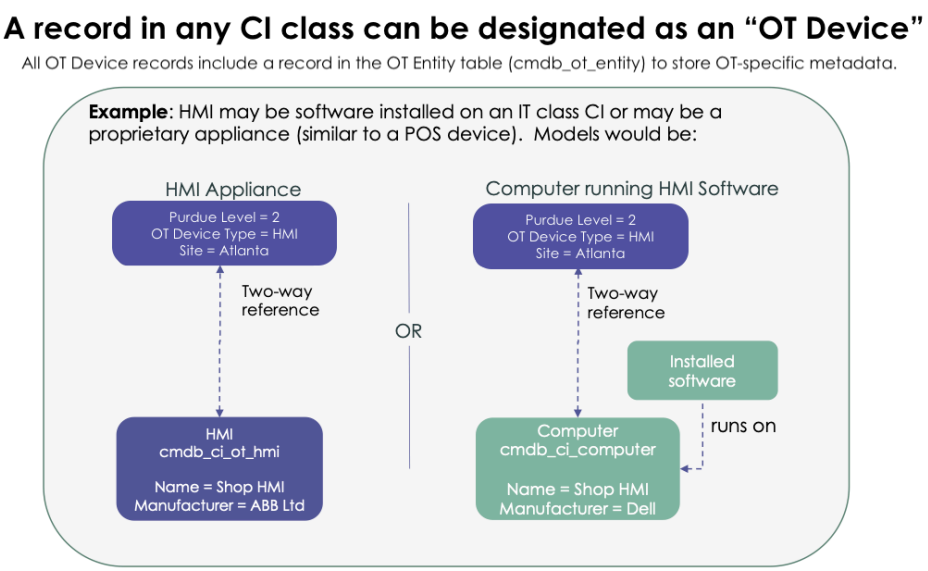
Le modèle de données (OT) a été créé pour permettre la gestion des données Operational Technology « appareil OT ». Ce Operational Technology contrôle des équipements industriels peut être basé sur un matériel de classe informatique (ordinateurs, serveurs, équipement réseau, etc.) ou sur des profils matériels spécifiques non inclus dans le modèle de ServiceNow classe informatique (automates, IHM, stations de travail d'ingénierie, historiens, etc.). Par conséquent, un seul appareil OT dans le modèle de données OT comprend deux composants principaux :

1. Un enregistrement de classe CI. Il peut s'agir d'un CI de classe IT ou OT.
2. Un enregistrement de détails de l'appareil OT. Cela décrit le type d'appareil OT (fonction) et d'autres attributs spécifiques à OT.

Chaque appareil OT dans le peut être distingué comme ayant une référence « Détails de l'appareil CMDB OT » [cmdb_ot_entity champ de référence] vers un enregistrement Détails de l'appareil OT [table cmdb_ot_entity] spécifique. Il s'agit d'une référence bidirectionnelle ; la référence ot_device de la table cmdb_ot_entity référence l'enregistrement du CI. Si la référence cmdb_ot_entity d'un enregistrement CI donné **n'est pas** vide, le CI est considéré comme un appareil OT.

Par exemple, un appareil OT IHM (interface homme-machine) peut être composé d'au moins deux façons différentes.

1. Un CI d'ordinateur avec un enregistrement de détail d'appareil OT décrivant son « type d'appareil OT » comme IHM.
2. CI IHM avec un enregistrement de détail d'appareil OT décrivant son « type d'appareil OT » également comme IHM.



De cette façon, une liste d'IHM peut être dérivée et une liste de tous les ordinateurs d'une entreprise peut également être dérivée.

Pour plus d'informations sur le modèle de données OT, consultez Implementing the CSDM framework for Operational Technology .

Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Découverte for Operational Technology et Graphe de services Connector for

Traduction automatique

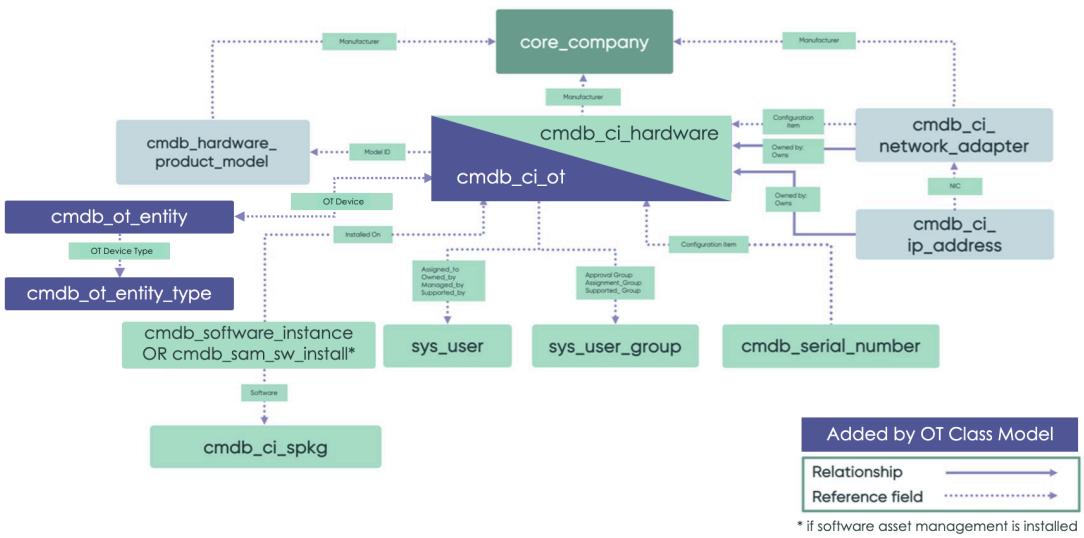
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Operational Technology (Excel) utilisent ces extensions de classe pour renseigner les CI et détecter diverses technologies et logiciels. Pour en savoir plus, consultez :

- Service Graph Connector for Microsoft Excel
- IT Discovery for OT Networks

Remarque :
En Operational Technology, les CI utilisés sur un réseau OT pour automatiser un processus industriel sont souvent appelés appareils OT. Ce terme ne doit pas être confondu avec un enregistrement d'appareil couramment utilisé dans la pratique de la gestion des actifs.

Operational Technology Structure du schéma (OT)



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.69.0 ajoute les classes suivantes pour Operational Technology (OT).

Classe	Description
Installation du microprogramme [cmdb_firmware_install]	Microprogramme associé à l'appareil OT.
Valeur clé [cmdb_key_value]	Informations supplémentaires relatives à l'appareil OT renseignées avec les intégrations OT disponibles et capturées en tant que paires clé-valeur.
Instance logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Capture le logiciel installé sur l'appareil OT s'il Gestion des actifs logiciels n'est pas disponible.

Traduction automatique

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

Classe	Description
	Remarque : S'il Gestion des actifs logiciels est installé et autorisé, les données du logiciel installé sont disponibles dans la liste connexe Installation de logiciel.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.59.0 ajoute les classes suivantes pour OT.

Classe	Extensions	Description
Service du système OT [cmdb_ci_ot_system_service]	cmdb_ci_ot_system	Catégorie de technologies et de systèmes utilisés pour gérer, contrôler et surveiller les processus physiques, les machines et les opérations industrielles.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.56.0 ajoute les classes suivantes pour OT.

Classe	Extensions	Description
Système de contrôle de l'inspection de la qualité [cmdb_ci_ot_qics]	cmdb_ci_ot_control	Systèmes de contrôle qui aident spécifiquement aux fonctions de qualité et d'inspection.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.30 ajoute les classes suivantes pour OT.

Classe	Extensions	Description
CNC [cmdb_ci_ot_cnc]	cmdb_ci_ot_control	Commande numérique par ordinateur, utilisée pour le contrôle automatisé des outils d'usinage tels que les perceuses, les tours, les fraiseuses et pour les imprimantes 3D.
Le DCS [cmdb_ci_ot_dcs]	cmdb_ci_ot_control	Système de contrôle distribué. Réalise le contrôle à l'aide de l'intelligence distribuée sur le processus contrôlé, plutôt que par une seule unité située au centre.
DPU [cmdb_ci_ot_dpu]	cmdb_ci_ot_control	Unités de traitement distribuées. ICS sur un réseau dédié, chaque DPU gérant des milliers de points d'E/S.
EWS [cmdb_ci_ot_ews]	cmdb_ci_ot_supervisory	Station de travail d'ingénierie. Plate-forme informatique pour la configuration, la maintenance et le diagnostic d'applications ICS et d'autres équipements de systèmes de contrôle.

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
Historien [cmdb_ci_ot_historian]	cmdb_ci_ot_supervisory	Historien des données. Une base de données centralisée prenant en charge l'analyse des données pour les processus industriels.
IHM [cmdb_ci_ot_hmi]	cmdb_ci_ot_supervisory	Interface homme-machine. Matériel ou logiciel par lequel un opérateur interagit avec un contrôleur.
IED [cmdb_ci_ot_ied]	cmdb_ci_ot_control	Appareil électronique intelligent. Reçoit ou envoie des données/ contrôles depuis ou vers une source externe pour les réseaux électriques.
Actionneur industriel [cmdb_ci_ot_industrial_actuator]	cmdb_ci_ot_field_device	Composant d'une machine qui est responsable du déplacement et du contrôle d'un mécanisme, tel que l'ouverture d'une vanne.
Lecteur industriel [cmdb_ci_ot_industrial_drive]	cmdb_ci_ot_field_device	Équipement utilisé pour contrôler la vitesse des machines. Il peut s'agir d'un appareil mécanique, électromécanique, hydraulique ou électronique.
Imprimante 3D industrielle [cmdb_ci_ot_industrial_3d_printer]	cmdb_ci_ot_control	Dispositif utilisé en fabrication additive pour la construction d'un objet tridimensionnel à partir d'un modèle CAO, ou d'un modèle numérique 3D.
Robot industriel [cmdb_ci_ot_industrial_robot]	cmdb_ci_ot_field_device	Système robotique utilisé pour la fabrication.
Capteur industriel [cmdb_ci_ot_industrial_sensor]	cmdb_ci_ot_field_device	Appareil de capteur utilisé pour surveiller l'intégrité de l'équipement
Équipement réseau [cmdb_ci_netgear]	cmdb_ci_hardware	L'équipement réseau est un appareil électronique nécessaire à la communication et à l'interaction entre les appareils d'un réseau informatique.
Technologie des opérations [cmdb_ci_ot]	cmdb_ci_hardware	Classe de base pour Operational Technology, utilisé pour le contrôle industriel. Par exemple, dans l'industrie manufacturière.
Client OPC [cmdb_ci_ot_opc_client]	cmdb_ci_ot_supervisory	Module logiciel qui permet aux applications d'acquérir des données à partir d'un serveur OPC ou d'effectuer un contrôle de supervision à l'aide d'un serveur OPC.
Serveur SCC [cmdb_ci_ot_opc_server]	cmdb_ci_ot_control	Module logiciel qui permet aux applications de fournir leurs

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
		données au monde extérieur à l'aide d'OPC.
Module de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control_module]	cmdb_ci_ot_control	Module tel qu'un automate ou un DCS connecté à un système de contrôle OT.
Système de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control]	cmdb_ci_ot	Classe de base pour les systèmes de contrôle industriel (ICS), généralement au niveau 1 ou 2 du modèle Purdue.
Système de surveillance OT [cmdb_ci_ot_supervisory]	cmdb_ci_ot	Classe de base pour les systèmes de surveillance, généralement au niveau 2 ou 3 du modèle Purdue.
Automate [cmdb_ci_ot_plc]	cmdb_ci_ot_control	Contrôleur logique programmable. Utilisé pour contrôler les appareils OT.
Convertisseur de protocole [cmdb_ci_protocol_converter]	cmdb_ci_hardware_network_gear	Appareil utilisé pour convertir le protocole standard ou propriétaire d'un appareil en protocole adapté à l'autre appareil ou à l'autre outil pour réaliser l'interopérabilité.
RTU [cmdb_ci_ot_rtu]	cmdb_ci_ot_control	Unité de terminal distante. Unité d'acquisition et de contrôle de données à usage spécial conçue pour prendre en charge les stations distantes DCS et SCADA
Client SCADA [cmdb_ci_ot_scada_client]	cmdb_ci_ot_supervisory	Contrôle de supervision et acquisition de données. Client qui permet à un opérateur de gérer un serveur SCADA.
Serveur SCADA [cmdb_ci_ot_scada_server]	cmdb_ci_ot_control	Contrôle de supervision et acquisition de données. Système capable de collecter et de traiter des données et d'appliquer des contrôles opérationnels sur de longues distances.

Traduction automatique

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.30 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Operational Technology (OT) Classe [cmdb_ci_ot]

Colonnes ajoutées	Description
firmware_version	Version de microprogramme signalée par une source de découverte.
hardware_version	Version de matériel signalée par une source de découverte.

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

Classe du système de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control_system]

Colonnes ajoutées	Description
has_module	Valeur vrai/faux indiquant si le système possède des modules, tels que l'architecture châssis/lame.
backplane_name	Nom ou numéro de chaîne signalé par le système pour le fond de panier.
backplane_id	ID unique signalé par le système pour le fond de panier

Classe du module de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control_module]

Colonnes ajoutées	Description
slot_number	Emplacement signalé dans le système de contrôle utilisé par ce module.
module_type	Type de module signalé par la source de découverte.

Classe de l'appareil de champ OT [cmdb_ci_ot_field_device]

Colonnes ajoutées	Description
device_type	Liste qui décrit si l'appareil fournit des entrées, des sorties ou les deux au système de contrôle parent.

Classe de service du système OT [cmdb_ci_ot_system_service]

Colonnes ajoutées	Description
display_name	Nom du système OT.
isa_entity_site	Site où se trouve le système OT.

Vue du formulaire

Toutes les Operational Technology classes d'extension (OT) ont une vue de formulaire « Vue par défaut » qui inclut l'attribut Détails de l'appareil OT en haut du formulaire. Le tableau suivant répertorie les autres classes qui ont la vue **Technologie opérationnelle (OT)** dans leur menu contextuel de formulaire. Il s'agit de la vue de formulaire par défaut pour les utilisateurs ayant le rôle cmdb_ot_viewer pour les classes suivantes.

Classe	Description
Matériel de base [cmdb_ci_hardware]	Classe de base pour le matériel.
Ordinateur de base [cmdb_ci_computer]	Extension de la table Matériel, capturant les propriétés de l'ordinateur.
Serveur de base [cmdb_ci_server]	Classe de base pour tous les types de serveurs.
Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Serveur exécutant un logiciel Linux.
Serveur Windows [cmdb_ci_win_server]	Serveur exécutant le système d'exploitation Microsoft Windows Server.

Traduction automatique

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

Classe	Description
Classe de base de l'appareil IoT [cmdb_ci_iot]	Table parente contenant les types d'appareils de l'Internet des objets.
Pare-feu IP et classes étendues [cmdb_ci_ip_firewall]	Contient tous les pare-feu du réseau.
Routeur IP [cmdb_ci_ip_router]	Spécialisation de la table Équipement réseau [cmdb_ci_netgear].
Commutateur IP [cmdb_ci_ip_switch]	Spécialisation de la table Équipement réseau [cmdb_ci_netgear].
Convertisseur de protocole [cmdb_ci_protocol_converter]	Appareil utilisé pour convertir le protocole standard ou propriétaire d'un appareil en protocole adapté à l'autre appareil ou à l'autre outil pour réaliser l'interopérabilité.

Les classes non incluses dans la table n'ont pas la Operational Technology vue (OT) par défaut. Pour tous les cours supplémentaires requis, vous pouvez ajouter la Operational Technology vue (OT) au menu contextuel du formulaire. Pour plus d'informations sur les options du menu contextuel du formulaire, reportez-vous à la section Form context menu .

Rôles et logique de contrôle d'accès (ACL)

Les rôles suivants sont associés aux Operational Technology classes (OT) [cmdb_ci_ot] et aux tables associées suivantes :

Administrateur (cmdb_ot_admin)

Peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements OT. Un administrateur peut également modifier le type d'appareil OT sur le formulaire d'appareil OT et gérer des configurations spécifiques sur les tables d'entité OT.

Éditeur (cmdb_ot_editor)

Peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements d'appareils OT.

Visionneuse (cmdb_ot_viewer)

Peut lire les enregistrements d'appareils OT.

Remarque :
Pour les tables cmdb_ci_ot et cmdb_ot_entity :

- Un utilisateur doit disposer de l'un de ces trois rôles OT pour afficher les appareils OT.
- Les utilisateurs informatiques disposant d'un rôle itil affecté ne peuvent pas afficher les appareils OT dans la table cmdb_ci_ot et les enregistrements dans la table cmdb_ot_entity. Les utilisateurs informatiques peuvent toujours voir les classes d'actifs informatiques, telles que Ordinateur, Logiciels installés.

Les clients OT peuvent souhaiter restreindre l'accès aux appareils OT aux utilisateurs disposant d'un rôle IT (itil) uniquement, à la fois pour les rôles de visionneur et d'administrateur.

Structures des relations clés

Utilisez les relations clés suivantes comme lignes directrices importantes lors de la création Operational Technology de CI (OT) :

Entité OT

Traduction automatique

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

Étant donné que n'importe quelle classe CI peut être trouvée sur un réseau OT, la table d'entité OT [cmdb_ot_entity] capture des attributs supplémentaires requis dans un environnement OT :

Attribut	Description
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle affectée dans la source de détection.
Appareil OT	Référence au CI qui se trouve sur le réseau OT.
Type d'appareil OT	Fonction de l'appareil OT, quelle que soit la classe CI. • Pour un dispositif IHM dédié, le CI est dans la classe cmdb_ci_ot_hmi et le type d'appareil OT doit être IHM. • Pour un ordinateur remplissant la fonction d'IHM, le CI est dans la classe cmdb_ci_computer et le type d'appareil OT doit être une IHM
Niveau de retard	Niveau de retard de l'appareil OT.
Zone	Zone affectée à l'appareil OT, généralement utilisée dans le contexte d'un modèle de zone/conduit.
Attribut du critère IRE (ire_criterion)	Agit comme un attribut de critère pour une entrée liée à l'entité OT.

L'entité OT est une liste connexe ajoutée à la Operational Technology table (OT) [cmdb_ci_ot] et aux tables étendues. Si vous souhaitez afficher les métadonnées d'entité OT sur une classe CI existante, ajoutez d'abord la liste connexe au formulaire.

Type d'entité OT

La table Type d'entité OT [cmdb_ot_entity_type] suit le type d'appareil OT dont un CI OT ou non OT exécute la fonction. Il constitue une partie nécessaire du modèle de données au niveau de Purdue et étend la table Fichier d'application [sys_metadata].

Cela ServiceNow AI Platform inclut les enregistrements représentant les types d'appareils OT courants des CI d'appareils OT. Les attributs de la table Type d'entité OT comprennent :

Attribut	Description
Étiquette	Nom d'affichage d'un type d'appareil OT spécifique.
Nom	Valeur utilisée pour identifier un type d'appareil OT spécifique.
table OT	Valeur utilisée pour remplir automatiquement le champ Type pour l'enregistrement d'entité OT [cmdb_ot_entity] d'un CI de classe OT.
Parent	Type parent d'un type spécifique, qui est une référence à un enregistrement dans la même table [cmdb_ot_entity_type].

Modèle de mappage de classe OT

Traduction automatique

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

La table Modèle de mappage de classe OT [ot_class_mapping_template] étend le fichier d'application [sys_metadata] et est utilisée par OT Connecteurs du graphe de services (SGC) pour classer un appareil dans la classe CI correcte en fonction des données sources.

Chaque SGC peut étendre la table de modèle de mappage de classe OT et créer une classe enfant dans l'application SGC. Cela définit les détails de classification des appareils spécifiques au SGC. Par exemple, la table Mappage de classe SGC Excel [excel_sgc_class_mapping] est un enfant du modèle de mappage de classe OT créé dans le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Excel, qui stocke les détails de classification spécifiques au Connecteur du graphe de services pour Microsoft Excel.

Remarque :
Le modèle de mappage de classe OT ne stocke aucun enregistrement de détails de classification. Les tables enfants spécifiques à chaque SGC stockent les enregistrements de classification à utiliser par un SGC.

Les attributs de table du modèle de mappage de classe OT comprennent :

Attribut	Description
Classes sources	Classe du CI source.
Classe cible CMDB	La classe attendue ServiceNow pour le CI.
Type d'appareil OT	Le type de catégorie dans lequel l'appareil OT est classé. Le type d'appareil est également la fonction que l'appareil joue sur le réseau OT. Par exemple : Un appareil informatique, tel qu'un serveur, peut être converti en appareil OT et sa fonction sur le réseau est une IHM. Par conséquent, sa classe est **serveur** et son type d'appareil est **IHM**. **Remarque :** Dans certains cas, il existe des appareils OT sans fonction OT ou des appareils OT pour lesquels le type d'appareil est inconnu. Pour les appareils OT sans fonction OT, sélectionnez **Aucune fonction OT**. Pour les appareils OT où le type d'appareil est inconnu, sélectionnez **Inconnu**.
Autoriser la classification du système d'exploitation	Lorsque la valeur est définie sur **Vrai**, si un système d'exploitation est trouvé sur le CI, la cible est basculée de la classe cible de cette table vers une classe qui correspond à son système d'exploitation ServiceNow . Par exemple, si Historian est la classe cible, mais que le système d'exploitation Windows Server est trouvé dans la charge utile, le CI est classé comme un CI Windows Server et son type d'appareil OT est défini sur Historian.

Traduction automatique

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

Attribut	Description
Actif	Lorsque cette option est cochée, le mappage de classe est défini sur **Actif** et pris en compte lors de la classification des appareils.

Numéro de série

Lors de l'identification des CI, les processus du moteur Identification et rapprochement (IRE) recherchent un numéro de série à deux emplacements. L'une est l'attribut de numéro de série du CI et l'autre est la table Numéro de série [cmdb_serial_number], avec une référence à la Operational Technology table (OT) [cmdb_ci_ot].

- Il stocke tout numéro de série d'un type autre que le numéro de série système, et uniquement dans la table des numéros de série (et non dans l'attribut CI du serveur).
- Si le numéro de série système est disponible, il est stocké à la fois dans l'attribut Numéro de série du CI et dans la table Numéro de série.
- La table des numéros de série est une relation plusieurs-à-un qui renvoie au Operational Technology CI (OT). Cette table comporte un champ Type qui spécifie le type du numéro de série.
- Pour Operational Technology (OT), utilisez la valeur *`system`* de chaîne pour le type de numéro de série afin d'assurer un rapprochement approprié entre différentes sources.

Carte réseau

Utilisez la classe des cartes réseau [cmdb_ci_network_adapter] pour stocker les cartes réseau.

1. Définissez l'attribut Adresse MAC sur la valeur de l'adresse MAC.
   - Formatez la chaîne avec des séparateurs deux-points entre octets et des caractères hexadécimaux minuscules avec des zéros complétés.
   - Par exemple, « f8 :f2:1e :00 :d4:66 ».
2. Définissez l'attribut Nom dans la classe Carte réseau comme étant identique à l'adresse MAC.
3. Dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci], créez une relation Propriété de :Possède avec le CI matériel associé.
4. Lorsque vous utilisez le CI avec une référence au CI matériel associé, spécifiez une référence dans la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].

Adresse IP

Utilisez la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.

1. Stockez une valeur d'adresse IP dans l'attribut Adresse IP et dans l'attribut Nom pour éviter les attributs de nom vides.
   - Stocke une valeur d'adresse IP IPv4 au format « NNN ». NNN. NNN. NNN', avec des octets décimaux et des séparateurs de points. Les valeurs non conformes doivent être considérées comme non valides et nettoyées en valeurs nulles.
   - Stockez une valeur d'adresse IP IPv6 en utilisant des hexadécimaux minuscules avec des séparateurs deux-points. Les valeurs non confirmées doivent être considérées comme non valides et nettoyées en valeurs nulles.
2. Définissez l'attribut Masque réseau sur l'adresse IP.

Traduction automatique

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

3. Définissez l'attribut Nom dans la classe Carte réseau comme étant identique à l'adresse MAC.
4. Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une relation Propriété de ::Possède avec le CI matériel associé.
5. Dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci], créez une relation Propriété de ::Possède avec le CI matériel associé.
6. Pour l'adresse IP, spécifiez une référence à la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter], en utilisant l'élément de configuration avec une référence au CI matériel associé.
7. Pour garantir le bon fonctionnement des règles d'identification du système de base, stockez également l'adresse IP dans la classe de carte réseau associée.

Carte réseau et adresse IP

Utilisez la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address] pour stocker les adresses IP.

1. Stocke l'adresse MAC de la carte réseau installée sur un serveur, dans la classe Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].
2. Stocke l'adresse IP dans la classe d'adresse IP [cmdb_ci_ip_address].

Remarque :
Ne stockez pas l'adresse MAC ou l'adresse IP dans la Operational Technology table (OT) [cmdb_ci_ot]. Le formulaire par défaut Operational Technology (OT) est configuré pour afficher l'adresse IP à partir de la table Carte réseau.

Informations de stockage de sauvegarde

Utilisez la classe Informations de stockage de sauvegarde [cmdb_backup_storage_information] pour créer des enregistrements de sauvegarde qui identifient l'appareil dans les services de sauvegarde internes ou externes. La table d'informations de stockage de sauvegarde comprend les attributs suivants :

Attributs	Description
Statut de la configuration de sauvegarde	Indique si le CI a été configuré dans le service ou le dispositif de sauvegarde avec les stratégies pertinentes.
Source de découverte	Source de découverte de l'enregistrement de la copie de sauvegarde.
Service de sauvegarde	Référence au service technique hébergeant un système, des Modèle de données de services de base services ou des dispositifs de sauvegarde externes et internes
Géré par	ID d'e-mail de l'utilisateur responsable de la gestion de la copie de sauvegarde.
Dernière exécution réussie	Date et heure de la dernière sauvegarde de données qui a été exécutée avec succès pour un appareil.
Dernière tentative d'exécution	Date et heure de la dernière tentative de sauvegarde de données pour un appareil.
Tentative d'exécution suivante	Date et heure auxquelles la prochaine sauvegarde de données va être tentée pour un appareil.

Traduction automatique

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

Attributs	Description
Dernier journal d'exécution	Entrées de journal détaillées pour toutes les copies de sauvegarde des données de l'appareil qui ont été exécutées.
ID de la source de sauvegarde	Enregistrement de service de sauvegarde d'un appareil, qui identifie l'appareil dans les services de sauvegarde externes ou internes. L'ID de la source de sauvegarde peut inclure host_id, vcenter_id, instance_id db_id.
ID de définition de tâche	Numéro d'identification affecté à une tâche de sauvegarde de données.
Objectif de point de reprise	Le temps qui peut s'écouler entre les sauvegardes et la quantité de données perdues.
Mode d'exécution	Indique si la copie de sauvegarde est configurée pour s'exécuter automatiquement sur une base périodique ou si elle est exécutée manuellement selon les besoins.
Source de sauvegarde	Détails du CI sauvegardé. Cette table contient les détails du statut de la copie de sauvegarde pour le CI référencé.
Nom de la définition de la tâche	Nom attribué à une tâche de sauvegarde de données.
Géré par le groupe	Groupe de support principal responsable de la gestion de la copie de sauvegarde.
Domaine	ID du domaine auquel appartient l'instance.

Utilisez la classe Historique des exécutions des tâches de sauvegarde [cmdb_backup_job_execution_history] pour créer un historique des enregistrements pour toutes les exécutions de sauvegarde. La table Historique d'exécution de la tâche de sauvegarde comprend les attributs suivants :

Attributs	Description
Informations sur la tâche de sauvegarde	Détails de la tâche de sauvegarde que vous avez créée.
Heure de fin de la copie de sauvegarde	Heure à laquelle la tâche de sauvegarde s'est terminée.
État d'achèvement	État d'achèvement actuel de la tâche de sauvegarde.
Marquer pour l'archivage	Sélectionnez cette option pour archiver l'historique d'exécution des tâches de sauvegarde après 90 jours.

Pour plus d'informations, consultez Operational Technology Backup Management data model .

Structures de référence clés

L'utilisation des références clés suivantes sont des directives importantes lors de la création d'enregistrements Operational Technology (OT) :

- Lors de la création d'enregistrements d'ordinateur ou de serveur pour les appareils OT qui s'exécutent sur des ordinateurs ou des serveurs, consultez les rubriques suivantes :
  - Classe Ordinateur [cmdb_ci_computer]
  - Classe de serveur [cmdb_ci_server]

Traduction automatique

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

- Les attributs Fabricant et ID de modèle sont des attributs de référence pour les tables Société [core_company] et Modèle de produit [cmdb_model] respectivement.
- Les attributs Propriété de, Affecté à, Géré par et Pris en charge par sont des attributs de référence pour la table Utilisateur [sys_user]. Les attributs Groupe de changement et Groupe de support sont des attributs de référence pour la table Groupe [sys_user_group].

Règles d'identification

Contient ServiceNow AI Platform une règle d'identification prédéfinie pour les Operational Technology classes (OT). Cette règle d'identification comporte les entrées d'identificateur clés suivantes, répertoriées par ordre de priorité :

1. Entrée d'identificateur qui utilise l'identification spécifiée dans le numéro de série [cmdb_serial_number] comme table de recherche. La table des numéros de série est une référence plusieurs-à-un du numéro de série au CI du serveur.

   Conditions facultatives pour filtrer les enregistrements lors de l'identification et du rapprochement.

   Remarque :
   Pour les règles d'identification de recherche, vous devez remplir les conditions obligatoires sous **Configuration avancée**.

2. Entrée d'identificateur spécifiée dans l'attribut Numéro de série dans le CI.
3. Entrée d'identificateur spécifiée dans l'attribut Adresse Mac de la table Carte réseau.

   Conditions facultatives pour filtrer les enregistrements lors de l'identification et du rapprochement.

4. Entrée d'identificateur pour l'attribut Name.
   - Si le numéro de série et l'adresse MAC ne sont pas disponibles, l'attribut Nom (qui est généralement le nom d'hôte signalé par le système) est utilisé.
   - Si le numéro de série et le nom ne sont pas disponibles, et que seule l'adresse MAC est disponible, utilisez Adresse MAC comme nom du CI. L'utilisation de l'adresse MAC comme nom du CI garantit de ne pas créer un CI vide.
5. Entrée d'identificateur qui utilise un identificateur d'instance de produit (PID) sur le CI.

Remarque :
Pour en savoir plus, consultez Identification et rapprochement CMDB (IRE).

Reclassification des appareils IT sur votre réseau OT

Pour Xanadu les versions et versions ultérieures, vous pouvez créer un identificateur d'adaptateur réseau sur la règle d'identification OT afin de reclasser les appareils IT sur votre réseau OT. La création d'un identificateur d'adaptateur réseau sur la règle d'identification OT remplace l'entrée d'identificateur de carte réseau de la règle d'identification matérielle. Pour ce faire, effectuez les actions suivantes :

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sous **Matériel** dans le menu **Classes CI**, sélectionnez la **classe Technologie opérationnelle (OT).**
3. Dans le menu Informations sur la **classe** , sélectionnez **Règle d'identification**.

Traduction automatique

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

4. Sous **Entrées d'identificateurs**, sélectionnez **Ajouter**.
5. Dans la boîte de dialogue contextuelle Nouvelle entrée d'identificateur, choisissez **Utiliser les attributs d'une autre table (Table de recherche)** et sélectionnez **Suivant**.
6. Dans la boîte de dialogue Créer une entrée d'identificateur, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la **table Matériel** dans la liste déroulante **Rechercher sur la table** .
   b. Entrez **400** dans le champ **Priorité** .
   c. Sélectionnez Carte **réseau** dans la **table de recherche** dans la liste déroulante.
   d. Sélectionnez **Adresse Mac** dans la liste déroulante **Attributs de critère** .
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Les appareils informatiques sur un réseau OT ne sont pas reclassés automatiquement. Si vous souhaitez reclasser automatiquement les appareils IT vers OT, vous devez effectuer une mise à niveau vers Xanadu ou vers la dernière ServiceNow AI Platform version avec la dernière Modèles de classe CI CMDB.

Entrées associées

Les entrées connexes pour les règles d'identification OT permettent à OT Connecteurs du graphe de services de créer des enregistrements connexes, tels que des enregistrements d'appareils OT, des enregistrements de copie de sauvegarde, et ainsi de suite. La Operational Technology règle de classe [cmdb_ci_ot] contient les entrées connexes suivantes :

- Informations de stockage de copie de sauvegarde [cmdb_backup_storage_information]
- Métadonnées du système externe [cmdb_key_value_v2]
- Appareil OT [cmdb_ot_entity]
- Installation du microprogramme [cmdb_firmware_install]
- Valeur clé [cmdb_key_value]
- Instance logicielle [cmdb_software_instance]

La règle du module de contrôle OT [cmdb_ci_ot_control_module] contient les entrées connexes suivantes :

- Informations de stockage de copie de sauvegarde [cmdb_backup_storage_information]
- Appareil OT [cmdb_ot_entity]
- Installation du microprogramme [cmdb_firmware_install]
- Valeur clé [cmdb_key_value]
- Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Modèle de données de connexion réseau de l'appareil OT

Le modèle de données de connexion réseau de l'appareil OT exploite la table Connexion réseau de l'appareil OT [sn_ot_device_network_connection] pour identifier les CI sources et les CI de destination. L'identification de ces données vous permet d'identifier les connexions d'appareil à appareil dans votre environnement OT.

Traduction automatique

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

Remarque :
La table Connexion réseau de l'appareil OT est disponible avec le module d'extension Industrial Core. Pour plus d'informations sur le module d'extension Industrial Core, reportez-vous à la section Industrial Core plugin .

La table Connexion réseau de l'appareil OT [sn_ot_device_network_connection] fait référence à la table Relations CI [cmdb_rel_ci] avec le type de relation Se connecte à : Connecté par. Les connexions d'appareil à appareil dans les relations CI et les métadonnées sur la façon dont la source et la destination communiquent sont stockées.

Remarque :
Ces données sont renseignées avec les intégrations OT disponibles et ne peuvent pas être créées manuellement.

La table Connexion réseau de l'appareil OT est renseignée à l'aide des données des tables suivantes CMDB .

Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Réseau géré	managed_network
Est Diffusion	is_broadcast
Est Conflit	is_conflict
Est DHCP	is_dhcp
Est DNS	is_dns
est géré	is_managed
Est Réservé	is_reserved
Nom	nom

Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet]

Les attributs suivants de la table Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Pool parent	parent_pool
CIDR	cidr
Réseau géré	managed_network

Réseau géré [cmdb_ci_managed_network]

L'attribut suivant de la table Réseau géré [cmdb_ci_managed_network] est renseigné par les données collectées :

Traduction automatique

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

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Contenu par CI	contained_by_ci

La table Connexion réseau de l'appareil OT utilise également la règle IRE (Identification Reconciliation Engine) suivante. La règle IRE sur la table Connexion réseau de l'appareil OT peut aider à s'aligner Connecteurs du graphe de services sur une méthode standardisée de création d'enregistrements de connexion.

- Nom de l'identificateur : Connexion réseau de l'appareil OT
- S'applique à : sn_ot_device_network_connection
- Indépendant : vrai
- Entrées d'identificateur :
  - Adresse IP source
  - Adresse IP de destination
  - Port de destination
  - Réseau géré source
  - Réseau géré de destination

Classes obsolètes

Modèles de classe CI CMDB: version 1.30 soft déconseillée (non supprimée, mais marquée comme suit) avec la version du modèle de classe OT :

Classe	Description
Interface homme-machine [cmdb_ci_hmi]	Appareils OT déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez cmdb_ci_ot_hmi à la place.
Appareil de production industrielle [cmdb_ci_manufacturing]	Appareils OT déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez cmdb_ci_ot comme classe de base ou d'autres classes enfants génériques, le cas échéant.
Contrôleur logique programmable [cmdb_ci_plc]	Appareils OT déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez cmdb_ci_ot_plc à la place.

Un script a été fourni pour migrer les enregistrements de ces classes vers les nouvelles tables de classes. Le rôle administrateur est requis pour effectuer les tâches suivantes :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**
2. Recherchez l'enregistrement nommé **OTDevicesMigrationUtils**.
3. Accédez à la **Définition** > **Includes de script** > **.**
4. Dans la fenêtre d'arrière-plan, copiez et collez le script fourni.
5. Sélectionnez le périmètre approprié et exécutez le script.

Traduction automatique

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

Dépannage

Voici quelques conseils de dépannage :

Problème	Résolution suggérée
Impossible de voir les éléments de menu de l'appareil OT	Assurez-vous que les rôles appropriés sont affectés à l'utilisateur connecté. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Rôles précédente.
Erreur lors de la création ou de la mise à jour d'un enregistrement d'appareil OT	N'autorisez qu'un seul enregistrement d'appareil OT (cmdb_ot_entity) par CI.

Demander des applications dans l'App Store

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

Le Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de CMDB classe, notamment :

- Descriptions des classes
- Règles d'identification
- Entrées d'identificateurs
- Relations dépendantes, le cas échéant.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension Red Hat Virtualization (RHV)

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour les classes pour Red Hat Virtualization (RHV), OLVM ou RHV.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

À partir de la version 1.28.0, Schémas de découverte et de mappage des services prend en charge la détection OLVM et RHV. Pour plus d'informations, consultez Oracle Linux Virtualization Manager and Red Hat Virtualization discovery . Notez que les modèles, tables et éléments connexes RHV ont été renommés en oVirt. Pour obtenir la liste complète des changements de nom, consultez les notes de publication de la Zurich version Visibilité ITOM .

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Traduction automatique

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

Demander des applications dans l'App Store

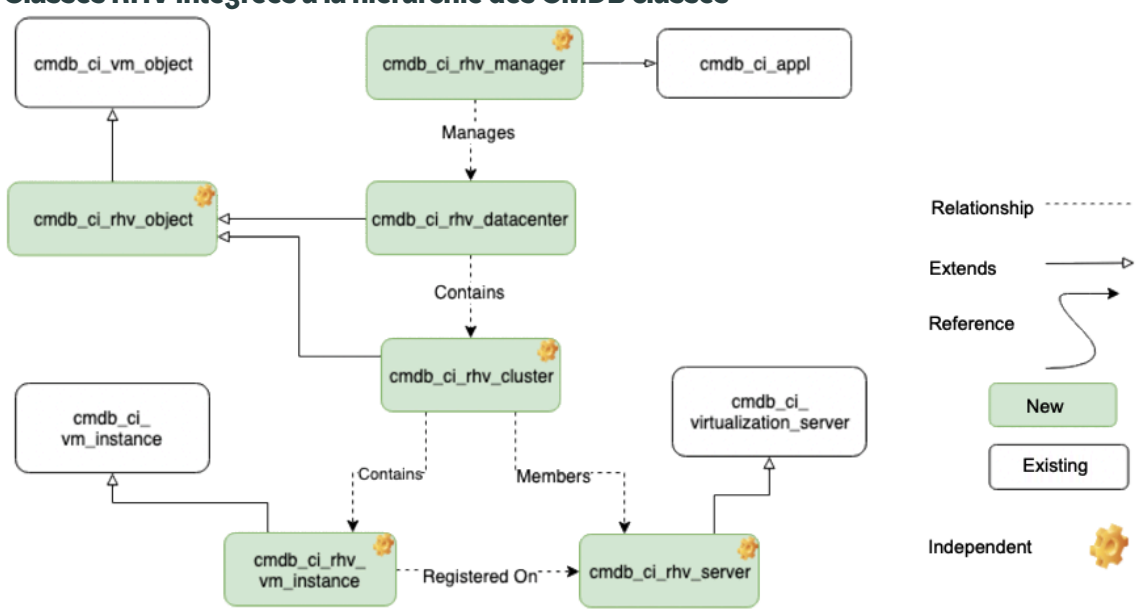
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Red Hat Virtualization (RHV)

Red Hat Virtualization (RHV) est un produit de virtualisation basé sur l'hyperviseur KVM (Kernel-based Virtual Machine). RHV utilise le protocole SPICE et Virtual Desktop Server Manager (VDSM) avec un serveur de gestion centralisé basé sur RHEL. La solution RHV est basée sur deux composants logiciels principaux : Red Hat Virtualization Manager (RHV-M) et Red Hat Virtualization Hyperviseurs ou hôtes : Red Hat Enterprise Linux ou RHV Host (RHV-H).

Remarque :
L'application Découverte utilise des modèles pour trouver des composants RHV. La détection de certaines de ces ressources nécessite la mise à jour de l'application Schémas de découverte et de mappage des servicesServiceNow Storeà partir du . Pour plus d'informations, voir Oracle Linux Virtualization Manager and Red Hat Virtualization discovery

Classes RHV intégrées à la hiérarchie des CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.8.0 ajoute les classes suivantes pour RHV. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
RHV LDC	Centre de données logique	Centre de données logique RHV.

Traduction automatique

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

Classe	Extensions	Description
[cmdb_ci_rhv_ldc]	[cmdb_ci_logical_datacenter]	
Centre de données RHV [cmdb_ci_rhv_datacenter] Cette classe est supprimée.	N/A	N/A

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.6.0 ajoute les classes suivantes pour RHV.

Classe	Extensions	Description
Serveur RHV [cmdb_ci_rhv_server]	Serveur de virtualisation [cmdb_ci_virtualization_server]	L'hôte de virtualisation RHV.
Objet RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Objet ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_object]	Classe de base à partir de laquelle d'autres classes peuvent être dérivées.
Gestionnaire RHV [cmdb_ci_rhv_manager]	Application [cmdb_ci_appl]	Instance de gestionnaire RHV.
Grappe RHV [cmdb_ci_rhv_cluster]	Objet RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Grappe RHV.
Centre de données RHV [cmdb_ci_rhv_datacenter] **Remarque :** Cette classe sera supprimée dans la Modèles de classe CI CMDB version 1.6.0.	Objet RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Centre de données RHV.
Instance d'ordinateur virtuel RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel RHV.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.6.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe du serveur RHV [cmdb_ci_rhv_server]

Colonnes ajoutées	Description
URL	URL utilisée pour accéder à l'objet.

Traduction automatique

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

Classe d'objet RHV [cmdb_ci_rhv_object]

Colonnes ajoutées	Description
href_id	ID HREF
manager_id	ID de gestionnaire.
URL	URL permettant d'accéder à l'objet (utilisée dans les classes enfants).

Classe de gestionnaire RHV [cmdb_ci_rhv_manager]

Colonnes ajoutées	Description
URL	URL du gestionnaire.
product_name	Nom du produit.

Classe de grappe RHV [cmdb_ci_rhv_cluster]

Colonnes ajoutées	Description
cpu_type	Type de processeur.
cpu_architecture	Architecture du processeur.
ksm	État activé de la politique de mémoire de fusion de même page du noyau (KSM).
fencing_policy	Politique d'enceinte.
memory_overcommitment	Quantité de mémoire de sur-engagement autorisée sur la grappe.
transparent_huge_pages	Politique Transparent Huge Pages de mémoire.
création de bulle	Création de bulle de mémoire pour les invités.
compatibility_version	Version de compatibilité.

Classe de l'instance d'ordinateur virtuel RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance]

Colonnes ajoutées	Description
mgmt_url	URL de gestion.
cpu_architecture	Architecture du processeur.
delete_protected	Supprimer protégé (true/false).
ha_priority	Priorité HA.
high_availability	Haute disponibilité (true/false).
memory_policy_guaranteed	Quantité de mémoire garantie (Mo).
memory_policy_max_mb	Mémoire maximale dans la politique d'allocation de mémoire dynamique.
multi_queues	Files d'attente multiples.
placement_policy	Politique de positionnement.

Traduction automatique

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

Classe de l'instance d'ordinateur virtuel RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
cpu_sockets	Nombre d'embases de processeur.
sans état	Sans état (true/false).
storage_error_resume_behaviour	Comportement d'un ordinateur virtuel en pause en raison d'une erreur d'E/S de stockage. Par exemple, AUTO_RESUME, LEAVE_PAUSED et KILL.
start_time	Heure de début.
stop_time	Heure d'arrêt.
threads	Nombre de threads.
time_zone	Fuseau horaire.
usb	État activé par USB.
run_once	Exécuter une fois.
type	Type RHV.

La classe suivante a été supprimée dans la Modèles de classe CI CMDB version 1.6.0.

Classe RHV Datacenter [cmdb_ci_rhv_datacenter]

Colonnes ajoutées	Description
quota_mode	Politique de mode de quota.

Information associée

Oracle Linux Virtualization Manager and Red Hat Virtualization discovery

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension TLS (Transport Layer Security)

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour une classe pour les certificats TLS.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSSVBUSU9

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

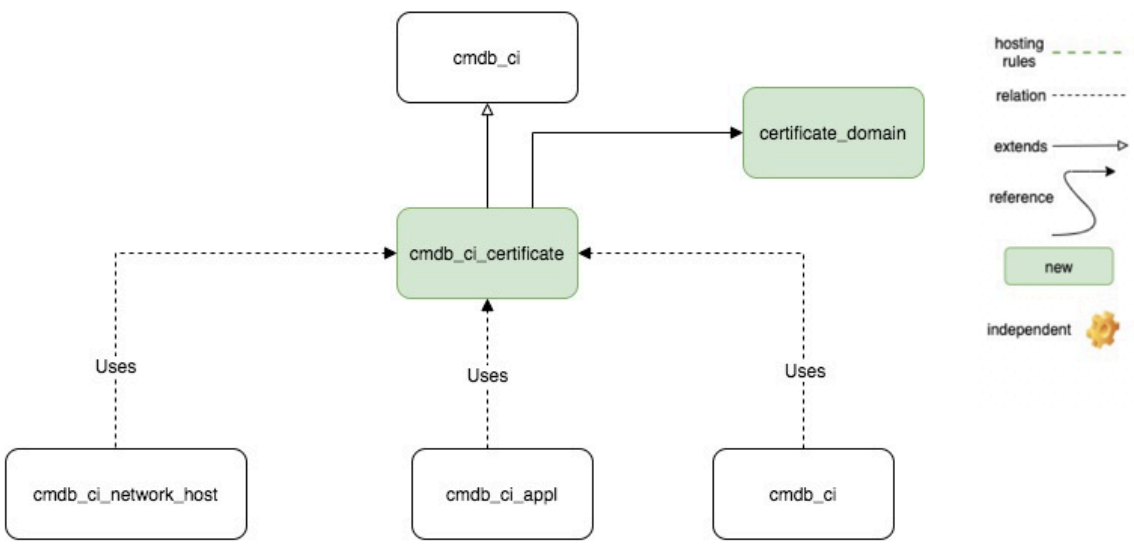
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Protocole TLS (Transport Layer Security)

TLS est un protocole cryptographique conçu pour assurer la sécurité des communications sur un réseau informatique. Le protocole TLS assure la confidentialité et l'intégrité des données entre les applications informatiques communicantes. Une fois que le client et le serveur ont accepté d'utiliser TLS, ils négocient une connexion avec état en utilisant une procédure de liaison de liaison. Le serveur fournit généralement l'identification sous la forme d'un certificat numérique. Le certificat contient le nom du serveur, l'autorité de certification (CA) de confiance qui garantit l'authenticité du certificat et la clé de chiffrement publique du serveur. Le client confirme la validité du certificat avant de poursuivre. Lorsque l'établissement de liaison est terminé, une connexion sécurisée est établie.

Classes de certificat TLS intégrées à la hiérarchie de CMDB classes



Classe de certification des applications incluses

La classe de certification des applications incluses dans le périmètre prend en charge les certificats TLS. Avec cette classe, vous pouvez gérer les certificats de manière proactive en tenant les personnes concernées informées de toute expiration imminente. Utilisez cette classe d'extension pour vous assurer que les certificats sont surveillés et renouvelés avant leur expiration, afin d'éviter une panne grave des systèmes de production.

Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

La Modèles de classe CI CMDB version 1.4.0 met à jour la classe suivante :

Classe	Extensions	Description
Certificat unique [cmdb_ci_certificate]	Élément de configuration [cmdb_ci]	Un certificat de clé publique au format standard X.509.

Traduction automatique

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

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage modifie la classe de certificat unique [cmdb_ci_certificate] comme suit :

- L'attribut *assigned_to* dépend maintenant de l'attribut *assignment_group* afin que les utilisateurs de l'attribut *assigned_to* soient filtrés en fonction de l'attribut spécifié *assignment_group*.
- L'application du magasin Gestion et inventaires des certificats renseigne la table Certificat unique [cmdb_ci_certificate]. La vue de liste de cette classe ne comporte pas de bouton **Nouveau** et vous ne pouvez plus ajouter de nouveaux enregistrements à la table. Cela est dû au fait que certains champs sont extraits des paramètres codés binaires dans le certificat que les utilisateurs peuvent ne pas être en mesure de fournir. De plus, les certificats doivent être découverts plutôt que téléchargés.
- Vous ne pouvez plus ajouter ou supprimer de pièces jointes dans l'attribut *Certificate file* .

La Modèles de classe CI CMDB version 1.3.0 ajoute les classes suivantes. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Certificat unique [cmdb_ci_certificate]	Élément de configuration [cmdb_ci]	N/A
Domaine de certificat [certificate_domain]	N/A	Nom de domaine complet.

Colonnes de classe

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.4.0 ajoute les colonnes suivantes aux classes respectives.

Classe de certificat unique [cmdb_ci_certificate]

Colonnes ajoutées	Description
Fichier de certificat	Certificat sous forme codée.
Empreinte digitale	Valeur de hachage du certificat.
Algorithme d'empreintes digitales	Algorithme utilisé pour effectuer le hachage du certificat.
Est une autorité de certification	Indique si un certificat est une autorité de certification (CA) ou pas.
Est autosigné	Indique si le certificat est autosigné ou non.
Émetteur	Entité qui a signé et délivré le certificat. Référence : Certificat unique [cmdb_ci_certificate]
Nom commun de l'émetteur	Nom commun de l'émetteur.
Nom unique de l'utilisateur	Nom unique de l'émetteur.
Taille de la clé	Taille de la clé utilisée par l'algorithme de signature.

Traduction automatique

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

Classe de certificat unique [cmdb_ci_certificate] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
	Choix : • Créer des tâches prioritaires 1 • Créer des tâches prioritaires 3 • Ne pas créer de tâches de renouvellement
Suivi de renouvellement	Indique s'il convient de créer des tâches prioritaires 1 ou 3 pour les certificats arrivant à expiration.
Émetteur racine	Entité racine qui a signé et délivré le certificat intermédiaire. Choix : • Externe • Interne Référence : Certificat unique [cmdb_ci_certificate]
Type de service	Indique si le certificat est utilisé pour des services externes ou internes.
Algorithme de signature	Algorithme de chiffrement utilisé pour signer le certificat. Choix : • Délivré • Installé • Révoqué • Mis hors service
État	États du cycle de vie du certificat.
Nom alternatif du sujet	Liste des noms de domaine complets garantis par le certificat. Référence : Domaine de certificat [certificate_domain]
Nom commun du sujet	Identifie le nom d'hôte/domaine associé au certificat.
Pays de l'objet	Code du pays à deux lettres de l’objet.
Nom unique du sujet	Informations d'identification du sujet.
E-mail du sujet	E-mail du sujet.
Localité du sujet	Localité du sujet.
Organisation du sujet	Organisation du sujet.
Unité organisationnelle du sujet	Unité organisationnelle du sujet.

Traduction automatique

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

Classe de certificat unique [cmdb_ci_certificate] (suite)

Colonnes ajoutées	Description
État du sujet	État du sujet.
Début de validité	Période de début de validité du certificat.
Date de fin de validité	Période de fin de validité du certificat.
Version	Version X.509 du certificat.

Classe de domaine de certificat [certificate_domain]

Colonnes ajoutées	Description
Domaine	Nom de domaine complet.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.3.0 n'ajoute aucune colonne.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Classes d'extension de l'équilibreur de charge VMware NSX

L'application Modèles de classe CI CMDB de stockage ajoute ou met à jour des classes pour les équilibreurs de charge VMware NSX.

L'application Modèles de classe CI CMDB ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les CMDB entrées d'identificateur et, le cas échéant, les relations dépendantes. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe. Les applications telles que Schémas de découverte et de mappage des services peuvent utiliser les extensions de classe pour renseigner les CI et détecter des technologies et des logiciels.

Vous trouverez les notes de version complètes de toutes les Modèles de classe CI CMDB versions à l'adresse suivante : https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/it-operations-management/store-rn-itom-cmdb-class-models.html?emcs_t=S2h8ZW1haWx8Ym9hcmRfc3Vic2NyaXB0aW9ufE1FMlVTSFREVDc3S0hTfDMzNDcxMjV8U1VCU0NSVBUSU90

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

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

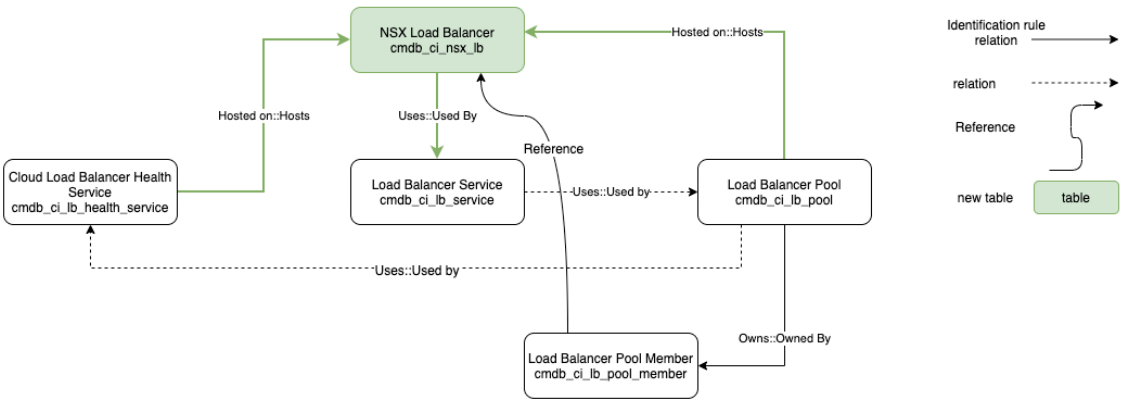
VMware NSX Load Balancer

NSX est une solution de virtualisation de réseau proposée par VMware. Parmi les ressources virtuelles incluses dans la solution NSX figurent des réseaux locaux virtuels (VLAN), des équilibreurs de charge virtuels, des routeurs virtuels, des commutateurs et des pare-feu.

ServiceNow Découverte utilise le modèle de détection de l'équilibreur de charge VMware NSX Advanced pour trouver les équilibreurs de charge VMware NSX et leurs composants : écouteurs, pools, membres du pool et services d'intégrité.

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

Classes d'équilibreur de charge VMware NSX intégrées à la hiérarchie de CMDB classes



Classes

Cette section répertorie les classes que l'application de l'App Modèles de classe CI CMDB Store ajoute ou met à jour. Consultez la table des colonnes de classe pour plus de détails sur les colonnes ajoutées pour chaque classe.

Modèles de classe CI CMDB: la version 1.10.0 ajoute les classes suivantes pour l'équilibreur de charge VMware NSX. Pour obtenir la liste des classes dans le système de base, y compris les classes que cette application peut étendre, reportez-vous à la section Descriptions des tables CMDB.

Classe	Extensions	Description
Équilibreur de charge NSX [cmdb_ci_nsx_lb]	Équilibreur de charge [cmdb_ci_lb]	Table contenant les ressources d'équilibreur de charge NSX.

Colonnes de classe

Le modèle de détection de l'équilibreur de charge VMware NSX Advanced introduit une nouvelle table avec une règle d'identification et une entrée. La table utilise uniquement les colonnes héritées de son parent.

Information associée

CMDB Modèle de schéma

Base de référence CMDB

La CMDB de base de référence fournit des options qui vous aident à comprendre et à contrôler les changements qui ont été apportés à vos éléments de configuration (CI) dans la CMDB.

- Vous pouvez créer une base de référence, qui est un instantané de vos éléments de configuration dans la CMDB. Vous pouvez examiner les changements qui ont été apportés à cet élément de configuration depuis une base de référence précédente. Plusieurs bases de référence peuvent être créées et le système suit les changements apportés par référence.

  La création d'une base de référence capture les attributs du CI ainsi que toutes les relations de premier niveau pour le CI. Tous les changements apportés au CI de base

Traduction automatique

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

ou à tout CI connexe sont capturés et affichés. Les CI nouvellement créés ne sont pas automatiquement ajoutés à une base de référence.

- Associer un élément de configuration à une tâche, un changement ou une tâche de changement, et proposer des changements au CI une fois le changement terminé. Vous pouvez enregistrer des changements, mais ces changements ne sont pas appliqués au CI immédiatement, mais retardés jusqu'à ce que le changement soit terminé.

  Lorsque le changement est terminé, vous pouvez choisir d'appliquer les changements proposés, ce qui rend tous les changements précédemment proposés et associe les changements à la tâche.

  Pour plus d'informations sur la planification et l'implémentation d'une CMDB de base de référence, consultez l'article de la base de connaissances sur les bonnes pratiques de cycle de vie de la base de référence CMDB et le dépannage du formateur de différences [KB0829681].

Créer une base de référence CMDB

Vous pouvez créer une base de référence pour un CI afin de suivre les mises à jour du CI au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : ecmdb_admin et itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Bases de référence** > **Bases de référence**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un **nom** pour la base de référence.
   Par défaut, la table cmdb_ci est sélectionnée afin que l'enregistrement crée la base de référence pour tous les éléments de configuration du système.
4. **Facultatif :** Pour limiter la base de référence à des CI spécifiques, sélectionnez une **autre table** ou choisissez **Conditions** qu'un CI doit remplir pour avoir une entrée de base de référence.

   Example
   Par exemple, vous pouvez créer une base de référence pour la table de base de données avec la condition **[Emplacement] [est] [<emplacement configuré>].**
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La création d'une base de référence prend du temps et se produit en arrière-plan. Un message en haut de la liste des enregistrements vous avertit que votre base de référence a été planifiée et que vous recevrez un e-mail une fois le processus terminé.

Afficher les différences de base de référence

Vous pouvez voir les changements qui ont été apportés à un CI ou à tout CI connexe de premier niveau en configurant la mise en page du formulaire CI pour afficher le champ de différence de la base de référence CMDB. Ce champ est étiqueté Différences de bases de référence sur le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements ne sont affichés que pour la table cmdb_ci et les tables enfants. Vous pouvez modifier la `com.cmdb.baseline.max_changes` propriété système pour limiter le nombre de relations et de

Traduction automatique

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

changements qui apparaissent dans une section de différence de base de référence d'un formulaire de CI (défini sur 100 par défaut).

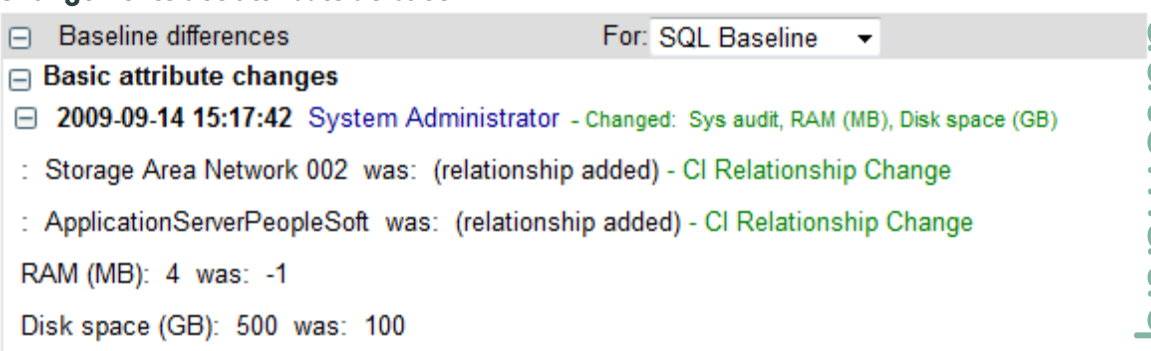
Procédure

1. Ouvrez un enregistrement CI.
2. Sélectionnez la base de référence que vous souhaitez afficher pour ce CI dans la liste de choix.
   Le champ affiche les détails de toutes les modifications apportées à l'enregistrement actuel pour la base de référence sélectionnée ou indique qu'aucune modification n'a été apportée.

Détails des différences de base de référence

3. Pour ajouter une relation au CI, cliquez sur l'icône verte plus dans la barre d'outils **Éléments connexes** .
   La nouvelle relation apparaît sous la barre d'outils. Pour plus d'informations sur la barre d'outils Éléments connexes et sur le contrôle de l'affichage, reportez-vous à la section Formateur de relations CI.
4. Mettez à jour un CI connexe et consultez les changements affichés en tant que **changements d'attributs de base** dans l'enregistrement actuel du CI.

Changements des attributs de base



Que faire ensuite

Pour améliorer les performances et éviter les problèmes de mémoire lors de l'affichage de grandes quantités de données sur les différences de base de référence sur les formulaires CI, procédez comme suit :

1. Définissez la propriété système `com.cmdb.baseline.entry.attachment` sur true.
2. Exécuter manuellement une fois le `CMDB Baseline convert XML to attachment` script correctif. Pour plus d'informations sur l'exécution d'un script correctif, reportez-vous à la section Run fix scripts .

Propriétés de la CMDB de base de référence

Utilisez les propriétés CMDB de base de référence pour configurer le nombre de changements et de relations qui peuvent apparaître pour un CI dans la différence de référence du CI.

Ces propriétés sont disponibles pour la CMDB de base de référence. Pour afficher et modifier ces propriétés, le rôle administrateur est requis.

Traduction automatique

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

Propriétés de la CMDB de base de référence

Propriété	Description
Nombre maximal de changements et de relations pour un CI pouvant apparaître dans la différence de base de référence pour le CI. com.cmdb.baseline.max_changements	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de base de référence**
com.cmdb.baseline.entry.attachment	Vous permet d'exécuter manuellement le *`CMDB Baseline convert XML to attachment`* script correctif. La définition de cette propriété sur vrai, puis l'exécution du script correctif, permettent d'améliorer les performances lors de l'affichage *`CMDB Baseline convert XML to attachment`* de grandes quantités de données sur les différences de base de référence sur les formulaires CI. Lorsque la propriété est définie sur false, le composant Différence de base de référence CMDB utilise des méthodes héritées qui peuvent ne pas charger de grandes quantités de données de différences de base de référence. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. • Pour en savoir plus : Base de référence CMDB

Application de stockage Espace de travail CMDB

Il s'agit Espace de travail CMDB d'une façon efficace, centrale et modernisée de travailler. Utilisez-le Espace de travail CMDB pour rechercher et explorer la CMDB, examiner l'intégrité et les activités récentes, et accéder aux tableaux de bord et outils CMDB pour prendre en charge les tâches de votre organisation.

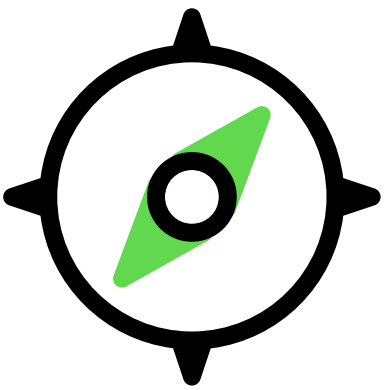
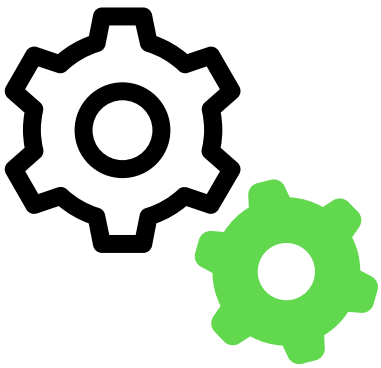
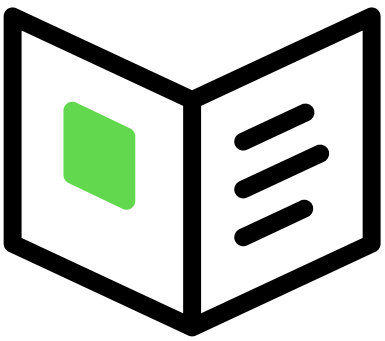
Regardez la vidéo suivante pour commencer avec Espace de travail CMDB. Selon la version de votre Espace de travail CMDB, certains éléments d'interface utilisateur et fonctionnalités peuvent différer.

https://player.vimeo.com/video/1108218170?h=1c80a14180&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

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

Premiers pas

Explorer	Configurer	Référence
		
Découvrez les différentes vues de l’espace de travail CMDB et apprenez à utiliser chacune d’elles pour effectuer les tâches qui vous sont affectées.	Installez et configurez Espace de travail CMDB.	Informations supplémentaires sur les composants tels que les propriétés et les critères spécifiques à la classe pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.

Dépannage et demande d'aide

- Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Exploration de l’Espace de travail CMDB

Apprenez-en davantage sur l’Espace de travail CMDB, ses différentes vues et ses avantages lors de l’utilisation des principales fonctionnalités de CMDB telles que Intégrité CMDB, Gestionnaire de données CMDB et CMDB 360.

Vue d’ensemble de l’espace de travail CMDB

L’Espace de travail CMDB est un moyen de travail efficace, central et modernisé. Utilisez l’Espace de travail CMDB pour rechercher et explorer le CMDB, examiner l’intégrité et l’activité récente, et accéder à divers tableaux de bord et outils CMDB pour prendre en charge les tâches dans votre organisation.

Interaction générale et informations supplémentaires

- Espace de travail CMDB exploite de nombreuses options et fonctionnalités d’Analyse des performances , telles que les sources d’indicateurs. Dans toutes les vues de l’espace de travail CMDB, vous pouvez sélectionner les différentes cartes pour explorer les volets Détails des KPI d’Analyse des performances qui affichent les tendances pour les données associées. Dans un volet Détails des KPI, vous pouvez modifier différents paramètres

Traduction automatique

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

pour changer le champ d'application des données. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les enregistrements** pour répertorier les enregistrements associés au graphique.

- Les listes de l'espace de travail CMDB possèdent une icône de filtre ( ) que vous pouvez sélectionner pour afficher la définition de filtre utilisée pour la liste.
- Vous pouvez ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans le générateur d'IU pour accéder à votre expérience d'espace de travail CMDB et la modifier.
- Consultez la liste List of workspaces de tous les espaces de travail proposés ServiceNow® .
- Espace de travail CMDB ne prend pas en charge Séparation de domaine.

Détails CI

Lorsque vous explorez les détails des CI, l'apparence de ces détails dépend des paramètres système :

Formulaire CI

Par défaut, la propriété *sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled* système est définie sur **true**, ce qui permet de profiter de la fonctionnalité du formulaire CI pour afficher les détails des CI. À l'aide du formulaire CI, vous êtes dirigé vers un emplacement centralisé avec un ensemble complet de détails de CI organisés par sections. Utilisez les formulaires fournis par le formulaire CI pour examiner et modifier les attributs, relations, balises, services et offres du CI, ainsi que les données d'intégrité CMDB et CMDB 360 associées au CI, les listes connexes et les activités. Lors de la mise à jour des CI dans le formulaire CI, les règles IRE sont appliquées pour éviter les problèmes potentiels tels que les CI en double.

Pour en savoir plus, consultez :

- Composants installés avec Espace de travail CMDB : *sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled* propriété système.
- Gérer les détails CI dans le formulaire CI.

Volet de détails CI

Si *sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled* cette option est définie sur **faux**, le volet des détails du CI est utilisé pour afficher les détails du CI. Lorsque vous explorez un enregistrement CI dans les vues et les pages de l'espace de travail CMDB, les détails suivants s'affichent pour le CI :

Traduction automatique

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

- Chronologie de CI - 14 derniers jours : chronologie des activités du CI telles que les demandes de changement.

  Remarque :
  Échec du chargement d'une chronologie de CI dans Espace de travail CMDB lorsque le nombre d'activités suivantes dépasse son seuil :

  - Historique : 200
  - Incidents : 100
  - Demandes : 50
  - Nombre total d'événements : 200

  Sélectionnez le lien **Ouvrir la chronologie** CI dans le message d'erreur pour ouvrir la chronologie CI dans le système de base, qui affiche les activités du CI jusqu'aux nombres de seuil spécifiés.

- Intégrité du CI : résumé de l'intégrité du CI, montrant les éléments connexes tels que les incidents critiques, les attributs incomplets et les relations périmées pour le CI.

  Besoin du rôle : itil (pour accéder aux incidents).

- Détails : attributs de CI, regroupés en catégories telles que Attributs clés, Attributs d'actif, Attributs de découverte, Attributs opérationnels, et Autres attributs.

  Remarque :
  Utilisez la vue de `CMDB - Workspace` formulaire d'une classe CI pour configurer les attributs qui s'affichent.

- Activité : flux d'activité pour suivre ce qui a changé dans l'enregistrement de CI.
- Relations d'infrastructure : liste des CI d'infrastructure liés au CI.
- Relations de service : liste des applications d'entreprise, des offres de service et des services d'application auxquels le CI peut être lié.

Dans le volet Détails du CI, vous pouvez :

- Sélectionnez **Ouvrir la vue des dépendances** pour ouvrir la carte Vue des dépendances et afficher une vue d'infrastructure graphique de l'enregistrement de CI spécifique.
- Sélectionnez **Afficher les données CMDB 360** pour afficher les détails CMDB 360 au niveau de l'attribut CI de l'enregistrement de CI spécifique.
- Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications apportées aux attributs de l'enregistrement de CI.
- Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (...) pour des fonctions supplémentaires :

Traduction automatique

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

- Sélectionnez **Créer un changement** pour créer une nouvelle demande de changement pour l'enregistrement CI.
- Sélectionnez **Créer un incident** pour créer un nouvel incident pour l'enregistrement CI.
- Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement CI.

Activité de l'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
Détails CI Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	
Intégrité des CI	itil
Changements ouverts associés Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	sn_change_read rôle
Incidents associés Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	sn_incident_read rôle
Alertes connexes Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	Module d'extension Event Management (com.glideapp.itom.snac) evt_mgmt_user rôle Configurer Gestion des événements
Services d'application associés Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	app_service_user rôle
Afficher les données CMDB 360 Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB	Activer et configurer CMDB 360
Enregistrer Accessible à : administrateur CMDB	
Plus d'actions/Supprimer Accessible à : administrateur CMDB	

Traduction automatique

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

Pages partagées

Pour plus d'informations sur les pages partagées, consultez le site Dev comme suit :

- Relations de service CI
- Relations des infrastructures CI

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'espace de travail CMDB, voir :

- Vues CMDB :
  - Vue d'accueil dans Espace de travail CMDB
  - Vue Mon travail dans Espace de travail CMDB
  - Vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB
  - Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB
  - Vue Gestion dans Espace de travail CMDB
  - SGC Central afficher dans l'espace de travail CMDB (si installé)
- Configuration de l'espace de travail CMDB
- Reprendre une tâche planifiée désactivée Ressources dans le cloud et hors du cloud
- Modifier une table connexe à partir des aperçus des performances CMDB
- Modifier une importation de données planifiée à partir des aperçus des performances CMDB
- Composants installés avec l'espace de travail CMDB

Vue d'accueil dans Espace de travail CMDB

La vue d'accueil est la vue par défaut dans Espace de travail CMDB. Il affiche les tâches importantes que vous devez accomplir, les différents nombres d'activités dans la CMDB telles que les nouveaux CI, les agrégations d'intégrité CMDB et divers graphiques. La vue Accueil fournit également plusieurs liens avec un accès immédiat aux principaux outils de la CMDB.

Accès

Besoins du rôle : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB), sn_cmdb_editor (éditeur CMDB) ou sn_cmdb_user (utilisateur CMDB).

Pour accéder à la vue Accueil, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.

Now Assist pour CMDB

Sélectionnez l'icône Now Assist pour accéder aux compétences, aux agents et aux Now Assist pour CMDB workflows agentiques.

Pour plus d'informations, consultez Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Recherche intelligente

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB.

Traduction automatique

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

Vous permet d'utiliser les options de recherche de la requête en langage naturel (NLQ) fournies par Recherche intelligente pour CMDB. Utilisez le champ d'entrée pour créer une chaîne de recherche à l'aide du langage courant. Au fur et à mesure que vous tapez, une liste dynamique de suggestions pertinentes s'affiche, avec des éléments correspondant à des mots uniques ou à des phrases de partie dans le texte saisi, tels que des noms de table.

Vous pouvez :

- Sélectionnez **Conseils de recherche** pour afficher des conseils sur la construction de chaînes de recherche. Découvrez les détails de l'utilisation, les exemples de recherche dans une ou plusieurs tables, le filtrage avancé et les relations dans Recherche intelligente.
- Sélectionnez **Rechercher** pour exécuter la requête si la chaîne de recherche est déjà entièrement convertie en une requête CMDB valide ou pour ouvrir la boîte de dialogue Affiner votre requête.

  - Si la chaîne de recherche ne présente aucune ambiguïté avec le nom de la table ou les relations, la requête s'exécute et les résultats apparaissent sous forme de vue de liste.

    Seuls les 100 premiers résultats de la requête s'affichent dans le volet des résultats.

    - Sélectionnez **Charger plus de résultats** pour afficher le prochain ensemble de 100 résultats.
    - Sélectionnez **Charger tous les résultats** pour afficher le reste des résultats de la requête, jusqu'au nombre spécifié par la propriété système glide.cmdb.query.max_results_limit (10 000 par défaut).

    Si la requête CMDB construite contient plusieurs tables, le bouton **Afficher dans le générateur de requêtes** s'affiche. Sélectionnez le bouton pour ouvrir le générateur de requêtes CMDB avec votre requête entièrement construite sur le canevas du générateur de requêtes. Vous pouvez utiliser le générateur de requêtes pour continuer à modifier la requête.

  - S'il existe des ambiguïtés avec les noms de tables ou les types de relations dans la chaîne de recherche, la chaîne de recherche ne peut pas être convertie en une requête CMDB valide. Dans ce cas, la boîte de dialogue Affiner votre requête s'affiche, vous permettant de sélectionner parmi les classes CI suggérées et de continuer à analyser votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. Les classes CI suggérées sont basées sur des expressions de votre chaîne de recherche. Utilisez les listes déroulantes pour sélectionner les classes CI qui correspondent à votre recherche prévue, puis sélectionnez **Afficher les résultats** de la recherche pour exécuter la requête.
  - Si la recherche intelligente ne parvient pas à convertir votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide, la sélection de **la recherche** ne génère aucun résultat de requête. À la place, un formulaire de commentaire apparaît. Remplissez le formulaire et sélectionnez Envoyer un **commentaire** pour enregistrer vos commentaires afin que votre administrateur CMDB les examine.
- Utilisez la liste Exemples de recherches pour commencer à exécuter une recherche prédéfinie. Cette liste comprend les recherches les plus courantes ou les recherches plus difficiles à construire, telles que les recherches impliquant des services d'application.
- Utilisez la liste Vos recherches récentes pour exécuter à nouveau une recherche précédente.
- Sélectionnez **Commentaires** sur les résultats pour soumettre des commentaires sur les résultats de la recherche pour que votre administrateur CMDB les examine.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur l'utilisation de NLQ avec la recherche intelligente, reportez-vous à la section Recherche intelligente pour CMDB.

Vous pouvez également sélectionner **Utiliser la recherche conditionnelle à la place** pour utiliser une fonctionnalité de base du générateur de conditions dans laquelle vous pouvez spécifier des conditions pour rechercher les CI d'une classe spécifique.

Vous pouvez :

- Sélectionnez **Nouvel ensemble de conditions** pour ajouter une phrase de condition.
- Sélectionnez **Condition de liste connexe** pour ajouter une phrase de condition pour les listes connexes .
- Sélectionnez **Rechercher** pour effectuer une recherche dans la CMDB.
- ajoutez, puis ajustez la `sn_cmdb_ws.list.record_count_limit` propriété système pour limiter la somme du nombre d'enregistrements et ainsi minimiser l'impact de cette opération sur les performances. Le nombre d'enregistrements s'affiche sur la page Recherche conditionnelle, par exemple, au-dessus de la liste des résultats. Pour plus d'informations sur l'ajout et la modification de cette propriété système, reportez-vous à la section Composants installés avec l'espace de travail CMDB.

Dans la liste des résultats, sélectionnez un CI pour en afficher les détails.

Activité de l'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
• Service d'application mappé • Service d'application • Groupe de services d'application • Groupe de CI dynamique • Service basé sur les balises	app_service_user rôle
• Service d'entreprise • Service technique • Panne du service d'application	service_viewer rôle

Actions importantes

Accessible à : administrateur CMDB et éditeur CMDB.

Actions importantes de différentes catégories qui nécessitent votre attention ou votre action. Il existe plusieurs catégories de tâches telles que :

- Tâches d'intégrité générées par Intégrité CMDB: dans les cartes liées à l'intégrité, telles que les CI en double, les CI orphelins, les CI périmés et les tâches de déduplication, sélectionnez **Afficher les CI** ou **Afficher les tâches** pour afficher la liste des CI associés ou des tâches importantes. Dans la page de vue de liste CI, vous pouvez sélectionner le **tableau de bord d'intégrité CMDB** pour ouvrir le tableau de bord d'intégrité CMDB. Dans les cartes liées à la déduplication générées par IRE, vous pouvez accéder au tableau de bord et aux bibliothèques de déduplication pour corriger les tâches de déduplication en bloc.

Traduction automatique

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

- Tâches d'attestation des données et d'approbation du cycle de vie générées par le gestionnaire de données CMDB : Dans les cartes liées à l'attestation de données, telles que les demandes de réaffectation et les cartes en retard non affectées, sélectionnez **Afficher les tâches** pour explorer les tâches importantes associées.

Les actions importantes sont stockées dans la table Configuration de carte d'action d'importation CMDB WS [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] qui n'est accessible pour modification qu'aux utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin. Les utilisateurs autorisés peuvent modifier les attributs d'une action importante tels que `Active` et `Filter conditions`, mais ne peuvent pas modifier les `Type`attributs , `Persona`et `.Table`

- Les cartes d'action importantes s'affichent selon le rôle d'utilisateur connecté, tel que spécifié dans la table Configuration de carte d'action d'imp. CMDB WS [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config].
- Une carte s'affiche uniquement s'il existe au moins un enregistrement qui répond à la condition de filtre de la carte.
- Si vous explorez une carte liée à l'intégrité et modifiez un CI associé, l'impact sur les KPI d'intégrité qui en résulte peut n'apparaître qu'après le cycle suivant des tâches du tableau de bord Intégrité CMDB.

Pour plus d'informations sur la gestion des cartes dans la vignette Actions importantes, reportez-vous à la section Modifier les actions importantes dans la vue Accueil de l'espace de travail CMDB.

Nouveautés

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB.

Nombres de CI nouvellement créés au cours d'un intervalle de temps récent. Le total Nouveaux CI compte tous les types de CI, y compris les applications, le matériel et les services d'application, qui apparaissent également dans des cartes distinctes dans la mosaïque. Par défaut, les données historiques sont agrégées pour les **dernières 24 heures**, que vous pouvez définir sur un intervalle de temps différent, par exemple **7 derniers jours**.

Sélectionnez une carte pour explorer un volet Détails des KPI Analyse des performances qui affiche la tendance de l'élément concerné.

Les décomptes des cartes Nouveautés sont basés sur les tables suivantes :

Nombre	Table
Nouveaux CI	Élément de configuration [cmdb_ci]
Nouvelle application	Application [cmdb_ci_appl]
Nouveau matériel	Matériel [cmdb_ci_hardware]
Nouveaux services d'application	Instance de service [cmdb_ci_service_auto]

Vue d'ensemble des CI

Les onglets suivants fournissent des résumés sur les CI :

Résumé de CI

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB (sans onglets).

Traduction automatique

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

Graphique de tous les CI dans la CMDB, regroupés par 20 groupes CMDB maximum. Les groupes CMDB du graphique sont spécifiés en tant que groupes de classes étroitement liées. Sur ce graphique, vous pouvez :

- Sélectionnez une barre pour explorer les classes du groupe et leurs CI.
- Explorez un CI pour afficher le formulaire CI avec une chronologie, une vue d'ensemble de l'intégrité et plusieurs types d'attributs tels que la clé et les attributs de découverte.
- Explorez une classe pour accéder à l'expérience Créer un CI et créer un nouveau CI dans la classe sélectionnée. Pour en savoir plus sur l'expérience Création de CI qui applique les processus du moteur Identification et rapprochement (IRE), reportez-vous à la section Créer manuellement un CI dans l'espace de travail CMDB.

- Ajoutez des groupes de classes personnalisés en créant Groupes de la CMDB avec les paramètres suivants :
  - Le type de groupe est défini sur « Espace de travail CMDB ».
  - Renseigné par des requêtes codées.

  Ces groupes de classes personnalisés apparaîtront après la prochaine exécution des *CMDB Workspace – Group* travaux planifiés et *Encoded Query Counts* de la mise à jour du Espace de travail CMDB.

Remarque :

Dans les systèmes comportant un très grand nombre de CI, par exemple un milliard de CI ou plus, l'ensemble des requêtes qui remplissent le widget Vue d'ensemble des CI peut s'exécuter pendant une durée déraisonnable. Dans ce cas, vous pouvez choisir d'échanger les requêtes par défaut avec un ensemble de requêtes plus simples capables de gérer ce type de charge et de charger correctement le widget de vue d'ensemble des CI. Toutefois, les résultats obtenus à partir des requêtes les plus simples ne sont pas aussi complets ou précis que les résultats des requêtes d'origine. Une différence fondamentale entre les requêtes d'origine et les requêtes plus simples est que les requêtes les plus simples utilisent uniquement des attributs CSDM (Common Service Data Model) pour l'état du CI (tels que *life_cycle_stage*), tandis que les requêtes par défaut utilisent également les attributs et *status* hérités *operational_status* Dans un environnement qui n'a pas migré vers CSDM, les requêtes simples donnent moins de résultats.

Vous pouvez examiner (accès en lecture seule) la requête simple dans la *Simple Condition* colonne du *cmdb_group_contains_encoded_query* tableau.

Pour utiliser un ensemble de requêtes plus simple, définissez la *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* propriété système sur **true** (**false** par défaut).

Mes CI

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB.

Un tableau des Cls comme *Managed By Group* étant l'un des groupes dont vous faites partie. Les CI sont regroupés par 20 catégories de classes courantes telles que *Applications*, *Devices*et *Servers*. S'il y a plus de 20

Traduction automatique

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

classes à afficher, toutes les classes restantes sont regroupées dans une barre supplémentaire sur le graphique.

Sélectionnez une barre de classe pour explorer les CI de la classe. Explorez ensuite le formulaire d'un CI avec une chronologie, une vue d'ensemble de l'intégrité et plusieurs types d'attributs tels que les attributs de clé et de détection.

Utilisez la propriété sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled pour afficher ou masquer ce graphique.

Ressources dans le cloud et hors du cloud

Graphiques montrant les nombres et les détails des ressources hébergées sur divers services cloud par rapport à celles qui ne le sont pas, avec une répartition par classes CI clés telles que les applications, les bases de données et les centres de données. Les ressources peuvent être déployées sur des services dans le cloud tels que Microsoft Azure Cloud, sur l'instance locale ou d'autres solutions non cloud. Pour certaines opérations courantes de l'organisation, il peut être nécessaire d'avoir ces détails qui peuvent être difficiles à obtenir.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour que les graphiques des ressources dans le cloud et hors du cloud s'affichent et affichent des données significatives :

- La table Comptes de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] doit exister.
- La table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] doit contenir au moins un enregistrement pour un centre de données cloud.
- La table Types de centre de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type] doit contenir au moins un enregistrement pour un centre de données classé comme stockage dans le cloud dans l'organisation. Dans le système de base, cette table est préremplie avec plusieurs enregistrements pour les services cloud courants tels que la classe Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter]. Le graphique calcule et affiche uniquement les données pour les services dans le cloud pour lesquels il existe un enregistrement dans la table Types de centre de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type].

  Pour plus d'informations sur l'ajout de centres de données dans votre entreprise, avec ou sans classification dans le cloud, reportez-vous à la section Configurer les centres de données pour les ressources dans le cloud et hors du cloud.

Les graphiques dans le cloud et hors du cloud suivants sont disponibles :

- Histogramme des classes CI :

  Chaque barre du graphique des classes CI représente une paire d'une classe CI et d'un type de stockage (cloud, hors cloud), comme la barre pour Applications/Cloud. Pour chaque barre, une tâche planifiée s'exécute toutes les 24 heures afin de collecter et de calculer les données de la barre. La durée d'exécution dépend de la quantité et de la complexité des données collectées par une tâche, qui peuvent être différentes pour chaque tâche planifiée. De plus, les calendriers des travaux sont décalés afin qu'ils ne s'exécutent pas tous en même temps et n'épuisent pas les ressources. Pour plus d'informations sur les critères spécifiques à la classe utilisés pour les

Traduction automatique

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

calculs des graphiques, reportez-vous à la section Critères de classe dans le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.

Si une paire classe/type de CI n'est pas importante dans l'organisation, vous pouvez exclure cette paire du tableau des classes CI. Pour en savoir plus, consultez Configurer les classes pour les ressources dans le cloud et les ressources hors du cloud.

Sur le graphique des classes CI, vous pouvez :

- Sélectionnez une barre pour ouvrir le volet Ressources dans le cloud et hors du cloud. Ensuite, sélectionnez l'un des onglets suivants pour explorer plus en détail la barre :

  CI dans le cloud et hors du cloud

  Affiche un histogramme pour les CI stockés sur un service dans le cloud et ceux qui ne le sont pas, par classe CI. Pour chaque classe CI, sélectionnez la barre dans le cloud ou hors du cloud pour afficher les CI associés à la barre sélectionnée, dans une vue de liste. Vous pouvez ensuite sélectionner un CI pour en afficher les détails.

  Classes CI par fournisseurs de cloud

  Graphiques circulaires par classe CI avec des détails plus granulaires pour les CI hébergés chez les fournisseurs dans le cloud. Les secteurs ont des couleurs sélectionnées aléatoirement et affichent une répartition par fournisseur dans le cloud pour diverses classes de CI. Pour chaque secteur, sélectionnez un secteur pour afficher les CI qui lui sont associés, dans une vue de liste. Vous pouvez ensuite sélectionner un CI pour en afficher les détails.

- Sélectionnez **Dernières mises à jour** pour afficher l'état mis à jour des travaux planifiés qui produisent les données du graphique. Le statut est codé par couleur pour indiquer si la tâche s'est terminée avec succès (vert) ou si elle n'a pas été terminée (rouge).

- Graphique à secteurs des services d'application :

  Le graphique à secteurs des services d'application utilise la table Associations d'éléments de configuration de service [svc_ci_assoc] et vérifie l'état dans le cloud/hors du cloud des CI de service d'application dans le graphique des classes CI. Les services d'application dans le graphique à secteurs des services d'application sont classés comme suit :

  - Dans le cloud : tous les CI du service d'application ont été déterminés comme étant hébergés sur un service dans le cloud.
  - Non cloud : il a été déterminé que tous les CI du service d'application ne sont pas hébergés sur un service dans le cloud.
  - Hybride : le service d'application contient un mélange de CI dont certains sont hébergés et d'autres non sur des services cloud.
  - Inconnu : la classification dans le cloud/hors du cloud n'a pas pu être déterminée, car certains CI de service d'application ne sont pas classés comme CI dans le cloud ou hors du cloud.

Traduction automatique

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

Remarque :
Étant donné que la classification des services d'application dépend de la classification des CI dans le graphique des classes CI, il peut y avoir une certaine divergence entre les deux graphiques. Cela peut se produire si le CI d'un service d'application a changé son état dans le cloud/hors du cloud et que le graphique Services d'application n'a pas encore été actualisé pour refléter ce changement.

Sélectionnez le graphique Services d'application pour accéder aux vues de listes des services d'application associés, regroupés par classifications dans le cloud/hors du cloud. À partir de ces vues de liste, vous pouvez explorer la Vue des dépendances carte des services d'application.

Les travaux planifiés associés aux graphiques sont configurés avec plusieurs limites codées en dur qui, si elles sont dépassées, entraînent des conditions d'échec qui sont reflétées dans l'état du travail. Le délai d'expiration est défini sur deux heures et le nombre maximal d'enregistrements à collecter est défini sur 500 000. Si une tâche dépasse l'une de ces limites, elle est automatiquement arrêtée.

Une tâche planifiée qui ne peut pas être terminée pendant 3 jours consécutifs (par défaut) est automatiquement désactivée pour les exécutions futures. Vous pouvez gérer la désactivation des travaux planifiés des manières suivantes :

- Modifiez le nombre de jours consécutifs comptés par défaut en ajoutant la `sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure` propriété système à la table Propriétés système [sys_properties], puis en définissant sa valeur. Pour plus de détails, voir Ajouter une propriété système .
- Reprenez une tâche planifiée désactivée.

Activité de l'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
• Vue de service d'application mappé • Service d'application • Groupe de CI dynamique • Service basé sur les balises	app_service_user rôle

Mes tâches

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB.

Toutes les tâches ouvertes à partir du gestionnaire de données CMDB qui vous sont affectées ou à un groupe affecté dans l'attribut *Managed by Group* dont vous êtes membre. Pour les administrateurs CMDB, il existe également les tâches qui ne sont affectées à personne afin que les administrateurs CMDB puissent affecter ces tâches non affectées. Les tâches peuvent être, par exemple, des tâches d'attestation et des tâches liées au cycle de vie.

Sélectionnez **Tâches ouvertes** et **Tâches en retard** pour examiner et traiter les tâches.

Intégrité CMDB

Accessible à : administrateur CMDB, éditeur CMDB, utilisateur CMDB.

Traduction automatique

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

Les scores d'intégrité des KPI sont calculés par l'intégrité CMDB pour les CI. Sélectionnez un nombre de pourcentage pour qu'un KPI puisse accéder à la tuile KPI du tableau de bord d'intégrité CMDB.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Intégrité CMDBKPI et mesures d'intégrité CMDB.

Activité de l'interface utilisateur	Besoins supplémentaires
Intégrité CMDB	Actif ou rôle itil Configuration de l'intégrité CMDB

Liens rapides

Une liste de liens vers les principaux tableaux de bord et outils CMDB. Vous pouvez ajouter un lien à la liste des liens rapides qui sont à votre disposition.

- Vue des dépendances : fournit une vue de l'infrastructure graphique pour un CI et tous les services d'application ou d'entreprise dont il fait partie et qu'il prend en charge.
- Générateur de requêtes : créez facilement des requêtes complexes d'infrastructure et de service qui couvrent plusieurs classes CMDB et tables non CMDB et qui peuvent impliquer de nombreux CI connectés par différentes relations.
- Gestionnaire de données : créez, modifiez, révisez, publiez et suivez de manière centralisée les politiques du gestionnaire de données et les tâches générées par les politiques.
- Liste de classes CI : vue de liste des CI CMDB regroupés par classes communes.
- Carte unifiée: carte graphique illustrant la hiérarchie des CI et les relations entre ceux-ci, et les services d'application. Directement à partir de la carte, vous pouvez accéder aux attributs des CI et des relations, ainsi qu'aux éléments connexes tels que les changements, les incidents et les problèmes d'un CI.
- Tableau de bord d'intégrité CMDB : affichez les rapports d'intégrité CMDB et configurez les KPI et mesures d'intégrité CMDB par lesquels les CI sont évalués dans les tableaux de bord d'intégrité CMDB.
- Tableau de bord de l'intégrité de la relation : affichez le tableau de bord de l'intégrité de la relation avec les scores d'intégrité CMDB pour la relation CI.
- Créer un CI : créez un nouveau CI tout en appliquant les processus du moteur IRE (Identification et rapprochement) et les autres exigences qui aboutissent à un CI valide et unique.
- Tableau de bord de certification de données: affichez les instances, les tâches et les statuts de certification de données, tels que les tâches de certification échues. Explorez des tâches spécifiques pour les réaffecter afin d'accélérer leur résolution.

Activité de l'interface utilisateur	Accessibilité	Besoins supplémentaires
Vue des dépendances	Administrateur CMDB, Éditeur CMDB, Utilisateur CMDB	dependency_views rôle

Traduction automatique

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

Activité de l'interface utilisateur	Accessibilité	Besoins supplémentaires
Générateur de requêtes	Administrateur CMDB, Éditeur CMDB, Utilisateur CMDB	cmdb_query_builder_read rôle
Gestionnaire de données	Administrateur CMDB	
Ajouter ou modifier un lien rapide personnalisé	Administrateur CMDB, Éditeur CMDB, Utilisateur CMDB	

Graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud

Le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud s'affiche dans la vue Accueil de l'espace de travail CMDB.

Graphiques montrant les nombres et les détails des ressources hébergées sur divers services cloud par rapport à celles qui ne le sont pas, avec une répartition par classes CI clés telles que les applications, les bases de données et les centres de données. Les ressources peuvent être déployées sur des services dans le cloud tels que Microsoft Azure Cloud, sur l'instance locale ou d'autres solutions non cloud. Pour certaines opérations courantes de l'organisation, il peut être nécessaire d'avoir ces détails qui peuvent être difficiles à obtenir.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour que les graphiques des ressources dans le cloud et hors du cloud s'affichent et affichent des données significatives :

- La table Comptes de service dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] doit exister.
- La table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] doit contenir au moins un enregistrement pour un centre de données cloud.
- La table Types de centre de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type] doit contenir au moins un enregistrement pour un centre de données classé comme stockage dans le cloud dans l'organisation. Dans le système de base, cette table est préremplie avec plusieurs enregistrements pour les services cloud courants tels que la classe Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter]. Le graphique calcule et affiche uniquement les données pour les services dans le cloud pour lesquels il existe un enregistrement dans la table Types de centre de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type].

  Pour plus d'informations sur l'ajout de centres de données dans votre entreprise, avec ou sans classification dans le cloud, reportez-vous à la section Configurer les centres de données pour les ressources dans le cloud et hors du cloud.

Les graphiques dans le cloud et hors du cloud suivants sont disponibles :

- Histogramme des classes CI :

  Chaque barre du graphique des classes CI représente une paire d'une classe CI et d'un type de stockage (cloud, hors cloud), comme la barre pour Applications/Cloud. Pour chaque barre, une tâche planifiée s'exécute toutes les 24 heures afin de collecter et de calculer les données de la barre. La durée d'exécution dépend de la quantité et de la complexité des données collectées par une tâche, qui peuvent être différentes pour chaque tâche planifiée. De plus, les calendriers des travaux sont décalés afin qu'ils ne s'exécutent pas tous en même temps et n'épuisent pas les ressources. Pour

Traduction automatique

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

plus d'informations sur les critères spécifiques à la classe utilisés pour les calculs des graphiques, reportez-vous à la section Critères de classe dans le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.

Si une paire classe/type de CI n'est pas importante dans l'organisation, vous pouvez exclure cette paire du tableau des classes CI. Pour en savoir plus, consultez Configurer les classes pour les ressources dans le cloud et les ressources hors du cloud.

Sur le graphique des classes CI, vous pouvez :

- Sélectionnez une barre pour ouvrir le volet Ressources dans le cloud et hors du cloud. Ensuite, sélectionnez l'un des onglets suivants pour explorer plus en détail la barre :

  CI dans le cloud et hors du cloud

  Affiche un histogramme pour les CI stockés sur un service dans le cloud et ceux qui ne le sont pas, par classe CI. Pour chaque classe CI, sélectionnez la barre dans le cloud ou hors du cloud pour afficher les CI associés à la barre sélectionnée, dans une vue de liste. Vous pouvez ensuite sélectionner un CI dans la liste pour explorer plus en détail le volet Détails du CI.

  Classes CI par fournisseurs de cloud

  Graphiques circulaires par classe CI avec des détails plus granulaires pour les CI hébergés chez les fournisseurs dans le cloud. Les secteurs ont des couleurs sélectionnées aléatoirement et affichent une répartition par fournisseur dans le cloud pour diverses classes de CI. Pour chaque secteur, sélectionnez un secteur pour afficher les CI qui lui sont associés, dans une vue de liste. Vous pouvez ensuite sélectionner un CI dans la liste pour explorer plus en détail le volet Détails du CI.

- Sélectionnez **Dernières mises à jour** pour afficher l'état mis à jour des travaux planifiés qui produisent les données du graphique. Le statut est codé par couleur pour indiquer si la tâche s'est terminée avec succès (vert) ou si elle n'a pas été terminée (rouge).

- Graphique à secteurs des services d'application :

Le graphique à secteurs des services d'application utilise la table Associations d'éléments de configuration de service [svc_ci_assoc] et vérifie l'état dans le cloud/hors du cloud des CI de service d'application dans le graphique des classes CI. Les services d'application dans le graphique à secteurs des services d'application sont classés comme suit :

- Dans le cloud : tous les CI du service d'application ont été déterminés comme étant hébergés sur un service dans le cloud.
- Non cloud : il a été déterminé que tous les CI du service d'application ne sont pas hébergés sur un service dans le cloud.
- Hybride : le service d'application contient un mélange de CI dont certains sont hébergés et d'autres non sur des services cloud.
- Inconnu : la classification dans le cloud/hors du cloud n'a pas pu être déterminée, car certains CI de service d'application ne sont pas classés comme CI dans le cloud ou hors du cloud.

Remarque :
Étant donné que la classification des services d'application dépend de la classification des CI dans le graphique des classes CI, il peut y avoir une certaine divergence entre les deux graphiques. Cela peut se produire si le CI d'un service d'application a changé son état dans le cloud/hors du cloud et que le graphique Services d'application n'a pas encore été actualisé pour refléter ce changement.

Traduction automatique

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

Sélectionnez le graphique Services d'application pour accéder aux vues de listes des services d'application associés, regroupés par classifications dans le cloud/hors du cloud. À partir de ces vues de liste, vous pouvez explorer la Vue des dépendances carte des services d'application.

Les travaux planifiés associés aux graphiques sont configurés avec plusieurs limites codées en dur qui, si elles sont dépassées, entraînent des conditions d'échec qui sont reflétées dans l'état du travail. Le délai d'expiration est défini sur deux heures et le nombre maximal d'enregistrements à collecter est défini sur 500 000. Si une tâche dépasse l'une de ces limites, elle est automatiquement arrêtée.

Une tâche planifiée qui ne peut pas être terminée pendant 3 jours consécutifs (par défaut) est automatiquement désactivée pour les exécutions futures. Vous pouvez gérer la désactivation des travaux planifiés des manières suivantes :

- Modifiez le nombre de jours consécutifs comptés par défaut en ajoutant la `sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure` propriété système à la table Propriétés système [sys_properties], puis en définissant sa valeur. Pour plus de détails, voir Ajouter une propriété système .
- Reprenez une tâche planifiée désactivée.

Vue Mon travail dans Espace de travail CMDB

Utilisez la vue Mes tâches dans l'Espace de travail CMDB pour gérer vos tâches. Les tâches de cette vue sont liées à la conformité des données, telles que l'attestation, la certification et d'autres tâches du cycle de vie.

Pour les administrateurs CMDB, les listes de tâches peuvent également contenir des tâches non affectées, pour réaffectation. Pour les gestionnaires, les tâches des subordonnés directs sont incluses, et si vous êtes le gestionnaire d'un groupe d'utilisateurs, les tâches des membres de ce groupe sont également incluses.

Accès

Besoins du rôle : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB), sn_cmdb_editor (éditeur CMDB) ou sn_cmdb_user (utilisateur CMDB).

Pour accéder à la vue Mon travail, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Mon travail** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.

État de la tâche

La section État de la tâche fournit le nombre total de tâches en fonction de leur état. Les dénombrements de chaque carte d'état concernent l'attestation, la certification et les tâches de cycle de vie, le cas échéant. Le nombre total de tâches, par exemple, est un décompte de toutes les tâches ouvertes du gestionnaire de données CMDB qui vous sont affectées ou à un groupe affecté dans l'attribut `Managed by Group` dont vous êtes membre. Pour les administrateurs CMDB, les tâches qui ne sont affectées à personne sont également incluses. La carte Fermé compte toutes les tâches à l'état Fermé (« Fermé terminé », « Fermé annulé », « Fermé incomplet » et « Rejeté »).

Sélectionnez une carte d'état pour afficher les tâches associées dans les différentes listes telles que les **tâches d'attestation** et les onglets Certification de la section **Mes** tâches. Par exemple, lorsque vous sélectionnez la carte d'état En cours dans la section État de la tâche, la liste **Tâches d'attestation** affiche les tâches d'attestation en cours et la liste **Toutes les autres tâches** affiche toutes les tâches de non-attestation et de non-certification en cours.

Traduction automatique

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

Tâches de certification

L'onglet **Tâches de certification** de la section Mes tâches répertorie toutes les tâches de certification de données qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez conformément aux politiques du gestionnaire de données CMDB . Pour les gestionnaires, les tâches des subordonnés directs sont incluses, et pour les gestionnaires de groupes d'utilisateurs, les tâches des membres du groupe sont également incluses. Examinez et traitez ces tâches en vérifiant les résultats d'audit concernant les CI et les valeurs d'attribut associés. Pour plus d'informations sur l'examen des tâches de certification de données, reportez-vous à la section Examiner les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB.

Tâches d'attestation

L'onglet **Tâches d'attestation** de la section Mes tâches répertorie toutes les tâches d'attestation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez conformément aux politiques d'attestation du gestionnaire de données CMDB. Pour les gestionnaires, les tâches des subordonnés directs sont incluses, et pour les gestionnaires de groupes d'utilisateurs, les tâches des membres du groupe sont également incluses. Examinez et traitez ces tâches d'attestation en vérifiant l'existence physique de l'infrastructure informatique ou des applications associées aux CI dans les tâches. Pour plus d'informations sur l'examen et le traitement des tâches d'attestation, reportez-vous à la section Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB.

L'onglet **Tâches en retard** répertorie les tâches en retard afin que vous puissiez les examiner avec une priorité plus élevée.

Tâches de cycle de vie

L'onglet Toutes les autres tâches de la section Mes tâches répertorie toutes les tâches, à l'exception des tâches d'attestation et de certification, qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez conformément aux politiques du gestionnaire de données CMDB. La liste comprend les tâches qui sont à l'état Fermé (« Fermé terminé », « Fermé annulé », « Fermé incomplet » et « Rejeté »). Pour les gestionnaires, les tâches des subordonnés directs sont incluses, et pour les gestionnaires de groupes d'utilisateurs, les tâches des membres du groupe sont également incluses. Pour plus d'informations sur la révision et le traitement des tâches du cycle de vie, reportez-vous à la section Examiner les tâches du gestionnaire de données CMDB.

Vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB

Le tableau de bord CMDB 360 fournit des agrégations et une analyse des données CMDB 360. CMDB 360 collecte des données sur toutes les sources de découverte générant des rapports sur les valeurs d'attribut pour les CI. Utilisez la vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB pour suivre les activités et identifier les problèmes potentiels des sources de découverte. Vous pouvez également créer vos propres requêtes , ainsi que les calendriers et rapports associés , afin d'explorer les données CMDB 360.

- Pour les concepts et autres informations générales sur CMDB 360, reportez-vous à la section CMDB 360/Multisource CMDB.
- Pour en savoir plus sur tous les paramètres du tableau de bord CMDB 360, reportez-vous à la section Configurer le tableau de bord CMDB 360.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation de la vue CMDB 360, reportez-vous à la section Expérience CMDB 360 dans Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

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

Remarque :
La plupart des cartes du tableau de bord CMDB 360 prennent en charge les tables non CMDB dans leur agrégation, ou peuvent être configurées pour fournir une assistance. Toutefois, les CI non signalés par la carte des sources de découverte, par exemple, ne s'appliquent pas aux tables autres que CMDB. La création de requêtes pour les tables non CMDB est également prise en charge. Pour en savoir plus sur la prise en charge des tables non CMDB, reportez-vous à la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Accès

Conditions requises :

- Exigence du rôle : sn_cmdb_user (utilisateur CMDB) ou tout rôle contenant sn_cmdb_user
- Condition supplémentaire : Activer et configurer CMDB 360

Pour accéder à la vue CMDB 360 dans , Espace de travail CMDB accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.

Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB

Utilisez la vue Aperçus dans Espace de travail CMDB pour voir et augmenter le niveau d'adoption des principales fonctionnalités CMDB et des services d'application afin d'améliorer l'intégrité globale de la CMDB. Découvrez comment les outils et les fonctionnalités peuvent optimiser l'intégrité et l'efficacité de votre CMDB et utilisez des liens directs pour installer et commencer à utiliser les fonctionnalités immédiatement.

Accès

Besoin du rôle : sn_cmdb_user (Utilisateur CMDB) ou un rôle d'utilisateur contenant sn_cmdb_user (sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor).

Pour accéder à la vue Aperçus, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Aperçus** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.

La vue Aperçus comprend les tuiles suivantes :

- Adoption de la fonctionnalité CMDB
- Aperçus des performances CMDB
- Services d'application
- Ressources dans le cloud et hors du cloud

Adoption de la fonctionnalité CMDB

Affiche des graphiques de cadran pour les niveaux d'adoption globaux des trois catégories d'outils et de fonctionnalités CMDB :

Ingestion de données

Outils et fonctionnalités qui prennent en charge et garantissent l'ingestion de données de haute qualité dans la CMDB.

Gouvernance des données

Outils et fonctionnalités qui vous permettent de gérer les données CMDB après leur ingestion.

Recherche et analyse

Outils et fonctionnalités qui fournissent des informations utiles et utiles sur les données CMDB.

Traduction automatique

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

Sélectionnez chaque graphique de cadran dans la tuile pour accéder à son onglet et aux cartes associées avec plus de détails sur les fonctionnalités de la catégorie. Portez une attention particulière aux catégories avec de faibles niveaux d'adoption et aux fonctionnalités qui ne sont pas encore implémentées dans l'instance et que vous devriez envisager d'adopter.

Chaque onglet de catégorie affiche des cartes pour les fonctionnalités de la catégorie et les cartes générales suivantes :

- Niveau d'adoption global pour l'onglet : niveau global d'adoption calculé pour l'onglet. Les calculs sont spécifiques à chaque onglet et peuvent être basés, par exemple, sur le niveau d'adoption de certaines ou de toutes les fonctionnalités de l'onglet.
- Progression de l'adoption : état d'installation, d'activation ou d'utilisation par fonctionnalité dans l'onglet. Sélectionnez un lien de fonctionnalité pour accéder à une ressource pertinente, telle que la page de destination de la fonctionnalité avec un tableau de bord de vue d'ensemble ou un emplacement d'installation.

Selon le niveau d'adoption, une carte peut contenir l'un des liens de ressources suivants :

- **En savoir plus** : lien vers la documentation pour découvrir et explorer les avantages et l'utilisation de la fonctionnalité.
- **Afficher la démo** : lien vers une courte démonstration sur la fonctionnalité.
- **Premiers pas** : lien vers une page de destination où vous pouvez commencer à utiliser immédiatement la fonctionnalité.
- **Installer l'application** : lien vers l'endroit ServiceNow Store où vous pouvez installer immédiatement l'application.

Les cartes utilisent différentes méthodes pour examiner l'instance et déterminer si la fonctionnalité de la carte est installée, activée et utilisée. Par exemple, certaines cartes vérifient l'état d'installation des modules d'extension et d'autres cartes s'appuient sur les données des tables de fonctionnalités spécifiques. De nombreux nombres et données d'agrégation qui apparaissent sur les cartes sont basés sur des indicateurs d'Analyse des performances construits au-dessus de la table Données d'agrégat de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data].

- Si la fonctionnalité de la carte est installée ou en cours d'utilisation, la carte affiche des graphiques et des comptes sur le niveau d'utilisation. Dans ce cas, l'étiquette de la carte peut être légèrement ajustée.
- Si la fonctionnalité de la carte n'est pas installée ou n'est pas utilisée, des liens sont fournis vers des ressources où vous pouvez explorer, installer et commencer à utiliser la fonctionnalité.

La plupart des travaux planifiés des cartes s'exécutent toutes les 24 heures. Par conséquent, selon le type de données, certaines données de cartes sont basées sur des données récentes mais pas sur des données actuelles. L'horodatage de la dernière mise à jour dans les cartes reflète l'heure de collecte des données qui ont été utilisées pour la carte. En outre, immédiatement après avoir commencé à utiliser une fonctionnalité, une carte ne reflète pas le dernier état ou l'utilisation de la fonctionnalité, jusqu'à 24 heures lorsque la tâche planifiée de la carte s'exécute (pour les CI traités par IRE en fonction de la carte source, la tâche planifiée associée, Espace de travail CMDB - Remplir les agrégats mensuellement, s'exécute mensuellement).

Les sections suivantes fournissent des détails pour chaque carte, y compris le script de calcul utilisé pour la carte.

Traduction automatique

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

Adoption de la fonctionnalité CMDB : ingestion de données

Le niveau d'adoption global de l'ingestion de données correspond aux résultats suivants dans l'instance :

- Faible (rouge) : moins de 80 % des CI sont traités par le moteur Identification et réconciliation (IRE)
- Modéré (orange) : 80 à 90 % des CI sont traités par IRE
- Élevé (vert) : plus de 90 % des CI sont traités par IRE

L'ingestion de données contient les fonctionnalités et agrégations suivantes :

CI traités par IRE

Détermine le pourcentage de CI qui sont traités par IRE, en consultant la table Source [sys_object_source]. Les CI qui ne sont pas traités par IRE introduisent un risque pour l'intégrité des données.

Le pourcentage de CI traités par IRE détermine à la fois le niveau d'adoption de cette carte de fonctionnalité et le niveau d'adoption global pour l'ensemble de la catégorie d'ingestion de données.

Connecteurs du graphe de services

Détermine l'état d'installation et d'utilisation de Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services, en vérifiant :

- Si le module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license) est actif
- S'il existe au moins un connecteur du graphe de services installé dans l'instance

Si des connecteurs du graphe de services sont installés et en cours d'utilisation, la carte affiche un nombre de ces connecteurs.

Remarque :
Le nombre de connecteurs du graphe de services qui apparaît sur la carte peut être légèrement différent du nombre de connecteurs qui s'affichent sur le ServiceNow Store site, car les méthodes de comptage utilisées sont différentes.

Centre d'intégration ETL

Détermine si l'application du magasin Centre d'intégration ETL est installée et utilisée, en fonction des enregistrements de la table Sources de données de l'application Studio d'intégration CMDB [cmdb_inst_application_feed]. Si Centre d'intégration ETL est utilisé, la carte affiche un nombre de cartes de transformation ETL dans Centre d'intégration ETL (les cartes de transformation ETL de démonstration ne sont pas comptabilisées).

Sélectionnez **Afficher les cartes de transformation ETL** pour ouvrir Centre d'intégration ETL où vous pouvez examiner les cartes de transformation ETL existantes et en créer de nouvelles.

CI traités par IRE en fonction de la source

Graphique montrant les CI traités par IRE, regroupés par connecteurs du graphe de services, ServiceNow Découverte, une combinaison des deux, et d'autres, au cours des six derniers mois.

Traduction automatique

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

Les sources de découverte suivantes sont comptées en tant que ServiceNow découvertes :

- ServiceNow
- ServiceWatch
- ACC-Visibilité
- AgentClientCollector
- CredentiallessDiscovery

Pointez sur le graphique pour afficher les données d'agrégation mensuelles.

Cette carte est masquée si aucun CI n'est traité par IRE.

Application CMDB pour les API et la CLI

Détermine si l'application CMDB pour les API et l'application CLI store est installée.

Cette carte s'affiche uniquement si l'application de l'App Store n'est pas installée, fournissant des ressources utiles pour l'exploration et l'adoption.

Adoption de la fonctionnalité CMDB : gouvernance des données

Le niveau d'adoption global de la gouvernance des données correspond aux résultats suivants dans l'instance :

- Faible (rouge) : moins de 33 % des fonctionnalités sont utilisées
- Modéré (ambre) : 33 à 66 % des caractéristiques sont utilisées
- Élevé (vert) : plus de 66 % des fonctionnalités sont utilisées

Le niveau global d'adoption de la gouvernance des données dépend de l'utilisation ou non des fonctionnalités du gestionnaire de données CMDB .

Remarque :
Les données historiques peuvent ne pas être disponibles pour tous les 90 derniers jours, car Espace de travail CMDB la version 3.4, qui s'appuie sur les indicateurs d'Analyse des performances pour collecter et enregistrer les données d'utilisation historiques, a été déployée il y a moins de 90 jours. Cette situation peut entraîner un écart entre l'utilisation réelle et ce que la carte affiche.

Gestionnaire de données CMDB/CI utilisés dans les politiques du gestionnaire de données

Détermine l'utilisation en vérifiant si l'une ou l'autre des conditions suivantes est vraie :

- Il existe des politiques de suppression, de mise hors service ou d'archivage créées par l'utilisateur (en recherchant dans la table Politique et attributs du gestionnaire de données CMDB [cmdb_data_manager_policy_and_attributes])
- Il existe des CI traités par ces politiques de suppression, de mise hors service ou d'archivage créées par l'utilisateur au cours des 90 derniers jours (par table de recherche Exécutions de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution])

Si le gestionnaire de données CMDB est utilisé, affiche un graphique avec les CI qui ont été traités par ces politiques au cours des six derniers mois, par mois et par type de politique.

Attestation de données/CI utilisés dans l'attestation des données

Traduction automatique

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

Détermine l'utilisation en vérifiant si l'une ou l'autre des conditions suivantes est vraie :

- Il existe des politiques d'attestation créées par l'utilisateur (en recherchant la table Politique et attributs du gestionnaire de données CMDB [cmdb_data_manager_policy_and_attributes])
- Il existe des CI traités par ces politiques d'attestation créées par l'utilisateur au cours des 90 derniers jours (par table de recherche Exécutions de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution])

Si l'attestation des données est utilisée, affiche un graphique avec les CI qui ont été traités par les tâches de politique d'attestation au cours des six derniers mois, par mois.

Synchronisation des données

Vérifie s'il existe au moins une classe pour laquelle l'attribut `managed_by_group` est défini globalement afin que tous les CI de classe soient synchronisés sur la même valeur.

Pour plus d'informations sur la synchronisation des attributs d'affectation de groupe à l'aide du Gestionnaire de classes de CI, reportez-vous aux sections Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI et Synchronisation des attributs d'affectation de groupe.

La carte de synchronisation des données est disponible à partir de la Espace de travail CMDB version 3.6.

Classes principales

Vérifie si le filtre de classe principale est configuré avec au moins une classe principale. Le filtre Classe principale limite le nombre de CI qui apparaissent dans les vues de liste, pour n'afficher que les CI des classes principales. Réduire la quantité de données dans les vues de listes aux seules données pertinentes améliore les performances et l'efficacité.

Pour plus d'informations sur la gestion du filtre de classe principale dans le Gestionnaire de classe CI, reportez-vous à la section Mettre à jour la liste des classes dans le filtre de classe principale.

La carte Principal class est disponible à partir de la Espace de travail CMDB v3.6.

Adoption de la fonctionnalité CMDB : recherche et analyse

Le niveau d'adoption global pour la recherche et l'analyse est mappé aux résultats suivants dans l'instance :

- Faible (rouge) : moins de 33 % des fonctionnalités sont utilisées
- Modéré (ambre) : 33 à 66 % des caractéristiques sont utilisées
- Élevé (vert) : plus de 66 % des fonctionnalités sont utilisées

La recherche et l'analyse contiennent les fonctionnalités et agrégations suivantes :

Requêtes du générateur de requêtes CMDB/Requêtes des générateurs de requêtes

Détermine si le générateur de requêtes CMDB est en cours d'utilisation, en vérifiant si l'une ou l'autre des conditions suivantes est vraie :

Traduction automatique

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

- Il existe des enregistrements dans la table des requêtes enregistrées [qb_saved_query] dans lesquels *Source***se trouve QB**
- Des requêtes ont été exécutées ou des requêtes exécutées avec des rapports au cours des 90 derniers jours

> **Remarque :**
> Les données historiques peuvent ne pas être disponibles pour tous les 90 derniers jours, car Espace de travail CMDB la version 3.4, qui s'appuie sur les indicateurs d'Analyse des performances pour collecter et enregistrer les données d'utilisation historiques, a été déployée il y a moins de 90 jours. Cette situation peut entraîner un écart entre l'utilisation réelle et ce que la carte affiche.

Si le générateur de requêtes CMDB est en cours d'utilisation, affiche un graphique avec le nombre d'exécutions de requêtes et d'exécutions de requêtes dans les rapports, au cours des six derniers mois, par mois.

Pointez sur le graphique pour afficher les données d'agrégation mensuelles.

Recherche intelligente

Détermine s'il Recherche intelligente pour CMDB est en cours d'utilisation en vérifiant dans la table Journaux des requêtes NLQ [nlq_query_log] tous les enregistrements où *source* il est **CMDB_WS**, au cours des 90 derniers jours. Si la recherche intelligente est utilisée, affiche le nombre de requêtes de recherche intelligente au cours des six derniers mois, par mois.

> **Remarque :**
> Les données historiques peuvent ne pas être disponibles pour tous les 90 derniers jours, car Espace de travail CMDB la version 3.4, qui s'appuie sur les indicateurs d'Analyse des performances pour collecter et enregistrer les données d'utilisation historiques, a été déployée il y a moins de 90 jours. Cette situation peut entraîner un écart entre l'utilisation réelle et ce que la carte affiche.

CMDB 360 : enregistrements dans multisource

Nombre total d'enregistrements CMDB 360 bruts dans la banque de données CMDB 360 qui contient des enregistrements pour chaque rapport de source de découverte, pour chaque attribut de CI. Cette carte est identique à la carte Nombre total d'enregistrements CMDB 360 dans la vignette Sources de découverte de la vue CMDB 360.

Cette carte s'affiche uniquement si CMDB 360 est activé, ce qui est déterminé en vérifiant le module d'extension Licence de Découverte ITOM (com.snc.itom.discovery.license) et la propriété système glide.identification_engine.multisource_enabled.

Requêtes CMDB 360

Nombre de requêtes CMDB 360 qui existent dans la table Requêtes multisources CMDB [cmdb_multisource_query].

Cette carte s'affiche uniquement si CMDB 360 est activé, ce qui est déterminé en vérifiant le module d'extension Licence de Découverte ITOM (com.snc.itom.discovery.license) et la propriété système glide.identification_engine.multisource_enabled.

Tableau de bord de CMDB Data Foundation

Traduction automatique

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

Détermine si l'application de stockage Tableaux de bord CMDB et CSDM Data Foundations (qui inclut le tableau de bord CMDB Data Foundation) est installée.

Cette carte s'affiche uniquement si l'application de l'App Store n'est pas installée, fournissant des ressources utiles pour l'exploration et l'adoption. Cependant, la fonctionnalité est toujours incluse dans le calcul du niveau global d'adoption de la recherche et de l'analyse.

Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB

Détermine s'il Intégrité CMDB est en cours d'utilisation en vérifiant si au moins une tâche du tableau de bord de l'intégrité CMDB est activée.

Cette carte s'affiche uniquement si la fonctionnalité n'est pas utilisée, fournissant des ressources utiles pour l'exploration et l'adoption. Cependant, la fonctionnalité est toujours incluse dans le calcul du niveau global d'adoption de la recherche et de l'analyse.

Aperçus des performances CMDB

Les aperçus des performances CMDB sont disponibles à partir de Espace de travail CMDB la version 3.6 et n'apparaissent que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin (Administrateur CMDB).

Les aperçus des performances CMDB vous aident à comprendre l'impact de vos configurations sur les performances de votre CMDB. Vous pouvez utiliser les graphiques et les outils des aperçus des performances CMDB pour résoudre, déboguer ou diagnostiquer les problèmes de performances. Les aperçus des performances CMDB analysent également votre CMDB et Connecteurs du graphe de services votre instance pour générer des recommandations sur la façon dont vous pouvez améliorer les performances de votre CMDB. La vignette Aperçus des performances CMDB elle-même peut afficher jusqu'à deux de ces recommandations.

Sélectionnez **Afficher les aperçus des performances** pour accéder aux données d'aperçu des performances CMDB.

L'onglet Charges utiles et CI contient les tuiles suivantes :

Charges utiles partielles

Les charges utiles partielles se produisent lorsque la source de données n'a pas fourni suffisamment d'informations pour identifier le CI de façon unique, empêchant IRE de traiter le CI.

- Nombre total de charges utiles partielles :

  Affiche le nombre total de charges utiles partielles qui existent dans votre instance. Un grand nombre de charges utiles partielles dans votre instance peut entraîner une détérioration des performances de la CMDB.

  Pour plus d'informations sur les charges utiles partielles, reportez-vous à la section Moteur Identification et réconciliation (IRE).

- Source de découverte :

  Répartit le nombre de charges utiles partielles par sources de découverte. Vous pouvez analyser les secteurs de ce graphique à secteurs pour afficher la liste des charges utiles partielles comportant des erreurs, filtrées par source de découverte.

Traduction automatique

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

Vous pouvez analyser des charges utiles partielles spécifiques pour mieux comprendre l'erreur que vous rencontrez. Lorsque vous explorez une charge utile partielle, vous pouvez voir l'élément de charge utile complet, que vous pouvez examiner pour résoudre les problèmes et résoudre les erreurs spécifiques.

Pour plus d'informations sur les types d'erreur, reportez-vous à Utilisation de la simulation d'identification.

Enregistrements associés

Données sur les enregistrements connexes pour lesquels il manque des références. Un enregistrement n'a pas de référence lorsque le *Referenced* champ de cet enregistrement est vide.

- Référence manquante d'enregistrements connexes :

  Affiche le nombre total d'enregistrements qui ne font pas référence à un CI dans le *Referenced* champ de la table connexe. La liste complète des tables connexes et des champs associés s'affiche *Referenced* dans la table Entrées associées [cmdb_related_entry].

  Pour plus d'informations sur les tables connexes, reportez-vous à la section Vue d'ensemble de la CMDB.

- Référence manquante d'enregistrements connexes par table :

  Répartit le nombre d'enregistrements CMDB sans références par table. Vous pouvez analyser les tranches de ce graphique pour afficher la liste des enregistrements spécifiques filtrés par table.

  Avant de pouvoir explorer une partie de ce graphique à secteurs, vous devez disposer de tous les rôles d'utilisateur requis pour afficher la table.

  Vous pouvez également sélectionner **Nouveau** dans la vue de liste pour créer un nouvel enregistrement de table d'entrée connexe. Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'un enregistrement de table d'entrée connexe, reportez-vous à la section Modifier une table connexe à partir des aperçus des performances CMDB.

CI dupliqués et périmés

Un CI est marqué comme doublon lors de l'identification et de la réconciliation. Un CI est marqué comme périmé s'il n'a pas été mis à jour au cours de la période de durée effective spécifiée dans la règle de péremption de l'intégrité CMDB pour la classe de CI.

- Cis:

  Affiche le nombre de CI en double ou périmés.

- Enregistrements périmés par classe :

  Décompose le nombre de CI périmés en fonction de la classe CI. Vous pouvez analyser les secteurs de ce graphique à secteurs pour afficher la liste des enregistrements de CI spécifiques filtrés par classe.

  Pour plus d'informations sur les CI périmés, reportez-vous à la section KPI et mesures d'intégrité CMDB.

- Enregistrements dupliqués par classe :

Traduction automatique

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

Décompose le nombre de doublons de CI en fonction de la classe CI. Vous pouvez analyser les secteurs de ce graphique à secteurs pour afficher la liste d'enregistrements de CI spécifiques.

Pour plus d'informations sur les CI en double, reportez-vous à la section Rattrapage de CI en double.

Parent ou enfant manquant dans les enregistrements de relations

Affiche la ligne de tendance et le nombre d'enregistrements de relations dans la table Relations CI [cmdb_rel_ci] auxquels il manque un CI parent ou enfant. Les CI sans parent ou enfant sont considérés comme des enregistrements non valides et peuvent avoir un impact sur les performances de votre instance.

Recommandations

Les recommandations de ce panneau incluent un lien vers la documentation connexe et permettent généralement d'accéder directement à l'outil, à la fonctionnalité ou à la propriété système associée. Agrandissez ou réduisez le panneau en sélectionnant l'icône en forme d'ampoule.

Les deux premières recommandations s'affichent dans la vignette Aperçus des performances CMDB de la vue Aperçus.

Vous ne pouvez voir une recommandation que si vous disposez des rôles nécessaires pour accéder à la fonctionnalité, à l'outil ou à la propriété système. Les utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin peuvent masquer les recommandations ou ajuster l'ordre dans lequel les recommandations apparaissent. Les utilisateurs peuvent utiliser les champs **Actif** et **Ordre** de la table Configuration de carte d'action d'importation CMDB WS [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] pour configurer ces éléments.

L'onglet Connecteurs du graphe de services contient les mosaïques suivantes :

Remarque :

- L'onglet Connecteurs du graphe de services s'affiche uniquement si votre instance en possède au moins un Connecteur du graphe de services et que vous disposez du rôle cmdb_inst_admin.
- Pour modifier des enregistrements de source de données ou d'importation de données planifiée à partir de Espace de travail CMDB, vous devrez peut-être définir **le périmètre de l'application** sur **Application** de la source de données ou de l'importation de données.

Source de données des connecteurs

Les configurations de vos Connecteur du graphe de services sources de données affectent l'ingestion et le traitement des données entrantes. La modification des configurations de vos Connecteur du graphe de services sources de données peut rationaliser la gestion des données, rendre votre CMDB plus efficace et réduire les impacts sur les performances de votre instance.

- Sources dont le traitement par lots est désactivé :

  Affiche le pourcentage de sources de données dans la table Sources de données [sys_data_source] avec l'option Connecteur du graphe de services**Utiliser l'importation par lots** désactivée. Elle répertorie également le nombre total de sources de données et le nombre de sources de données dont le traitement par lots est activé ou désactivé.

Traduction automatique

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

Pour activer le traitement par lots, accédez à l'enregistrement d'une source de données spécifique à partir de la vue de liste et sélectionnez **Utiliser l'importation par lots**. Pour plus d'informations sur le traitement par lots, reportez-vous à la section Data source fields .

Vous pouvez également sélectionner **Modifier** pour mettre à jour une source de données à partir de la vue de liste. Pour plus d'informations sur la modification d'une source de données, reportez-vous à la section Modifier une source de données à partir des aperçus des performances CMDB.

- Sources avec importation simultanée désactivées :

  Affiche le pourcentage d'importations de données planifiées de sources de données dans la table Importations de Connecteur du graphe de services données planifiées [scheduled_import_set] avec **l'importation simultanée** désactivée. Il répertorie également le nombre total d'importations de données planifiées et le nombre d'importations de données planifiées avec **l'importation simultanée** activée ou désactivée.

  Pour activer l'importation simultanée, accédez à l'enregistrement d'une importation de données planifiée spécifique à partir de la vue de liste et sélectionnez **Importation simultanée**. Pour plus d'informations sur l'importation simultanée, reportez-vous à la section Concurrent imports .

  Vous pouvez également sélectionner **Modifier** pour mettre à jour une importation de données planifiée à partir de la vue de liste. Pour plus d'informations sur la modification d'une importation de données planifiée, reportez-vous à la section Modifier une importation de données planifiée à partir des aperçus des performances CMDB.

- Sources avec méthode de partition de taille non personnalisée :

  Affiche le pourcentage d'importations de données planifiées de sources de données dans la table Importations de données planifiées [scheduled_import_set] qui utilisent une méthode de Connecteur du graphe de services partition de taille non personnalisée. Il répertorie également le nombre total d'importations de données planifiées et le nombre d'importations de données planifiées qui utilisent une méthode de partition de taille non personnalisée.

  Pour utiliser une méthode de partition de taille personnalisée, accédez à l'enregistrement d'une importation de données planifiée spécifique à partir de la vue de liste. Assurez-vous que **l'importation simultanée** est sélectionnée. Dans le menu déroulant **Méthode de partition** qui s'affiche, sélectionnez **Taille personnalisée**. Pour plus d'informations sur les méthodes de partition, reportez-vous à la section Schedule a data import .

  Vous pouvez également sélectionner **Modifier** pour mettre à jour une nouvelle importation de données planifiée à partir de la vue de liste. Pour plus d'informations sur la modification d'une importation de données planifiée, reportez-vous à la section Modifier une importation de données planifiée à partir des aperçus des performances CMDB.

Tendances d'exécution des connecteurs

Traduction automatique

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

Agrégat Connecteurs du graphe de services avec des exécutions de connecteur de valeurs aberrantes, où le nombre de lignes importées ou le taux de traitement est nettement supérieur ou inférieur à la tendance sur 30 jours.

- Connecteurs avec valeurs hors norme du taux de traitement :

  Affiche le nombre de valeurs hors norme dont les taux de traitement des Connecteurs du graphe de services exécutions du connecteur se sont situés en dehors des lignes de tendance attendues au cours des 30 derniers jours.

- Connecteurs avec valeurs hors norme pour les nombres d'importations :

  Affiche le nombre de valeurs hors norme dont le nombre d'importations d'exécution du connecteur est en dehors des lignes de Connecteurs du graphe de services tendance attendues au cours des 30 derniers jours.

Vous pouvez explorer les cartes dans la tuile Tendances d'exécution des connecteurs pour accéder à la fenêtre Tendances d'exécution du connecteur du graphe de services. Dans ces fenêtres, un n'est Connecteur du graphe de services disponible dans le menu déroulant des connecteurs que s'il dispose d'un enregistrement d'exécution.

Cliquez sur les onglets de la fenêtre Tendances d'exécution du connecteur du graphe de services pour afficher les graphiques suivants et la vue de liste d'exécution du connecteur des ensembles de données à importer du connecteur exécutés :

- Vitesse de traitement :

  Modélise la ligne de tendance des taux de traitement pour les exécutions de connecteur. Affiche la vitesse à laquelle un connecteur traite des lignes de données sur une période de temps.

  Il y a deux zones, qui sont la bande de confiance et la bande de prédiction. Connecteurs du graphe de services avec des exécutions de connexion dont les vitesses de traitement se situent en dehors de la bande de prédiction sont considérées comme des valeurs aberrantes. Ces zones n'apparaissent pas si vous en sélectionnez plusieurs.Connecteur du graphe de services

- Nombre d'importations :

  Modélise la ligne de tendance des lignes traitées pour les exécutions du connecteur. Affiche le nombre de lignes qu'un connecteur traite sur une période de temps.

  Il y a deux zones, qui sont la bande de confiance et la bande de prédiction. Connecteurs du graphe de services avec des exécutions de connecteur qui ont des nombres de lignes d'importation en dehors de la bande de prédiction sont considérées comme des valeurs aberrantes.

Sur les deux graphiques, vous pouvez sélectionner des valeurs aberrantes et non aberrantes Connecteurs du graphe de services pour voir les lignes de tendance les unes par rapport aux autres.

Pour plus d'informations sur le traitement des données avec , reportez-vous à Connecteurs du graphe de services la section Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services.

Traduction automatique

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

Ressources dans le cloud et hors du cloud

Graphiques montrantles nombres et les détails des ressources et des services d'application hébergés sur différents services dans le cloud par rapport à ceux qui ne le sont pas. Les ressources et les services d'application peuvent être déployés sur des services dans le cloud tels que Microsoft Azure Cloud, sur l'instance locale ou d'autres solutions non cloud. Pour certaines opérations courantes de l'organisation, il peut être nécessaire d'avoir ces détails qui peuvent être difficiles à obtenir.

Pour en savoir plus sur et sur les graphiques, reportez-vous à la rubrique « Ressources dans le Vue d'accueil dans Espace de travail CMDB cloud et hors du cloud ».

Services d'application

Affiche le nombre de services d'application dans votre organisation, en fonction des enregistrements de la table Instance de service [cmdb_ci_service_auto]. Le graphique montre la tendance du nombre total de services d'application par jour, au cours des sept derniers jours.

Sélectionnez la vignette pour accéder au tableau de bord des services d'application, où vous pouvez surveiller le niveau d'adoption et l'intégrité des services d'application. Pour en savoir plus sur le tableau de bord des services d'application, reportez-vous à la section Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

Vue Gestion dans Espace de travail CMDB

La vue Gestion fournit aux administrateurs CMDB un accès rapide aux principaux outils de gestion et à des aperçus approfondis de l'intégrité et des activités de CMDB. La vue fournit des détails tels que les CI en double et les activités récentes dans la CMDB.

Accès

Besoin du rôle : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB)

Pour accéder à la vue Gestion, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.

Gestionnaire de données CMDB

Les cartes suivantes affichent des détails sur les CI et les politiques associés au gestionnaire de données CMDB :

CI rejetés

CI définis comme rejetés lors d'un examen des tâches d'attestation.

CI exclus

CI définis comme exclus des politiques du gestionnaire de données CMDB.

Politiques à l'état de brouillon

à l'état de brouillon Politiques du gestionnaire de données créées mais non publiées.

Exactitude du CI

Les cartes de cette section affichent l'état d'intégrité des sous-mesures du KPI d'exactitude Intégrité CMDB . Les nombres sont basés sur le test des CI par rapport à des règles d'intégrité des données prédéfinies, telles que :

Traduction automatique

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

- Règles d'identification (pour détecter les CI en double)
- Règles de CI orphelins
- Règles de CI de péremption

Vous pouvez définir l'intervalle de temps utilisé dans les calculs pour ces nombres.

Pour en savoir plus sur le KPI d'exactitude et les sous-mesures en double, orphelins et périmés, reportez-vous à la rubrique KPI et mesures d'intégrité CMDB.

Tendances des activités récentes

Les cartes suivantes montrent les activités récentes dans la CMDB :

Activité CI récente

Graphique sur 7 jours montrant les mesures et la ligne de tendance liées aux CI, telles que le nombre de nouveaux CI et de CI mis à jour.

Activité récente du service d'application

Graphique sur 7 jours présentant des mesures et une ligne de tendance liées aux services d'application telles que le nombre total de services d'application, les services d'application nouveaux et mis à jour, et le nombre de services d'application avec des pannes.

Outils de gestion

Fournit des liens que vous pouvez utiliser pour accéder aux tableaux de bord, aux outils et aux vues de listes de la CMDB. Les liens sont regroupés par catégories, comme décrit ci-dessous.

Remarque :
Certains liens sont disponibles sous condition en fonction de l'installation des applications, des modules d'extension actifs et du rôle qui vous est affecté. Pour un lien qui n'apparaît pas, assurez-vous que toutes les conditions requises pour le lien sont remplies.

Gérer:

- Gestionnaire de classe de CI: affichez, créez ou modifiez de manière centralisée les définitions de classe et les paramètres de classe pour Identification et réconciliation (IRE) et pour l'intégrité CMDB.

  Besoin du rôle supplémentaire : itil ou personalize_dictionary.

- Gestionnaire de données : créez, modifiez, révisez, publiez et suivez de manière centralisée les politiques du gestionnaire de données et les tâches générées par les politiques.
- Bibliothèque de modèles de déduplication : créez et gérez des modèles et des bibliothèques de déduplication pour rattraper les tâches de déduplication en bloc.
- Tableau de bord de déduplication : affichez les nombres et les aperçus des CI en double dans la CMDB, et exécutez et suivez les modèles de déduplication pour corriger les tâches de déduplication en bloc.
- Groupes CMDB : affichez une vue de liste des groupes CMDB actuels dans lesquels vous pouvez créer de nouveaux groupes CMDB et gérer les groupes CMDB existants. Un groupe CMDB est un ensemble de CI auxquels vous pouvez appliquer des actions de CI collectivement à tous les CI du groupe. Par exemple, Intégrité CMDB peut surveiller les

Traduction automatique

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

CI d'un groupe CMDB de type Intégrité et signaler l'intégrité agrégée pour l'ensemble du groupe.

- Groupes de CI dynamiques : affichez une vue de liste des groupes de CI dynamiques actuels dans lesquels vous pouvez créer de nouveaux groupes de CI dynamiques et gérer les groupes existants. Les groupes de CI dynamiques agissent comme des services d'application renseignés avec des membres du groupe CMDB associé au groupe de CI dynamique. Pour plus d'informations sur les groupes de CI dynamiques, reportez-vous à la section Services d'application.

Optimiser:

- Intégrité CMDB : affichez les tableaux de bord d'intégrité CMDB et configurez les KPI et mesures d'intégrité CMDB qui permettent d'évaluer les CI dans les tableaux de bord d'intégrité CMDB.

  Besoins supplémentaires :

  - Installer et configurer l'intégrité CMDB
  - Rôles : asset ou itil

- Tableau de bord CMDB Data Foundations : consultez le tableau de bord CMDB Data Foundations où vous pouvez explorer les risques potentiels de l'implémentation CMDB et vérifier que les données importantes sont valides et correctement configurées.

  Besoins supplémentaires :

  - Configurer CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards
  - Rôles : asset, Itil_admin ou admin
  - Module d'extension : com.snc.cmdb.getwell

- Tableau de bord CSDM Data Foundations : affichez le tableau de bord CSDM Data Foundations où vous pouvez explorer les mesures CSDM clés sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de votre implémentation.

  Besoins supplémentaires :

  - Configurer CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards
  - Rôles : app_service_admin, app_service_user, actif, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer ou technology_service_owner
  - Module d'extension : com.snc.cmdb.getwell

- Tâches de déduplication : corrigez une tâche de déduplication à l'aide de l'assistant Correcteur de CI en double qui vous guide tout au long du processus de rapprochement des CI en double.

  Besoin du rôle supplémentaire : itil.

- Règles de rattrapage de la CMDB : règles associées à une Intégrité CMDB tâche créée pour un test d'intégrité CMDB ayant échoué. Une règle de rattrapage CMDB exécute un workflow de rattrapage pour corriger un problème signalé par l'intégrité CMDB.

Visualiser:

- Vue des dépendances : fournit une vue de l'infrastructure graphique pour un CI et toutes les applications ou services d'entreprise dont il fait partie et qu'il prend en charge.

  Besoin de rôle supplémentaire : dependency_views.

Traduction automatique

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

- Générateur de requêtes : créez facilement des requêtes complexes d'infrastructure et de service qui couvrent plusieurs classes CMDB et tables non CMDB et qui peuvent impliquer de nombreux CI connectés par différentes relations.

  Besoin de rôle supplémentaire : cmdb_query_builder_read.

Créer : nouveau service technique

Besoin de rôle supplémentaire : service_admin.

Cadre de travail des identificateurs de configuration

Les identificateurs de configuration fournissent un cadre de travail qui vous permet de personnaliser certains comportements d'une fonctionnalité de l'espace de travail CMDB, en activant différents paramètres pour cette fonctionnalité, dans différents espaces de travail. Plus important encore, vous pouvez utiliser ce cadre de travail de personnalisation lors de l'intégration d'une fonctionnalité d'Espace de travail CMDB dans un autre espace de travail.

Identificateur de configuration

Un *identificateur de configuration* (également appelé *identificateur de configuration*) est un élément de configuration dans le cadre des identificateurs de configuration. Un identificateur de configuration contient des paramètres personnalisés pour une fonctionnalité de l'espace de travail CMDB applicable à un espace de travail spécifique. Un identificateur de configuration contient des paramètres et des configurations pilotées par des tables utilisés dans une application UX telle qu'un espace de travail. L'utilisation d'identificateurs de configuration vous permet, par exemple, d'intégrer la carte unifiée de l'espace de travail CMDB dans un autre espace de travail, la carte unifiée intégrée étant personnalisée pour l'espace de travail. Les identificateurs de configuration sont stockés dans la table Identificateurs de configuration [sn_cmdb_ws_config_identifier].

Un identificateur de configuration fait office d'enregistrement parent pour un ensemble de configurations propres à un espace de travail et, par conséquent, remplace le comportement par défaut uniquement pour cet espace de travail.

Identificateur de configuration par défaut

Initialement, la table Identificateurs de configuration [sn_cmdb_ws_config_identifier] dans Espace de travail CMDB contient un identificateur de configuration unique nommé « Par défaut » et indépendant de l'espace de travail. La colonne de cet identificateur de configuration par défaut est `Default` définie sur **Oui**, un paramètre qui ne peut pas être modifié. Un seul identificateur de configuration peut être défini sur **Oui**, par conséquent, tous les identificateurs de configuration supplémentaires que vous créez sont définis sur **Non**.

L'identificateur de configuration par défaut contient les paramètres par défaut des fonctionnalités de l'espace de travail CMDB. Tout identificateur de configuration suivant que vous configurez est défini pour un espace de travail spécifique. Lors de l'intégration d'une fonctionnalité d'Espace de travail CMDB dans un autre espace de travail et qu'il n'y a aucune entrée dans la configuration pilotée par la table pour cette fonctionnalité, la recherche utilise les paramètres de l'identificateur de configuration par défaut.

Rôles clés

Les rôles suivants sont nécessaires pour utiliser le cadre de travail des identificateurs de configuration :

Traduction automatique

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

- sn_cmdb_ws.config_editor : peut modifier les tables de configuration enfants, telles que sn_cmdb_ws_config_property.
- sn_cmdb_ws.config_admin : peut modifier les tables de configuration sn_cmdb_ws_config_identifier et enfants.
- sn_cmdb_admin : rôle requis pour modifier les enregistrements de configuration par défaut sous l'identificateur par défaut ou l'identificateur par défaut lui-même.

Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à la section Composants installés avec l'espace de travail CMDB.

Exemples de fonctionnalités de l'espace de travail CMDB utilisant le cadre de travail des identificateurs de configuration pour les paramètres de fonctionnalité

- Carte unifiée :
  - Configurer le nombre de nœuds pouvant apparaître sur une carte
  - Configurer le nombre par défaut ou maximal de niveaux sur les cartes
  - Configurer la déduplication du point de terminaison sur les cartes
  - Configurer les attributs à afficher dans le panneau Attributs
  - Créer un profil de classe des couches visibles pour les classes
  - Configurer les CI à afficher en fonction de la valeur de l'étape du cycle de vie
- Créer un CI :
  - Demander des attributs supplémentaires pour les nouveaux CI
  - Limiter la liste de classes pour les nouveaux CI créés dans un espace de travail

Configuration de l'espace de travail CMDB

Planifiez et configurez votre implémentation de l'espace de travail CMDB.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Configurer CMDB Workspace

   Demandez l'application du magasin et activez les données de démonstration.

2. Configurez l'une des options suivantes pour afficher les données les plus pertinentes dans votre organisation :
   - Modifier les actions importantes dans la vue Accueil de l'espace de travail CMDB
   - Ajouter un lien rapide vers la vue Accueil de l'espace de travail CMDB
   - Configurer les centres de données pour les ressources dans le cloud et hors du cloud
   - Configurer les classes pour les ressources dans le cloud et les ressources hors du cloud

Configurer CMDB Workspace

Configurez et accédez à l'application du magasin Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

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

Demander des applications dans l'App Store

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

Remarque :
L'application Espace de travail CMDB de l'App Store est automatiquement installée lors de l'installation ou de la mise à niveau du produit.

Activer les données de démonstration

Activez les données de démonstration pour installer des travaux planifiés spécifiques aux données de démonstration qui, si les besoins requis sont remplis, génèrent et renseignent les données de démonstration dans Espace de travail CMDB des cartes telles que :

- Graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud dans la page de destination et la vue Aperçus : Si la table Comptes de service dans le Espace de travail CMDB cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] existe
- Cartes dans la vue CMDB 360 : si CMDB 360 est activé
- Cartes de la vue Aperçus, vignette Adoption de la fonctionnalité CMDB :
  - CI traités par IRE
  - CI traités par IRE en fonction de la source
  - Gestionnaire de données
  - Attestation des données
  - Générateur de requêtes
  - Recherche intelligente
- Cartes de la vignette Nouveautés de la Espace de travail CMDB page de destination.

Pour renseigner Espace de travail CMDB les tableaux de bord avec des données de démonstration :

1. Lors de l'installation de l'application du magasin, cochez **la case Charger les**Espace de travail CMDB données de démonstration.
2. Accédez à la *`[Demo] – CMDB Workspace demo data`* tâche planifiée et sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Remarque :
En règle générale, n'activez pas les données de démonstration dans une instance de production pour empêcher le mélange des données de démonstration avec les données de production réelles.

Prérequis

- Modules d'extension :
  - Recommandé: Activation CSDM (com.snc.cmdb.csdm.activation)

    Permet les mappages de champs hérités *`Lifecycle Status`* et la synchronisation avec les champs d'état hérités. Pour plus d'informations sur l'utilisation et la personnalisation des définitions de mise hors service lorsque ce module d'extension n'est pas activé, reportez-vous à la section Définitions de la mise hors service.

Traduction automatique

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

- Requis (activé par défaut) : Prise en charge de CMDB CSDM (com.snc.cmdb.csdm)
- Requis (activé par défaut) : Modèles de page CMDB (sn_cmdb_pg_templts)
- Requis (activé par défaut) : Recherche CMDB NLQ connectée (sn-cmdb-nlq-search)

Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .

- Rôles : Pour accéder au Espace de travail CMDB, vous devez, au minimum, disposer de l'un des rôles suivants, qui sont essentiels pour interagir avec le Espace de travail CMDB. Selon le rôle qui vous est affecté, vous n'aurez peut-être accès qu'à certaines des fonctionnalités disponibles dans :Espace de travail CMDB
  - sn_cmdb_admin
  - sn_cmdb_editor
  - sn_cmdb_user

  Remarque :
  Au fur et à mesure que vous explorez dans le Espace de travail CMDB, certains tableaux de bord et vues de listes nécessitent des rôles spécifiques en plus des rôles clés Administrateur CMDB, Éditeur CMDB ou Utilisateur CMDB.

- Caractéristiques : Espace de travail CMDB donne accès à un large éventail d'applications et de fonctionnalités. Toutefois, pour Espace de travail CMDB fournir des rapports, des vues d'ensemble et des tendances significatifs, vous devez configurer certaines de ces fonctionnalités. La configuration de ces fonctionnalités est répertoriée sous Exigences supplémentaires.

Accéder à Espace de travail CMDB

Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** pour accéder Espace de travail CMDBà .

La vue d'accueil est la vue par défaut de l'espace de travail CMDB. Vous pouvez également utiliser d'autres vues pour accéder aux fonctionnalités CMDB :

- Vue d'accueil dans Espace de travail CMDB: affichez les différentes agrégations d'intégrité CMDB, utilisez la recherche intelligente pour effectuer des recherches dans la CMDB, voir ce qui a changé dans la CMDB et accéder aux tâches importantes. Il s'agit de la vue par défaut pour Espace de travail CMDB.
- Vue Mon travail : gérez les tâches du gestionnaire de données CMDB, telles que les tâches d'attestation, qui vous sont affectées.
- Vue CMDB 360 : affichez les agrégations et l'analyse des données CMDB 360 sur un tableau de bord, et créez des requêtes CMDB 360.
- Vue Gestion : affichez les activités clés récentes et les indicateurs d'intégrité pour la CMDB, ainsi que les outils et tableaux de bord de gestion des accès (accessibles uniquement aux administrateurs CMDB) qui prennent en charge vos tâches de gestion.
- Vue Aperçus : affichez le niveau d'adoption des principaux outils, fonctionnalités et services d'application de CMDB. Explorez les avantages et installez ces outils et fonctionnalités pour maximiser l'efficacité de votre fonctionnalité CMDB.

Traduction automatique

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

Modifier les actions importantes dans la vue Accueil de l'espace de travail CMDB

Modifiez l'ordre d'apparence et d'autres propriétés des cartes d'action importantes qui apparaissent dans la vue d'accueil du Espace de travail CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les cartes de tâches qui apparaissent dans la vignette Tâches importantes de la page de destination du sont stockées dans la table de configuration de carte d'action d'importation Espace de travail CMDB CMDB WS [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]. Vous pouvez modifier certains attributs de ces cartes, y compris le paramètre qui contrôle si une carte spécifique apparaît. Les cartes de la vignette Actions importantes ne sont disponibles que pour les rôles d'utilisateur Administrateur CMDB [sn_cmdb_admin] et Éditeur CMDB [sn_cmdb_editor], et chacune est configurée pour l'un de ces rôles.

Il existe un certain chevauchement dans les cartes de tâches qui apparaissent pour un administrateur CMDB et pour un éditeur CMDB, cependant, les filtres de ces cartes de tâches sont différents. En règle générale, pour les administrateurs CMDB, le filtre de carte inclut également les tâches non affectées qu'un administrateur CMDB doit affecter.

Toute modification est possible. Vous ne pouvez pas ajouter ni supprimer des enregistrements d'actions dans cette table.

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_cmdb_ws_imp_action_card_config.list`.
3. Dans la vue de liste de la table, modifiez la ligne de table que vous souhaitez modifier ou cliquez sur la ligne pour ouvrir le formulaire d'enregistrement.

Champ	Description
Profil	L'utilisateur connecté (tel que l'administrateur CMDB) pour lequel cette carte s'affiche. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
Type	Groupe de tâches auquel cette tâche appartient, par exemple Dupliquer les CI. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
Table	La table utilisée dans le filtre de carte. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
Actif	Détermine si la carte de cette action apparaît dans Espace de travail CMDB.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre de chaque carte dans le reste des cartes de la vignette Actions importantes. Les cartes avec des numéros d'ordre

Traduction automatique

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

Champ	Description
	inférieurs apparaissent avant les cartes avec des numéros d'ordre plus élevés.
Condition de filtre	Filtres pour les tâches incluses pour la carte.
Colonnes de liste	Colonnes qui apparaissent dans la vue de liste lorsque vous cliquez sur une carte pour afficher ses tâches associées.
Répertorier groupby	Attribut permettant de regrouper les tâches associées à la carte dans la vue de liste de la carte. La vue de liste de la carte s'affiche lorsque vous cliquez sur une carte pour afficher ses tâches associées.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter un lien rapide vers la vue Accueil de l'espace de travail CMDB

Pour un accès immédiat aux outils ou aux données dont vous avez besoin, ajoutez votre propre lien rapide à la vue Accueil de Espace de travail CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les liens rapides sont stockés dans la table Liens rapides [sn_cmdb_ws_quick_links], y compris ceux qui sont inclus dans le système de base. Seul l'utilisateur qui a ajouté un lien rapide a accès à ce lien et peut ensuite modifier ou supprimer ce lien ajouté.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la section Liens rapides, cliquez sur l'icône « + ».
3. Saisissez **l'URL** et le **texte d'affichage** du lien, puis cliquez sur **Ajouter**.

   Une URL valide doit commencer par « http : » ou « https : ». Pour créer une liaison vers un outil dans l'instance telle que le Gestionnaire de classes CI, entrez l'URL complète vers la page de destination de l'outil.
4. Cliquez sur **Terminé**.

Résultats
Le nouveau lien n'est disponible que pour l'utilisateur qui l'a créé, dans la section Liens rapides de la page de destination du Espace de travail CMDB.

Que faire ensuite
Cliquez sur l'icône Modifier les liens rapides pour modifier, supprimer ou repositionner un lien ajouté. Utilisez ensuite les flèches vers le haut et le bas pour déplacer un lien dans la liste, puis cliquez sur l'icône Modifier en regard d'un lien que vous souhaitez modifier ou supprimer de la liste.

Configurer les centres de données pour les ressources dans le cloud et hors du cloud

Le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud détermine Espace de travail CMDB quels CI et services d'application sont stockés sur un cloud et lesquels ne se trouvent pas dans l'organisation. En plus des classifications du système de base, vous pouvez ajouter des

Traduction automatique

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

classifications dans le cloud et hors du cloud qui reflètent les déploiements de centres de données spécifiques dans l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Types de centre de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type] stocke les classes de centre de données avec une classification selon qu'elles sont utilisées comme stockage dans le cloud ou non dans l'organisation. Les calculs du graphique Ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud dans la vignette de vue d'ensemble des CI dans Espace de travail CMDB se reflètent sur les centres de données de cette table et leurs classifications.

Les CI sont comptés comme n'étant pas dans le cloud principalement si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Le CI n'est associé à aucun centre de données.
- Le CI est associé à un centre de données classé comme n'étant pas dans le cloud dans la table Types de centre de données.

Dans le système de base, la table Types de centre de données contient plusieurs centres de données communs. Par exemple, la classe de centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] est classée comme « Cloud ». Par conséquent, le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud inclut dans ses calculs et barres la classe de centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter].

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sn_cmdb_ws_datacenter_type.list` pour accéder à la table Types de centres de données.
3. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire Type de centre de données pour un centre de données utilisé dans l'organisation.

Champ	Description
Classe de centres de données	Classe enfant de la classe Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] utilisée dans l'organisation.
Type	Classification qui indique si la **classe de centre de données** spécifiée est utilisée comme stockage dans le cloud ou non.
Fournisseur de cloud	Étiquette personnalisée pour le fournisseur dans le cloud.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les classes pour les ressources dans le cloud et les ressources hors du cloud

Inclure ou exclure des paires de */Type* dans le graphique des *CI Class*ressources dans le cloud et hors du cloud dans .Espace de travail CMDB

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Catégories de requêtes d'aperçu CMDB [sn_cmdb_ws_insight_query_category] contient les paires de */Type* pour le graphique des ressources dans le cloud par rapport aux ressources hors du cloud dans la vignette de vue d'ensemble des *CI Class*CI dans Espace de travail CMDB. Le *Active* paramètre d'un enregistrement détermine si la paire */Type* respective *CI Class*apparaît sur le graphique. Par défaut, toutes les paires sont configurées pour apparaître dans le graphique.

Une *CI Class*paire */Type* apparaît ou n'apparaît pas en fonction de son *Active* paramètre et quel que soit l'état de sa tâche planifiée associée.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sn_cmdb_ws_insight_query_category.list` pour accéder à la table Catégories de requête d'aperçu CMDB.
3. Défini *Active* sur **vrai** ou **faux** pour une paire classe/type de CI.
   Par exemple, définissez *Active* la valeur **sur faux** pour la paire **applications**/**non-cloud** . Ce paramètre exclut du graphique tous les CI de la classe Applications qui sont déterminés comme n'étant pas dans le cloud.

Demander des attributs supplémentaires pour les nouveaux CI

Intégrez une demande d'attributs de CI spécifiques lors de la création manuelle d'un nouveau CI dans votre espace de travail. Ensuite, lors de la création d'un nouveau CI dans l'espace de travail respectif, les utilisateurs peuvent saisir des valeurs pour les attributs demandés, comme il convient pour le nouveau CI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'un nouveau CI est une expérience dans l'espace de travail CMDB que vous êtes peut-être en train d'intégrer dans un autre espace de travail. Dans Espace de travail CMDB, il existe des paramètres par défaut pour certains des comportements de l'expérience de création de CI. Toutefois, vous pouvez utiliser des identificateurs de configuration pour personnaliser certains de ces paramètres par défaut pour l'Espace de travail CMDB ou d'autres espaces de travail. Par exemple, vous pouvez personnaliser la liste des attributs demandés pour le nouveau CI.

Les demandes d'attributs supplémentaires pour les nouveaux CI sont stockées dans la table de configuration des attributs supplémentaires de CI [sn_cmdb_ws_ci_additional_attributes], qui fait partie du cadre de travail des identificateurs de configuration. Par conséquent, pour gérer les demandes d'attributs supplémentaires dans votre espace de travail, vous devez utiliser des identificateurs de configuration. Par défaut, la table de configuration des attributs supplémentaires de CI contient une seule entrée pour l'espace de travail CMDB qui s'applique à l'ensemble de la hiérarchie CMDB. Tout espace de travail ou classe sans identificateur de configuration direct pour les attributs supplémentaires utilise l'entrée par défaut.

Pour plus d'informations :

Traduction automatique

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

- Pour les identificateurs de configuration, reportez-vous à la section Cadre de travail des identificateurs de configuration.
- Pour plus d'informations sur l'expérience de création manuelle d'un nouveau CI dans Espace de travail CMDB, reportez-vous à la section Créer manuellement un CI dans l'espace de travail CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_ws.config_editor

Procédure

1. Accédez à **Tout** et, dans le filtre de navigation, saisissez `sn_cmdb_ws_ci_additional_attributes.list` pour accéder à la table de configuration d'attributs supplémentaires de CI.
2. Sur la page d'affichage de liste de tables, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Champ	Description
Identificateur de configuration	Nom d'un identificateur de configuration de la table Identificateur de configuration [sn_cmdb_ws_config_identifier]. La valeur par défaut « Par défaut » est utilisée comme solution de secours pour tout espace de travail sans ses propres identificateurs de configuration.
Classe CI	Classe pour laquelle les attributs supplémentaires spécifiés seront demandés lors de la création d'un nouveau CI.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver la demande d'attributs supplémentaires lors de la création d'un nouveau CI.
Attributs supplémentaires	Liste des attributs de classe qui seront demandés lors de la création d'un nouveau CI de la **classe** CI.
Appliquer à la hiérarchie	Appliquer la demande d'attributs supplémentaires à toutes les classes descendant de la **classe** CI spécifiée.
Fonctionnalité	Prédéfini sur « Créer un CI ».

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Lors de la création manuelle d'un nouveau CI pour la **classe** CI spécifiée dans l'espace de travail respectif, les utilisateurs sont invités à saisir des valeurs pour les **attributs supplémentaires** spécifiés sur la page Attributs supplémentaires.

Limiter la liste de classes pour les nouveaux CI créés dans un espace de travail

Limitez la sélection de classes pour un nouveau CI en cours de création manuelle dans votre espace de travail aux seules classes pertinentes pour cet espace de travail. Lors

Traduction automatique

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

de la création d'un nouveau CI dans l'espace de travail respectif, les utilisateurs peuvent uniquement sélectionner une classe autorisée en tant qu'option.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un nouveau CI est une expérience dans l'espace de travail CMDB que vous êtes peut-être en train d'intégrer dans un autre espace de travail. Dans Espace de travail CMDB, il existe des paramètres par défaut pour certains des comportements de l'expérience de création de CI. Toutefois, vous pouvez utiliser des identificateurs de configuration pour personnaliser certains de ces paramètres par défaut pour l'Espace de travail CMDB ou d'autres espaces de travail. Par exemple, vous pouvez personnaliser la liste des classes à choisir pour le nouveau CI.

Par défaut, lors de la création d'un nouveau CI dans Espace de travail CMDB, la liste des classes à choisir pour le nouveau CI contient presque toutes les classes de la hiérarchie CMDB. Pour votre espace de travail, il peut être important de réduire cette liste à des classes ou des branches hiérarchiques spécifiques.

Les paramètres des classes spécifiques disponibles pour les nouveaux CI sont stockés dans la table de configuration de classe CI [sn_cmdb_ws_ci_class_config] qui fait partie du cadre de travail des identificateurs de configuration. Par conséquent, pour gérer la liste des classes pour les nouveaux CI dans votre espace de travail, vous devez utiliser des identificateurs de configuration. Pour gérer cette liste, vous devez créer un identificateur de configuration pour chaque classe ou branche hiérarchique que vous souhaitez inclure ou exclure dans la liste déroulante de la classe. Par défaut, la table de configuration de classe CI contient une entrée unique pour la classe d'élément de configuration [cmdb_ci], qui est dérivée par l'ensemble de la hiérarchie CMDB. Toute classe ou tout espace de travail sans identificateurs de configuration directs pour l'inclusion ou l'exclusion utilise l'entrée par défaut.

Pour plus d'informations :

- Pour les identificateurs de configuration, reportez-vous à la section Cadre de travail des identificateurs de configuration.
- Pour plus d'informations sur l'expérience de création manuelle d'un nouveau CI dans Espace de travail CMDB, reportez-vous à la section Créer manuellement un CI dans l'espace de travail CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_ws.config_editor

Procédure

1. Accédez à **Tout** et, dans le filtre de navigation, saisissez `sn_cmdb_ws_ci_class_config.list` pour accéder à la table de configuration de classe CI.
2. Sur la page d'affichage de liste de tables, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Champ	Description
Identificateur de configuration	Nom d'un identificateur de configuration de la table Identificateur de configuration [sn_cmdb_ws_config_identifier]. La valeur par défaut « Par défaut » est utilisée comme solution de secours pour

Traduction automatique

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

Champ	Description
	tout espace de travail sans ses propres identificateurs de configuration.
Classe CI	Classe à inclure ou à exclure de la liste des classes disponibles pour un nouveau CI.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le paramètre lors de l'expérience de création d'un nouveau CI.
Fonctionnalité	Prédéfini sur « Créer un CI ».
Appliquer à la hiérarchie	Appliquer le paramètre de classe à toutes les classes descendant de la **classe CI** spécifiée.
Opération	Incluez ou excluez la **classe** CI dans la liste des classes pour un nouveau CI.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Lors de la création manuelle d'un nouveau CI dans l'espace de travail respectif, la **classe de CI** spécifiée est incluse dans la liste déroulante **Classe** de la page Sélectionner une classe uniquement si elle est définie pour être disponible.

Créer manuellement un CI dans l'espace de travail CMDB

Créez un nouveau CI dans Espace de travail CMDB, tout en appliquant les processus du moteur IRE (Identification et rapprochement) et d'autres exigences pour la classe du CI. Les règles d'identification IRE obligent le nouveau CI à être unique et à se conformer aux autres exigences de classe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création de CI spécialisés, tels qu'un service d'application, n'est pas prise en charge dans cette expérience de création de CI. En règle générale, ces CI ne sont pas détectables et vous devez les créer manuellement à l'aide d'assistants spécifiques, tels que l'Assistant Service d'application.

Vous pouvez accéder à l'expérience Créer un CI de l'une des façons suivantes :

- Sélection du lien rapide **Créer un CI** dans la vue Accueil de l'espace de travail CMDB qui vous permet ensuite de sélectionner une classe pour le nouveau CI.
- Explorez une barre de groupe de classes dans l'onglet Résumé de CI de la vignette de vue d'ensemble de CI, auquel cas la classe à partir de laquelle vous explorez devient la classe pour le nouveau CI. Cette option n'est disponible que si vous explorez une classe qui n'est pas exclue pour l'expérience de création de CI. Pour plus d'informations sur l'exclusion de classes pour l'expérience Créer un CI dans Espace de travail CMDB, voir Limiter la liste de classes pour les nouveaux CI créés dans un espace de travail.

Au fur et à mesure que vous avancez dans la procédure, les champs s'affichent dynamiquement en fonction de vos sélections et de vos entrées sur la page actuelle ou précédente.

Pour créer manuellement un CI sans appliquer de processus IRE (Interface utilisateur principale), reportez-vous à la section Remplissage de la CMDB. Pour plus d'informations sur les attributs obligatoires, les processus IRE, les CI dépendants et l'éditeur de relations CI (interface utilisateur principale), voir :

Traduction automatique

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

- Définir un attribut CI comme obligatoire
- Règles d'identification
- Classifications CMDB et dépendance de classe
- Éditeur de relations CI

Avant de commencer

Configurez toutes les personnalisations de l'expérience de création de CI avant de créer de nouveaux CI :

- Remplissez toute demande d'un administrateur pour des attributs non obligatoires supplémentaires. Pour en savoir plus sur la façon dont un administrateur peut utiliser les identificateurs de configuration pour incorporer des demandes d'attributs dans le flux de création d'un nouveau CI, reportez-vous à la section Demander des attributs supplémentaires pour les nouveaux CI.
- Renseignez tous les paramètres de limitation de la liste des classes disponibles pour un nouveau CI. Pour plus d'informations sur la façon dont un administrateur peut utiliser des identificateurs de configuration pour créer une liste personnalisée de classes pour un nouveau CI, reportez-vous à la section Limiter la liste de classes pour les nouveaux CI créés dans un espace de travail.

Si vous souhaitez que des actions supplémentaires soient effectuées après la création d'un CI, telles que la création d'un enregistrement qui fait référence au nouveau CI, implémentez le point d'extension ManualCreateCIExtPoint :

- Dans la fonction `getAppId( )`, ajoutez la sys_id de l'application contenant l'espace de travail à partir de la table Application UX [sys_ux_page_registry].
- Dans la fonction `postInsertCI(),` définissez les actions supplémentaires que vous souhaitez effectuer.

L'implémentation de votre point d'extension s'exécute après la création d'un nouveau CI dans l'application spécifiée dans `getAppId().` Vous pouvez créer des implémentations supplémentaires selon vos besoins pour des applications supplémentaires. Pour plus d'informations sur les points d'extension, reportez-vous à la section Using extension points to extend application functionality.

Rôle requis : cmdb_manual_ci_ire_access (contenu dans le rôle sn_cmdb_editor par défaut)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la vue Accueil de Espace de travail CMDB, utilisez l'une des options suivantes :
   - Sélectionnez le lien rapide **Créer un CI** , puis :
     a. Sur la page **Sélectionner une classe** , sélectionnez la classe pour le nouveau CI dans la liste déroulante **Classe** . Les classes sans règle d'identification valide sont grisées dans la liste et vous ne pouvez pas les sélectionner.
     b. Sélectionnez **Continuer**.
   - Dans la vignette Vue d'ensemble des CI, sélectionnez l'onglet Résumé des CI, puis :

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez la barre de groupe avec la classe dans laquelle vous souhaitez créer le nouveau CI.

b. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la vue de liste pour le groupe de classes, puis sélectionnez la classe dans laquelle vous souhaitez créer le nouveau CI.

c. Sur la page d'affichage de la liste des classes, sélectionnez le bouton **Créer un CI** .

> **Remarque :**
> Si vous avez sélectionné une classe exclue de l'expérience Créer un CI, le bouton **Nouveau** s'affiche. Sélectionnez **Nouveau** pour créer manuellement un CI sans appliquer de processus IRE (Interface utilisateur principale).

Continuez à remplir le reste des pages Créer un nouveau CI comme décrit dans les étapes suivantes.

3. Dans la vue Accueil de Espace de travail CMDB, sélectionnez le lien rapide **Créer un CI** , puis remplissez toutes les pages Créer un CI comme décrit dans les étapes suivantes.

4. Sélectionner la classe :

Sélectionnez la classe pour le nouveau CI dans la liste déroulante **Classe** . Les classes sans règle d'identification valide sont grisées dans la liste et vous ne pouvez pas les sélectionner.

Sélectionnez **Continuer**.

5. Attributs requis :
Configurez les attributs qui sont soit obligatoires pour la nouvelle classe de CI, soit requis par la règle d'identification pour la nouvelle classe de CI. En outre, si le nouveau CI est un CI dépendant, configurez la relation de dépendance.

- Dans la section CI dépendant, sélectionnez un CI dont le nouveau CI dépend.

  Classe dépendante : sélectionnez la classe du CI dépendant.

  CI dépendant : sélectionnez l'icône de recherche et, dans la boîte de dialogue CI dépendant, sélectionnez un CI en sélectionnant son lien dans la colonne Nom.

- Dans la section Entrées d'identificateurs, sélectionnez des attributs de critères et définissez leurs valeurs pour identifier le CI de façon unique.

  Attributs de critères : dans la liste déroulante, sélectionnez un ou plusieurs ensembles d'attributs de critères. Cette liste déroulante omet les attributs de critère qui sont basés sur l'attribut `Product instance identifier` .

- Dans la section Champs d'attributs de critères, faites défiler la page vers le bas si nécessaire et entrez des valeurs pour les champs d'attributs de critères pour le CI.

Sélectionnez **Continuer**. Si le nouveau CI est détecté comme doublon d'un CI existant, la boîte de dialogue CI déjà existant s'affiche. Sélectionnez **Examiner le CI existant** , puis décidez s'il faut modifier le CI existant ou le nouveau CI pour empêcher la duplication et continuer à créer le CI.

6. Attributs supplémentaires :

Traduction automatique

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

Saisissez des valeurs pour les attributs, par exemple *Operational status*, que votre administrateur demande en plus des attributs requis des pages précédentes.

Sélectionnez **Continuer**.

7. **Définition de la relation** :

   Examinez toutes les relations existantes et décidez d'ajouter ou non une relation pour le nouveau CI. Pour les CI dépendants, une relation dépendante a déjà été créée lors d'une étape antérieure.

   a. Sélectionnez **Ajouter**.

   b. Sur la page Ajouter des relations, sélectionnez un **type de relation**.

      Les notations parent/enfant de chaque type de relation indiquent si le nouveau CI aura le rôle d'enfant ou de parent dans la nouvelle relation.

   c. Dans la liste Élément de configuration, sélectionnez les CI avec lesquels le nouveau CI aura la relation. Quel que soit le rôle parent/enfant que vous avez sélectionné pour le nouveau CI, les CI sélectionnés auront l'autre rôle.

   d. Sélectionnez **Ajouter**.

   Remarque :
   La création de relations avec les tables Utilisateur et Groupe est prise en charge, mais ces relations ne sont pas traitées par IRE.

   Sur la page Définition de relation, sélectionnez **Continuer**.

8. **Critique** :
   Passez en revue tous les détails du nouveau CI. Sélectionnez **Créer** pour approuver et créer le nouveau CI, ou **Retour** aux définitions de changement.

9. Dans la boîte de dialogue Nouveau CI créé, sélectionnez **Terminé** pour quitter l'opération, **Examiner le nouveau CI** pour ouvrir la vue de formulaire pour le nouveau CI ou **Créer un autre CI**.

Résultats

Dans le nouveau CI :

- *Discovery source* est réglé sur **Manuel via IRE**.
- **L'état opérationnel** est défini sur **Conception** jusqu'à ce que le nouveau CI soit entièrement configuré et prêt à être utilisé. Vous pouvez par exemple modifier l'état du CI sur **Opérationnel** , le cas échéant.

Dans le nouveau CI, *Discovery source* est défini sur **Manuel via IRE**.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher le nouveau CI ou d'autres CI à l'aide du formulaire CI dans Espace de travail CMDB. Pour plus d'informations sur l'utilisation du formulaire CI, reportez-vous à la section Gérer les détails CI dans le formulaire CI.

Gérer les détails CI dans le formulaire CI

Utilisez le formulaire CI dans l'espace de travail CMDB ou dans un autre espace de travail pour afficher, modifier et gérer un ensemble complet de détails d'un CI, tels que ses attributs, ses listes connexes et ses enregistrements CMDB 360. Lors de la mise à jour des CI, les règles IRE sont appliquées pour éviter les problèmes potentiels tels que les CI

Traduction automatique

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

en double. Le formulaire CI prend en charge la dérivation des configurations de formulaire dans toute la hiérarchie CMDB.

La fonctionnalité Formulaire CI est un emplacement centralisé avec un ensemble complet de détails de CI, organisés en sections. Partout où CMDB Workspace fournit une fonction permettant d'afficher un enregistrement CI, tel qu'une liste ou un graphique. Le formulaire CI est utilisé pour le CI sélectionné lorsque vous sélectionnez cette fonction. Utilisez les formulaires fournis par le formulaire CI pour examiner et modifier les attributs, relations, balises, services et offres du CI, ainsi que les données d'intégrité CMDB et CMDB 360 associées au CI, les listes connexes et les activités.

Opérations générales que vous pouvez effectuer dans le formulaire CI :

- Sélectionnez la compétence de Now Assist pour CMDB synthèse des CI : nécessite que Now Assist pour CMDB soit configurée. Pour plus d'informations, consultez Configurer la compétence de synthèse des CI.
- Sélectionnez **Ouvrir la carte** pour ouvrir la carte de CI dans Carte unifiée. Cette fonction n'est pas disponible pour un CI non opérationnel. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'attribut *`Life cycle stage`* pour définir l'état opérationnel d'un CI, reportez-vous à la section Configurer les CI à afficher en fonction de la valeur de l'étape du cycle de vie.

En général, un administrateur et un éditeur CMDB peuvent afficher et modifier les enregistrements CI, et un utilisateur CMDB peut afficher les détails du CI sur le formulaire.

Explorer la vue CI

Par défaut, CI Form utilise la vue Explorer CI, qui est stockée dans la table Vues de l'interface utilisateur [sys_ui_view]. La vue Explorer CI définit la structure de la vue, ses sections et attributs, ainsi que les listes connexes qui apparaissent sur le formulaire. Le système fournit des formulaires Explorer CI prédéfinis pour de nombreuses classes CMDB. Ces formulaires sont dérivés par des classes enfants, qui n'ont pas leur propre définition de formulaire, dans toute la hiérarchie CMDB.

Les différentes sections de la vue Explorer le CI sont décrites dans cette rubrique.

Configuration

Vous pouvez contrôler l'utilisation et le contenu du formulaire CI comme suit :

- Définir la propriété *`sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled`*système :

  Cette propriété active/désactive l'utilisation du formulaire CI lors de l'affichage d'enregistrements de CI dans l'espace de travail CMDB ou dans un autre espace de travail, le cas échéant. Cette propriété est définie sur **vrai** par défaut, ce qui permet de profiter de l'expérience du formulaire CI. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la section Composants installés avec l'espace de travail CMDB.

- Configurez la vue Explorer CI :

  Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (...) sur le formulaire, puis sélectionnez une option pour modifier la vue Explorer CI :

  - Sélectionnez **Configurer les attributs** pour modifier les sections Résumé et Attributs du formulaire, dans le générateur de formulaires. Par exemple, pour ajouter des sections, modifiez les titres de section ou les attributs inclus dans les sections : nécessite le rôle d'utilisateur personalize_form.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur Form Builder et Table Builder, consultez Forms in Table Builder et Add fields to a form layout in Table Builder.

- Sélectionnez **Configurer les ressources** pour modifier la section Ressources du formulaire. Par exemple, pour ajouter ou supprimer des sous-sections ou des éléments dans des sous-sections : nécessite le rôle d'utilisateur personalize_list.

Attributs en surbrillance

Plusieurs attributs clés sont préconfigurés pour être mis en surbrillance sur un formulaire de CI lorsque des conditions spécifiques sont remplies. Ces points forts sont destinés à attirer votre attention sur des états spécifiques, qui sont soit sains, soit qui indiquent un problème et nécessitent votre attention. Les définitions de mise en surbrillance des attributs sont stockées dans la table des valeurs en surbrillance [sys_highlighted_value], ServiceNow AI Platform que vous pouvez rechercher des enregistrements dont `Table` le préfixe est « cmdb_ci ». Par exemple, l'attribut `operational_ status` est configuré comme suit :

- Si la valeur de l'attribut est « **Opérationnel** », l'attribut apparaît avec un surlignage vert.
- Si la valeur de l'attribut est autre que « **Opérationnel** », la surbrillance est rouge.

Pour afficher les enregistrements de surbrillance préconfigurés qui sont utilisés dans le formulaire CI et dans diverses autres fonctionnalités de l'Espace de travail CMDB, accédez à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance**.

Pour plus d'informations sur la configuration de la mise en surbrillance des attributs dans le , reportez-vous à la ServiceNow AI Platform section Highlight list fields.

Résumé

Par défaut, la tuile Résumé affiche les attributs de CI les plus significatifs et apparaît en haut de toutes les autres sections du formulaire. Vous pouvez sélectionner **Afficher plus** ou **Afficher moins** pour ajuster la mise en page. La vignette Résumé affiche des attributs tels que `Created`, des attributs de propriété clé tels que `Managed by`et d'autres attributs importants tels que `Discovery source``Operational status`et . Les attributs qui apparaissent dans cette section sont mappés à la première section définie dans la vue Explorer le CI.

Par défaut, la vignette Attributs importants affiche les attributs de CI tels que `Operating System` et `Serial number`. Les attributs qui apparaissent dans cette mosaïque sont mappés à la `Important attributes` section définie dans la vue Explorer le CI, s'il en existe une.

Besoins du rôle pour les opérations dans cette section :

- Modifier les attributs en sélectionnant l'icône Modifier : autorisé pour les attributs pour lesquels vous êtes autorisé
- Modification de cette section dans la vue Explorer le CI : personalize_form

Attributs

Cette section affiche toutes les sections de l'interface utilisateur configurées dans la vue Explorer le CI pour la classe, à l'exclusion de :

Traduction automatique

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

- La première section (qui remplit la vignette Résumé).
- La section Attributs importants, s'il en existe une (qui remplit la vignette Attributs importants).

Sélectionnez **Attributs** pour accéder aux sous-sections qu'il contient. Par défaut, les sous-sections d'attributs Découverte et Opérationnel sont mappées aux sections Découverte et Opérationnel de la vue Explorer le CI. La sous-section Tout affiche tous les attributs de CI. Les attributs obligatoires sont indiqués sur le formulaire par un « * » et doivent être définis avec une valeur.

Lors de la mise à jour des attributs de CI, toutes les règles du moteur IRE (Identification et rapprochement) qui existent pour la classe CI sont appliquées afin d'éviter les problèmes potentiels avec la mise à jour. Les processus IRE détectent les problèmes potentiels tels que la duplication de CI et l'absence de relations parentes valides pour un CI dépendant. Dans ces situations, la mise à jour est mise en pause et des options d'atténuation vous sont présentées pour éviter le problème. L'application des processus IRE peut entraîner une mise à jour partielle des attributs, car les règles de rapprochement peuvent bloquer les mises à jour de certains attributs et activer les mises à jour d'autres.

S'il n'existe aucune règle IRE pour la classe, le CI est mis à jour directement sans utiliser les processus IRE.

L'attribut d'un CI mis à jour dans le formulaire CI est défini sur **Manuel via IRE**, `discovery_source` sauf si vous le définissez sur une valeur différente.

Plus d'informations :

- Moteur Identification et réconciliation (IRE)
- Règles de rapprochement
- Règles d'identification
- Attributs obligatoires

Besoins du rôle pour les opérations dans cette section :

- Mise à jour des attributs : sn_cmdb_editor
- Modification de cette section dans la vue Explorer le CI : personalize_form

Balises

Cette section affiche la liste des balises, stockées sous forme de paires clé/valeur dans la table Valeurs de clé [cmdb_key_value]. Ces balises sont généralement associées à des CI et à des ressources pour les fournisseurs cloud tels que Amazon Web Services et Google Cloud Platform, et sont généralement appelées *balises cloud*. Les balises cloud sont utilisées dans les applications ITOM, telles que Tag Governance, et fonctionnent comme des dépendances clés dans la détection basée sur les balises dans Mappage des services. Découverte et Connecteurs du graphe de services remplissent automatiquement les balises cloud, qui peuvent ensuite être regroupées et gérées selon les besoins d'une organisation.

La section Balises du formulaire CI ne contient pas de détails sur *les balises de plateforme*, qui sont un autre type de balises stockées dans la colonne qui existe dans la `Tags` plupart des tables de plateforme.

Pour gérer les balises, sélectionnez **Gérer** dans la vignette Balises, puis, dans la boîte de dialogue Gérer les balises, vous pouvez :

Traduction automatique

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

- Entrez une paire **clé** / **valeur** , puis sélectionnez l'icône Ajouter une nouvelle balise (« + »).
- Sélectionnez l'icône Supprimer la balise pour une balise.
- Modifiez les champs **Clé** ou **Valeur** d'une balise.
- Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées aux balises.

La gestion des balises nécessite le rôle d'utilisateur sn_cmdb_editor.

Plus d'informations :

- Tag-based discovery in Service Mapping
- Data collected for Amazon AWS Cloud Discovery
- Data collected for Microsoft Azure Cloud Discovery

Ressources

Cette section affiche les ressources liées au CI et les mappe aux listes connexes spécifiées dans la vue Explorer le CI. Par défaut, les ressources incluent des tables telles que Systèmes de fichiers [cmdb_ci_file_system], Logiciel installé [cmdb_ci_spkg] et Adaptateurs réseau [cmdb_ci_network_adapter].

Dans cette section, vous pouvez :

- Sélectionnez **Gérer** pour ajouter ou supprimer des enregistrements d'une liste de ressources, qui s'applique aux listes connexes qui ont des relations plusieurs-à-plusieurs. Si vous êtes autorisé à effectuer une mise à jour dans le champ d'application de l'espace de travail CMDB, vous accédez à un sélecteur de liste pour la ressource dans lequel vous pouvez ajouter ou supprimer plusieurs éléments. Si vous n'êtes pas autorisé, vous êtes dirigé vers l'expérience Interface utilisateur principale .
- Sélectionnez un ou plusieurs éléments connexes, puis cliquez sur le bouton **Supprimer** , qui n'est visible que si vous avez un accès en suppression à l'une des tables de liste connexe.
- Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un élément de liste connexe. Le bouton **Nouveau** est disponible pour toutes les tables de ressources auxquelles vous avez accès.

  Remarques importantes sur la création d'un nouvel élément de liste connexe :

  - Si la table de liste connexe fait partie de la hiérarchie cmdb_ci, a une règle d'identification IRE et n'est pas une table exclue, vous êtes dirigé vers l'expérience Créer un CI dans l'espace de travail CMDB ou un autre espace de travail le cas échéant. Dans l'expérience de création de CI, certains attributs de CI sont préremplis avec les valeurs appropriées pour la classe. Par exemple, dans la section Attributs requis pour les CI dépendants, l'attribut **CI dépendant** est prérempli avec le parent du CI actuel. Les relations et les ressources sont également pré-remplies en fonction des définitions de classe CI.

    Pour en savoir plus sur l'expérience Créer un CI, reportez-vous à la section Créer manuellement un CI dans l'espace de travail CMDB.

  - Si la table de liste connexe n'a pas de règle d'identification IRE, vous êtes alors dirigé vers une page de vue de liste de base au lieu d'un formulaire CI.

Traduction automatique

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

- Le système crée automatiquement la référence correspondante pour la classe actuelle. Par exemple, pour un CI dépendant, le système crée le système de fichiers et la relation nécessaire pour connecter le système de fichiers au CI de l'ordinateur.
- Pour certaines ressources telles que les adresses IP de CI, **Nouveau** n'est pas disponible et le **CI dépendant** n'est pas prérempli. Ce comportement s'applique aux CI avec des relations scriptées.
- Après avoir créé un nouvel élément de liste connexe, sélectionnez l'icône Actualiser la liste pour afficher le nouvel enregistrement dans la liste de la section Ressource.

- Configurez la section Ressources dans la vue Explorer le CI en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires, puis **Configurer les ressources**. Utilisez la zone de liste double des listes connexes pour ajouter ou supprimer des ressources, puis sélectionnez **Enregistrer** : nécessite le rôle personalize_list.

Besoins du rôle pour les opérations dans cette section :

- Configuration des ressources dans la vue Explorer le CI : personalize_list
- Création, mise à jour ou suppression d'enregistrements dans les tables connexes incluses en tant que ressources pour un enregistrement CI : nécessite l'accès à la table de ressources en création, mise à jour et suppression.

Activité

Cette section affiche les éléments connexes tels que les incidents ouverts et le flux d'activité pour le CI dans les onglets suivants :

Éléments connexes

Graphiques à secteurs qui incluent par défaut les incidents ouverts (table Incidents), les changements ouverts (table Demande de changement) et les problèmes ouverts (table Problème), répartis par priorité ou état.

Dans cet onglet, vous pouvez :

- Sélectionnez un graphique pour explorer les enregistrements associés à différentes sections de graphique. Selon la configuration, les enregistrements s'ouvrent dans l'espace de travail CMDB ou dans un autre espace de travail.
- Configurez la liste des tables pour lesquelles les graphiques s'affichent, qui est stockée dans la table Explorer les configurations d'élément connexe CI [sn_cmdb_ws_explore_ci_related_item_config]. Vous pouvez ajouter des enregistrements à cette table ou modifier les paramètres de comportement, tels que l'endroit où un enregistrement s'ouvre lorsqu'il est sélectionné : nécessite le rôle sn_cmdb_ws.config_editor.
- Configurez vos préférences quant aux graphiques disponibles qui s'affichent lorsque vous vous connectez. Sélectionnez l'icône Paramètres d'élément connexe dans l'onglet Éléments connexes et, dans la boîte de dialogue Paramètres d'élément connexe, sélectionnez les graphiques que vous préférez masquer.

Historique de CI

Historique des activités liées au CI, telles que les changements de valeur dans les attributs de CI, répertoriés par ordre chronologique.

Plus d'informations :

Traduction automatique

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

- Problem Management
- Incident Management
- Change Management

Besoins du rôle pour les opérations dans cette section :

- Accès à la table Explorer les configurations d'éléments connexes de CI [sn_cmdb_ws_explore_ci_related_item_config] pour configurer la liste des graphiques qui apparaissent dans l'onglet Éléments connexes : sn_cmdb_ws.config_editor
- Configurez vos préférences pour les graphiques d'éléments connexes qui s'affichent en sélectionnant l'icône Paramètres d'élément connexe dans l'onglet Éléments connexes : Tout utilisateur connecté

Relations

Cette section présente les relations entre les CI, notamment :

- Nombre total de relations : nombre total de relations pour ce CI
- Relations en double : nombre total de relations en double pour ce CI
- Relations périmées : nombre total de relations périmées pour ce CI

Dans cette section, vous pouvez :

- Basculer entre les types de vue suivants :
  - Arborescence : affiche les relations en aval et en amont sous forme d'arborescence. Vous pouvez développer et réduire n'importe quel niveau pour lequel vous souhaitez voir plus ou moins de détails.
  - Vue à plat : affiche les relations CI dans une vue à plat. Vous pouvez ajuster le nombre de niveaux de relations à afficher ou filtrer pour afficher uniquement certains CI.

- Sélectionnez **Modifier les relations** pour ouvrir la carte unifiée pour le CI en mode d'édition et avec les paramètres de carte suivants :
  - Nœud d'accueil défini sur le CI actuel.
  - Niveaux de relation définis à 1 niveau.
  - Couches définies pour afficher l'entreprise, les instances de service, les applications et l'infrastructure.
  - La mise en page est définie sur Vertical.

  Cette fonction n'est pas disponible pour un CI non opérationnel. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'attribut `Life cycle stage` pour définir l'état opérationnel d'un CI, reportez-vous à la section Configurer les CI à afficher en fonction de la valeur de l'étape du cycle de vie.

  Si la classe CI est une instance de service [cmdb_ci_service_auto] ou une classe dérivée, vous devez utiliser Service Mapping (s'il est installé) pour modifier une carte pour une instance de service ou modifier les relations de dépendance dans la carte unifiée.

- Sélectionnez **Actualiser** après avoir enregistré les changements dans la carte unifiée, pour refléter vos mises à jour dans la section Relation.

Plus d'informations sur les relations et sur la modification des relations dans la carte unifiée :

Traduction automatique

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

- Relations CI dans la CMDB
- Modifier les relations dans la carte unifiée
- Éditeur de relations CI
- Service Mapping
- Carte unifiée

Besoins du rôle pour les opérations dans cette section : **La modification des relations** nécessite sn_cmdb_editor

Services et offres

Cette section affiche les cartes indiquant le nombre des services et offres suivants associés au CI :

- Instance de service : tout CI lié à la table Instance de service [cmdb_ci_service_auto] où *`Service Classification`* se trouve le **service d'application**.
- Offre de service d'entreprise : toute instance de service (*`Service Classification`* est **un service d'application**) à laquelle ce CI est associé et qui a une relation avec Service_Offering où *`Service Classification`* est **le service d'entreprise**.
- Offre de gestion des technologies : toute instance de service (*`Service Classification`* est **un service d'application**) à laquelle ce CI est associé et qui a une relation avec Service_Offering où *`Service Classification`* est **le service technique** ou le CI est associé à un groupe de CI dynamique qui fait partie d'une offre de service technique.
- Service de gestion des technologies : parent d'une offre de gestion des technologies.

Sélectionnez une tuile pour explorer les enregistrements spécifiques qui lui sont associés.

Plus d'informations :

- Termes propres à CSDM
- Domaine Prestation de services dans le modèle CSDM
- Accéder aux fonctionnalités CSDM
- Étape d'implémentation de CSDM : marche
- Services d'application

Santé

Cette section affiche les agrégations à partir des derniers résultats des tests d'intégrité CMDB pour les KPI Exhaustivité, Exactitude, Conformité et Relation, ainsi que l'état agrégé de l'attestation. Les codes de couleur sont utilisés pour indiquer les scores de réussite/échec.

Cette section affiche des détails significatifs uniquement si l'intégrité CMDB est configurée et que les tâches de tableau de bord associées sont en cours d'exécution.

Plus d'informations :

- Intégrité CMDB
- KPI et mesures d'intégrité CMDB

Traduction automatique

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

- Attestation de CI
- Configuration de l'intégrité CMDB

CMDB 360

Cette section présente les données des sources de découverte provenant du magasin de données CMDB 360 pour le CI. Elle affiche les attributs de CI et, pour chaque attribut, sa valeur CMDB actuelle et toutes les valeurs signalées par les sources de découverte pour cet attribut.

Cette section s'affiche uniquement si CMDB 360 est activé et configuré.

Plus d'informations :

- CMDB 360/Multisource CMDB
- Expérience CMDB 360 dans Espace de travail CMDB
- Configurer le tableau de bord CMDB 360

Reprendre une tâche planifiée désactivée Ressources dans le cloud et hors du cloud

Réactivez une tâche planifiée pour reprendre la collecte de données pour le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud dans Espace de travail CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu dans les rôles sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor sn_cmdb_admin utilisateur)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud dans la vue d'accueil Espace de travail CMDB utilise plusieurs travaux planifiés qui collectent et calculent les données des graphiques. Chaque barre du graphique des classes CI représente une paire d'une classe CI et d'un type de stockage (cloud, hors cloud) tel que Applications/Cloud. Chaque barre est associée à sa propre tâche planifiée. Lorsqu'une tâche planifiée dépasse ses limites de temps et de quantité de données collectées, elle est automatiquement arrêtée. Une tâche qui ne peut pas être terminée pendant 3 jours consécutifs (par défaut) est automatiquement désactivée pour les exécutions futures.

Utilisez la procédure suivante pour reprendre ultérieurement cette tâche planifiée désactivée.

Procédure

1. Cliquez sur **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sysauto_query_builder.list` et ouvrez la table E-mail planifié des générateurs de requêtes.
3. Dans la vue **de liste E-mail planifié des générateurs de requêtes** , définissez **Actif** sur **vrai** pour que la tâche planifiée reprenne.

Modifier une table connexe à partir des aperçus des performances CMDB

Modifiez une table connexe dans la table Entrées associées [cmdb_related_entry] directement à partir de l'outil Aperçu des performances CMDB dans la Espace de travail CMDB vue Insights. Mettez à jour la table connexe pour référencer correctement un autre CI dans le champ Référencé lorsqu'une référence est manquante dans la table connexe.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB) et tout rôle nécessaire pour accéder à une table connexe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il manque une référence à un enregistrement lorsque le champ **Référencé** de cet enregistrement est vide. L'aperçu des performances CMDB vous permet de modifier facilement les tables connexes auxquelles il manque une référence après avoir analysé une tranche du graphique de référence manquant d'enregistrements connexes.

Vous pouvez voir la liste complète des tables connexes et des champs référencés associés dans la table Entrées associées [cmdb_related_entry].

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**, puis dans la barre de Espace de travail CMDB**menus, sélectionnez Aperçus**.
2. Dans la vignette Aperçu des performances CMDB, sélectionnez **Afficher les aperçus des performances**.
3. Accédez à la vignette Enregistrements connexes de l'onglet **Charges utiles et CI** , puis sélectionnez une section du graphique dans la carte Référence manquante d'enregistrements connexes par table.
4. Cochez une case en regard d'un enregistrement, puis sélectionnez **Modifier**.
5. Spécifiez les références CI CMDB applicables, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Vue d'ensemble de la CMDB

Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB

Modifier une source de données à partir des aperçus des performances CMDB

Modifiez une source de données pour spécifier Connecteurs du graphe de services les données qu'un jeu d'importation doit ingérer. Envisagez de configurer un processus par lots pour rendre l'ingestion plus efficace et améliorer les performances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB) et import_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la barre de Espace de travail CMDB menus, sélectionnez **Aperçus**.
3. Dans la vignette Aperçu des performances CMDB, sélectionnez **Afficher les aperçus des performances**.
4. Sélectionnez la carte Sources dont le traitement par lots est désactivé dans l'onglet Connecteurs du graphe de services.
5. Dans la vue de liste Sources de données, cochez une case en regard d'un enregistrement.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Configurez la source de données.
   Pour plus d'informations sur les sources de données, consultez :

Traduction automatique

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

- Create a data source
- Data source fields

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier une importation de données planifiée à partir des aperçus des performances CMDB

Modifiez une importation de données planifiée directement à partir des aperçus des performances CMDB pour votre Connecteurs du graphe de services. **Envisagez d'activer l'importation simultanée** avec une partition de taille personnalisée pour diviser les données entrantes en plusieurs ensembles d'importation et transformer simultanément les ensembles d'importation afin de réduire le temps de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin (administrateur CMDB) et l'un de ces rôles :

- import_scheduler
- import_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la barre de Espace de travail CMDB menus, sélectionnez **Aperçus**.
3. Dans la vignette Aperçu des performances CMDB, sélectionnez **Afficher les aperçus des performances**.
4. Dans l'onglet Connecteurs du graphe de services, cliquez sur la carte Sources avec importation simultanée désactivées ou sur la carte Sources avec méthode de partition de taille non personnalisée.
5. Dans la vue de listes Ensembles d'importation planifiée, cochez une case en regard d'un enregistrement.
6. Sélectionnez **Modifier**.
7. Configurer l'importation de données planifiée.
   Vous devrez peut-être modifier le périmètre de votre application pour créer ou modifier une importation de données planifiée à partir de Espace de travail CMDB.

   Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une importation de données planifiée, reportez-vous à la section Schedule a data import .
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB

Référence de l'espace de travail CMDB

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants tels que les propriétés, l'installation avec l'espace de travail CMDB et les critères spécifiques à la classe pour le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud.

Critères de classe dans le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud

Le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud fournit des nombres pour plusieurs classes clés. Le graphique utilise différentes classes et critères de relation pour chaque classe afin de déterminer quelles ressources sont considérées comme cloud et lesquelles ne sont pas cloud.

Traduction automatique

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

Le graphique Ressources dans le cloud et hors du cloud s'affiche dans la vignette de vue d'ensemble CI de l'application du magasin Espace de travail CMDB.

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] : • Nuage: Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Classe de centre de données (un des centres de données cloud configurés) -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account] • Non cloud : Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (hébergé sur ::Hosts) -> classe de centre de données (un des centres de données configurés hors du cloud) • Total : est égal au nombre d'enregistrements dans la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] (sauf s'il existe des enregistrements d'instances d'ordinateurs virtuels sans relations)
Serveur [cmdb_ci_server] : • Nuage: Serveur [cmdb_ci_server] -> (virtualisé par ::Virtualizes) -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données (l'un des centres de données cloud configurés) -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account] • Non cloud : Serveur [cmdb_ci_server] -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> Classe de centre de données (un des centres de données configurés hors du cloud) OU Le serveur [cmdb_ci_server] n'a aucune relation avec l'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] • Total : est égal au nombre d'enregistrements dans la table du serveur [cmdb_ci_server] (sauf s'il existe des enregistrements de serveur sans relation)
Application [cmdb_ci_appl] : • Nuage: Application [cmdb_ci_appl] -> (s'exécute sur ::Exécute) -Serveur > [cmdb_ci_server]-> (virtualisé par ::Virtualise) -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données (l'un des centres de données cloud configurés) -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account] OU Application [cmdb_ci_appl] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Classe de centre de données (un des centres de données cloud configurés)-> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account]

Traduction automatique

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

- Non cloud :

  Application [cmdb_ci_appl] -Serveur > [cmdb_ci_server] -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> Centre de données Classe de centre de données (un des centres de données configurés hors du cloud)

  OU

  Application [cmdb_ci_appl] -Serveur > [cmdb_ci_server] -> aucune relation avec l'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

- Total : est égal à la somme Cloud + Non-Cloud (et non au nombre d'enregistrements dans la table Application [cmdb_ci_appl])

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] :

- Nuage:

  Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] -> (hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données (centre de données logique dans le cloud) -> (hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account]

- Non cloud :

  Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] > Centre de données (centre de données logique hors du cloud)

  OU

  Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] > aucune relation avec > Centre de données

- Total : est égal au nombre d'enregistrements dans la table de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] (sauf s'il existe des enregistrements de grappe Kubernetes sans relation)

Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] :

- Nuage:

  Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] -> (s'exécute sur ::Exécute) -> Serveur -> (virtualisé par ::Virtualise) -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données logique (l'un des centres de données cloud configurés)-> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account]

  OU

  Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] -> Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] (l'un des centres de données cloud configurés)-> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account]

- Non cloud :

  Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] -Serveur > [cmdb_ci_server] -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] -> centre de données (centre de données logique non cloud dans le cloud)

  OU

Traduction automatique

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

Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance] -Serveur > [cmdb_ci_server] sans relation -> Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] • Total : somme du cloud + hors du cloud (peut être inférieur au nombre total d'enregistrements, en soustrayant les enregistrements mal créés)
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume] : • Nuage: cmdb_ci_storage_volume -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] (l'un des centres de données cloud configurés)-> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account] • Non cloud : cmdb_ci_storage_volume > centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] (l'un des centres de données configurés hors du cloud) OU cmdb_ci_storage_volume > aucune relation avec le centre de données
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] : • Nuage: Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] -> (Hébergé sur ::Hosts) -> Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service-account] (nécessite Modèles de classe CI CMDB) • Non cloud : N/A (cette table ne peut jamais contenir d'enregistrements hors du cloud)
Comptes de services [cmdb_ci_cloud_service_account] : • Nuage: datacenter_type attribut est renseigné avec la classe de centre de données correcte • Non cloud : N. A. (Cette table ne peut jamais contenir d'enregistrements hors du cloud)

Composants installés avec l'espace de travail CMDB

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Espace de travail CMDB (sn_cmdb_ws), notamment les propriétés, les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

En outre, le module d'extension Espace de travail CMDB ajoute le type de groupe CMDB « Espace de travail CMDB ». Pour les composants associés au gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Composants associés au gestionnaire de données CMDB.

Propriétés installées

Les propriétés suivantes sont installées par le module d'extension Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.cmdb) inclus dans les systèmes de base.

Propriété	Description
sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled	Affiche/masque la section Mes CI de la vue d'ensemble des CI sur la page de destination d'Espace de travail CMDB, pour les utilisateurs disposant d'un rôle sn_cmdb_editor. • Type : true | false • Par défaut : true • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
sn_cmdb_ws.total_cis.enabled	Affiche/masque la section CI totaux sur la page de destination Espace de travail CMDB. • Type : true | false • Par défaut : true • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days	Nombre de jours après lesquels, si une ou plusieurs sources de découverte cessent de signaler des CI, ces CI sont inclus dans les CI non signalés par les sources de découverte dans le graphique CMDB 360. • Type : nombre entier • Par défaut : 7 • Emplacement : accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis **CMDB 360**. Sélectionnez Paramètres et configurez **Nombre de jours depuis la dernière découverte des CI par une source de découverte**

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	dans la section Problèmes potentiels. • Pour en savoir plus : Configurer le tableau de bord CMDB 360.
sn_cmdb_ws.ms.report_max_limit	Nombre maximal d'enregistrements qui apparaissent sous forme de vues de listes lors de l'exploration à partir des graphiques suivants : • CI non signalés par les sources de découverte • Incohérence des données • CI par nombre de sources de découverte • CI avec une seule source Détails : • Type : nombre entier • Par défaut : 100 000 • Emplacement : accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis **CMDB 360**. Sélectionnez Paramètres et configurez le **nombre maximal d'enregistrements à traiter** dans la section Global. • Pour en savoir plus : Configurer le tableau de bord CMDB 360.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.default_levels	Nombre initial par défaut de niveaux à partir du nœud d'accueil, vers le haut et vers le bas de la hiérarchie CMDB, à afficher sur une carte.La hiérarchie monte de tous les parents à leurs parents jusqu'au niveau spécifié. La hiérarchie descend de tous les enfants à leurs enfants jusqu'au niveau spécifié. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. La modification affecte tous les utilisateurs et nécessite le rôle d'utilisateur sn_cmdb_admin.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_niveaux	Nombre maximal de niveaux à partir du nœud d'accueil, en haut et en bas de la hiérarchie CMDB, à afficher sur une carte.La hiérarchie monte de tous les parents à leurs parents jusqu'au niveau spécifié. La hiérarchie descend de tous les enfants à leurs enfants jusqu'au niveau spécifié. • Type : nombre entier • Par défaut : 25 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] La modification affecte tous les utilisateurs et nécessite le rôle d'utilisateur sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_ws.list.record_count_limit	Le nombre maximal de résultats que le système prend en compte lors de l'utilisation de la recherche conditionnelle pour rechercher des CI dans la vue Accueil d'Espace de travail CMDB. Ce nombre s'affiche, par exemple, en haut de la liste des résultats de recherche. • Type : nombre entier • Par défaut : 100 000 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. • Plus d'informations : Application de stockage Espace de travail CMDB Par exemple, si une limite de 100 000 est atteinte, le décompte affiche « 100 000 + » pour indiquer que le comptage s'est arrêté à 100 000 et qu'il existe d'autres résultats non comptés. L'augmentation de la valeur de cette propriété se traduit directement par un impact plus important sur les performances. Toutefois, si un décompte précis est nécessaire, définissez cette limite sur un nombre qui n'est pas atteint par le décompte anticipé.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
sn_cmdb_ws_explore_ci.record.enabled	Active l'utilisation de la fonctionnalité de formulaire CI lors de la sélection des CI à afficher dans l'espace de travail CMDB ou dans un autre espace de travail. Lorsque la propriété est définie sur false, le système affiche les enregistrements de CI dans une vue de liste de base au lieu du formulaire de CI. Vous devrez peut-être désactiver temporairement l'expérience du formulaire CI si elle n'est pas encore prête à être utilisée. Par exemple, vous devrez peut-être migrer les configurations personnalisées précédentes vers le formulaire CI pour le préparer à l'utilisation. • Type : true | false • Par défaut : true • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. • Plus d'informations : Gérer les détails CI dans le formulaire CI

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés par le module d'extension Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.cmdb) inclus dans les systèmes de base. Ces rôles sont nécessaires pour accéder et interagir avec l'espace de travail CMDB, et sont inclus pour des raisons d'exhaustivité.

Remarque :
Sur une instance qui a été mise à niveau vers la Yokohama version, vous devez exécuter le « travail planifié » pour configurer correctement certains des rôles d'utilisateur décrits ci-dessous, tels que Administrateur CMDB et Éditeur CMDB*`Remove CMDB Roles from ITIL roles and Add CUD access to sn_cmdb_admin/sn_cmdb_editor roles`*. Pour en savoir plus sur cette tâche planifiée et son utilisation, reportez-vous à la section Yokohama Configuration Management Database (CMDB) release notes .

Titre du rôle [name]	Description	Confinement des rôles
Administrateur CMDB [sn_cmdb_admin]	Fournit le plus haut niveau d'accès aux outils et aux interfaces utilisateur dans Espace de travail CMDB, y compris un accès complet à la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Un administrateur	Contient : • data_manager_admin • canvas_admin • sn_cmdb_editor

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Confinement des rôles
	CMDB, par exemple, peut définir des politiques dans le gestionnaire de classe CI et les exigences du service d'application. L'administrateur CMDB peut également modifier les enregistrements de configuration par défaut sous l'identificateur par défaut ou l'identificateur par défaut lui-même.	• cmdb_ms_admin • cmdb_dedup_admin
Éditeur CMDB [sn_cmdb_editor]	Fournit l'accès aux outils et aux interfaces utilisateur dans l'espace de travail CMDB, y compris un accès complet à la table d'éléments de configuration [cmdb_ci]. Un éditeur CMDB dispose de privilèges d'écriture sur les tâches du gestionnaire de données CMDB et sur les CI, mais ne peut pas modifier les politiques telles que dans le gestionnaire de données CMDB ou le gestionnaire de classe CI.	Contient : • sn_cmdb_user • cmdb_ms_editor
Utilisateur CMDB [sn_cmdb_user]	Fournit un accès en lecture seule aux données CMDB et aux interfaces utilisateur de base telles que les rapports CMDB et les tableaux de bord, dans Espace de travail CMDB.	Contenu par : • ITIL (indirectement) Comprend les rôles : • canvas_user • data_manager_user • cmdb_ms_user
Administrateur CMDB multisource [cmdb_ms_admin]	Fournit un accès complet aux données, aux configurations de tableau de bord et aux requêtes associées à Multisource CMDB et CMDB 360.	Contient : cmdb_ms_editor
Éditeur CMDB multisource [cmdb_ms_editor]	Fournit l'accès aux enregistrements CMDB 360 et permet aux utilisateurs de créer et de modifier des requêtes CMDB 360.	Contient : cmdb_ms_user
Utilisateur CMDB multisource [cmdb_ms_user]	Fournit un accès en lecture seule aux données multisources, aux requêtes CMDB 360 et aux interfaces utilisateur connexes telles que les rapports et tableaux de bord CMDB 360 et le générateur de rapports multisources.	Contient : cmdb_read

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Confinement des rôles
Administrateur de configuration de l'espace de travail [sn_cmdb_ws.config_admin]	Fournit à un administrateur un accès complet à la table Identificateurs de configuration [sn_cmdb_ws_config_identifier] et à ses tables de configuration descendantes. Peut modifier les enregistrements d'identificateurs ou de configuration autres que ceux par défaut. Étant donné que les tables de configuration contiennent des propriétés qui appartiennent à différentes applications, les administrateurs de configuration de l'espace de travail ne doivent modifier que les enregistrements liés à leur application.	Contient : sn_cmdb_ws.config_editor
Éditeur de configuration de l'espace de travail [sn_cmdb_ws.config_editor]	Permet d'apporter des modifications aux tables de configuration enfants telles que la table Propriétés de configuration de l'espace de travail [sn_cmdb_ws_config_property]. Peut modifier les enregistrements de configuration autres que ceux par défaut. Étant donné que les tables de configuration contiennent des propriétés qui appartiennent à différentes applications, les éditeurs de configuration d'espace de travail ne doivent modifier que les enregistrements liés à leur application.	
[cmdb_manual_ci_ire_access]	Permet d'accéder à l'expérience de la création manuelle de CI dans l'espace de travail CMDB et dans d'autres espaces de travail.	

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Collection Espace de travail CMDB	Met à jour les informations de tous les graphiques d'activité sur 7 jours, tels que le graphique Activité CI au cours des 7 derniers jours.

Traduction automatique

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

Tâche planifiée	Description
Population d’analyses du tableau de bord multisource	S’exécute quotidiennement pour calculer les statistiques agrégées des données CMDB 360 et remplit la page de destination du tableau de bord CMDB 360.
Collection de tableau de bord multisource	Collecte les données CMDB 360, puis appelle la *`Multisource Dashboard Analytics Population`* tâche planifiée.
Générateur de données de tableau de bord multisource (données de démonstration)	Tâche de démonstration qui remplit les tables CMDB 360 avec des données simulées, afin de présenter la page de destination du tableau de bord CMDB 360. S'exécute sur demande.
Aperçu : agrégat hors du cloud	S’exécute toutes les 30 minutes pour collecter des données pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.
Aperçu : applications dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_appl.
Aperçu : applications non cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_appl.
Aperçu : stockage d’objets dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_cloud_object_storage.
Aperçu : compte de services dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_cloud_service_account.
Aperçu : instances de bases de données dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_db_instance.
Aperçu : instances de bases de données non cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_db_instance.
Aperçu : grappe Kubernetes cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_kubernetes_cluster.
Aperçu : grappe Kubernetes non cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_kubernetes_cluster.
Aperçu : serveurs dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_server.
Aperçu : serveurs n’étant pas dans le cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_server.

Traduction automatique

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

Tâche planifiée	Description
Aperçu : volume de stockage dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_storage_volume.
Aperçu : volume de stockage hors du cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_storage_volume.
Aperçu : instances de VM dans le cloud	Collecte les données dans le cloud pour la table cmdb_ci_vm_instance.
Aperçu : instances de VM non cloud	Collecte des données hors du cloud pour la table cmdb_ci_vm_instance.
Espace de travail CMDB : renseigner les agrégats quotidiennement	S'exécute quotidiennement pour collecter les dernières données de l'instance pour des cartes telles que le graphique Résumé de CI sur la page de destination Espace de travail CMDB et les cartes suivantes dans la vue Aperçus : • CI traités par IRE • CI utilisés dans les politiques du gestionnaire de données • CI utilisés dans l'attestation des données • Requêtes du générateur de requêtes • Recherche intelligente Remplit la table Données d'agrégat de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] avec les données collectées. Une fois la collecte terminée, invoque la *`CMDB Workspace Aggregates Daily Collection`* tâche planifiée.
Espace de travail CMDB : renseigner les agrégats mensuellement	S'exécute mensuellement pour collecter des données à partir de l'instance pour des cartes telles que les suivantes, dans la vue Aperçus : • CI traités par IRE en fonction de la source • CI traités par IRE Une fois la collecte terminée, invoque la *`CMDB Workspace Aggregates Monthly Collection`* tâche planifiée.
Collecte quotidienne des agrégats de l'espace de travail CMDB	Une tâche d'Analyse des performances qui stocke les dernières données générées par la *`CMDB Workspace – Populate aggregates Daily`* tâche planifiée. Les données stockées sont ensuite affichées dans des cartes respectives dans la vue Aperçu.
Collection mensuelle des agrégats de l'espace de travail CMDB	Une tâche d'Analyse des performances qui stocke les dernières données générées par la *`CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly`* tâche planifiée. Les données stockées sont ensuite affichées dans des cartes respectives dans la vue Aperçu.

Traduction automatique

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

Tâche planifiée	Description
[Démo] — Collection Espace de travail CMDB	Prend en charge les données de démonstration pour les graphiques de l'espace de travail CMDB dans différentes vues telles que la vue Accueil. Installé uniquement si l'option **Charger les données de démonstration** a été vérifiée lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application du magasin Espace de travail CMDB.
[Démo] — Données de démonstration de l'espace de travail CMDB	Active les données de démonstration pour les graphiques de l'espace de travail CMDB dans des vues telles que la vue Aperçus et la vue CMDB 360 (si CMDB 360 est activé). Remplit la table Données d'agrégat de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] avec des nombres aléatoires qui illustrent les lignes de tendance dans les graphiques des vues Accueil et Aperçu. Il exécute ensuite les travaux planifiés de collecte de données de démonstration. Installé uniquement si l'option **Charger les données de démonstration** a été vérifiée lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application du magasin Espace de travail CMDB.
[Démo] Collecte quotidienne des agrégats de l'espace de travail CMDB	Tâche Analyse des performances qui prend en charge les données de démonstration pour les graphiques de l'espace de travail CMDB dans différentes vues telles que la vue Aperçus et qui n'est installée que si l'option **Charger les données de démonstration** a été vérifiée lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application du magasin Espace de travail CMDB. Stocke les données de démonstration générées par la *`CMDB Workspace - Populate aggregates Daily`* tâche planifiée. Les données de démonstration sont ensuite affichées dans des cartes respectives dans la vue Aperçus.
[Démo] Collection mensuelle des agrégats de l'espace de travail CMDB	Tâche Analyse des performances qui prend en charge les données de démonstration pour les graphiques de l'espace de travail CMDB dans différentes vues telles que la vue Aperçus et qui n'est installée que si l'option **Charger les données de démonstration** a été vérifiée lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application du magasin Espace de travail CMDB. Stocke les données de démonstration générées par la *`CMDB Workspace - Populate aggregates Monthly`* tâche planifiée. Les données de démonstration sont ensuite affichées dans des cartes respectives dans la vue Aperçus.
Collection d'espaces de travail CMDB Sur demande avec vérification	Collecte des données historiques (30 derniers jours) pour certains indicateurs tels que les valeurs hors norme d'intégration. S'exécute automatiquement pendant l'installation ou la mise à niveau et n'est pas configuré avec un calendrier récurrent.
Remplir le groupe de tâches	S'exécute quotidiennement pour remplir les tables suivantes :

Traduction automatique

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

Tâche planifiée	Description
PopulateDuplicate quotidiennement	• Mappage de tâches de groupe [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_task_group_m2m] • Groupes de tâches de correction des doublons [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_task_group] Lit les enregistrements de données de la tâche de déduplication et calcule l'analyse de la cause première de la duplication. Utilisé à l'appui de Now Assist pour CMDB.

Tables installées

Table	Description
Métadonnées du groupe CMDB [sn_cmdb_ws_group_metadata]	Données du groupe CMDB avec le nombre de CI dans chaque groupe.
Métadonnées d'interrogation du groupe CMDB [sn_cmdb_ws_group_query_metadata]	Requêtes codées avec le nombre de CI dans chaque sous-groupe de requête codée.
Recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]	Exemples de recherches qui s'affichent lorsque vous sélectionnez la zone de recherche d'un widget Recherche intelligente pour CMDB.
Table de recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]	Référence les tables réelles associées à des exemples de recherches qui apparaissent lors de la sélection de la zone de recherche d'un widget Recherche intelligente pour CMDB.
Table d'exclusion NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_excluded_table]	Tables aux noms ambigus qui doivent être exclues de la recherche intelligente. Ces tables n'apparaîtront pas dans les suggestions, et d'autres tables portant des noms similaires ont une priorité plus élevée dans les résultats de recherche.
Configuration des actions importantes [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]	Configuration de l'apparence et du comportement des cartes d'action importantes qui apparaissent sur la page de destination de l'espace de travail CMDB. Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin peuvent apporter des modifications dans cette table. Les utilisateurs autorisés peuvent modifier les attributs d'une action importante tels que les conditions Active et Filter, mais ne peuvent pas modifier les attributs Type, Profil et Table.
Liens rapides [sn_cmdb_ws_quick_links]	Liens rapides qui s'affichent sur la page de destination d'Espace de travail CMDB.
CI par nombre de sources	CI regroupés par nombre de sources de détection par lesquels ils ont été découverts. Les enregistrements apparaissent sous

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_cmdb_ws_ms_cis_by_number_of_sources]	forme de liste lorsque l'on clique sur l'histogramme CI par nombre de sources de découverte dans la vue CMDB 360.
CI avec une seule source [sn_cmdb_ws_ms_cis_with_single_source]	CI signalés par une seule source de découverte. Les enregistrements apparaissent sous forme de liste lors de la sélection des CI avec un seul graphique de source de découverte dans la vue CMDB 360.
Métadonnées de classe multisource d'Espace de travail CMDB [sn_cmdb_ws_ms_class_metadata]	Paramètres de configuration de classe, tels que les sélections et les pondérations de classe, que les administrateurs CMDB peuvent modifier à partir de la vue CMDB 360. Utilisé par les requêtes de population d'analyse CMDB 360 pour stocker un exemple d'ensemble de données de couverture pour les CI par nombre de sources et les CI avec une seule carte d'exploration vers le bas.
Enregistrements des incohérences de données multisource [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch]	Enregistrements d'incohérences de données trouvés à partir des discordances d'attributs de diverses sources de données. Les enregistrements apparaissent sous forme de liste lors de la sélection du graphique des incohérences de données dans la vue CMDB 360.
Configurations des incohérences de données multisource d'Espace de travail CMDB [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch_config]	Les paramètres d'incohérence des données, tels que la sélection de classes, d'attributs, de conditions et de pondérations, que les administrateurs CMDB peuvent modifier dans la vue CMDB 360. Utilisé par les requêtes de population d'analyse CMDB 360 pour stocker un exemple d'ensemble d'enregistrements d'incohérences de données dans la table sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch.
Sources de découverte ne signalant pas des CI [sn_cmdb_ws_ms_discovery_sources_not_reporting]	Données indiquant quand une ou plusieurs sources de découverte cessent de signaler des CI après le nombre spécifique de X jours (X peut être défini dans la vue CMDB 360 et est stocké dans la propriété système sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days). Les enregistrements apparaissent sous forme de liste lors de la sélection des CI non signalés par le graphique des sources de découverte dans la vue CMDB 360.
Type de pondération des paramètres de l'espace de travail multisource [sn_cmdb_ws_ms_settings_weight_type]	Type de pondération (automatique ou manuel) des paramètres d'incohérence et de couverture des données dans la vue CMDB 360.
Types de centre de données [sn_cmdb_ws_datacenter_type]	Classifications des classes de centre de données considérées comme cloud ou non cloud dans l'organisation, qui est utilisée pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.
Catégories de requête d'aperçu CMDB [sn_cmdb_ws_insight_query_category]	Les catégories de classes et leur état pour inclusion dans le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.
Données d'aperçu CMDB [sn_cmdb_ws_insight_data]	Table héritée pour le stockage des données pour le graphique des ressources dans le cloud et hors du cloud.

Traduction automatique

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

Table	Description
	À partir de la version 3.4 de CMDB Workspace, la table Données d'aperçu du produit CMDB [sn_cmdb_ws_product_insight_data] est utilisée à la place.
Données d'agrégat de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data]	Données d'agrégation pour les cartes CMDB Workspace et la table parente à d'autres tables d'agrégation. Lorsque le traitement d'un décompte est terminé, *State* l'enregistrement existant pour ce décompte est défini sur **Mise hors service** et un nouvel enregistrement pour ce décompte est créé avec la valeur de nombre mise à jour. Les cartes dans les vues d'Espace de travail CMDB affichent les valeurs uniquement pour les nombres où *State* = **prêt**. Lecture seule.
Connecteur du graphe de services [sn_cmdb_ws_service_graph_connector]	Détails sur tous les connecteurs du graphe de services actuellement disponibles dans le (à l'exclusion des connecteurs Laboratoire d'innovation ServiceNow Store). Les données sont utilisées pour fournir un nombre actuel pour la carte Connecteurs du graphe de services dans la vue Aperçus. Lecture seule.
Configuration de l'évaluation [sn_cmdb_ws_rating_config]	Valeurs de début et de fin pour différentes évaluations d'une catégorie. Par exemple, les valeurs de début et de fin pour les évaluations de niveau d'adoption faible, modéré et élevé pour la catégorie de gouvernance des données dans la vue Aperçus. Lecture seule.
Catégorie de fonctionnalité [sn_cmdb_ws_feature_category]	Métadonnées de la carte de fonctionnalité pour la plupart des fonctionnalités au niveau de l'espace de travail CMDB. Lecture seule.
Données d'aperçu du produit CMDB [sn_cmdb_ws_product_insight_data]	Nombre agrégé pour chaque classe de classe et classe de centre de données, utilisé pour les cartes dans la vue Aperçus. Lecture seule.

Traduction automatique

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

Table	Description
Attributs d'exécution de catégories de fonctionnalité [sn_cmdb_ws_feature_category_runtime_attribute]	Attributs d’exécution liés aux aperçus des performances, qui peuvent être utilisés lors de l’exécution de divers travaux planifiés. Lecture seule.
Données d'agrégat d'intégration [sn_cmdb_ws_integration_aggregate_data]	Informations sur les valeurs hors norme d’intégration liées aux aperçus de performances. Détails de chaque intégration avec des enregistrements d’exécution contenant des valeurs hors norme de taux de traitement ou de lignes. Lecture seule.
Éléments de charge utile partielle [sn_cmdb_ws_partial_payload_item]	Informations de charge utile partielle extraites liées aux aperçus de performances. Inclut la source de découverte, l’erreur et la classe associées à chaque élément de charge utile partielle. Lecture seule.
Données d'aperçus du service d'application [sn_cmdb_ws_app_svc_insight_data]	Détails des services d’application tels que la classification (dans le cloud ou non, hybride ou inconnu) et le nombre de CI associés au service d’application. Lecture seule.
Attributs en ligne [sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes]	Ensemble de propriétés étendues, par classe, qui s’affichent dans le volet Attributs du panneau latéral contextuel pour un CI sélectionné dans la carte unifiée. Cette table tire parti de l’utilisation du cadre de travail des identificateurs de configuration. Pour plus d'informations, consultez Configurer les attributs à afficher dans le panneau Attributs.
Éléments associés à la carte de nœud [sn_cmdb_ws_node_map_related_item]	Catégorisation et ordre des éléments connexes, par classe, qui apparaissent dans le panneau **Éléments connexes** , dans les badges CI et sur la chronologie de Carte unifiée. Cette table tire parti de l’utilisation du cadre de travail des identificateurs de configuration. Pour plus d'informations, consultez Configurer l’affichage des éléments connexes sur la carte.

Traduction automatique

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

Table	Description
Références aux cartes de nœuds [sn_cmdb_ws_node_map_reference]	Relations de référence qui apparaissent sous la forme d'une relation de ligne en pointillés sur la carte unifiée. Cette table tire parti de l'utilisation du cadre de travail des identificateurs de configuration. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'affichage des connexions à une classe référencée.
Icônes de classes [sn_cmdb_ws_class_icon]	Mappe ServiceNow les valeurs d'icônes de Platform UI Builder (UIB) (par exemple, « serverbox-outline ») aux noms d'affichage de classe CMDB pour lesquels elles sont utilisées (par exemple, « Disque réseau ») dans la carte unifiée.
Profils de cartes de nœuds [sn_cmdb_ws_node_map_profiles]	Profils de classe qui incluent des filtres par défaut et certains paramètres de carte unifiée, par classe. Un profil de classe est appliqué, si aucun filtre prédéfini n'est en vigueur, à la carte initiale et lors de la définition du filtre prédéfini sur Vue par défaut. La spécification d'un profil de classe peut être particulièrement utile pour Mappage des services les données avec la classe de service d'application mappé. Cette table tire parti de l'utilisation du cadre de travail des identificateurs de configuration. Pour plus d'informations, consultez Créer un profil de classe des couches visibles pour les classes.
Tâche de certification de gestion des données CMDB pour le document [sn_cmdb_ws_dm_certification_task_to_document]	Mappages entre les tâches de certification et chacun de leurs enregistrements CI associés ciblés pour la certification.
Statut de l'attribut de certification CMDB [sn_cmdb_ws_dm_certification_attribute_status]	JSON d'état de l'attribut ayant échoué aplati. Utilisé pour générer des rapports d'exceptions de certification.
Contexte d'exécution de la tâche de gestion des données CMDB [sn_cmdb_ws_dm_task_execution_context]	Mappages entre les tâches et le contexte d'exécution d'une politique.
Groupes de tâches de correction de doublons [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_task_group]	Regroupements des tâches de déduplication, de la classe de CI affectée, de toute source de détection associée à la tâche de déduplication et de la règle d'identification de CI utilisée pour détecter les CI.

Traduction automatique

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

Table	Description
	Utilisé à l'appui de Now Assist pour CMDB. • sn_cmdb_admin rôle a des privilèges de création/d'écriture/de suppression • sn_cmdb_user rôles OU dedup_admin ont des privilèges de lecture
Mappage de tâches de groupe [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_task_group_m2m]	Référence à la table Groupes de tâches de correction des doublons et résumé de l'analyse de la cause première de la raison pour laquelle les CI ont été ajoutés à la tâche de déduplication Utilisé à l'appui de Now Assist pour CMDB. • sn_cmdb_admin rôle a des privilèges de création/d'écriture/de suppression • sn_cmdb_user rôles OU dedup_admin ont des privilèges de lecture
Identificateurs de configuration [sn_cmdb_ws_config_identifier]	Table parente du cadre de travail des identificateurs de configuration. Par défaut, contient l'identificateur de configuration « Par défaut » avec les paramètres par défaut de diverses fonctionnalités de l'espace de travail CMDB. Stocke tous les identificateurs de configuration supplémentaires, configurés avec des paramètres personnalisés pour une fonctionnalité de l'espace de travail CMDB, applicables à un espace de travail spécifique. Pour plus d'informations sur le cadre de travail des identificateurs de configuration, reportez-vous à la section Cadre de travail des identificateurs de configuration.
Propriétés de la configuration l'espace de travail [sn_cmdb_ws_config_property]	Collection de propriétés qui contrôlent différents comportements dans la carte unifiée. Cette table tire parti de l'utilisation du cadre de travail des identificateurs de configuration.
Configuration d'attributs supplémentaires de CI [sn_cmdb_ws_ci_additional_attributes]	Paramètres des demandes pour des attributs de CI spécifiques lors de l'utilisation de la fonctionnalité Espace de travail CMDB de création manuelle d'un nouveau CI. Cette table tire parti de l'utilisation du cadre de travail des identificateurs de configuration.

Traduction automatique

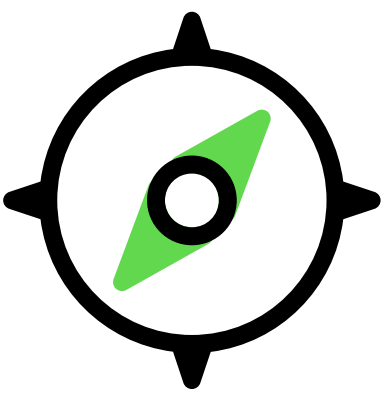
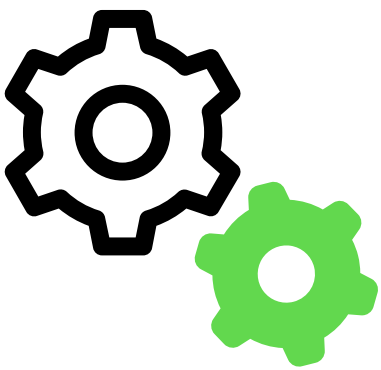
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Table	Description
	Pour plus d'informations, consultez Demander des attributs supplémentaires pour les nouveaux CI.
Configurations de classe CI [sn_cmdb_ws_ci_class_config]	Paramètres qui limitent la sélection de classes pour un nouveau CI lors de l'utilisation de la fonctionnalité Espace de travail CMDB de création manuelle d'un nouveau CI. Cette table tire parti de l'utilisation du cadre de travail des identificateurs de configuration. Pour plus d'informations, consultez Limiter la liste de classes pour les nouveaux CI créés dans un espace de travail.

Aperçus des API

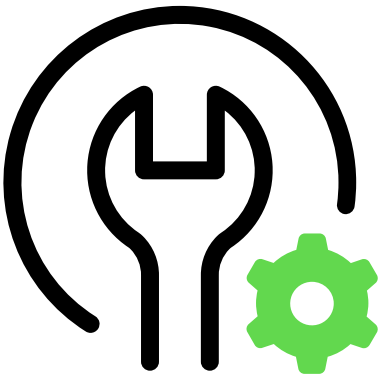
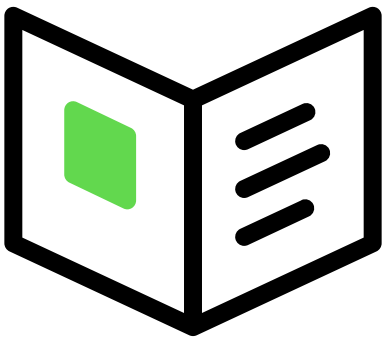
L'espace ServiceNow® Aperçus des API de travail est une application tout-en-un qui vous permet de suivre toutes vos API. Vous pouvez également l'utiliser pour démarrer des workflows liés à différentes étapes du cycle de vie de l'interface de programmation d'application (API).

Premiers pas

Explorer	Configurer	Analyser
		
Découvrez les avantages Aperçus des API et la façon dont il est utilisé.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Administrer et surveiller les données d'API

Traduction automatique

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

Gérer	Référence	
		
Gérez les données de l’API pour une prise de décision éclairée.	Obtenez des détails sur les composants installés.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Aperçus des API dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Aperçus des API

Aperçus des API Découvrez un exemple de workflow et passez en revue les avantages qu’il peut offrir aux différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Aperçus des API

Aperçus des API est un espace de travail centralisé permettant aux architectes et administrateurs d’entreprise ou Base de données de gestion des configurations (CMDB) logiciels d’analyser l’inventaire des interfaces de programmation d’application (API) de leur organisation et d’agir à ce sujet.

Aperçus des API utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Architecte d’entreprise	Les utilisateurs disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect peuvent accéder à l’espace de travail pour rechercher des API, surveiller les API d’équipe, afficher les API gérées, suivre l’activité des API, examiner les demandes d’accès à l’API Aperçus des API et gérer les aspects du cycle de vie de l’API, y compris les API sans interfaces, applications d’entreprise, propriété ou modèles de produits.
Administrateur architecte d’entreprise	Les utilisateurs disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin peuvent accéder à l’espace de Aperçus des API travail pour rechercher des API, évaluer

Traduction automatique

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

Utilisateurs (suite)

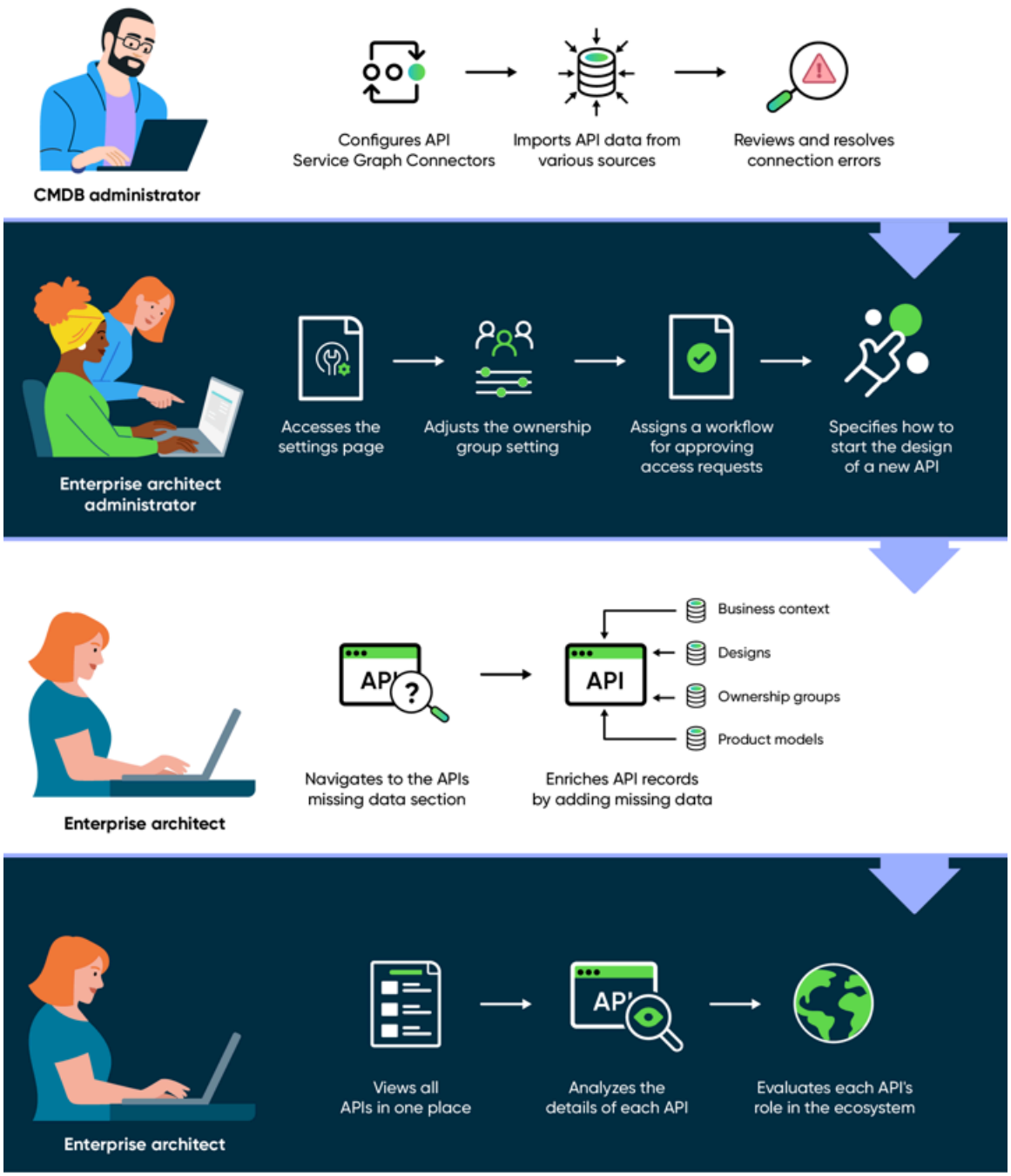
Utilisateur	Description
	les mesures d'utilisation des API, définir des paramètres pour la création d'une API, connecter les API à un contexte professionnel, spécifier l'attribut de groupe pour la propriété et associer un workflow pour accorder l'accès aux API.
CMDB Administrateur	Les utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin peuvent configurer et gérer le processus lié à Connecteurs du graphe de services l'API. Ils peuvent accepter ou rejeter des recommandations de mise en grappe, rechercher et comparer des API et ajuster les paramètres liés à la gestion des données d'API dans le CMDB. **Remarque :** Un CMDB administrateur a besoin de rôles supplémentaires tels que ml_report_user et cmdb_inst_admin pour accéder à certaines fonctionnalités et données. En outre, CMDB l'administrateur a besoin des rôles de sécurité suivants pour accéder à des widgets spécifiques : • sn_si.basic ou evt_mgmt_user : requis pour les événements et les alertes critiques • sn_vul.vulnerability_read : requis pour les éléments de vulnérabilité actifs • sn_msi.msi_incident_read : requis pour les incidents de sécurité • sn_si.read : requis pour les incidents

Traduction automatique

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

Aperçus des API Exemple de workflow

Exemple de workflow pour les Aperçus des API utilisateurs



Traduction automatique

1. Un CMDB administrateur disposant du rôle sn_cmdb_admin se connecte Aperçus des API et configure l'importation de données d'API API Connecteurs du graphe de services à partir de diverses sources. De plus, examine et résout toute erreur de connexion pour assurer le bon déroulement du processus d'importation de données.
2. Un administrateur architecte d'entreprise disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin accède à la page des paramètres et ajuste les paramètres de propriété en fonction de ses préférences.
3. Un architecte d'entreprise disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect navigue vers la section des données manquantes des API pour enrichir les enregistrements d'API en ajoutant des relations et des références. Cela inclut

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

l'association du contexte métier, l'affectation de groupes de propriété, la liaison des modèles de produits et la définition des conceptions d'API.

4. L'architecte d'entreprise explore la page API, qui fournit une vue centralisée de toutes les API et affiche toutes les API au même endroit. Ils explorent des API spécifiques pour analyser des détails tels que la propriété, les emplacements de déploiement, l'utilisation par les consommateurs, les incidents de sécurité et les alertes. En outre, ils évaluent comment chaque API s'intègre dans l'écosystème plus large, en identifiant les relations et dépendances clés dans la carte des relations API.

Aperçus des API avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Implémenter un système d'enregistrement pour les API à l'échelle de l'entreprise.	Espace de travail pour afficher et interagir avec l'inventaire des API	Administrateur Aperçus des API
Obtenez une visibilité des API à l'échelle de l'entreprise.	Découverte et ingestion automatisées de données d'API provenant de diverses sources dans Base de données de gestion des configurations (CMDB)	Administrateur Aperçus des API
Mappez les API aux services d'application et au contexte professionnel.	Workflow pour le mappage des API aux services d'application pertinents et au contexte professionnel	Administrateur Aperçus des API
Intégrez les données d'API provenant d'un vaste écosystème de sources dans le CMDB via Connecteurs du graphe de services.	Ingestion de données API à l'aide de API Connecteurs du graphe de servicesCMDB	Administrateur CMDB
Recherchez les API pertinentes.	Fonctionnalité de recherche API avec une interface conviviale	Administrateur Aperçus des API
Activez les configurations de workflow pour les demandes d'accès à l'API.	Personnalisation des workflows de demande d'accès à l'API	Administrateur Aperçus des API
Affichez l'utilisation, la sécurité et le mappage des services de chaque API et de ses composants.	Vue détaillée de l'inventaire des API, des demandes par minute, des consommateurs uniques, des données de sécurité, Gestion des opérations IT des données (ITOM) et Gestion des services IT (ITSM) et du mappage des relations	Aperçus des API architecte Administrateur Aperçus des API Administrateur CMDB

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Aperçus des API, consultez :

Traduction automatique

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

- Configurer Aperçus des API
- Administrer et surveiller les données d'API avec Aperçus des API
- Gestion des données d'API dans Aperçus des API
- Gestion de l'accès aux API dans Aperçus des API
- Optimisation de l'organisation des API avec les recommandations de mise en grappe dans Aperçus des API
- Gestion des connexions de données d'API ajouté pour Connecteurs du graphe de services dans Aperçus des API
- Référence Aperçus des API

Configurer Aperçus des API

Effectuez les tâches de configuration pour commencer à utiliser l'espace de Aperçus des API travail.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Configurer Aperçus des API installation.

   En tant qu'administrateur disposant du rôle administrateur, configurez-le Aperçus des API en installant l'application et en affectant des rôles aux utilisateurs pour la gestion des opérations d'API.

2. Configurer Aperçus des API Données et importations.

   En tant qu'administrateur CMDB doté du rôle sn_cmdb_admin, configurez des recommandations de modèles de données pour la mise en grappe des API et configurez les paramètres d'importation des API dans Aperçus des API.

3. Configurer les paramètres pour surveiller et organiser les API dans Aperçus des API.

   En tant qu'administrateur architecte d'entreprise disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin, configurez les workflows de gestion des API, notamment en automatisant les actions d'API et en définissant les paramètres de surveillance et d'organisation des API dans Aperçus des API.

Configurer Aperçus des API en tant qu'administrateur système

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, configurez l'espace de travail en installant l'application et en affectant des rôles aux utilisateurs pour la gestion des opérations d'API Aperçus des API .

Vue d'ensemble des tâches de l'administrateur système

1. Installer Aperçus des API.

   Installez l'application Aperçus des API (sn_api_insights_ws).

2. Affecter des rôles pour Aperçus des API les utilisateurs

   Affecter des rôles pour l'utilisation de l'espace de Aperçus des API travail.

Traduction automatique

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

Installer Aperçus des API

Vous pouvez installer l'application Aperçus des API (sn_api_insights_ws) si vous disposez du rôle administrateur.L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Aperçus des API Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Aperçus des API :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Aperçus des API.

Procédure

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

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

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

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

Traduction automatique

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

Affecter des rôles pour Aperçus des API les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Aperçus des API .

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Aperçus des API à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant des rôles sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin, sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect ou sn_cmdb_admin peuvent utiliser l'application Aperçus des API . Consultez Explorer Aperçus des API.

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la ServiceNow AI Platform fonctionnalité d'administration utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Configurer les paramètres pour gérer les données et les importations d'API dans Aperçus des API

CMDB En tant qu'administrateur disposant du rôle sn_cmdb_admin, configurez les recommandations de modèles de données pour la mise en grappe des API et configurez les paramètres d'importation des API dans l'espace de Aperçus des API travail.

CMDB Vue d'ensemble des tâches de l'administrateur

1. Configurer les recommandations de modèles de données pour la mise en grappe d'API dans Aperçus des API

   Définissez des recommandations pour la mise en grappe des composants d'API connexes afin d'aligner les données de l'organisation sur le modèle de données souhaité.

2. Configurer les paramètres d'importation de l'API d'instance dans Aperçus des API.

   Définissez des options pour importer des API personnalisées de ServiceNow votre instance vers le CMDB.

Configurer les recommandations de modèles de données pour la mise en grappe d'API dans Aperçus des API

Définissez des recommandations pour la mise en grappe des composants de l'API afin d'aligner les données de l'organisation sur le modèle de données souhaité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.

Traduction automatique

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

3. Dans la section Recommandations sur le modèle de données, configurez les recommandations générées par le système pour la mise en grappe des composants d'API connexes en fonction du modèle de données de votre organisation.

Champ	Description
Mise en grappe d'API suggérée	Option permettant d'activer les recommandations de mise en grappe des API générées par le système. Lorsque cette option est sélectionnée, le système proposera des connexions de mise en grappe entre les composants d'API connexes au sein de la même API.
Qualité de la grappe	Niveau de qualité souhaité pour les recommandations de mise en grappe d'API. La qualité de la grappe peut être comprise entre 0 et 100, où une valeur plus élevée représente une connexion plus forte entre les composants associés.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les paramètres d'importation de l'API d'instance dans Aperçus des API

Définissez des options pour importer des API personnalisées de ServiceNow votre instance vers le CMDB.

Avant de commencer

Configurez la *`Import ServiceNow API to API Insights`* tâche planifiée pour importer automatiquement les API configurées de votre ServiceNow instance vers l'espace de Aperçus des API travail à intervalles réguliers. Pour plus d'informations, consultez Scheduled jobs .

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les options d'importation d'API pour importer les API personnalisées et ServiceNow de votre ServiceNow instance dans le CMDB. Cette fonctionnalité vous permet d'analyser et de gérer ServiceNow les API d'instance avec d'autres API d'entreprise au sein de l'espace de Aperçus des API travail.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans la section API d'instance d'importation, sélectionnez **Configurer l'importation d'API**.
4. Dans la section Configurer l'importation, sélectionnez les options d'importation des API REST scriptées et sortantes et des API SOAP scriptées et sortantes dans le CMDB.

Options d'importation d'API

Option	Description
Toutes les API personnalisées	Importe toutes les API développées sur mesure au sein de l'instance.
API ServiceNow	Importe des API prédéfinies ServiceNow au sein de l'instance.
Actif dans dernier	Importe uniquement les API basées sur l'activité récente, disponibles uniquement pour les API scriptées.

Traduction automatique

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

a. Si vous cochez la case **API ServiceNow** , sélectionnez **Sélectionner les API** , puis gérez les API à importer.

Importation des API ServiceNow

Action	Description
Ajouter ServiceNow des API	Sur la page Sélectionner les API ServiceNow, sélectionnez **Ajouter à la liste d'importation**. Ensuite, sur la page de liste Ajouter à importer, cochez la case API de la liste Toutes les API ServiceNow et sélectionnez **Ajouter la sélection**.
Supprimer toutes les API sélectionnées ServiceNow	Sur la page Sélectionner les API ServiceNow, cochez la case API dans la liste API sélectionnées, puis sélectionnez **Supprimer de la liste d'importation**.

b. Si vous sélectionnez l'option **Actif en dernier** , saisissez le nombre de jours dans le champ **Jours** pour importer uniquement les API qui ont été actives au cours de la période spécifiée.

5. Sur la page Sélectionner les API ServiceNow, sélectionnez **Terminé**.
6. Sur la page Configurer l'importation d'API, sélectionnez **Enregistrer la configuration**.

Validation des spécifications d'API dans Aperçus des API

Vous pouvez accéder aux règles de validation des spécifications d'API pour vérifier que vos spécifications d'API sont complètes, cohérentes et conformes aux bonnes pratiques.

Les règles de validation identifient les problèmes structurels dès le début de l'importation ou de l'analyse, améliorant ainsi la qualité globale de l'API. Vous pouvez gérer ces règles pour appliquer la standardisation entre les spécifications d'API et réduire les erreurs en recherchant les champs manquants ou incorrects avant la publication ou l'utilisation des API en production.

Stockage des spécifications d'API

La table Spécification d'API [sn_api_insights_ws_api_specification] stocke les documents de spécification qui décrivent les API individuelles. Chaque enregistrement comprend les détails suivants pour identifier l'API à laquelle la spécification appartient et pour gérer plusieurs versions.

Détails de spécification d'API

Champ	Description
Nom	Nom de l'API.
Version	Version de l'API.
Type	Format et version de la norme de spécification de l'API utilisée. Par exemple, `openapi3.0.0` pour une spécification OpenAPI.
État	État actuel indiquant si la spécification de l'API a été validée par rapport aux règles applicables et le résultat de la validation. Les valeurs valides sont :

Traduction automatique

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

Détails de spécification d'API (suite)

Champ	Description
	• **Non traité** : indique que la spécification de l'API n'a pas été validée. • **Valide** : indique que la spécification de l'API a été validée et traitée avec succès ou avec des avertissements. Si des avertissements sont présents, les détails sont affichés dans le champ **Message** . • **Non valide** : indique que la spécification de l'API a été validée, mais contient des erreurs. Les détails de l'erreur sont affichés dans le champ **Message** .
Spécification	Contenu complet du fichier de spécification d'API. **Remarque :** Pour OpenAPI, inclut le document OpenAPI complet décrivant les points de terminaison, les méthodes et le schéma.
Message	Les messages sont générés après le traitement de toutes les règles de validation pour le type de spécification. Ils comprennent des erreurs ou des avertissements avec des explications.

Structure de la règle de validation

La table Règle de validation des spécifications [sn_api_insights_ws_spec_validation_rule] stocke les règles de validation des spécifications d'API définies dans la table Spécification d'API [sn_api_insights_ws_api_specification].

Remarque : Le rôle sn_cmdb_editor est requis pour modifier ou supprimer les règles de validation, et le rôle cmdb_read pour les afficher.

Chaque règle de validation contient les composants clés suivants :

Composants de règle de validation

Composant	Description
Spécification	Spécification d'API pour laquelle la règle est conçue.
Version	Version de la spécification d'API validée par la règle. Si elle est spécifiée, la règle ne s'applique qu'à ces versions. Pour limiter la validation à des versions spécifiques, spécifiez-les dans le champ **Version** . Séparez les valeurs multiples par des virgules. Par exemple, 1.0,1.1,2.0. **Remarque :** Si le champ **Version** est laissé vide, la règle s'exécute pour toutes les versions installées du type de spécification d'API spécifié.
Type	Type de validation à effectuer. Les valeurs valides sont :

Traduction automatique

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

Composants de règle de validation (suite)

Composant	Description
	• **Chemin d'accès** : vérifie que les clés spécifiques sont présentes dans des tableaux d'objets, des objets individuels ou les deux, dans les sections désignées du document de spécification de l'API. • **Valeur attendue** : valide si la clé spécifiée correspond aux valeurs attendues spécifiées dans le champ **Valeur** . Cette validation ne s'applique qu'à une seule clé spécifiée dans le champ **Clé** .
Clé	Partie de la spécification à vérifier. Si aucune valeur attendue n'est fournie, vous pouvez saisir plusieurs clés dans le champ **Clé** , séparées par des virgules.
Valeur	Valeurs attendues pour la clé spécifiée dans le champ **Clé** . Séparez les valeurs multiples par des virgules.
Gravité	Niveau de gravité du résultat de la règle de validation, soit un avertissement, soit une erreur. **Remarque :** Lorsqu'elle est définie sur avertissement, la spécification de l'API reste valide si la règle n'est pas respectée, indiquant qu'il ne s'agit pas d'un échec, et seul un message est affiché.
Message	Explication du problème lorsque la règle est déclenchée.
Actif	Option permettant d'activer la règle. Seules les règles actives sont déclenchées par la *`API Specification Validation`* tâche planifiée.

Processus de validation des spécifications d'API

La *`API Specification Validation`* tâche planifiée valide automatiquement les spécifications d'API non traitées par rapport aux règles actives en fonction de leur type de spécification pour garantir la conformité aux normes requises.

Le processus de validation comprend les éléments suivants :

1. Récupération de toutes les règles de validation actives à partir de la table Règle de validation des spécifications [sn_api_insights_ws_spec_validation_rule].
2. La sélection d'API est marquée comme non traitée dans la table Spécification d'API [sn_api_insights_ws_api_specification].
3. Application de règles de validation pertinentes à chaque API sélectionnée en fonction de son type de spécification, telle qu'OpenAPI.
4. Vérification de la présence ou de l'exactitude de champs spécifiques ou de leurs valeurs dans la spécification d'API
5. Mise à jour de l'état de traitement et capture des erreurs ou avertissements éventuels

Règles prédéfinies pour les spécifications OpenAPI

Par défaut, l'application inclut les règles de validation suivantes pour les spécifications OpenAPI :

Valider les balises

Traduction automatique

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

Vérifie que chaque balise de la spécification de l'API inclut un champ de nom . Si le champ Nom est manquant, le système renvoie un message d'avertissement mais marque la spécification comme valide.

Valider les sections requises

Vérifie que la spécification d'API inclut les sections de niveau supérieur requises : informations, chemins d'accès et composants. Si l'une de ces sections est manquante, le système renvoie un message d'erreur et marque la spécification comme non valide.

Valider la section Serveurs

Vérifie si la spécification de l'API inclut une section Serveurs qui définit les points de terminaison du serveur. Si la section serveurs est manquante, le système renvoie un message d'erreur et marque la spécification comme non valide.

Ces règles prédéfinies vérifient les sections critiques telles que le balisage, les métadonnées et les définitions de serveur dans les spécifications OpenAPI.

Configurer les paramètres pour organiser les API dans Aperçus des API

En tant qu'administrateur architecte d'entreprise disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin, configurez les workflows pour organiser les API, notamment en automatisant les actions d'API et en définissant des paramètres pour permettre aux architectes d'entreprise de gérer les API dans l'espace de Aperçus des API travail.

Vue d'ensemble des tâches administrateur d'architecte Enterprise

1. Configurez le flux pour automatiser les actions d'API.

   Configurez les workflows pour automatiser les actions d'API dans Aperçus des API.

2. Configurer les paramètres pour gérer les API dans Aperçus des API.

   Configurez les paramètres de gestion des API, y compris les outils de création d'API, les modèles de relations, les groupes de propriété et les workflows automatisés, afin de rationaliser la gouvernance des API et les processus opérationnels.

Configuration des flux pour les actions d'API dans Aperçus des API

Configurez les flux dans pour automatiser les actions d'API Studio de workflow dans Aperçus des API, rationalisant ainsi les processus tels que les demandes d'accès à l'API.

Configurez les flux pour automatiser diverses actions d'API, telles que l'octroi de l'accès aux API ou le traitement des demandes d'API. Les administrateurs architecte d'entreprise disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin peuvent ensuite sélectionner des workflows qui s'alignent sur des tâches d'automatisation d'API spécifiques lorsqu'ils configurent les paramètres de gestion des API. Consultez Configurer les paramètres pour gérer les API dans Aperçus des API.

Flux prédéfini pour envoyer des rappels pour l'accès à l'API

Le flux secondaire de **rappel de demande d'API** est disponible avec l'application qui envoie des rappels pour l'approbation de toutes les demandes d'accès à l'API Aperçus des API . Ce flux envoie automatiquement des notifications de rappel aux groupes de propriété spécifiés dans le flux, les invitant à examiner et approuver les demandes d'accès à l'API en attente.

Traduction automatique

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

Flux prédéfini pour accorder l'accès à l'API

Le flux secondaire du **modèle d'accès à l'API d'autorisation/de rejet** est disponible avec l'application qui accorde l'accès à toutes les Aperçus des API API. Flux qui identifie automatiquement les demandes d'accès à l'API et permet d'accorder ou de refuser l'accès à n'importe quelle API.

Configuration du flux pour l'automatisation des demandes d'accès à l'API

Pour gérer les demandes d'accès à l'API via des flux personnalisés, il est essentiel de configurer le flux avec des paramètres d'entrée spécifiques. Ces paramètres guident le comportement du flux.

Pour en savoir plus sur la création de flux, reportez-vous à la section Getting started with flows .

Lors de la création d'un flux pour l'automatisation des demandes d'accès à l'API, vous devez utiliser des paramètres spécifiques qui contrôlent le fonctionnement du flux.

Vous devez inclure les paramètres d'entrée suivants dans le flux :

```
Input params:
request (reference from sn_api_insights_ws_request_access_task table) - Required
grant (string) - Required
description (string) - Optional
```

Demande

Référence requise à un enregistrement spécifique dans la table Tâche d'accès aux demandes d'API [sn_api_insights_ws_request_access_task] qui identifie la demande d'accès à l'API et facilite l'interaction avec l'application Aperçus des API .

subvention

Entrée de chaîne requise qui spécifie l'action à effectuer, comme accorder ou refuser l'accès.

description

Entrée de chaîne facultative permettant de fournir des détails supplémentaires ou un contexte concernant la demande d'accès à l'API.

Configurer les paramètres pour gérer les API dans Aperçus des API

Configurez Aperçus des API les paramètres, y compris les outils de création d'API, les modèles de relations, les groupes de propriété et les workflows automatisés, pour rationaliser la gouvernance des API et les processus opérationnels.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans la section Outil de création d'API, sélectionnez un outil de création d'API parmi les options disponibles.

Option	Description
Aucun	N'utilise aucun outil externe.

Traduction automatique

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

Option	Description
Gestion des intégrations numériques	Utilise l'application Gestion des intégrations digitales (qui fait partie de), si elle est activée, pour initier le processus de Espace de travail de l'architecture d'entreprise conception d'API en créant un enregistrement d'interface numérique.
Outil externe	Utilise un outil tiers pour la création d'API, nécessitant que l'URL de l'outil externe (par exemple, http://www.postman.com) soit saisie dans le champ **URL de l'outil de création d'API externe** .

4. Dans la section Modèle de relation entre l'API et l'application d'entreprise, sélectionnez un modèle de relation parmi les options disponibles.

5. Dans la section Groupe de propriété, définissez le groupe de propriété responsable de la gestion de l'API.

6. Dans la section Configurer les workflows, sélectionnez un workflow pour automatiser une action d'API.

   Remarque :
   Les workflows sont créés par votre administrateur à l'aide du Studio de workflow fichier . Consultez Configuration des flux pour les actions d'API dans Aperçus des API.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Administrer et surveiller les données d'API avec Aperçus des API

L'onglet Vue d'ensemble de l'espace Aperçus des API de travail fournit une vue d'ensemble centralisée du paysage des API de votre organisation.

En fonction de votre rôle, la Aperçus des API page de l'onglet Vue d'ensemble sert de concentrateur centralisé pour gérer les intégrations d'ingestion de données, surveiller vos API et évaluer la qualité des données. Que vous configuriez de nouvelles connexions, que vous suiviez les performances de l'API ou que vous évaluiez l'intégrité des données entrantes, cette page fournit les outils et la visibilité dont vous avez besoin. En offrant des mesures et des contrôles de qualité en temps réel, il permet aux équipes de toute l'organisation d'obtenir des informations exploitables.

Vous pouvez utiliser la page pour :

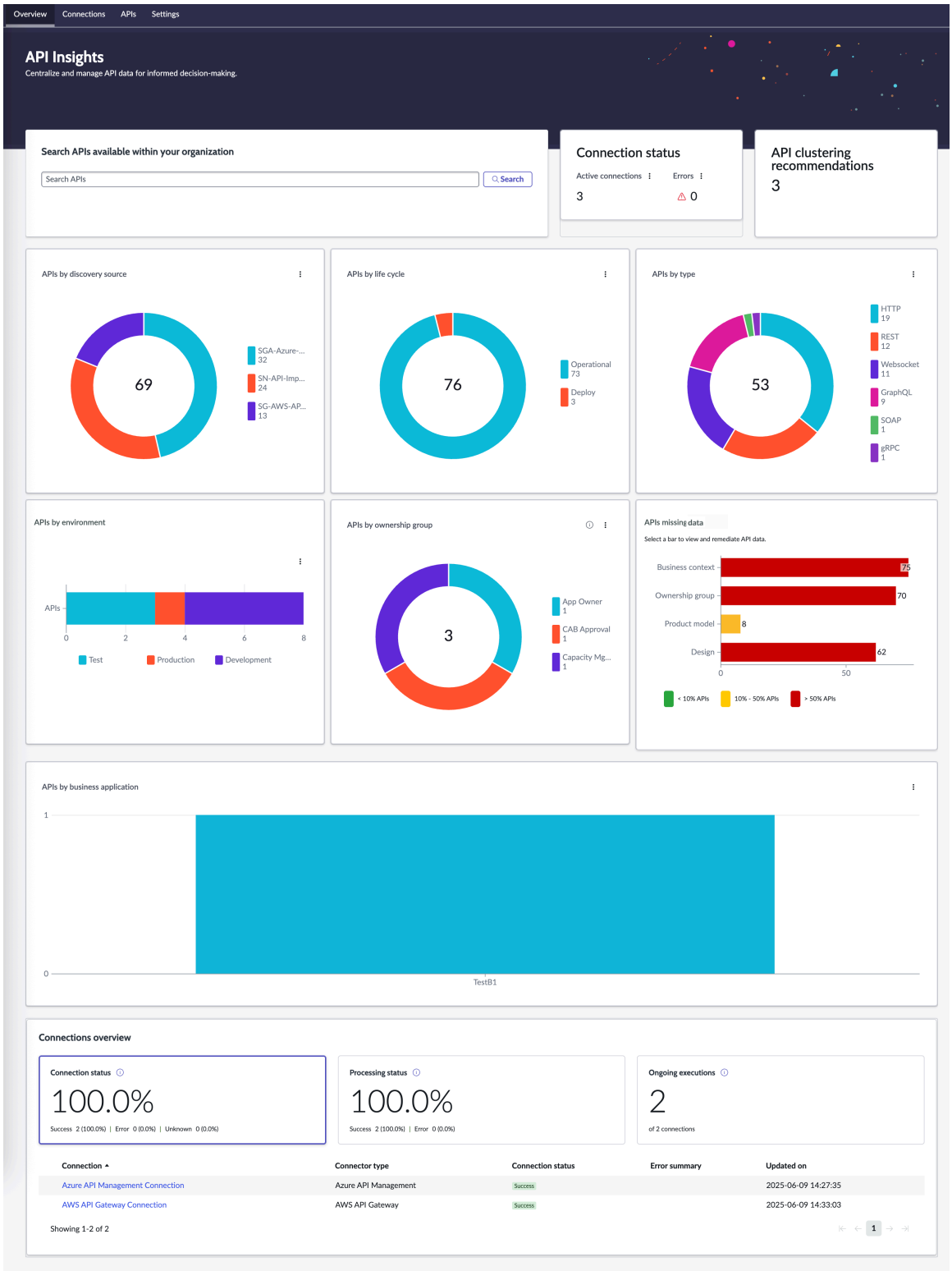
- En tant qu'administrateurs CMDB, vous pouvez gérer l'ingestion de données et aligner le modèle de données pour votre organisation. Consultez Administration de l'ingestion de données et alignement du modèle avec Aperçus des API.
- En tant qu'architectes d'entreprise, vous pouvez surveiller les API tout en évaluant la qualité globale des données et en identifiant les problèmes clés tels que les éléments de données manquants. Consultez Surveillance des API et évaluation de la qualité des données avec Aperçus des API.

Administration de l'ingestion de données et alignement du modèle avec Aperçus des API

L'onglet Vue d'ensemble de l'espace Aperçus des API de travail fournit une vue centralisée des activités d'ingestion de données et de l'intégrité de l'intégration.

Traduction automatique

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



Accéder à l'onglet Vue d'ensemble Aperçus des API

Pour ouvrir l'onglet Vue d'ensemble, accédez à **Espaces de travail** > **Aperçus des API**. L'onglet Vue d'ensemble s'ouvre par défaut.

Rôles requis

CMDB Les administrateurs peuvent accéder à l'onglet Vue d'ensemble dans l'espace de Aperçus des API travail pour surveiller les données d'API entrantes, évaluer l'alignement sur

Traduction automatique

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

le modèle de données et prendre des mesures sur les données mal alignées ou incomplètes afin de vérifier la cohérence et la précision CMDB des enregistrements. Ils peuvent afficher et résoudre les erreurs dans les connexions lors de l'importation de données d'API dans l'utilisation Connecteurs du graphe de services et ajuster les données en fonction des recommandations de mise en CMDB grappe.

Remarque :
En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_cmdb_admin, vous avez besoin de rôles supplémentaires tels que ml_report_user et cmdb_inst_admin pour accéder à certaines fonctionnalités et données.

Fonctionnalités

Accédez aux différentes cartes de l'onglet Vue d'ensemble pour obtenir un aperçu des données d'API disponibles dans votre organisation.

Remarque :
Sélectionnez un segment ou un nombre sur un graphique pour ouvrir la page Détails des KPI et analyser la tendance d'une mesure spécifique au fil du temps. Pour en savoir plus sur la fonctionnalité Détails des KPI, reportez-vous à la section KPI Details .

Fonctionnalités de l'onglet Vue d'ensemble pour CMDB les administrateurs

Fonctionnalité	Description	Rôles requis
API de Rechercher	Recherche d'API au sein de l'organisation pour localiser des API spécifiques à examiner ou à gérer.	sn_cmdb_admin
État de connexion	Nombre total de connexions API actives et d'erreurs de traitement. Fournit un aperçu de l'état des connexions d'API et met en évidence tout problème de traitement pour vérifier la fiabilité de l'ingestion des données. **Connexions actives** Nombre total de connexions installées avec des calendriers d'importation actifs. Sélectionnez le nombre pour afficher les connexions installées. **Erreurs** Nombre total d'erreurs de traitement pour les connexions installées.	sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin
Recommandations de mise en grappe de l'API	Nombre représentant la recommandation de mise en grappe actuelle, en fonction des paramètres de recommandation du modèle de données. Consultez Configurer les recommandations de modèles de données pour la mise en grappe d'API dans Aperçus des API.	sn_cmdb_admin et ml_report_user
API par source de découverte	Nombre total d'API détectées regroupées par source. Fournit un aperçu des méthodes de détection des API dans votre organisation.	sn_cmdb_admin
API par cycle de vie	Nombre total d'API regroupées par étape du cycle de vie (Opérationnel, Déploiement ou Fin de vie).	sn_cmdb_admin

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de l'onglet Vue d'ensemble pour CMDB les administrateurs (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôles requis
	Fournit une visibilité sur l'état de préparation et de maintenance des API dans votre organisation.	
API par type	Nombre total d'API classées par protocole ou type de communication. Inclut des technologies telles que REST, GraphQL et SOAP, qui fournissent un aperçu des styles d'intégration et de l'interopérabilité au sein de votre organisation.	sn_cmdb_admin
API par environnement	Nombre d'API déployées dans chaque environnement. Met en évidence la distribution entre les étapes de développement, de test et de production, ce qui permet de surveiller la progression du déploiement et d'évaluer l'exposition aux risques.	sn_cmdb_admin
API par groupe de propriété	Nombre total d'API classées par groupe de propriété affecté. Regroupe les API par équipe ou fonction de gestion, tel que défini par un administrateur architecte d'entreprise disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin dans les paramètres. Pour plus d'informations sur la définition d'un groupe de propriété, reportez-vous à la section Configurer les paramètres pour gérer les API dans Aperçus des API.	sn_cmdb_admin
Données manquantes pour les API	Nombre d'API sans attributs clés, y compris le contexte business, le groupe de propriété, le modèle de produit ou la conception. Chaque barre représente un attribut clé et indique le nombre d'API qui lui manquent. Le code couleur indique la gravité des données manquantes : **Rouge** Plus de 50 % des API n'ont pas cet attribut. **Jaune** Entre 10 % et 50 % des API n'ont pas l'attribut. **Vert** Moins de 10 % des API n'ont pas cet attribut. Utilisez l'indicateur visuel pour classer les efforts de rattrapage par ordre de priorité en fonction de l'exhaustivité des données. Sélectionnez une barre dans l'histogramme pour démarrer le processus de correction. Consultez Identification et correction des données d'API manquantes dans Aperçus des API.	sn_cmdb_admin
API par application d'entreprise	Nombre d'API liées aux applications d'entreprise.	sn_cmdb_admin

Traduction automatique

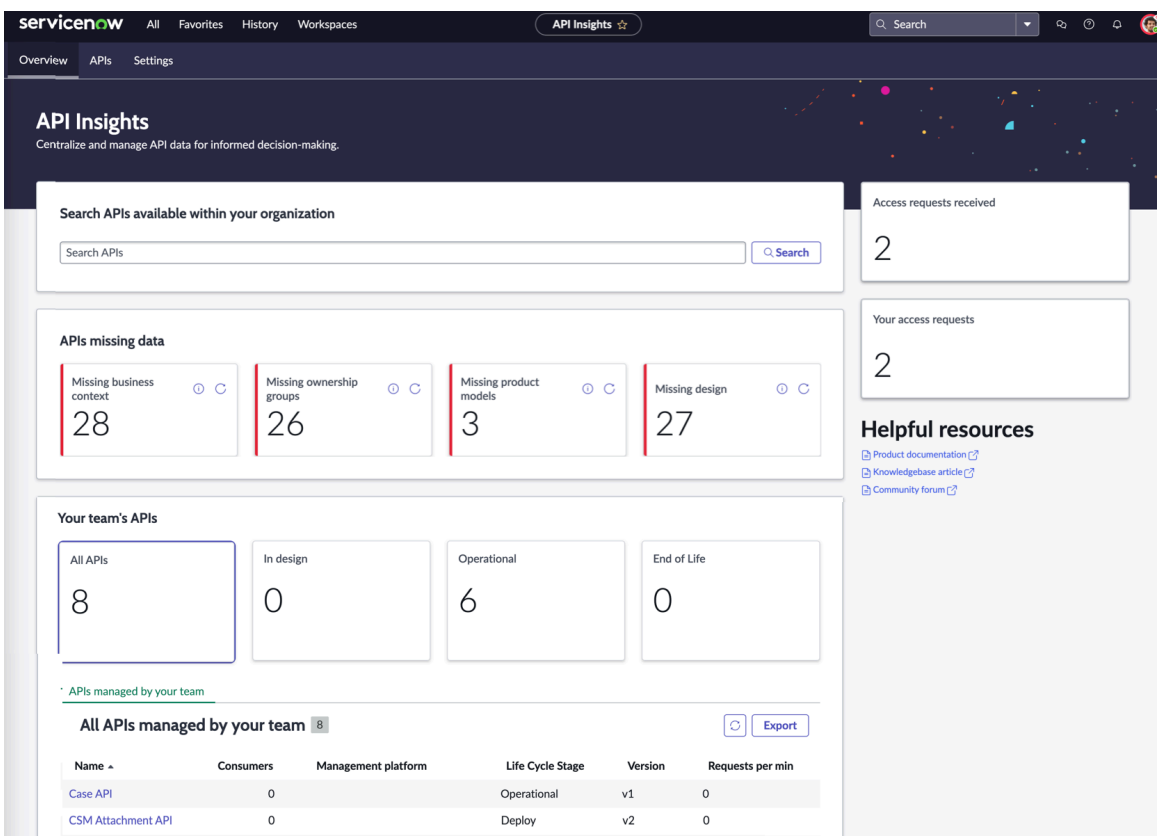
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Fonctionnalités de l'onglet Vue d'ensemble pour CMDB les administrateurs (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôles requis
	Active le suivi des connexions d'API aux applications d'entreprise afin d'améliorer l'intégration une fois les connexions établies.	
Vue d'ensemble des connexions	Résumé de l'état et de l'activité des connexions de données d'API à l'aide Connecteurs du graphe de services de , y compris le nombre de tests de connexion réussis, échoués ou inconnus, le taux de réussite des importations récentes et le nombre de connexions en cours de traitement des importations de données.	sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Surveillance des API et évaluation de la qualité des données avec Aperçus des API

L'onglet Vue d'ensemble de l'espace Aperçus des API de travail fournit une vue centralisée des activités d'ingestion de données et de l'intégrité de l'intégration.



Accéder à l'onglet Vue d'ensemble Aperçus des API

Pour ouvrir l'onglet Vue d'ensemble, accédez à **Espaces de travail** > **Aperçus des API**. L'onglet Vue d'ensemble s'ouvre par défaut.

Rôles requis

Vous avez besoin du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect ou sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent cet espace de travail, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation de l'espace de travail
Architecte d'entreprise	Recherchez des API, comparez les API, demandez l'accès aux API et résolvez les problèmes de données.
Administrateur architecte d'entreprise	Gérez Aperçus des API les paramètres, y compris les outils de création d'API, les modèles de relation de contexte professionnel et les groupes de propriété.

Fonctionnalités

Accédez aux différentes cartes de l'onglet Vue d'ensemble pour obtenir un aperçu des données d'API disponibles dans votre organisation.

Fonctionnalités de l'onglet Vue d'ensemble

Fonctionnalité	Description	Rôles requis
API de Rechercher	Recherche d'API au sein de l'organisation pour localiser des API spécifiques à examiner ou à gérer.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Demandes d'accès reçus	Nombre de demandes d'accès reçues indiquant la nécessité d'une gestion des accès à l'API.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Vos demandes d'accès	Nombre de demandes d'accès créées par l'utilisateur connecté, indiquant l'activité de gestion des accès à l'API.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Ressources utiles	Des liens vers la documentation produit, des articles de la base de connaissances et un forum de la communauté pour obtenir une assistance et des informations supplémentaires.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Données manquantes pour les API		
Contexte professionnel manquant	Nombre d'API sans contexte professionnel affecté.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Groupes de propriété manquants	Nombre d'API sans groupe de propriété affecté. Les groupes de propriété activent le suivi, le	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de l'onglet Vue d'ensemble (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôles requis
	rattrapage et la gestion des demandes d'accès.	
Modèles de produit manquant	Nombre d'API sans modèle de produit affecté, Les modèles de produits permettent des rapports et des interactions précis avec plusieurs versions d'API.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Conception manquante	Nombre d'API d'exécution, disponibles en tant qu'éléments de configuration (CI) d'API, sans représentation de conception. La liaison des API d'exécution avec les API de conception, disponibles en tant qu'enregistrements d'interface numérique, améliore la convivialité.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Les API de votre équipe		
Toutes les API	Nombre total d'API gérées par une équipe.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
En conception	Nombre d'API en cours de conception.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Opérationnel	Nombre d'API en cours d'utilisation active.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
Fin de vie	Nombre d'API qui sont retirées ou mises hors service.	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin
API gérées par votre équipe		
Toutes les API gérées par votre équipe	Vue d'ensemble des API gérées par une équipe, en fonction du groupe associé à l'utilisateur connecté et des API liées à ce groupe. Les détails de l'API incluent le nom, le nombre de	• sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect • sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de l'onglet Vue d'ensemble (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôles requis
	consommateurs, la plateforme de gestion, l'étape du cycle de vie, la version et les demandes par minute. Renseigne les données correspondant à la carte sélectionnée dans la section API de votre équipe .	

Gestion des données d'API dans Aperçus des API

Vous pouvez utiliser l'espace de travail pour centraliser et gérer les données d'API Aperçus des API afin de prendre des décisions éclairées.

Dans l'espace de Aperçus des API travail, vous pouvez :

- Affichez toutes les API au sein de votre organisation.

  Gérez et surveillez toutes les API au sein de votre organisation en examinant les étapes de leur cycle de vie, en identifiant les attributs critiques manquants et en accédant à des ressources utiles pour assurer une maintenance et une gouvernance appropriées des API.

- Recherchez une API.

  Recherchez une API ou un composant d'API disponible au sein de votre organisation dans l'espace de Aperçus des API travail.

- Comparer les API.

  Comparez les API disponibles au sein de votre organisation dans l'espace de Aperçus des API travail.

- Se connecter à un outil de création d'API à partir de Aperçus des API.

  Lancez la création d'API directement à partir de l'espace Aperçus des API de travail en vous connectant à un outil de conception d'API externe de votre choix.

- Demandez l'accès.

  Demandez l'accès à une API disponible au sein de votre organisation dans l'espace de Aperçus des API travail.

- Identifiez et corrigez les données d'API manquantes.

  Identifiez et corrigez les données d'API manquantes dans l'espace de travail en liant les éléments manquants et en vérifiant les enregistrements d'API Aperçus des API complets.

- Gérez les données d'API de votre équipe.

  Améliorez l'efficacité opérationnelle de l'écosystème d'API au sein de votre organisation en créant une relation pour les API qui manquent d'attributs clés tels que le contexte métier, les groupes de propriété, les modèles de produits ou les conceptions.

Traduction automatique

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

- Affichez les détails d’une API.

  Obtenez un aperçu des performances, des relations et de la gouvernance des API de votre organisation à partir de la page des détails de l’API dans l’espace de travail Aperçus des API.

- Gérez les relations de service d’application.

  Associez les API aux éléments de configuration (CI) pertinents pour garantir des mappages précis entre les API et les éléments de configuration qu’elles prennent en charge.

Afficher toutes les API dans Aperçus des API

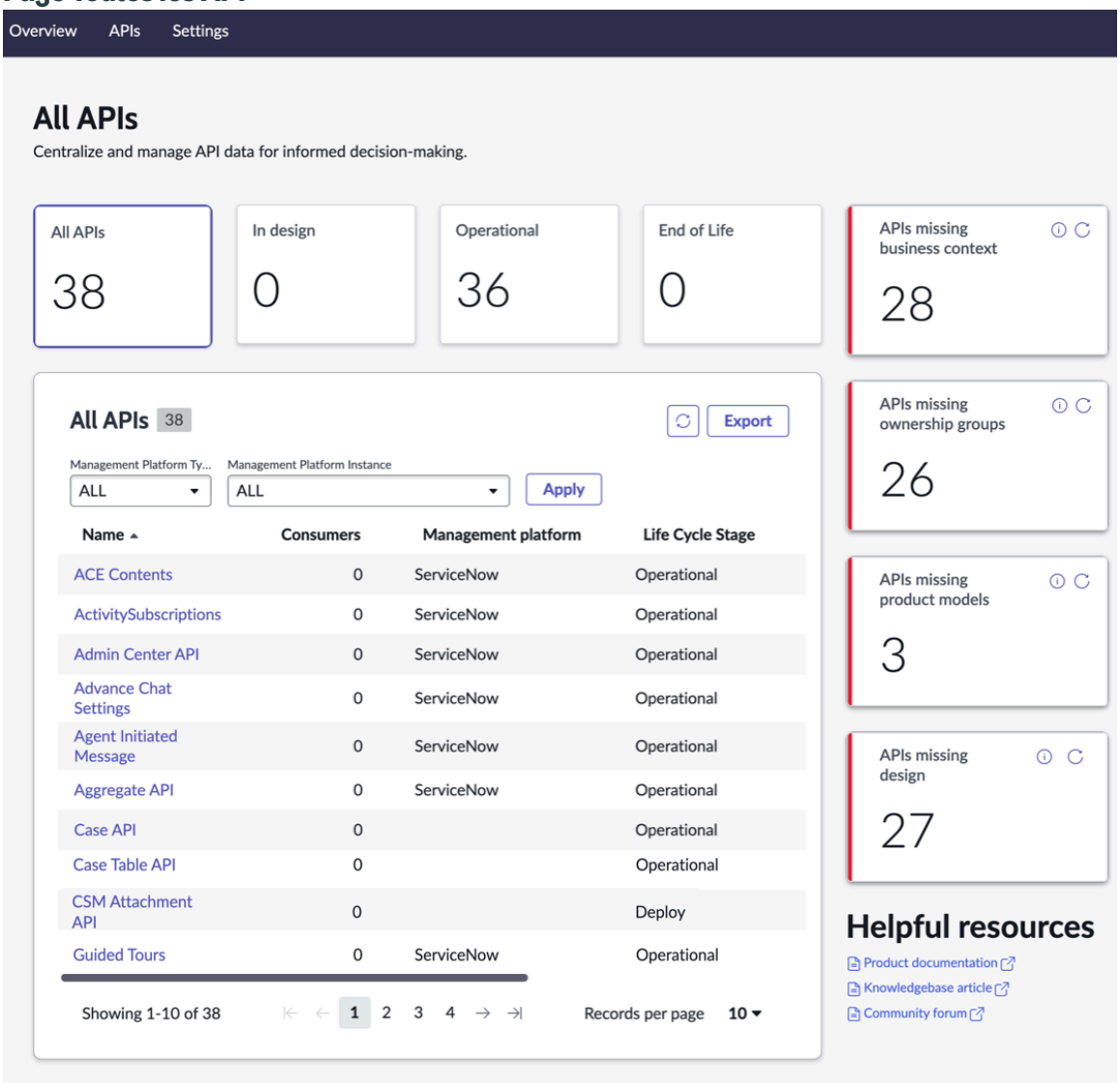
Gérez et surveillez toutes les API au sein de votre organisation en examinant les étapes de leur cycle de vie, en identifiant les attributs critiques manquants et en accédant à des ressources utiles pour assurer une maintenance et une gouvernance appropriées des API.

La page Toutes les API de l’espace Aperçus des API de travail fournit une vue d’ensemble complète de toutes les API au sein d’une organisation, garantissant que les API sont correctement maintenues et alignées sur les normes de l’organisation en matière d’interfaces, de propriété et de modèles de produits.

Traduction automatique

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

Page Toutes les API



Accéder à la page Toutes les API et l'utiliser

Pour accéder à la page Toutes les API, accédez à **Espaces de travail** > **Aperçus des API**, puis sélectionnez l'onglet **API** .

Affichage des données

Par défaut, la page affiche les données suivantes :

Section Toutes les API

Affiche le nombre total d'API gérées par l'organisation et les classe par étape de leur cycle de vie (Toutes les API, En cours de conception, Opérationnel, Fin de vie). Vous pouvez sélectionner chaque carte pour afficher les API par étape de cycle de vie dans la table API.

Table de l'API

Répertorie toutes les API avec des colonnes détaillées pour le nom de l'API, le nombre de consommateurs, la plateforme de gestion, l'étape du cycle de vie, la version et le nombre de demandes d'API traitées par minute pour chaque API répertoriée dans la table. Ce tableau fournit une vue d'ensemble des API et de leur état au sein de l'organisation. Vous pouvez sélectionner une API dans la colonne **Nom** pour afficher les détails de l'API et demander l'accès à l'API gérée par votre équipe. Consultez Demander l'accès à une API dans Aperçus des API.

Traduction automatique

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

Dans la table API, vous pouvez sélectionner **Exporter** pour exporter la liste des API au format PDF, CSV, JSON ou Microsoft Excel fichier. Pour ce faire, sélectionnez le format de fichier souhaité dans la liste Type de fichier. Vous pouvez télécharger le fichier dans votre répertoire local ou l'envoyer par e-mail en sélectionnant une valeur dans la liste Type de livraison. Après avoir effectué vos sélections, sélectionnez **Exporter** pour terminer le processus.

De plus, vous pouvez remplir manuellement la table API à la demande en sélectionnant l'icône d'actualisation (icône

Vous pouvez affiner davantage la liste des API en fonction du type de plateforme et de l'instance à l'aide de la liste Type de plateforme de gestion pour filtrer les API par catégorie de plateforme et de la liste des instances de plateforme de gestion pour affiner les résultats par instance spécifique ServiceNow . Sélectionnez **Appliquer** pour mettre à jour la liste en fonction des filtres sélectionnés. Si vous sélectionnez **TOUT** dans l'une ou l'autre des listes, les API de toutes les options disponibles sont incluses dans la table.

Section de données manquantes dans les API

Met en évidence les attributs clés manquants des API, tels que le contexte business, les groupes de propriété, les modèles de produits et la conception , ce qui permet d'identifier les problèmes de gouvernance des API. Vous pouvez sélectionner la valeur numérique affichée dans chaque carte pour identifier et résoudre les problèmes avec les données API. Consultez Identification et correction des données d'API manquantes dans Aperçus des API.

Ressources utiles

Contient des liens rapides vers la documentation produit, les articles de la base de connaissances et les forums de la communauté, ce qui permet d'accéder facilement à des ressources supplémentaires pour la gestion des API.

Rechercher une API ou un composant d'API dans Aperçus des API

Recherchez une API ou un composant d'API disponible au sein de votre organisation dans l'espace de Aperçus des API travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans la zone **de texte API de** recherche de l'onglet Vue d'ensemble, saisissez votre phrase de recherche et sélectionnez **Rechercher**.

   Conseil :
   Après avoir saisi la phrase de recherche, vous pouvez également appuyer sur la touche Entrée.

3. Sur la page des résultats de recherche, sélectionnez un onglet pour afficher plus de détails.

Comparer les API dans Aperçus des API

Comparez les API disponibles au sein de votre organisation dans l'espace de Aperçus des API travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans la zone **de texte API de** recherche de l'onglet Vue d'ensemble, saisissez votre phrase de recherche et sélectionnez **Rechercher**.
3. Sur la page des résultats de recherche, sélectionnez l'onglet **API** .
4. Cochez les cases à côté de la colonne Nom des API que vous souhaitez comparer.

> **Remarque :**
> Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois API à comparer.

5. Sélectionnez **Comparer la sélection.**
6. Sur la page Comparer les API, comparez les API sélectionnées en fonction de la version, du type, du contexte professionnel, également appelée application d'entreprise, gérée par groupe, étape du cycle de vie et sources.

Se connecter à un outil de création d'API à partir de Aperçus des API

Lancez la création d'API directement à partir de l'espace Aperçus des API de travail en vous connectant à un outil de conception d'API externe de votre choix.

Avant de commencer

L'administrateur d'application doit configurer un outil de création d'API. Consultez Configurer les paramètres pour gérer les API dans Aperçus des API.

Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherchez une API existante dans l'espace de travail et, si aucune correspondance n'est Aperçus des API trouvée, lancez la création de l'API directement à partir de l'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans la zone **de texte API de recherche** de l'onglet Vue d'ensemble, entrez le nom ou le mot clé de l'API à rechercher et sélectionnez **Rechercher**.
3. Sur la page Résultats de recherche, sélectionnez l'onglet **API** pour afficher les API correspondantes.
4. Si aucune API correspondante n'est trouvée, sélectionnez **Créer une API** pour commencer à concevoir une nouvelle API.

Résultats

En fonction des paramètres configurés par votre administrateur d'application, l'outil de création d'API s'ouvre, vous permettant de créer une API.

Demander l'accès à une API dans Aperçus des API

Demandez l'accès à une API disponible au sein de votre organisation dans l'espace de Aperçus des API travail.

Avant de commencer

L'administrateur de l'application doit configurer un groupe de propriété et un workflow pour la gestion des demandes d'accès.

Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également demander l'accès à une API gérée par votre équipe. Reportez-vous à la rubrique Gérer les données API de votre équipe dans Aperçus des API.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans la zone **de texte API de** recherche de l'onglet Vue d'ensemble, saisissez votre phrase de recherche et sélectionnez **Rechercher**.
3. Sur la page des résultats de recherche, sélectionnez l'onglet **API** .
4. Cochez la case à côté de la colonne **Nom** de l'API pour laquelle vous souhaitez demander l'accès.

Remarque :
Vous ne pouvez demander l'accès que pour une seule API à la fois.

5. Sélectionnez **Demander un accès**.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Demander un accès.

Champ	Description
Type d'accès	Méthode utilisée pour authentifier et autoriser des utilisateurs ou des applications lors de l'interaction avec une API ou un service. Les options disponibles sont les suivantes : **Clé API** Fournit une authentification à l'aide d'un jeton unique inclus dans la demande. **Application** Octroie l'accès au niveau de l'application, en authentifiant l'application elle-même. **Authentification de base** Utilise une chaîne d'informations d'identification codées en base64 envoyées dans l'en-tête de demande pour authentification. **Développeur** Offre un accès aux développeurs individuels ou aux environnements de développement. **OAuth 2.0** Utilise des jetons pour autoriser l'accès en toute sécurité, ce qui permet aux applications d'agir au nom d'un utilisateur. **Autre** Inclut des méthodes personnalisées d'authentification et d'autorisation.
Durée d'accès en jours	Durée, mesurée en jours, pendant laquelle l'accès à une API est accordé avant qu'une nouvelle autorisation ne soit nécessaire.
Justification de votre demande d'accès	Motif ou explication de la nécessité d'accéder à l'API.

7. Sélectionnez **Demande**.

Traduction automatique

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

Résultats
La demande d'accès est soumise pour approbation en fonction des paramètres de workflow configurés par votre administrateur d'application.

Identification et correction des données d'API manquantes dans Aperçus des API

Identifiez et corrigez les données d'API manquantes dans l'espace de travail en liant les éléments manquants et en vérifiant les enregistrements d'API Aperçus des API complets.

L'absence de métadonnées peut réduire l'efficacité de la découverte d'API, le suivi du cycle de vie et la responsabilité de la propriété. Les éléments manquants courants comprennent :

- Contexte professionnel
- Groupe de propriété
- Modèle de produit
- Détails de conception

La résolution des données manquantes garantit une vue plus complète et plus précise des dépendances et de l'appropriation, améliorant ainsi les évaluations de l'impact et la gestion des services.

L'onglet Vue d'ensemble de l'espace Aperçus des API de travail permet d'améliorer la convivialité, la gouvernance et l'intégration des API en mettant en évidence toutes les données incomplètes ou manquantes dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Rattrapage des données d'API manquantes par rôles

Les rôles suivants peuvent identifier et résoudre les métadonnées manquantes dans l'API :

- Un architecte d'entreprise disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect peut accéder à l'onglet Vue d'ensemble de l'espace de travail pour corriger les informations d'API manquantes à l'aide Aperçus des API de tuiles dédiées pour chaque type de données manquantes.
- Un administrateur CMDB disposant du rôle sn_cmdb_admin peut accéder à l'onglet Vue d'ensemble de l'espace de Aperçus des API travail et sélectionner une barre dans l'histogramme des attributs manquants d'API pour identifier et mettre à jour les métadonnées manquantes.

Mesures clés de surveillance

Vous pouvez surveiller les données manquantes suivantes associées aux API au sein de votre organisation :

Contexte professionnel manquant

Les API qui ne sont associées à aucun contexte d'entreprise réduisent la clarté et la gouvernance des domaines d'activité qui les fournissent.

Groupes de propriété manquants

Les API sans groupe de propriété affecté affectent la gouvernance. L'affectation de groupes de propriété rationalise le suivi des rattrapages, la gestion des accès et la résolution rapide des problèmes.

Modèles de produit manquant

Les API sans modèle de produit affecté limitent la capacité à fournir des rapports et des interactions précis avec des API versionnées.

Conception manquante

Traduction automatique

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

Les API sans représentation de conception entravent leur intégration complète dans le système. La liaison de ces API à leurs équivalents au moment de la conception (tels que les enregistrements d'interfaces numériques) améliore la convivialité et l'efficacité opérationnelle.

Résolution des données d'API manquantes

Vous pouvez résoudre les données d'API manquantes en créant des relations pour le contexte professionnel ou des références pour les groupes de propriété, les modèles de produits ou les conceptions, afin d'établir des connexions entre l'API et d'autres CI au sein de .CMDB

Vous pouvez établir les relations ou références suivantes pour Aperçus des API résoudre les données d'API manquantes :

Relation entre l'API et le contexte d'entreprise

Lie une API à un contexte professionnel spécifique, en définissant le contexte dans lequel l'API est utilisée et en créant un enregistrement de relation dans le CMDB.

Référence du groupe de propriété de l'API

Lie une API à un groupe responsable de sa gouvernance, de son contrôle d'accès et de sa maintenance, servant de référence sans créer d'enregistrement dans le CMDB.

Référence du modèle API vers produit

Relie une API à un modèle de produit, en fournissant des informations sur la gestion des versions, la gamme de produits et l'étape du cycle de vie de l'API, servant de référence sans créer d'enregistrement dans le CMDB.

API pour référence de conception

Lie une API à son interface d'exécution ou de conception, servant de référence sans créer d'enregistrement dans le CMDB.

Créer une relation ou une référence pour corriger les données d'API manquantes

Améliorez l'efficacité opérationnelle de l'écosystème d'API au sein de votre organisation en créant une relation ou une référence pour les API qui manquent d'attributs clés tels que le contexte métier, les groupes de propriété, les modèles de produits ou les conceptions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect, sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories de données manquantes disponibles sont les suivantes :

- Contexte commercial manquant
- Groupes de propriété manquants
- Modèles de produit manquant
- Conceptions manquantes

Remarque :
Affiché uniquement lorsque le module d'extension Digital Integration Management (sn_apm_di) est activé.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet Vue d'ensemble, s'il n'est pas déjà sélectionné par défaut.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez une catégorie de données manquante pour ouvrir la liste des API manquantes pour cet attribut.
   - En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect, dans la section Données manquantes des API, sélectionnez le nombre indiqué pour une catégorie de données manquantes spécifique.
   - En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_cmdb_admin, sélectionnez une barre de catégorie dans le graphique des données manquantes de l'API.
4. Sur la page des données manquantes des API, cochez les cases en regard des noms des API.
5. Résolvez les données manquantes.
   - Pour résoudre le contexte professionnel manquant, sélectionnez **Créer des relations**.
   - Pour résoudre les groupes de propriété, les modèles de produits ou les conceptions manquants, sélectionnez **Créer une référence**.
6. Cochez les cases en regard de la colonne **Nom** des services d'application.
7. En fonction du type de connexion requis, établissez des relations ou une référence.
   - Pour Contexte professionnel, sélectionnez **Créer des relations**.
   - Pour les groupes de propriété, le modèle de produit ou les conceptions, sélectionnez **Créer une référence**.
8. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez **Créer**.

Gérer les données API de votre équipe dans Aperçus des API

Améliorez l'efficacité opérationnelle de l'écosystème d'API au sein de votre organisation en créant une relation pour les API manquant d'attributs clés tels que le contexte métier, également appelé groupes de propriété des applications d'entreprise , modèles de produits ou conceptions.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section API de votre équipe, sélectionnez une catégorie basée sur l'étape du cycle de vie de l'API.
   - Pour afficher toutes les API gérées par votre équipe, sélectionnez **Toutes les API**.
   - Pour afficher les API gérées par votre équipe qui sont actuellement en phase de conception, sélectionnez **En phase de conception**.
   - Pour afficher les API gérées par votre équipe qui sont actives et en cours d'utilisation, sélectionnez **Opérationnel**.
   - Pour afficher les API gérées par votre équipe qui ont atteint la fin de leur cycle de vie, sélectionnez **Fin de vie**.
3. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez une API pour afficher plus de détails sur l'API.
   Consultez Afficher les détails de l'API dans Aperçus des API.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Demander l'accès** pour accéder à l'API.

Afficher les détails de l'API dans Aperçus des API

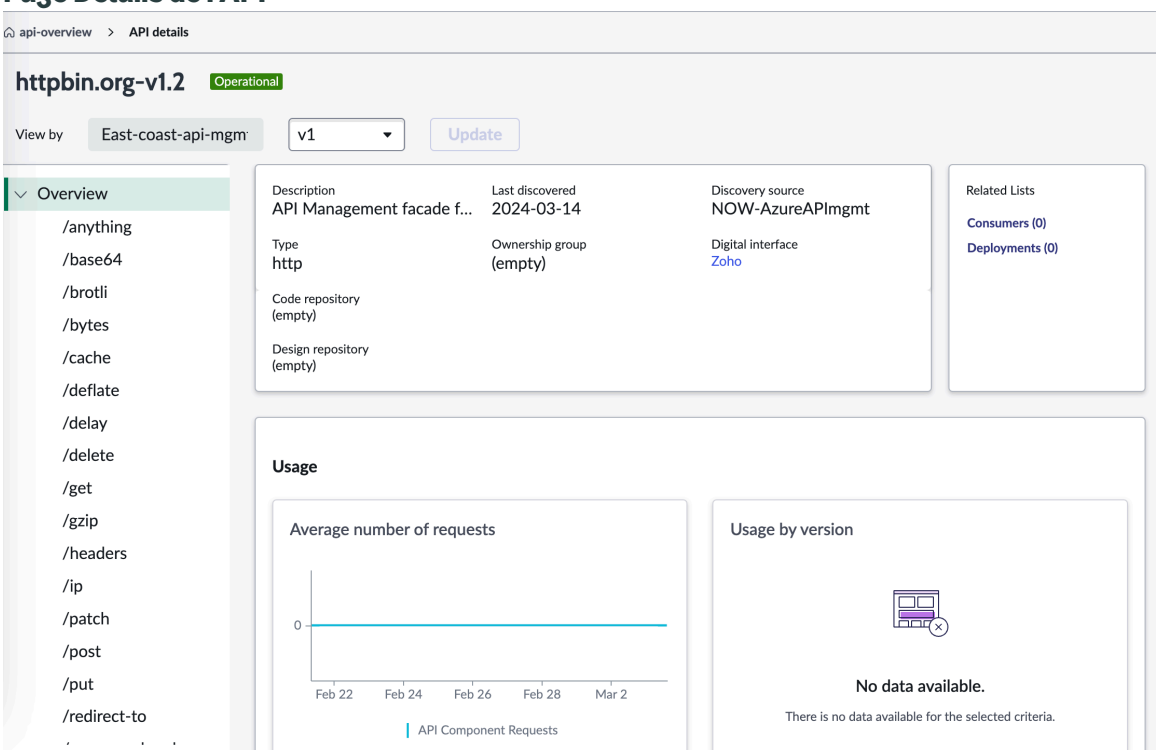
En tant qu'architecte d'entreprise, obtenez des informations sur les performances, les relations et la gouvernance des API de votre organisation à partir de la page des détails de l'API dans l'espace de Aperçus des API travail.

Traduction automatique

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

La page Détails de l'API dans l'espace de travail fournit une vue détaillée de l'état opérationnel, de l'utilisation Aperçus des API , de la sécurité et des relations d'une API au sein CMDB de .

Page Détails de l'API



.

Accéder à la page des détails de l'API et l'utiliser

Pour accéder à la page des détails de l'API, accédez à **Espaces de travail** > **Aperçus des API**, sélectionnez l'onglet **API** , puis sélectionnez une API dans la colonne **Nom** de la table API.

Affichage des données

Par défaut, la page affiche les données suivantes :

- Région de l'en-tête
- Région des métadonnées
- Listes connexes
- Panneau de vue d'ensemble
- Utilisation
- Sécurité
- Events
- Carte des relations

Région de l'en-tête

Affiche le nom de l'API, les informations de version, l'étape actuelle du cycle de vie de l'API, par exemple, Opérationnel ou Fin de vie.

Traduction automatique

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

La liste **Afficher par** vous permet de basculer entre les différentes plateformes de gestion, le cas échéant, sous lesquelles l'API est gérée.

Le sélecteur de version permet de sélectionner différentes versions de l'API à afficher et à gérer. Sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour les détails en fonction de la version sélectionnée.

Remarque :
La liste **Afficher par** et le sélecteur de version s'affichent uniquement s'ils s'appliquent à une API.

Région des métadonnées

Affiche les champs suivants.

Champ	Description
Description	Bref résumé ou objectif de l'API.
Dernière détection	Dernière date de détection ou de mise à jour de l'API dans le CMDB.
Source de découverte	Source à partir de laquelle l'API a été détectée.
Type	Type d'API, qu'il s'agisse d'API REST scriptée, d'API HTTP, d'API REST de plateforme, entre autres.
Groupe de propriété	Équipe ou groupe responsable de la gestion de l'API.
Interface numérique	Méthode d'interaction de l'API dans le système.

Listes connexes

Affiche les champs suivants.

Champ	Description
Demandes d'accès reçus	Affiche le nombre de demandes d'accès effectuées pour l'API. Sélectionnez le numéro affiché sur la carte pour afficher les détails de la demande d'accès.
Consommateurs	Affiche le nombre de consommateurs de l'API.
Déploiements	Indique tout déploiement actif ou passé de l'API dans les environnements.

Panneau de vue d'ensemble

Répertorie toutes les opérations disponibles (points de terminaison) de l'API. Sélectionnez un point de terminaison pour en afficher les détails.

Utilisation

Affiche les champs suivants.

Champ	Description
Demandes quotidiennes	Nombre de demandes de composants d'API au fil du temps, représentées sous la forme d'un graphique linéaire, avec l'axe X affichant la plage de dates et l'axe Y affichant le nombre de demandes.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Demandes par version (10 derniers jours)	Répartition des demandes d'API entre différentes versions au cours des 10 derniers jours.
Applications de gestion	Nombre de contextes d'entreprise également appelés en tant qu'application d'entreprise liée à la conception de l'API, tels qu'ils sont reflétés dans l'enregistrement d'interface digitale.

Sécurité

Affiche les champs suivants.

Champ	Description
Éléments de vulnérabilité actifs	Vulnérabilités de sécurité associées à l'activation de l'API permettant de suivre et de résoudre les risques potentiels.
Incidents de sécurité	Les incidents de sécurité, s'ils sont activés, fournissent des informations sur les violations de sécurité ou les problèmes qui ont pu se produire avec l'API.

Événements

Affiche les champs suivants.

Champ	Description
Alertes critiques	Alertes critiques des opérations informatiques liées à l'API, permettant d'identifier les problèmes majeurs susceptibles d'affecter les performances de l'API.
Incidents	Incidents enregistrés, tels que des pannes, des demandes de changement ou des problèmes liés à l'API, essentiels pour suivre l'intégrité opérationnelle et les efforts de rattrapage.

Carte des relations

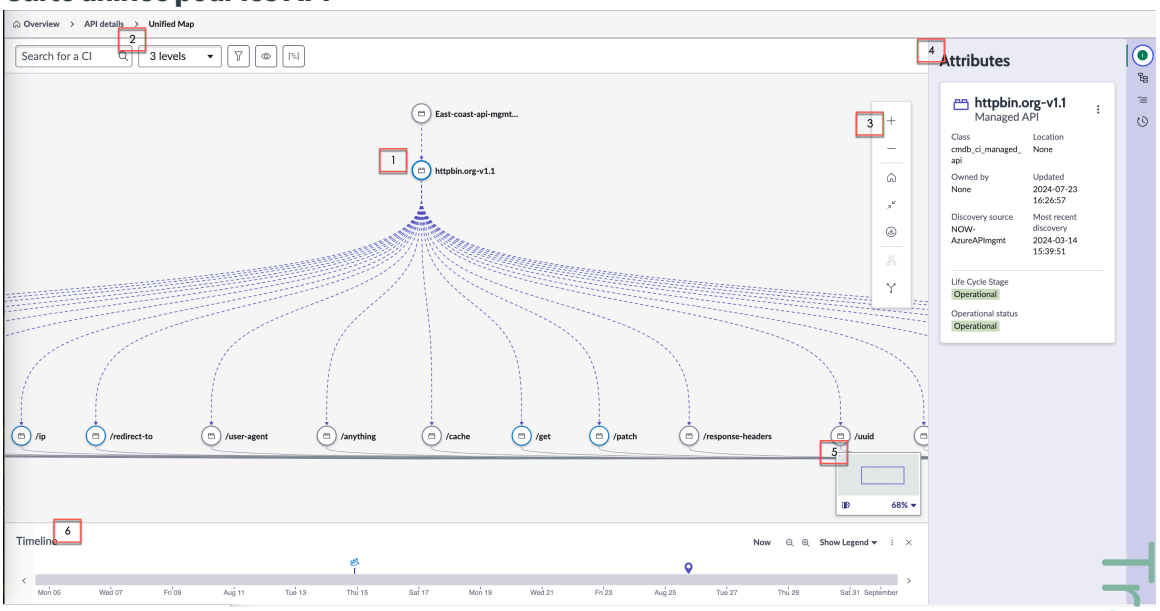
Fournit une vue d'ensemble hiérarchique des relations de l'API avec ses composants, ses plateformes de gestion , ses applications d'entreprise et ses conceptions, ce qui facilite la compréhension du rôle de l'API dans l'architecture système plus large. En outre, il offre la possibilité de gérer les relations de service d'application. Reportez-vous à Gestion des relations de service d'application pour les API.

Une carte des relations est une carte unifiée partielle similaire à celle utilisée dans le Espace de travail CMDB. Pour ouvrir la carte unifiée des API, sélectionnez **Ouvrir la carte complète** dans la section Carte des relations de la page des détails de l'API. Pour en savoir plus, consultez Carte unifiée.

Traduction automatique

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

Carte unifiée pour les API



Les nœuds sur la carte représentent l'API et ses composants dans la ligne et représentent les connexions et les relations entre les composants de l'API CMDB . Les connexions vous aident, par exemple, à évaluer l'impact d'une modification sur un nœud sélectionné en affichant les composants qui y sont connectés par le biais de relations et de références. Produits tels que Change Management , Incident Management et Event Management bénéficient de ces informations.

La carte montre également la composition des services d'application utiles avec des produits tels que Event Management et Incident Management . Vous pouvez consulter les changements historiques.

Les éléments suivants sont disponibles dans la carte unifiée des API :

1 : Carte

La carte affiche l'API spécifiée et ses connexions et relations. Dans l'exemple, `httpbin.org-v1.1` est le nœud d'accueil et les lignes représentent les connexions et les relations avec d'autres composants. Sélectionnez n'importe quel nœud pour afficher des détails tels que les services d'application connexes, l'historique des changements.

2 : Contrôles de contenu

- Recherchez et sélectionnez le nœud d'accueil, spécifiez le nombre de niveaux de relation que les services d'application doivent afficher et rechargez la carte une fois les modifications apportées.
- Utilisez des filtres pour limiter les types et les types de relations qui apparaissent sur la carte.
- Afficher ou masquer la chronologie des événements (éléments connexes) pour l'API sélectionnée

3 : Boîte à outils

Utilisez la boîte à outils pour contrôler plusieurs aspects visuels de la carte, tels que le niveau de zoom ou le mode de mise en page.

4 : Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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

- Le panneau **Attributs** (répertorie des attributs tels que l'emplacement et l'état opérationnel de l'API ou de la relation sélectionnée.
- Le panneau **Services d'application** (répertorie les détails des services d'application associés à l'API sélectionnée.
- Le panneau **Éléments connexes** (affiche les éléments connexes tels que les incidents actifs ou les problèmes actifs pour l'API sélectionnée.
- Le panneau **Modifications** (icône répertorie les changements tels que les changements apportés à l'état opérationnel de l'API sélectionnée.

5 : Navigateur de mini-carte

Réglez le niveau de zoom ou déplacez la vue vers une zone d'intérêt. Sélectionnez l'icône pour afficher ou masquer le navigateur.

6 : Échéancier

La chronologie indique les événements (éléments connexes) tels que les incidents, les problèmes et les changements pour l'API sélectionnée sur une période donnée. Vous pouvez utiliser la chronologie pour visualiser l'historique des modifications apportées à une API et la façon dont elles affectent la topologie de l' CMDB.

Gestion des relations de service d'application pour les API

Vous pouvez associer des API à des éléments de configuration (CI) pertinents pour garantir des mappages précis entre les API et les éléments de configuration qu'elles prennent en charge.

Les relations de service d'application relient les API au contexte professionnel et aux CI dont elles dépendent, ce qui clarifie les dépendances et améliore la visibilité des performances. Ils vous permettent de surveiller, de suivre les changements et de résoudre les problèmes plus efficacement.

Pour les API, les relations de service d'application mappent la façon dont elles interagissent avec d'autres CI, ce qui vous permet de gérer les dépendances, d'assurer la continuité d'activité et de répondre rapidement aux incidents. En comprenant ces relations, vous obtenez un meilleur contrôle des performances de l'API et de la disponibilité des CI connectés.

Les relations de service d'application vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Identifiez les API liées à des services d'application spécifiques et leurs CI associés.
- Comprendre les dépendances entre les API et les CI qu'elles prennent en charge.
- Gérez et surveillez les performances de l'API et son impact sur les CI et les services d'entreprise critiques.

Pour plus d'informations, consultez Services d'application.

Les actions disponibles pour gérer les relations de service d'application pour les API comprennent :

Traduction automatique

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

- Afficher les relations de service d’application.
- Créer des relations de service d’application.
- Supprimer les relations de service d’application.

Afficher les relations de service d’application

Affichez les relations existantes entre une API et des services d’application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin, sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin ou sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l’onglet **API** .
3. Sélectionnez une API dans la colonne **Nom** de la table API.
4. Dans la section Carte des relations, sélectionnez **Gérer les relations de service**.
5. Affichez les relations existantes entre les services d’application et l’API sélectionnée dans la table Services d’application connexes.

Créer des relations de service d’application

Créez des relations entre une API et des services d’application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin ou sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l’onglet **API** .
3. Sélectionnez une API dans la colonne **Nom** de la table API.
4. Dans la section Carte des relations, sélectionnez **Gérer les relations de service**.
5. Sélectionnez **Créer des relations**.
6. Sélectionnez des services d’application pour créer des relations avec l’API sélectionnée.
7. Sélectionnez **Créer**.

Supprimer les relations de service d’application

Supprimer les relations entre une API et des services d’application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin ou sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l’onglet **API** .
3. Sélectionnez une API dans la colonne **Nom** de la table API.

Traduction automatique

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

4. Dans la section Carte des relations, sélectionnez **Gérer les relations de service**.
5. Dans la table Services d'application connexes, cochez la case d'une relation existante.
6. Sélectionnez **Supprimer les relations**.

Gestion de l'accès aux API dans Aperçus des API

Gérez les demandes reçues et envoyées en accordant ou en rejetant l'accès à l'API, en envoyant des rappels ou en retirant des demandes dans Aperçus des API.

Vous pouvez gérer les demandes d'accès à l'API en effectuant les actions suivantes :

- Gérer les demandes reçues d'accès à l'API dans Aperçus des API.
- Gérer les demandes d'accès à l'API envoyées dans Aperçus des API.

Gérer les demandes reçues d'accès à l'API dans Aperçus des API

Gérez les demandes reçues entrantes pour l'accès à l'API dans Aperçus des API.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans la section Demandes d'accès reçues de l'onglet Vue d'ensemble, sélectionnez la valeur numérique affichée.
3. Dans l'onglet **Demandes reçues** , examinez toutes les demandes entrantes.
   Vous pouvez examiner les détails tels que le nom de l'API, la Demandeur, le type de demande, la durée et le motif de la demande.

   Important :
   Le lien **Afficher les demandes** dans l'e-mail de rappel de demande d'API fonctionne uniquement si vous avez le rôle sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect ou sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin et que vous faites partie du même groupe que celui qui a reçu l'e-mail pour afficher les demandes.

4. Cochez les cases en regard du nom des demandes pour sélectionner une ou plusieurs demandes d'accès que vous souhaitez traiter.
5. Gérez les demandes reçues.
   - Sélectionnez **Accorder l'accès** pour approuver l'accès à l'API demandée.
   - Sélectionnez **Rejeter la demande** pour refuser l'accès à l'API demandée.

Résultats

Une notification de confirmation s'affiche, indiquant que le processus de flux de demande d'accès à l'API a été initié ou terminé avec succès.

Gérer les demandes d'accès à l'API envoyées dans Aperçus des API

Gérez vos demandes d'accès envoyées en envoyant un rappel ou en retirant la demande dans Aperçus des API.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans la section Vos demandes d'accès de l'onglet Vue d'ensemble, sélectionnez la valeur numérique affichée.
3. Dans l'onglet **Demandes envoyées** , affichez une liste des demandes d'accès que vous avez envoyées.
4. Cochez les cases en regard du nom des demandes pour sélectionner une ou plusieurs demandes envoyées que vous souhaitez traiter.
5. Gérez les demandes envoyées.

Optimisation de l'organisation des API avec les recommandations de mise en grappe dans Aperçus des API

Exploitez les recommandations de mise en grappe pour organiser et regrouper les composants d'API connexes, améliorant ainsi l'efficacité et la précision de la gestion des API.

La fonctionnalité de recommandations de mise en grappe d'API analyse les composants d'API non liés et propose des clusters appartenant probablement à la même API. Chaque recommandation inclut un concept, une taille et un score de qualité de la grappe. En acceptant une recommandation, vous pouvez lier les composants à une API existante ou créer un autre enregistrement d'API, améliorant ainsi l'organisation et la gestion des données.

Vous pouvez :

- Consultez les recommandations de mise en grappe des API.
- Acceptez les recommandations de mise en grappe.

Affichage des recommandations de mise en grappe des API dans Aperçus des API

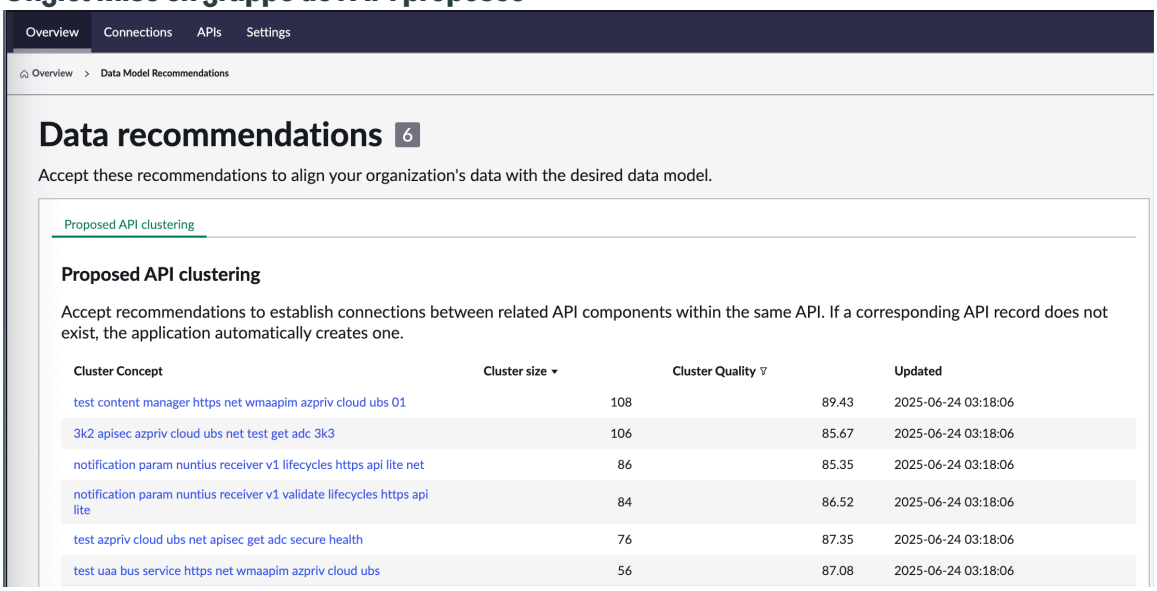
Utilisez des suggestions basées sur l'apprentissage machine pour regrouper les composants d'API connexes, améliorant ainsi l'organisation et le mappage des API dans le système.

L'onglet Mise en grappe d'API proposée de la page Recommandations de données de l'espace de travail fournit des recommandations générées par l'apprentissage machine pour la Aperçus des API mise en grappe d'API.

Traduction automatique

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

Onglet Mise en grappe de l'API proposée



Accéder à l'onglet Mise en grappe d'API proposée

Pour accéder à l'onglet Mise en grappe d'API proposée, accédez à **Espaces de travail** > **Aperçus des API**. Sous l'onglet **Vue d'ensemble** , sélectionnez la mesure de nombre dans la section Recommandations de mise en grappe d'API. **L'onglet Mise en grappe des API proposée** s'affiche sur la page Recommandations de données.

Affichage des données

Par défaut, la page affiche les données suivantes :

Concept de la grappe

Affiche les composants d'API que le modèle d'apprentissage machine a regroupés en fonction de leurs similarités. Ces concepts représentent l'idée ou la fonctionnalité de base qui définit chaque cluster.

Taille de la grappe

Indique le nombre total de composants au sein de la grappe. Une taille plus grande suggère que de nombreux composants sont liés et regroupés sous le même concept d'API.

Qualité de la grappe

Reflète la confiance ou la force de la relation entre les composants de la grappe, mesurée sur une échelle de 0 à 100. Une valeur de qualité plus élevée implique des relations plus fortes entre les composants de l'API au sein de la grappe.

Mis à jour

Affiche l'horodatage le plus récent de la mise à jour de la grappe, ce qui permet de suivre la récence des recommandations d'apprentissage machine et les changements apportés aux grappes.

Accepter la recommandation de mise en grappe dans Aperçus des API

Associez des composants d'API à un enregistrement d'API en acceptant la recommandation de mise en grappe dans l'espace de Aperçus des API travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sélectionnez la mesure de nombre affichée dans la section Recommandations de mise en grappe d'API.
3. Dans l'onglet **Mise en grappe de l'API proposée** , passez en revue la liste des recommandations.
4. Dans la colonne **Concept de grappe** , sélectionnez un lien de concept de grappe.
5. Sur la page API manquante, passez en revue la liste des composants de l'API qui n'ont pas encore été associés à un enregistrement d'API.
6. Cochez les cases à côté des composants d'API à associer à un enregistrement d'API.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs composants en fonction de vos besoins.

7. Sélectionnez **Accepter**.
8. Sélectionnez un enregistrement d'API.
9. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La liste des API manquantes est actualisée avec les composants liés retirés de la liste et associés à l'enregistrement d'API spécifié.

Gestion des connexions de données d'API ajouté pour Connecteurs du graphe de services dans Aperçus des API

Vous pouvez afficher l'état de vos connexions de données API, y compris les taux de réussite, l'état de traitement et les exécutions en cours, et surveiller la progression des connexions ajoutées à Aperçus des API l'aide Connecteurs du graphe de services de .

- Afficher l'état des connexions de données d'API dans Aperçus des API.
- Surveiller la progression de la configuration des connexions dans Aperçus des API.

Afficher l'état des connexions de données d'API dans Aperçus des API

Affichez l'état de vos connexions de données d'API à l'aide Connecteurs du graphe de services de , y compris les taux de réussite, l'état de traitement et les exécutions en cours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans la section Vue d'ensemble des connexions de l'onglet Vue d'ensemble, accédez aux différentes cartes pour obtenir des informations sur les performances de Connecteurs du graphe de services.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble des connexions

Carte	Description
État des connexions	Pourcentage de connexions testées avec succès en fonction de l'état de la connexion, avec le nombre de réussites, d'erreurs et d'états inconnus.
Statut du traitement	Pourcentage de connexions pour lesquelles toutes les exécutions d'importation de données lors de la dernière exécution d'importation ont réussi, avec le nombre d'états de réussite et d'erreur.
Exécutions en cours	Nombre de connexions où l'exécution de l'importation de données est actuellement en cours.

3. Dans la colonne **Connexion** , sélectionnez une connexion.
4. Sur la page d'enregistrement de la connexion, sélectionnez un onglet pour afficher plus d'informations sur la connexion sélectionnée.

Détails de l'enregistrement de connexion

Onglet	Description
Détails	Informations de connexion, telles que le nom de la connexion et les informations d'identification associées à la connexion.
Propriétés de la connexion	Propriétés configurées pour la connexion.
Sources de données	Sources de données associées à la connexion, spécifiant quelles données sont en cours de récupération ou de synchronisation.
Importer les calendriers	Importations planifiées pour la connexion, y compris le calendrier parent, la source de données, le moment et la fréquence de récupération des données.
Erreurs	Erreur liée à la connexion.

Surveiller la progression de la configuration des connexions dans Aperçus des API

Vérifiez l'état d'avancement des connexions de données API dans Aperçus des API.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Connecteurs du graphe de services sont des intégrations qui facilitent l'ingestion de données d'API dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) à partir de diverses sources tierces. Pour en savoir plus, consultez Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Dans la section État de la connexion de l'onglet Vue d'ensemble, surveillez la progression des connexions configurées pour Connecteurs du graphe de services ces données d'API d'importation.
3. Pour afficher le nombre de connexions installées, sélectionnez la mesure de nombre dans **Connexions actives**.
4. Passez en revue la liste des connexions installées et des brouillons de connexion dans leurs onglets respectifs.

Traduction automatique

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

Consultez Affichage des connexions de données API pour un Connecteur du graphe de services dans Aperçus des API.

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Créer une connexion** pour créer une connexion pour l'importation de données d'API.
   Consultez Créer une connexion de données API pour un Connecteur du graphe de servicesAperçus des API.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Explorer les connecteurs** pour explorer les options disponibles pour l'intégration et la gestion de Connecteurs du graphe de services ces données d'API d'importation dans Aperçus des API.
   Consultez Exploration des Connecteurs du graphe de services données d'API dans Aperçus des API.

Affichage des connexions de données API pour un Connecteur du graphe de services dans Aperçus des API

Vous pouvez afficher les connexions de données d'API installées et brouillon qui ont été ajoutées à l'aide Connecteurs du graphe de services de Aperçus des API.

Les types de connexion suivants peuvent être visualisés :

- Connexion installée (voir Afficher une connexion installée dans Aperçus des API.)
- Brouillon de connexion (voir Afficher un brouillon de connexion dans Aperçus des API.)

Afficher une connexion installée dans Aperçus des API

Affichez les détails d'une connexion installée qui a été ajoutée à SGC Central l'aide d'un Connecteur du graphe de services fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Sur la page Connexions API, sélectionnez **Toutes les connexions**.
4. Sélectionnez l'onglet **Installé** .
5. Passez en revue la liste des connexions de données d'API installées.
6. Sélectionnez une connexion dans la colonne **Connexion** pour afficher les détails, les sources de données, les calendriers d'importation et les erreurs associés à la connexion.

Afficher un brouillon de connexion dans Aperçus des API

Affichez les détails et reprenez la configuration des brouillons de connexions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Sur la page Connexions API, sélectionnez **Toutes les connexions**.
4. Sélectionnez l'onglet **Brouillons** .

Traduction automatique

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

5. Passez en revue la liste des brouillons de connexions.
6. Terminez la configuration des brouillons de connexions.
   - Sélectionnez **Configurer** pour continuer là où a Connecteur du graphe de services a été configuré pour la dernière fois dans SGC Central.
   - Sélectionnez **Reprendre la configuration** pour configurer un connecteur d'instance unique pour la première fois.

Créer une connexion de données API pour un Connecteur du graphe de servicesAperçus des API

Créez une connexion de données API ajoutée pour un Connecteur du graphe de services dans Aperçus des API.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Sur la page Connexions API, sélectionnez **Créer une connexion**.
4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez un type de connecteur pour importer des données d'API, puis suivez les instructions du playbook pour créer une connexion.

Exploration des Connecteurs du graphe de services données d'API dans Aperçus des API

Vous pouvez explorer les options disponibles pour l'intégration et la gestion des données d'API à l'aide de Connecteurs du graphe de servicesAperçus des API.

Connecteurs du graphe de services sont des intégrations qui facilitent l'ingestion de données dans le à Base de données de gestion des configurations (CMDB) partir de diverses sources tierces. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services et API Connecteurs du graphe de services.

Les options de gestion Connecteurs du graphe de services pour l'importation de données d'API dans Aperçus des API incluent :

- Mettre à jour un installé Connecteur du graphe de services dans Aperçus des API.
- Installer un Connecteur du graphe de services avec un droit disponible dans Aperçus des API.
- Installer un Connecteur du graphe de services à partir de ServiceNow StoreAperçus des API.

Mettre à jour un installé Connecteur du graphe de services dans Aperçus des API

Maintenez à jour un Connecteur du graphe de services pour l'importation de données d'API dans Aperçus des API.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexions** .

Traduction automatique

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

3. Sur la page Connexions API, sélectionnez **Explorer les connecteurs**.
4. Dans la section Mises à jour disponibles, examinez les mises à jour disponibles pour un Connecteur du graphe de services.
5. Mettez à jour le connecteur.
   - Sélectionnez un connecteur pour Application Manager y accéder, puis installez les mises à jour.
   - Sélectionnez **Installer les mises à jour** pour ouvrir Application Manager, puis affichez et installez les mises à jour pour un connecteur dans l'onglet **Mises à jour** .

   Pour plus d'informations, consultez Application Manager .

Installer un Connecteur du graphe de services avec un droit disponible dans Aperçus des API

Installez un Connecteur du graphe de services pour importer des données d'API qui correspondent à une autorisation disponible dans le gestionnaire d'applications à Aperçus des API partir de .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Sur la page Connexions API, sélectionnez **Explorer les connecteurs**.
4. Dans la section Autorisations disponibles, sélectionnez **Explorer dans le gestionnaire d'applications**.
5. Dans le gestionnaire d'applications, examinez les autorisations et installez un connecteur pour les données d'API.
   Pour plus d'informations, consultez Application Manager .

Installer un Connecteur du graphe de services à partir de ServiceNow StoreAperçus des API

Explorez cette option ServiceNow Store pour demander et utiliser un Connecteur du graphe de services sans droit disponible pour importer des données d'API à partir de Aperçus des API.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin et cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Aperçus des API**.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Sur la page Connexions API, sélectionnez **Explorer les connecteurs**.
4. Dans la section Disponible depuis ServiceNow Store, sélectionnez **Explorer dans ServiceNow Store**.
5. Le ServiceNow Store, passez en revue la liste pour l'importation des données d'API Connecteurs du graphe de services et installez un connecteur.
   Pour plus d'informations, consultez le site Web du ServiceNow Store .

Référence Aperçus des API

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants, Aperçus des API les Aperçus des API propriétés et Séparation en domaines.

Traduction automatique

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

Composants installés avec Aperçus des API

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Aperçus des API, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur architecte d'entreprise [sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect_admin]	Accède à l'espace de travail pour rechercher des API, examiner les recommandations de modèles de données, surveiller les connexions d'API Aperçus des API , évaluer les mesures d'utilisation des API et définir des paramètres pour les recommandations de modèles de données et les tâches de déduplication.	sn_api_insights_ws.api_mgmt_architec
Architecte d'entreprise [sn_api_insights_ws.api_mgmt_architect]	Accède à l'espace de Aperçus des API travail pour rechercher des API, surveiller les API d'équipe, afficher les API gérées et abonnées, suivre l'activité des API, examiner les demandes d'accès aux API et gérer les aspects du cycle de vie des API, y compris les API sans contexte commercial, propriété, modèles de produits ou conceptions.	• task_editor • sn_incident_read • sn_vul.vulnerability_read • sn_cmdb_editor • sn_msi.msi_incident_read

Traduction automatique

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

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Collecter les API sans relation avec l'application d'entreprise	Identifie et collecte les API qui n'ont pas de contexte d'entreprise associé, également appelée application d'entreprise.
Importer l'API ServiceNow dans API Insights	Récupère les ServiceNow API du ServiceNow registre et les importe dans Aperçus des API.
Importer l'utilisation de l'API ServiceNow dans MetricBase	Collecte des données d'utilisation de ServiceNow l'API et les transmet à l'application MetricBase .
SyncOwnershipGroupsOfAPIVersions	Synchronise les groupes de propriété pour les versions d'API dans Aperçus des API.
Validation de la spécification d'API	Effectue la validation automatisée des spécifications de l'API dans une instance.

Tables installées

Table	Description
Relations d'API manquantes [sn_api_insights_ws_apis_missing_relationships]	Enregistrements d'API qui n'ont pas de relation définie.
Spécification de l'API [sn_api_insights_ws_api_specification]	Détails de spécification de l'API, tels que les définitions OpenAPI.
API ServiceNow importables [sn_api_insights_ws_importable_servicenow_api]	Détails des API importées de ServiceNow.
Spécifications de l'API ouverte [sn_api_insights_ws_openapi_specifications]	Enregistrements de spécification OpenAPI pour Aperçus des API.
Spécification de l'API push [sn_api_insights_ws_push_api_spec]	Enregistrements pour les spécifications d'API transmises via une opération push.
Tâche d'accès aux demandes API [sn_api_insights_ws_request_access_task]	Tâches liées aux demandes d'accès à l'API.
Règle de validation de la spécification [sn_api_insights_ws_spec_validation_rule]	Règles de validation qui valident les spécifications de l'API en fonction des règles configurées.

Traduction automatique

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

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
MetricBase (com.snc.clotho)	Collecte, conserve, analyse, représente graphiquement et agit sur les données des séries chronologiques.

ServiceNow Store Applications installées

Application	Description
@devsnc/sn-list-selector (sélecteur sn_list)	Permet de sélectionner un ensemble de valeurs à partir d'une source de données simple ou multidimensionnelle.
Modèles de classe CI CMDB (sn_cmdb_ci_class)	Fournit la source unique pour tous les nouveaux modèles de classe CI CMDB du système de base définis par ServiceNow.
Espace de travail CMDB (sn_cmdb_ws)	Active un espace de travail pour travailler avec afin de rechercher et d'explorer CMDB le, d'en comprendre l'intégrité, de travailler sur des tâches connexes, d'afficher CMDB l'activité, les performances et l'utilisation des fonctionnalités, et d'accéder à divers outils de gestion pour prendre en charge les tâches dans une organisation.
Carte de nœud Composant d'expérience (sn_node_map)	Permet de mapper et de visualiser les connexions entre les concepts.
SGC Central (sn_sgc_central)	Active la détection, l'installation et la surveillance Connecteurs du graphe de services.
Composant de chronologie (sn_ui_timeline)	Affiche les événements et les informations sur une chronologie pour contextualiser l'historique ou les informations importantes d'un objet.
UX Commons (sn_app_ux_commons)	Améliore l'expérience des composants avec des utilitaires, des contrôleurs et des groupes communs Générateur d'IU .

Propriétés du Aperçus des API

Aperçus des API Les propriétés contrôlent le comportement de l'application.

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Aperçus des API.

Traduction automatique

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

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

Propriétés système pour Aperçus des API

Propriété	Description
sn_api_insights_ws.import_outbound_rest_api	Définissez la propriété pour activer ou désactiver l'importation d'API REST (REpresentational State Transfer) sortantes de votre ServiceNow instance vers l'espace Aperçus des API de travail. • Type : chaîne • Valeur par défaut : {"custom_api » :false,"servicenow_api » :false} • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.import_outbound_soap_api	Définissez la propriété pour activer ou désactiver l'importation d'API SOAP (Application Programming Interface) sortantes du protocole d'accès à des objets simples (SOAP) de votre ServiceNow instance vers l'espace de Aperçus des API travail. • Type : chaîne • Valeur par défaut : {"custom_api » :false,"servicenow_api » :false} • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.import_scripted_rest_api	Définissez la propriété permettant d'activer ou de désactiver l'importation d'API REST scriptées de votre ServiceNow instance vers l'espace de Aperçus des API travail, et définissez les délais de l'activité récente. • Type : chaîne • Valeur par défaut : {"custom_api » :false,"servicenow_api » :true,"act • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.import_scripted_soap_api	Définissez la propriété permettant d'activer ou de désactiver l'importation d'API SOAP scriptées de votre ServiceNow instance vers l'espace de Aperçus des API travail, et définissez la période de l'activité récente.

Traduction automatique

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

Propriétés système pour Aperçus des API (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : {"custom_api » :false,"servicenow_api » :false,"ac • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.ml_min_cluster_quality	Saisissez la qualité de grappe minimale à afficher dans les recommandations d'apprentissage machine, comprise entre 0 et 100. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 80 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.search_api_limit	Saisissez la limite souhaitée de résultats pour les recherches d'API et de composants d'API. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_api_to_business_app_service	Définissez la propriété sur le modèle de relation entre les API et le contexte métier. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : CSDM • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_grant_access_workflow	Définissez la propriété sur l'ID système du workflow à exécuter lorsqu'une demande d'accès est soumise dans Aperçus des API. • Type : chaîne • Valeur par défaut : modèle d'accès d'autorisation/de rejet d'API • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_preferred_tool	Définissez l'outil préféré pour la création de nouvelles API dans Aperçus des API.

Traduction automatique

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

Propriétés système pour Aperçus des API (suite)

Propriété	Description
	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : Outil de création • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_preferred_tool_url	Définissez l'URL de l'outilAperçus des API de création d'API préféré. Cette valeur de propriété est utilisée lorsque la *settings_preferred_tool* propriété est définie sur Outil de création d'API. • Type : chaîne • Valeur par défaut : http://www.postman.com • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.settings_support_group_column	Définissez la colonne de la table Élément de configuration [cmdb_ci] qui représentera le groupe de support dans les tableaux de Aperçus des API bord. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : managed_by_group • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.show_ml_clustering_recs	Définissez la propriété sur faux pour désactiver les recommandations de mise en grappe pour les composants d'API orphelins. • Type : true | false • Valeur par défaut : vrai • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_api_insights_ws.show_overview_metrics_widgets	Définissez la propriété sur vrai pour activer l'affichage des widgets de base de mesures sur les pages API et Vue d'ensemble du composant d'API.

Traduction automatique

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

Propriétés système pour Aperçus des API (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Séparation de domaine et Aperçus des API

Aperçus des API ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

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

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Identification et rapprochement CMDB (IRE)

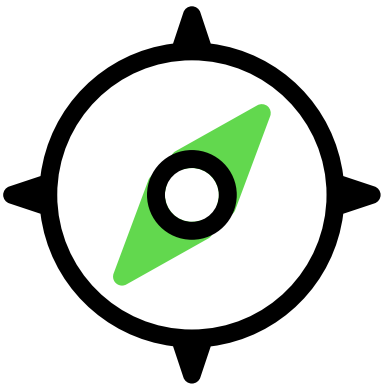
Le module Identification et rapprochement fournit un cadre centralisé pour identifier et rapprocher les données provenant de différentes sources de données. Il permet de préserver l'intégrité de la CMDB et de certaines non-tablesCMDB lorsque plusieurs sources de données sont utilisées pour créer et mettre à jour les enregistrements de CI.

Traduction automatique

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

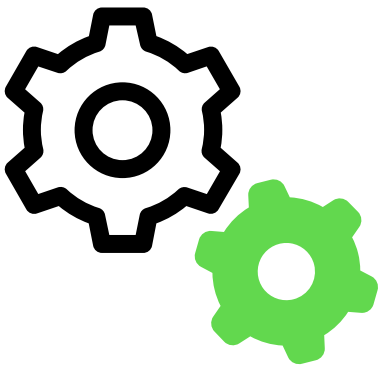
Premiers pas

Explorer



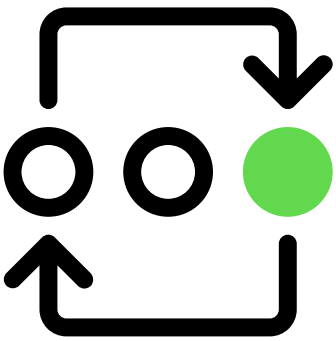
Découvrez les avantages et la façon dont IRE contribue à maintenir l'intégrité de la CMDB.

Configurer



Configurez des règles d'identification, de réconciliation et autres.

IRE et jeux d'importation

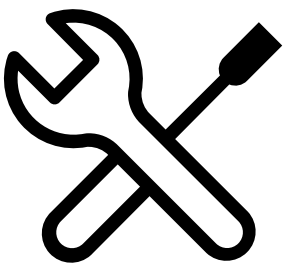


Appliquer IRE aux jeux d'importation qui importent des CI dans la CMDB.

Règles d'identification

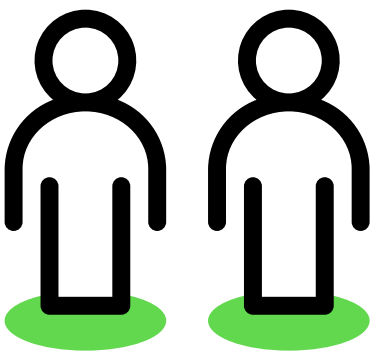
Créez les règles qui identifient de façon unique les CI en fonction de leurs attributs.

Règles de rapprochement



Créez les règles qui gèrent l'autorisation et mettez à jour la priorité entre les sources de découverte.

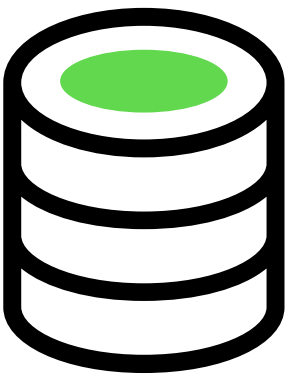
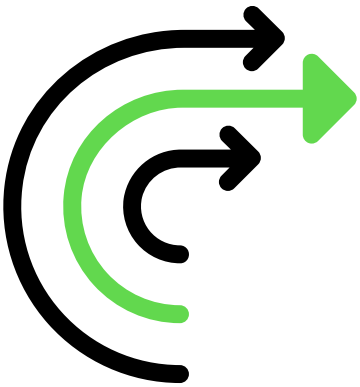
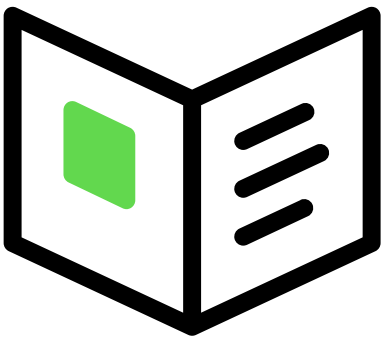
IRE et CI en double



Apprenez et configurez comment IRE détecte les CI en double et comment traiter les tâches de déduplication.

Traduction automatique

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

Tables IRE et non CMDB	Simulateur d’identification	Référence
		
Appliquer les processus IRE aux tables non CMDB prises en charge.	Construisez une charge utile validée et simulez son exécution via les processus IRE.	Propriétés et tables associées à IRE, et comment Séparation de domaine est prise en charge dans les fonctions IRE.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer l’identification et réconciliation CMDB (IRE)

Le module Identification et rapprochement (IRE) fournit un cadre centralisé pour identifier et rapprocher les données provenant de différentes sources de données. Il permet de préserver l’intégrité de la CMDB et de certaines non-tablesCMDB lorsque plusieurs sources de données sont utilisées pour créer et mettre à jour les enregistrements de CI.

L’utilisation de plusieurs sources de données augmente le risque d’introduire des incohérences par le biais d’enregistrements en double. Pour préserver l’intégrité de la base de données, il est important d’identifier correctement les CI et les services afin de ne créer de nouveaux enregistrements que pour les CI réellement nouveaux.

Le moteur Identification et rapprochement (IRE) permet de maintenir l’intégrité des données comme suit :

- Empêchez les CI en double en identifiant de manière unique les CI à l’aide d’ensembles de règles d’identification
- Réconciliez les attributs de CI en permettant uniquement aux sources de données de référence d’écrire dans ou CMDB vers une table non CMDB prise en charge
- Reclassifier les CI
- Fournir un cadre de travail centralisé pour effectuer l’identification et le rapprochement entre différentes sources de données

Les sources de données telles que ServiceNow Gestion des événements, Détection horizontale, Jeux d’importation, Analyse des coûts du cloud, Découverte de modèle et Saisie manuelle utilisent des API IRE pour effectuer l’identification et le rapprochement des

Traduction automatique

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

CI. En outre, toute source de données tierce peut tirer parti des API REST/Scriptable IRE pour effectuer également l'identification et la réconciliation des CI.

Prise en charge des tables non CMDB

Les processus IRE prennent en charge certaines non-tablesCMDB . Vous pouvez créer des règles d'identification, des règles de rapprochement et d'autres règles liées à IRE pour garantir l'intégrité des données insérées ou mises à jour dans des non-tablesCMDB prises en charge. Pour plus de détails, voir Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Composants et processus

La CMDB fonctionnalité Identification et réconciliation est prise en charge par le moteur Identification et réconciliation (IRE), les règles et les tâches. Les règles d'identification, les règles de rapprochement, les règles de source de données IRE, les tâches de déduplication et les tâches de reclassification déterminent comment IRE identifie et rapproche les CI.

Concepts et composantes de l'identification et de la réconciliation

Identification

Processus identifiant uniquement les CI afin de déterminer si un CI existe déjà dans la CMDB CMDB ou s'il s'agit d'un nouveau CI qui doit être ajouté à la CMDB. Les processus d'identification s'appuient sur des règles d'identification ou sur des ID uniques pour les CI que les sources de données peuvent fournir.

Rapprochement

Processus de rapprochement des CI et des attributs de CI en permettant uniquement aux sources de données de référence désignées d'écrire au niveau de la table et de l'attribut CMDB du CI. La CMDB est mise à jour en temps réel au fur et à mesure du traitement des enregistrements. Il n'y a pas d'aire de transit pour vérifier les activités de rapprochement avant leur validation. Les processus de rapprochement s'appuient sur les règles de rapprochement et les règles de source de données IRE.

Le rapprochement n'est requis que pour les opérations de mise à jour, lorsque le processus d'identification identifie un CI dans le CMDB qui correspond à un CI entrant dans la charge utile. Lorsque IRE insère un nouveau CI, le rapprochement n'est pas appliqué.

Tâches de déduplication

Si l'instance rencontre des CI en double pendant le processus d'identification et de rapprochement, elle regroupe chaque ensemble de CI en double dans une tâche de déduplication. Passez en revue les informations de ces tâches pour déterminer comment il s'agit de dupliquer de ces CI.

Tâches de reclassification

Au cours du processus d'identification des CI, un CI correspondant peut avoir besoin d'être mis à niveau, rétrogradé ou basculé vers une autre classe CI. Si la reclassification automatique est désactivée, le système génère une tâche de reclassification. Passez en revue les informations contenues dans ces tâches et décidez si une reclassification manuelle du CI est appropriée.

API

Les API Identification et rapprochement sont un ensemble centralisé d'API qui peut être utilisé avec différentes sources de données telles que Découverte, la surveillance ou les jeux d'importation. Vous pouvez l'utiliser pour appliquer l'application Identification et réconciliation avant que les données ne soient stockées dans le CMDB. Les sources de données n'écrivent pas directement

Traduction automatique

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

dans le CMDB fichier . Au lieu de cela, ils appellent d'abord les API pour s'assurer que les données écrites n'introduisent pas d'incohérences.

Les API des moteurs d'identification sont accessibles dans les applications incluses dans le périmètre. Le module d'extension Gestion des configurations pour les applications incluses dans le périmètre (CMDB) (com.snc.cmdb.scoped) permet à une application incluse dans le périmètre dans les scripts d'utiliser le préfixe « sn_cmdb ». IdentificationEngine.<method> » pour accéder aux API du moteur d'identification. Le module d'extension Gestion des configurations pour les applications incluses dans le périmètre (CMDB) est activé dans les systèmes de base.

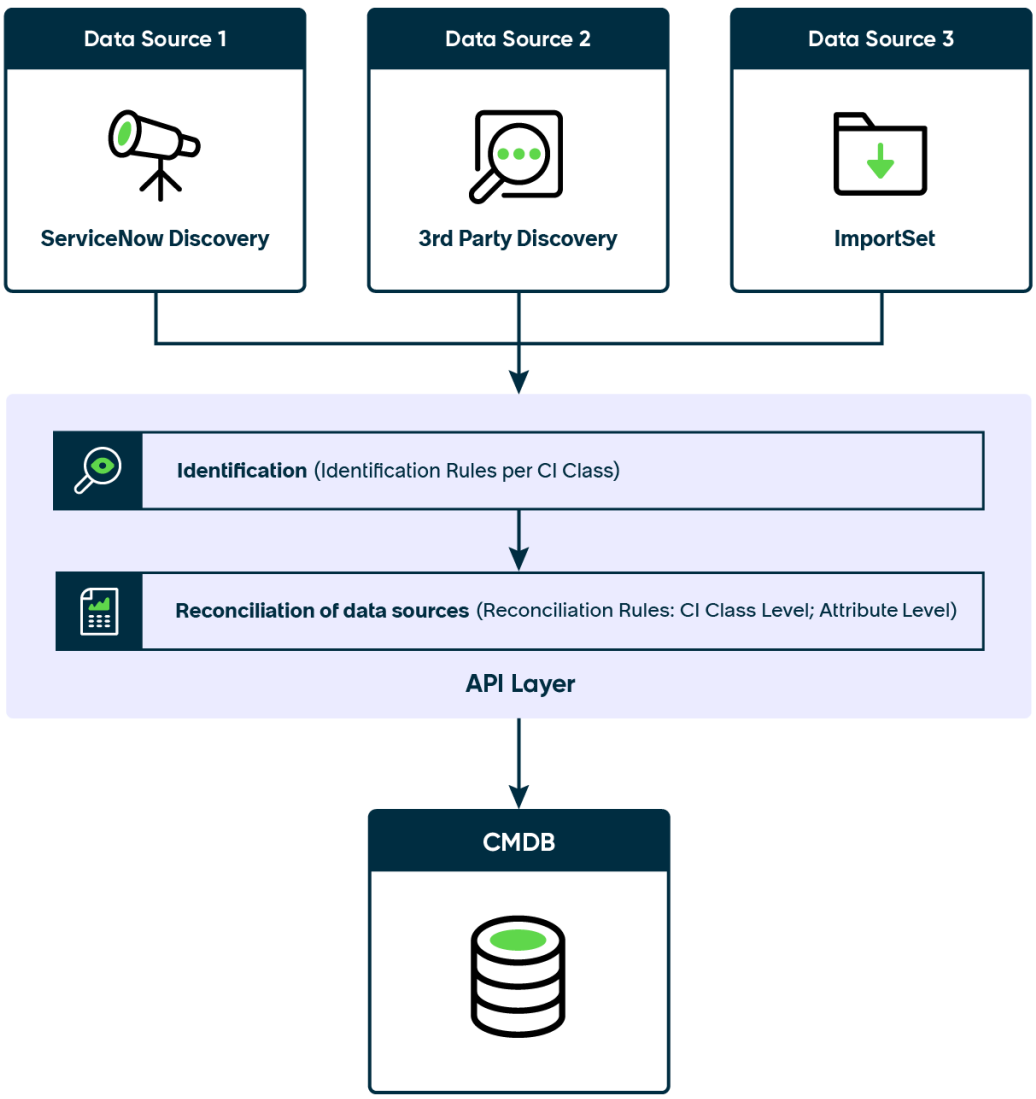
- createOrUpdateCI() : API scriptable qui crée ou met à jour un CI en fonction des règles d'identification et de rapprochement.
- identifyCI() : similaire à l'API `createOrUpdateCI` , mais ne valide pas le résultat dans la base de données. Utilisez cette API avec une charge utile donnée pour savoir si le moteur d'identification effectuera des opérations d'insertion ou de mise à jour, sans valider l'opération.
- CreateOrUpdateCIEnhanced() : API scriptable qui fournit la fonctionnalité de fonctionnalités IRE améliorées telles que la charge utile partielle, la validation partielle, la charge utile incomplète et la déduplication des éléments de charge utile. Vous pouvez sélectionner les fonctionnalités améliorées à utiliser. Toutefois, si vous activez les charges utiles partielles, la déduplication des éléments de charge utile et la validation partielle sont automatiquement activées.
- identifyCIEnhenhanced : similaire à l'API `createOrUpdateCIEnahnced` , mais ne valide pas le résultat dans la base de données. Utilisez cette API avec une charge utile donnée pour savoir si le moteur d'identification effectuera des opérations d'insertion ou de mise à jour, sans valider l'opération.
- CMDBTransformUtil : API à utiliser exclusivement avec les ensembles d'importation pour appliquer des processus d'identification et de réconciliation aux données importées par les ensembles d'importation.

Une identification prédéfinie est incluse pour de nombreuses tables du système de base. Vous pouvez personnaliser ces règles pour votre organisation. Lorsqu'une nouvelle table est créée dans , CMDB elle dérive des règles d'identification et de réconciliation de sa table parente, si de telles règles existent. Pour appliquer des règles d'identification et de réconciliation à une nouvelle table, créez les règles au niveau enfant ou parent.

Traduction automatique

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

Flux de processus d'Identification et réconciliation



Traduction automatique

Moteur Identification et réconciliation (IRE)

Moteur Identification et réconciliation (IRE) est un moteur fondé sur des règles qui fonctionne comme un élément clé sous-jacent d'Identification et réconciliation. IRE fournit un cadre de travail centralisé pour effectuer des processus d'identification et de rapprochement sur différentes sources de données. IRE utilise des règles d'identification, des règles de rapprochement et des règles de source de données IRE lors du traitement des données entrantes avant d'insérer ou de mettre à jour les données dans le CMDB. Les processus IRE aident à maintenir l'intégrité des données dans le CMDB.

- IRE empêche les CI en double en identifiant de manière unique les CI.
- IRE réconcilie les attributs de CI en permettant uniquement aux sources de données de référence d'écrire à CMDB.

Moteur Identification et réconciliation (IRE)

L'IRE est un élément clé sous-jacent de l'identification et de la réconciliation, fournissant un cadre centralisé pour effectuer des processus d'identification et de rapprochement

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

entre différentes sources de données. IRE utilise des règles d'identification, des règles de rapprochement et des règles de source de données IRE lors du traitement des données entrantes avant d'insérer ces données dans la CMDB.

Les processus IRE contribuent au maintien de l'intégrité des données dans la CMDB.

- IRE empêche les CI en double en identifiant de manière unique les CI.
- IRE réconcilie les attributs de CI en permettant uniquement aux sources de données de référence d'écrire à CMDB.

ServiceNow® Les applications telles que Mappage des services Détection horizontale et Détection de modèle utilisent des API pour appliquer des processus d'identification et de rapprochement. Vous pouvez également appliquer des processus IRE aux données importées par les jeux d'importation. Lorsque vous utilisez d'autres sources de données, y compris des sources de données tierces, vous pouvez tirer parti des API REST ou IRE scriptables pour effectuer l'identification et le rapprochement.

Informations supplémentaires :

- À propos des propriétés qui affectent certaines fonctions d'IRE : Voir Propriétés.
- À propos de l'utilisation des API IRE : Voir IdentificationEngine - Scoped .
- À propos de l'activation du débogage et de la vérification des problèmes avec une charge utile : Voir Comment enregistrer la charge utile envoyée à IRE et vérifier les problèmes avec la charge utile [KB0750382].
- À propos des étapes effectuées par IRE pour illustrer le fonctionnement d'IRE, telles que la validation de la charge utile, l'application du rapprochement et la validation des données dans la CMDB : Voir [CMDB - IRE] Comment fonctionne le moteur Identification et rapprochement CMDB lors du passage d'un CI (en tant que charge utile) à createOrUpdateCI() [KB0750386] .
- Pour en savoir plus sur l'exécution d'une charge utile via IRE : Voir [CMDB IRE] Comment exécuter l'identification de CI à la demande à l'aide de la charge utile [KB0750383].

Identification du CI

Le processus d'identification CMDB s'appuie sur des règles d'identification pour identifier de façon unique les CI. Dans la mesure du possible, les CI peuvent également être identifiés de manière unique à l'aide *source_namesource_native_key* des valeurs fournies dans la *sys_object_source_info* section de la charge utile et dans la table Source [sys_object_source]. Si l'identification est réussie à l'aide de cette méthode, il n'est pas nécessaire d'appliquer des algorithmes d'appariement qui reposent sur des règles d'identification, qui est une méthode d'identification plus lente.

Vous pouvez configurer le système pour qu'il donne la priorité à l'utilisation des règles d'identification IRE, même lorsqu'elles *source_namesource_native_key* sont fournies et peuvent être utilisées pour une identification unique. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la *glide.identification_engine.skip_sys_object_source_matching* propriété système pour gérer ce comportement, reportez-vous à la section Propriétés.

Un identificateur de CI unique peut être fourni dans l'objet facultatif *sys_object_source_info* de la charge utile IRE.

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_win_server",
```

Traduction automatique

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

```
    "values": {
      "name": "SAMLABVM52"
    },
    "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "16777219",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "SCCM Computer Identity",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
    }
   }
  ]
}
```

Les processus d'identification s'appuient sur la classification des dépendances des CI pour identifier de façon unique les CI. Par exemple, pour identifier un CI Tomcat qui est un CI dépendant. En supposant un CI Windows Server (classe indépendante) qui exécute une application Tomcat (classe dépendante). L'utilisation du « chemin d'accès au fichier de configuration » pour identifier de manière unique le CI Tomcat n'est pas suffisante, car l'application Tomcat peut s'exécuter sur plusieurs machines avec des chemins identiques. Le moteur d'identification ne sera pas en mesure de choisir un CI à mettre à jour. Les relations dépendantes forcent le processus d'identification à identifier d'abord l'hôte Windows Server sur lequel l'application Tomcat s'exécute, puis à identifier de manière unique l'application Tomcat elle-même.

Identification des éléments de charge utile

IRE génère des clés d'identificateur pour tous les éléments de charge utile d'une charge utile entrante, puis utilise ces clés pour essayer de faire correspondre les charges utiles partielles et entrantes. Une clé d'identificateur est basée sur :

- Combinaison des valeurs et de l'objet *source_namesys_object_source_info.source_native_key*
- Attributs du critère d'identification.

IRE stocke les clés d'identificateur associées aux éléments partiels dans la table d'index de charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads_index], puis utilise ces clés pour essayer de les faire correspondre aux clés d'identificateur des charges utiles entrantes.

Horodatages dans les attributs clés

Pour résoudre les valeurs d'attributs en conflit, IRE utilise des horodatages dans les attributs suivants pour identifier les enregistrements plus anciens que l'enregistrement actuel et qui peuvent donc être ignorés :

- Dernière découverte (*last_discovered*) et source de découverte (*discovery_source*) :

  Dernière découverte (*last_discovered*) est l'horodatage de la dernière découverte du CI. IRE met toujours à jour les CI et *discovery_source* les attributs pendant le traitement de la charge utile, même lorsqu'aucun autre attribut de CI n'est *last_discovered* mis à jour. Quand *last_discovered* il est fourni dans la charge utile, IRE met à jour le CI avec la valeur fournie uniquement si l'heure *last_discovered* dans la charge utile est plus récente que celle dans la CMDB. S'il *last_discovered* n'est pas fourni dans la charge utile, IRE met à jour l'attribut *last_discovered* avec l'horodatage actuel.

Traduction automatique

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

Vous pouvez utiliser les propriétés système glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older et glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now pour modifier ce comportement par défaut.

- Première détection (*first_discovered*) est l'horodatage de la première création du CI.
  - Lors de la première création du CI : si une valeur est fournie dans la charge utile, IRE insère cette valeur. Sinon, IRE insère l'horodatage actuel.
  - Dans les mises à jour ultérieures : Si une valeur est fournie, IRE met à jour le CI avec la valeur fournie. Sinon, l'attribut n'est pas mis à jour.

Vous pouvez également utiliser les propriétés système suivantes pour modifier la façon dont IRE utilise la *source_recency_timestamp* valeur d'une charge utile afin de mettre à jour l'attribut *last_scan* dans la table Source [sys_object_source] :

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Fonctionnalités IRE améliorées

Les API scriptables CreateOrUpdateCIEnhanced() et identifyCIEnenhanced fournissent la fonctionnalité des fonctionnalités IRE améliorées suivantes, qui peuvent être activées ou désactivées selon les besoins :

Charges utiles partielles

IRE isole les éléments pour lesquels les sources de données n'ont pas fourni suffisamment d'informations pour identifier le CI de façon unique et par conséquent, le traitement ne peut pas continuer. Certains de ces éléments sont identifiés comme des éléments partiels, qui sont stockés pour un éventuel traitement ultérieur. D'autres éléments sont identifiés comme des éléments incomplets, qui sont stockés uniquement à des fins de journalisation.

Par exemple : SCCM a plusieurs flux tels qu'un flux de disque et un flux d'ordinateur. Le flux du disque peut contenir des informations complètes sur le disque, mais pas suffisamment d'informations sur le CI de l'ordinateur dont il dépend.

Option API : *partial_payloads* qui est activée par défaut. Quand *partial_payloads* est activé et *deduplicate_payloads* sont automatiquement activés, *partial_commits* quel que soit leur paramètre dans les options.

Validations partielles

Les erreurs dans certains éléments n'empêchent pas de valider le reste des éléments d'une charge utile. Par conséquent, lorsqu'une charge utile contient des éléments avec des erreurs, IRE valide toujours les éléments valides restants dans la charge utile. Dans ce cas, certains des éléments non validés sont enregistrés en tant que charges utiles partielles et d'autres éléments non validés sont enregistrés en tant que charges utiles incomplètes.

Option API : *partial_commits* qui est activée par défaut.

Dédupliquer les éléments de la charge utile

Traduction automatique

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

IRE déduplique les éléments en double dans la charge utile, en fusionnant ces doublons en un seul élément de charge utile pour traitement.

Option API : `deduplicate_payloads` qui est activée par défaut.

Générer un résumé

IRE génère des résumés dans la charge utile de sortie avec des détails de traitement tels que le nombre de mises à jour par classe.

Option API : `generate_summary` qui est désactivée par défaut.

Éléments partiels

Un élément de charge utile est considéré comme un élément partiel s'il ne contient pas les données nécessaires à une identification unique et s'il comporte l'une des erreurs suivantes. L'identification unique exige que l'élément de charge utile ait la section avec `source_name` et `sys_object_source_info` valeurs`source_native_key`, ou l'ensemble complet des attributs du critère d'identification spécifiés pour la classe CI, ou les deux.

Erreurs IRE pour un élément partiel :

- MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES : l'élément n'a pas d'attributs de critère d'identification pour utiliser au moins une entrée d'identificateur pour la mise en correspondance.
- REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY – Impossible de créer un CI car un attribut requis est manquant.
- MISSING_DEPENDENCY —– Il manque au CI dépendant une relation de dépendance spécifiée dans la charge utile.
- INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE : une règle de source de données IRE empêche les sources de données spécifiées de créer des CI de la classe spécifiée.

Pour plus d'informations sur les messages d'erreur IRE, reportez-vous à la section Messages d'erreur IRE.

Si le traitement échoue parce que les éléments de charge utile sont des éléments partiels, les éléments partiels sont enregistrés en tant que charges utiles partielles dans la table Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] au format JSON pour un traitement éventuel ultérieur. IRE utilise des clés d'identificateur pour tenter de faire correspondre les charges utiles entrantes avec les charges utiles partielles stockées.

Si, par la suite, une source de données envoie les données qui manquaient dans l'élément partiel, IRE fait correspondre la charge utile entrante avec les charges utiles partielles stockées. IRE fusionne ensuite toutes les charges utiles partielles correspondantes avec la charge utile entrante. Pour résoudre les attributs en conflit, IRE utilise des `source_recency_timestamp` règles de rapprochement statiques (lorsque `source_native_keysource_name` et sont identiques) spécifiées pour la classe. Le résultat est une charge utile complète et valide qu'IRE traite ensuite pour créer ou mettre à jour les CI respectifs.

Les charges utiles partielles datant de plus de 90 jours sont supprimées de la table Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads].

Exemple d'une charge utile partielle :

```
Disk feed:
{
  "items": [
```

Traduction automatique

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

```
  {
    "className": "cmdb_ci_computer",
    "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "DISK_FEED",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
    }
  },
  {
    "className": "cmdb_ci_disk",
    "values": {
      "name": "disk1"
    }
  }
 ],
 "relations": [{
          "parent": 0,
          "child": 1,
          "type": "Contains::Contained by"}
          ]
}
```

L'élément d'ordinateur dans la charge utile ci-dessus n'a aucun attribut et IRE ne peut donc pas le traiter. Cependant, *source_name* et source_native_key sont fournis, ce qui en fait un élément partiel. Comme l'élément d'ordinateur est partiel, l'élément de disque qui dépend de l'élément d'ordinateur est également un élément partiel.

Exemple d'une charge utile ultérieure qui complète la charge utile partielle précédente en fournissant les détails manquants :

```
Server/Computer feed:
 {
  "items": [
   {
    "className": "cmdb_ci_linux_server",
    "values": { "name": 'linux001',
           "ip_address": "100.126.38.19",
           "mac_address": "DSWER4587" },
    "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "COMPUTER_IDENTITY",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 14:00:00"
    }
   }
  ]
}
```

L'ordinateur dans la charge utile partielle et le serveur dans la nouvelle charge utile correspondent parce qu'ils ont des valeurs identiques *source_name* et *source_native_key*. Par conséquent, la charge utile partielle et la nouvelle charge utile sont fusionnées, l'opération est validée et la charge utile partielle est supprimée de la table Charges utiles partielles.

Il existe une limite au nombre d'éléments par charge utile partielle, qui est définie par la propriété glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size (1 000 par défaut). Le stockage des relations, des références et des éléments dépendants associés, dans une charge utile

Traduction automatique

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

partielle, peut entraîner l'atteinte de cette limite, auquel cas la charge utile est fractionnée en plusieurs charges utiles partielles.

Pour plus d'informations sur les charges utiles partielles, consultez CreateOrUpdateCIEnhanced().

Éléments incomplets

Un élément de charge utile est considéré comme un élément incomplet si :

- Il ne contient pas toutes les données nécessaires à une identification unique.
- Il comporte une erreur qui n'est pas associée à un élément partiel

L'identification unique n'est pas possible si ni `source_namesource_native_key` l'objet `sys_object_source_info` ni l'ensemble des attributs de critères d'identification spécifiés pour la classe CI ne sont fournis.

Les éléments incomplets sont enregistrés en tant que charges utiles incomplètes dans la table Charges utiles incomplètes IRE CMDB [cmdb_ire_incomplete_payloads] au format JSON. Les éléments incomplets sont stockés dans le but d'enregistrer les charges utiles avec des erreurs irrécupérables, et ne sont plus jamais traités.

Ajout de relations

Ajoutez des relations à l'aide d'index ou de l'élément internal_id JSON facultatif.

Utilisez l'objet `relations` dans la charge utile pour ajouter ou mettre à jour des relations en faisant référence à `internal_ids` des éléments. Les relations peuvent être créées à l'aide d'éléments principaux et d'éléments connexes dans la charge utile. Par exemple :

- Relation (index parent, index enfant, type de relation)
- Relation (ID interne parent, ID interne enfant, type de relation)

Pour plus d'informations et pour des exemples de code, consultez CreateOrUpdateCIEnhanced().

Ajout de références entre les éléments de la charge utile

Ajoutez des références entre deux éléments de charge utile à l'aide de l'élément JSON `internal_id` facultatif, qui identifie de manière unique les éléments de charge utile.

Utilisez le bloc pour ajouter ou mettre à jour des `referenceItems` références. Vous pouvez ajouter des références entre deux éléments, y compris les éléments principaux, les éléments de recherche et les éléments connexes, dans une seule charge utile.

Pour plus d'informations et pour des exemples de code, consultez CreateOrUpdateCIEnhanced().

Reclassification de CI

Utilisez les `updateWithoutUpgrade`marqueurs , `updateWithoutDowngrade`et dans `updateWithoutSwitch` le bloc de paramètres d'une charge utile, pour empêcher les mises à jour involontaires de la classe des CI. Ces marqueurs empêchent la mise à niveau, le passage à une version antérieure ou le changement de classe d'un CI que plusieurs sources de données peuvent tenter involontairement lors de la mise à jour du même CI. Pour plus d'informations et pour des exemples de code, consultez CreateOrUpdateCIEnhanced().

Traduction automatique

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

Les marqueurs de reclassification ont priorité sur tous les autres paramètres système pour Configurer la reclassification des CI pendant le traitement IRE.

Ajout de scripts personnalisés avant et après

Utilisez Centre d'intégration ETL pour ajouter des scripts Java personnalisés pour une source de données d'une application d'intégration CMDB. Ces scripts permettent d'accéder aux charges utiles d'entrée et de sortie IRE lors du traitement des intégrations CMDB.

Avant que les scripts ne fournissent l'accès à un lot de charges utiles d'entrée qui seront envoyées à IRE. L'utilisation d'un script personnalisé avant vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Ignorez une charge utile dans le lot en définissant le *status* paramètre sur SKIPPED. Vous pouvez également indiquer la raison pour laquelle vous ignorez la charge utile, qui s'affichera sous forme de commentaire dans la table de lignes de l'ensemble d'importation respective.
- Modifiez la charge utile en entrée.
- Écrivez une autre logique personnalisée dans le script qui utilise la charge utile IRE.

Les scripts After permettent d'accéder aux charges utiles d'entrée et de sortie IRE. L'utilisation d'un script personnalisé après vous permet de :

- Comparez facilement les charges utiles d'entrée et de sortie et identifiez les différentes opérations effectuées par IRE sur chaque CI.
- Accédez aux sys_ids des CI créés ou mis à jour par IRE.
- Écrivez une autre logique personnalisée dans le script qui utilise la charge utile de sortie IRE.

Configuration de l'identification et rapprochement CMDB

Configurez les règles nécessaires pour que l'identification et réconciliation CMDB (IRE) fonctionne efficacement.

Vue d'ensemble de la configuration

- Créer des règles d'identification

  Les règles d'identification sont essentielles pour identifier correctement les CI dans la CMDB afin d'éviter la création de CI en double. Des règles d'identification efficaces permettent de déterminer si un CI entrant est ajouté à la CMDB ou utilisé pour mettre à jour un CI existant.

- Créer des règles de rapprochement

  Les règles de rapprochement statiques et dynamiques déterminent quelle source de détection est autorisée à mettre à jour quels attributs de CI. Les règles de rapprochement sont importantes pour empêcher les sources de découverte de remplacer les mises à jour des autres par les mêmes valeurs d'attribut.

- Créer des règles de source de données

  Les règles de source de données empêchent les sources de découverte d'insérer de nouveaux CI pour une classe spécifique. Les règles de source de données sont utiles pour empêcher les sources de découverte non approuvées de créer de nouveaux CI tout en continuant à faire confiance à ces sources de découverte pour la mise à jour des CI existants.

Traduction automatique

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

- Créer des règles de relation dépendante

Les règles de relation dépendante définissent la structure des dépendances des types de CI et les types de relations dans les définitions de services, qui facilitent l'identification des CI et la construction de cartes de services d'entreprise.

Règles d'identification

Le CMDB processus d'identification s'appuie sur des règles d'identification pour identifier de façon unique les CI.

Une règle d'identification s'applique à une classe CI et se compose d'un *identificateur CI* unique et d'une ou plusieurs *entrées d'identificateur* et *entrées connexes*, chacune ayant une priorité différente. Chaque entrée d'identificateur définit un ensemble d'attributs unique avec une priorité spécifique et chaque entrée associée définit des règles d'identification des éléments associés. Créez des règles d'identification forte avec la priorité la plus élevée pour les entrées d'identificateur les plus fortes et les entrées connexes.

Le processus d'identification et les règles d'identification utilisent les attributs du CI pour l'identification :

Attributs uniques

Ensembles désignés de valeurs d'attributs de critères d'un CI pouvant être utilisés pour identifier le CI de façon unique. Les attributs uniques peuvent provenir de la même table ou de tables dérivées.

Attributs obligatoires

Attributs désignés d'un CI qui ne peuvent pas être vides.

Dérivation dans la CMDB hiérarchie

Si aucune règle d'identification n'est explicitement définie pour une classe enfant, la classe enfant dérive sa règle d'identification, y compris les entrées d'identification associées et les entrées connexes, de sa classe parente. Plus tard, une règle d'identification propre peut être explicitement définie pour la classe enfant. Dans ce cas, la règle d'identification qui a été initialement dérivée de la classe parente, y compris toutes les entrées d'identification associées et les entrées connexes, n'est plus en vigueur dans la classe enfant. En outre, vous devez ajouter explicitement des entrées d'identification et des entrées connexes dans la règle d'identification nouvellement créée au niveau de la classe enfant.

Par exemple : la `Hardware` règle d'identification de classe a une entrée connexe pour la `Software Instance` table. Cette règle d'identification, y compris son entrée associée pour la `Software Instance` table, est dérivée par la `Computer` classe. Si vous créez ensuite une règle d'identification pour la `Computer` classe, elle remplace la règle d'identification dérivée de la `Hardware` classe. Par conséquent, la règle d'identification de `Hardware` classe, y compris son entrée associée pour la `Software Instance` table, n'est plus en vigueur pour la `Computer` classe. Si la même entrée associée est nécessaire, vous devez ajouter explicitement une entrée associée pour la `Software Instance` table dans la règle d'identification nouvellement créée pour la `Computer` classe.

Types de règles d'identification

La dépendance CI est spécifiée dans le gestionnaire de classe CI par les règles de relation dépendante de la classe CI :

CI indépendants

Les CI, tels que les CI de serveur, qui existent seuls et ne dépendent d'aucun autre CI.

Traduction automatique

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

CI dépendants

CI qui dépendent d'une relation avec un autre CI et ne peuvent pas exister seuls en l'absence de la relation dépendante. Par exemple :

- *`Network Adapter`* Les CI ne peuvent pas exister de manière significative sans les *`Hardware`* CI qui les contiennent.
- *`Application`* Les CI ne peuvent pas exister seuls sans le *`Server`* CI sur lequel ils sont hébergés.

Les étapes d'identification des CI dépendants peuvent être différentes des étapes d'identification des CI indépendants. Cette différence se reflète dans les différences entre les règles d'identification dépendantes et les règles d'identification indépendantes :

Règle d'identification indépendante

Règle qui identifie un CI en fonction de ses propres attributs, indépendamment d'autres CI ou relations.

Règle d'identification dépendante

Règle dans laquelle l'identification d'un CI nécessite l'identification d'un CI dépendant au préalable. Un CI peut avoir une dépendance à un ou plusieurs CI, et un CI dépendant ne peut avoir qu'un seul CI parent avec une dépendance. Les types de relations entre le CI et ses CI dépendants sont également inclus dans le processus d'identification. Pour faciliter le processus d'identification des CI dépendants, créez des relations dépendantes qui définissent la chaîne de dépendance au sein des types de CI.

La charge utile utilisée pour identifier un CI dépendant peut inclure une relation avec une chaîne de qualificateur. Pour une telle relation, s'il existe une paire parent/enfant correspondante, le système compare la chaîne de qualificateur dans la charge utile avec la chaîne de qualificateur des CI dans la base de données. En cas de différence, la chaîne de qualificateur dans la base de données est mise à jour pour correspondre à la chaîne de qualificateur dans la charge utile pour cette relation.

Entrées d'identificateurs

Vous pouvez configurer une entrée d'identificateur pour correspondre à un CI non seulement en fonction des attributs propres au CI (identification basée sur le champ), mais également en fonction de la liste connexe du CI (identification basée sur la recherche) comme les **numéros de série** ou les **cartes réseau**. La table de recherche utilisée pour l'identification doit avoir un champ de référence qui pointe vers *`cmdb_ci`*.

Il existe trois types d'entrées d'identificateur :

Entrée d'identificateur standard

L'identification est basée sur les attributs propres au CI qui identifient le CI de façon unique.

Rechercher une entrée d'identificateur

L'identification utilise une table de recherche (table connexe) qui peut être n'importe quelle table qui fait référence au CI en cours d'identification. Après avoir sélectionné une table de recherche connexe, vous sélectionnez les attributs d'identificateur de la table connexe qui font référence à la table cmdb_ci elle-même ou à l'un de ses descendants.

Si les enregistrements de recherche n'existent pas déjà, ils sont insérés dans la table de recherche référencée dans l'entrée d'identificateur.

Entrée d'identificateur hybride

Traduction automatique

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

Combinaison des deux, une entrée d'identificateur ordinaire et une entrée d'identificateur de recherche.

Exemple : lors de la détection d'ordinateurs virtuels dans un environnement cloud qui peut contenir deux ordinateurs virtuels avec un ensemble identique de numéros de série. Une entrée d'identificateur de recherche pour la table Matériel telle que [Table : Numéro de série, Attributs de critère : Numéro de série, Type de numéro de série] ne peut pas identifier de façon unique ces deux machines virtuelles. Toutefois, une entrée d'identificateur hybride telle que [Table : Numéro de série, Attributs de critère : Numéro de série, Type de numéro de série + (champ Nom de la table Matériel principal)] peut identifier de manière unique les deux ordinateurs virtuels.

Recommandations relatives aux tables de recherche

Suivez ces instructions lorsque vous spécifiez une table de recherche dans une entrée d'identificateur.

1. Assurez-vous que les tables de recherche référencent la table cmdb_ci.
2. Il est préférable d'appliquer la concordance de nombre exacte (case à cocher **Appliquer la concordance de comptage exacte (Recherche)**) pour une règle d'identification plus forte. Lors de l'identification de la recherche, cette option applique la correspondance uniquement sur la correspondance exacte du nombre d'enregistrements de recherche. Reportez-vous à la rubrique Créer une règle d'identification de CI pour en savoir plus.
3. Ne créez pas de règles d'identification conflictuelles, en particulier pour les règles basées sur la recherche.

   Exemple : dans un identificateur CI pour la classe Matériel, vous spécifiez une règle basée sur la recherche pour la classe Carte réseau et vous définissez également un identificateur CI pour la classe Carte réseau. Des doublons peuvent être créés dans la table Carte réseau, car il existe des règles contradictoires permettant d'identifier un CI unique dans cette table :

   - Une règle qui ne prend en compte que les attributs de critères (règle de l'identificateur CI)
   - Une autre règle qui examine les attributs de critères et les sys_id référencés (règle de recherche).

Exemple : CI avec des éléments connexes qui doivent être insérés - sysId est disponible.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
     related: [{
           className:'cmdb_ci_spkg',
           values: {
             name:'package1',
             version:'version1'
             }
      }],
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098'
      }
}]
};
```

Traduction automatique

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

Entrées associées

Vous pouvez définir des entrées associées qui sont des règles basées sur les CI associés. Une entrée associée est basée sur une table associée qui peut être n'importe quelle table (CMDB ou non-CMDB) qui a une référence au CI en cours d'identification. Les entrées associées vous permettent de créer ou de mettre à jour des enregistrements sur d'autres tables dans lesquelles les données sont associées au CI identifié par les entrées d'identificateur. Les entrées connexes ne sont pas utilisées pour identifier directement les CI.

Après avoir sélectionné une table associée pour la règle, la liste dans le **champ Référencé** se remplit des champs issus de la table associée qui fait référence soit à la table cmdb_ci elle-même, soit à l'un de ses descendants.

Une entrée associée d'une classe est dérivée des classes enfants pour lesquelles aucune entrée associée n'est spécifiée.

Information associée

Qualificateur de relation

Créer une règle d'identification de CI

Les règles d'identification permettent d'identifier de façon unique les CI dans la CMDB, dans le cadre des processus IRE (Identification et rapprochement). Chaque classe CMDB peut être associée à une règle d'identification unique.

Avant de commencer

Vous pouvez mettre à jour une règle d'identification de CI uniquement au niveau de la classe pour laquelle la règle est définie. Vous ne pouvez pas mettre à jour une règle dérivée.

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans une règle d'identification de CI, spécifiez un identificateur de CI, ainsi que des entrées d'identificateur et des entrées connexes qui identifient le CI de façon unique.

Vérifiez les points suivants avant de créer des règles d'identification :

- Règles d'identification
- Directives générales pour l'utilisation de l'identification CMDB
- Explorer les règles d'identification prédéfinies :
  1. Accédez à la **Tous** > **Gestionnaire de classe de CI**.
  2. Sélectionnez **Hiérarchie** , puis recherchez et sélectionnez, par exemple, la classe Hardware.
  3. Dans la barre Matériel, développez **Informations de classe** et sélectionnez **Règle d'identification**.
  4. Examinez toutes les sections et tuiles avec les paramètres de la règle d'identification de classe de matériel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle d'identification.

Traduction automatique

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

3. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Informations de classe** , puis sélectionnez **Règle d'identification**.
4. Sélectionnez **Modifier**, **Ajouter** ou **Remplacer** (pour une classe qui a dérivé la règle d'identification CI), dans la section Règle d'identification pour en créer une.
5. Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Champ	Description
Indépendant/ Dépendant	Désignation indiquant si l'identificateur CI peut identifier le CI indépendamment des autres CI, ou non. **Remarque :** Pour définir la règle comme **dépendante**, vous devez spécifier des règles de relation dépendante pour la classe sélectionnée.
Nom	Nom de l'identificateur CI
Description	Description de l'identificateur CI.

6. Dans la section Entrées d'identificateurs, sélectionnez une entrée d'identificateur existante à modifier ou sélectionnez **Ajouter** pour en créer une.
7. Dans la boîte de dialogue Entrée d'identificateur, choisissez une option, puis sélectionnez **Suivant**. Effectuez l'une des trois étapes suivantes en fonction de l'option que vous avez sélectionnée :

Option	Description
Utiliser les attributs de la table principale <table>	Vous permet de sélectionner des attributs à partir de la table actuellement sélectionnée (entrée d'identificateur standard).
Utiliser des attributs d'une autre table (table de recherche)	Vous permet de sélectionner des attributs à partir de n'importe quelle table connexe, autre que la table actuellement sélectionnée (entrée d'identificateur de recherche).
Utiliser les attributs provenant de la table principale et d'une autre (hybride)	Vous permet de sélectionner des attributs à la fois dans la table actuellement sélectionnée et dans une autre table (entrée d'identificateur hybride).

8. **Option Utiliser les attributs de la table principale <'>** : définissez les options sur le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Rechercher sur la table est prédéfini sur la table actuellement sélectionnée dans la liste des classes CI.

Champ	Description
Active	Cochez la case qui indique que l'entrée d'identificateur est active. Au moins une entrée d'identificateur dans une règle d'identification doit être active pour que la règle s'applique.
Priorité	Priorité de l'entrée d'identificateur. Les entrées d'identificateur sont appliquées en fonction de la priorité. Les règles avec des numéros de priorité plus faibles ont la priorité plus élevée. Les entrées d'identificateur de propriétés identiques sont appliquées de manière aléatoire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Vous pouvez conserver des écarts entre les numéros de priorité afin de pouvoir affecter les numéros de priorité non utilisés aux nouvelles entrées sans modifier l'ordre de priorité existant.
Attributs de critères	Ensemble d'attributs qui identifient le CI de façon unique. Les attributs peuvent appartenir à la classe actuelle ou à une classe parent. **Remarque :** Il est possible d'ajouter des champs de référence comme attribut de critère. Toutefois, ces champs ne sont pas toujours efficaces : ○ Les champs de référence stockent les *sys_id* qui pointent sur un enregistrement dans une autre table et sont donc considérés comme un attribut de critère faible (en matière d'unicité) pour la table actuelle. ○ Le système détecte et remplace ensuite les valeurs non valides dans un champ de référence par « Inconnu ». Par exemple, une valeur *Model ID* non valide est remplacée par la valeur « Inconnu ». En outre, si plusieurs CI terminent par avoir ce même champ de référence défini sur « Inconnu », ils deviennent des duplications de CI.
Autoriser un attribut Null	Si au moins un attribut de critère n'est pas nul, essayez de l'associer à une entrée d'identificateur, même si certains attributs de critère sont nuls. Dans le cas contraire, tous les attributs de critères doivent avoir des valeurs pour tenter de les mettre en correspondance avec une entrée d'identificateur.
Autoriser le retour vers les règles du parent	Permet d'utiliser les règles d'identification du parent du CI si aucune correspondance n'est trouvée pour cette règle d'identification. S'applique uniquement aux règles d'identification dépendantes.
Options avancées	Filtre permettant de réduire l'ensemble des enregistrements dans lequel rechercher un CI correspondant. Disponible uniquement si la *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* propriété système est définie sur **vrai** (**faux** par défaut). Dans le système de base, les entrées d'identificateur de différentes classes sont préconfigurées avec des conditions d'options avancées. Toutes ces conditions préconfigurées dans les entrées d'identificateur standard s'appliquent automatiquement lorsque vous définissez cette propriété sur **vrai**. Par conséquent, pour éviter tout comportement inattendu, examinez ces conditions prédéfinies dans les entrées d'identificateur régulières avant de définir cette propriété sur **vrai**. Pour en savoir plus sur cette propriété, reportez-vous à la section Propriétés.

Remarque :
Si les attributs de critère n'ont que deux attributs et *sys_class_name* sont l'un d'eux (par exemple [nom, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), l'autre attribut ne peut pas être NULL, même si **Autoriser l'attribut Null** est activé. Cette restriction est due au fait qu'il *sys_class_name* est considéré comme un attribut de correspondance système spécial.

Traduction automatique

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

9. **Option Utiliser les attributs d'une autre table (table de recherche)** :

   a. Définissez **Rechercher dans la table** sur une table autre que la table actuellement sélectionnée dans la liste des classes CI.
   La **table Rechercher dans la table** doit avoir un champ de référence vers `cmdb_ci`, sinon l'entrée d'identificateur est considérée comme non valide.

   b. Définissez les autres champs comme décrit à l'étape précédente.

   c. **Facultatif :** Sélectionnez **Options avancées** et entrez les informations d'un identificateur de recherche (faites défiler vers le bas si nécessaire).

Option avancée	Description
Toutes ces conditions doivent être remplies	Filtre permettant de réduire l'ensemble des enregistrements dans lequel rechercher un CI correspondant.
Appliquer la concordance de nombre exacte	Pour l'identification par recherche, mettre en correspondance un CI uniquement sur la correspondance exacte du nombre d'enregistrements. Lorsqu'elle est appliquée, tous les éléments de recherche pour un CI dans la charge utile doivent avoir des enregistrements correspondants dans la table de recherche, qui font référence au même CI : i. Correspond uniquement aux CI qui possèdent tous les éléments de recherche de la charge utile d'entrée faisant référence au CI dans la CMDB. ii. S'il y a plusieurs correspondances, sélectionne le CI le plus ancien comme correspondance finale. Lorsqu'il n'est pas appliqué, un élément de recherche pour un CI dans la charge utile correspondant à un enregistrement dans la table de recherche est suffisant pour considérer une correspondance : i. Correspond à tout CI qui possède au moins un des éléments de recherche de la charge utile d'entrée faisant référence au CI dans la CMDB. ii. S'il existe plusieurs correspondances, sélectionne les CI avec le nombre maximal d'éléments de recherche dans la charge utile d'entrée faisant référence au CI dans CMDB. iii. S'il reste plusieurs correspondances, sélectionne le CI le plus ancien comme correspondance finale.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

10. **Option Utiliser les attributs de la table principale et d'une autre table (hybride)** :

Traduction automatique

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

a. Définissez les options de l'onglet **Paramètres généraux** comme décrit dans les étapes précédentes, puis sélectionnez **Suivant**.

b. Dans l'onglet Paramètres de la **table principale** , sélectionnez les attributs à utiliser dans la table actuellement sélectionnée, puis sélectionnez **Suivant**.
Rechercher sur la table est prédéfini sur la table actuellement sélectionnée dans la liste des classes CI.

c. Sous **l'onglet Paramètres de la table de recherche** , sélectionnez une **option Rechercher dans la table** , puis dans **Attributs du critère** , sélectionnez les attributs de la table spécifiée. **La table Rechercher sur** doit avoir un champ de référence vers `cmdb_ci`, sinon l'entrée d'identificateur est considérée comme non valide.
Vous pouvez sélectionner Options **avancées** et entrer les informations d'un identificateur de recherche comme décrit à l'étape précédente (faites défiler vers le bas si nécessaire).

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
L'option **Autoriser un attribut Null** dans l'option hybride est définie sur **false**. Par conséquent, tous les attributs de critères sélectionnés de la table actuellement sélectionnée et de la table de recherche doivent avoir une valeur. En outre, la définition de conditions facultatives n'est disponible que pour la table de recherche et n'est pas disponible pour la table principale.

11. Facultatif : Dans la section Entrées associées, sélectionnez une entrée associée existante à modifier ou sélectionnez **Ajouter** pour en créer une.

a. Mettez à jour le formulaire Entrée **associée**, puis sélectionnez Enregistrer.

Formulaire Entrée associée

Champ	Description
Actif	Case à cocher qui spécifie que l'entrée connexe est active.
Table connexe	Une table associée qui fait référence au CI correspondant.
Champ Référencé	Champ référencé dans la **table connexe** qui doit stocker le CI référencé. Ce champ fait toujours référence à la table cmdb_ci, ou à un descendant de la table cmdb_ci.
Priorité	Priorité de l'entrée connexe pour la **table connexe** spécifiée. Les règles dont les numéros de priorité sont les plus faibles sont prioritaires lors de la correspondance d'un élément connexe pour une table connexe spécifique. Les entrées connexes pour la table connexe spécifiée avec des priorités identiques sont appliquées de manière aléatoire. Vous pouvez conserver des écarts entre les numéros de priorité afin de pouvoir affecter les numéros de priorité non utilisés aux nouvelles entrées sans modifier l'ordre de priorité existant.
Attributs de critères	Ensemble d'attributs permettant d'identifier de façon unique l'élément connexe. Les attributs peuvent appartenir à la classe actuelle ou à une classe parent.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Il est possible d'ajouter des champs de référence comme attribut de critère. Toutefois, ces champs ne sont pas toujours efficaces : ▪ Les champs de référence stockent les *sys_id* qui pointent sur un enregistrement dans une autre table et sont donc considérés comme un attribut de critère faible (en matière d'unicité) pour la table actuelle. ▪ Le système détecte et remplace ensuite les valeurs non valides dans un champ de référence par « Inconnu ». Par exemple, une valeur *Model ID* non valide est remplacée par la valeur « Inconnu ». En outre, si plusieurs CI terminent par avoir ce même champ de référence défini sur « Inconnu », ils deviennent des duplications de CI. Sélectionnez l'icône de verrouillage pour afficher, ajouter ou supprimer des attributs à partir de la règle d'identification.
Autoriser un attribut Null	Si au moins un attribut de critère dans la table connexe n'est pas null, autorisez-le à tenter de correspondre à une entrée d'identificateur, même si des attributs de critères sont null
Conditions de filtre	Ajoutez des conditions afin de créer un filtre et réduire l'ensemble d'enregistrements qui seront recherchés pour un élément connexe correspondant.

Remarque :
Si les attributs de critère n'ont que deux attributs et *sys_class_name* sont l'un d'eux (par exemple [nom, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), l'autre attribut ne peut pas être NULL, même si **Autoriser l'attribut Null** est activé. Cette restriction est due au fait qu'il *sys_class_name* est considéré comme un attribut de correspondance système spécial.

Example:
Par exemple, la **règle matérielle** prédéfinie s'applique à la table Matériel [cmdb_ci_hardware]. Il possède une entrée d'identificateur avec l'attribut de critère **Numéro de série, Type de numéro de série** et son champ **Rechercher sur la table** est défini sur **Numéro de série**.

L'extrait de charge utile suivant ajoute un CI à la *cmdb_ci_linux_server* classe, qui est un enfant de la classe *Matériel* . Elle montre également comment ajouter des éléments connexes dans la charge utile pour lesquels vous devez créer des **entrées connexes** sur la page Identificateur de CI pour la table Matériel [cmdb_ci_hardware] :

```
{
   "items": [
      {
         "className": "cmdb_ci_linux_server",
         "lookup": [
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
                  "serial_number_type": "system",
                  "valid": "true"
               }
```

Traduction automatique

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

```
            },
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "4221E3DA-4414-5AA6-5648-2B0A2853424C",
                  "serial_number_type": "uuid",
                  "valid": "true"
               }
            },            }
         ],

   “related": [
            {
               "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
               "values": {
                  “name": “chassis1",
                  “category": “category1",
                  “short_description": “My Chassis 1"
               }
            },
            {
               "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
               "values": {
                  “name": "chassis2",
                  "category": "category2",
                  "short_description": "My Chassis 2"
               }
            },   }
    ],

         "values": {
            ......
            "name": "xpolog2.lab3",
            "os_name": "Linux",
            "output": "Linux xpolog2.lab3 2.6.32-431.el6.x86_64 #1 SMP Fri Nov 22 03:15:09 UTC
 2013 x86_64 x86_64 x86_64 GNU/Linux",
            "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
            "sys_class_name": "cmdb_ci_linux_server"
         }
      }
   ]
}
```

Lorsque la **règle matérielle** est appliquée, la table Numéro de série [cmdb_serial_number] est recherchée pour trouver une correspondance avec les valeurs spécifiées dans la clé de recherche . À moins que l’option **Appliquer la correspondance de nombre exacte (Recherche)** ne soit cochée, il n’est pas nécessaire que chaque clé de recherche renvoie une correspondance, tant qu’il existe au moins une correspondance. Si toutes les correspondances font référence au même CI, ce CI est considéré comme l’enregistrement de CI existant. Si aucune correspondance n’est trouvée, la recherche d’identification se poursuit jusqu’à l’entrée de règle suivante. Si, après tout, toutes les règles sont épuisées sans qu’une correspondance ne soit trouvée, un nouvel enregistrement de CI est créé dans la base de données.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Vous pouvez éventuellement créer une règle d'inclusion pour restreindre le champ d'application des CI qui sont inclus dans l'identification.

Créer une règle d'inclusion d'identification

Limitez le champ d'application des CI qui sont inclus dans le processus d'identification en créant une règle d'inclusion d'identification.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la détection de duplication de CI indépendants, le moteur IRE (Identification et rapprochement) traite uniquement les CI qui satisfont aux règles d'inclusion d'identification. Par exemple, vous pouvez définir un filtre pour inclure uniquement les CI dont l'état est opérationnel. Lorsqu'il n'existe aucune règle d'inclusion d'identification, tous les CI sont inclus dans le processus d'identification et dans les calculs des mesures en double d'Intégrité CMDB. Dans le système de base, il n'existe pas de règles d'inclusion d'identification prédéfinies. Les règles d'inclusion d'identification sont définies au niveau de la classe.

Les règles d'inclusion d'identification ont également un impact indirect sur ce qui apparaît dans les tableaux de bord d'intégrité CMDB pour les CI en double, en plus des règles d'inclusion d'intégrité.

Remarque :
Les règles d'inclusion d'identification ont un impact sur tout script qui appelle IRE, créez-les donc soigneusement. Les règles d'inclusion d'identification peuvent empêcher l'identification de certains types de CI, affectant certaines fonctionnalités de Découverte et de Mappage des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
3. Sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle d'inclusion d'identification.
4. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Informations de classe** , puis sélectionnez **Identification**.
5. Créez ou modifiez une règle et spécifiez ses critères.
   a. Dans la section Règle d'inclusion (avancée), sélectionnez **Ajouter** pour créer une règle **ou Modifier pour** modifier une règle existante.
   b. Dans la boîte de dialogue Créer des règles d'inclusion, spécifiez un critère dans le champ **Condition d'enregistrement actif** .
   Les CI doivent répondre à ce critère pour être inclus dans le processus d'identification et dans la mesure d'intégrité CMDB en double.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Règles d'inclusion d'identification** > pour afficher la liste de toutes les règles d'inclusion d'identification.

Traduction automatique

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

Information associée

Créer une règle d'inclusion d'intégrité

Directives générales pour l'utilisation de l'identification CMDB

Passez en revue les directives générales suivantes pour une utilisation efficace de l'identification CMDB.

Règles d'identification

Une *règle d'identification indépendante* identifie un CI en fonction des attributs du CI, indépendamment des autres CI.

Une *règle d'identification dépendante* identifie un CI par ses CI dépendants et les relations du CI identifié avec ces CI dépendants. L'identification avec une règle d'identification dépendante est basée sur les CI dépendants et sur les relations et les qualificatifs entre le CI identifié et ses CI dépendants. L'identification nécessite alors plus de temps qu'avec une règle d'identification indépendante et est sujette à certaines erreurs d'identification. L'utilisation de règles dépendantes doit donc être réduite au minimum.

La modélisation CI détermine le type de règles d'identification requis pour une identification correcte des CI.

Créez des règles d'identification à l'aide de l'ordre d'importance suivant :

1. Règles d'identification indépendantes — Il est toujours préférable de créer des règles d'identification indépendantes plutôt que des règles d'identification dépendantes. Lorsque vous modélisez un CI, définissez-le avec un ensemble complet d'attributs qui se prêtent à une identification indépendante, éliminant ainsi la nécessité d'utiliser des CI supplémentaires pour l'identification.
2. Règles d'identification dépendantes : s'il est nécessaire de créer des règles d'identification dépendantes, définissez un seul niveau de dépendance. Deux est le nombre maximal de niveaux de dépendance pris en charge.
3. Évitez de créer des entrées d'identificateur de recherche. L'utilisation de l'entrée d'identificateur de recherche est fortement déconseillée car elle peut réduire les performances. Si cela n'est pas inévitable, assurez-vous d'examiner d'abord les définitions de classe et envisagez des mises à jour qui autorisent l'utilisation de règles d'identification indépendantes.
4. Limitez le nombre d'entrées d'identificateur dans une règle d'identification, idéalement à 1. Une deuxième entrée d'identificateur peut réduire davantage les performances, tout comme chaque entrée d'identificateur supplémentaire.
5. Créez des règles d'identification forte dans lesquelles les entrées d'identificateur les plus fortes et les entrées connexes sont définies avec la priorité la plus élevée.
6. Assurez-vous que la règle d'identification est au niveau de classe requis.

Charge utile

Créez la charge utile à l'aide de l'ordre d'importance suivant :

1. Taille de la charge utile : limite le nombre de CI par charge utile à 500.
2. Évitez les entrées en double dans la charge utile.

   Exemple : si une règle d'identification a un attribut de critère pour le champ de **nom** , la charge utile suivante comporte des éléments en double entraînant un échec :

Traduction automatique

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

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'2048'
      }},
{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'4096'
      }}]
};
```

3. Ne transmettez pas de données système telles que les suivantes dans la charge utile.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         sys_domain:'global',
         sys_domain_path:'xyz',
         sys_updated_on:'2017-06-15 16:25:11',
         sys_mod_count:23,
      }}]
};
```

4. Fournissez l'ensemble minimal nécessaire d'attributs de critères pour chaque élément de la charge utile, conformément à ce qui est spécifié dans les règles d'identification correspondantes.
5. Lorsque les CI correspondent, utilisez les sysIds des CI, le cas échéant. S'il est fourni, IRE peut utiliser le sysId pour localiser directement un CI sans exiger d'attributs de critère de la règle d'identification. Dans ce cas, IRE n'utilise pas le sysId dans le processus de correspondance.
   - Exemple : CI indépendant qui doit être mis à jour — sysId est disponible.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098',
         ram:'2048',
      }}]
};
```

   - Exemple : CI dépendant qui doit être inséré. Le CI de guerre Tomcat dépend du CI Tomcat et le CI Tomcat dépend du CI de serveur Linux. Les SysId pour les CI Tomcat et Linux sont disponibles.

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            name:'war1',
```

Traduction automatique

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

```
        short_description:'my description'          }
    }, {
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat',
        values: {
            sys_id:'194876usytrr65378098'
        }
    }, {
        className:'cmdb_ci_linux_server',
        values: {
            sys_id:'09876tysueyt6345lakiu'
        }
    }],
    relations: [{
            parent:1,
            child:0,
            type: 'Contains::Contained by'}, {
                parent:1,
                child:2,
                type:'Runs on::Runs'}
            ]
        };
```

- Exemple : CI dépendant qui doit être mis à jour — sysId est disponible.

```
var payload = {
    items: [{
        className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
        values: {
            sys_id:'039387euey637465sytet',
            short_description:'my description new'          }
    }]
        };
```

6. Lors de l'insertion de nombreux CI, qui dépendent tous du même CI, vous devez sérialiser vos appels d'API. Dans le cas contraire, tenter de traiter simultanément de nombreux CI peut encombrer le système et dégrader considérablement les performances globales du système.

Règles de rapprochement

Les règles de rapprochement déterminent quelles sources de détection peuvent mettre à jour les attributs de CI.

Les sources de découverte, telles que EventManagement, ImportSet, ManualEntry et Tivoli, sont utilisées avec l'API createOrUpdateCI() pour simuler des mises à jour manuelles des CI. Sans règles de rapprochement, les sources de découverte peuvent remplacer les mises à jour des autres aux valeurs d'attribut.

Il existe deux types de règles de rapprochement :

Règles de rapprochement statique

Les règles de rapprochement statiques sont les règles de rapprochement héritées qui établissent les priorités des différentes sources de découverte pour la mise à jour des attributs de CI. Les règles de rapprochement statique spécifient quelles sources de détection peuvent mettre à jour les attributs de classe, ainsi que l'ordre de priorité entre ces sources de détection.

Lors de la création de règles de rapprochement statiques, assurez-vous qu'il existe une règle de rapprochement pour chaque source de détection autorisée

Traduction automatique

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

à mettre à jour un attribut. Les règles de rapprochement peuvent être définies au niveau des classes parents et enfants.

Les règles de rapprochement statiques sont stockées dans la table Définition de rapprochement [cmdb_reconciliation_definition].

Règles de rapprochement dynamique

Les règles de rapprochement dynamique sont basées sur les valeurs d'attribut traitées par CMDB 360/Multisource CMDB plutôt que sur la priorité de la source de découverte. Tout d'abord, CMDB 360 traite les données de charge utile actuelles dans le magasin de données CMDB 360. Ensuite, en appliquant une règle de rapprochement dynamique, IRE sélectionne la valeur la plus élevée ou la plus signalée, par exemple, parmi toutes les sources de découverte. Étant donné que les règles de rapprochement dynamiques exploitent CMDB 360, vous devez activer cette fonctionnalité pour utiliser des règles de rapprochement dynamiques.

La création de règles de rapprochement dynamiques peut être utile, par exemple, s'il devient difficile de définir un ordre de priorité pour plusieurs sources de découverte. Une seule règle de rapprochement dynamique peut exister par attribut de classe.

Les règles de rapprochement dynamique sont stockées dans la table Définitions de rapprochement dynamique [cmdb_dynamic_reconciliation_definition].

Exemples de règles de rapprochement statiques

Les exemples de règles de rapprochement statiques suivants sont créés pour la *cmdb_ci_computer* classe et sa *cmdb_ci_linux_server* classe enfant :

1. Discovery est seul autorisé à mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_computer* classe.

   Étant donné que les règles de rapprochement sont dérivées par les classes enfants des classes parentes, cette règle autorise également Discovery à mettre à jour l'attribut dans toutes les *name* classes enfants de la *cmdb_ci_computer* classe.

2. ServiceWatch est exclusivement autorisé à mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_linux_server* classe.
3. ServiceWatch est exclusivement autorisé à mettre à jour tous les attributs de la *cmdb_ci_linux_server* classe, tel que configuré en laissant le champ **Attributs** vide dans la règle.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer une règle de rapprochement CI sur la création d'une règle de rapprochement statique qui, par exemple, autorise une source de détection à mettre à jour un attribut spécifique tel que *name*.

Utilisation des règles de rapprochement

Lorsque vous créez des règles de rapprochement, gardez à l'esprit les principes suivants, qui sont conçus pour la flexibilité et le perfectionnement des règles au niveau des attributs :

Priorité des règles de rapprochement dynamique

Traduction automatique

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

Lorsque des règles de rapprochement statiques et dynamiques existent toutes les deux pour le même attribut de CI, la règle de rapprochement dynamique l'emporte sur la règle de rapprochement statique.

Autorisation pour tous les attributs d'une classe

Une règle de rapprochement statique vous permet d'autoriser une source de détection à mettre à jour tous les attributs d'une classe. Toutefois, cette autorisation peut être remplacée pour certains attributs par des règles pour les classes enfants dans lesquelles des attributs spécifiques sont répertoriés.

Par exemple, si seules les règles d'exemple #1 et #3 ci-dessus sont créées, Discovery est autorisé à mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_linux_server* classe. ServiceWatch est autorisé à mettre à jour tous les autres attributs de la classe à l'exception de l'attribut *name* .

Pour remplacer l'autorisation de découverte pour mettre à jour l'attribut, la *name* règle d'exemple #2 ci-dessus est ajoutée pour autoriser spécifiquement ServiceWatch à mettre à jour l'attribut.

Autorisation pour uniquement des attributs spécifiques d'une classe

Pour autoriser une source de détection à mettre à jour des attributs spécifiques dans une classe, créez une règle de rapprochement statique pour la source de découverte et répertoriez ces attributs dans la règle. Une règle qui accorde l'accès à des attributs spécifiques d'une classe remplace d'autres règles de rapprochement statiques par une liste d'attributs vide qui accorde l'accès à la classe entière.

Exemple de règle #1 ci-dessus accorde à Discovery l'autorité exclusive pour mettre à jour l'attribut *name* de la *cmdb_ci_computer* classe. Toutes les autres sources de découverte ne peuvent pas mettre à jour l'attribut *name* d'un CI de la *cmdb_ci_computer* classe.

Les règles de classe enfant remplacent les règles de classe parent

Toutes les règles de rapprochement définies pour une classe enfant remplacent les règles définies pour sa classe parente. Cette règle s'applique également lorsque la règle de réconciliation de l'enfant est statique et que la règle du parent est dynamique (les règles de réconciliation dynamiques ont priorité sur les règles de réconciliation statiques lorsqu'elles concernent une classe de même niveau).

Par exemple, la règle #1 ci-dessus permet à Discovery de mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_computer* classe et toutes ses classes enfants. Toutefois, la règle #2 pour la *cmdb_ci_linux_server* classe enfant, qui remplace la règle #1 pour la classe parente, autorise explicitement ServiceWatch à mettre à jour cet attribut dans la classe enfant.

En conséquence :

- Découverte ne peut pas mettre à jour l'attribut *name* de la classe enfant *cmdb_ci_linux_server* . Seul ServiceWatch est autorisé à mettre à jour cet attribut.
- Discovery est autorisé à mettre à jour l'attribut *name* des enregistrements de CI dans toutes les autres classes enfants de la *cmdb_ci_computer* classe.

Règles de rapprochement statiques qui se chevauchent

Traduction automatique

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

Des règles de rapprochement statiques qui autorisent différentes sources de découverte pour les mêmes attributs de la même classe peuvent coexister sans s'exclure mutuellement.

Par exemple, supposons que la règle suivante est ajoutée. Il est similaire à la règle d'exemple #1 ci-dessus mais autorise une source de découverte différente :

ServiceWatch est autorisé à mettre à jour l'attribut *name* dans la *cmdb_ci_computer* classe.

Comme l'exemple de règle #1 ci-dessus, cette nouvelle règle s'applique à l'attribut *name* de la *cmdb_ci_computer* classe afin que Discovery et ServiceWatch puissent mettre à jour l'attribut. Toutes les règles de rapprochement sont appliquées pour empêcher les sources de découverte d'écraser les mises à jour des autres.

Pour plus d'informations sur les règles de rapprochement, consultez l'article de la base de connaissances [CMDB - Règles de priorité des données] Comprendre les règles de priorité des données CMDB et résoudre les problèmes [KB0756709] (À partir de la version Paris, les règles de priorité des rapprochements et des données sont fusionnées.

Séparation de domaine

Si Séparation de domaine est activé, vous pouvez étendre les règles de rapprochement à des domaines spécifiques. Les règles du domaine parent, si elles ne sont pas remplacées, s'appliquent aux CI du domaine enfant. Toutes les règles visibles par un domaine sont appliquées, et une règle remplaçant le domaine parent affiche la version du domaine enfant.

Présentation des règles de rapprochement CMDB et résolution des problèmes [KB0756709]

Créer une règle de rapprochement CI

Créez une règle de rapprochement CI statique ou dynamique.

Si des règles de rapprochement statiques et dynamiques existent toutes les deux pour le même attribut de CI, la règle dynamique a priorité.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de règle de rapprochement pour des champs système ou pour des champs spécifiques du moteur IRE (Identification et réconciliation) tels que le champ Source de découverte (discovery_source). En outre, les règles de rapprochement ne peuvent pas être remontées pas à pas à l'aide de champs de référence.

Créer une règle de rapprochement statique

Une règle de rapprochement statique spécifie les attributs de classe que les sources de découverte sont autorisées à mettre à jour et empêche les sources de découverte non autorisées de remplacer les valeurs des attributs. Une règle de rapprochement statique spécifie également la hiérarchisation parmi plusieurs sources de découverte. Sans règles de rapprochement statiques, les sources de découverte peuvent remplacer les mises à jour des autres aux valeurs d'attribut.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de rapprochement statiques sont utilisées conjointement avec les règles d'actualisation de données pour déterminer les étapes de rapprochement pour un CI. Ces règles

Traduction automatique

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

déterminent si, quand et par quelle source de découverte un CI peut être mis à jour. Si plusieurs sources de découverte sont autorisées à mettre à jour les mêmes attributs de classe, affectez une priorité à chacune de ces sources de découverte pour éviter qu'elles ne remplacent les mises à jour des autres.

Après qu'une source de découverte autorisée a mis à jour un attribut, les mises à jour suivantes sont acceptées uniquement à partir de la même source de découverte ou d'une source de découverte avec une priorité plus élevée. Les mises à jour provenant d'une source de détection dont la priorité est inférieure sont rejetées, sauf si ces deux conditions sont remplies :

- La source de priorité inférieure est la première source mettant à jour le CI.
- Le CI est devenu périmé en fonction des règles d'actualisation des données de la classe CI.

Ordre de priorité des règles de rapprochement statiques :

- Règle configurée pour un attribut spécifique, prioritaire sur l'ensemble de règles **Appliquer à tous les attributs** (quelle que soit la valeur de priorité).
- Entre deux règles pour le même attribut ou entre deux règles définies avec **l'option Appliquer à tous les attributs**, la règle qui est spécifique directement à la classe a priorité sur la règle dérivée.
- Entre deux règles pour le même attribut ou entre deux règles définies à **l'aide de l'option Appliquer à tous les attributs** du même niveau de classe, la priorité est déterminée par les priorités des règles.

Les informations sur la dernière source de détection qui met à jour chaque attribut sont stockées dans la table Historique de source de données [cmdb_datasource_last_update], mais uniquement après activation de la règle de rapprochement. Par conséquent, des mises à jour inattendues peuvent se produire une fois que vous avez activé la règle, jusqu'à ce que la source de données de priorité la plus élevée ait mis à jour le CI.

Les règles de rapprochement statiques affectent le rapprochement des attributs de CI périmés. Lors du rapprochement, les informations de la table Historique de la source de données sont prises en compte avec les règles d'actualisation des données pour la classe du CI, afin de déterminer si un attribut de CI est périmé. Un attribut de CI est défini comme périmé s'il n'a pas été mis à jour par la dernière source de découverte pour mettre à jour le CI, au cours d'une période donnée. La période est spécifiée par la durée effective de la règle d'actualisation des données pour la classe de la source de détection. Dans ce cas, si une autre source de découverte autorisée, avec une priorité inférieure, tente de mettre à jour l'attribut CI périmé, la mise à jour est autorisée.

Si une règle de rapprochement dynamique existe pour le même attribut CI que dans une règle de rapprochement statique, la règle dynamique est prioritaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour ouvrir la liste de hiérarchie des classes CI.
3. Sélectionnez une classe pour laquelle créer une règle de rapprochement.
4. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Informations de classe** , puis sélectionnez **Règles de rapprochement**.
5. Dans la section Règles de rapprochement, sélectionnez **Ajouter** pour créer une règle ou sélectionnez une règle existante à modifier.

Traduction automatique

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

6. Sélectionnez la tuile **Règle de rapprochement statique** si elle apparaît.
   Si CMDB 360/Multisource CMDB cette option n'est pas activée, vous ne pouvez pas créer de règle de rapprochement dynamique et les tuiles pour choisir le type de règle n'apparaissent pas.
7. Renseignez les champs de l'onglet **Ajouter des sources de données et hiérarchiser** , puis sélectionnez **Suivant**.

Champ	Description
Actif	Case à cocher pour activer cette règle de réconciliation.
Source de découverte	Source de découverte pour laquelle vous configurez cette règle.
Priorité	Priorité de la **source** parmi les autres sources de découverte pour les attributs spécifiés. Plus le chiffre est petit, plus la priorité est élevée. Les sources de découverte sans règle de rapprochement se voient affecter la priorité la plus basse.

Vous pouvez ajouter plusieurs paires de **source de détection** et **de priorité**.

8. Renseignez les champs de l'onglet **Sélectionner des attributs** , puis sélectionnez **Suivant**.

Champ	Description
Appliquer à tous les attributs	Autorise les sources de découverte spécifiées à mettre à jour tous les attributs de la classe spécifiée. **Remarque :** Cette règle sera remplacée par toute règle qui s'applique à un attribut spécifique. Dans ce cas, au lieu d'utiliser cette option, vous pouvez inclure directement tous les attributs pour les **attributs**.
Attributs	Les attributs, de la classe actuelle ou d'une classe parente, que les sources de découverte spécifiées sont autorisées à mettre à jour. Disponible uniquement si **l'option Appliquer à tous les attributs** n'est pas sélectionnée.
Mettre à jour avec une valeur Null	Les attributs que les sources de découverte spécifiées peuvent mettre à jour avec une valeur nulle. Par défaut, les sources de découverte autorisées ne peuvent pas remplacer une valeur non Null par une valeur Null. Les attributs de cette liste, qui ne sont pas inclus dans la liste **Attributs** , ne sont pas inclus dans les attributs que les sources de

Traduction automatique

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

Champ	Description
	découverte peuvent mettre à jour avec une valeur nulle.

9. Renseignez les champs de l'onglet **Définir une condition de filtre** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Champ	Description
Condition de filtre	Conditions que les CI doivent remplir pour que la règle soit applicable. Par exemple, pour appliquer uniquement cette règle à des CI associés au département des finances, sélectionnez cette condition : **[Department] [is] [Finance].**

Remarque :
La propriété système glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update détermine quand les conditions de filtre sont appliquées. Par défaut, ces conditions de filtre sont appliquées après que les valeurs d'attribut ont changé pendant le traitement de la charge utile. Définissez cette propriété sur **vrai** afin que le moteur Identification et réconciliation (IRE) applique les conditions de filtre avant que les valeurs d'attribut ne changent.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône de filtre ( ) et sélectionnez :
  - **Attributs** : pour afficher uniquement les règles de rapprochement d'un attribut spécifique.
  - **Sources de découverte** : pour afficher uniquement les règles de rapprochement d'une source de découverte spécifique.
- Sélectionnez **Règle d'aperçu** pour afficher par attribut, l'ordre de priorité entre les sources de découverte autorisées à mettre à jour cet attribut et les règles de rapprochement dynamiques.
- Si CMDB 360/Multisource CMDB cette option est activée, vous pouvez :
  - Sélectionnez **Prévisualiser les données** pour afficher tous les attributs d'un CI spécifique. En outre, pour chaque attribut, la valeur CMDB actuelle et les sources de découverte ont signalé des valeurs pour l'attribut.
  - Sélectionnez **Recalculer** pour recalculer les valeurs d'attributs de CI après avoir modifié les règles de rapprochement.
- Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Définitions de rapprochements** pour afficher une vue de liste de toutes les définitions de règles de rapprochement.

Créer une règle de rapprochement dynamique

Une règle de rapprochement dynamique utilise les données CMDB 360 pour choisir une valeur, telle que la plus grande valeur signalée, pour la mise à jour d'un CI.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

CMDB 360/Multisource CMDB doit être activé.

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le même attribut de CI possède à la fois une règle de rapprochement statique et une règle de rapprochement dynamique, la règle de rapprochement dynamique a priorité.

Une règle de rapprochement dynamique prend en charge plusieurs types de règles, telles que la plus grande valeur signalée et la valeur la plus signalée. Lors de l'application d'une règle de rapprochement dynamique, IRE traite la charge utile actuelle, puis examine le magasin de données CMDB 360 pour sélectionner une valeur avec laquelle mettre à jour le CMDB. Selon le type de règle de rapprochement dynamique, la sélection de la valeur appropriée peut ne pas être immédiatement concluante. Par exemple, il peut ne pas y avoir une seule valeur la plus signalée, ou pour certaines valeurs, le dernier horodatage détecté n'est pas signalé. Par conséquent, si nécessaire, IRE se rabat sur l'examen de détails supplémentaires tels que les valeurs Dernier rapport, Dernier détecté et Dernière mise à jour pour sélectionner la valeur la plus appropriée.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de règle de rapprochement dynamique lors de la création d'une nouvelle classe enfant dans le Gestionnaire de classe de CI. Vous devez d'abord enregistrer la nouvelle classe enfant, puis ajouter la règle de rapprochement dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour ouvrir la liste de hiérarchie des classes CI.
3. Sélectionnez une classe pour laquelle créer une règle de rapprochement.
4. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Informations sur la classe** , puis cliquez sur **Règles de rapprochement**.
5. Dans la section Règles de rapprochement, cliquez sur **Ajouter** pour créer une règle ou sélectionnez une règle existante à modifier.
6. Sélectionnez la vignette **Règle de rapprochement dynamique** .
7. Sous l'onglet **Sélectionner une règle** , sélectionnez un type de règle dans le champ de liste **Type de règle dynamique** , puis cliquez sur **Suivant**.
8. Dans l'onglet **Sélectionner des attributs** , sélectionnez les attributs auxquels appliquer la règle.
9. Sélectionnez **Suivant**.
   Les attributs auxquels le type de règle spécifié ne peut pas être appliqué et les attributs pour lesquels une règle de rapprochement dynamique existe déjà n'apparaissent pas.
10. Renseignez les champs de l'onglet **Définir une condition de filtre** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Champ	Description
Condition de filtre	Conditions que les CI doivent remplir pour que la règle soit applicable. Par exemple, pour appliquer une règle uniquement aux CI associés au

Traduction automatique

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

Champ	Description
	département des finances, sélectionnez cette condition : **[Department] [is] [Finance].**

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône de filtre ( ) et sélectionnez :
  - **Attributs** : pour afficher uniquement les règles de rapprochement d'un attribut spécifique.
  - **Sources de découverte** : pour afficher uniquement les règles de rapprochement d'une source de découverte spécifique.
- Sélectionnez **Règle d'aperçu** pour afficher par attribut, l'ordre de priorité entre les sources de découverte autorisées à mettre à jour cet attribut et les règles de rapprochement dynamiques.
- Sélectionnez **Prévisualiser les données** pour afficher tous les attributs d'un CI spécifique. En outre, pour chaque attribut, la valeur CMDB actuelle et les sources de découverte ont signalé des valeurs pour l'attribut.
- Recalculer les valeurs d'attributs de CI.
- Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Définitions de rapprochements** pour afficher une vue de liste de toutes les définitions de règles de rapprochement.

Créer une règle d'actualisation des données

Spécifiez des règles d'actualisation des données afin de déterminer si un CI est périmé pour une source de détection spécifique. Ces CI peuvent ensuite être mis à jour par une source de découverte autorisée de priorité inférieure.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles d'actualisation des données n'ont aucun impact lorsque des règles de rapprochement dynamiques sont en vigueur.

Les règles d'actualisation des données sont utilisées conjointement avec les règles de rapprochement statiques pour déterminer les étapes de rapprochement pour un CI. Ces règles déterminent si, quand et par quelle source de découverte un CI peut être mis à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle d'actualisation des données.
3. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Informations sur la classe** , puis cliquez sur **Règles de rapprochement**.
4. Créez une règle en sélectionnant **Ajouter** dans la section Règles d'actualisation des données ou sélectionnez une règle existante à modifier. Renseignez ensuite les détails dans la boîte de dialogue Créer des règles d'actualisation des données.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Source de découverte	Source de découverte pour laquelle la péremption est évaluée.
Durée effective	La période utilisée pour le test de péremption. Si les champs spécifiés dans la règle de rapprochement statique pour la classe du CI n'ont pas été mis à jour par la **source de découverte** au cours de la **durée effective** spécifiée, le CI est déterminé comme périmé pour la **source de découverte** et une source de découverte de priorité inférieure est autorisée à mettre à jour le CI. Lorsque la valeur est définie sur 0 (valeur par défaut), le CI est déterminé comme périmé pour la **source de découverte** immédiatement après une mise à jour et, par conséquent, une source de découverte de priorité inférieure sera toujours autorisée à mettre à jour le CI. Si vous entrez une valeur avec un préfixe valide et un suffixe qui ne l'est pas, tel que `15 x` , la partie valide de la valeur est utilisée (« 15 »). Si la valeur entière n'est pas valide, la valeur par défaut 0 est utilisée.
Actif	Active la règle.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la reclassification des CI pendant le traitement IRE

Au cours du processus d'identification de CI du moteur Identification et réconciliation (IRE), un CI peut avoir besoin d'être reclassé vers un autre type `de sys_class_name` . Par défaut, les CI sont reclassés automatiquement. Si la reclassification automatique est désactivée, le CI n'est pas reclassé et le système génère une tâche de reclassification pour votre révision.

La classe d'un CI peut être mise à niveau, rétrogradée ou basculée vers une autre branche de la hiérarchie des classes. Pour plus de détails sur les opérations de reclassification, reportez-vous à la section Reclassifier un CI. Vous pouvez utiliser des propriétés système et des marqueurs de charge utile pour configurer le comportement IRE de la reclassification des CI, globalement ou individuellement par CI.

Remarque :
La reclassification des CI n'est possible qu'entre deux classes qui ont des règles d'identification identiques.

Traduction automatique

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

Configurer la reclassification automatique des CI à l'aide des propriétés système

Vous pouvez utiliser les propriétés système pour configurer le comportement IRE à l'échelle du système pour la reclassification des CI. Pour plus d'informations sur les propriétés liées à la reclassification des CI, y compris l'accès, reportez-vous à la section Propriétés.

- Les propriétés suivantes activent ou désactivent les mises à jour de reclassification automatiques qui sont spécifiées dans une charge utile. Ces propriétés sont définies sur **vrai** dans le système de base, ce qui permet le traitement des mises à jour de CI, y compris les mises à jour de reclassification de CI.

  Pour désactiver toute mise à jour de reclassification automatique, définissez la propriété respective sur **faux**. Dans ce cas, IRE rejette une charge utile (ou un élément de charge utile dans IRE amélioré) avec les mises à jour de reclassification respectives et crée une tâche de reclassification.

  - *glide.class.upgrade.enabled*
  - *glide.class.downgrade.enabled*
  - *glide.class.switch.enabled*

- Les propriétés suivantes permettent à IRE de traiter les mises à jour de CI avec des opérations de reclassification. Toutefois, selon le paramètre de propriété, IRE traite ou ignore la mise à jour de reclassification. Ces propriétés sont définies sur **false** dans le système de base, auquel cas IRE traite les mises à jour de CI, y compris les reclassifications de CI.

  Définissez une propriété sur **vrai** pour configurer IRE afin de traiter les mises à jour de CI, mais pas la mise à jour de reclassification correspondante du CI.

  - *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled*
  - *glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled*

  Cet ensemble de propriétés est prioritaire sur l'ensemble de propriétés précédent (glide.class.<reclassification>.enabled). Par exemple, avec les paramètres de propriété conflictuels suivants, la deuxième propriété est prioritaire sur la première :

  - *glide.class.downgrade.enabled* = **faux**
  - *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled* = **vrai**

Exemple de traitement IRE d'un élément de charge utile avec un basculement d'un CI de Linux Server vers Windows Server. Avec les paramètres de propriété par défaut suivants dans le système de base, IRE met à jour les attributs, y compris le changement de classe :

- *glide.class.switch.enabled* = **vrai**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **faux**

Toutefois, avec les paramètres de propriété suivants, IRE met à jour les attributs, mais ignore le changement de classe :

- *glide.class.switch.enabled* = **vrai**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **vrai**

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

Configurer la reclassification automatique des CI dans les charges utiles d'entrée

Vous pouvez utiliser des marqueurs qui correspondent aux propriétés système, dans la charge utile d'entrée des API CreateOrUpdateCIEnhanced() ou createOrUpdateCI(). Dans la charge utile, définissez ces marqueurs sur **vrai** ou **faux** pour remplacer temporairement les paramètres de propriété système respectifs, au niveau de l'élément de charge utile.

Pour les marqueurs de charge utile suivants qui contrôlent le comportement de reclassification, le cas échéant, le paramètre est prioritaire, quel que soit le paramètre de la propriété correspondante *`glide.class.xxx.enabled`* :

- Mise à niveau de classe
- classPassage à une version antérieure
- classSwitch

Pour les marqueurs de charge utile suivants qui contrôlent le comportement de reclassification, le système vérifie si le marqueur ou sa propriété correspondante *`glide.identification_engine.update_xxx_enabled`* est vrai pour autoriser la mise à jour sans l'opération de reclassification correspondante :

- updateWithoutUpgrade
- updateWithoutDowngrade
- updateWithoutSwitch

En outre, vous pouvez transmettre des paramètres de niveau de charge utile (qui s'appliquent à tous les éléments d'une charge utile), par source de données, en spécifiant les propriétés de reclassification des CI sur le formulaire Transformateurs robustes des ensembles de données à importer. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du transformateur des ensembles d'importation robustes .

L'exemple de charge utile JSON suivant active la reclassification automatique du CI spécifié :

```
{ items: [{className: 'cmdb_ci_server', classUpgrade: true, classDowngrade: true, classSwitch:
 true, values: {name: 'linux123', serial_number: '12srt567', ip_address: '10.2.3.4'}, }]}
```

Règles de restriction de classification

Empêchez IRE de passer à une version antérieure ou de changer de classe CI pendant le traitement de la charge utile pour éviter la perte de données. Une règle de restriction de reclassification empêche un changement de classe CI pour des classes source et cible spécifiques, tout en traitant toute autre mise à jour de propriété pour le CI.

Vous pouvez utiliser une règle de restriction de reclassification, par exemple, pour empêcher le passage à une version antérieure d'une classe CI de *`cmdb_ci_linux_server`* (classe source) à *`cmdb_ci_server`* (classe cible). Ou, pour empêcher le passage d'une classe CI de Linux Server à Windows Server. Les règles de restriction de reclassification peuvent être utiles lors de l'utilisation d'un connecteur du graphe de services, ce qui peut entraîner un passage à une version antérieure ou un changement de classe, et une perte potentielle de données importantes.

Pour contrôler l'application des règles de restriction de reclassification :

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

- Utilisez la *glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled* propriété système pour activer ou désactiver globalement l'application des règles de restriction de reclassification actives. Cette propriété est définie sur **vrai** par défaut.

- Utilisez le *skipReclassificationRestrictionRules* marqueur de charge utile dans une charge utile IRE pour empêcher l'application des règles de restriction de reclassification actives.

  Par exemple, une charge utile avec le *skipReclassificationRestrictionRules* marqueur :

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_server",
   "values": {
    "short_description": "Linux server description",
    "name": "Linux Server 1"
   },
   "settings": {
    "skipReclassificationRestrictionRules": "true"
   }
  }
 ]
}
```

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de restriction de reclassification, reportez-vous à la section Créer une règle de restriction de reclassification.

Créer une règle de restriction de reclassification

Réduisez les pertes de données pendant le traitement IRE en empêchant un changement de classe CI pour des classes source et cible spécifiques. Une règle de restriction de reclassification affecte uniquement l'attribut *Class* et n'empêche pas la mise à jour du reste des propriétés du CI.

Avant de commencer

Rôle requis : Itil_admin (itil a le privilège de lecture seule)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si, pendant le traitement IRE d'une charge utile, un CI doit être reclassé (passage à une version antérieure ou changement de classe), IRE vérifie les règles de restriction de reclassification. Si une règle de restriction de reclassification s'applique à la reclassification de CI en cours, IRE traite la mise à jour des propriétés de CI, mais ignore la reclassification de CI.

La sortie IRE fournit des détails spécifiques sur tout traitement lié aux règles de restriction de reclassification.

Une règle de restriction de reclassification s'applique uniquement au sens entre les classes source et cible spécifiées. La règle n'empêche pas un reclassement dans le sens inverse, de la classe cible spécifiée vers la classe source. Pour restreindre la reclassification entre deux classes dans les deux sens, spécifiez deux règles de restriction de reclassification distinctes, une pour chaque sens.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Entrez `cmdb_ire_reclassification_restriction.list` dans le navigateur de filtre.
2. Remplissez le formulaire Restriction de reclassification.

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de restriction de reclassification.
Table source	Classe CI actuelle.
Héritage source	Indique s'il faut appliquer la règle de restriction de reclassification aux classes enfants de **la table source**.
Classe cible	Classe cible de reclassification.
Héritage cible	Indique s'il faut appliquer la règle de restriction de reclassification aux classes enfants de la **table cible**.
Type	Type de reclassification de CI : **version antérieure** ou **commutateur**.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Dans la vue de liste Restrictions de reclassification, vous pouvez activer ou désactiver une règle de restriction de reclassification en définissant sa valeur **Active** sur true ou false.

Créer une règle de source de données IRE

Lors de l'utilisation du moteur Identification et rapprochement (IRE), vous pouvez empêcher une source de découverte spécifique (données) d'insérer de nouveaux CI pour une classe spécifique. Créez des règles de source de données IRE pour les sources de découverte auxquelles vous ne faites pas confiance pour créer des CI, mais que vous continuez à approuver pour la mise à jour des CI existants.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de source de données IRE n'ont aucun impact lorsque des règles de rapprochement dynamiques sont en vigueur.

Par exemple, un outil d'analyse IP qui détecte l'équipement réseau mais ne détecte pas les serveurs et crée donc des CI de serveur sans détails. Vous pouvez empêcher cette source de découverte de créer des CI spécifiques tout en lui permettant de mettre à jour ces CI spécifiques s'ils existent. Les règles de source de données IRE sont stockées dans la table Règle de source de données IRE [cmdb_ire_data_source_rule].

- Les classes enfants dérivent les règles de source de données IRE des classes parentes, comme le font les règles d'identification.
- Les règles de source de données IRE qui sont spécifiées pour une classe enfant remplacent toutes les règles de source de données IRE dérivées d'une classe parente.

Traduction automatique

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

Lorsque IRE traite une opération d'insertion interdite par une règle de source de données IRE, l'opération d'insertion échoue. Cette défaillance se produit lorsque la source de détection et la classe CI de l'opération d'insertion et d'une règle de source de données IRE correspondent. Lorsque CreateOrUpdateCIEnhanced() est utilisé, IRE stocke la charge utile échouée dans la table Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] pour une utilisation ultérieure potentielle.

Remarque :
Lorsqu'une opération d'insertion n'est pas autorisée par la règle de source de données IRE, lors de l'utilisation de createOrUpdateCI(), toute la charge utile IRE échoue puisque createOrUpdateCI() n'autorise pas les validations partielles.

Si, ultérieurement, une source de découverte autorisée tente d'insérer ce même CI, IRE insère le CI après l'avoir fusionné avec le CI correspondant des charges utiles partielles. IRE supprime ensuite la charge utile partielle de la table Charges utiles partielles IRE de la CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] et autorise les mises à jour ultérieures par la source de découverte spécifiée dans la règle.

Les règles de source de données IRE ne s'appliquent pas à la recherche et aux éléments connexes, et une seule règle peut être active pour n'importe quelle paire classe/source de découverte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Règle de source de données IRE**.
2. Dans la vue de liste, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire Règle de source de données IRE.

Champ	Description
Actif	Active la règle de source de données IRE.
Concerne	Classe (et classes enfants) dont la source de découverte spécifiée (données) n'est pas autorisée à créer des CI.
Source de données	Source (données) de découverte qui n'est pas autorisée à créer des CI de la classe spécifiée.
Insertion non autorisée	Désactive la source de découverte spécifiée (données) de l'insertion de nouveaux CI à partir de la classe spécifiée dans la CMDB.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

S'il s'agit d'un élément de charge utile avec une demande d'insertion et dans lequel la source de détection et la classe CI correspondent à la source de détection et à la classe CI spécifiées dans la règle de source de données IRE :

Traduction automatique

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

1. L'opération d'insertion échoue et l'IRE enregistre le message suivant :

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE Insérer dans [xyz] est bloqué pour la source de données [xyz] par la règle de source de données IRE.

2. Si vous utilisez CreateOrUpdateCIEnhanced(), IRE stocke l'élément de charge utile en tant que charge utile partielle dans la table des charges utiles partielles IRE de CMDB [cmdb_ire_partial_payloads].

Si ultérieurement, une source de découverte autorisée insère avec succès un CI qui correspond au CI d'un élément de charge utile partielle :

1. Le CI actuel est fusionné avec le CI correspondant de la charge utile partielle, en appliquant des règles de rapprochement statiques si nécessaire.
2. La charge utile partielle respective dans la table Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] est supprimée.
3. Les charges utiles ultérieures dans lesquelles la source de découverte non autorisée met à jour le CI respectif s'exécutent avec succès.
4. IRE permet à la source de découverte, qui n'avait pas le droit d'insérer le CI, de mettre à jour ce même CI qui existe désormais dans la CMDB.

Règles de relation dépendante de CMDB

Les définitions de service comprennent des types de CI et des types de relations. Les règles de relation dépendante définissent la structure des dépendances des types de CI et les types de relations dans ces définitions de service, ce qui aide à l'identification des CI et à la construction de cartes de services d'entreprise.

Les dépendances définies par ces règles sont utilisées lors de l'identification des CI dépendants afin de hiérarchiser l'ordre d'identification des CI et de faire correspondre les CI et les CI dépendants respectifs dans une charge utile. Les règles de relation dépendante sont également utilisées par les types de CI personnalisés et peuvent être définies pour Mappage des services eux. Après avoir défini un nouveau type de CI, vous pouvez définir des règles de relation dépendante qui précisent comment le nouveau type de CI est lié aux types existants dans le CMDB.

Les règles de relation dépendante comprennent des règles d'hébergement et d'imbrication (règles de relation dépendante), chaque type modélisant les données sous un angle différent du CI. Les règles d'imbrication représentent la hiérarchie de configuration des CI, décrivant quel CI contient quels autres CI. Les règles d'hébergement représentent le placement des CI dans une définition métier, décrivant sur quoi les CI s'exécutent.

Les règles d'hébergement et d'imbrication décrivent toutes deux un type de relation entre deux types de CI, et le même type de relation peut être utilisé dans une règle d'hébergement et dans une règle d'imbrication. C'est le contexte dans lequel la relation est utilisée qui distingue une règle d'imbrication et une règle d'hébergement.

Gérez les règles de relation dépendante :

- Pour accéder aux règles au niveau de la classe, utilisez le gestionnaire de classe de CI. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
- Pour accéder aux règles groupées, utilisez l'éditeur de métadonnées. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Éditeur des métadonnées**.

Les modules d'extension qui ont été activés sur une instance déterminent les règles d'hébergement et d'imbrication qui existent dans un système de base.

Traduction automatique

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

Règles d'hébergement

Les règles d'hébergement représentent toutes les combinaisons valides possibles de paires d'hébergement et de CI hébergés dans la définition de service. Les règles d'hébergement sont un ensemble fixe de règles qui ne peuvent être qu'à un seul niveau de profondeur et qui impliquent toujours des ressources, généralement du matériel physique ou virtuel. Chaque règle d'hébergement est une règle autonome entre deux types de CI, décrivant soit un type de CI valide qu'un autre type de CI peut héberger, soit un type de CI par lequel un autre type de CI peut être hébergé. Une règle d'hébergement se compose d'un type de CI parent, d'un type de relation (tel que Hébergé sur ::Hosts) et d'un type de CI enfant. Par exemple, vous pouvez avoir une règle d'hébergement qui spécifie que le type de CI « Application » « S'exécute sur ::S'exécute », le type de CI « Matériel ».

Un CI peut être hébergé sur plusieurs ressources (telles que Windows et Linux). Ce CI est représenté par une règle d'hébergement pour le CI avec chaque ressource sur laquelle le CI peut être hébergé. Lors de l'identification des CI, la paire de CI examinée doit satisfaire à au moins une règle d'hébergement.

Les règles d'hébergement sont stockées dans la table Règles d'hébergement des métadonnées CMDB [cmdb_metadata_hosting].

Règles d'imbrication

Les règles d'imbrication représentent la hiérarchie d'imbrication d'un type de CI, décrivant les objets valides qu'un type de CI peut contenir dans la définition de service et les objets valides qui peuvent être contenus par le type de CI. Les règles d'imbrication sont liées entre elles dans un groupe de règles d'imbrication, avec un type de CI qui est le parent de niveau supérieur (racine) du groupe. La collection de règles d'imbrication construit une carte hiérarchique des relations d'imbrication. Les règles d'imbrication sont des concepts logiques utilisés pour représenter les CI logiques, par exemple pour décrire les logiciels qui s'exécutent sur un serveur. Une règle d'imbrication se compose d'un type de CI parent, d'un type de relation (tel que « Contenu par ::Contient ») et d'un type de CI enfant. Par exemple, vous pouvez avoir une règle d'imbrication spécifiant que le type de CI « Tomcat » « Contains ::Contained By » est de type « Fichier WAR ».

Les points de terminaison sont des règles d'imbrication spéciales qui spécifient les connexions entrantes ou sortantes dans le modèle, désignant les types de CI que les données d'un type spécifié acheminent vers ou depuis la définition de service. Après avoir ajouté un point de terminaison à une règle d'imbrication, vous ne pouvez pas ajouter de règles enfants à la règle de point de terminaison.

Les règles d'imbrication sont stockées dans la table Règles d'imbrication des métadonnées CMDB [cmdb_metadata_containment].

Règles de référence

Les règles de référence sont principalement utilisées par Cloud Management pour représenter toutes les combinaisons valides possibles de paires de CI référencés et référencés dans la définition de service.

- Les règles de référence sont un ensemble plat de règles qui ne peuvent avoir qu'un seul niveau de profondeur.
- Les règles de référence impliquent toujours des ressources, généralement des entités virtuelles. Chaque règle de référence est une règle autonome entre deux types de CI, décrivant soit un type de CI valide qu'un autre type de CI peut référencer, soit un type de CI par lequel un autre type de CI peut être référencé. Les deux classes CI devraient pouvoir vivre indépendamment l'une de l'autre.

Traduction automatique

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

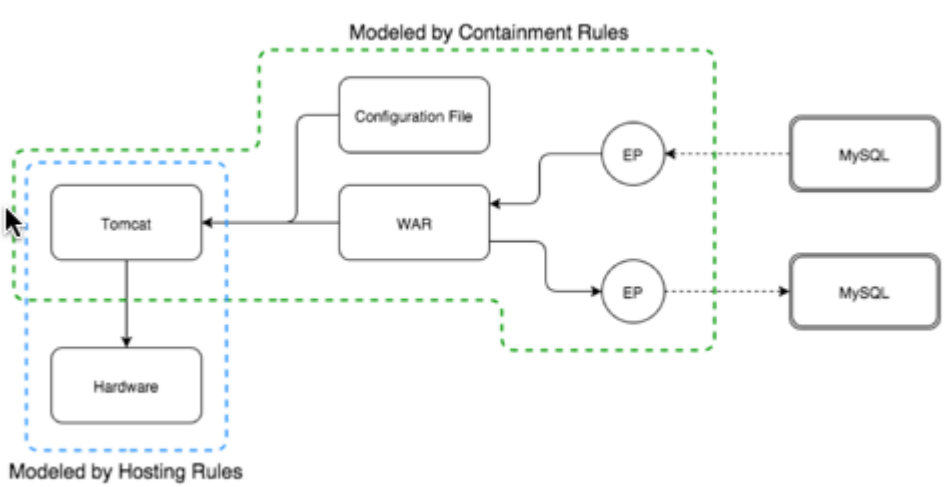
- Les règles de référencement se composent d'un type de CI parent, d'un type de relation (par exemple, Mis en service à partir de ::P prévu) et d'un type de CI enfant. Par exemple, vous pouvez avoir une règle de référencement qui spécifie que le type de CI « Ordinateur virtuel » Provisionné à partir de ::P prévu, le CI de type « Image ».
- Un CI peut référencer plusieurs ressources (par exemple, une instance d'ordinateur virtuel peut avoir une relation de référence avec les modèles Image et Matériel). Ce CI est représenté par une règle de référencement pour le CI avec chaque ressource à partir de laquelle le CI peut être référencé.
- La règle de référence ne peut pas faire partie de l'identification du CI.
- Les règles de référence sont stockées dans la table Règles de référence de métadonnées CMDB [cmdb_metadata_reference].

Exigences de règles

Les règles que vous créez sont liées par les exigences suivantes qui restreignent les relations et garantissent que seules des options valides sont disponibles dans les listes déroulantes de l'éditeur de métadonnées.

- Étant donné un type de CI qui est en tant qu'enfant dans une règle d'imbrication : ce type de CI ou ses enfants ne peuvent pas être un parent de niveau supérieur (racine) d'une autre règle d'imbrication et ne peuvent pas se trouver dans une règle d'hébergement, que ce soit en tant que parent ou en tant qu'enfant.
- Étant donné un type de CI qui est un parent de niveau supérieur (racine) d'une règle d'imbrication : il ne peut pas s'agir d'un enfant dans une règle d'hébergement (par exemple, vous ne pouvez pas être hébergé sur Tomcat, si Tomcat a des règles d'imbrication).
- Étant donné un type de CI qui est un enfant dans une règle d'hébergement : il ne peut pas être dans une règle d'imbrication, que ce soit en tant que parent ou enfant.
- Étant donné un type de CI qui est un parent dans une règle d'hébergement : il ne peut pas être un enfant dans une règle d'imbrication.
- Les règles d'hébergement ne peuvent pas créer de boucles telles que Tomcat –runs_on– VMWare –runs_on Tomcat.

Example: Modèle de règles d'hébergement et d'imbrication



Règles d'hébergement qui modélisent le diagramme :

Traduction automatique

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

Tomcat « s'exécute sur » du matériel.

Règles d'imbrication qui modélisent le diagramme :

- Tomcat « Contient » le fichier de configuration
- Tomcat 'contient' WAR
- WAR a deux points de terminaison pour JDBC avec MySQL :
  - Entrant
  - Sortant

Example: Ensemble de règles valides

```
Tomcat Hosted Linux
Linux Hosted Computer
```

La deuxième entrée de métadonnées déclenche la troisième exigence, qui est satisfaite (il s'agit d'une règle d'hébergement, pas d'une règle d'imbrication).

Créer des règles de relation dépendante

Créez des règles d'hébergement et d'imbrication (règles de relation dépendante) pour les classes CI afin de faciliter l'identification correcte des CI dépendants pendant le processus de découverte de l'activité et le mappage des services. Découverte appelle l'API d'identification qui applique les règles de relation dépendante.

Vous pouvez créer une règle d'hébergement ou d'imbrication de base dans le Gestionnaire de classes de CI. Vous pouvez également utiliser l'éditeur de métadonnées pour créer des groupes de règles d'hébergement et d'imbrication, ainsi que des points de terminaison entrants ou sortants dans des règles d'imbrication. Le gestionnaire de classe CI et l'éditeur de métadonnées sont synchronisés, et vous pouvez utiliser chacun de ces outils pour afficher et modifier une règle dépendante.

Créer une règle de relation dépendante pour une classe CMDB

Utilisez le Gestionnaire de classe de CI pour créer une règle de relation dépendante de base (règle de relation d'hébergement ou d'imbrication) pour une classe CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La classe pour laquelle vous créez une règle de relation dépendante doit avoir une règle d'identification dépendante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle vous souhaitez créer une règle d'hébergement ou d'imbrication.
3. Dans la barre de navigation de la classe, cliquez sur **Relations dépendantes**.
4. Dans la vue Relations dépendantes, cliquez sur **Ajouter une dépendance**.
5. Renseignez les détails dans la boîte de dialogue Ajouter une règle de relation dépendante.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de règle	Désignation de la règle d'hébergement ou d'imbrication.
Cette classe	La classe à laquelle la règle s'applique.
Relation	Le type de relation pour la règle.
Classe cible	Classe cible de la règle de relation dépendante. La désignation de cette classe en tant que classe enfant ou parente est basée sur la **relation** spécifiée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser comme dérivé,** puis confirmer l'opération pour supprimer toutes les règles de relation dépendantes qui ont été ajoutées spécifiquement pour la classe sélectionnée. Seules les relations dépendantes dérivées d'une classe parente restent.

Pour plus d'informations sur les classes enfant et parent, reportez-vous à la section Table extension and classes .

Créer ou modifier une collection de règles d'imbrication

Créez une règle d'imbrication pour les CI afin de faciliter l'identification correcte des CI dépendants pendant le processus de découverte de l'activité et le mappage des services. Discovery appelle l'API d'identification qui applique les règles de relation dépendante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une règle d'imbrication est une règle de relation dépendante qui définit une relation entre deux CI, structurée comme suit : CIType1 Typederelation CIType2. Le premier type de CI que vous ajoutez devient le CI de niveau supérieur d'un groupe de règles d'imbrication qui correspond à une chaîne de règles d'imbrication. L'ensemble des règles d'imbrication est organisé en groupes en fonction des CI de niveau supérieur.

Pour créer un groupe de règles d'imbrication pour un nouveau type de CI, vous devez d'abord ajouter le Type1 de CI de la relation. Pour ajouter une règle d'imbrication enfant pour un type de CI existant, vous devez sélectionner ce type de CI et définir la deuxième partie de la règle de relation, qui est le type de relation et le type de CI2.

À chaque règle d'un groupe de règles d'imbrication, vous pouvez ajouter des points de terminaison entrants ou sortants, qui sont indiqués par des flèches bleues vers le haut et le bas. Après l'ajout d'un point de terminaison, vous ne pouvez pas ajouter de règle d'imbrication dans cette branche de la hiérarchie des règles d'imbrication.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Éditeur des métadonnées**.
2. Dans l'éditeur de métadonnées, cliquez sur l'onglet **Règles d'imbrication** .
3. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle règle** pour ajouter une règle de niveau supérieur ou pointez sur une règle pour laquelle vous souhaitez ajouter une règle enfant et cliquez sur l'icône verte « + » qui s'affiche à droite.

Traduction automatique

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

4. Renseignez le formulaire **Ajouter une règle d'imbrication à < classe >** .

Champ	Description
Type d'élément de configuration	La classe CI à laquelle la règle s'applique.
Type de relation	Le type de relation pour la règle.
Inverser le sens de la relation	Activez cette option pour utiliser la relation inverse dans la règle.
Toujours inclure dans le modèle de service	Activez cette option pour toujours inclure les CI de la classe spécifiée dans la carte de services si leur CI parent (basé sur la relation d'imbrication) est présent dans la carte de services.

5. Cliquez sur **Créer**.
6. Ajoutez un point de terminaison à une règle enfant :
   a. Pointez sur une règle enfant pour laquelle vous voulez ajouter un point de terminaison.
   b. Cliquez sur l'icône bleue "+" qui s'affiche à droite.
   c. Renseignez le formulaire **Ajouter un point de terminaison à <classe>** .

Champ	Description
Type de point de terminaison	Le type de point de terminaison.
Entrant ou sortant	Le sens du point de terminaison.

   d. Cliquez sur **Créer**.

Créer ou modifier une collection de règles d'hébergement

Créez une règle d'hébergement pour les CI afin de faciliter l'identification correcte des CI dépendants pendant le processus de découverte de l'activité et le mappage des services. Découverte appelle l'API d'identification qui applique les règles de relation dépendante.

Avant de commencer

Une règle d'hébergement est une règle de relation dépendante qui définit une relation entre deux CI, structurée comme suit : <Type de CI1> <Type de relation> <Type de CI2>. Pour créer une règle d'hébergement, vous devez ajouter un type de CI en tant que <Type de CI1> dans la règle de relation, puis définir la deuxième partie de la règle de relation, qui est le type de relation et <Type de CI2>. L'ensemble des règles d'hébergement est organisé en groupes en fonction des CI hébergés de niveau supérieur.

Une règle d'hébergement contient implicitement deux règles, qui sont l'inverse l'une de l'autre. Lorsque vous créez la règle « <Type de CI1> <Type de relation> <Type de CI2> », la règle « <Type de CI2> <Type de relation inversée> <Type de CI1> » est automatiquement ajoutée.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Éditeur des métadonnées**.
2. Dans l'éditeur de métadonnées, cliquez sur l'onglet **Règles d'hébergement** .
3. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle règle** pour ajouter une règle de niveau supérieur ou pointez sur une règle pour laquelle vous souhaitez ajouter une règle enfant et cliquez sur l'icône verte « + » qui s'affiche à droite.
4. Renseignez le formulaire **Ajouter une règle hébergée/d'hébergement à < classe >** .

Champ	Description
Type d'élément de configuration	Le <CI Type2> dans la règle.
Type de relation	Le type de relation pour la règle.
Inverser le sens de la relation	Cocher pour inverser la relation dans la règle.

5. Cliquez sur **Créer**.

Application d'IRE aux jeux d'importation

Vous pouvez appliquer les processus du moteur Identification et rapprochement (IRE) CMDB lorsque des ensembles de données à importer sont utilisés pour importer des CI dans la CMDB. L'identification des CI peut empêcher les CI en double dans la CMDB, ce que les jeux d'importation pourraient autrement provoquer.

Le remplissage de tables CMDB à l'aide de jeux d'importation peut résulter par inadvertance en la duplication de CI lorsque plusieurs enregistrements importés sont identiques à un CI existant. Pour réduire cette duplication, vous pouvez appliquer des processus d'identification et de rapprochement CMDB aux jeux d'importation lors de l'importation de nouveaux enregistrements dans des tables CMDB.

Transformer le script de carte

Dans le script de carte de transformation onBefore pour un jeu d'importation, ajoutez un appel à l'API CMDBTransformUtil , similaire à l'exemple de code suivant :

```
(function runTransformScript(source, map, log, target) {
// Call CMDB API to do Identification and Reconciliation of current row
var cmdbUtil = new CMDBTransformUtil();
cmdbUtil.setDataSource('ImportSet');
cmdbUtil.identifyAndReconcile(source, map, log);
ignore = true;

if (cmdbUtil.hasError()) {
	var errorMessage = cmdbUtil.getError();
	log.error(errorMessage);
} else {
	log.info('IE Output Payload: ' + cmdbUtil.getOutputPayload());
	log.info('Imported CI: ' + cmdbUtil.getOutputRecordSysId());
}

})(source, map, log, target);
```

La phrase de code `ignorer = vrai` empêche les jeux d'importation de créer à nouveau le même enregistrement après son traitement par le moteur d'identification.

Traduction automatique

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

Processus

Le moteur d'identification effectue l'identification de chaque enregistrement source avant qu'il ne soit inséré dans la CMDB. Le moteur d'identification détermine si l'enregistrement est un doublon d'un CI existant, puis :

- S'il n'est pas dupliqué : insère l'enregistrement dans la table cible.
- En cas de doublon : met à jour le CI existant dans la CMDB, avec les données de l'enregistrement source.

L'API CMDBTransformUtil prétraite les données sources, puis transmet les valeurs d'entrée au moteur d'identification, le jeu d'importation étant la source de données par défaut. L'API CMDBTransformUtil prend en charge un champ cible qui est un champ de référence de la même manière que les jeux d'importation. L'API CMDBTransformUtil prend également en charge un script source, évaluant les scripts sources pour déterminer la valeur cible, qui est ensuite transmise au moteur d'identification. Pour plus d'informations, consultez Création d'une carte de champs .

Spécifier plusieurs tables cibles pour un jeu d'importation

Vous pouvez configurer chaque enregistrement d'un jeu d'importation avec sa propre table cible. Ensuite, au lieu d'insérer tous les enregistrements transformés dans une seule table cible, les enregistrements sont insérés dans les différentes tables cibles spécifiées par enregistrement. Par exemple, vous devrez peut-être insérer certains enregistrements du jeu d'importation dans la classe Computer et d'autres enregistrements dans la classe Server.

Lors de l'importation de données à l'aide de jeux d'importation , intégrez les étapes suivantes :

- Dans le fichier de source de données, ajoutez une colonne de table cible. Utilisez une chaîne telle que « MaTable » pour étiqueter l'en-tête de colonne. Dans chaque ligne d'enregistrement, entrez la table cible de l'enregistrement, comme un nom de classe CMDB valide tel que « cmdb_ci_computer ».
- Après avoir **mappé automatiquement les champs correspondants** sur le formulaire Carte de transformation de table, ajoutez une carte de champs pour la colonne de table cible ajoutée afin d'établir une relation entre les classes et les tables cibles dans la CMDB.
  1. Dans la liste connexe **Carte de champ** du formulaire Carte de transformation de table, cliquez sur **Nouveau**.
  2. Définissez le **champ Source** sur l'en-tête de la colonne de la table cible que vous avez ajoutée dans le fichier source de données, telle que `MyTable`.
  3. **Définissez le champ cible** sur **Classe**.
  4. Cliquez sur **Envoyer**.

Lorsque vous configurez un jeu d'importation avec plusieurs tables cibles, comme décrit dans les étapes ci-dessus, la **table cible** spécifiée dans le formulaire Carte de transformation de table n'est pas utilisée.

Restrictions

Les restrictions suivantes s'appliquent :

Traduction automatique

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

- Un jeu d'importation doit être associé à une seule carte de transformation. Lors de l'ajout d'un appel à l'API CMDBTransformUtil, assurez-vous qu'il existe encore une seule carte de transformation pour le jeu d'importation.
- L'API CMDBTransformUtil ne vérifie pas si les champs obligatoires ont des valeurs lorsqu'ils sont utilisés avec des ensembles d'importation. Quelle que soit la méthode `enforce mandatory fields` définie dans la carte de transformation, l'importation de données échoue si un champ obligatoire ne contient pas de valeur.
- L'identification et le rapprochement CI ne peuvent pas être appliqués aux jeux d'importation pour les CI dépendants (CI avec des règles d'identification dépendantes).

Information associée

Créer une carte de transformation

Détection des CI en double

Lorsque le processus d'identification IRE détecte des CI en double, il regroupe chaque ensemble de CI en double dans une tâche de déduplication à des fins d'examen et de correction. Un grand nombre de CI en double peut être dû à des règles d'identification faibles. Vous pouvez configurer le moteur d'identification pour rapprocher les CI en double.

Au cours des processus du moteur Identification et rapprochement (IRE), la gestion des CI en double est déterminée par les propriétés `glide.identification_engine.skip_duplicates` (définies sur vrai par défaut) et `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold` (définie sur 5 par défaut), ainsi que par le nombre de CI en double détectés. Vous pouvez configurer ces propriétés de sorte que les CI en double soient automatiquement rapprochés, évitant ainsi la duplication.

- Si `glide.identification_engine.skip_duplicates` la valeur est vrai et que le nombre de CI en double est inférieur au seuil spécifié par `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`, le plus ancien des doublons de CI est sélectionné comme correspondance et est mis à jour. Ce CI en double le plus ancien devient également le *CI principal* pour cet ensemble de CI en double. Les autres CI en double sont marqués comme doublons en définissant leur `duplicate_of` attribut sur le CI principal approprié. Pendant la mise en correspondance, IRE filtre tout CI marqué comme doublon d'un CI.
- Si `glide.identification_engine.skip_duplicates` la valeur est faux, la correspondance des CI en double échoue avec une erreur et aucun des CI en double n'est mis à jour.

En outre, la propriété détermine le `glide.duplicate_ci_remediator.max.cis` traitement de déduplication pour un grand nombre de CI en double. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Grand nombre de CI en double » dans la Rattrapage de CI en double rubrique.

Dans les deux cas, les tâches de déduplication sont toujours créées.

Remarque :
Pour un CI en double, si l'un des attributs du CI, autre que `duplicate_of`, est mis à jour par le traitement IRE, le CI n'est plus considéré comme un CI en double. Dans ce cas, la valeur de `duplicate_of` est effacée dans le CI.

Pour plus d'informations sur ces propriétés, reportez-vous à la section Propriétés.

Traduction automatique

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

Rattrapage des tâches de déduplication

Pour plus d'informations sur l'examen et le rattrapage des tâches de déduplication et sur l'utilisation du CI principal, reportez-vous à la section Rattrapage de CI en double.

Utilisation de la simulation d'identification

La simulation d'identification est un emplacement central pour construire automatiquement une charge utile dont l'achèvement et la validité sont garantis. Vous pouvez ensuite simuler le traitement de la charge utile par le moteur Identification et rapprochement (IRE) et examiner les résultats avant de la soumettre pour exécution par IRE.

Utilisez la simulation d'identification pour construire une charge utile d'entrée et simuler le traitement de la charge utile par IRE. Vous pouvez ensuite examiner les résultats, ajuster les règles d'identification si nécessaire et relancer la simulation de la charge utile mise à jour.

Utilisez la simulation d'identification pour :

- Construire automatiquement la charge utile en entrée basée sur les règles d'identification, d'hébergement et d'imbrication existantes.
- Simulez l'exécution d'une charge utile (construite automatiquement par simulation d'identification ou créée manuellement).
- Parcourez la sortie de la charge utile et les messages du journal d'exécution pour une exécution simulée.

Remarque :

- La simulation d'identification n'engage aucune mise à jour dans la CMDB.
- La simulation d'identification prend en charge la simulation du traitement des charges utiles fournies qui contiennent des tables non CMDB, mais ne prend pas en charge la génération de telles charges utiles.

Générer automatiquement la charge utile

Utilisez la simulation d'identification pour construire automatiquement une charge utile d'entrée pour une classe spécifiée. La charge utile construite est complète avec tous les CI dépendants requis, correctement structurée et syntaxiquement valide pour le traitement par le moteur IRE (Identification et rapprochement).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La charge utile construite lors de la simulation d'identification correspond à la classe spécifiée. Pour une classe CI dépendante, vous serez invité à fournir des informations sur toutes les dépendances. Une fois que vous avez fourni les détails requis, la simulation d'identification construit la charge utile en fonction de votre entrée.

Remarque :
La génération automatique de charges utiles contenant des tables non CMDB n'est pas prise en charge.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement**, puis cliquez sur **Simulation d'identification**.
2. Dans la zone **Démarrer avec la classe CI** , cliquez sur **Démarrer**.

Traduction automatique

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

3. Dans le formulaire **Informations sur la charge utile** , dans le champ **Source de données** , sélectionnez la source de données associée à cette mise à jour de classe.
   Pour la source de données Découverte ServiceNow, sélectionnez ServiceNow.
4. Sélectionnez la **classe** dans la charge utile.
   a. Dans la zone **Attributs de critère** , sélectionnez les attributs d'identificateur de CI, puis spécifiez les valeurs qui identifient un CI de façon unique.
   b. Dans la zone **Attributs supplémentaires** , spécifiez les attributs et les valeurs avec lesquels les CI correspondants seront mis à jour.
5. Pour les CI dépendants associés à des règles d'identification dépendantes, remplissez les sections **Attributs de critères** et **Attributs supplémentaires** dans toutes les sections **Niveau de conteneur** qui s'affichent.
6. Cliquez sur **Générer le script**.
7. Si des erreurs indiquent qu'il manque des champs, renseignez les champs manquants, puis cliquez à nouveau sur **Générer le script** .

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Exécuter la simulation** pour simuler le traitement de la charge utile par IRE.
- Examinez les résultats de la simulation, affinez la charge utile selon vos besoins et combinez-la avec d'autres charges utiles pour d'autres classes si vous le souhaitez. Après avoir finalisé la charge utile, utilisez l'API createOrUpdateCI() pour exécuter la charge utile par IRE, ce qui entraînera des mises à jour réelles de la CMDB.
- Cliquez sur **Copier le script** pour copier le script JSON dans le presse-papiers. Vous pouvez ensuite coller ce script dans un logiciel tiers ou sur un autre écran de la simulation d'identification.

Simuler le traitement de la charge utile à l'aide de la simulation d'identification

Utilisez la simulation d'identification pour simuler le processus IRE (moteur Identification et rapprochement) de l'identification des CI pour une charge utile en entrée. Fournissez une charge utile valide, qui a été construite à l'aide de la simulation d'identification ou qui a été créée manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement**, puis cliquez sur **Simulation d'identification**.
2. **Facultatif :** Pour exécuter une simulation d'une charge utile existante :
   a. Cliquez sur **Démarrer** dans la tuile **Démarrer avec la charge utile existante** .
   b. Sur la page Insérer une charge utile JSON, sélectionnez la **source de données** associée à cette mise à jour de classe.
   c. **Facultatif :** Sélectionnez **Utiliser l'identification améliorée** pour appliquer l'API identifyCIEnenhanced pour l'identification améliorée des CI, au lieu d'utiliser l'API identifyCI.
   d. Collez la charge utile JSON dans le canevas vide.
3. **Facultatif :** Pour construire une nouvelle charge utile, cliquez sur **Démarrer** dans la tuile **Démarrer avec une classe CI** .

Traduction automatique

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

Consultez Générer automatiquement la charge utile pour plus d'informations.

4. Cliquez sur **Exécuter la simulation** pour simuler le traitement de la charge utile par IRE.

Que faire ensuite

1. Examinez les résultats de la simulation dans le volet des résultats et affinez la charge utile si nécessaire :
   a. Cliquez sur **Exécution #1** pour afficher l'ID de **contexte** et **l'ID d'exécution** de l'exécution simulée.
   b. Cliquez sur la flèche déroulante à côté de **Run #1** pour afficher des détails supplémentaires.
      - **Entrée** : affiche la charge utile de la simulation.
      - **Journaux** : affiche tous les messages journalisés générés par IRE lors de la simulation du traitement de la charge utile, en fonction du niveau de journalisation spécifié.
      - **Sortie** : affiche la charge utile de sortie renvoyée par IRE.
2. Après avoir finalisé la charge utile, utilisez l'API createOrUpdateCI() pour exécuter la charge utile par IRE, ce qui entraînera des mises à jour réelles de la CMDB.

Définir le niveau de journalisation pour la simulation d'identification

La simulation d'identification consigne chaque étape d'un traitement de charge utile simulée. Vous pouvez ensuite examiner ces journaux d'exécution pour déterminer si une charge utile a été traitée comme prévu et si les règles d'identification sont efficaces. Vous pouvez ajuster le niveau de journalisation pour qu'il soit utile et que la quantité de messages ne soit pas excessive ou insuffisante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement**, puis cliquez sur **Simulation d'identification**.
2. Cliquez sur l'icône **Paramètres** .
3. Sélectionnez le niveau de journalisation pour le moteur IRE (Identification et rapprochement) sous **Niveau de journalisation IE** et pour le cache de service sous **Niveau de journalisation du cache de service**. Les niveaux de journalisation sont affichés par ordre croissant, du niveau minimum au niveau maximum de journalisation.
4. Cliquez à nouveau sur l'icône **Paramètres** pour fermer la boîte de dialogue **Paramètres** .

Examiner les journaux d'exécution

La simulation d'identification fournit des journaux d'exécution générés par le moteur Identification et rapprochement (IRE). Vous pouvez accéder à ces journaux d'exécution pour l'exécution de charge utile, pour examiner les résultats et à des fins de débogage. Les journaux de sortie de la charge utile IRE s'affichent dans un format convivial sur une page centrale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En outre, les applications internes qui utilisent IRE (telles que Découverte) peuvent appeler une API interne pour fournir une URL permettant d'afficher les journaux d'exécution IRE.

La journalisation s'effectue dans le contexte d'une exécution spécifique du moteur d'identification, et vous pouvez filtrer la liste de journaux par une source de données et une plage horaire spécifiques. Jusqu'à 1 000 journaux d'exécution vieux de moins de 2 mois sont répertoriés, regroupés par ID de contexte et heures d'exécution. Vous pouvez utiliser la propriété glide.identification_logs.max_run_ids pour modifier la limite de 1 000.

Vous pouvez contrôler le niveau de journalisation à l'aide de la *glide.discovery.identification.log_level* propriété système Détection et en définissant la valeur sur l'une des valeurs suivantes :

- Info
- Avertir
- Erreur
- Déboguer
- DebugVerbose
- DebugObnoxious

Remarque :
IRE effectue une vérification initiale d'une charge utile avant de traiter les règles d'identification. Si IRE détecte des CI en double en fonction d'identificateurs de classe, la charge utile est rejetée et le traitement s'arrête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Journaux d'identification**.
2. Filtrez la liste des exécutions comme suit :
   a. **Source** : sélectionnez la source de données pour laquelle afficher les journaux d'exécution.
   b. **Plage horaire** : spécifiez une plage horaire pour laquelle afficher les journaux d'exécution.
   La liste **Exécutions** affiche toutes les exécutions pour la source de données spécifiée, pendant la plage horaire spécifiée.
3. Dans la liste **Exécutions** , cliquez sur une **exécution #** pour afficher son **ID de contexte** et son **ID d'exécution**.
   Un ID de contexte unique est associé à chaque charge utile spécifique exécutée. Chaque exécution de cette charge utile est associée à un ID d'exécution unique. Un seul ID de contexte pour une charge utile exécutée plusieurs fois est associé à plusieurs ID d'exécution.
4. Cliquez sur la flèche déroulante d'une **exécution #** pour afficher des détails supplémentaires.
   - **Entrée** : affiche la charge utile de l'exécution.
   - **Journaux** : affiche tous les messages journalisés générés par le moteur d'identification lors de l'exécution de la charge utile, en fonction du niveau de journalisation spécifié.
   - **Sortie** : affiche la charge utile de sortie retournée par le moteur d'identification.

Afficher une tâche de reclassification

Des tâches de reclassification sont créées pour les CI qui n'ont pas pu être automatiquement reclassés au cours du processus d'identification. Examinez ces tâches pour localiser les CI et décider s'il convient de les reclasser.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les propriétés que vous utilisez pour désactiver la reclassification automatique de CI déterminent si des tâches de reclassification sont créées pour les CI qui n'ont pas pu être automatiquement reclassés :

- À l'aide de l'une des propriétés « glide.class.<opération de reclassification >.enabled » (telle que `glide.class.upgrade.enabled`) : Des tâches de reclassification sont créées.
- À l'aide de l'une des propriétés « glide.identification_engine.update_without_< reclassification operation >_enabled » (par `glide.identification_engine.update_without_switch_enabled`exemple) : Les tâches de reclassification ne sont pas créées.

Pour plus d'informations sur la reclassification pendant le traitement IRE, reportez-vous à Configurer la reclassification des CI pendant le traitement IRE.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Tâches de reclassification**.
2. Sélectionnez une tâche de reclassification.
3. Examinez les détails sur le formulaire Tâche de reclassification.

Formulaire de tâche de reclassification

Champ	Description
Élément de configuration	CI qui doit être reclassé.
Description brève	Brève description notant que la reclassification de CI n'était pas autorisée.
Description	Description indiquant la classe actuelle du CI et la classe vers laquelle le CI doit être changé.
Charge utile interne	Charge utile utilisée dans le processus d'identification.

Que faire ensuite

Après avoir examiné les détails de la tâche, vous pouvez localiser le CI noté dans la **description** de la tâche et le reclasser manuellement. Pour plus de détails, voir Reclassifier un CI.

Prise en charge IRE pour les tables non CMDB

Appliquez les processus du moteur IRE (Identification et rapprochement) aux tables non CMDB prises en charge pour garantir l'intégrité et l'intégrité des données de ces tables.

À partir de la Yokohama version, IRE prend en charge certaines tables non CMDB. Vous pouvez utiliser toutes les fonctionnalités IRE avec certaines tables non CMDB après avoir créé des règles d'identification (identificateurs CI et entrées d'identificateur) pour ces tables. Les tables non CMDB prises en charge pour les fonctionnalités IRE comprennent :

- Dans un périmètre spécifique à l'application : Toutes les tables non CMDB
- Dans le champ d'application global : uniquement les tables non CMDB prédéfinies dans le système de base. Dans la Yokohama version, par exemple, les tables non

Traduction automatique

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

CMDB Emplacement [cmn_location], Département [cmn_department], Centre de coûts [cmn_cost_center], Bâtiment [cmn_building], Utilisateur [sys_user] et Groupe [sys_user_group].

Vous ne pouvez pas utiliser le pour gérer des Gestionnaire de classe de CI règles liées à IRE pour les tables non CMDB. Au lieu de cela, vous devez travailler directement avec les tables respectives dans les vues de listes pour créer et gérer ces règles, comme décrit dans les procédures suivantes :

- Créer une règle d'identification pour une table non-CMDB
- Créer une règle de rapprochement pour une table non CMDB
- Créer une règle de source de données IRE pour les tables non CMDB
- Créer une règle d'actualisation des données pour une table non CMDB
- Créer une règle d'inclusion d'identification pour une table non-CMDB
- Simuler l'exécution de la charge utile à l'aide de la simulation d'identification
- Utiliser des charges utiles partielles
- Examiner et corriger les tâches de déduplication

Vous pouvez utiliser les applications de stockage suivantes avec des tables non CMDB prises en charge :

- CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB
- Centre d'intégration ETL

Les processus IRE sont appliqués aux tables non CMDB prises en charge avec les différences suivantes :

- IRE ne renseigne pas les `discovery_source`attributs , `last_discovered`et `first_discovered` si ces attributs n'existent pas dans la table non-CMDB.
- IRE utilise le nom de classe de la table non CMDB comme `sys_class_name` si la table n'incluait pas d'attribut `sys_class_name` .
- Les charges utiles IRE ne prennent pas en charge les relations avec les tables non CMDB.

Remarque :
Bien que l'interface utilisateur liée à IRE et la documentation qui l'accompagne puissent faire référence à des éléments CMDB et CMDB, la plupart de ces références s'appliquent également à toutes les tables non CMDB prises en charge.

Créer une règle d'identification pour une table non-CMDB

Pour utiliser les fonctionnalités du moteur Identification et rapprochement (IRE) avec des tables non CMDB prises en charge, vous devez d'abord créer des règles d'identification qui identifient de manière unique les enregistrements de table. Chaque table non CMDB peut être associée à une règle d'identification unique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque règle d'identification se compose d'un identificateur unique pour la table, d'une ou de plusieurs entrées d'identificateur et d'une ou plusieurs entrées connexes.

Examinez les rubriques suivantes avant de créer des règles d'identification :

Traduction automatique

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

- Règles d'identification
- Directives générales pour l’utilisation de l’identification CMDB

Lors de la création d’entrées d’identificateurs, vous pouvez configurer les champs **Rechercher dans la table** et **Attributs de critères** du formulaire Entrée d’identificateur pour implémenter l’une des options suivantes :

Entrée d’identificateur standard

Vous permet de sélectionner des attributs à partir de la table d’identificateurs associée.

Rechercher une entrée d’identificateur

Vous permet de sélectionner des attributs à partir de n’importe quelle table connexe (table de recherche), autre que la table actuellement sélectionnée.

Entrée d’identificateur hybride

Vous permet de sélectionner des attributs à la fois dans la table sélectionnée principale actuelle et dans une autre table (Table de recherche).

Pour les tables non CMDB, seules les règles d’identification indépendantes sont prises en charge.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Identification/Rapprochement** > **Identificateurs CI**.
2. Dans la vue de liste Identificateurs, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Identificateur.

Champ	Description
Nom	Nom de l'identificateur CI
Concerne	Table non CMDB prise en charge.
Indépendant	Doit être coché pour indiquer que l’identificateur peut identifier un enregistrement indépendamment d’autres enregistrements.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la vue de liste Identificateurs, recherchez et ouvrez l’identificateur que vous venez de créer.
6. Dans le formulaire Identificateur, sélectionnez l’onglet **Entrées d’identificateurs** , puis cliquez sur **Nouveau**.
7. Remplissez le formulaire Entrée d’identificateur.

Champ	Description
Identificateur	Prédéfini avec le nom de la table de l’identificateur associé.
Rechercher sur la table	Paramètre prédéfini avec l’étiquette de la table de l’identificateur associé. Pour créer :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	◦ Une entrée d'identificateur classique : définissez sur la table d'identificateurs et sélectionnez les **attributs de critères** de cette même table. ◦ Une entrée d'identificateur de recherche : définissez sur une autre table (table de recherche) et sélectionnez les **attributs de critère** dans cette table de recherche. ◦ Une entrée d'identificateur hybride : Définissez sur une autre table (table de recherche), puis procédez comme suit. ▪ **Sélectionnez les attributs de critères** dans la table de recherche. ▪ Ajouter des **attributs de critères CI d'entrée hybride** à partir de la table actuelle à l'aide de scripts en arrière-plan, après avoir enregistré la règle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « Étapes suivantes » à la fin de cette tâche. Une table de recherche doit avoir une référence à la table d'identificateurs associée.
Attributs de critère	Ensemble d'attributs qui identifient l'enregistrement de façon unique. Les attributs peuvent appartenir à la classe actuelle ou à une classe parent. **Remarque :** Il est possible d'ajouter des champs de référence comme attribut de critère. Toutefois, ces champs ne sont pas toujours efficaces : ◦ Les champs de référence stockent les *sys_id* qui pointent sur un enregistrement dans une autre table et sont donc considérés comme un attribut de critère faible (en matière d'unicité) pour la table actuelle. ◦ Le système détecte et remplace ensuite les valeurs non valides dans un champ de référence par « Inconnu ». Par exemple, une valeur *Model ID* non valide est remplacée par la valeur « Inconnu ». En outre, si plusieurs CI terminent par avoir ce même champ de référence défini sur « Inconnu », ils deviennent des duplications de CI.
Priorité	Priorité d'application de l'entrée d'identificateur. Les règles avec des numéros de priorité plus faibles ont la priorité plus élevée. Les entrées d'identificateur de propriétés identiques sont appliquées de manière aléatoire. Vous pouvez conserver des écarts entre les numéros de priorité afin de pouvoir affecter les numéros de priorité non utilisés aux nouvelles entrées sans modifier l'ordre de priorité existant.
Actif	Spécifie si l'entrée d'identificateur est active. Au moins une entrée d'identificateur dans une règle d'identification doit être active pour que la règle s'applique.
Appliquer la concordance de nombre exacte	Pour l'identification de la recherche, faites correspondre un enregistrement uniquement sur la correspondance exacte du nombre d'enregistrements. Lorsqu'elle est appliquée, tous les éléments de recherche d'un enregistrement dans la charge utile doivent avoir des enregistrements correspondants dans la table de recherche qui font référence au même enregistrement :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	a. Correspond uniquement aux enregistrements qui ont tous les éléments de recherche de la charge utile d'entrée faisant référence à l'enregistrement dans la table. **b.** S'il existe plusieurs correspondances, sélectionne l'enregistrement le plus ancien comme correspondance finale. Lorsqu'il n'est pas appliqué, un élément de recherche pour un enregistrement dans la charge utile correspondant à un enregistrement dans la table de recherche est suffisant pour considérer une correspondance : **a.** Correspond à tout enregistrement qui possède au moins un des éléments de recherche de la charge utile d'entrée référençant l'enregistrement dans la table. **b.** S'il existe plusieurs correspondances, sélectionne les enregistrements ayant le nombre maximal d'éléments de recherche dans la charge utile d'entrée faisant référence à l'enregistrement dans la table. **c.** S'il reste plusieurs correspondances, sélectionne l'enregistrement le plus ancien comme correspondance finale.
Autoriser un attribut Null	Lorsque cette option est sélectionnée, si au moins un attribut de critère n'est pas nul, essayez de l'associer à une entrée d'identificateur, même s'il existe des attributs de critères qui sont nuls. Dans le cas contraire, tous les attributs de critères doivent avoir des valeurs pour tenter de les mettre en correspondance avec une entrée d'identificateur.
Autoriser le retour vers les règles du parent	Autorise l'utilisation des règles d'identification de la table parente de l'enregistrement si aucune correspondance n'est trouvée pour cette règle d'identification. S'applique uniquement aux règles d'identification dépendantes.
Condition en option	Filtre permettant de réduire l'ensemble des enregistrements dans lequel l'enregistrement correspondant sera recherché. Disponible uniquement si la `glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition` propriété système est définie sur **vrai** (**faux** par défaut). Dans le système de base, les entrées d'identificateur de différentes classes sont préconfigurées avec des conditions d'options avancées. Toutes ces conditions préconfigurées dans les entrées d'identificateur standard s'appliquent automatiquement lorsque vous définissez cette propriété sur **vrai**. Par conséquent, pour éviter tout comportement inattendu, examinez ces conditions prédéfinies dans les entrées d'identificateur régulières avant de définir cette propriété sur **vrai**. Pour en savoir plus sur cette propriété, reportez-vous à la section Propriétés.

Remarque :
Si les attributs de critère n'ont que deux attributs et `sys_class_name` sont l'un d'entre eux (par exemple [nom, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), l'autre attribut ne peut pas être NULL, même si **Autoriser l'attribut Null** est activé. Cette restriction est due au fait qu'il `sys_class_name` est considéré comme un attribut de correspondance système spécial.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

9. Dans le formulaire Identificateur, sélectionnez l'onglet **Entrées associées** , puis cliquez sur **Nouveau**.
10. Remplissez le formulaire Entrée associée.

Formulaire Entrée associée

Champ	Description
Identificateur	Paramètre prédéfini avec l'identificateur auquel cette entrée associée est associée.
Actif	Case à cocher qui spécifie que l'entrée connexe est active.
Table connexe	Table connexe (table de recherche) qui fait référence à l'enregistrement correspondant.
Champ référencé	Champ référencé dans la **table connexe** avec une référence à la table d'identificateurs associée.
Attributs de critère	Ensemble d'attributs permettant d'identifier de façon unique l'élément connexe. Les attributs peuvent appartenir à la classe actuelle ou à une classe parent. **Remarque :** Il est possible d'ajouter des champs de référence comme attribut de critère. Toutefois, ces champs ne sont pas toujours efficaces : ○ Les champs de référence stockent les *sys_id* qui pointent sur un enregistrement dans une autre table et sont donc considérés comme un attribut de critère faible (en matière d'unicité) pour la table actuelle. ○ Le système détecte et remplace ensuite les valeurs non valides dans un champ de référence par « Inconnu ». Par exemple, une valeur *Model ID* non valide est remplacée par la valeur « Inconnu ». En outre, si plusieurs CI terminent par avoir ce même champ de référence défini sur « Inconnu », ils deviennent des duplications de CI. Cliquez sur l'icône de verrouillage pour afficher, ajouter ou supprimer des attributs de la règle d'identification.
Autoriser un attribut Null	Si au moins un attribut de critère dans la table associée n'est pas nul, autoriser la tentative de mise en correspondance avec une entrée d'identificateur même s'il existe des attributs de critère qui sont nuls.
Priorité	Priorité de l'entrée connexe pour la **table connexe** spécifiée. Les règles contenant des numéros de priorité inférieurs ont la priorité et correspondent à un élément connexe d'une table connexe spécifique. Les entrées connexes pour la table connexe spécifiée avec des priorités identiques sont appliquées de manière aléatoire. Vous pouvez conserver des écarts entre les numéros de priorité afin de pouvoir affecter les numéros de priorité non utilisés aux nouvelles entrées sans modifier l'ordre de priorité existant.
Condition en option	Conditions de filtre pour affiner l'ensemble des enregistrements dans lequel l'élément associé correspondant sera recherché.

11. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Pour ajouter des attributs de critères à un champ **Attributs de critères de CI d'entrée hybride** dans une entrée d'identificateur hybride, au lieu d'utiliser le formulaire d'entrée d'identificateur, vous devez utiliser des scripts en arrière-plan. Après avoir enregistré la règle d'identification, accédez à **Définitions des systèmes** > **Scripts - Arrière-plan**, puis entrez un script qui ajoute les attributs et cliquez sur **Exécuter le script**.

Exemple de script :

```
var gr = new GlideRecord('cmdb_identifier_entry');
// get the identifier entry you want to update
gr.get('<identifier_entry_sys_id>');
// set the attributes you want in the hybrid rule in a comma separated list
// for example: 'name,serial_number'
gr. hybrid_entry_ci_criterion_attributes='<column_name_1>,<column_name_2>,<etc.>';
gr.update();
```

Ce processus nécessite un rôle administrateur.

Créer une règle de rapprochement pour une table non CMDB

Créez une règle de rapprochement CI statique ou dynamique pour une table non CMDB.

Pour plus d'informations sur les règles de rapprochement statiques, les règles de rapprochement dynamiques et d'autres principaux liés aux règles de rapprochement, reportez-vous à la section Règles de rapprochement.

Si des règles de rapprochement statiques et dynamiques existent toutes les deux pour le même attribut d'enregistrement, la règle dynamique a priorité.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de règle de rapprochement pour des champs système ou pour des champs spécifiques du moteur IRE (Identification et réconciliation) tels que le champ Source de découverte (discovery_source). En outre, les règles de rapprochement ne peuvent pas être remontées pas à pas à l'aide de champs de référence.

Créer une règle de rapprochement statique pour une table non CMDB

Une règle de rapprochement statique spécifie les attributs de classe que les sources de données sont autorisées à mettre à jour et empêche les sources de données non autorisées de remplacer les valeurs des attributs. Une règle de rapprochement statique spécifie également la hiérarchisation entre plusieurs sources de données. Sans règles de rapprochement statiques, les sources de données peuvent remplacer les mises à jour des valeurs d'attribut des autres.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de rapprochement statiques sont utilisées conjointement avec les règles d'actualisation de données pour déterminer les étapes de rapprochement d'un enregistrement. Ces règles déterminent si, quand et par quelle source de données un enregistrement peut être mis à jour. Si plusieurs sources de données sont autorisées à mettre à jour les mêmes attributs, affectez une priorité à chacune de ces sources de données pour éviter qu'elles ne remplacent les mises à jour de l'autre.

Une fois qu'une source de données autorisée a mis à jour un attribut, les mises à jour suivantes ne sont acceptées qu'à partir de la même source de données ou d'une source de données dont la priorité est plus élevée. Les mises à jour provenant d'une source de

Traduction automatique

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

données dont la priorité est inférieure sont rejetées, sauf si ces deux conditions sont remplies :

- La source de priorité inférieure est la première source qui met à jour l'enregistrement.
- L'enregistrement est devenu périmé en fonction des règles d'actualisation des données de la classe.

Ordre de priorité des règles de rapprochement statiques :

- Règle configurée pour un attribut spécifique, prioritaire sur l'ensemble de règles **Appliquer à tous les attributs** (quelle que soit la valeur de priorité).
- Entre deux règles pour le même attribut ou entre deux règles définies avec **l'option Appliquer à tous les attributs**, la règle qui est spécifique directement à la classe a priorité sur la règle dérivée.
- Entre deux règles pour le même attribut ou entre deux règles définies à **l'aide de l'option Appliquer à tous les attributs** du même niveau de classe, la priorité est déterminée par les priorités des règles.

Les informations sur la dernière source de détection qui met à jour chaque attribut sont stockées dans la table Historique de source de données [cmdb_datasource_last_update], mais uniquement après activation de la règle de rapprochement. Par conséquent, des mises à jour inattendues peuvent se produire une fois que vous avez activé la règle, jusqu'à ce que la source de données de priorité la plus élevée ait mis à jour le CI.

Les règles de rapprochement statiques affectent le rapprochement des attributs périmés. Lors du rapprochement, les informations de la table Historique de la source de données sont prises en compte avec les règles d'actualisation des données pour la classe du CI, afin de déterminer si un attribut de CI est périmé. Un attribut de CI est défini comme périmé s'il n'a pas été mis à jour par la dernière source de découverte pour mettre à jour le CI, au cours d'une période donnée. La période est spécifiée par la durée effective de la règle d'actualisation des données pour la classe de la source de détection. Dans ce cas, si une autre source de découverte autorisée, avec une priorité inférieure, tente de mettre à jour l'attribut CI périmé, la mise à jour est autorisée.

Si une règle de rapprochement dynamique existe pour le même attribut d'enregistrement que dans une règle de rapprochement statique, la règle dynamique est prioritaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Définitions de rapprochements**.
2. Dans la vue de liste Définitions de rapprochement, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire de définition de rapprochement.

Champ	Description
Source de données	La source de données pour laquelle vous configurez cette règle.
Priorité	Priorité de la **source de données** dans d'autres sources de données pour les attributs spécifiés. Plus le chiffre est petit, plus la priorité est élevée. Les sources de données sans règle de rapprochement se voient affecter la priorité la plus basse.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Concerne	Autorise la source de données spécifiée à mettre à jour tous les attributs de la table non CMDB spécifiée. **Remarque :** Ce paramètre sera remplacé par tout paramètre qui s'applique à un attribut spécifique. Dans ce cas, au lieu d'utiliser cette option, vous pouvez inclure directement tous les attributs pour les **attributs**.
Condition de filtre	Conditions que les enregistrements doivent remplir pour que la règle soit applicable. Par exemple, pour appliquer uniquement cette règle à des enregistrements associés au département des finances, sélectionnez cette condition : **[Department] [is] [Finance].** **Remarque :** La propriété système glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_upd détermine quand les conditions de filtre sont appliquées. Par défaut, ces conditions de filtre sont appliquées après que les valeurs d'attribut ont changé pendant le traitement de la charge utile. Définissez cette propriété sur **vrai** afin que le moteur Identification et réconciliation (IRE) applique les conditions de filtre avant que les valeurs d'attribut ne changent.
Attributs	Les attributs de la classe actuelle ou d'une classe parente que la source de données spécifiée est autorisée à mettre à jour. Disponible uniquement si **l'option Appliquer à tous les attributs** n'est pas sélectionnée.
Mettre à jour avec une valeur Null	Les attributs que la source de données spécifiée peut mettre à jour avec une valeur nulle. Par défaut, les sources de données autorisées ne peuvent pas remplacer une valeur non Null par une valeur Null. Les attributs de cette liste, qui ne sont pas inclus dans la liste **Attributs** , ne sont pas inclus dans les attributs que la source

Traduction automatique

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

Champ	Description
	de données peut mettre à jour avec une valeur nulle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle de rapprochement dynamique pour une table non CMDB

Une règle de rapprochement dynamique pour une table non CMDB utilise les données CMDB 360 pour choisir une valeur, telle que la plus grande valeur signalée, pour mettre à jour un enregistrement.

Avant de commencer

CMDB 360/Multisource CMDB doit être activé.

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le même attribut de CI possède à la fois une règle de rapprochement statique et une règle de rapprochement dynamique, la règle de rapprochement dynamique a priorité.

Une règle de rapprochement dynamique prend en charge plusieurs types de règles, telles que la plus grande valeur signalée et la valeur la plus signalée. Lors de l'application d'une règle de rapprochement dynamique, IRE traite la charge utile actuelle, puis examine le magasin de données CMDB 360 pour sélectionner une valeur avec laquelle mettre à jour le CMDB. Selon le type de règle de rapprochement dynamique, la sélection de la valeur appropriée peut ne pas être immédiatement concluante. Par exemple, il peut ne pas y avoir une seule valeur la plus signalée, ou pour certaines valeurs, le dernier horodatage détecté n'est pas signalé. Par conséquent, si nécessaire, IRE se rabat sur l'examen de détails supplémentaires tels que les valeurs Dernier rapport, Dernier détecté et Dernière mise à jour pour sélectionner la valeur la plus appropriée.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de règle de rapprochement dynamique lors de la création d'une nouvelle classe enfant dans le Gestionnaire de classe de CI. Vous devez d'abord enregistrer la nouvelle classe enfant, puis ajouter la règle de rapprochement dynamique.

Procédure

1. Cliquez sur **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_dynamic_reconciliation_definition.list` pour ouvrir la table Définitions de rapprochements dynamiques.
3. Dans la vue de liste Définitions de rapprochements dynamiques, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire Définition de rapprochement dynamique.

Champ	Description
Nom	
Attributs	Attributs auxquels appliquer la règle. Les attributs auxquels le type de règle spécifié ne peut pas être appliqué et les attributs pour lesquels une règle de rapprochement dynamique existe déjà n'apparaissent pas.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Condition de filtre	Conditions que les CI doivent remplir pour que la règle soit applicable. Par exemple, pour appliquer une règle uniquement aux CI associés au département des finances, sélectionnez cette condition : **[Department] [is] [Finance].**
Concerne	Table non CMDB à laquelle cette règle s'applique.
Type de règle dynamique	Type de règle basé sur les données CMDB 360.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle d'actualisation des données pour une table non CMDB

Pour appliquer les fonctionnalités du moteur Identification et rapprochement (IRE) à des tables non CMDB prises en charge, créez des règles d'actualisation des données pour ces tables. Les règles d'actualisation des données sont utilisées pour déterminer si un enregistrement est périmé pour une source de données spécifique. Ces enregistrements peuvent ensuite être mis à jour par une source de données autorisée de priorité inférieure.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles d'actualisation des données n'ont aucun impact lorsque des règles de rapprochement dynamiques sont en vigueur.

Les règles d'actualisation des données sont utilisées conjointement avec les règles de rapprochement statiques pour déterminer les étapes de rapprochement d'un enregistrement. Ces règles déterminent si, quand et par quelle source de données un enregistrement peut être mis à jour.

Procédure

1. Cliquez sur **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_datasource_staleness.list` pour ouvrir la table Définitions de péremption des sources de données.
3. Dans la vue de liste Définitions de péremption des sources de données, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire Définitions de péremption des sources de données.

Champ	Description
Concerne	Classe non CMDB à laquelle cette règle s'applique.
Source de données	Source de données pour laquelle la péremption de l'enregistrement est évaluée.
Durée effective	La période utilisée pour l'évaluation de la péremption. Si les champs spécifiés dans la règle de rapprochement statique pour la

Traduction automatique

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

Champ	Description
	classe de l'enregistrement n'ont pas été mis à jour par la source de données spécifiée au cours de la période spécifiée, l'enregistrement est déterminé comme périmé pour cette source de données. Si vous entrez une valeur avec un préfixe valide et un suffixe qui ne l'est pas, tel que `15 x` , la partie valide de la valeur est utilisée (« 15 »). Si la valeur entière n'est pas valide, la valeur par défaut 0 est utilisée.
Actif	Active la règle.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle d'inclusion d'identification pour une table non-CMDB

Réduisez le champ d'application des enregistrements qui sont inclus dans le processus d'identification des enregistrements non CMDB en créant une règle d'inclusion d'identification.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la détection de duplication de CI indépendants, le moteur Identification et rapprochement (IRE) traite uniquement les enregistrements qui respectent les règles d'inclusion d'identification. Par exemple, vous pouvez définir un filtre pour inclure uniquement les enregistrements dont l'état est opérationnel. Lorsqu'il n'existe aucune règle d'inclusion d'identification, tous les enregistrements sont inclus dans le processus d'identification.

Dans le système de base, il n'existe pas de règles d'inclusion d'identification prédéfinies. Les règles d'inclusion d'identification sont définies au niveau de la classe.

Remarque :
Les règles d'inclusion d'identification ont un impact sur tout script qui appelle IRE, créez-les donc soigneusement. Les règles d'inclusion d'identification peuvent empêcher l'identification de certains types d'enregistrements, affectant certaines fonctionnalités de Découverte et de Mappage des services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Règles d'inclusion d'identification**.
2. Dans la vue de liste Règles d'inclusion d'identification, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Règles d'inclusion d'identification.

Champ	Description
Concerne	Table non CMDB à laquelle cette règle s'applique.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Condition d'inclusion	Critères que les enregistrements non CMDB doivent respecter pour être inclus dans le processus d'identification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une règle de source de données IRE pour les tables non CMDB

Lors de l'utilisation du moteur Identification et rapprochement (IRE), vous pouvez empêcher une source de données spécifique d'insérer de nouveaux enregistrements pour une table non CMDB spécifique. Créez des règles de source de données IRE pour les sources de données auxquelles vous ne faites pas confiance lors de la création d'enregistrements, mais auxquelles vous continuez à faire confiance pour la mise à jour des enregistrements existants.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de source de données IRE n'ont aucun impact lorsque des règles de rapprochement dynamiques sont en vigueur.

- Les classes enfants dérivent les règles de source de données IRE des classes parentes, comme le font les règles d'identification.
- Les règles de source de données IRE qui sont spécifiées pour une classe enfant remplacent toutes les règles de source de données IRE dérivées d'une classe parente.

Lorsque IRE traite une opération d'insertion interdite par une règle de source de données IRE, l'opération d'insertion échoue. Cet échec se produit lorsque la source de données et la classe d'enregistrement de l'opération d'insertion et d'une règle de source de données IRE correspondent. Lorsque CreateOrUpdateCIEnhanced() est utilisé, IRE stocke la charge utile échouée dans la table Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] pour une utilisation ultérieure potentielle.

Remarque :
Lorsqu'une opération d'insertion n'est pas autorisée par la règle de source de données IRE, lors de l'utilisation de createOrUpdateCI(), toute la charge utile IRE échoue puisque createOrUpdateCI() n'autorise pas les validations partielles.

Si, par la suite, une source de données autorisée tente d'insérer ce même enregistrement, IRE insère l'enregistrement après l'avoir fusionné avec l'enregistrement correspondant des charges utiles partielles. IRE supprime ensuite la charge utile partielle de la table Charges utiles partielles IRE de la CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] et autorise les mises à jour ultérieures par la source de données spécifiée dans la règle.

Les règles de source de données IRE ne s'appliquent pas à la recherche et aux éléments connexes, et une seule règle peut être active pour n'importe quelle paire classe/source de données.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Règles de source de données IRE**.
2. Dans la vue de liste Règles de source de données IRE, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire Règle de source de données IRE.

Champ	Description
Source de données	Source de données non autorisée à créer des CI de la classe spécifiée.
Actif	Active la règle de source de données IRE.
Concerne	La classe (et les classes enfants) pour laquelle la source de données spécifiée n'est pas autorisée à créer des enregistrements.
Insertion non autorisée	Désactive la source de données spécifiée de l'insertion de nouveaux enregistrements de la classe spécifiée dans la table non CMDB.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

S'il s'agit d'un élément de charge utile avec une demande d'insertion et dans lequel la source de données et la classe d'enregistrement correspondent à la source de données et à la classe d'enregistrement spécifiées dans la règle de source de données IRE :

1. L'opération d'insertion échoue et l'IRE enregistre le message suivant :

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE Insérer dans [xyz] est bloqué pour la source de données [xyz] par la règle de source de données IRE.

2. Si vous utilisez CreateOrUpdateCIEnhanced(), IRE stocke l'élément de charge utile en tant que charge utile partielle dans la table des charges utiles partielles IRE de CMDB [cmdb_ire_partial_payloads].

Si, ultérieurement, une source de données autorisée insère avec succès un enregistrement qui correspond à l'enregistrement d'un élément de charge utile partielle :

1. L'enregistrement actuel est fusionné avec l'enregistrement correspondant de la charge utile partielle, en appliquant des règles de rapprochement statiques si nécessaire.
2. La charge utile partielle respective dans la table Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] est supprimée.
3. Les charges utiles ultérieures dans lesquelles la source de données non autorisée met à jour l'enregistrement respectif s'exécutent avec succès.
4. IRE permet à la source de données, qui n'avait pas le droit d'insérer l'enregistrement, de mettre à jour ce même enregistrement qui existe désormais dans la table non CMDB.

Référence IRE CMDB

Les rubriques de référence fournissent les paramètres de propriété, la séparation de domaine et d'autres contenus de référence pour le moteur Identification et réconciliation (IRE) CMDB.

Traduction automatique

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

Rubriques de référence

Séparation de domaine

Comment Séparation de domaine est pris en charge dans IRE pour vous permettre de séparer les données, les processus et les tâches administratives par domaines de votre organisation.

Propriétés

Propriétés que vous pouvez ajuster pour gérer différents aspects du fonctionnement IRE.

Messages d'erreur IRE

Erreurs et messages générés par le moteur Identification et réconciliation (IRE).

Composants installés avec IRE

Détails sur les tables associées à IRE.

Séparation de domaine

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans la fonctionnalité Identification et rapprochement CMDB. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble

La séparation de domaine est appliquée au cours du processus IRE (Identification et réconciliation CMDB). Les processus IRE sont sensibles au domaine et Séparation de domaine est appliqué aux règles d'Identification et Rapprochement.

Pour plus d'informations sur la séparation en domaines, consultez Séparation en domaines .

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Identification et réconciliation

La séparation de domaine dans le moteur d'identification est appliquée lorsque les utilisateurs activent le module d'extension de séparation de domaine. Séparation de domaine pour IRE propose deux modes de fonctionnement dans les instances séparées par domaine :

- Mode strict (activé par défaut) : dans ce mode, l'identification traite uniquement les CI dans lesquels l'ID de domaine est identique au domaine de l'utilisateur actuellement connecté. Si des CI en double existent dans tous les domaines (y compris les domaines parent et enfant), ces CI ne sont pas considérés comme des CI en double, car leurs ID de domaine ne correspondent pas.

- Mode de séparation de domaine de plateforme (désactivé par défaut) : dans ce mode, IRE suit le comportement de séparation de domaine de la plateforme. Ainsi, lors de l'identification, les domaines parents peuvent accéder à tous les CI de leurs domaines enfants ou de tout domaine sur lequel ils ont une visibilité. Pour plus d'informations, voir Domaines de visibilité et domaines de contenu.

Traduction automatique

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

Le mode de séparation de domaine de la plateforme est destiné à être utilisé par des utilisateurs avancés pour des cas d'utilisation très spécifiques ou avancés.

Remarque :

Le mode de séparation de domaine de la plateforme introduit certains risques qui sont plus importants sur les instances mises à niveau et beaucoup moins sur les instances zbooted.

Selon la façon dont les processus IRE sont configurés sur une instance séparée par domaine, configurer IRE pour utiliser le mode de séparation de domaine de la plateforme peut entraîner un comportement inattendu et indésirable si vous n'êtes pas utilisé avec précaution. L'un des risques est si l'activation du mode de séparation de domaine de la plateforme est suivie de l'exécution de processus IRE à partir d'un domaine différent de celui sur lequel les processus IRE étaient précédemment exécutés. Dans ce cas, les CI qui étaient précédemment identifiés comme uniques peuvent être identifiés comme des CI en double et peuvent entraîner l'échec de certaines applications.

Si une application utilise déjà efficacement IRE dans un environnement séparé par domaine, il n'y a aucun avantage à passer en mode Domain Separation de plateforme qui pourrait créer un risque.

Utilisez la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled pour basculer entre ces deux modes pour la séparation en domaines IRE. Par défaut, cette propriété est définie sur **false**.

Mode de séparation de domaine de la plateforme

Définissez la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled sur **vrai** pour activer le mode de séparation de domaine de la plateforme pour le traitement IRE. Avec le mode Séparation de domaine de la plateforme, les domaines parents peuvent accéder à tous leurs domaines enfants pendant le traitement IRE. Par exemple, IRE peut détecter un CI correspondant dans un domaine enfant, puis mettre à jour ce CI au lieu d'en créer un nouveau.

Dans le mode Séparation de domaine de la plateforme pour IRE :

- L'IRE exécuté à partir d'un domaine parent peut accéder aux CI contenus dans son domaine, aux domaines enfants situés plus bas dans la hiérarchie des domaines et au domaine global.
- L'IRE exécuté à partir du domaine global peut accéder à tous les CI.
- Les domaines de visibilité et les domaines contiennent sont pris en charge.

Remarque :

Lorsque le mode Séparation de domaine de plateforme est activé, il peut y avoir une augmentation soudaine de la détection IRE des CI en double.

Séparation de domaine pendant le processus d'identification

Au cours du processus d'identification, la séparation de domaine est appliquée comme suit :

Traduction automatique

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

- Quel que soit le paramètre de la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled :
  - Les ID de domaine n'ont pas besoin d'être explicitement envoyés dans la charge utile d'entrée des API du moteur d'identification. En interne, le moteur d'identification amène l'ID de domaine actuel de l'utilisateur à appeler les API du moteur d'identification.
  - Pendant la mise en correspondance, si aucun enregistrement n'est trouvé et qu'un CI est inséré, l'ID de domaine du CI est le même que l'ID de domaine du domaine de l'utilisateur connecté. Lors de la mise à jour d'un CI, l'ID de domaine du CI ne change pas.
  - Pendant la correspondance, si des doublons sont trouvés, les tâches de déduplication créées dans la table [reconcile_duplicate_task] ont le même ID de domaine que les doublons de CI.
  - Pendant la correspondance, si la reclassification du CI n'est pas autorisée, les tâches de reclassification sont créées dans la table [reclassification_task], avec le même ID de domaine que le CI pour lequel la reclassification est nécessaire.
- Lorsque la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled est définie sur **faux** :
  - Seuls les CI qui ont le même ID de domaine que le domaine de l'utilisateur actuellement connecté sont utilisés pendant la correspondance.
  - Les CI en double qui existent dans tous les domaines (y compris les domaines parent et enfant) ne sont pas considérés comme des CI en double par IRE.
- Lorsque la propriété système glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled est définie sur **vrai** :
  - Les CI en double qui existent dans tous les domaines (tels que les domaines parent et enfant) sont considérés comme des CI en double par IRE.
  - Les CI du domaine d'utilisateur connecté et des domaines enfants sont utilisés pendant la correspondance.

Séparation de domaine et règles d'identification

Les règles d'identification et les règles d'inclusion d'identification utilisées lors du processus d'identification sont toujours définies au niveau global. Par exemple, les tables suivantes n'ont pas de champ sys_domain :

- Identificateur (cmdb_identifier)
- Entrées d'identificateurs (cmdb_identifier_entry)
- Entrées associées (cmdb_related_entry)
- Règles d'inclusion d'identification (cmdb_ie_active_config)

Séparation de domaine et règles de réconciliation

Les règles de définition de rapprochement utilisées au cours du processus de rapprochement peuvent être définies pour différents domaines. Par exemple, les tables suivantes comportent des champs sys_domain, sys_overrides sys_domain_path :

- Définition de rapprochement (cmdb_reconciliation_definition)
- Priorité des sources de données (cmdb_datasource_precedence)
- Définitions des péremptions des sources de données (cmdb_datasource_staleness)

Traduction automatique

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

Propriétés

Utilisez les propriétés Identification et rapprochement pour configurer le moteur Identification et rapprochement (IRE).

Ces propriétés sont disponibles pour Identification et Rapprochement. Pour afficher et modifier ces propriétés, le rôle administrateur est requis.

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

Propriétés pour Identification et réconciliation

Propriété	Description
Exigez que les attributs requis ne puissent pas être nuls pendant l'identification et le rapprochement. glide.required.attribute.enabled	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Configu rapprochement**
Autorisez la mise à niveau de classe pendant l'identification et le rapprochement IRE. glide.class.upgrade.enabled	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Configu rapprochement** • Pour en savoir plus : Co Si **la valeur est false**, IRE dans IRE amélioré) avec l crée une tâche de reclassifica
Autorisez les déclassements de classes pendant l'identification et le rapprochement IRE. glide.class.downgrade.enabled	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Configu rapprochement** • Pour en savoir plus : Co Si **la valeur est false**, IRE dans IRE amélioré) avec l crée une tâche de reclassifica
Autorisez le basculement de classe pendant l'identification et le rapprochement IRE. glide.class.switch.enabled	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Configu rapprochement** • Pour en savoir plus : Co

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
	Si **la valeur est false**, IRE dans IRE amélioré) avec l crée une tâche de reclassifica
glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled	Activez IRE pour traiter le de reclassification de mis *glide.class.upgrade.e* • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : ajouter à l • Pour en savoir plus : Co Selon le paramètre de pro niveau : • **vrai** : IRE traite les mise reclassification de mise • **false** : IRE traite les mis reclassification de mise
glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled	Activer IRE pour traiter le reclassification de passag sur la *glide.class.down* • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : ajouter à l • Pour en savoir plus : Co Selon le paramètre de pro version antérieure : • **vrai** : IRE traite les mise reclassification de pass • **faux** : IRE traite les mis reclassification de pass
glide.identification_engine.update_without_switch_enabled	Activez IRE pour traiter le de reclassification des co *glide.class.switch.en* • Type : true | false • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
	• Emplacement : ajouter à l • Pour en savoir plus : Co Selon le paramètre de pro commutateur : • **vrai** : IRE traite les mise reclassification du comm • **false** : IRE traite les mis reclassification du comm
glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled	Globalement, activez ou d reclassification actives. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajouter à l • Pour en savoir plus : Co
Autorisez la mise à jour d'un champ vide par une source de données de priorité inférieure. glide.reconciliation.override.null	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Configu rapprochement**
Contrôle la manière dont l'identification traite un petit ensemble de CI en double. glide.identification_engine.skip_dupliqués	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Autres valeurs : **vrai** Si le nombre de C `glide.identifi` le plus ancien des correspondance également désigr en double. Pour le reste des défini comme réf **Faux** La correspondance d • Emplacement : **Configu rapprochement**

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
Nombre maximal de CI qui peuvent se trouver dans un ensemble de doublons de CI pour permettre l'identification de traiter les doublons de CI en fonction du paramètre de *glide.identification_engine.skip_duplicates*. glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold	Si le nombre de CI en dou double comme si *glide.* définie sur faux. • Type : entier • Valeur par défaut : 5 • Emplacement : **Configu** **rapprochement**
Nombre maximal d'exécutions de journaux qui peuvent être affichées lors de la navigation vers **Configuration** > **Journaux d'identification**. glide.identification_logs.max_run_ids	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 0 • Emplacement : **Configu** **rapprochement**
glide.cache.size.service_cache	Taille maximale du cache (en M entrantes et sortantes. Lorsque récemment utilisées sont ignor **Remarque :** Vous ne pouvez pas désac • Type : entier • Valeur par défaut : 20 • Emplacement : ajouter à l
glide.identification_engine.verrouillage_insert_granulaire	Détermine s'il faut utiliser plus global. Définissez la valeur sur fa l'utilisation de plusieurs v • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajouter à l
glide.identification_engine.batch_update_last_discovered	Contrôle la mise à jour des lots d'identification *last_disco* Définissez la valeur sur fa vous souhaitez déclenche API Identification et rapp • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajouter à l

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
glide.identification_engine.related_items_local_cache_count	Pour l'optimisation, un no mises en cache localemer • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 150 • Emplacement : ajouter à **Remarque :** En cas de problème de mé à l'utilisation du cache loc `glide.identificat` sur 0 `glide.identificat`
glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count	Pour l'optimisation, un no mises en cache localemer • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : ajouter à **Remarque :** En cas de problème de mé à l'utilisation du cache loc `glide.identificat` sur 0 `glide.identificat`
glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count	Pour l'optimisation, un no mises en cache localemer • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : ajouter à Définir la valeur sur 0 évi qui pourrait affecter les p
glide.cmdb.logger.source.identification_engine	Activez et configurez le t l'utilisation d'IRE en deho exemple, lors de l'utilisati planifiés.

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeurs : info, warn, err • Emplacement : ajouter à **Remarque :** Selon le paramètre, le sys d'affecter les performance limitez le niveau de détail ou le débogage. Pour plus d'informations connaissances Comment ca de rapprochement] [KB075038
glide.identification_engine.éléments_de_charge_utile_partiel_max_size	Nombre maximal d'éléme partielle. Lorsque cette li Par exemple, lorsque IRE que les relations et référe charge utile partielle. Cet importante. L'ajustement de cette pro performances liés au trait • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 0 • Pour en savoir plus : M • Emplacement : ajouter à
glide.identification_engine.limite_processus_éléments_partiels	Nombre maximal d'éléme fois cette limite atteinte, correspondant aux éléme L'ajustement de la valeur liés au traitement IRE d'é • Type : nombre entier • Par défaut : 2000 • Emplacement : ajouter à
glide.identification_engine.partial_items_process_absolute_limit	Limite absolue du nombre IRE arrête d'extraire les c partielles IRE CMDB [cmd peut aider à résoudre les d'éléments partiels.

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Par défaut : 5000 • Emplacement : ajouter à l
glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older	Détermine comment IRE u *discovery_source* attrib • vrai : si *last_discover* antérieur à celui *last_* les valeurs de charge u *discovery_source* att • false : même si la *last_* antérieure à celle *last_* valeurs de la charge uti *discovery_source* att **Remarque :** Seuls les attributs mention de mise à jour. • Type : true | false • Par défaut : true • Pour en savoir plus : M • Emplacement : ajouter à l
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now	Si le moteur de transform *ire.skip_updating_las* formulaire Transformateur de j propriété pour *skip_upd* • Type : true | false • Valeur par défaut : fals • Pour en savoir plus : M • Emplacement : ajouter à l
glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older	Détermine comment IRE u charge utile pour détermi table Source [sys_object_

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
	• true : si *source_recen* est antérieur à celui *la* l'attribut *last_scan* da • false : même si la *sour* utile est antérieure à ce valeur de la charge utile Source [sys_object_sou Vous pouvez vérifier la ch *last_scan* dans la table à jour cette *last_scan* v **Remarque :** Seuls les attributs mention de mise à jour. • Type : true | false • Par défaut : true • Pour en savoir plus : À attributs CMDB et Moteur • Emplacement : ajouter à
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now	Si RTE ne transmet pas la personnalisée sur le formu la valeur de cette propriété l'option IRE. • Type : true | false • Valeur par défaut : fals • Pour en savoir plus : À attributs CMDB et Moteur • Emplacement : ajouter à
glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled	Active/désactive le mode pendant le traitement IRE • faux : les processus IRE désactiver l'accès des traitement IRE. • vrai : Séparation de dor domaine de la plateform rechercher l'accès à to • Type : true | false • Valeur par défaut : fals

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
	• Pour en savoir plus : Sé • Emplacement : ajouter à l
glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition	Active les options avancé les règles d'identification. des conditions afin de réc correspondant sera reche **Remarque :** Cette propriété n'affe n'affecte pas les entr Dans le système de b classes sont préconfi Toutes ces conditions standard s'appliquent propriété sur **vrai**. Pour éviter tout comp prédéfinies dans les e cette propriété sur **vr** saisissez cmdb_identi d'identificateur, exam • Type : true | false • Valeur par défaut : fals • Pour en savoir plus : Cr • Emplacement : ajouter à l
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update	Détermine si les condition appliquées avant qu'une charge utile. • Type : true | false • Valeur par défaut : fals • Pour en savoir plus : Cr rapprochement dynamique • Emplacement : ajouter à l
glide.identification_engine.skip_sys_object_source_matching	Détermine si les processu identifier de façon unique *sys_object_source* la re Lorsqu'il est défini sur vra charge utile qui contient u lieu d'utiliser *sys_object*

Traduction automatique

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

Propriétés pour Identification et réconciliation (suite)

Propriété	Description
	situations qui peuvent po l'utilisation de sources da alors que la clé native sou Cependant, when *source* exemple, si aucune des rè attributs et les valeurs de la charge utile), alors *sou* lorsque la propriété est d • Type : true | false • Valeur par défaut : fals • Pour en savoir plus : M • Emplacement : ajouter à

Messages d'erreur IRE

Le moteur Identification et rapprochement (IRE) génère les erreurs et messages suivants. Selon les paramètres, ces messages apparaissent dans le volet Journalisation de l'identification et dans les journaux système.

Pour plus d'informations sur les chaînes d'identification et de qualificateur de CI basées sur la recherche, reportez-vous à la section Créer une règle d'identification de CI.

Remarque :
IRE effectue une vérification initiale d'une charge utile avant de traiter les règles d'identification. Si IRE détecte des CI en double en fonction d'identificateurs de classe, la charge utile est rejetée et le traitement s'arrête.

Pour plus d'informations sur l'erreur de charge utile d'identification CMDB : « ÉCHEC DE LA TENTATIVE D'EXÉCUTION SUR LA CONNEXION », consultez Erreur de charge utile d'identification CMDB : « Échec de l'insertion avec erreur Erreur lors de l'insertion de cmdb_ci... », où les journaux de nœud affichent « ÉCHEC DE LA TENTATIVE D'EXÉCUTION SUR LA CONNEXION » « Entrée 'XXX' en double pour la clé 'XXX' » Article de la base de connaissances.

Erreur IDENTIFICATION_RULE_MISSING

Message	Description et résolution
Règle d'identité manquante pour la table [*xyz*]	**Description :** Il manque la règle d'identification pour une classe. **Résolution :** Assurez-vous qu'il existe une règle d'identification pour la table [*xyz*] et que cette règle est active.

Traduction automatique

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

MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES

Message	Description et résolution
Dans la charge utile, ensemble minimum de valeurs d'entrée manquant pour les attributs de critère (correspondance) de la règle d'identification pour la table [*xyz*]. Ajouter ces valeurs d'entrée dans l'élément de charge utile « *abc* »	**Description :** Ensemble minimum de valeurs manquant pour les attributs de critère d'une règle d'identification. **Résolution :** Dans la charge utile, ajoutez un ensemble minimal de valeurs pour les attributs de critères de l'identificateur CI pour la table [*xyz*]. Ouvrez le Gestionnaire de classes de CI, cliquez sur **Hiérarchie** et sélectionnez la [classe *xyz* . Vérifiez la règle d'identification et les entrées d'identificateur pour la table [*xyz*.

Erreur NO_CLASS_NAME_FOR_INDEPENDENT_CI

Message	Description et résolution
Impossible d'avoir « sys_class_name » comme champ clé dans une règle d'identité indépendante sur « *xyz* »	**Description :** L'attribut de classe a été ajouté à l'identificateur de CI qui n'est pas pris en charge. **Résolution :** Supprimez l'attribut de classe de l'identificateur CI pour la table [*xyz*].

Erreur IDENTIFICATION_RULE_FOR_LOOKUP_MISSING

Message	Description et résolution
Règle d'identité pour la table [*xyz*] manquante Règle de recherche pour la classe [*abc*]	**Description :** La charge utile a un nom de classe de recherche, mais la règle de recherche correspondante est manquante. **Résolution :** Ajoutez une entrée d'identificateur de recherche avec [Rechercher sur la table] comme [*abc*] pour l'identificateur CI pour la table [*xyz*]. Pour plus d'informations sur ce message d'erreur, consultez Erreur d'identification « Règle d'identité pour la table [cmdb_ci_table_name] règle

Traduction automatique

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

Message	Description et résolution
	de recherche manquante pour la classe [table_name] » [KB0786444] .

Erreur : IDENTIFICATION_RULE_FOR_RELATED_ITEM_MISSING

Message	Description et résolution
Règle d'identité pour la table [*xyz*] Règle connexe manquante pour la classe [*abc*]	**Description :** La charge utile a un nom de classe connexe, mais la règle connexe correspondante est manquante. **Résolution :** Ajouter une entrée associée avec [Table connexe] en tant que [*abc*] dans l'identificateur CI pour la table [*xyz*].

Erreur NO_LOOKUP_RULES_FOR_DEPENDENT_CI

Message	Description et résolution
Impossible d'avoir une règle de recherche pour une règle d'identité dépendante sur « *xyz* »	**Description :** Impossible d'obtenir une règle de recherche pour une règle d'identité dépendante. **Résolution :** Supprimer l'entrée d'identificateur de recherche de l'identificateur CI dépendant pour la table [*xyz*].

Erreur : INVALID_INPUT_DATA

Message	Description et résolution
sys_id non valide trouvé dans la charge utile. Aucun enregistrement avec sys_id [*xyz*] n'existe dans la table [*abc*] ou est un enregistrement en double avec le champ [duplicate_of] défini sur un CI principal	**Description :** La charge utile fait référence à un sys_id non valide. **Résolution :** Supprimez le sys_id référencé ou fournissez une sys_id valide.
Dans la charge utile, aucune source de données n'existe. Vous devez fournir une valeur de choix à partir du champ de choix [discovery_source] dans la table [cmdb_ci]	**Description :** Aucune source de données n'existe dans la charge utile. **Résolution :** Dans la charge utile, fournissez une valeur de choix valide dans le champ

Traduction automatique

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

Message	Description et résolution
	de choix [discovery_source] de la table [cmdb_ci].
Dans la charge utile, une source de données non valide [*xyz*] existe. Vous devez fournir une valeur de choix valide dans le champ [discovery_source] dans la table [cmdb_ci]	**Description :** La charge utile contient une source de données non valide. **Résolution :** Dans la charge utile, fournissez une valeur de choix valide dans le champ de choix [discovery_source] de la table [cmdb_ci].
Aucune relation de ce type avec le nom [*xyz*] n'existe dans la table [cmdb_rel_type]. Si la relation prête à l'emploi de [*xyz*] a été supprimée ou renommée, elle doit être restaurée	**Description :** La charge utile référence une relation qui n'existe pas dans la table [cmdb_rel_type]. **Résolution :** Vérifiez que la référence à la relation est exacte. Ou, s'il s'agit d'une nouvelle relation, ajoutez-la à la table [cmdb_rel_type]. Ou, si la relation prête à l'emploi de [*xyz*] a été supprimée ou renommée, restaurez-la.
Les relations de charge utile « *xyz* » ont un index d'enregistrement parent non valide : [*0*]	**Description :** La charge utile fait référence aux index parents non valides. **Résolution :** Vérifiez les index de charge utile et assurez-vous qu'ils sont tous valides.
Les relations de charge utile « *xyz* » ont un index d'enregistrement enfant non valide : [*0*]	**Description :** La charge utile fait référence aux index enfants non valides. **Résolution :** Vérifiez les index de charge utile et assurez-vous qu'ils sont tous valides.

Erreur DUPLICATE_RELATIONSHIP_TYPES

Message	Description et résolution
Il existe des enregistrements de type de relation en double portant le nom [*xyz*] dans la table [cmdb_rel_type] ayant sys_ids : [*abc*]	**Description :** Il existe des enregistrements en double dans la table [rel_ci_type] pour la relation. **Résolution :** Supprimez les enregistrements en double.

Traduction automatique

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

Erreur : DUPLICATE_PAYLOAD_RECORDS

Message	Description et résolution
Éléments en double trouvés dans la charge utile (index *0* et *1*), à l'aide de className [*xyz*] et des champs [*abc*]. Supprimer les éléments en double de la charge utile	**Description :** La charge utile contient deux éléments dont les attributs de critère ont des valeurs identiques. **Résolution :** Supprimez l'un des éléments en double.

Erreur : LOCK_TIMEOUT

Message	Description et résolution
Échec de l'acquisition du verrou de synchronisation pour *xyz*	**Description :** Impossible d'acquérir le verrou de mutex système. **Résolution :** Augmentez le délai d'expiration du mutex en ajoutant la propriété système **glide.identification_engine.mutex_expiration_time** et en définissant une valeur entière supérieure à la valeur par défaut (15 min).

Erreur : MULTIPLE_DUPLICATE_RECORDS

Message	Description et résolution
Enregistrements en double trouvés dans la table [*xyz*] à l'aide des champs [*abc*]	**Description :** Trouvez des enregistrements en double dans la table spécifiée. **Résolution :** Corrigez les enregistrements en double trouvés par le moteur d'identification. Consultez les tâches de déduplication pour plus d'informations sur tous les doublons.

Erreur : REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY

Message	Description et résolution
Champ obligatoire [*xyz*] manquant dans la table [*abc*]. Ajouter une valeur d'entrée pour le champ obligatoire dans la charge utile	**Description :** Il manque un attribut obligatoire dans la charge utile. **Résolution :**

Traduction automatique

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

Message	Description et résolution
	Dans la charge utile, ajoutez une valeur d'entrée pour le champ obligatoire [*xyz*] dans la table [*abc*].

Erreur : MISSING_DEPENDENCY

Message	Description et résolution
Dans la charge utile, aucune relation n'est définie pour la classe dépendante [*xyz*] qui correspond à des règles de confinement/d'hébergement : [*abc*]. Ajouter les relations appropriées dans la charge utile pour « *définition* »	**Description :** Aucune relation définie pour la classe dépendante correspondant à l'une de ses règles de métadonnées. **Résolution :** Dans la charge utile, ajoutez les relations appropriées pour la classe dépendante [*xyz*] qui correspond à toutes les règles de confinement/ d'hébergement : [*abc*].

Erreur : METADATA_RULE_MISSING

Message	Description et résolution
Aucune règle d'imbrication ou d'hébergement définie pour la classe dépendante [*xyz*]. Ajouter des règles d'imbrication/d'hébergement pour « *abc* »	**Description :** Aucune règle d'imbrication ni d'hébergement n'a été définie pour la classe dépendante. **Résolution :** Ajoutez des règles d'imbrication ou d'hébergement pour la classe dépendante [*xyz*].

Erreur : MULTIPLE_DEPENDENCIES

Message	Description et résolution
Plusieurs éléments de relation dépendante [*xyz*] et [*abc*] trouvés dans la charge utile	**Description :** Il existe plusieurs éléments dépendants de la relation. **Résolution :** Supprimez l'un des multiples éléments de relation dépendante [*xyz*] ou [*abc*].
Plusieurs chemins d'accès à la même destination : *xyz -> abc*	**Description :** Plusieurs chemins d'accès à la même destination. **Résolution :**

Traduction automatique

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

Message	Description et résolution
	Supprimez les chaînes de relations/ qualificatifs en double qui peuvent exister entre *xyz -> abc*.

Erreur : ABANDONNÉ

Message	Description et résolution
Abandon du traitement de l'élément de charge utile « *xyz* », car il dépend de l'élément de charge utile « *abc* » comporte des erreurs	**Description :** L'élément de charge utile dépendant comporte des erreurs, le traitement est donc abandonné. **Résolution :** Résolvez l'erreur sur l'élément de charge utile dépendant « abc ».
Impossible de trouver un enregistrement correspondant avec sys_id [*xyz*] dans la table [*abc*]	**Description :** Le sys_id correspondant n'existe pas dans la table correspondante. **Résolution :** Vérifier dans la table [*abc*] si l'enregistrement correspondant est un enregistrement valide en fonction de la charge utile entrée.
L'API du moteur d'identification a été appelée de façon récursive, abandonnant...	**Description :** L'API du moteur d'identification a été appelée de façon récursive. **Résolution :** Évitez d'appeler l'API du moteur d'identification de manière récursive.
Erreur détectée lors du traitement de la charge utile à partir de *xyz*	**Description :** Une erreur s'est produite lors du traitement de la charge utile. **Résolution :** Résolvez toutes les erreurs mentionnées dans la charge utile de sortie à partir de *xyz*.
Lors du traitement, des erreurs ont été rencontrées dans l'élément de charge utile : *xyz*	**Description :** L'élément de charge utile comporte des erreurs. **Résolution :** Résolvez les erreurs dans l'élément de charge utile « *xyz* ».
Une erreur s'est produite lors de l'analyse de la charge utile JSON d'entrée : *xyz*	**Description :** Une erreur s'est produite lors de l'analyse de la charge utile JSON.

Traduction automatique

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

Message	Description et résolution
	Résolution : Assurez-vous que la charge utile JSON d'entrée a un format JSON correct.

Erreur MULTI_MATCH

Message	Description et résolution
Doublons d'enregistrements dépendants ayant une relation [*xyz*] avec le même CI (className :[*abc*], sysId :[*def*])	**Description :** CI dépendants en double trouvés. **Résolution :** Vérifiez les tâches de déduplication pour obtenir des informations sur tous les doublons, puis supprimez les enregistrements en double.
Plusieurs relations entre les éléments de la charge utile ont été trouvées : « *xyz* » et « *abc* »	**Description :** Plusieurs relations entre les éléments de la charge utile ont été trouvées. **Résolution :** Vérifiez s'il existe des chaînes de relation et des chaînes de qualificateur en double.
Enregistrements en double trouvés dans la table de recherche [*xyz*] à l'aide des champs [*abc*] et du champ de référence [*def*]	**Description :** Enregistrements en double trouvés dans la table de recherche. **Résolution :** Vérifiez les tâches de déduplication pour obtenir des informations sur tous les doublons, puis supprimez les enregistrements en double.

Erreur : QUALIFICATION_LOOP

Message	Description et résolution
La chaîne de qualification a une boucle qui contient la relation « *xyz* »	**Description :** La chaîne de qualification a une boucle. **Résolution :** Supprimez la boucle de la chaîne de qualification avec la relation « xyz ».

Traduction automatique

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

Erreur TYPE_CONFLICT_IN_QUALIFICATION

Message	Description et résolution
Charge utile non valide, la chaîne de qualifications a plusieurs chemins possibles pour les éléments de charge utile : « *xyz* » et « *abc* »	**Description :** Plusieurs parcours de qualification trouvés. **Résolution :** Supprimez plusieurs chemins de qualification possibles entre les éléments « xyz » et « abc ».

Erreur RECLASSIFICATION_NOT_ALLOWED

Message	Description et résolution
Reclassification de CI non autorisée de la classe : [*xyz*] à [*abc*]	**Description :** Reclassification de CI non autorisée. **Résolution :** Consultez les tâches de reclassification pour plus d'informations sur la reclassification et vérifiez si la reclassification de la classe : [*xyz*] vers [*abc*] est valide.

Erreur : DUPLICATE_RELATED_PAYLOAD

Message	Description et résolution
Éléments associés en double trouvés (0 et 1) dans l'index de charge utile 1 à l'aide des champs xyz	**Description :** Éléments associés en double présents. **Résolution :** Supprimez l'un des éléments associés en double présents dans la charge utile.

Erreur : DUPLICATE_LOOKUP_PAYLOAD

Message	Description et résolution
Éléments de recherche en double trouvés (0 et 1) dans l'index de charge utile 1 à l'aide des champs *xyz*	**Description :** Éléments de recherche en double présents. **Résolution :** Supprimez l'un des éléments de recherche en double présents dans la charge utile.

Traduction automatique

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

INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE

Message	Description et résolution
Insérer dans [*xyz*] est bloqué pour la source de données [*abc*] par la règle de source de données IRE	**Description :** Une règle de source de données IRE est configurée pour empêcher la source de données [*abc*] d'insérer des CI de la classe [*xyz*]. **Résolution :** Supprimez ou mettez à jour la règle de source de données IRE appropriée pour permettre à la source de données [*abc*] d'insérer les CI de la classe [*xyz*]. Vous pouvez également attendre qu'une autre source de données autorisée crée le même CI.

Composants installés avec IRE

Plusieurs types de composants sont installés avec Identification et réconciliation (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb), y compris les tables.

Tables installées

Table	Description
Identificateur [cmdb_identifier]	Ensembles de règles d'identification définis pour différentes classes de CI.
Définition de rapprochement [cmdb_reconciliation_definition]	Règles de rapprochement statiques définies pour différentes classes de CI au niveau de la table et du champ.
Définitions de rapprochements dynamiques [cmdb_dynamic_reconciliation_definition]	Règles de rapprochement dynamiques définies pour différents attributs et classes.
Entrée d'identificateur [cmdb_identifier_entry]	Entrées de règle avec différentes priorités affectées à chaque identificateur.
Dupliquer le résultat d'audit [duplicate_audit_result]	Dupliquer les résultats d'audit correspondant à une tâche spécifique en double. Ces résultats sont générés automatiquement au cours du processus d'identification et ne doivent pas être ajoutés manuellement.
Tâches de correction des doublons [reconcile_duplicate_task]	Tâche pour remédier aux doublons détectés au cours du processus d'identification. Les enregistrements sont

Traduction automatique

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

Table	Description
	générés automatiquement et les utilisateurs ne doivent pas ajouter d'enregistrements manuellement.
Tâche de reclassification [reclassification_task]	Tâches de reclassification qui ont été générées au cours du processus d'identification.
Historique de source de données [cmdb_datasource_last_update]	Informations sur la dernière source de données qui a mis à jour chaque attribut. Utilisée pour déterminer si une source de données peut mettre à jour un CI périmé.
Définition de la péremption de la source de données [cmdb_datasource_staleness]	Durée effective par source de données. Lorsque la durée effective est dépassée, Intégrité CMDB détermine que les informations fournies par cette source de données sont périmées.
Contexte du moteur d'identification [cmdb_ie_context]	Charge utile d'entrée et source de données (discovery_source de cmdb_ci) qui seront utilisées comme entrée pour une API de moteur d'identification spécifique. Stocke des informations sur l'API du moteur d'identification spécifique qui sera appelée (`identifyCI` ou `createOrUpdateCI` API). Stocke également des informations sur les options IRE améliorées utilisées dans la simulation d'identification. **Remarque :** Table interne utilisée par la simulation d'identification.
Exécution du moteur d'identification. [cmdb_ie_run]	Enregistrement cmdb_ie_context spécifique utilisé pour s'exécuter sur le moteur d'identification. Détails également sur la charge utile de sortie renvoyée par les API, tels que l'heure de début et de fin de l'exécution et si l'exécution a réussi. **Remarque :** Table interne utilisée par la simulation d'identification.
Journal de moteur d'identification [cmdb_ie_log]	Les journaux du moteur d'identification d'un cmdb_ie_run spécifique simulé dans la simulation d'identification. Aussi des détails sur le niveau et l'ordre des journaux. **Remarque :** Table interne utilisée par la simulation d'identification.
Règle de source de données IRE	Règles de source de données IRE.

Traduction automatique

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

Table	Description
[cmdb_ire_data_source_rule]	
Charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads]	Éléments de charge utile qui ont été déterminés comme partiels et qui peuvent être appariés ultérieurement à une charge utile entrante. Si une charge utile partielle est mise en correspondance et traitée, elle est supprimée de la table Charges utiles partielles IRE CMDB. Les charges utiles partielles datant de plus de 90 jours sont supprimées de la table. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette table dans les processus IRE, consultez Moteur Identification et rapprochement (IRE).
Index de charges utiles partielles IRE CMDB [cmdb_ire_partial_payloads_index]	Clés d'identificateur associées à des éléments partiels. IRE utilise ces clés pour essayer de les mettre en correspondance avec les clés d'identificateur des charges utiles entrantes. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette table dans les processus IRE, consultez Moteur Identification et rapprochement (IRE).
Charges utiles incomplètes IRE CMDB [cmdb_ire_incomplete_payloads]	Éléments incomplets, stockés au format JSON en tant que charges utiles incomplètes. Les éléments incomplets sont stockés dans le but d'enregistrer les charges utiles avec des erreurs irrécupérables, et ne sont plus jamais traités. La table est configurée pour la rotation de tables , avec une durée d'un jour et sept rotations de tables. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette table dans les processus IRE, consultez Moteur Identification et rapprochement (IRE).
Statistiques de l'agrégat de sortie IRE [cmdb_ire_output_aggregate_stats]	Cette table est renseignée lorsque RTE invoque IRE, par exemple, lors du traitement des intégrations. Détails sur les données insérées par les ensembles de données à importer ou le moteur de transformation robuste (RTE) dans la CMDB (via IRE). Le nombre d'éléments insérés, d'éléments partiels et d'éléments mis à jour est stocké pour chaque type de CI, par exécution.

Traduction automatique

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

Table	Description
Éléments cibles de sortie IRE [cmdb_ire_output_target_item]	Cette table est renseignée lorsque RTE invoque IRE, par exemple, lors du traitement des intégrations. Détails sur les données insérées par les ensembles de données à importer ou le moteur de transformation robuste (RTE) dans la CMDB (via IRE). La classe cible et les sys_id sont stockées par ID de ligne ImportSet, au cours d'une exécution. Pour que cette table soit remplie, RTE doit transmettre la `ire_output_detailed_stats` propriété.
Restrictions de classification [cmdb_ire_reclassification_restriction]	Règles de restriction de reclassification. Ces règles empêchent les mises à jour de commutation et de reclassification de versions antérieures pour des classes sources et cibles spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Configurer la reclassification des CI pendant le traitement IRE.

Rôles d'utilisateur installés

Rôle	Description
cmdb_payload_admin	Affecté automatiquement aux utilisateurs ayant le rôle cmdb_admin pour une utilisation interne uniquement.

Information associée

Propriétés

Remplissage de la CMDB

Vous pouvez remplir la CMDB à l'aide Découverte de , de Centre d'intégration ETL ou de jeux d'importation pour importer et intégrer des données à partir d'une source tierce, en l'intégrant à une CMDB externe ou en créant manuellement des CI.

Lorsque vous remplissez la CMDB avec des informations, vous créez un enregistrement pour chaque élément de configuration dans la table cmdb_ci ou sur l'une des tables qui étendent cette table.

Applications associées ServiceNow® Store et informations de référence :

- CMDB Modèle de schéma: collection de diagrammes de classes et d'attributs de classes pour les classes CMDB clés.
- Descriptions des tables CMDB: descriptions des principales tables CMDB dans le système de base.
- Modèles de classe CI CMDB : ServiceNow Store application qui ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe CMDB de base. Cela inclut les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez ensuite utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre classe de base CMDB.

Traduction automatique

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

- Modèles de détection : ServiceNow Store application qui fournit une bibliothèque de modèles de détection pour détecter des appareils et des applications spécifiques dans le secteur.
- Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services: ServiceNow Store applications qui fournissent des intégrations prédéfinies pour l'importation et l'intégration de données tierces communes dans les classes CMDB. Comprend également l'assistant ETL Centre d'intégration pour la création de nouvelles cartes de transformation ETL.

Découverte automatique de gestion des configurations ITIL

La clé de toute pratique commerciale de gestion des configurations est l'inventaire initial et continu ou la découverte de ce que vous possédez. La ServiceNow plateforme offre trois options de détection automatique :

- Le produit Discovery séparé et très robuste.
- Pour les entreprises qui souhaitent tirer parti des technologies de détection qu'elles ont déjà déployées (SMS, Tally NetCensus, LanDesk, etc.), la ServiceNow plateforme prend en charge les intégrations à ces technologies via des services Web. Les données numérisées peuvent être mappées directement dans la CMDB.

Pour plus d'informations sur la conception, la construction et la maintenance de la CMDB, consultez le livre blanc Conception et configuration de la CMDB .

Découverte

Le Découverte produit remplit automatiquement la CMDB. Découverte recherche dans le réseau tous les ordinateurs et périphériques connectés, puis remplit la CMDB avec des informations sur la configuration, la mise en service et l'état actuel de chaque ordinateur/périphérique. Découverte utilise des sondes, des capteurs et des modèles pour collecter et traiter des données sur les ordinateurs, les serveurs, les imprimantes, divers périphériques IP et les relations entre tous les éléments trouvés. Découverte signale également tout logiciel en cours d'exécution et les connexions TCP entre les systèmes informatiques, établissant ainsi leurs relations. Ces informations sont renvoyées à l'instance et utilisées pour remplir la CMDB.

Pour plus d'informations sur Découverte :

- Visibilité ITOM
- Bases Discovery

Intégrer des données tierces à l'aide du Centre d'intégration ETL

Utilisez Centre d'intégration ETL pour importer et intégrer des données provenant d'un tiers dans la CMDB. À l'aide du Centre d'intégration ETL, créez des cartes de transformation ETL qui sont utilisées pour intégrer des données provenant de sources de données spécifiques. Centre d'intégration ETL vous guide dans l'importation des données sources, la transformation des données si nécessaire et la sélection des classes et attributs CMDB cibles vers lesquels mapper les données. Vous prévisualisez ensuite les résultats de l'intégration et ajustez les configurations avant de planifier des intégrations récurrentes.

Visitez le ServiceNow Store pour afficher et télécharger les intégrations courantes.

Importer des données à partir d'une autre source à l'aide de jeux d'importation

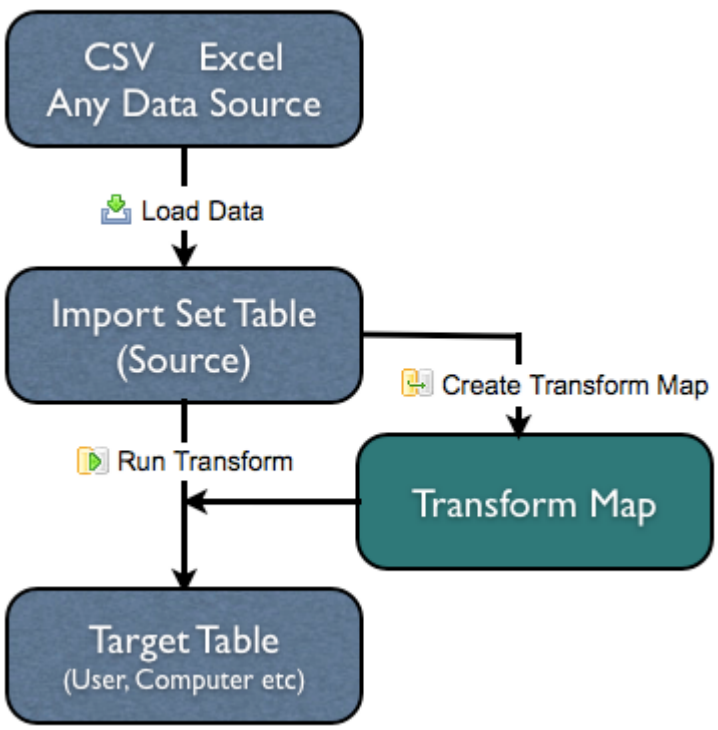
Vous pouvez importer des données vers la CMDB à l'aide de jeux d'importation. Les jeux d'importation trouvent des fichiers d'informations (dans des formats tels que XML, Excel

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

ou CSV), les importent et les transforment en table requise. Ce processus peut être planifié ou effectué sur demande.

Pour importer des relations entre des CI, utilisez des jeux d'importation pour remplir la table [cmdb_rel_ci] avec des informations sur le parent, l'enfant et la nature de la relation. La table [cmdb_rel_ci] affiche une liste de toutes les relations CI et est utile lors de l'importation de données CI.

Vue d'ensemble des ensembles de données à importer



API d'instance CMDB

Utilisez l'API d'instance CMDB pour remplir la CMDB en créant ou en mettant à jour des tables CMDB.

Créer manuellement un CI

Créez un CI unique pour une classe spécifique dans l'espace de travail CMDB ou dans l'interface utilisateur principale. Le rôle requis pour cette opération dépend des paramètres de la table de classes que vous sélectionnez pour le CI.

Vous pouvez également créer manuellement un CI tout en tirant parti des processus du moteur IRE (Identification et rapprochement) pour vous assurer que le nouveau CI est conforme aux diverses exigences de classe et qu'il est unique. Pour plus d'informations, consultez Créer manuellement un CI dans l'espace de travail CMDB.

1. Utilisez le Gestionnaire de classe de CI :
   a. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
   b. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes de CI. Sélectionnez la classe à utiliser pour le CI.

Traduction automatique

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

c. Dans la barre de navigation de classe, sélectionnez **Liste de CI** , puis dans la vue de liste CI, sélectionnez **Nouveau**.

d. Remplissez le formulaire CI, puis sélectionnez **Soumettre**.

2. Vous pouvez également créer manuellement un CI tout en tirant parti des processus du moteur IRE (Identification et rapprochement) pour vous assurer que le nouveau CI est conforme aux diverses exigences de classe et qu'il est unique. Pour plus d'informations, consultez Créer manuellement un CI dans l'espace de travail CMDB.

3. Vous pouvez également utiliser directement une table :

a. Accédez à la **Tous** > **Configuration** , puis choisissez la classe à utiliser pour le CI, comme Services aux entreprises.

b. Dans le filtre de navigation du navigateur d'application, entrez l'étiquette de table (par exemple, « Linux ») ou le nom de la table au format <table name>.list (comme « cmdb_ci_linux_server.list »). Ensuite, appuyez sur Entrée.

c. Dans la vue de liste de la table, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs de formulaire de la table.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

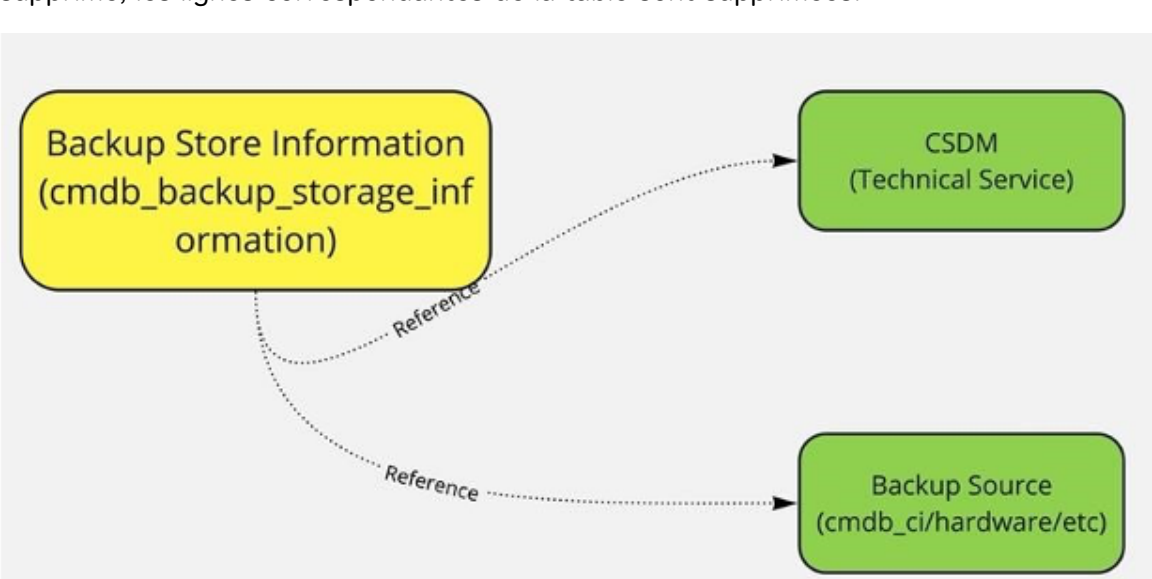
Sauvegarde des CMDB données

La table cmdb_backup_storage_information (qui fait partie de l'application [app-cmdb-content ServiceNow Store]) contient des informations de stockage de sauvegarde génériques pour un CI en tant qu'élément associé à la plateforme. La table inclut un CI comme attribut de référence et stocke des informations pour le matériel, le cloud, les conteneurs et d'autres types de CI.

Table d'informations de stockage de copie de sauvegarde [cmdb_backup_storage_information]

La table capture la politique de sauvegarde, la dernière sauvegarde réussie, la dernière tentative de sauvegarde, le mode d'exécution, la source de sauvegarde, l'ID de la source de sauvegarde et le service de sauvegarde.

Pour atténuer le risque d'une croissance incontrôlée de la table, une règle de suppression en cascade s'applique au champ de référence Source de sauvegarde (CI). Lorsqu'un CI est supprimé, les lignes correspondantes de la table sont supprimées.



Traduction automatique

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

Tables associées aux opérations de sauvegarde

Tables associées aux opérations de sauvegarde

Table	Contenus
Informations de stockage de copie de sauvegarde [cmdb_backup_storage_information]	Objet d'information qui stocke les informations de sauvegarde/instantané du CI.
cmdb_related_entry	Pour renseigner le cmdb_backup_storage_information avec une charge utile IRE, vous devez définir une règle liée à la CMDB dans cmdb_related_entry. Pour la règle associée, utilisez les attributs de critères d'ID de source de sauvegarde et Source de sauvegarde comme champ de référence. Exemple : `//. Sample IRE payload var payload = { "items": [{ "className": "cmdb_ci_hardware", "sys_object_source_info": { "source_name": "ServiceNow", "source_native_key": "some key" }, "values": { "name": "I am a good cat" }, "lookup": [], "related": [{ "className": " cmdb_backup_storage_information", "values": { "backup_policy": "true", "last_backup": "2023-02-02", "backup_id":"sede-09191-fet" } }] }] } var jsonUntil = new JSON(); var input = jsonUntil.encode(payload); var output = SNC.IdentificationEngineScriptableApi.creatOrUpdateCI('ServiceNow', input); gs.print(output);`
sys_security_acl	Rapports et accès des utilisateurs.
sys_ui_related	Configuration multisource, formulaires par défaut.

Traduction automatique

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

Colonnes dans cmdb_backup_storage_information

Colonnes dans cmdb_backup_storage_information

Colonne	Description
Statut de la configuration de sauvegarde [backup_config_status]	Chaîne (choix) • Sauvegarde désactivée [faux, par défaut] : le CI n'a pas de sauvegarde régulière. • Sauvegarde activée [Vrai] : le CI a des politiques et des le système, le service ou le dispositif de sauvegarde po • Inconnu • Non applicable • Planifié • Non planifié
Dernière sauvegarde réussie [last_successful_backup]	glide_date_time Date et heure de la dernière sauvegarde réussie. Valeur s qui peut être le début ou la fin de la tentative de sauvega l'API de la plateforme. En cas d'ambiguïté, utilisez l'heure sauvegarde.
Dernière tentative de sauvegarde [last_backup_attempt]	glide_date_time Date et heure de la dernière tentative de sauvegarde réu spécifique à la plateforme qui peut être le début ou la fin sauvegarde, telle que signalée par l'API de la plateforme. l'heure de début de la tentative de sauvegarde. Pour une sauvegarde réussie, last_backup et last_backup valeur.
Mode d'exécution [backup_execution_mode]	Chaîne (choix) • Manuel : exécutez selon vos besoins. • Automatique : à exécuter périodiquement. • Inconnu
sys_domain et sys_domain_path	Colonnes Glide Valeurs copiées à partir de cmdb_ci.
managed_by et managed_by_group	Valeurs copiées à partir de cmdb_ci.
Source de sauvegarde [backup_source_configuration_item]	Référence (CI)

Traduction automatique

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

Colonnes dans cmdb_backup_storage_information (suite)

Colonne	Description
	Détails du statut de la copie de sauvegarde du CI référen
ID de la source de sauvegarde [backup_source_id]	Chaîne (1024) Identificateur source du service de sauvegarde pour le CI service de sauvegarde externe/interne tel que host_id, vo db_id.
Service de sauvegarde [backup_service_configuration_item]	Référence (CI) Référence au CSDM service technique qui héberge le syst dispositif de sauvegarde externe ou interne.
Objectif de point de reprise [recovery_point_objective]	Durée Le temps qui peut s'écouler entre les sauvegardes et la c de données.

CMDB 360/Multisource CMDB

CMDB 360 conserve l'historique complet des sources de découverte et des valeurs proposées, impliquées dans les mises à jour des attributs de CI. Utilisez les données CMDB 360 pour suivre la façon dont la CMDB est alimentée par diverses sources de découverte au niveau des attributs de CI. Il permet également d'annuler les mises à jour de CI à partir d'une source de détection spécifique, ou de recalculer les valeurs d'attributs à l'aide de règles de rapprochement mises à jour.

À partir de la Utah version, la fonctionnalité CMDB multisource fait partie de la fonctionnalité CMDB 360. CMDB 360 fournit toutes les fonctionnalités de la CMDB multisource et des options supplémentaires telles qu'un tableau de bord d'analyse et une nouvelle fonctionnalité de requête. Vous pouvez accéder à toutes les options de CMDB 360 dans la vue CMDB 360 dans Espace de travail CMDB.

Fonctionnement de CMDB 360

Lorsque plusieurs sources de détection tentent de mettre à jour le même attribut de CI, le moteur Identification et rapprochement (IRE) utilise des règles de rapprochement pour sélectionner une source de détection unique pour la mise à jour. Sans CMDB 360, les détails sur les sources de détection de priorité inférieure dont les valeurs ont été rejetées sont ignorés. En outre, il est difficile d'identifier la source d'une valeur d'attribut sans CMDB 360.

Avec CMDB 360, les détails bruts de chaque combinaison de source de détection et de CI sont conservés pour les sources de détection qui ont été sélectionnées pour une mise à jour et toutes les autres qui ne l'ont pas été. Les données CMDB 360, composées d'enregistrements pour chaque combinaison de source de détection et de CI, sont stockées dans la table Données multisources CMDB [cmdb_multisource_data]. Vous pouvez examiner, interroger et générer des rapports sur le magasin de données CMDB 360.

Vous pouvez éventuellement exclure des classes et leurs descendants de la collecte et du traitement des données CMDB 360. La table Données multisources CMDB

Traduction automatique

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

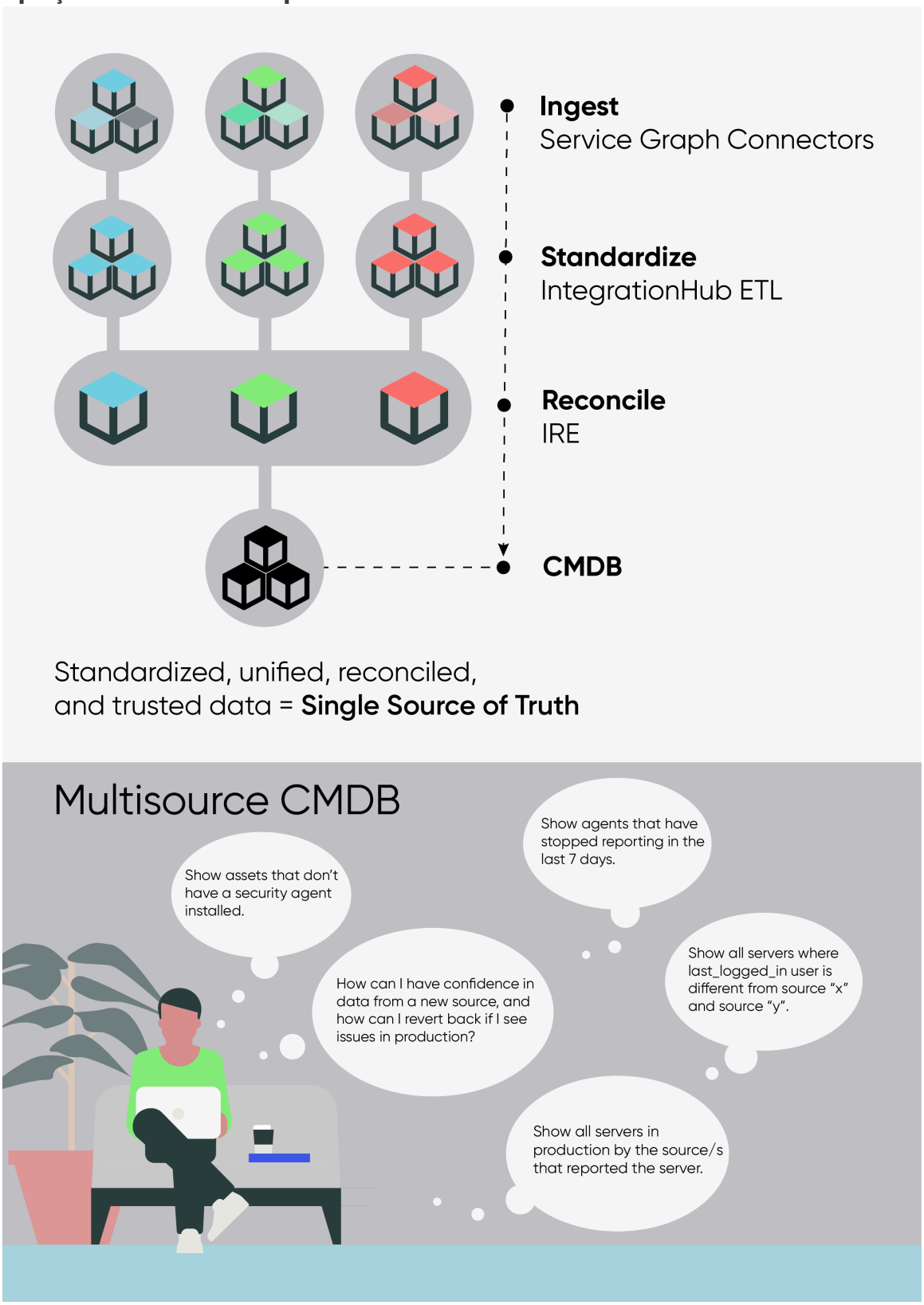
[cmdb_multisource_data] ne contient pas de données pour ces classes exclues. Pour plus d'informations, consultez Exclure des classes de CMDB 360.

Remarque :
CMDB 360 prend en charge les tables non CMDB. Le terme largement utilisé d'élément de configuration (CI) peut également faire référence à un enregistrement de table non CMDB. Pour en savoir plus sur la prise en charge des tables non CMDB, reportez-vous à la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Traduction automatique

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

Aperçus CMDB 360 sur les processus de source de données



Traduction automatique

Une fois que les données sont initialement ingérées à partir de plusieurs sources de données, plusieurs processus sont appliqués pour normaliser et rapprocher les données avant qu'elles ne soient stockées dans la CMDB. CMDB 360 fournit des aperçus qui peuvent vous aider à configurer certains de ces processus.

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

Utilisation de CMDB 360

Utilisez CMDB 360 pour :

- Créer une règle de rapprochement dynamique.
- Contrôlez les mises à jour de CI au niveau de la source de détection et de l'attribut de CI.
- Visualisez les sources de découverte des valeurs d'attribut, au niveau de l'attribut.
- Modifiez les règles de rapprochement, puis recalculez les données CMDB, reflétant ainsi les règles de rapprochement mises à jour.
- Rétablir l'intégration des données CMDB à partir d'une source de détection spécifique, si, par exemple, vous réalisez que la source de détection n'est pas fiable. Recalculez les valeurs d'attributs de CI tout en excluant la source de découverte que vous voulez ignorer.
- Validez une nouvelle source de découverte en comparant ses données à celles d'autres sources de découverte, dont la validité est connue.
- Améliorez la gestion des données, la qualité des données et les aperçus opérationnels en les interrogeant sur les données CMDB 360. Utilisez le générateur de requêtes CMDB 360 dans Espace de travail CMDB pour créer des requêtes pour les enregistrements CMDB 360, les sources de découverte et les enregistrements CI.

Activer et configurer CMDB 360

- Activez le module d'extension Licence de Découverte ITOM (com.snc.itom.discovery.license).
- Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Propriétés CMDB 360**. Ensuite, dans le volet Propriétés de CMDB 360, assurez-vous que la propriété glide.identification_engine.multisource_enabled (Active CMDB 360) est définie sur **vrai**.
- En option, Exclure des classes de CMDB 360.

Par défaut, CMDB 360 suit les informations sur les sources de découverte pour les CI à partir des classes CMDB et ne collecte pas de données pour les tables non CMDB. Vous pouvez activer ou désactiver indépendamment les données de suivi pour les classes CMDB et non CMDB, à l'aide de ces propriétés système :

- glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled (permet de capturer des données CMDB 360 pour les CI à partir des classes CMDB)
- glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled (Permet de capturer des données CMDB 360 pour les CI à partir de classes non-CMDB

Rapport sur les données CMDB 360

Utilisez le Vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB pour obtenir des informations sur le magasin de données CMDB 360. Créez des rapports qui, par exemple, effectuent les opérations suivantes :

- Recherchez les CI non signalés par une source de découverte.
- Recherchez les sources de découverte qui renseignent les données dans votre CMDB.
- Comparer les valeurs d'attributs entre les sources de découverte.

Traduction automatique

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

- Comparez les valeurs d'attribut entre la CMDB et une autre source de découverte.
- Limitez les rapports pour les données CMDB 360 à un service d'application, un service technique ou un groupe CMDB spécifique.

Reportez-vous à la rubrique Exemple de requêtes CMDB 360/Multisource pour en savoir plus.

Visualiser les données CMDB 360

CMDB 360 est très détaillé dans l'interface utilisateur :

- Sur la page Règles de réconciliation du Gestionnaire de classe CI, cliquez sur l'onglet **Prévisualiser les données** pour afficher par attribut les sources de découverte autorisées à mettre à jour cet attribut, par ordre de priorité.
- Sur un formulaire CI, cliquez sur le lien connexe **Aperçu des données CMDB 360** pour afficher par attribut de CI, la valeur actuelle dans la CMDB et les valeurs entrantes d'autres sources de découverte.

Connexion

Activez la connexion pour CMDB 360 en ajoutant et en activant la propriété système glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource. Dans la table Journal [syslog], recherchez les entrées dans lesquelles `source="cmdb_multisource"` ».

Expérience CMDB 360 dans Espace de travail CMDB

La vue CMDB 360 fournit des agrégations et une analyse des données CMDB 360 que vous pouvez utiliser pour suivre les activités et identifier les problèmes potentiels des sources de découverte. Vous pouvez également créer différents types de vos propres requêtes, ainsi que des planifications et rapports associés pour explorer les données CMDB.

Utilisez la vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB pour accéder à toutes les options de CMDB 360. Pour en savoir plus sur tous les paramètres du tableau de bord CMDB 360, reportez-vous à la section Configurer le tableau de bord CMDB 360.

Remarque :
La plupart des cartes du tableau de bord CMDB 360 prennent en charge les tables non CMDB dans leur agrégation, ou peuvent être configurées pour fournir une assistance. Toutefois, les CI non signalés par la carte des sources de découverte, par exemple, ne s'appliquent pas aux tables autres que CMDB. La création de requêtes pour les tables non CMDB est également prise en charge. Pour en savoir plus sur la prise en charge des tables non CMDB, reportez-vous à la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Accès

Conditions requises :

- Exigence du rôle : sn_cmdb_user (utilisateur CMDB) ou tout rôle contenant sn_cmdb_user
- Condition supplémentaire : Activer et configurer CMDB 360

Pour accéder à la vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. Dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, sélectionnez **CMDB 360**.

Traduction automatique

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

Problèmes potentiels

Les cartes de la vignette Problèmes potentiels affichent des détails sur les CI avec des sources de découverte qui génèrent des rapports incorrects sur les CI.

CI non signalés par les sources de découverte

Répertorie les CI qui sont détectés par plusieurs sources de détection, mais pour lesquels une ou plusieurs des sources de découverte ont cessé de générer des rapports dans un nombre de jours spécifié. Le paramètre de tableau de bord Nombre de jours depuis la dernière découverte des CI par une source de détection est utilisé dans l'agrégation de la carte.

Explorez cette carte pour afficher une vue de liste des CI pour la carte et la source de découverte spécifique par CI qui ne génère plus de rapports.

Exemple : Vous configurez 7 jours pour le paramètre. Un CI de serveur Linux nommé backup-linux.sea.com est signalé par ces sources de découverte dans le nombre spécifié de jours :

- ServiceNow -Aujourd'hui.
- ServiceWatch : il y a 4 jours.
- AgentClientCollector : il y a 8 jours.

Dans ce scénario, le CI s'affiche sur les CI non signalés par la carte des sources de découverte, puisqu'AgentClientCollector les a signalés il y a plus de sept jours.

Incohérence des données

Répertorie les CI pour lesquels différentes sources de découverte génèrent des rapports de valeurs différentes. Les attributs sont considérés comme incohérents lorsque différentes sources de découverte signalent des valeurs différentes pour l'attribut. Les CI qui s'affichent lorsque vous analysez cette carte peuvent révéler des problèmes avec le CI individuel ou vos règles de rapprochement.

Les enregistrements spécifiques qui apparaissent dans la vue de liste détaillée dépendent des paramètres du tableau de bord Incohérence des données .

Dans la vue de liste Enregistrements d'incohérence des données, sélectionnez un élément dans une colonne Source pour accéder à la page Aperçu des données multisource contenant des détails sur toutes les sources de découverte avec des valeurs pour l'attribut. Sur la page Aperçu des données multisource, vous pouvez utiliser la zone Rechercher des attributs pour rechercher des attributs spécifiques et choisir l'une des options suivantes :

- **Tous les attributs** : affiche tous les attributs de la classe sélectionnée, qu'ils aient ou non une valeur dans la CMDB.
- **Attributs avec des valeurs CMDB** : affiche uniquement les attributs de la classe sélectionnée, avec une valeur dans la CMDB.
- **Attributs avec des données multisource** : affiche tous les attributs de la classe sélectionnée et, pour chaque attribut, affiche la valeur CMDB actuelle et toute autre source de découverte ayant une valeur pour l'attribut.

Quelle que soit l'option que vous choisissez sur la page Aperçu des données multisource, une valeur de source de découverte utilisée pour la valeur CMDB actuelle est mise en surbrillance en vert. Ces valeurs sont identiques à la valeur CMDB de l'attribut.

Traduction automatique

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

Requêtes enregistrées

La carte Requêtes enregistrées affiche jusqu'à 20 de vos requêtes CMDB 360. Vous pouvez utiliser la carte pour modifier et exécuter ces requêtes, ou en créer de nouvelles. Les requêtes enregistrées sont triées sur la vue de carte et de liste en fonction des requêtes les plus récemment créées ou mises à jour.

Si votre instance a été mise à niveau à partir d'une instance qui contenait des requêtes du générateur de rapports multisources, ces requêtes apparaissent sur la carte des requêtes enregistrées.

- Cliquez sur une requête enregistrée pour la modifier ou l'afficher avant de l'exécuter.
- Cliquez sur l'icône d'action d'une requête, puis sélectionnez **Exécuter**.
- Cliquez sur **Afficher toutes les requêtes** pour afficher toutes les requêtes enregistrées où vous pouvez examiner ou exécuter une requête.
- Cliquez sur **Créer une requête** pour créer une requête de l'un des types suivants :
  - Obtenir des enregistrements : crée une requête que vous pouvez utiliser pour explorer vos données CMDB 360. Il interroge votre CMDB 360 pour les CI correspondant à vos critères et signalés par des sources de découverte spécifiées.
  - Trouver un écart : crée une requête que vous pouvez utiliser pour analyser les écarts dans les sources de découverte générant des rapports sur vos données CMDB 360. Il interroge les sources de découverte qui signalent des CI par rapport aux sources de découverte qui ne signalent pas ces mêmes CI.
  - Comparer les valeurs d'attributs : crée une requête que vous pouvez utiliser pour identifier les CI avec des valeurs d'attribut qui diffèrent selon plusieurs sources de découverte ou par rapport à la CMDB. Elle interroge au moins deux sources de découverte et/ou la CMDB pour les CI qui correspondent à vos critères.
- Planifier une requête CMDB 360 pour un rapport pour exécuter cette requête régulièrement. La planification d'une requête vous permet de créer un rapport CMDB 360 qui intègre les résultats de la requête à la fonctionnalité Reporting de la plateforme .

Sources de découverte

Les cartes de la vignette Sources de découverte affichent les nombres agrégés de vos sources de découverte. Cette vignette comprend également des cartes de couverture affichant une répartition des CI en fonction du nombre de sources de découverte signalant ces CI.

Nombre de sources de découverte

Nombre total de sources de découverte qui génèrent des rapports de données CMDB 360.

Total des enregistrements CMDB 360

Nombre total d'enregistrements CMDB 360 bruts dans la banque de données CMDB 360 qui contient des enregistrements pour chaque rapport de source de découverte, pour chaque attribut de CI.

CI rapprochés

Nombre total de CI uniques créés dans la CMDB après traitement des données entrantes provenant de toutes les sources de découverte, y compris après rapprochement des données provenant de plusieurs sources de découverte pour les mêmes CI. Pour plus d'informations, consultez Identification et réconciliation CMDB.

Vue d'ensemble de la source de découverte

Distribution des CI CMDB 360 entre toutes les sources de découverte générant des rapports.

Traduction automatique

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

Couverture : CI avec une source de découverte unique

Affiche les CI qui ne sont signalés que par une seule source de découverte, avec une répartition par source de découverte signalant ces CI. Le nombre sur le graphique correspond au nombre total réel de CI avec une seule source de découverte, quels que soient les paramètres du tableau de bord. Le nombre d'enregistrements dans les vues de listes qui s'affichent lorsque vous explorez le graphique dépend des paramètres du tableau de bord et ne peut être qu'un sous-ensemble de ce total.

Couverture : CI par nombre de sources de découverte

Affiche les CI signalés par plusieurs sources de découverte, regroupés par nombre de sources de découverte qui signalent ces CI.

Vous pouvez utiliser les options suivantes pour filtrer les enregistrements calculés dans la banque de données CMDB 360 qui s'appliquent à toutes les cartes de la vignette Sources de découverte :

- Tout (par défaut) : inclut les enregistrements des tables CMDB et non CMDB.
- CI CMDB : inclut uniquement les enregistrements des classes CMDB.
- Classe principale : Comprend uniquement les enregistrements des classes principales. Pour plus d'informations sur la définition d'une classe en tant que classe principale et donc sur l'inclusion de cette classe dans le filtre Classe principale, reportez-vous à la section Créer une classe CI.

Différents paramètres s'appliquent uniquement aux graphiques de couverture. Ils déterminent l'étendue et le type de données qui sont incluses dans les graphiques de couverture et peuvent considérablement affecter les performances de la tâche de calcul associée :

- Les paramètres de couverture du tableau de bord déterminent la combinaison de classes pour les enregistrements dans les vues de liste d'exploration. Pour plus d'informations sur ces paramètres et leur effet, voir Cartes de couverture.
- propriétés système *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* et *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled* détermine si les données CMDB et non CMDB ou CMDB uniquement sont incluses dans les graphiques de couverture. Pour plus d'informations sur ces propriétés système, reportez-vous à la section Composants associés à CMDB 360.

  Remarque :
  Si a la *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* valeur vrai ou *glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled* faux, les filtres « Tout » et « CI CMDB » affichent uniquement les données CMDB (les données non CMDB sont ignorées).

- La *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold* propriété système et la table Classe ignorée de l'analyse CMDB 360 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] déterminent ensemble l'inclusion de classe dans les graphiques de couverture.

  Si le nombre d'enregistrements d'une classe (CMDB ou non-CMDB) dans la table Données CMDB 360 [cmdb_multisource_data] dépasse la valeur définie par la *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold* propriété système, un enregistrement est créé dans la table Classe ignorée de l'analyse CMDB 360 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class] et, par défaut, la classe est ignorée dans les calculs futurs pour les graphiques de couverture. Vous pouvez inclure une classe ignorée dans les

Traduction automatique

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

graphiques de couverture en définissant la *`Override class CI records population`* colonne d'une classe ignorée dans la *`sn_cmdb_ws_ms_skip_class`* table sur « vrai ».

Remarque :
Certaines classes, lorsqu'elles sont incluses ou exclues des graphiques de couverture, peuvent avoir un impact considérable sur les performances globales des calculs de graphique. Pour plus d'informations, consultez Composants associés à CMDB 360.

Configurer le tableau de bord CMDB 360

Configurez les paramètres sur CMDB 360 de l'espace de travail CMDB pour déterminer comment vos données CMDB 360 sont analysées et agrégées. Ces paramètres affectent les données qui apparaissent sur les cartes et les enregistrements affichés lorsque vous explorez ces cartes sur votre tableau de bord CMDB 360.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour obtenir des informations détaillées sur les composants liés à CMDB 360, tels que les propriétés système, les travaux planifiés et les tables, installés avec Espace de travail CMDB, reportez-vous à la section Composants installés avec l'espace de travail CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_ms_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la Espace de travail CMDB barre de menus, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Sélectionnez **Paramètres**.
4. Configurez les paramètres globaux.
   Le **paramètre Nombre maximal d'enregistrements dans une vue de liste** détermine le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent s'afficher lorsque vous analysez les cartes du tableau de bord CMDB 360 (*ensemble d'exploration*). Si le nombre total d'enregistrements renvoyés est supérieur à la valeur de paramètre spécifiée, le tableau de bord rogne la sortie de la vue de liste en fonction de ce paramètre et des paramètres des cartes individuelles.

   Vous pouvez utiliser ce paramètre pour limiter le nombre d'enregistrements que CMDB 360 doit traiter. Le paramètre s'applique à ces cartes :
   - CI non signalés par les sources de découverte
   - Incohérence des données
   - Couverture : CI avec une source de découverte unique
   - Couverture : CI par nombre de sources de découverte

   Le tableau de bord CMDB 360 attribue cette valeur par défaut à 100 000.
5. Configurez les paramètres Problèmes potentiels.
   Ces paramètres affectent les calculs des cartes sur la tuile de la vue CMDB 360/Problèmes potentiels et la liste des CI qui s'affichent lorsque vous analysez ces cartes.

   a. Configurez les CI non signalés par les sources de découverte.
      Le **paramètre Nombre de jours depuis la dernière découverte des CI par une source de découverte** détermine le nombre de jours utilisés dans le calcul des CI non signalés par la carte des sources de découverte. La carte affiche les CI détectables par plusieurs sources, mais au moins une source de détection n'a rien signalé sur ce CI au cours du nombre spécifié de jours.

Traduction automatique

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

b. Configurer l'incohérence des données.

Ces paramètres déterminent les classes de CI incluses dans le calcul et dans les vues de liste d'exploration de la carte Incohérence des données. Ces paramètres déterminent les classes à utiliser pour la carte et le poids relatif (%) de chacune de ces classes dans les calculs de la carte.

À l'aide de ces paramètres, ajoutez les classes pour lesquelles vous souhaitez voir les données d'incohérence CMDB 360. Quelles que soient les classes que vous ajoutez dans les paramètres Incohérence des données, le paramètre « Nombre maximum d'enregistrements dans une vue de liste » est toujours en vigueur lorsque vous explorez la carte (100 000 par défaut).

Paramètre	Description
Pondérations automatiques des données	Répartit uniformément les pondérations entre les classes ajoutées. Le paramètre global « Nombre maximum d'enregistrements dans une vue de liste » est réparti équitablement entre toutes les classes ajoutées afin que chaque classe puisse contribuer à un nombre égal d'enregistrements à l'ensemble d'exploration. Par exemple, si vous avez ajouté quatre classes, le poids de chaque classe = 25. Par conséquent, le système ajoute à l'ensemble des enregistrements d'exploration jusqu'à 25 000 enregistrements CMDB 360 (25 % de 100 000) de chaque classe ajoutée.
Configuration manuelle des poids des données	Poids personnalisé (%) pour chaque classe ajoutée. Le paramètre global « Nombre maximal d'enregistrements dans une vue de liste » est réparti entre les classes ajoutées en fonction des poids de classe spécifiés. Par exemple, si vous avez ajouté deux classes, la pondération de classe A = 25 et la pondération de classe B = 75. Le système ajoute à l'ensemble des enregistrements d'exploration jusqu'à 25 000 enregistrements CMDB 360 (25 % de 100 000) de classe A, et jusqu'à 75 000 enregistrements CMDB 360 (75 % de 100 000) de classe B.
Sélectionnez les classes CI que vous souhaitez inclure dans le calcul	Spécifiez les classes CI dont vous souhaitez vérifier les incohérences d'attributs. Les classes CI que vous spécifiez incluent également toutes les classes enfants. Les attributs sont considérés comme incohérents lorsque différentes sources de découverte signalent des valeurs différentes pour l'attribut.
Afficher les CI pour lesquels l'attribut TOUS ne correspond pas	Sélectionnez cette option pour inclure uniquement les CI présentant une incohérence entre les sources de découverte pour chaque attribut que vous spécifiez.
Afficher les CI pour lesquels l'attribut N'IMPORTE	Sélectionnez cette option pour inclure uniquement les CI présentant une incompatibilité entre les sources de découverte pour tout attribut que vous spécifiez.

Traduction automatique

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

Paramètre	Description
QUEL ne correspond pas	
Sélectionner un attribut	Spécifiez les attributs que vous souhaitez vérifier pour les incohérences.

6. Configurez les paramètres de couverture.

Ces paramètres affectent les calculs relatifs aux cartes de couverture (« Couverture : CI avec une source de découverte unique » et « Couverture : CI par nombre de sources de détection ») dans la tuile Sources de découverte de la vue CMDB 360. Ces paramètres déterminent la combinaison de classes dans l'ensemble d'enregistrements d'exploration.

À l'aide de ces paramètres, vous pouvez donner la priorité aux classes pour lesquelles vous souhaitez le plus voir les données CMDB 360 dans les graphiques de couverture. Le nombre d'enregistrements que vous pouvez explorer dans les graphiques de couverture est limité par le paramètre global « Nombre maximum d'enregistrements dans une vue de liste » (100 000 par défaut). Quels que soient vos paramètres et vos priorités de classe, le paramètre « Nombre maximum d'enregistrements dans une vue de liste » est toujours en vigueur.

Par défaut, les classes des enregistrements dans l'ensemble d'exploration sont aléatoires. Vous pouvez ajouter des classes dans ces paramètres de couverture pour vous assurer que vos classes préférées sont prioritaires pour être incluses dans l'ensemble d'enregistrements d'exploration détaillée. Vous pouvez classer par ordre de priorité n'importe quel nombre de classes et affecter un poids (%) à chacune de ces classes dans le nombre total d'enregistrements d'exploration vers le bas.

Paramètre	Description
Pondérations automatiques des données	Répartit uniformément les pondérations entre les classes ajoutées. Le paramètre global « Nombre maximum d'enregistrements dans une vue de liste » est réparti équitablement entre toutes les classes ajoutées afin que chaque classe puisse contribuer à un nombre égal d'enregistrements à l'ensemble d'exploration. Par exemple, si vous avez ajouté quatre classes, le poids de chaque classe = 25. Par conséquent, le système ajoute à l'ensemble des enregistrements d'exploration jusqu'à 25 000 enregistrements CMDB 360 (25 % de 100 000) de chaque classe ajoutée.
Configuration manuelle des poids des données	Poids personnalisé (%) pour chaque classe ajoutée. Le paramètre global « Nombre maximal d'enregistrements dans une vue de liste » est réparti entre les classes ajoutées en fonction des poids de classe spécifiés. Par exemple, si vous avez ajouté deux classes, la pondération de classe A = 25 et la pondération de classe B = 75. Le système ajoute à l'ensemble des enregistrements d'exploration jusqu'à 25 000 enregistrements CMDB 360 (25 % de 100 000) de classe A, et jusqu'à 75 000 enregistrements CMDB 360 (75 % de 100 000) de classe B.
Sélectionnez les classes CI que vous	Classes classées par ordre de priorité pour lesquelles vous souhaitez le plus voir des données CMDB 360 dans les graphiques de couverture (« CI avec une source de découverte unique » et « CI par nombre de sources de détection »).

Traduction automatique

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

Paramètre	Description
souhaitez inclure dans le calcul	Les classes CI que vous spécifiez incluent également toutes les classes enfants.

À l'aide des paramètres Couverture, le système calcule une allocation d'enregistrements par classe, dans l'ensemble d'enregistrements d'exploration. Si le nombre d'enregistrements réels par classe ajoutée est inférieur à l'allocation calculée pour cette classe, le système ajoute les enregistrements de classes aléatoires, jusqu'à concurrence de l'allocation calculée pour la classe.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une requête d'obtention d'enregistrements

Créez une requête Obtenir des enregistrements à partir du tableau de bord CMDB 360 de votre espace de travail CMDB pour vous aider à explorer vos données CMDB 360 existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user et cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Dans la vignette Requêtes enregistrées, sélectionnez **Créer une requête.**
4. Sélectionnez **Je souhaite obtenir des données CMDB 360**.
5. Sélectionnez les classes CI à inclure dans la requête.
   Vous pouvez sélectionner une classe pour ouvrir le générateur de conditions. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour chaque classe. Utilisez **Et** ou **Ou** pour spécifier plusieurs conditions.

   Sélectionnez **Toutes les classes** si vous souhaitez inclure toutes les classes de CI sans conditions.
6. Sélectionnez **Continuer**.
7. Sélectionnez les sources de découverte à interroger.
   La requête récupère les données CMDB 360 provenant des sources de découverte que vous spécifiez.

   Vous pouvez laisser l'invite Sélectionner les sources de découverte vide pour récupérer les données de toutes les sources de découverte.
8. Sélectionnez **Continuer**.
9. Sur le formulaire, sélectionnez les options suivantes :

Formulaire Mise en page des résultats

Champ	Description
Afficher les enregistrements CMDB 360 uniques	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher uniquement les enregistrements CMDB 360 uniques. Les enregistrements des mêmes CI provenant de différentes sources de découverte sont consolidés.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher les enregistrements de CI par source de découverte	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher les enregistrements de chaque paire CI et source de découverte.
Limiter les résultats à	Limite les résultats de la requête aux CI qui appartiennent à un service ou à un groupe CMDB. Lorsque vous sélectionnez **Services d'application**, **Services techniques** ou **Groupes CMDB**, une invite s'affiche. Vous pouvez utiliser l'invite pour spécifier le service ou le groupe que vous souhaitez que la requête filtre.

10. Sélectionnez **Continuer**.
11. Saisissez un nom et une description pour votre requête.
12. Sélectionnez **Enregistrer** .

Que faire ensuite

Exécutez la requête au moins une fois si vous souhaitez créer un calendrier ou un rapport.

Sur la page Résultats de la requête CMDB 360 :

- Si le nombre de résultats dépasse le nombre de résultats apparaissant sur la page :
  - **Sélectionnez Charger plus de résultats** : pour afficher la page de résultats suivante. Le nombre de résultats qui apparaissent sur chaque page de résultats est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 éléments par défaut).
  - **Sélectionnez Charger tous les résultats** : pour afficher tous les résultats, jusqu'à la limite spécifiée par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10 000 par défaut).
  - Sélectionnez un lien source CMDB 360 pour accéder facilement aux données d'aperçu d'une source et afficher plus de détails.
- Vous pouvez sélectionner **Créer une planification** pour configurer une planification qui exécute votre requête régulièrement. La planification de votre requête vous permet d'utiliser les résultats de la requête dans les rapports que vous créez.
- Après avoir créé un calendrier, vous pouvez sélectionner **Créer un rapport** pour configurer un rapport que vous pouvez gérer à l'aide des options de génération de rapports .
- Sur la page Résultats de la requête, accédez à un enregistrement pour afficher plus de détails. Par exemple, sélectionnez un lien dans la colonne Enregistrement principal, puis dans la page Détails du CI, sélectionnez Afficher les **données CMDB 360**.

Créer une requête de recherche d'écart

Créez une requête Rechercher un écart à partir du tableau de bord CMDB 360 de votre espace de travail CMDB pour vous aider à rechercher les CI qui ne sont pas signalés par une source de détection.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user et cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des lacunes dans la génération de rapports sur les sources de découverte se produisent lorsqu'au moins une source de découverte génère des rapports sur le CI et qu'une autre

Traduction automatique

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

ne le fait pas, ce qui vous permet d'identifier les sources de découverte susceptibles de rencontrer un problème.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Sélectionnez **Créer une requête.**
4. Sélectionnez **Je souhaite trouver des écarts dans les données entre les sources de découverte**.
5. Sélectionnez les classes CI pour lesquelles vous souhaitez vérifier les écarts.
6. Sélectionnez **Continuer**.
7. Sélectionnez source de découverte ne générant pas de rapports.
   Une source de découverte ne générant pas de rapports est une source de découverte qui ne signale pas les CI comme prévu. Plusieurs sources de découverte ne générant pas de rapports ont une condition OU l'une avec l'autre.
8. Sélectionnez une ou deux sources de découverte générant des rapports.
   Ces sources de découverte signalent le CI comme prévu et servent de base de référence pour identifier les lacunes dans la génération de rapports.

   Vous pouvez laisser vide l'invite **Sélectionner des sources de découverte générant des rapports pour le suivi des écarts** afin d'inclure toutes les sources de découverte dans la requête.
9. Sélectionnez **Continuer**.
10. Sur le formulaire, sélectionnez les options suivantes :

Formulaire Mise en page des résultats

Champ	Description
Afficher les enregistrements CMDB 360 uniques	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher uniquement les enregistrements CMDB 360 uniques. Les enregistrements des mêmes CI provenant de différentes sources de découverte sont consolidés.
Afficher les enregistrements de CI par source de découverte	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher les enregistrements de chaque paire CI et source de découverte.
Limiter les résultats à	Limite les résultats de la requête aux CI qui appartiennent à un service ou à un groupe CMDB. Lorsque vous sélectionnez **des services d'application**, **des services techniques** ou des **groupes CMDB**, une invite s'affiche dans laquelle vous pouvez spécifier le service ou le groupe CMDB que vous souhaitez que la requête filtre.

11. Sélectionnez **Continuer**.
12. Saisissez un nom et une description pour votre requête.
13. Sélectionnez **Enregistrer** .

Traduction automatique

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

Que faire ensuite
Exécutez la requête au moins une fois si vous souhaitez créer un calendrier.

Sur la page Résultats de la requête CMDB 360 :

- Si le nombre de résultats dépasse le nombre de résultats apparaissant sur la page :
  - **Sélectionnez Charger plus de résultats** : pour afficher la page de résultats suivante. Le nombre de résultats qui apparaissent sur chaque page de résultats est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 éléments par défaut).
  - **Sélectionnez Charger tous les résultats** : pour afficher tous les résultats, jusqu'à la limite spécifiée par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10 000 par défaut).
  - Sélectionnez un lien source CMDB 360 pour accéder facilement aux données d'aperçu d'une source et afficher plus de détails.
- Vous pouvez sélectionner **Créer une planification** pour configurer une planification qui exécute votre requête régulièrement. La planification de votre requête vous permet d'utiliser les résultats de la requête dans les rapports que vous créez.
- Après avoir créé un calendrier, vous pouvez sélectionner **Créer un rapport** pour configurer un rapport que vous pouvez gérer à l'aide des options de génération de rapports.
- Sur la page Résultats de la requête, accédez à un enregistrement pour afficher plus de détails.

Créer une requête de comparaison de valeurs d'attributs

Créez une requête Comparer les valeurs d'attributs à partir du tableau de bord CMDB 360 de votre espace de travail CMDB pour vous aider à trouver les CI dont les valeurs d'attributs ne correspondent pas entre les sources de découverte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_user et cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La requête vous permet de déterminer s'il existe un problème avec la façon dont une source de détection signale un CI.

La requête Comparer les valeurs d'attributs compare les CI de différentes sources de découverte pour détecter les valeurs non correspondantes. Les incohérences se produisent lorsqu'une source de découverte signale des valeurs d'attribut pour un CI qui sont différentes des valeurs signalées par d'autres sources de découverte ou par la CMDB. Vous pouvez utiliser la requête pour identifier ces CI et rapprocher les valeurs d'attribut, ou résoudre les problèmes avec les sources de découverte.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Sélectionnez **Créer une requête**.
4. Sélectionnez **Je souhaite comparer les valeurs d'attributs entre les sources de découverte ou par rapport à la CMDB**.
5. Sélectionnez une classe CI pour laquelle vous souhaitez comparer les valeurs d'attribut.

Traduction automatique

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

Vous pouvez sélectionner une classe sélectionnée pour ouvrir le générateur de conditions. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour chaque classe. Utilisez **Et** ou **Ou** pour spécifier plusieurs conditions.

6. Sélectionnez **Continuer**.
7. Dans le formulaire Attributs à comparer, sélectionnez les options suivantes :

Option	Description
Un attribut ne correspond pas	Sélectionnez cette option si vous souhaitez récupérer les CI pour lesquels il y a une incompatibilité avec les valeurs d'attribut spécifiées entre les sources de découverte.
Tous les attributs ne correspondent pas	Sélectionnez cette option si vous souhaitez récupérer les CI pour lesquels il y a une incohérence entre les sources de détection avec chaque valeur d'attribut spécifiée.
Sélectionner des attributs pour comparer	Spécifiez les attributs que vous souhaitez comparer pour détecter les valeurs non correspondantes.

8. Sélectionnez **Continuer**.
9. Sélectionnez les sources de découverte pour lesquelles vous souhaitez comparer les valeurs d'attribut.

Formulaire Sources de découverte

Champ	Description
Comparer à la CMDB	Sélectionnez cette option si vous souhaitez comparer les valeurs d'attributs spécifiées à vos attributs de CI enregistrés dans la CMDB. Lorsque vous comparez à la CMDB, vous n'avez besoin que d'une seule source de découverte.
Sélectionnez les sources de découverte	Les sources de découverte que vous souhaitez comparer. Sélectionnez-en au moins deux.
Limiter les résultats à	Limite les résultats de la requête aux CI qui appartiennent à un service ou à un groupe CMDB. Lorsque vous sélectionnez **Services d'application**, **Services techniques** ou **Groupes CMDB**, une invite s'affiche. Vous pouvez utiliser l'invite pour spécifier le service ou le groupe que vous souhaitez que la requête filtre.

10. Sélectionnez **Continuer**.
11. Saisissez un nom et une description pour votre requête.
12. Sélectionnez **Enregistrer** .

Que faire ensuite

Exécutez la requête au moins une fois si vous souhaitez créer un calendrier.

Sur la page Résultats de la requête CMDB 360 :

- Si le nombre de résultats dépasse le nombre de résultats apparaissant sur la page :
  - **Sélectionnez Charger plus de résultats** : pour afficher la page de résultats suivante. Le nombre de résultats qui apparaissent sur chaque page de résultats est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 éléments par défaut).

Traduction automatique

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

- **Sélectionnez Charger tous les résultats** : pour afficher tous les résultats, jusqu'à la limite spécifiée par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10 000 par défaut).
- Sélectionnez un lien source CMDB 360 pour accéder facilement aux données d'aperçu d'une source et afficher plus de détails.

- Vous pouvez sélectionner **Créer une planification** pour configurer une planification qui exécute votre requête régulièrement. La planification de votre requête vous permet d'utiliser les résultats de la requête dans les rapports que vous créez.
- Après avoir créé un calendrier, vous pouvez sélectionner **Créer un rapport** pour configurer un rapport que vous pouvez gérer à l'aide des options de génération de rapports .
- Sur la page Résultats de la requête, accédez à un enregistrement pour afficher plus de détails.

Planifier une requête CMDB 360 pour un rapport

Configurez un calendrier pour interroger régulièrement les données CMDB 360. Utilisez des requêtes planifiées pour fournir des données CMDB 360 aux rapports que vous créez, qui peuvent fournir un aperçu de la façon dont les sources de découverte remplissent la CMDB et de la fiabilité de ces sources de découverte.

Avant de commencer

Assurez-vous d'exécuter la requête CMDB 360 au moins une fois.

Rôle requis : sn_cmdb_user et cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, sélectionnez **CMDB 360**.
3. Dans la vignette Requêtes enregistrées, créez ou accédez à une requête CMDB 360.
   Si vous avez créé une nouvelle requête, vous devez l'exécuter au moins une fois avant de pouvoir sélectionner **Créer un calendrier** sur la page des résultats de la requête.
4. Sélectionnez **Planifier une requête** sur la page Mise en page des résultats de la requête.
   Pour créer un calendrier pour la requête Comparer les valeurs d'attributs, sélectionnez **Requête de calendrier** sur la page Sources de découverte.
5. Spécifiez une fréquence et une heure **d'exécution** pour planifier l'exécution de la requête.
   Lorsque vous sélectionnez Hebdomadaire ou Mensuel, vous devez également sélectionner un jour de la semaine ou un jour calendaire, respectivement.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créez un rapport CMDB 360 pour intégrer les résultats de la requête CMDB 360 aux capacités de génération de rapports de la plateforme. Chaque exécution de la requête met automatiquement à jour le rapport généré.

Information associée

Créer une requête d'obtention d'enregistrements

Créer une requête de recherche d'écart

Créer une requête de comparaison de valeurs d'attributs

Traduction automatique

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

Exclure des classes de CMDB 360

Empêchez CMDB 360 de collecter, stocker et analyser des données pour des classes pour lesquelles cela n'est pas nécessaire. CMDB 360 traite de grandes quantités de données. Par conséquent, l'exclusion de classes peut aider à améliorer les performances de la tâche planifiée Population d'analyse du tableau de bord multisource et des requêtes CMDB 360.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_ms_admin (automatiquement inclus dans le rôle Administrateur CMDB)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour exclure des classes de CMDB 360, vous devez gérer directement les enregistrements dans la table Classes refusées de CMDB 360 [cmdb_multisource_deny_class]. Pour chaque classe que vous souhaitez exclure, ajoutez un enregistrement actif pour cette classe. L'exclusion d'une classe de CMDB 360 exclut automatiquement toutes ses classes descendantes. Dans le système de base, la table de classes refusées CMDB 360 est renseignée par défaut avec certaines classes, telles que dscy_net_base et discovery_net_base.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** , puis, dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_multisource_deny_class.list` pour ouvrir la table de classes refusées CMDB 360.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.
   - Sélectionnez la classe à exclure (avec ses descendants) dans le champ intitulé **Refuser cette classe et toutes les classes étendues de cette classe pour stocker les données CMDB 360**.
   - Assurez-vous que **l'option Actif** est sélectionnée. Si **Actif** n'est pas sélectionné, la classe spécifiée n'est pas exclue de CMDB 360.
   - Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les données existantes pour la classe spécifiée et ses classes descendantes seront progressivement supprimées de la table Données CMDB 360 [cmdb_multisource_data] à l'aide de nettoyeurs d'enregistrements, sans aucun impact sur le système.

Que faire ensuite

Vous pouvez désélectionner **Actif** ou supprimer complètement un enregistrement pour une classe que vous souhaitez inclure dans la collecte de données CMDB 360.

Recalculer les valeurs d'attributs de CI

Modifier les règles de rapprochement ou exclure une source de découverte qui s'avère non valide. Ensuite, utilisez les règles de rapprochement mises à jour pour recalculer les valeurs d'attributs de CI, auxquelles ces règles de rapprochement ou cette source de détection s'appliquent.

Avant de commencer

Activer et configurer CMDB 360.

si vous souhaitez effectuer un recalcul pour appliquer des règles de rapprochement mises à jour, vous devez d'abord mettre à jour les règles de rapprochement.

Rôle requis : itil_admin ou sn_cmdb_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

CMDB 360 génère automatiquement une tâche de recalcul pour chaque recalcul que vous soumettez. Si vous soumettez plusieurs recalculs, une tâche de recalcul est générée pour chaque opération, mais une seule tâche s'exécute à la fois. Pour répertorier toutes les tâches de recalcul, entrez `cmdb_multisource_recomp_task.list` dans la zone de recherche de navigation de gauche.

Un nombre maximal d'enregistrements peut être inclus dans une seule opération de recalcul. Ce nombre est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit (100 000 par défaut).

Remarque :

- Le recalcul ignore les CI signalés par plusieurs sources de découverte, mais avec des noms de classe différents.
- Le recalcul des valeurs d'attributs de CI n'est pas pris en charge avec les tables autres que CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez une classe dans la liste hiérarchie des classes CI.
3. Dans le volet gauche, développez **Informations de classe** et sélectionnez Règles de **rapprochement**.
4. Sur la page Règles de **rapprochement, cliquez sur Recalculer**.
5. Sélectionnez le **type de recalcul**.
   - **Remplacez les valeurs de la source de découverte spécifiée par la valeur de la source de découverte suivante en terme de priorité, conformément aux règles de rapprochement** : Recalculez les valeurs d'attribut pour les CI de classe, en appliquant les priorités spécifiées dans les règles de rapprochement et en excluant la **source de découverte** spécifiée. Les enregistrements de la source de découverte que vous excluez sont également supprimés du magasin de données CMDB 360.

     Cette opération s'applique aux données qui existent dans la CMDB. Si des règles de rapprochement restent en vigueur pour la source de détection que vous avez exclue, les données futures de cette source de détection peuvent remplir la CMDB.
   - **Appliquer des règles de rapprochement mises à jour** : recalculez les valeurs d'attribut pour les CI de classe, en appliquant les règles de rapprochement mises à jour qui sont maintenant en vigueur.
6. Sélectionnez le **périmètre de recalcul**.
   Les périmètres s'étendent d'une option à l'autre :
   - **Recalculez uniquement les CI de cette classe** : Périmètre de base des CI à recalculer.
   - **Recalculer les CI de cette classe et des classes dérivées** : élargissez le périmètre de base pour inclure les CI des classes dérivées.
   - **Recalculez les CI de cette classe et des classes dérivées, ainsi que les éléments associés sélectionnés** : Élargissez le périmètre précédent pour inclure également les CI des éléments associés spécifiés. Sélectionnez les éléments connexes à inclure dans le recalcul.
7. Sélectionnez **l'action Supprimer** pour les CI pour lesquels la source de découverte exclue est la seule source de découverte.

Traduction automatique

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

- **Supprimer l'enregistrement** : supprimez l'enregistrement de CI de la CMDB.
- **Définir les attributs d'enregistrement sur une valeur personnalisée** : définissez un attribut de CI spécifié sur une valeur personnalisée pour supprimer le CI des opérations normales sans supprimer le CI. Par exemple, définissez l'attribut *`Operational status`* sur *`Retired`*.

8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Sur la page Révision, examinez attentivement les nombres des CI affectés pour vous assurer que tous les nombres d'enregistrements sont conformes à vos attentes.
10. Sélectionnez **Retour** pour ajuster les paramètres du recalcul.
11. Sélectionnez **Recalculer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Dans le message d'état qui s'affiche pour l'opération de recalcul, cliquez sur le lien pour afficher la tâche de recalcul CMDB 360 pour plus de détails. La tâche de recalcul indique la progression et l'état de l'opération de recalcul.

  Vous pouvez abandonner le recalcul en définissant **l'état** sur **Fermé incomplet** et en sélectionnant **Mettre à jour**. Vous pouvez ensuite redéfinir **l'état** sur **Travail en cours** pour reprendre le recalcul à partir de l'endroit où il a été abandonné.

- Entrez `cmdb_multisource_recomp_task.list` dans la zone de recherche de navigation de gauche pour voir l'état et la progression de toutes les tâches de recalcul.

Générateur de rapports multisources (hérité)

Améliorez la gestion des données CMDB en interrogeant et en générant des rapports sur les données CMDB multisources. Utilisez le générateur de rapports multisources pour obtenir un aperçu de la façon dont les sources de découverte remplissent la CMDB et de leur fiabilité. Vous pouvez ensuite ajuster les règles de rapprochement pour améliorer la qualité des données CMDB, si nécessaire.

CMDB 360 dans Espace de travail CMDB

À partir de la Yokohama version, la fonction CMDB multisource fait partie de la fonctionnalité CMDB 360 qui est accessible dans le Espace de travail CMDB. Créez, affichez, modifiez, planifiez, créez des rapports et exécutez des requêtes CMDB 360 à l'aide du générateur de requêtes CMDB 360 dans l'application du magasin Espace de travail CMDB . Utilisez le générateur de requêtes CMDB 360 pour créer des requêtes des types suivants :

- Obtenir des enregistrements : interroge vos sources de découverte pour les CI qui correspondent à vos critères.
- Trouver une lacune : interroge les lacunes dans les sources de découverte générant des rapports sur vos données CMDB 360. Interroge les sources de découverte qui signalent des CI par rapport à signale pas ces mêmes CI.
- Comparer les valeurs d'attributs : requêtes pour les CI avec des valeurs d'attribut qui diffèrent selon plusieurs sources de découverte ou par rapport à la CMDB. Interroge au moins deux sources de découverte et/ou la CMDB pour les CI qui correspondent à vos critères.

Traduction automatique

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

Générateur de rapports multisources hérité

Au lieu d'utiliser le générateur de requêtes CMDB 360 dans Espace de travail CMDB, vous pouvez toujours utiliser le générateur de rapports multisources hérité comme décrit dans cette rubrique.

Après avoir créé une requête multisource dans le générateur de rapports multisources, vous pouvez exécuter la requête pour afficher les résultats. Vous pouvez également créer un *rapport multisource* qui intègre les résultats de la requête multisource aux capacités de reporting de la plateforme. Étapes de haut niveau pour la création d'un rapport multisource :

1. Créez une requête, puis enregistrez-la et exécutez-la.
2. Créez un calendrier pour la requête.
3. Créez un rapport multisource basé sur la requête multisource.

Vous pouvez créer des requêtes qui trouvent :

- Toutes les sources de découverte qui renseignent les données dans votre CMDB.
- CI non signalés par une source de découverte.
- Tous les CI détectés par une source de découverte, mais pas par une autre source de découverte.

Vous pouvez créer d'autres requêtes qui montrent les différences dans les valeurs d'attributs CI entre plusieurs sources de données, tout en les comparant à la CMDB :

- Montrer en quoi une valeur d'attribut est différente entre une source de détection et l'enregistrement CMDB actuel. Par exemple, recherchez les CI matériels dont l'emplacement est différent de celui rapporté par SCCM.
- Montrer en quoi un attribut est différent entre SourceA, SourceB et SourceC. Par exemple, affichez tous les CI d'ordinateurs où la RAM est différente entre SCCM, ServiceWatch et CMDB.

Vous pouvez afficher les résultats de la requête par enregistrements CI, enregistrements de données CMDB multisources ou sources de découverte. Vous pouvez également limiter les résultats du rapport aux CI d'un service d'application, d'un service technique ou d'un groupe CMDB spécifique.

Créer une requête multisource

Interrogez les données CMDB multisources pour obtenir un aperçu de la façon dont les sources de découverte remplissent la CMDB, puis utilisez cette requête pour créer un rapport de données multisources.

Avant de commencer

Activer et configurer CMDB 360.

Rôle requis : cmdb_ms_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page Générateur de rapports multisources se met à jour dynamiquement lorsque vous définissez des champs. Par conséquent, certains des champs décrits dans les étapes ci-dessous peuvent ne pas apparaître.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de rapports multisources**.
2. Sur la page Générateur de rapports multisources, sélectionnez une requête à modifier ou exécuter, ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le **nom** et la **description de** la requête.
4. Sélectionnez le **type de résultat** de la requête.
   - **Enregistrements** CI : les résultats affichent des CI uniques du magasin de données Multisource CMDB.
   - **Enregistrements de données multisources** : les résultats montrent toutes les entrées de combinaisons CI/source de découverte à partir de données CMDB multisource.
   - **Sources de découverte** : les résultats sont regroupés par sources de découverte qui correspondent aux critères de requête.
5. Sélectionnez **Afficher uniquement la différence** pour afficher les différences dans les valeurs d'attributs CI, puis sélectionnez le **type de différence**.
   - **Entre l'enregistrement CMDB et la source de découverte** : affichez les différences de valeurs d'attribut entre les données CMDB et les sources de découverte spécifiées.
   - **Entre les sources de découverte** : affichez les différences de valeurs d'attribut entre les sources de découverte spécifiées en fonction des données multisource.
6. Sélectionnez la **classe** à laquelle appliquer la requête ou sélectionnez **Toutes les classes** pour appliquer la requête à toutes les classes. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour la classe. Utilisez **Et** ou **Ou** pour spécifier plusieurs conditions.
7. Utilisez le collecteur de liste pour sélectionner un ou plusieurs éléments **de source de découverte** à interroger.
8. **Définissez le champ à comparer aux** attributs de classe pour lesquels les différences doivent être affichées.
   Utilisez les opérateurs OR et AND pour comparer en fonction de plusieurs attributs. La liste des attributs est un sous-ensemble pré-rempli des attributs de classe, auquel vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer d'éléments.
9. **Définissez Limiter les résultats à** pour limiter les résultats de la requête aux CI qui appartiennent à un service d'application, un service technique ou un groupe CMDB spécifique.
10. Cliquez sur **Enregistrer** , puis sur **Exécuter**.

Que faire ensuite

- Sur la page Résultats de la requête multisource CMDB :
  - Si le nombre de résultats dépasse le nombre de résultats apparaissant sur la page :
    - Cliquez sur **Charger plus de résultats** : pour afficher la page de résultats suivante. Le nombre de résultats qui apparaissent sur chaque page de résultats est spécifié par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 éléments par défaut).
    - Cliquez sur **Charger tous les résultats** : pour afficher tous les résultats, jusqu'à la limite spécifiée par la propriété système glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10 000 par défaut).
    - Cliquez sur un lien de valeur CMDB multisource ou un lien de valeur CI pour accéder aux enregistrements respectifs et afficher plus de détails.

Traduction automatique

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

- Dans la colonne Élément de configuration, cliquez sur un lien CI pour ouvrir le formulaire CI. Dans la section Liens connexes du formulaire CI, cliquez sur l'onglet **Données multisource** pour afficher les données multisources, telles que les sources de découverte, associées au CI.

- Créez un calendrier pour la requête et assurez-vous que le calendrier s'exécute au moins une fois. Cette étape est nécessaire pour créer un rapport multisource.

Remarque :
Initialement, après la création d'une requête, les boutons **Créer un calendrier** et **Créer un rapport** sont grisés. Après avoir enregistré la requête, vous pouvez créer et exécuter un calendrier pour la requête, puis créer un rapport basé sur la requête.

Planifier une requête multisource

Après avoir enregistré et exécuté une requête multisource, créez un calendrier pour que la requête s'exécute automatiquement selon un calendrier défini. Les résultats de la requête sont stockés dans une table des résultats. Vous pouvez configurer les adresses e-mail auxquelles les résultats doivent être envoyés ou les inclure dans les tableaux de bord CMDB.

Avant de commencer
La requête pour le calendrier doit déjà être enregistrée et s'exécuter au moins une fois.

Rôle requis : cmdb_ms_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de rapports multisources**.
2. Sur la page Générateur de rapports multisources, sélectionnez la requête pour laquelle vous souhaitez créer un calendrier.
3. Dans le formulaire Rapport multisource, cliquez sur **Créer une planification**.
4. Cliquez **sur Nouveau** dans l'e-mail planifié des générateurs de rapports multisources.
5. Remplissez le formulaire E-mail planifié des générateurs de rapports multisources.

Champ	Description
Requête	Requête enregistrée qui a été créée dans le générateur de rapports multisources.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels envoyer les résultats de la requête par e-mail.
Groupes	Groupes d'utilisateurs auxquels envoyer les résultats de la requête par e-mail.
Exécuter Heure	Fréquence et heure d'exécution automatique de la requête. Lorsque vous définissez **l'option Exécuter** sur **demande**, la requête s'exécute uniquement lorsque vous l'exécutez manuellement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Adresses e-mail	Adresses e-mail plus ad hoc auxquelles envoyer les résultats de la requête par e-mail.
Objet	Texte qui apparaîtra comme objet de l'e-mail avec les résultats de la requête.
Message d'introduction	Texte qui est inclus dans le corps de l'e-mail avec les résultats de la requête.
Type	Type du fichier avec les résultats de la requête, qui sera joint à l'e-mail.
Zip de sortie	Active la compression du fichier de résultats.
Conditionnel	Activez une condition pour exécuter la requête et spécifiez la condition dans le champ **Condition** . Si la condition spécifiée n'est pas remplie, la requête ne s'exécute pas.
Condition	Condition devant être remplie pour que la requête s'exécute (script Java). S'affiche uniquement si **Conditionnel** est sélectionné.
Omettre si aucun enregistrement	Désactiver l'envoi d'un e-mail pour une exécution de requête qui ne renvoie aucun résultat.

Remarque :
Lors de l'utilisation d'ensembles de mises à jour pour porter des calendriers multisources d'un environnement de non-production à un environnement de production, vérifiez les paramètres **Utilisateurs** et **Groupes** dans le calendrier. Tout utilisateur ou groupe qui n'existe pas dans l'environnement de production et qui doit recevoir les résultats de la requête doit être rajouté de l'une des manières suivantes :

- Créé manuellement dans l'environnement de production. Dans ce cas, vous devez également supprimer l'utilisateur ou le groupe non valide de l'environnement de production (porté à partir d'un environnement de non-production) de tous les calendriers et ajouter le nouvel utilisateur ou groupe à la place.
- Explicitement porté de l'environnement de non-production à l'environnement de production.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

- Si **l'option Exécuter** est définie sur **Sur demande** dans un calendrier, ou si vous devez exécuter une requête de manière aléatoire même si elle a un calendrier récurrent, vous pouvez exécuter manuellement cette requête comme suit :
  1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Calendriers de rapports multisources**.
  2. Dans la vue de liste E-mail planifié des générateurs de rapports multisources, sélectionnez la requête que vous souhaitez exécuter.
  3. Dans le formulaire E-mail planifié du générateur de rapports multisources, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
- Créez un rapport multisource pour la requête, qui intègre les résultats de la requête multisource à la fonctionnalité Reporting de la plateforme.

Créer un rapport basé sur une requête multisource (CMDB 360)

Après la création, l'enregistrement, l'exécution et la planification d'une requête multisource (CMDB 360), vous pouvez créer un rapport multisource (CMDB 360) qui intègre les résultats de la requête à la fonctionnalité Reporting de la plateforme. Vous pouvez, par exemple, inclure un tel rapport multisource (CMDB 360) dans les tableaux de bord CMDB de la plateforme.

Avant de commencer

La requête multisource (CMDB 360) pour le rapport doit être déjà enregistrée, avoir un calendrier et s'être déjà exécutée au moins une fois.

Rôle requis : cmdb_ms_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un rapport basé sur une requête multisource (CMDB 360) crée une source de rapport que vous pouvez ensuite gérer à l'aide des options de génération de rapports .

Remarque :
Si vous utilisez pour Vue CMDB 360 dans l'espace de travail CMDB générer la requête CMDB 360 et le rapport, vous pouvez passer à l'étape 4 de la procédure ci-dessous.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de rapports multisources**.
2. Dans la vue de liste Générateur de rapports multisources, sélectionnez la requête pour laquelle vous souhaitez créer un calendrier.
3. Dans le formulaire Rapport multisource, cliquez sur **Créer un rapport**.
4. Dans le formulaire Créer un rapport, cliquez sur **Enregistrer** ou **Exécuter**.

Trouble?
Un rapport affiche les résultats de la dernière exécution de requête. Si, entre-temps, la requête a changé, le rapport affiche les résultats qui ne sont pas synchronisés avec la requête. Lorsque vous mettez à jour la requête, assurez-vous d'exécuter immédiatement la requête mise à jour afin que le rapport soit synchronisé avec la requête.

Que faire ensuite

Pour ajouter un rapport multisource (CMDB 360) au tableau de bord d'exactitude CMDB, par exemple, voir Ajouter un rapport à un tableau de bord .

Traduction automatique

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

Exemple de requêtes CMDB 360/Multisource

Utilisez des exemples de requêtes pour créer vos propres requêtes CMDB 360/Multisource CMDB.

Différence entre plusieurs attributs entre plusieurs sources de découverte

Champ	Paramètre
Nom	Différence entre plusieurs attributs entre plusieurs sources de découverte (source de découverte et source de découverte)
Description	Recherchez les serveurs Linux dont le nom contient « backup » et qui présentent des différences dans `Disk Capacity` OR OR `Serial NumberCPU Count` entre les sources ServiceNow de découverte / ServiceWatch/SCCM/Tivoli.
Type de résultat	Enregistrements de données multisources
Afficher uniquement la différence	Sélectionné
Type de différence	Entre les sources de découverte
Classe	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]
Conditions	[Nom] [contient] [sauvegarde]
Source de découverte	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli
Champ à comparer	`Disk Capacity` OU OU `CPU Count` OU `Serial Number`
Limiter les résultats à	Tous

Différence entre plusieurs attributs entre l'enregistrement CMDB et les sources de découverte

Champ	Paramètre
Nom	Différence entre plusieurs attributs entre plusieurs sources de découverte (CMDB et sources de découverte)
Description	Rechercher les serveurs Linux dont le nom contient « backup » et qui présentent des divergences dans `Disk Capacity` ET `CPU Count` ET `Fully Qualified Domain Name` pour les sources ServiceNow de découverte /ServiceWatch/SCCM
Type de résultat	Enregistrements de données multisources
Afficher uniquement la différence	Sélectionné
Type de différence	Entre l'enregistrement CMDB et la source de découverte
Classe	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]
Conditions	[Nom] [contient] [sauvegarde]
Source de découverte	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM

Traduction automatique

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

Différence entre plusieurs attributs entre l'enregistrement CMDB et les sources de découverte (suite)

Champ	Paramètre
Champ à comparer	*Disk Capacity*ET ET *CPU CountFully Qualified Domain Name*
Limiter les résultats à	Tous

Serveurs détectés par ServiceNow mais pas par Tivoli

Champ	Paramètre
Nom	Découverte manquante par Tivoli
Description	Serveurs détectés par ServiceNow mais pas par Tivoli
Type de résultat	Enregistrements de CI
Classe	Serveur [cmdb_ci_server]
Source de découverte	[est] [ServiceNow] [n'est pas] [Tivoli]
Limiter les résultats à	Tous

Toutes les sources de découverte des serveurs de sauvegarde

Champ	Paramètre
Nom	Sources de découverte Serveurs de sauvegarde
Description	Toutes les sources de découverte des serveurs de sauvegarde
Type de résultat	Sources de données
Classe	Serveur [cmdb_ci_server] et condition de classe : [Nom d'hôte][commence par][sauvegarde]
Limiter les résultats à	Tous

Tous les enregistrements CMDB 360/Multisource CMDB où la valeur Emplacement signalée est différente entre les sources de découverte Altiris et Tivoli

Champ	Paramètre
Nom	Comparez Location-Altiris vs. Tivoli
Description	Répertorier tous les enregistrements CMDB multisources dans lesquels la valeur Emplacement indiquée est différente entre les sources de découverte Altiris et Tivoli

Traduction automatique

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

Tous les enregistrements CMDB 360/Multisource CMDB où la valeur Emplacement signalée est différente entre les sources de découverte Altiris et Tivoli (suite)

Champ	Paramètre
Type de résultat	Enregistrements de données multisources
Afficher uniquement la différence	Sélectionné
Type de différence	Entre les sources de découverte
Source de découverte	• Altiris • Tivoli
Champ à comparer	Emplacement
Limiter les résultats à	Tous

Tous les enregistrements CMDB 360/Multisource CMDB pour serveur Linux, où la valeur Emplacement est différente de la valeur signalée par Tivoli

Champ	Paramètre
Nom	Emplacement du serveur Linux : différence avec la valeur Tivoli
Description	Tous les enregistrements CMDB multisources pour serveur Linux, où la valeur Emplacement est différente de la valeur signalée par Tivoli.
Type de résultat	Enregistrements de données multisources
Classe	Serveur Linux
Afficher uniquement la différence	Sélectionné
Type de différence	Entre l'enregistrement CMDB et la source de découverte
Source de découverte	[est][Tivoli]
Champ à comparer	Emplacement
Limiter les résultats à	Tous

Traduction automatique

Composants associés à CMDB 360

Plusieurs types de composants sont liés à CMDB 360 (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb), tels que les tables et les propriétés.

Propriétés

Ouvrez la page Propriétés CMDB 360 en accédant à **Tous** > **Configuration** > **Propriétés CMDB 360**. Vous pouvez passer la souris sur l'icône « ? » d'une propriété pour afficher les noms de propriétés.

Vous devez disposer du rôle cmdb_ms_admin pour modifier les valeurs des propriétés.

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

Propriété	Description
glide.identification_engine.multisource_enabled	Active CMDB 360. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : page Propriétés de CMDB 360
glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled	Permet de capturer des données CMDB 360 pour CI à partir des classes CMDB (dérivées de la classe cmdb_ci). • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : page Propriétés de CMDB 360
glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled	Permet de capturer des données CMDB 360 pour les CI à partir de classes non CMDB (non dérivées de la classe cmdb_ci). Par exemple, la classe Numéro de série [cmdb_serial_number] ou la classe Instance logicielle [cmdb_software_instance]. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : page Propriétés de CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit	Nombre maximal d'éléments à afficher par page de résultats de requête, dans le générateur de rapports CMDB 360. La modification de la valeur de cette propriété peut affecter les performances lors de l'exécution d'une requête. • Type : numérique • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : page Propriétés de CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.query.max.limite	Nombre maximal de résultats de requête à afficher lorsque vous

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	cliquez sur **Charger tous les résultats** dans le générateur de rapports CMDB 360. La modification de la valeur de cette propriété peut affecter les performances lors de l'exécution d'une requête. • Type : numérique • Valeur par défaut : 10 000 • Emplacement : page Propriétés de CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit	Nombre maximal de CI pouvant être inclus dans une opération de recalcul CMDB 360. • Type : numérique • Valeur par défaut : 100 000 • Emplacement : page Propriétés de CMDB 360
glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource	Activez la connexion pour CMDB 360. Les journaux CMDB 360 sont stockés dans la table Journal [syslog] avec *source* la valeur « cmdb_multisource ». • Type : chaîne • Valeurs : info, warn, error, debug ou debugVerbose • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only	Limite le champ d'application des données de la vignette Sources de découverte du tableau de bord CMDB 360 dans Espace de travail CMDB aux seules classes CMDB (dérivées de la classe cmdb_ci). • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Valeurs :

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	◦ Vrai : inclure les données provenant uniquement des classes CMDB. ◦ Faux : inclure les données provenant de tables CMDB et non CMDB. • Emplacement : Ajouter aux propriétés système [sys_properties]
sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_threshold	Seuil du nombre d'enregistrements multisources qui, lorsqu'ils sont dépassés pour une classe, les graphiques de couverture CMDB 360 dans l'Espace de travail CMDB cessent de renseigner les données pour cette classe (tables CMDB ou non-CMDB). Lorsque le seuil spécifié est atteint pour une classe, le système crée un enregistrement dans la table Classe ignorée de l'analyse CMDB 360 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class], ce qui entraîne l'omission de cette classe dans les exécutions de tâches futures. **Remarque :** La gestion de l'inclusion de classes dans les graphiques Couverture, à l'aide de cette propriété système et de la table Classe ignorée de l'analyse CMDB 360 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class], peut considérablement diminuer ou augmenter les performances de la tâche de graphique Couverture. • Type : numérique • Valeur par défaut : 10 millions • Emplacement : Ajouter aux propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Expérience CMDB 360 dans Espace de travail CMDB

Traduction automatique

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

Tables

Table	Description
Données CMDB 360 [cmdb_multisource_data]	Magasin de données CMDB 360. Contient les données brutes envoyées toutes les sources de découverte.
Métadonnées de colonnes multisources CMDB [cmdb_multisource_column_metadata]	Mappage des attributs de chaque classe aux colonnes flottantes. Utilisé améliorer les performances des requêtes qui impliquent de gros volume données.
Requêtes multisources CMDB [cmdb_multisource_query]	Définitions de requêtes CMDB 360 créées par l'utilisateur dans Espace travail CMDB ou dans le générateur de rapports multisources hérité.
État de la requête [cmdb_multisource_query_status]	État d'exécution des requêtes créées dans Espace de travail CMDB ou Générateur de rapports multisources hérité.
Résultats de la requête multisource CMDB [cmdb_multisource_query_result]	Résultats des requêtes créées dans Espace de travail CMDB ou dans le générateur de rapports multisources hérité, configuré avec le type de ré des enregistrements CI.
Enregistrements multisources du résultat de la requête multisource CMDB [cmdb_multisource_query_result_ms_record]	Résultats des requêtes créées dans Espace de travail CMDB ou dans le Générateur de rapports multisources hérité, configuré avec le type de re des enregistrements CMDB 360.
Sources de découverte du résultat de la requête multisource CMDB [cmdb_multisource_query_result_disco_source]	Résultats des requêtes créées dans Espace de travail CMDB ou dans le Générateur de rapports multisources hérité, configuré avec le type de re des enregistrements de source de découverte.
CI de tâche de recalcul multisource CMDB [cmdb_multisource_recomp_task_ci]	Tous les CI impliqués dans une opération de recalcul.
Tâches de recalcul multisource CMDB [cmdb_multisource_recomp_task]	Demandes de recalcul et état d'avancement.
Classes CMDB 360 refusées [cmdb_multisource_deny_class]	Classes exclues de la collecte et du traitement des données CMDB 360 toute classe avec un enregistrement actif, il n'y aura aucune donnée dan table Données CMDB 360 [cmdb_multisource_data].
Classe ignorée de l'analyse CMDB 360 [sn_cmdb_ws_ms_skip_class]	Utilisé en interne pour stocker les enregistrements des classes pour lesquelles le nombre seuil d'enregistrements multisources, tel que défini dans la *sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thresho* propriété, a été dépassé. Les classes de cette table sont e des graphiques Couverture dans Espace de travail CMDB. Vous pouvez définir la *Override class CI records population* colonne d'une classe exclue sur « vrai » pour l'inclure dans les calculs futurs des graphiques de couvert

Traduction automatique

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

Table	Description
	Remarque : La gestion de l'inclusion de classes dans les graphiques Couverture, à l'aide de cette table et de la `sn_cmdb_ws.ms.report_class_ci_count_max_thre` propriété système, peut réduire ou augmenter considérablement le performances de la tâche de graphique Couverture.

Rôles

Rôle	Description
cmdb_ms_read	Peut accéder à une requête CMDB 360 et l'exécuter, mais ne peut pas créer de requête. Contient cmdb_read rôle.
cmdb_ms_editor	Peut créer et exécuter une requête, dispose d'un accès complet en lecture et en écriture, mais ne peut pas effectuer de recalcul. Contient cmdb_ms_read rôle.
cmdb_ms_admin	Peut créer et exécuter une requête et modifier les propriétés CMDB 360. Contient cmdb_ms_write rôle.

CMDB Gestion des données

L'intégrité et la santé de la CMDB est essentielle pour les différentes fonctionnalités qui dépendent des données du CMDB. À mesure que les infrastructures se développent et que les CMDB infrastructures changent, elles CMDB peuvent accumuler des CI périmés, dupliqués ou obsolètes et donc ne plus refléter fidèlement l'infrastructure informatique et les applications de l'organisation.

Le gestionnaire de données CMDB est un outil essentiel qui vous permet de créer, publier et gérer des politiques qui reflètent les besoins organisationnels en matière de gestion des données. Le gestionnaire de données CMDB est une solution complète et intégrée qui s'adapte aux grandes CMDB. Il prend en charge la gestion en bloc des opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression, l'archivage et l'attestation. Utilisez le gestionnaire de données CMDB pour automatiser et gouverner les opérations de cycle de vie des CI afin de maintenir un CMDB état opérationnel sain et efficace.

La gestion des CI en double est également une tâche importante de gestion des données qui permet de préserver l'intégrité du CMDB.

Utilisation du gestionnaire de données CMDB

Gestionnaire de données CMDB est un cadre de travail axé sur des politiques pour la gestion en bloc des opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression, l'archivage et l'attestation. Le gestionnaire de données CMDB est une solution complète et intégrée qui s'adapte aux grandes CMDB et fait face aux changements rapides dans un monde basé sur le cloud.

Les grandes CMDB peuvent, au fil du temps, accumuler de grandes quantités de CI périmés qui peuvent avoir un impact sur les performances globales. Les solutions d'atténuation personnalisées peuvent être difficiles à développer et à maintenir, et sont également sujettes à des erreurs. Le gestionnaire de données CMDB est l'outil dans lequel vous pouvez créer, publier et gérer des politiques. Créez des politiques pour automatiser et régir les opérations de cycle de vie des CI afin de maintenir la CMDB dans un état opérationnel sain et efficace.

Traduction automatique

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

Utilisez le gestionnaire de données CMDB pour créer des politiques qui représentent vos processus organisationnels de gestion du cycle de vie des CI, par exemple :

- Mettez hors service tous les ordinateurs sans propriétaires qui ont été créés il y a plus d'un an (type de politique « Mettre hors service »).
- Archivez tous les serveurs Linux du centre de données de Seattle qui n'ont pas été mis à jour depuis six mois (type de politique « Archiver »).
- Supprimez tous les conteneurs qui n'ont pas été détectés au cours de la dernière semaine (type de politique « Supprimer »).
- Attester tous les CI dans un emplacement spécifié (type de politique d'attestation).
- Approuvez les tâches de cycle de vie de suppression en cascade, d'archivage ou de mise hors service générées par la gestion des CI dépendants.
- Supprimez les enregistrements orphelins, périmés ou non pertinents dans des tables non liées à la CMDB. Les tables connexes non CMDB de la table Entrée associée [cmdb_related_entry] ont des références à des tables CMDB. Un CI dans une table connexe peut, par exemple, devenir orphelin si le CI référencé dans la CMDB est supprimé (type de politique « Supprimer l'entrée connexe CMDB »).
- Certifiez que les attributs ont une valeur spécifique requise pour l'entreprise.

Vous pouvez appliquer les politiques du gestionnaire de données CMDB uniquement aux classes qui étendent la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Expérience du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB

Vous pouvez utiliser la page de destination de l'Espace de travail CMDB et ses vues pour administrer entièrement le gestionnaire de données CMDB, accéder à des analyses de haut niveau et à des décomptes pour ses politiques et tâches, et examiner vos tâches. Pour plus d'informations sur l'utilisation du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB, reportez-vous à la section Expérience du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB.

Conditions

Politique

Une politique de gestionnaire de données CMDB capture le plan de gestion global d'un événement du cycle de vie, tel que la mise hors service d'un CI. Une politique est associée à un flux secondaire (le flux secondaire de la politique) qui crée les tâches (les tâches de la politique) pour les CI cibles de la politique. Une politique est configurée avec un type de politique et les tâches de politique effectuent des opérations associées à ce type de politique, telles que l'archivage ou la suppression d'un enregistrement de CI. Vous pouvez également configurer une politique pour exiger une approbation.

Le type de politique, le flux secondaire de la politique et les tâches de la politique sont tous alignés sur un événement du cycle de vie spécifique du CI. Par exemple, un ensemble de politiques avec le type de politique de suppression est associé au flux secondaire de suppression et ses tâches de politique gèrent la suppression des CI.

Une tâche planifiée quotidienne traite toutes les politiques du gestionnaire de données CMDB publiées.

Flux secondaire de la politique

Traduction automatique

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

Le flux secondaire de politique contient la logique sous-jacente pour traiter un événement du cycle de vie tel que la mise hors service ou la suppression. Si la politique est configurée pour exiger l'approbation, le flux secondaire de la politique s'exécute uniquement après l'approbation d'une tâche de politique.

Le système de base fournit plusieurs flux secondaires courants tels que la suppression, l'archivage et la mise hors service, que vous pouvez utiliser avec les stratégies. Vous pouvez également créer des flux secondaires personnalisés pour votre organisation.

Tâche de police

Une tâche distincte est créée et affectée à chaque valeur unique *Managed By Group* dans l'ensemble des CI cibles d'une politique. Une tâche de politique déclenche le flux secondaire de la politique, suit l'ensemble des CI cibles de la tâche et gère l'approbation de la tâche, si nécessaire.

Si une politique nécessite une approbation, les tâches de politique ne déclenchent pas le flux secondaire de la politique tant qu'un membre de l'affectation de groupe dans l'attribut *Managed by Group* des CI cibles n'a pas approuvé les tâches. Si une tâche est rejetée ou si l'attribut *Managed by Group* est vide, la tâche est affectée à un administrateur qui doit intervenir manuellement pour résoudre la tâche.

Si une politique n'est pas configurée pour exiger une approbation, les tâches de politique sont automatiquement approuvées.

Liste d'exclusion de CI

Ensemble de CI auxquels les politiques d'un type spécifié ne s'appliquent pas.

Types de politiques

Vous pouvez créer les types de politiques suivants :

Supprimer

Utilisez cette option pour supprimer un CI de sa table actuelle sans option permettant de restaurer le CI dans un état actif.

Retirer

Permet de mettre hors service un CI tout en le gardant actif dans les vues de listes et dans les processus tels que l'intégrité CMDB.

Attestation

Permet d'affecter et de traiter les tâches d'attestation qui vérifient l'existence de l'infrastructure informatique et des applications réelles que vous possédez. Étant donné que les CI sont continuellement ingérés dans la CMDB à partir de diverses sources de données, les CI d'attestation prennent en charge l'intégrité de la CMDB. Pour plus d'informations sur l'utilisation du type de stratégie d'attestation, reportez-vous à la section Attestation de CI.

Archive

Utilisez cette option pour supprimer un CI de sa table actuelle et stocker le CI dans une table d'archivage distincte pour une conservation temporaire. L'archivage d'un CI l'exclut des vues et des fonctionnalités telles que les cartes et le formateur de relations. Pendant la période de rétention, vous pouvez restaurer les CI à l'état actif . À la fin de la période de rétention, les CI archivés sont supprimés de leur table d'archivage.

Supprimer l'entrée associée de la CMDB

Traduction automatique

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

Utilisez cette option pour nettoyer toutes les données non pertinentes ou périmées des tables connexes afin de maintenir les données CMDB intègres et pertinentes à mesure que l'état des CI référencés change.

Les tables connexes, telles que la table Numéro de série [cmdb_serial_number], ne font pas partie de la hiérarchie CMDB, mais sont tout de même considérées comme des données CMDB. Les tables connexes ne sont pas inhérentes à la table Élément de configuration [cmdb_ci], mais ont au moins une colonne qui fait référence à un CI CMDB. Les tables connexes sont spécifiées dans la table Entrées associées [cmdb_related_entry].

Certification

Permet de certifier que des attributs spécifiques ont une valeur spécifique.

Vous pouvez implémenter vos politiques de mise hors service, de suppression et d'archivage afin qu'elles respectent les normes CSDM (Common Service Data Model) où, par exemple, les CI sont archivés et supprimés uniquement lorsqu'un CI est déjà dans l'état Mis hors service. Lorsque vous créez ces politiques de cycle de vie, le système applique des processus pour gérer tous les CI dépendants qui pourraient être laissés derrière. Pour plus d'informations sur ces processus et sur la vérification de l'activation de la fonction, reportez-vous à la section Gestion des CI dépendants.

ServiceNow AI Platform® Archivage des données

La fonctionnalité fournie par le type de stratégie d'archivage dans le gestionnaire de données CMDB, s'appuie sur et étend la ServiceNow AI Platform® fonctionnalité d'archivage des données , appliquée spécifiquement aux CI CMDB. Lors du traitement d'une politique d'archivage pour archiver les CI CMDB, le gestionnaire de données CMDB utilise les composants et les processus d'archivage des ServiceNow AI Platform® données de la manière suivante :

- La table Règle d'archivage [sys_archive] contient les règles d'archivage ServiceNow AI Platform® , y compris la règle d'archivage CMDB, que les politiques d'archivage *`Archive Configuration Items`* du gestionnaire de données CMDB utilisent.
- Le gestionnaire de données s'appuie sur la tâche planifiée pour s'exécuter (toutes les heures par défaut) et traiter les politiques d'archivage *`Archive`* du gestionnaire de données CMDB. La *`Archive`* tâche planifiée est stockée dans la table Élément de calendrier [sys_trigger].
- Dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage ServiceNow AI Platform® [sys_archive_run_chunk], l'attribut *`Keys`* contient le sys_ids des CI CMDB à archiver (où ID de règle est l'ID de règle d'archivage CMDB).
- Les enregistrements archivés sont stockés dans les ServiceNow AI Platform® tables d'archivage, précédées de « ar_ ». De la même manière, la première fois qu'une tâche d'archivage CMDB s'exécute, elle crée une table d'archivage pour chaque classe CMDB (précédée de « ar_cmdb »). Par conséquent, la tâche d'archivage CMDB initiale prend plus de temps que les tâches d'archivage CMDB suivantes.

  Pour chaque politique d'archivage du gestionnaire de données, le système met en lots les CI de politique à archiver en lots de 1 000 CI. La table sys_archive_run_chunk contient un enregistrement pour chacun des lots.

  Les tables d'archivage CMDB, telles que ar_cmdb_ci_computer, sont répertoriées sous **Tous** > **Archivage système** > **Tables d'archivage**.

Traduction automatique

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

Lorsque vous utilisez le gestionnaire de données CMDB pour archiver des CI, vous pouvez également appliquer ServiceNow AI Platform® directement des fonctionnalités d'archivage des données, telles que la restauration des CI en état actif pendant une période de rétention des CI.

Gestion du cycle de vie des CI

Vous pouvez utiliser les politiques de cycle de vie dans le gestionnaire de données CMDB pour gérer le cycle de vie des CI. Ces politiques de cycle de vie utilisent des *définitions de mise hors service* qui spécifient l'état de mise hors service des classes de votre organisation et prennent en charge la transition des CI par les étapes du cycle de vie. Pour en savoir plus sur l'accès aux définitions de retraite et leur gestion, reportez-vous à la rubrique Définitions de la mise hors service.

En général, les CI qui ne sont plus nécessaires doivent être mis hors service. Ensuite, pour compléter le cycle de vie des CI, les CI mis hors service doivent être supprimés ou archivés en fonction des besoins de l'entreprise. Les étapes de haut niveau suivantes décrivent comment gérer le cycle de vie des CI :

1. Utilisez une instance de non-production comme environnement sécurisé pour configurer et tester la gestion du cycle de vie dans votre organisation.
2. Choisissez la classe CI pour laquelle vous souhaitez définir une définition de mise hors service tout en examinant attentivement la dérivation. En raison de la dérivation, la définition de mise hors service que vous spécifiez pour une classe est également en vigueur pour toutes les classes enfants qui n'ont pas leur propre définition de mise hors service.
3. Spécifiez la définition de mise hors service pour la classe.
4. Créez une politique de retraite ciblant les CI que vous souhaitez mettre hors service.
5. Créez une politique de suppression ou d'archivage ciblant les CI hors service.
6. Après avoir testé et vérifié que l'ensemble du plan de gestion du cycle de vie fonctionne comme prévu, transférez toutes ces configurations vers l'instance de production.

L'état du cycle de vie d'un CI affecte la visibilité et l'inclusion des CI dans les processus CMDB en cours :

- Un CI mis hors service n'est exclu d'aucune vue ou processus tel que l'intégrité CMDB.
- Un CI archivé n'existe plus dans sa table active et est stocké dans une table d'archivage distincte. Les CI archivés ne sont plus visibles ni inclus dans des processus tels que les vues de listes, les cartes et les formateurs de relations. Les CI archivés peuvent être conservés pendant une période de conservation spécifiée avant d'être supprimés de la table d'archivage. Pendant la période de conservation, les CI archivés peuvent être restaurés manuellement dans un état actif à l'aide de la ServiceNow AI Platform® fonctionnalité permettant de restaurer les CI dans un état actif .

Remarque :
La suppression d'un CI est une opération irréversible. Un CI supprimé n'existe plus dans la table à laquelle il appartenait et il n'existe aucun moyen de le restaurer à un état actif.

Configurer l'environnement pour le gestionnaire de données CMDB

Préparez votre environnement à l'utilisation du gestionnaire de données CMDB :

1. Certains types de politiques, tels que les politiques de cycle de vie Mettre hors service, Archiver et Supprimer, exigent qu'une définition de mise hors service active existe pour chaque classe ciblée dans la politique. Cette exigence ne s'applique pas à tous les types de politiques. Par exemple, cette exigence ne s'applique pas au type de politique

Traduction automatique

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

Attestations. Si vous tentez de créer une politique d'un type de politique pour lequel cette exigence s'applique, mais n'est pas remplie, un message d'erreur s'affiche et l'opération échoue.

2. Vous pouvez rationaliser l'approbation des politiques en renseignant l'attribut *Manage by Group* des CI que vous prévoyez de cibler dans les politiques. Utilisez le Gestionnaire de classe de CI pour renseigner cet attribut pour une classe entière, en une seule opération de synchronisation. Pour plus d'informations sur la synchronisation des données, reportez-vous à la section Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI. Si l'attribut *Managed by Group* n'est pas renseigné pour un CI, le processus d'approbation est dirigé vers l'administrateur.

Expérience du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB

Utilisez le gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB pour administrer les politiques, le cycle de vie des CI et les tâches d'attestation, afficher des analyses sur les processus en cours du gestionnaire de données CMDB et pour approuver ou rejeter les tâches affectées.

Utilisez la page de destination Espace de travail CMDB et ses vues pour administrer le gestionnaire de données CMDB, accéder à l'analyse globale et au nombre de ses politiques et tâches, et examiner vos tâches :

- Utilisez le pour créer et suivre des Vue Gestion dans Espace de travail CMDB politiques, ainsi que pour gérer les listes d'exclusion et les définitions de mise hors service.
- Utilisez la vignette Actions importantes de la page de destination d'Espace de travail CMDB pour accéder aux tâches d'attestation des données et d'approbation du cycle de vie, telles que les demandes de réaffectation et les tâches en retard non affectées. Explorez ces cartes de tâches pour obtenir plus de détails sur les tâches.
- Utilisez la vignette Mes tâches de la page de destination d'Espace de travail CMDB pour accéder à toutes les tâches ouvertes qui vous sont affectées ou au groupe affecté dans l'attribut *Managed by Group* et dont vous êtes membre. Pour les administrateurs CMDB, toutes les tâches non affectées sont également incluses pour réaffectation. Examinez et traitez toutes les tâches. Examinez et traitez les tâches d'attestation en vérifiant l'existence physique de l'infrastructure informatique ou des applications associées aux CI dans les tâches.
- Utilisez la vue Mon travail dans l'espace de travail CMDB pour accéder aux tâches d'attestation et de non-attestation qui vous sont affectées ou à un groupe d'affectation auquel vous appartenez conformément aux politiques du gestionnaire de données CMDB. Les tâches d'attestation en retard apparaissent dans une liste de **tâches en retard** séparée.

Gérez les politiques dans le gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB :

- Créer une politique du gestionnaire de données CMDB
- Examiner les tâches du gestionnaire de données CMDB
- Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB
- Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB
- Gérer les listes d'exclusion pour le gestionnaire de données CMDB

Traduction automatique

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

Administrer le gestionnaire de données CMDB

En tant qu'administrateur CMDB, vous pouvez créer des politiques, gérer les attestations de CI, gérer les listes d'exclusion de CI, accéder aux aperçus du gestionnaire de données CMDB et accéder aux flux secondaires et aux paramètres utilisés dans le gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB.

Prise en main du gestionnaire de données CMDB

La page Vue d'ensemble du gestionnaire de données dans l'espace de travail CMDB fournit une vue de tableau de bord des tâches du gestionnaire de données et vous permet de commencer à utiliser le gestionnaire de données CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Vue d'ensemble du gestionnaire de données** dans la barre de navigation de gauche.
   La page de vue d'ensemble du gestionnaire de données fournit les cartes suivantes :

   Tâches ouvertes

   Nombre de tâches ouvertes créées pour les politiques du gestionnaire de données.

   Explorez la carte pour ouvrir une vue de liste avec les détails des tâches associées à la carte.

   Tâches non affectées

   Nombre de tâches ouvertes créées pour les politiques du gestionnaire de données qui ne sont pas affectées.

   Explorez la carte pour ouvrir une vue de liste avec les détails des tâches associées à la carte.

   Tâches en attente

   Tâches à l'état En attente, telles que les tâches d'archivage pour lesquelles l'archive est toujours en cours de traitement.

   Tâches incomplètes fermées

   Tâches qui ont rencontré des erreurs lors du traitement, entraînant l'échec de la réalisation de la tâche. Ces tâches sont à l'état Fermé et Incomplet.

   Tâches en retard

   Nombre de tâches avec une date d'échéance, telles que les tâches d'attestation, dont la date d'échéance est dépassée.

   Tâches vieillissantes

   Histogramme affichant le nombre de tâches sans date d'échéance et sans activité pendant plus du nombre de jours spécifié par la *sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe* propriété système (30 par défaut).

   Politiques n'ayant pas fait l'objet d'une évaluation

Traduction automatique

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

Politiques dont l'évaluation a échoué à un moment donné et qui sont dans un état d'erreur. Ces politiques nécessitent votre attention. Après avoir résolu les problèmes, vous pouvez les publier à nouveau.

Charge de travail

- Groupes : tâches qui sont affectées à un groupe.
- Individus : tâches affectées à des utilisateurs individuels.

Que faire ensuite

- Créer une politique du gestionnaire de données CMDB.
- Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB.
- Gérer les listes d'exclusion pour le gestionnaire de données CMDB.
- Afficher l'analyse du gestionnaire de données CMDB.
- Affichez les propriétés et autres paramètres du gestionnaire de données CMDB en sélectionnant **Paramètres** dans le volet de navigation de gauche. Pour plus d'informations sur les propriétés système associées à ces paramètres, reportez-vous à la section Composants associés au gestionnaire de données CMDB.

Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB

Utilisez Espace de travail CMDB pour créer, supprimer, modifier ou activer les définitions de mise hors service dans votre organisation, pour une classe. Les tables ciblées dans les politiques de cycle de vie du gestionnaire de données CMDB doivent être associées à une définition de mise hors service active. Les CI cibles dans les politiques de mise hors service sont définis pour correspondre à leurs définitions de mise hors service de classe associées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines définitions de mise hors service dans le système de base sont inactives et vous devez activer toute définition de mise hors service que vous souhaitez utiliser avec une politique de cycle de vie du gestionnaire de données CMDB en définissant son `Active` attribut sur **vrai**. Les définitions de mise hors service sont stockées dans la table Définitions personnalisées de mise hors service CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions].

Lorsqu'un gestionnaire de données CMDB met un CI hors service, assurez-vous que tous ses CI dépendants sont également mis hors service et ne restent pas des CI orphelins, en activant la gestion des CI dépendants. Les CI orphelins peuvent avoir un impact sur la cohérence, la précision et l'intégrité de la CMDB.

- Pour plus d'informations sur l'activation et la gestion des CI dépendants, en particulier dans le contexte de cascade-retire, cascade-archive et cascade-delete, reportez-vous à la section Gestion des CI dépendants.
- Pour plus de détails et de définitions des CI indépendants et dépendants, reportez-vous à la section Classifications CMDB et dépendance de classe.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Soyez toujours conscient de la dérivation automatique des définitions de retraite dans toute la hiérarchie des classes. Par exemple, une définition de mise hors service active pour la classe d'élément de configuration [cmdb_ci] peut potentiellement être en vigueur dans toute la hiérarchie CMDB (à l'exception des classes ayant leur propre définition de mise hors service).
- Vous ne pouvez pas désactiver (ou supprimer) la définition de mise hors service de la classe d'élément de configuration [cmdb_ci].
- Chaque classe CMDB ne peut être associée qu'à une seule définition de mise hors service.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez le lien rapide **Gestionnaire de données** dans la vue Accueil.
2. Dans la zone Démarrer de la page Vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez **Gérer les définitions de mise hors service**.
3. Sur la page des paramètres du gestionnaire de données, examinez la vue de liste Définitions de mise hors service.
   a. **Facultatif :** Explorez une définition, puis, dans le formulaire de définition de mise hors service, basculez le commutateur **Actif** pour activer ou désactiver une définition.
   b. **Facultatif :** Modifiez les conditions de la définition.
   c. Sélectionnez **Enregistrer la définition**.
4. Sur la page des paramètres du gestionnaire de données, sélectionnez **Ajouter une définition**.
5. Remplissez le formulaire Définition de mise hors service, puis sélectionnez **Enregistrer la définition**.

Champ	Description
Actif	Active/désactive la définition de mise hors service.
Table	Table à laquelle la définition de mise hors service s'applique. La définition de la mise hors service sera dérivée par toutes les classes enfants de la classe parente spécifiée.
Générateur de conditions	Condition qui reflète ce que signifie la retraite dans l'organisation. CI cibles dans les politiques de mise hors service qui appartiennent à la table spécifiée sont définis comme spécifié dans la définition de mise hors service. Vous ne pouvez donc utiliser que les clauses **AND** dans la définition. **Les clauses OU** ne sont pas applicables.

Supprimer une définition de mise hors service du gestionnaire de données CMDB

Supprimez une définition de mise hors service qui n'est plus nécessaire par le gestionnaire de données CMDB, dans l'espace de travail CMDB.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Les restrictions suivantes sont en vigueur :

- La définition de mise hors service que vous souhaitez supprimer doit être en mode inactif (*Active* = **faux**).
- La définition de mise hors service de la classe d'élément de configuration [cmdb_ci] ne peut pas être supprimée.

Rôle requis : sn_cmdb_admin, data_manager_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez le lien rapide **Gestionnaire de données** dans la vue Accueil.
2. Dans la zone Démarrer de la page Vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez **Gérer les définitions de mise hors service**.
3. Sur la page des paramètres du gestionnaire de données, dans la vignette Définitions de mise hors service, sélectionnez la définition de mise hors service que vous souhaitez supprimer.
4. Sur la page Définition de mise hors service, sélectionnez **Supprimer la définition**.
5. Dans la boîte de dialogue Définition de mise hors service supprimée, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

Après la suppression, une définition de mise hors service pour la classe est dérivée d'une classe parente.

Gérer les listes d'exclusion pour le gestionnaire de données CMDB

Créez et gérez des listes d'exclusion pour les différents types de politiques utilisés dans le gestionnaire de données CMDB, dans Espace de travail CMDB. Les politiques du type spécifié ne cibleront pas les CI et autres enregistrements de la liste d'exclusion pour ce type de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le type de politique de certification ne prend pas en charge les listes d'exclusion.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Enregistrements exclus** dans la barre de gauche.
   La vue de liste Enregistrements exclus affiche les listes de tous les enregistrements actuellement exclus, regroupés par type de politique. Vous pouvez développer n'importe quel groupe pour afficher ses CI et d'autres enregistrements, puis explorer n'importe quel enregistrement.
4. **Facultatif :** Supprimez les enregistrements exclus de la liste d'exclusion :

Traduction automatique

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

a. Développez un groupe de types de politiques pour afficher sa liste d'enregistrements exclus.

b. Dans la vue de liste, sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez supprimer de la liste d'exclusion.

c. Sélectionner **Supprimer de la liste**

d. Dans la boîte de dialogue Confirmer la suppression de la liste d'exclusion, sélectionnez **Confirmer**.
Les enregistrements sélectionnés sont retirés de la liste d'exclusion et peuvent être ciblés pour le type de politique.

5. **Facultatif :** Ajouter des enregistrements à une liste d'exclusion :

a. Sélectionnez Exclure les enregistrements et remplissez le formulaire Filtre de données.

Champ	Description
Tables	Table dans laquelle sélectionner les CI ou les enregistrements pour la liste d'exclusion.
Conditions de filtres	Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les critères que les CI ou les enregistrements des **tables** spécifiées doivent remplir pour être inclus dans la liste d'exclusion.
Condition de liste connexe	Ajoutez une condition basée sur les listes connexes associées aux enregistrements que vous voulez exclure.

b. Sélectionnez **Appliquer des filtres** , puis examinez la liste Résultats de la recherche.

c. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez ajouter aux listes d'exclusion, puis sélectionnez **Continuer**.

d. Sur la page Sélectionner un type de politique, sélectionnez les types de politiques pour lesquels exclure les enregistrements sélectionnés, puis sélectionnez **Continuer**.

e. Passez en revue les détails de l'exclusion sur la page de résumé, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une politique du gestionnaire de données CMDB

Créez une politique de gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB pour traiter automatiquement les événements du cycle de vie des CI tels que la suppression. L'application de politiques de cycle de vie cohérentes et standard aux CI contribue au maintien de l'intégrité de la CMDB.

Avant de commencer

- Les politiques de cycle de vie Mettre hors service, Archiver et Supprimer exigent qu'une définition de mise hors service active existe pour chaque classe ciblée dans la politique. Si vous tentez de créer une politique d'un type de politique pour lequel cette exigence s'applique, mais n'est pas remplie, un message d'erreur s'affiche et l'opération échoue.

  Pour en savoir plus sur les définitions de mise hors service, reportez-vous à la section Définitions de la mise hors service.

- Vérifiez qu'il existe un flux secondaire personnalisé que vous souhaitez associer à une politique :

Traduction automatique

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

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Flux secondaires** dans la barre de navigation sur la gauche.
4. Examinez les flux secondaires sur la page Flux secondaires du gestionnaire de données et analysez un flux secondaire pour l'ouvrir dans Studio de workflow.
5. **Sélectionnez Créer un flux secondaire** vers Créer un flux secondaire dans Studio de workflow .

- Pour exiger une révision et une approbation pour une tâche de politique : Assurez-vous que l'attribut `Managed By Group` est renseigné dans les CI cibles et que les utilisateurs affectés ont le privilège d'approuver les tâches de politique.
- Lorsque Gestion des actifs est activé, vérifiez s'il existe un enregistrement d'actif associé à ce CI avant de mettre le CI hors service. Vérifiez l'enregistrement de l'actif associé, le cas échéant, et vérifiez que son état d'actif (install_status) est `Retired`.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez pour chaque politique un type de politique, un flux secondaire pour les politiques de cycle de vie, un ensemble de CI à utiliser en tant que CI cibles et toute autre option spécifique au type de politique sélectionné. Les CI cibles doivent généralement provenir de classes étendant la table d'éléments de configuration [cmdb_ci] et, avec le type de politique Supprimer l'entrée associée de la CMDB, également des tables de la table Entrées associées [cmdb_related_entry]. Toutefois, le type de politique de certification, par exemple, prend également en charge les tables non CMDB. De nombreux champs apparaissent dynamiquement sur le formulaire en fonction de la façon dont vous définissez les champs précédents, et certains champs sont spécifiques au type de politique que vous définissez.

Définissez des filtres de condition pour spécifier l'ensemble initial de CI auxquels la politique s'applique. Vous pouvez ensuite affiner davantage l'ensemble initial de CI en utilisant une liste d'exclusion de CI pour le type de politique. Lors de l'aperçu final de la politique, ou à partir d'une tâche de politique, vous pouvez sélectionner des CI individuels à exclure également pour le type de politique. En outre, pour les opérations qui nécessitent que les CI soient dans un état de mise hors service, les définitions de mise hors service sont appliquées. La politique finit par s'appliquer à l'ensemble de CI résultant, après l'application de tous ces filtres.

Remarque :
Le gestionnaire de données CMDB limite le nombre de CI cibles par tâche à 10 000. Par conséquent, lorsqu'une tâche dépasse ce nombre, le gestionnaire de données crée automatiquement autant de tâches supplémentaires que nécessaire pour inclure tous les CI de la tâche. Par exemple, si vous ciblez 30 000 CI dans une tâche d'attestation, le Gestionnaire de données décompose cette tâche en trois tâches, chacune ciblant 10 000 CI.

Pour plus d'informations sur les définitions d'état du cycle de vie et d'autres concepts liés à l'utilisation du gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Utilisation du gestionnaire de données CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Politiques** dans la barre de gauche.
   Pour en savoir plus sur la page Stratégies, reportez-vous à la section Afficher les politiques du gestionnaire de données CMDB.
4. Sélectionnez **Créer une nouvelle politique**.
5. Remplissez le formulaire Informations générales, puis sélectionnez **Continuer**.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la politique.
Description	Description de la politique.
Type de politique	Événement de cycle de vie ou action de gestion des données, telle que Supprimer ou Attestation, que cette politique gère, indiquant le type d'actions à effectuer sur les CI cibles. Votre paramètre **de type de politique** détermine les champs qui s'affichent dans les formulaires suivants.
Notes de travail	Notes internes et visibles uniquement par les administrateurs.

6. Remplissez le formulaire Filtre de données.

   a. Renseignez les conditions de filtre pour les CI cibles et les enregistrements de la politique.

Champ	Description
Table	Table dans laquelle sélectionner les CI cibles ou les enregistrements de la politique.
Conditions de filtres	Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les critères que les CI de la **table** spécifiée doivent remplir pour être inclus en tant que CI cibles pour la politique. Sélectionnez **Nouvel ensemble de conditions** pour ajouter une condition au filtre.
Condition de liste connexe	Ajoutez une condition basée sur les listes connexes associées aux enregistrements cibles de la politique.

   b. Sélectionnez **Appliquer les filtres** , puis examinez les résultats de l'analyse d'impact.

      Cette analyse estime le nombre de CI auxquels la politique s'applique en fonction des filtres de politique, des listes d'exclusion de CI et de l'étape du cycle de vie des CI. Par exemple :

Traduction automatique

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

- Si le type de politique est hors service, les CI qui répondent aux filtres de politique mais qui sont déjà dans un état hors service selon les définitions de mise hors service de classe, ne sont pas ciblés par la politique.
- Si le type de politique est Archiver ou Supprimer, les CI qui répondent aux filtres de politique mais qui ne sont pas mis hors service selon les définitions de mise hors service de classe ne sont pas ciblés par la politique. Un filtre sur le ou les attributs n'a `Life Cycle StageLife Cycle Stage Status` aucun effet si la définition de mise hors service de classe respective est basée sur ces attributs.

Examinez les listes dans les onglets suivants :

- **Enregistrements inclus** : vous pouvez sélectionner les enregistrements à exclure de la police, puis sélectionner **Exclure les enregistrements**.
- **Enregistrements exclus** : sélectionnez les enregistrements à inclure dans la politique, puis sélectionnez **Inclure les enregistrements**.

Remarque :
L'onglet Enregistrements exclus n'apparaît pas lorsque le type de politique est Certification.

c. Sélectionnez **Continuer**.

7. Remplissez le formulaire Devoir, puis sélectionnez **Continuer**.

a. Définissez le **type d'affectation** , puis le champ **Affectation de tâche** qui s'affiche, pour spécifier le type d'affectation et les colonnes de table à utiliser pour affecter les tâches de politique. La liste déroulante dans **Affectation de tâches** est renseignée dynamiquement avec des colonnes dans la table pour laquelle la politique est créée et qui référencent les tables **de type d'affectation** , comme suit :

- **Champ d'utilisateur** : affecte les tâches de la politique à un utilisateur dans le champ d'utilisateur spécifié dans **Affectation de tâche**. La liste déroulante dans **Affectation de tâche** contient des champs dans la table définie par le filtre de données, qui font référence à la table des utilisateurs [sys_user] (tels que `Attested by` et `Assigned to`).

  Au cours de l'affectation, les enregistrements sont regroupés en fonction de la colonne sélectionnée, alloués aux tâches, puis les tâches sont affectées aux utilisateurs résultants.

- **Champ de groupe d'utilisateurs** : affecte les tâches de la politique au groupe d'utilisateurs dans le champ de groupe d'utilisateurs spécifié dans **Affectation de tâche**. La liste déroulante dans **Affectation de tâche** contient des champs de la table définie dans le filtre de données, qui font référence à la table Groupes [sys_user_group] (tels que `Change Group` et `Support Group`).

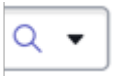
  Au cours de l'affectation, les enregistrements sont regroupés en fonction de la colonne sélectionnée, alloués aux tâches, puis les tâches sont affectées au groupe d'utilisateurs résultant.

- **Utilisateur spécifique** : affecte les tâches de la politique à l'utilisateur spécifié dans **l'affectation de tâche**. La liste déroulante de **l'affectation de tâches** contient les utilisateurs disposant du `data_manager_user` rôle.
- **Groupe d'utilisateurs spécifique** : affecte les tâches de la politique au groupe d'utilisateurs spécifié dans **l'affectation de tâches**. La liste déroulante dans **Affectation**

Traduction automatique

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

de tâche contient des groupes d'utilisateurs qui sont soit directement associés au *data_manager_user* rôle, soit contenant au moins un utilisateur ayant le *data_manager_user* rôle.

Dans le **champ Groupe d'utilisateurs** et le **champ Utilisateur** , vous pouvez utiliser la remontée pas à pas en sélectionnant l'icône de recherche du champ :  . Dans la boîte de dialogue de sélection, explorez les listes en développant ou en sélectionnant des éléments de liste qui sont des liens (s'affichent généralement dans une couleur de texte unique).

b. Pour les tâches de certification et d'attestation, définissez le **champ Si l'affectation de tâche est vide** pour créer des tâches affectées ou non affectées dans les cas où le champ d'affectation de tâche spécifié est vide. Si vous choisissez de créer une tâche affectée, en fonction du paramètre **Type d'affectation** , sélectionnez l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs auquel affecter une tâche dans cette situation. Les tâches non affectées sont ensuite examinées par un administrateur en vue de leur affectation.

8. Remplissez le formulaire Options, puis sélectionnez **Continuer**.

Les options qui apparaissent varient selon qu'elles sont pertinentes pour le type de politique sélectionné. Par conséquent, certaines des options suivantes n'apparaissent pas sur votre formulaire. Par exemple, tous les types de politiques ne sont pas associés à un flux secondaire.

Champ	Description
Délai en jours pour terminer	Nombre maximal de jours avant que les tâches de politique ne soient accomplies. Si les notifications sont activées pour les tâches de certification ou d'attestation, ce nombre est utilisé pour calculer les jalons d'envoi des notifications. L'intervalle de temps complet (100 %) commence lorsqu'une tâche est créée et se termine lorsque le nombre de jours nécessaires à l'achèvement de la tâche arrive. Des notifications sont envoyées si une tâche n'est pas fermée lorsque 50 %, 70 % et 90 % de cet intervalle sont écoulés. Pour plus d'informations sur la définition de ces notifications, reportez-vous à la section Composants associés au gestionnaire de données CMDB.
Flux secondaire	Un flux secondaire avec les actions qui s'exécuteront sur les CI cibles pour la politique. Le flux secondaire correspond généralement au type de politique. Par exemple, si le **type de politique** est défini sur **Supprimer l'entrée associée de la CMDB**, définissez **le flux secondaire** sur **Supprimer l'élément de configuration d'entrée associé**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Requiert une revue	Option permettant d'exiger une révision et une approbation des tâches de la politique, par l'affectation de groupe dans l'attribut CI *Managed by Group* ou par un administrateur. Dans le cas contraire, toutes les tâches de politique sont approuvées automatiquement.
Durée de rétention	Durée de conservation des CI archivés dans la table d'archivage avant leur suppression. Pendant la période de conservation spécifiée, vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'archivage ServiceNow AI Platform® des données pour restaurer les CI archivés . **Remarque :** Vous ne pouvez pas utiliser le gestionnaire de données CMDB pour réarchiver un CI qui a été précédemment archivé et restauré.
Champs d'affichage	Un ou plusieurs champs qui apparaissent dans les vues de listes des tâches de certification de données et qui identifient de manière unique les enregistrements nécessitant une certification. Les champs sélectionnés ne peuvent pas chevaucher les champs de **certification**.
Champs de certification	Un ou plusieurs champs dont la valeur nécessite une vérification et une certification. Les champs sélectionnés ne peuvent pas se chevaucher dans les **champs d'affichage**.
Autoriser les mises à jour de champ	Option permettant aux réviseurs de tâches de certification de mettre à jour les valeurs de champ lors de l'examen des CI. ○ Lorsque cette option est sélectionnée, les réviseurs de tâche de certification peuvent mettre à jour les valeurs de champ afin de certifier un CI.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Si la valeur est vide, le réviseur de tâche de certification ne peut pas mettre à jour les valeurs de champ et rejette donc les CI qui ne sont pas conformes.
Autoriser les valeurs de champ vides	Option permettant aux utilisateurs de certifier des CI avec des attributs vides : ○ Lorsque cette option est sélectionnée, les réviseurs de tâche de certification peuvent certifier ou échouer la certification d'un CI avec un attribut vide. ○ Si l'option est claire, les réviseurs de tâche de certification peuvent échouer à la certification d'un CI avec un attribut vide, mais ne sont pas en mesure de certifier ce CI.
Instructions	Toute instruction destinée aux utilisateurs affectés pour les aider à accomplir les tâches.

9. Remplissez le formulaire Calendrier, puis sélectionnez **Continuer**.

Champ	Description
Planifier	Calendrier récurrent définissant la fréquence et le moment d'exécution de la tâche. L'option **Sur demande** ne définit aucun calendrier récurrent pour l'exécution de la politique. Pour savoir comment exécuter une tâche configurée avec **Sur demande**, consultez « Que faire ensuite » ci-dessous. Votre paramètre détermine les autres champs qui s'affichent sur le formulaire.
Heure de début	Heure de la journée à laquelle commencer l'exécution de la politique.
Jour de la semaine	Jour de la semaine pour exécuter la politique.
Le	Jour du mois pour exécuter la politique.
Jour et heure de début	Date et heure de la première exécution de la politique.
Exécuter après chaque	Intervalle (en jours) entre les exécutions suivantes après la première exécution de la politique.
Exécuter le travail planifié de la politique en tant que	Utilisateur avec lequel définir le champ dans les travaux planifiés pour les *Run as* tâches d'attestation et de certification.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Par défaut, la liste déroulante est renseignée avec les utilisateurs du groupe d'utilisateurs Utilisateurs de travaux planifiés du gestionnaire de données et le champ est défini sur l'utilisateur spécifié par la *Scheduled job default user* propriété (exécuteur de tâches du gestionnaire de données). Pour en savoir plus sur cette propriété et sur le rôle d'utilisateur, reportez-vous à la *Scheduled job default user* rubrique Composants associés au gestionnaire de données CMDB.

10. Passez en revue les détails de la politique dans le formulaire de révision, puis sélectionnez **Publier la politique** pour l'activer ou **Enregistrer et quitter** pour enregistrer la politique en tant que brouillon. Vous pouvez ensuite continuer à configurer un brouillon de politique, puis le publier lorsqu'il est prêt.

Résultats

Après avoir publié une politique :

- Une tâche planifiée quotidienne traite la politique publiée et les tâches de politique sont affectées en fonction des paramètres de la politique. Si la politique est associée à un flux secondaire, les tâches de la politique déclenchent le flux secondaire de la politique. Les problèmes d'exécution de la politique sont enregistrés dans un journal d'erreurs avec des notifications envoyées à l'administrateur du gestionnaire de données CMDB.

  Si la politique est configurée de manière à exiger une approbation pour ses tâches, les notifications par e-mail sont envoyées aux membres du groupe d'affectation dans l'attribut *Managed by Group* du CI. Si la politique est associée à un flux secondaire, une tâche de politique déclenche le flux secondaire de politique uniquement une fois la tâche approuvée.

- Si la politique est associée à un flux secondaire, le flux secondaire de la politique ferme la tâche une fois la tâche terminée. Pour une politique d'attestation (qui n'est pas associée à un flux secondaire), un utilisateur doit traiter tous les CI de la tâche et soumettre la tâche pour la fermer.
- Pour les politiques d'attestation, les tâches d'attestation sont affectées aux utilisateurs comme spécifié, et ces tâches apparaissent dans l'espace de travail CMDB lorsque ces utilisateurs se connectent.
- Pour certains types de politiques, tels que **Supprimer**, la liste des CI cibles est déployée dans un fichier CSV qui est ensuite joint à la tâche à des fins de suivi.
- Les tâches périmées sont définies sur **Fermé annulé** par une tâche planifiée quotidienne. Une tâche devient périmée lorsqu'elle est toujours ouverte et n'est pas approuvée après au moins 90 jours. Le nombre de jours après lesquels une tâche est considérée comme périmée est déterminé par la *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* propriété système.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

- Publier une ébauche de politique du gestionnaire de données CMDB.
- Sur la page Politiques, dans la vue de liste Politiques publiées, sélectionnez une politique pour afficher les détails de la politique sur un formulaire de politique. Sélectionnez **Afficher la politique** pour afficher les paramètres dans toutes les pages du formulaire de politique.
- Sur la page Politiques, dans la vue de liste Politiques publiées, sélectionnez une stratégie que vous souhaitez désactiver. Sur un formulaire de politique, sélectionnez **Désactiver la politique** pour empêcher temporairement l'exécution de la politique.
- Sélectionnez **Afficher les tâches ouvertes** dans la vignette Tâches de politique ouvertes pour suivre le traitement des tâches de politique dans la vue de liste Contrôle des tâches de gestion des données CMDB. La colonne Pourcentage de réussite indique le pourcentage de CI dans la tâche pour laquelle la tâche est terminée. Un CI est compté comme terminé dans une tâche d'archivage uniquement une fois que le processus d'archivage a été entièrement terminé pour le CI (et n'est pas compté comme terminé lorsque le CI est initialement préparé pour l'archivage, par exemple).
- Pour les politiques **à la demande** , le système génère une tâche planifiée avec le nom de la politique en préfixe. Pour exécuter une telle tâche :
  1. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
  2. Sélectionnez la tâche planifiée pour la politique de tâche que vous souhaitez exécuter.
  3. Sur le formulaire de tâche planifiée, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
- Les utilisateurs se connectent à l'espace de travail CMDB pour examiner et traiter les tâches d'attestation qui leur sont affectées.
- Les utilisateurs se connectent à l'espace de travail CMDB pour examiner et traiter les tâches non liées à l'attestation qui leur sont affectées.

Publier une ébauche de politique du gestionnaire de données CMDB

Si vous avez créé une ébauche de politique de gestionnaire de données ou importé des calendriers de certification hérités, vous pouvez activer cette ébauche de politique en la publiant dans Espace de travail CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez Politiques dans la barre de gauche de la page Vue d'ensemble du gestionnaire de données.
4. Sélectionnez la vue de liste Brouillons de politiques sur la page Politiques du gestionnaire de données.
5. Sélectionnez la stratégie que vous souhaitez publier, puis sélectionnez **Modifier la stratégie** dans le formulaire de stratégie.
6. Passez en revue tous les paramètres de politique en sélectionnant les pages à examiner dans la barre de gauche.
7. Sélectionnez Révision dans la barre de gauche, puis, dans le formulaire Révision, sélectionnez :

Traduction automatique

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

a. **Publiez la politique** pour l'activer.

b. **Enregistrer et quitter** pour enregistrer les changements et conserver la politique en mode brouillon.

Que faire ensuite

Désactivez une politique pour empêcher temporairement son exécution :

1. Sur la page Politiques, sélectionnez la vue de liste Politiques publiées.
2. Sélectionnez une politique que vous souhaitez désactiver.
3. Dans un formulaire de politique, sélectionnez **Désactiver la politique**.

Afficher les politiques du gestionnaire de données CMDB

Affichez les politiques du gestionnaire de données sur une vue de tableau de bord dans Espace de travail CMDB, avec une chronologie des politiques planifiées à venir, des nombres et regroupées par état de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Politiques** dans la barre de gauche.

   Sélectionnez un onglet sur la page Politiques du gestionnaire de données :

   - Politiques publiées : fournit les cartes suivantes :

     Politiques planifiées à venir

     Chronologie affichant les politiques planifiées dans le temps. Sur la chronologie, vous pouvez :

     - Pointez vers des indicateurs pour afficher les détails d'une politique planifiée.
     - Zoom avant ou arrière pour prolonger ou raccourcir la durée de la chronologie.
     - Avancez ou reculez dans le temps.
     - Affichez ou masquez la légende de la chronologie, dans laquelle vous pouvez activer/désactiver le commutateur de politique d'attestation pour afficher ou masquer les indicateurs de politique d'attestation sur la chronologie.

     Politiques

     Graphique circulaire montrant la répartition des politiques par type de politique.

     Politiques publiées

     Vue de liste des politiques publiées. Vous pouvez analyser une politique pour afficher la vue du formulaire de politique avec plus de détails sur la politique.

   - Politiques à l'état de brouillon : politiques à l'état de brouillon.

Traduction automatique

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

- Politiques désactivées : politiques qui ont été désactivées et qui ne sont donc pas actives.
- Politiques n'ayant pas fait l'objet d'une évaluation : politiques qui ne sont pas valides et qui nécessitent donc votre attention.

Que faire ensuite

- Créer une politique du gestionnaire de données CMDB
- Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB

Afficher l'analyse du gestionnaire de données CMDB

Le gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB fournit des graphiques et des nombres qui montrent l'état général des politiques du gestionnaire de données dans l'organisation. Examinez ces détails pour suivre la progression et identifier tout problème nécessitant votre attention.

Avant de commencer

Rôle requis : Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Analyse** dans la barre de navigation de gauche.
   La page d'analyse du gestionnaire de données fournit les graphiques suivants :

   CI traités par politiques de cycle de vie

   Nombre de CI traités par chaque type de politique de cycle de vie tel que Supprimer et Archiver, au cours des six derniers mois.

   Délai moyen de fermeture des tâches

   Nombre moyen de jours qu'il a fallu pour fermer des tâches, par type de politique générale tel que le cycle de vie et l'attestation, au cours des six derniers mois.

   Tâches fermées terminées ou fermées non terminées

   Nombre de tâches par mois, qui ont été fermées, terminées et incomplètes au cours de l'année écoulée.

   Temps d'exécution de la politique

   Nombre de politiques par jour, interrompu par la durée d'exécution, au cours du mois écoulé.

Examiner les tâches du gestionnaire de données CMDB

Examinez les tâches du gestionnaire de données (telles que les tâches de cycle de vie) qui vous sont affectées, à un groupe d'affectation auquel vous appartenez, aux personnes que vous gérez ou aux membres d'un groupe dont vous êtes le gestionnaire. Le tout conformément aux politiques du gestionnaire de données CMDB. Pendant la révision, vous pouvez approuver, annuler , rejeter ou réaffecter une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin

L'annulation d'une tâche de cycle de vie n'est disponible que pour les tâches dont l'état est « Non démarré » et dont le rôle requis est data_manager_admin ou sn_cmdb_admin.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour examiner les tâches d'attestation, reportez-vous à la section Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB.
- Pour examiner les tâches de certification, reportez-vous à la section Examiner les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Mon travail** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.
2. Dans la section Mes tâches, sélectionnez l'onglet **Toutes les autres tâches** .
3. Passez en revue la vue de liste Tâches d'approbation, puis sélectionnez la tâche que vous souhaitez traiter.
4. Passez en revue les détails de la tâche sur le formulaire de tâche.
5. **Facultatif :** Les administrateurs CMDB peuvent sélectionner **Annuler la tâche** si la tâche n'est pas nécessaire.
   La tâche annulée est supprimée sans traitement supplémentaire.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Réaffecter** si la tâche n'est pas affectée de manière appropriée, puis sélectionnez **Me l'affecter** ou **Demander une réaffectation** , selon le cas.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Examiner les enregistrements** pour examiner les CI cibles et les enregistrements de la tâche.

   a. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez exclure de la tâche, puis sélectionnez **Exclure**.
   Les enregistrements exclus de la tâche sont également ajoutés à la liste d'exclusion du type de politique associé. Par conséquent, ces enregistrements seront exclus de toutes les tâches futures du type de politique associé.

   b. Sélectionnez **Réaffecter** si la tâche n'est pas affectée de manière appropriée.

   c. Sélectionnez **Rejeter la tâche** pour rejeter une tâche, renseignez le **motif du rejet** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

   (Optional) Vous pouvez rejeter uniquement une tâche qui vous est affectée.

   Après le rejet d'une tâche, la `State` tâche est définie sur **Fermé annulé** et `Approval` sur **Rejeté**. En outre, les notifications appropriées sont envoyées aux membres du groupe spécifié dans la `glide.cmdb.data_manager.rejected.task.notification_group` propriété système. Pour en savoir plus sur l'utilisation de cette propriété pour les notifications, reportez-vous à la section Composants associés au gestionnaire de données CMDB.

   d. Sélectionnez **Me l'affecter** ou **Demander une réaffectation** , selon le cas.

   e. **Sélectionnez Approuver la tâche** pour déclencher le flux secondaire associé à la politique.

Définitions de la mise hors service

Spécifiez une définition de mise hors service pour une classe afin de refléter les protocoles de votre organisation applicables à la classe et à ses classes enfants. Ces définitions prennent en charge la transition des CI par le biais des étapes du cycle de vie telles qu'implémentées par les politiques de cycle de vie du gestionnaire de données CMDB. Une classe peut avoir une définition de mise hors service par dérivation, ou par une définition de mise hors service spécifiée pour cette classe.

Traduction automatique

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

Exigence et utilisation du gestionnaire de données CMDB

Une définition de mise hors service active est requise pour chaque classe ciblée dans une politique de gestionnaire de données CMDB Mettre hors service, Archiver ou Supprimer. Une définition de mise hors service est utilisée pour marquer un CI comme mis hors service selon la définition de mise hors service de classe du CI en vigueur. Lors de la mise hors service d'un CI, les attributs du CI sont définis en fonction de la définition de mise hors service de la classe du CI. Une opération ultérieure, telle que la suppression ou l'archivage, qui doit être appliquée aux CI hors service, vérifie d'abord si un CI est dans un état hors service en vérifiant qu'il répond à la définition de mise hors service pour sa classe.

Les définitions de mise hors service sont utilisées dans les politiques de cycle de vie comme suit :

- Définition des CI cibles dans les stratégies de mise hors service, en fonction de leurs définitions de mise hors service de classe associées.
- Filtrage des CI cibles dans les politiques de mise hors service, qui sont déterminées comme étant déjà à l'état de mise hors service en fonction de leurs définitions de mise hors service associées. Ces CI ne sont pas ciblés, même s'ils répondent au filtre de politique.
- Identification des CI comme étant prêts à être traités par une politique d'archivage ou de suppression. Les politiques d'archivage et de suppression ne peuvent traiter que les CI qui sont dans un état hors service qui correspond à leur définition de mise hors service de classe associée. Par conséquent, les CI cibles dans les politiques d'archivage et de suppression sont vérifiés par rapport à leur définition de mise hors service de classe associée afin de vérifier qu'ils sont dans un état hors service avant de pouvoir être archivés ou supprimés.

Dérivation dans la hiérarchie CMDB

Les définitions de mise hors service sont dérivées dans l'ensemble de la hiérarchie CMDB de la même manière que les règles, telles que les règles d'identification. Les classes enfants étendues à partir d'une classe parente avec une définition de mise hors service doivent être dérivées de cette définition, sauf s'il existe une définition de mise hors service définie au niveau de la classe enfant.

Lorsque des définitions de mise hors service pour des classes existent à différents niveaux dans la hiérarchie des classes, la définition de mise hors service qui s'applique est celle qui est la plus spécifique pour une classe. Par exemple, s'il existe des définitions de mise hors service pour les classes Computer et Configuration Item, la définition de classe Computer s'applique également à ses classes descendantes. Toutes les autres classes qui ne sont pas des descendants de la classe Computer utilisent la définition de mise hors service Élément de configuration.

Soyez toujours conscient de la dérivation automatique des définitions de retraite dans toute la hiérarchie des classes. Par exemple, une définition de mise hors service active pour la classe d'élément de configuration [cmdb_ci] peut potentiellement être en vigueur dans toute la hiérarchie CMDB (à l'exception des classes ayant leur propre définition de mise hors service).

Définitions de mise hors service prédéfinies

Le système de base comprend des définitions de mise hors service prédéfinies pour les classes clés telles que Matériel [cmdb_ci_hardware] et Application [cmdb_ci_appl], et elles sont stockées dans la table Définitions personnalisées de mise hors service CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions]. Par exemple, la définition de mise hors service

Traduction automatique

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

prédéfinie pour la classe Service [cmdb_ci_service] spécifie que pour un CI hors service, la valeur des attributs [operational status], [phase] et [status] est **Mis hors service**.

La définition de mise hors service de la classe d'élément de configuration [cmdb_ci] se comporte de la manière importante suivante :

- Il est actif par défaut et vous ne pouvez pas le désactiver.
- Vous ne pouvez pas le supprimer.
- Par défaut, il est en vigueur dans toute la hiérarchie CMDB en raison d'une dérivation.

Les autres définitions de mise hors service prédéfinies sont inactives par défaut, et vous devez activer une définition de mise hors service qui correspond à une classe ciblée dans une politique de gestionnaire de données CMDB Mettre hors service, Archiver ou Supprimer.

Vous pouvez utiliser les définitions de mise hors service par défaut ou personnaliser une définition pour refléter les pratiques de votre organisation. Vous pouvez également ajouter une définition de mise hors service personnalisée pour une classe. Toutefois, chaque classe CMDB ne peut être associée qu'à une seule définition de mise hors service.

Pour gérer ou supprimer une définition de mise hors service, consultez Gérer les définitions de mise hors service dans l'espace de travail CMDB ou .

Rattrapage de CI en double

Les CI en double dans la CMDB surchargent inutilement le système et interfèrent avec l'intégrité et la fiabilité de la CMDB. Il est donc important d'utiliser régulièrement des outils CMDB qui détectent et corrigent les CI en double.

Tâches de déduplication

Lorsque les processus du moteur Identification et réconciliation (IRE) détectent des CI en double, IRE regroupe chaque ensemble de CI en double dans une tâche de déduplication à des fins d'examen et de correction. Les tâches de déduplication fournissent des détails sur la duplication, y compris une liste de tous les CI en double dans l'ensemble. Passez en revue les détails de chaque doublon de CI dans la tâche et les données utilisées pour déterminer si le CI est un doublon. Pour plus d'informations sur les processus IRE qui détectent les CI en double et génèrent des tâches de déduplication, reportez-vous à la section Détection des CI en double.

Dans certaines circonstances, IRE ne génère pas automatiquement de tâches de déduplication pour les CI en double. Pour corriger quand même la duplication dans ce cas, vous devez créer la tâche de déduplication manuellement. Pour en savoir plus sur le moment où cela se produit et sur la manière de créer manuellement une tâche, reportez-vous à la section Créer manuellement une tâche de déduplication.

Le rattrapage d'une tâche de déduplication consolide son ensemble de CI en double en un seul CI, éliminant ainsi la duplication.

Pour traiter les tâches de déduplication (générées automatiquement par IRE ou créées manuellement) pour corriger les CI en double :

Traduction automatique

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

- En bloc : utilisez le tableau de bord de déduplication et la bibliothèque de modèles de déduplication dans l'espace de travail CMDB pour :
  - Examiner les tâches de déduplication
  - Rattraper les tâches de déduplication en bloc à l'aide de modèles de déduplication
  - Obtenez un aperçu des nombres de déduplications et de l'état dans votre organisation Accédez à pour Expérience de déduplication CI dans l'espace de travail CMDB créer des modèles de déduplication qui corrigent des tâches de déduplication similaires en bloc.
- Une seule tâche : Examiner les tâches de déduplication (héritées) et utilisez l'assistant Dupliquer le correcteur de CI pour traiter une seule tâche de déduplication.

CI principal

Le *CI principal* joue un rôle clé dans le rattrapage des CI en double. Le CI principal est l'un des doublons de CI que vous souhaitez conserver en tant que CI actif après le rapprochement du reste des doublons de CI dans ce CI principal. Vous pouvez ensuite mettre hors service ou supprimer le reste des CI en double ou affecter des valeurs personnalisées à leurs attributs. La première étape du rattrapage consiste à sélectionner un CI principal pour le processus de rattrapage. Pendant le rattrapage, vous choisissez les valeurs d'attributs, les relations et les éléments associés dans les doublons de CI à rapprocher dans le CI principal. Vous pouvez également choisir de ne pas consolider les données et de conserver le CI principal tel quel.

L'attribut `duplicate_of` , dans les CI en double, est utilisé pour stocker une référence au CI principal. Pour les CI en double qui existaient dans une instance mise à niveau vers la New York version ou une version ultérieure, le CI principal est inconnu. Après la mise à niveau, `duplicate_of` pour ces doublons de CI est défini sur « Inconnu », indiquant que le CI est un doublon, mais que le CI principal est inconnu.

Avant le rattrapage, les CI d'un ensemble de CI en double sont tous des doublons les uns des autres. Après correction, un ensemble de CI en double se compose d'un CI principal et d'un nombre illimité de CI, chacun étant considéré comme un doublon du CI principal. L'attribut `duplicate_of` du CI principal est vide. L'attribut `duplicate_of` pour tous les autres CI en double de l'ensemble est une référence au CI principal de l'ensemble.

Liste des éléments associés par défaut

Liste des éléments connexes qui est utilisé globalement dans le rattrapage des CI en double, avec toutes les tâches de déduplication. Lors du rattrapage, tous les éléments de la liste des éléments associés par défaut sont sélectionnés par défaut pour être fusionnés dans le CI principal. Pendant le rattrapage, l'ajout ou la suppression d'éléments connexes à fusionner n'affecte pas la liste des éléments connexes par défaut. Consultez Gérer la liste des éléments associés par défaut pour plus d'informations.

Remarque :

- La fusion des attributs et des éléments connexes associés aux actifs n'est pas prise en charge. Les tables associées aux actifs ne sont pas incluses dans la liste des éléments associés par défaut et ne peuvent donc pas être fusionnées.
- Si un scénario implique une demande de changement inactive, le champ **Élément de configuration** du formulaire Demande de changement est effacé. Si la valeur actuelle est un CI en double, elle n'est pas fusionnée avec le CI principal.

Traduction automatique

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

Tableau de bord de déduplication

CMDB Workspace fournit une solution de rattrapage de déduplication qui vous permet de rattraper les tâches de déduplication en bloc. Le tableau de bord de déduplication ainsi que les modèles et bibliothèques de déduplication vous permettent de corriger plusieurs tâches de déduplication de manière cohérente en une seule opération. La bibliothèque de modèles de déduplication dans Espace de travail CMDB vous permet de créer un modèle de déduplication préconfiguré avec les paramètres de rattrapage d'une classe. Le tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB vous permet ensuite d'exécuter le modèle préconfiguré sur plusieurs tâches de déduplication pour la classe définie dans le modèle. Les paramètres de rattrapage du modèle sont ensuite appliqués de manière cohérente aux CI en double des tâches de déduplication, afin de corriger la duplication de CI.

Pour plus d'informations sur le rattrapage des CI en double dans Espace de travail CMDB, reportez-vous à la section Expérience de déduplication CI dans l'espace de travail CMDB.

Dupliquer le réparateur de CI

Outil de rattrapage de déduplication, semblable à un assistant, qui vous permet de rapprocher un ensemble de CI en double associés à une seule tâche de déduplication. Vous pouvez choisir l'un des doublons de CI à conserver en tant que CI actif, puis décider de la manière de traiter le reste des doublons de CI. Le correcteur de CI en double vous permet de définir des options de rapprochement pour les attributs, les relations et les éléments connexes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du correcteur de CI en double, reportez-vous à la section Rattraper une tâche de déduplication (héritée).

Effets sur les tâches associées (changement, problème, incident)

Effet sur les demandes de changement :

- Lorsqu'un CI est associé à une demande de changement dont l'état n'est pas **Nouveau**, le CI est supprimé de la demande de changement lorsque des processus de rattrapage de CI en double suppriment le CI.
- Lorsqu'un CI est associé à une demande de changement dont l'état est **Nouveau**, et lorsque des processus de rattrapage de CI en double suppriment le CI, le CI de la demande de changement est mis à jour en tant que CI principal.

La règle *`Ready only CI when not New`* métier empêche la mise à jour des demandes de changement qui ne sont pas dans l'état Nouveau. Ce comportement garantit la validité et le traitement continu d'une demande de changement lorsque les CI de demande de changement sont affectés par un traitement de correction en double.

Lorsqu'un CI est associé à un problème ou à une tâche d'incident, ces tâches restent valides après l'exécution des processus de rattrapage de CI en double, car le système fusionne le CI principal dans ces tâches, même si les processus de rattrapage ont supprimé le CI associé.

Propriétés qui affectent le traitement des CI en double

Au cours de l'identification CMDB, le traitement des ensembles de CI en double est déterminé par :

Traduction automatique

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

- Propriété *glide.identification_engine.skip_duplicates* (vrai par défaut).
- Propriété *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* (5 par défaut).
- Nombre de CI en double dans un ensemble.

Pour en savoir plus sur la façon dont ces propriétés affectent la gestion des CI en double, reportez-vous à la section Détection des CI en double.

Scénarios de rattrapage spéciaux

Il existe quelques scénarios de rattrapage spéciaux dans lesquels le rattrapage de CI en double se comporte différemment :

Grand nombre de doublons de CI

La prise en charge du rapprochement des CI en double est limitée lorsque le nombre de CI en double dépasse un certain seuil. Ce seuil est basé sur la valeur de la *glide.duplicate_ci_remediator.max.cis* propriété, qui est de 1 000 par défaut. Vous pouvez mettre à jour cette propriété pour augmenter le seuil. Toutefois, ce seuil ne dépasse jamais 5 000, même si vous définissez la propriété sur une valeur supérieure à 5 000.

Lorsque le nombre de CI en double pour une tâche de déduplication dépasse le seuil, les options disponibles dans l'assistant sont limitées :

- Dans l'onglet **Sélectionner un CI principal** , seule la liste **recommandée** des CI principaux s'affiche, et seule l'option **Utiliser le CI principal** est disponible.
- Les recommandations sont basées uniquement sur les CI les plus anciens, les plus récemment mis à jour et les plus récemment détectés.
- Le rapprochement des conflits d'attributs et des relations CI n'est pas pris en charge, et seuls les éléments associés par défaut sont rapprochés.

Numéros de série en double

La correction de CI en double est généralement appliquée aux CI CMDB en double. Toutefois, dans certaines situations, des tâches de déduplication peuvent être créées pour les numéros de série en double. Lorsque le rattrapage est appliqué aux numéros de série en double, la fusion des relations à partir d'enregistrements en double n'est pas référencée et n'est pas appliquée.

Grand nombre d'éléments connexes

Une tâche de déduplication peut être associée à un grand nombre d'éléments connexes susceptibles de bloquer le processus de rattrapage, car le chargement de la tâche expire. Pour continuer le processus de rattrapage dans ce cas, vous pouvez essayer d'exécuter le rattrapage en mode restreint. Ajoutez la *glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode* propriété système et définissez sa valeur sur **true** pour afficher **l'option Utiliser le correcteur de CI en double (mode restreint)** dans la boîte de dialogue Corriger. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette option pour restreindre l'utilisation d'éléments connexes dans le rattrapage de déduplication et autoriser le rattrapage, consultez Utilisation du mode restreint dans le correcteur de CI en double [KB1542272].

Restrictions

IRE utilise le champ en interne en le remplissant dans le cadre du mécanisme d'ignorer les doublons, et vous devez restreindre les *duplicate_of* mises à jour manuelles de ce champ. Pour en savoir plus, consultez Détection des CI en double.

Traduction automatique

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

Si vous tentez de modifier la valeur directement sur un formulaire CI ou à l'aide d'un *duplicate_of* script, les restrictions suivantes sont appliquées pour garantir l'intégrité des données :

- Un CI ne peut pas être son propre CI principal (vous ne pouvez pas définir un CI comme un doublon de lui-même).
- Un CI et son CI principal ne peuvent pas appartenir à des domaines différents.
- L'attribut *duplicate_of* du CI principal ne peut pas référencer un CI comme son CI principal (vous ne pouvez pas définir un CI comme doublon d'un autre CI en double pour créer une chaîne de CI en double).
  - Si vous tentez de définir un CI comme doublon d'un autre CI dupliqué, le CI est défini comme un doublon du CI principal du CI dupliqué que vous essayez de définir. Si le CI principal du doublon de CI que vous essayez de définir est « Inconnu », l'opération échoue.

Exemple : tentative de définition d'un CI comme doublon d'un autre CI en double

CI	Tentative de réglage	Résultat (appliqué par le système)
CI1 : *duplicate_of* = vide CI2 : *duplicate_of* = **CI3** CI3 : CI principal	CI1 : *duplicate_of* = **CI2**	CI1 : *duplicate_of* = **CI3** CI2 : *duplicate_of* = **CI3** CI3 : CI principal

Si CI2 est un doublon de « Inconnu », l'opération échoue.

  - Si un CI principal devient un doublon d'un autre CI, il ne peut plus être un CI principal. Tous les CI qui étaient des doublons de ce CI principal sont définis comme des doublons du nouveau CI principal.

Exemple : tentative de définition d'un CI principal comme doublon d'un autre CI

CI	Tentative de réglage	Résultat (appliqué par le système)
CI1 : *duplicate_of* = **CI4** CI2 : *duplicate_of* = **CI4** CI3 : *duplicate_of* = **CI4** CI4 : CI principal CI5 : *duplicate_of* = vide	CI4 : *duplicate_of* = **CI5**	CI1 : *duplicate_of* = **CI5** CI2 : *duplicate_of* = **CI5** CI3 : *duplicate_of* = **CI5** CI4 : *duplicate_of* = **CI5** CI5 : CI principal

  - Si un CI principal devient un doublon d'un CI dans le même ensemble de CI dupliqué, alors le doublon sélectionné devient le CI principal dans le jeu de CI dupliqué. Les autres CI en double de l'ensemble sont définis comme des doublons du nouveau CI principal.

Traduction automatique

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

Exemple : tentative de définition d'un CI principal comme doublon d'un CI dans l'ensemble de CI en double

CI	Tentative de réglage	Résultat (appliqué par le système)
CI1 : *duplicate_of* = **CI4** CI2 : *duplicate_of* = **CI4** CI3 : *duplicate_of* = **CI4** CI4 : CI principal	CI4 : *duplicate_of* = **CI1**	CI1 : CI principal CI2 : *duplicate_of* = **CI1** CI3 : *duplicate_of* = **CI1** CI4 : *duplicate_of* = **CI1**

- Vous ne pouvez pas supprimer un CI qui est le CI principal d'un ensemble de CI en double. Pour supprimer un CI principal, vous devez d'abord dissocier ce CI principal de tous ses CI en double. Supprimez tous les CI en double associés à ce CI principal ou supprimez la référence à ce CI principal de tous les *duplicate_of* attributs dans tous les CI en double qui le possèdent.

Expérience de déduplication CI dans l'espace de travail CMDB

Créez des bibliothèques de modèles de déduplication dans Espace de travail CMDB afin de corriger les tâches de déduplication de manière cohérente et en bloc. Les modèles de déduplication sont préconfigurés avec tous les paramètres nécessaires pour corriger les CI en double dans les tâches de déduplication, par classe.

Utilisez le tableau de bord de déduplication dans l'espace de travail CMDB pour afficher une vue d'ensemble et des aperçus sur les CI en double dans votre CMDB. Le tableau de bord de déduplication vous permet de créer des modèles de déduplication et d'organiser ces modèles en bibliothèques. Vous pouvez également examiner les tâches de déduplication, puis exécuter un modèle préconfiguré pour corriger les CI en double dans plusieurs tâches de déduplication en une seule opération.

Plus d'informations :

- Pour en savoir plus sur les concepts généraux de correction de CI en double, les restrictions et les cas particuliers tels que les rattrapages impliquant un grand nombre de CI en double, reportez-vous à la section Rattrapage de CI en double.
- Pour corriger une seule tâche de déduplication à l'aide du correcteur de CI en double hérité, reportez-vous à la section Rattraper une tâche de déduplication (héritée).
- Pour en savoir plus sur les processus IRE (Identification et rapprochement) qui détectent les CI en double et sur d'autres concepts associés aux CI en double, reportez-vous à la section Détection des CI en double.

Accès

Pour accéder à la fonctionnalité de déduplication dans l'espace de travail CMDB, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** et sélectionnez **Gestion** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB. Sélectionnez ensuite les liens suivants dans Outils de gestion, dans la section Gérer :

- **Tableau de bord de déduplication**
- **Bibliothèque de modèles de déduplication**

Traduction automatique

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

Besoin du rôle :

- Pour accéder Vue Gestion dans Espace de travail CMDB aux tâches de déduplication, sn_cmdb_admin
- Pour effectuer des tâches de déduplication, cmdb_dedup_admin ou tout rôle contenant cmdb_dedup_admin (tel que sn_cmdb_admin)

Modèles et bibliothèques de déduplication

Utilisez un modèle de déduplication pour appliquer un rattrapage cohérent à plusieurs tâches de déduplication similaires en une seule action. Un modèle de déduplication contient les paramètres requis pour rattraper les tâches de déduplication d'une classe. Par exemple, comment choisir le CI principal, quelle méthode utiliser pour consolider les attributs et que faire des CI en double (à l'exception du CI principal) après le rattrapage. Un modèle de déduplication contient également des conditions sur lesquelles les tâches de déduplication sont mises en correspondance. Lorsque vous exécutez un modèle de déduplication, les paramètres de rattrapage qu'il contient sont appliqués à toutes les tâches de déduplication qui correspondent aux conditions du modèle.

Pour pouvoir exécuter un modèle de déduplication, le modèle doit être à l'état Publié (un modèle est initialement à l'état Brouillon).Une fois publié, vous pouvez créer un calendrier pour un modèle de déduplication afin qu'il s'exécute automatiquement sur un intervalle de temps récurrent. Si nécessaire, vous pouvez annuler la publication d'un modèle publié afin qu'il soit temporairement indisponible pour utilisation jusqu'à ce que vous le republiiez.

Organisez vos modèles de déduplication en bibliothèques pour regrouper les modèles par catégories significatives pour votre organisation et pour vous aider à localiser un modèle. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs modèles de déduplication, tous destinés à la même classe CMDB, par exemple *`cmdb_ci_win_server`*. Ensuite, ajoutez tous ces modèles à la bibliothèque « Modèles de déduplication pour cmdb_ci_win_server » pour y accéder facilement.

Tableau de bord de déduplication

Le tableau de bord de déduplication de l'espace de travail CMDB est un emplacement central pour les tâches de déduplication. Utilisez le tableau de bord pour :

- Voir tous les modèles de déduplication sur un ensemble de cartes. Chaque carte affiche les détails d'un modèle. Sur une carte de modèle, vous pouvez sélectionner **Affecter une tâche** pour affecter des tâches de déduplication au modèle et exécuter le modèle pour corriger ses tâches de déduplication associées. Vous pouvez également créer un calendrier récurrent pour un modèle, par exemple quotidien et mensuel.
- Sélectionnez **Exécuter tout** pour exécuter tous les modèles, chaque modèle corrigeant ses tâches de déduplication affectées et correspondantes.
- Sélectionnez **Afficher les tâches de déduplication** pour accéder à une vue de liste des tâches de déduplication avec des détails tels que l'affectation du modèle de déduplication. Dans la vue de liste, vous pouvez sélectionner **Afficher uniquement les tâches qui ne correspondent à AUCUNE condition de modèle** pour afficher uniquement les tâches de déduplication qui ne sont pas affectées ou qui ne correspondent à aucune classe de modèle.
- Sélectionnez **Afficher les bibliothèques de modèles** pour créer et gérer les modèles et bibliothèques de déduplication.

Traduction automatique

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

- Sélectionnez l'onglet **En cours d'exécution** pour suivre les modèles en cours d'exécution.
- Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour vérifier l'état et les détails de l'état final d'une exécution, par exemple Terminé, Annulé ou Terminé avec des erreurs.

Volet des aperçus de déduplication

Le volet Aperçus de déduplication sur le côté droit du tableau de bord de déduplication fournit des nombres et des aperçus relatifs aux processus de déduplication en cours dans votre organisation. Ce volet fournit les cartes et liens suivants pour vous aider à résoudre les problèmes :

- Nombre total de tâches de déduplication qui ont été corrigées au cours de la semaine écoulée.
- Tâches de déduplication qui se sont terminées avec différents types d'erreurs et qui nécessitent donc votre attention. Fournit le lien **Afficher les tâches de déduplication qui requièrent votre attention** pour accéder à une vue de liste des tâches de déduplication associées. Vous pouvez examiner les messages d'erreur et explorer les tâches pour obtenir d'autres détails de dépannage.
- Tâches de déduplication qui ne correspondent aux conditions d'aucun modèle et qui ne peuvent donc pas être affectées à la correction par un modèle. Fournit le lien **Afficher les tâches de déduplication qui ne correspondent pas** pour accéder à une vue de liste des tâches de déduplication associées. Vous pouvez explorer les tâches pour plus de détails.

Examinez les modèles de déduplication et assurez-vous qu'ils sont correctement configurés pour corriger les CI en double en cours qui sont générés dans la CMDB par les données nouvellement ajoutées.

Gérer les compétences des CI en double

Vous pouvez utiliser la compétence Gérer les CI en double pour Now Assist pour CMDB obtenir des instructions étape par étape tout au long du processus de déduplication. La compétence Gérer les CI en double vous guide dans les étapes de l'examen des modèles de déduplication, de l'affectation des tâches aux modèles, puis de l'exécution des modèles. La compétence Gérer les CI en double vous présente des options pertinentes pour votre prochaine étape, au fur et à mesure, jusqu'à ce que vous ayez terminé le rattrapage.

Pour plus d'informations, consultez Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Créer un modèle de déduplication

Créez un modèle de déduplication que vous pouvez ensuite exécuter pour appliquer un rattrapage préconfiguré et cohérent aux tâches de déduplication, en bloc. Organisez vos modèles dans des bibliothèques qui ont du sens dans votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour accéder Vue Gestion dans Espace de travail CMDB aux tâches de déduplication, sn_cmdb_admin
- Pour effectuer cette tâche, cmdb_dedup_admin ou tout rôle contenant cmdb_dedup_admin (tel que sn_cmdb_admin)

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un modèle nouvellement créé est en mode brouillon. Par conséquent, après avoir créé un modèle, vous devez publier le modèle pour le rendre disponible pour correction.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Bibliothèque de modèles de déduplication** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. **Facultatif :** Créez une bibliothèque pour le nouveau modèle.
   a. Sur la page Modèles de déduplication, sélectionnez **Créer une bibliothèque**.
   b. Dans la boîte de dialogue Créer une bibliothèque, renseignez le **nom** et la **description** de la nouvelle bibliothèque.
   c. Sélectionnez **Créer**.
4. Sur la page Modèles de déduplication, sélectionnez **Créer un modèle**.
   Sur la page Nouveau modèle, configurez les différentes sections du modèle en effectuant le reste des étapes.
5. **Informations générales** : Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Suivant**.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le modèle.
Classe	Classe CMDB à laquelle ce modèle peut être appliqué.
Bibliothèque de modèles	Bibliothèque à laquelle appartient le modèle de déduplication. Sélectionner une bibliothèque nouvellement créée ou une autre bibliothèqueSélectionnez une bibliothèque ou sélectionnez l'icône « + » pour créer une nouvelle bibliothèque.

Option	Description
Sélectionner automatiquement toutes les tâches de déduplication qui correspondent à la classe sélectionnée	Affectez toutes les tâches de déduplication qui correspondent à la classe de modèle au modèle pour le rattrapage.
Ajouter toutes les classes enfants	Affectez également toutes les tâches de déduplication qui correspondent aux classes descendantes de la classe de modèle au modèle pour le rattrapage. Cette option n'est disponible que si **l'option Sélectionner automatiquement toutes les tâches de déduplication qui correspondent à la classe sélectionnée** est sélectionnée.

Traduction automatique

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

6. **Créer une condition** : utilisez un générateur de conditions ou un script personnalisé pour réduire la liste des tâches de déduplication affectées au modèle, puis sélectionnez **Suivant**.
   Utiliser les options d'activation/de désactivation des scripts :

   - Désactivé : spécifiez les conditions de filtrage des CI à partir de la classe de modèle. Seules les tâches de déduplication contenant des CI qui correspondent au filtre seront affectées au modèle.

   - Activé : saisissez un script personnalisé qui renvoie un tableau valide de tâches de déduplication sys_ids (à partir de la table Tâches de correction des doublons [reconcile_duplicate_task]) applicables à la classe de modèle. Ces tâches de déduplication seront ensuite affectées au modèle.

   Remarque :
   Assurez-vous que l'exécution du script ne dépasse pas les attentes d'exécution prévues et n'affecte pas les performances de manière inattendue. Les valeurs non valides renvoyées par le script sont ignorées.

7. **Sélectionner un CI principal** : sélectionnez la méthode de sélection du CI principal dans la liste déroulante, puis sélectionnez **Suivant**.

   Remarque :

   - L'application de la méthode choisie à un ensemble de CI en double doit générer exactement un CI. Si, au cours du rattrapage, la méthode choisie ne génère aucun CI ou des CI multiples, la méthode la **plus récente mise à jour** est automatiquement appliquée, quel que soit votre choix.
   - Après avoir sélectionné le CI principal dans le jeu de doublons de CI, le CI principal est séparé du reste des doublons. À partir de ce moment, « CI en double » fait référence à tous les CI en double initiaux, à l'exception du CI principal sélectionné.

8. **Fusionner les attributs** : configurez la fusion des attributs à partir de CI en double dans le CI principal, puis sélectionnez **Suivant**.

   a. Sélectionnez la méthode à utiliser pour fusionner les attributs de CI en double dans les attributs correspondants du CI principal.
   Pour chaque carte de méthode à gauche (telle que Utiliser le dernier CI mis à jour), sélectionnez les attributs dans la liste de droite qui doivent être fusionnés dans le CI principal à l'aide de cette méthode.

   b. Sélectionnez les options selon vos besoins.

Option	Description
Autoriser les mises à jour de valeurs nulles lors de la fusion d'attributs dans le CI principalAutoriser les mises à jour de valeurs nulles à partir de CI en double vers le CI principal	Lors de la fusion de CI en double dans le CI principal, une valeur null d'un CI en double remplace une valeur non nulle dans le CI principal.
Autoriser les mises à jour à partir de CI en double lorsque la valeur principale du CI est nulle	Lors de la fusion de CI en double dans le CI principal :

Traduction automatique

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

Option	Description
	▪ Empêche les mises à jour des attributs de CI principaux qui ont une valeur non nulle. ▪ Autorise les mises à jour des attributs de CI principaux qui ont une valeur nulle, avec une valeur non nulle.

9. **Fusionner les relations** : sélectionnez une option pour fusionner les relations à partir de CI en double dans le CI principal, puis sélectionnez **Suivant**.

10. **Fusionner les éléments connexes** : sélectionnez la méthode à utiliser pour fusionner les éléments associés aux CI en double dans le CI principal, puis sélectionnez **Suivant**.
    Pour plus d'informations sur la liste par défaut des éléments associés utilisés dans les processus de déduplication, reportez-vous à la section Gérer la liste des éléments associés par défaut.
11. **Actions de CI en double** : sélectionnez ce qui doit advenir des CI en double après leur fusion dans le CI principal, en fonction des paramètres du modèle, puis sélectionnez **Suivant**.

12. **Réviser et tester** : accédez aux onglets suivants pour compléter le modèle en l'examinant et en le testant.
    a. **Résumé** : passez en revue tous les paramètres du modèle et sélectionnez **Retour** pour modifier les paramètres.
    b. **Test** : sélectionnez un exemple de tâche de déduplication, puis sélectionnez **Enregistrer et prévisualiser les résultats** pour enregistrer et exécuter le modèle.
    c. Prévisualisez les résultats du test de correction.
    d. Sélectionnez **Enregistrer et quitter** pour enregistrer le modèle et revenir à la page d'accueil des modèles de déduplication.

Résultats

Le nouveau modèle est ajouté à la bibliothèque spécifiée en mode brouillon et peut être modifié. Toutefois, un modèle en mode brouillon n'est pas disponible pour la correction des tâches de déduplication tant que vous ne l'avez pas publié.

Que faire ensuite

- Publier un modèle de déduplication
- Exécuter un modèle pour rattraper les tâches de déduplication
- Rattraper une seule tâche de déduplication

Exécuter un modèle pour rattraper les tâches de déduplication

Exécutez un modèle de déduplication pour corriger les tâches de déduplication en bloc. Un modèle de déduplication est préconfiguré avec des paramètres de rattrapage par classe. L'exécution d'un modèle de déduplication corrige ses tâches de déduplication affectées, de façon cohérente, conformément aux paramètres du modèle.

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

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

- Pour accéder Vue Gestion dans Espace de travail CMDB aux tâches de déduplication, sn_cmdb_admin
- Pour effectuer cette tâche, cmdb_dedup_admin ou tout rôle contenant cmdb_dedup_admin (tel que sn_cmdb_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exécuter un modèle unique pour corriger ses tâches de déduplication associées ou exécuter tous les modèles publiés à la fois, chacun corrigeant les CI en double dans ses tâches associées. Avant d'exécuter des modèles, assurez-vous que ceux-ci sont correctement configurés avec leurs paramètres de rattrapage et qu'ils sont correctement affectés aux tâches de déduplication. Les tâches de déduplication peuvent être affectées automatiquement à un modèle en fonction des conditions du modèle. Vous pouvez également affecter manuellement des tâches de déduplication supplémentaires à un modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Tableau de bord de déduplication** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez une bibliothèque de modèles dans l'onglet **Prêt** ou sélectionnez **Toutes les bibliothèques** dans la liste déroulante des bibliothèques (défini sur **Toutes les bibliothèques** par défaut).
   L'ensemble des cartes est filtré pour afficher uniquement les modèles de la bibliothèque sélectionnée ou pour afficher tous les modèles de toutes les bibliothèques si vous sélectionnez **Toutes les bibliothèques** dans la liste déroulante.
4. **Facultatif :** Sur la page Modèles de déduplication, sélectionnez **Exécuter tout** pour exécuter tous les modèles de déduplication sur leurs tâches de déduplication affectées.
   Pour affecter des tâches de déduplication à un modèle ou pour exécuter un seul modèle, procédez comme suit.
5. Sur la page Modèles de déduplication, recherchez la carte contenant le modèle que vous souhaitez exécuter et sélectionnez **Affecter des tâches** dans cette carte.
6. Sélectionnez les tâches de la liste Tâches de déduplication disponibles que vous souhaitez corriger à l'aide du modèle de déduplication sélectionné. Sélectionnez ensuite **Ajouter la sélection** pour affecter les tâches sélectionnées au modèle actuel.

   Tâches de déduplication disponibles répertorie toutes les tâches de déduplication ouvertes, dont certaines peuvent ne pas être compatibles avec le modèle. Si vous essayez d'associer une tâche non compatible, une erreur s'affiche. Certaines tâches de la liste peuvent être affectées à un autre modèle, et vous pouvez les réaffecter au modèle actuel.

   Le volet Tâches de déduplication affectées sur la droite contient deux onglets :

   - **Toutes les tâches correspondantes** : affiche les tâches de déduplication qui correspondent à la condition du modèle sélectionné.
   - **Vos tâches sélectionnées** : affiche les tâches que vous avez affectées au modèle pour le rattrapage.

   Les tâches sélectionnées sont ajoutées à la liste dans l'onglet **Vos tâches sélectionnées** dans le volet Tâches de déduplication affectées à droite. Le modèle s'exécutera pour toutes les tâches de la liste **Vos tâches sélectionnées** et toutes les tâches de la liste **Toutes les tâches correspondantes** qui ne sont pas affectées à un autre modèle.
7. Sélectionnez **Exécuter le modèle**.
   Le modèle sélectionné est ajouté à la file d'attente en cours d'exécution.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'onglet **En cours d'exécution** pour suivre la progression et les détails des modèles que vous avez ajoutés à la file d'attente en cours d'exécution et qui sont en cours d'exécution. Les décomptes généraux pour l'exécution du modèle s'affichent lorsque ces décomptes sont disponibles. Les modèles sont triés par leur heure de début, avec le modèle avec l'heure de début la plus récente en haut de la liste.
  - Sélectionnez **Détails** (accessible uniquement une fois que toutes les tâches de déduplication ont été calculées) pour afficher plus de détails sur cette exécution et pour explorer les tâches de déduplication.
  - Sélectionnez **Annuler** pour arrêter l'exécution d'un modèle. Les détails du modèle annulé sont ajoutés dans l'onglet **Terminé** avec l'état Annulation demandée. Une fois l'annulation terminée, l'état devient Annulé.

  Une fois l'exécution d'un modèle terminée, ses détails n'apparaissent plus sous l'onglet **En cours d'exécution** , mais sont disponibles dans l'onglet **Terminé** . En outre, le modèle terminé est à nouveau disponible pour une exécution dans l'onglet **Prêt** .
- Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour afficher les décomptes généraux par modèle, tels que les tâches erronées et ignorées, et la durée d'exécution générale. Les modèles sont triés en fonction de leur heure d'achèvement, avec le modèle terminé le plus récemment en haut de la liste. Sélectionnez **Détails** d'un modèle pour accéder à une vue de liste des tâches de déduplication affectées au modèle. Cette vue de liste affiche les détails de chaque tâche de déduplication, tels que son état (code couleur) et le message d'erreur le cas échéant. Vous pouvez explorer une tâche de déduplication pour plus de détails.
- Sélectionnez **Afficher les tâches de déduplication qui requièrent votre attention** dans la carte Tâches de déduplication terminées avec erreurs dans le volet Aperçus de déduplication à droite. La vue de liste Tâches de déduplication avec erreurs affiche les tâches de déduplication qui ne se sont pas terminées avec succès ainsi qu'un message d'erreur. Vous pouvez explorer les tâches de déduplication dans la liste pour plus de détails.
- Planifier un modèle de déduplication.

Rattraper une seule tâche de déduplication

Corrigez une tâche de déduplication unique à l'aide d'un modèle de déduplication dans ou à Espace de travail CMDB l'aide du correcteur de CI en double hérité.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder Vue Gestion dans Espace de travail CMDB aux tâches de déduplication, sn_cmdb_admin
- Pour effectuer cette tâche, cmdb_dedup_admin ou tout rôle contenant cmdb_dedup_admin (tel que sn_cmdb_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Tableau de bord de déduplication** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Dans la section Modèles de déduplication, sélectionnez **Afficher les tâches de déduplication**.
4. Dans la vue de liste Tâches de déduplication, sélectionnez la tâche que vous souhaitez corriger.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Rattraper** sur le formulaire de tâche.
6. Dans la boîte de dialogue Corriger, choisissez la méthode que vous souhaitez utiliser pour le rattrapage, puis sélectionnez **Rattraper**.

Que faire ensuite

Sur le formulaire de tâche :

- Suivez la progression et les détails du rattrapage dans le flux d'activité jusqu'à ce que celui-ci soit terminé.
- Sélectionnez l'onglet **Dupliquer les résultats d'audit** pour afficher les résultats de l'audit en double.

Publier ou annuler la publication d'un modèle de déduplication

Après avoir créé un modèle de déduplication, vous devez publier le brouillon du modèle pour le rendre disponible pour exécution. Vous devrez peut-être également annuler la publication d'un modèle de déduplication publié afin qu'il soit temporairement indisponible pour le rattrapage de déduplication, jusqu'à ce que vous le republiiez à nouveau.

Avant de commencer

- Un modèle que vous souhaitez publier ne doit pas être à l'état Publié.
- Un modèle dont vous souhaitez annuler la publication doit être actuellement publié.
- Si le modèle dont vous souhaitez annuler la publication est en cours d'exécution ou est dans la file d'attente en cours d'exécution, vous devez attendre la fin de l'exécution ou annuler l'exécution. Dans le tableau de bord Déduplication, sélectionnez l'onglet **En cours d'exécution** , recherchez le modèle dont vous souhaitez annuler la publication, puis sélectionnez **Annuler** dans la carte du modèle.

Rôle requis :

- Pour accéder Vue Gestion dans Espace de travail CMDB aux tâches de déduplication, sn_cmdb_admin
- Pour effectuer cette tâche, cmdb_dedup_admin ou tout rôle contenant cmdb_dedup_admin (tel que sn_cmdb_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Bibliothèque de modèles de déduplication** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Dans le volet Bibliothèques, localisez le modèle que vous souhaitez publier ou annuler, puis :
   a. Publier : assurez-vous que toutes les sections du modèle sont terminées et sélectionnez **Publier**.
   b. Dans la boîte de dialogue Publier le modèle, sélectionnez **Publier**.
   c. Annuler la publication : sélectionnez **Annuler la publication** et dans la boîte de dialogue Annuler la publication du modèle, sélectionnez **Annuler la publication**.

Résultats

Un modèle publié :

Traduction automatique

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

- Disponible sur la page Modèles de déduplication et peut être utilisé pour le rattrapage.
- Impossible de modifier ou de mettre hors service.

Un modèle non publié est remis en mode brouillon :

- N'est plus disponible sur la page Modèles de déduplication et ne peut pas être sélectionné pour le rattrapage.
- Modifiable ou mis hors service.

Planifier un modèle de déduplication

Créez une planification, par exemple mensuelle, pour un modèle de déduplication publié afin qu'il s'exécute automatiquement sur un intervalle récurrent.

Avant de commencer
Le modèle de déduplication pour lequel vous souhaitez créer un calendrier doit être à l'état Publié. Pour plus d'informations sur la publication d'un modèle, reportez-vous à la section Publier ou annuler la publication d'un modèle de déduplication.

Rôle requis :

- Pour accéder Vue Gestion dans Espace de travail CMDB aux tâches de déduplication, sn_cmdb_admin
- Pour effectuer cette tâche, cmdb_dedup_admin ou tout rôle contenant cmdb_dedup_admin (tel que sn_cmdb_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.
2. Sélectionnez le lien **Tableau de bord de déduplication** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Dans le volet Modèles de déduplication, sélectionnez l'icône Autres options ( ) du modèle pour lequel vous souhaitez créer un calendrier, puis sélectionnez Créer un **calendrier**.
4. Dans la boîte de dialogue Calendrier <modèle> renseignez les détails de la planification. Différents champs, tels que **Fuseau horaire** et **Heure** apparaissent sur le formulaire selon votre choix dans le champ **Exécuter** . Si **l'option Exécuter** est **périodiquement**, vous devez définir les champs **Répéter interne (jour)** ou **Intervalle de répétition (heure)** (ou les deux) avant de pouvoir enregistrer le calendrier.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le calendrier nouvellement créé est actif par défaut.

Que faire ensuite
Suivez l'état et les détails des modèles :

- Sélectionnez l'onglet **En cours d'exécution** pour suivre la progression et les détails des modèles planifiés en cours d'exécution. Les décomptes généraux pour l'exécution du modèle s'affichent lorsque ces décomptes sont disponibles. Les modèles sont triés par leur heure de début, avec le modèle avec l'heure de début la plus récente en haut de la liste.

Traduction automatique

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

- Sélectionnez **Détails** (accessible uniquement une fois que toutes les tâches de déduplication ont été calculées) pour afficher plus de détails sur cette exécution et pour explorer les tâches de déduplication.
- Sélectionnez **Annuler** pour arrêter l'exécution d'un modèle. Les détails du modèle annulé sont ajoutés dans l'onglet **Terminé** avec l'état Annulation demandée. Une fois l'annulation terminée, l'état devient Annulé.

Une fois l'exécution d'un modèle terminée, ses détails n'apparaissent plus sous l'onglet **En cours d'exécution** , mais sont disponibles dans l'onglet **Terminé** . En outre, le modèle terminé est à nouveau disponible pour une exécution dans l'onglet **Prêt** .

- Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour afficher les décomptes généraux par modèle, tels que les tâches erronées et ignorées, et la durée d'exécution générale. Les modèles sont triés en fonction de leur heure d'achèvement, avec le modèle terminé le plus récemment en haut de la liste. Sélectionnez **Détails** d'un modèle pour accéder à une vue de liste des tâches de déduplication affectées au modèle. Cette vue de liste affiche les détails de chaque tâche de déduplication, tels que son état (code couleur) et le message d'erreur le cas échéant. Vous pouvez explorer une tâche de déduplication pour plus de détails.
- Sélectionnez **Afficher les tâches de déduplication qui requièrent votre attention** dans la carte Tâches de déduplication terminées avec erreurs dans le volet Aperçus de déduplication à droite. La vue de liste Tâches de déduplication avec erreurs affiche les tâches de déduplication qui ne se sont pas terminées avec succès ainsi qu'un message d'erreur. Vous pouvez explorer les tâches de déduplication dans la liste pour plus de détails.

Dans le volet Modèles de déduplication, sélectionnez l'icône Plus) pour un modèle avec une planification. Certaines des options suivantes apparaissent, en fonction de l'état du calendrier :

- Sélectionnez **Modifier le calendrier** pour modifier le calendrier.
- Sélectionnez **Désactiver le calendrier** pour arrêter temporairement les exécutions automatiques du modèle, tout en préservant les paramètres de calendrier.
- Sélectionnez **Activer le calendrier** pour reprendre les exécutions automatiques du modèle en fonction des paramètres de calendrier.

Mettre hors service un modèle de déduplication

Mettez hors service un modèle qui n'est plus nécessaire pour corriger les tâches de déduplication.

Avant de commencer

Le modèle que vous souhaitez mettre hors service doit être dans un état non publié.

Rôle requis :

- Pour accéder Vue Gestion dans Espace de travail CMDB aux tâches de déduplication, sn_cmdb_admin
- Pour effectuer cette tâche, cmdb_dedup_admin ou tout rôle contenant cmdb_dedup_admin (tel que sn_cmdb_admin)

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
2. Sélectionnez le lien **Bibliothèque de modèles de déduplication** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Dans le volet Bibliothèque, sélectionnez le modèle que vous souhaitez mettre hors service, puis sélectionnez **Mettre hors service**.
4. Sélectionnez le menu contextuel du modèle, puis sélectionnez **Mettre hors service le modèle**.
5. Dans la boîte de dialogue Mettre hors service le modèle, sélectionnez **Mettre hors service**.

Résultats

Un modèle mis hors service n'est plus disponible dans le tableau de bord de déduplication et ne peut pas être utilisé pour le rattrapage.

Examiner les tâches de déduplication (héritées)

Examinez les détails des tâches de déduplication, puis corrigez éventuellement une tâche de déduplication.

Avant de commencer

Rôle requis : itil pour afficher et itil_admin ou cmdb_dedup_admin pour corriger une tâche de déduplication.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser les options de déduplication dans le Espace de travail CMDB fichier . Utilisez le tableau de bord de déduplication et la bibliothèque de modèles de déduplication pour :

- Examiner les tâches de déduplication
- Rattraper les tâches de déduplication en bloc à l'aide de modèles de déduplication
- Obtenez un aperçu des nombres de déduplications et de l'état dans votre organisation

Pour plus d'informations, consultez Expérience de déduplication CI dans l'espace de travail CMDB.

Si un CI en double est un CI dépendant, vous pouvez afficher les détails de la relation dépendante, du CI dépendant et de toute chaîne de qualificateur de relation. Si le CI dépendant a une table de recherche, vous pouvez afficher les détails de la table de recherche respective.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Tâches de déduplication**.
2. Sélectionnez une tâche.

Formulaire de tâche de correction des doublons

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche unique.
Affecté à	Personne responsable de la résolution de la tâche.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description brève	Description de la tâche.
Notes de travail	Détails décrivant comment le CI a été identifié comme doublon. **Remarque :** Pas disponible dans les tâches de déduplication créées avant la mise en London production. Ce champ contient également des notes utilisateur sur les décisions et les étapes de résolution de la tâche.
Priorité	Priorité des tâches.
État	État de la tâche de déduplication au fur et à mesure de sa progression vers la résolution.

3. Dans la section des listes connexes, cliquez sur l'onglet **Dupliquer les résultats d'audit** pour afficher la liste des CI en double dans cette tâche. Vous pouvez cliquer sur un CI pour afficher plus de détails sur lui.

Colonne	Description
Dupliquer le CI	Référence au doublon de CI. **Remarque :** Ce champ est un type d'ID de document, ce qui signifie qu'il peut référencer n'importe quel enregistrement dans n'importe quelle table. Si le CI référencé est supprimé dans le cadre de la résolution des tâches en double, ce champ est vide.
Relation	Pour un CI en double qui est un CI dépendant, ce champ affiche la relation entre le CI en double et le CI dépendant.
Dépendant de CI	Si le CI en double est un CI dépendant, ce champ affiche le CI dépendant.
Source de découverte	Méthode de découverte utilisée pour le CI.

Que faire ensuite

Analysez les tâches de déduplication pour déterminer quels CI doivent rester actifs et lesquels des CI en double dans les listes Dupliquer les résultats d'audit sont périmés ou incorrects. Cliquez sur **Rattraper** pour corriger une seule tâche de déduplication.

Information associée

Qualificateur de relation

Champ d'ID de document

Rattraper une tâche de déduplication (héritée)

Rattrapez une seule tâche de déduplication à l'aide de l'assistant Dupliquer le réparateur de CI. Utilisez l'assistant pour vous guider dans le processus de rapprochement des CI en double ou pour appliquer un workflow personnalisé.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Passez en revue les sujets suivants pour vous familiariser avec les concepts importants du rattrapage de CI en double :

- Rattrapage de CI en double pour en savoir plus sur les concepts généraux de correction de CI en double, les restrictions et les cas particuliers tels que les rattrapages qui impliquent un grand nombre de CI en double.
- Propriétés associées au rattrapage des CI en double pour plus d'informations sur les propriétés importantes qui affectent les processus de correction de CI en double. Y compris la propriété glide.duplicate_ci_remediator.dry_run qui détermine si le correcteur de CI en double met réellement à jour la CMDB ou non.

Rôle requis : itil pour lire, itil_admin ou cmdb_dedup_admin pour écrire

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au lieu d'utiliser la version héritée du correcteur de CI en double sur l'interface utilisateur principale, vous pouvez utiliser le tableau de bord de déduplication ainsi que les modèles et bibliothèques de déduplication disponibles dans Espace de travail CMDB. L'utilisation des options de déduplication dans Espace de travail CMDB est particulièrement utile pour le rattrapage en bloc des tâches de déduplication. Ces fonctionnalités vous permettent de préconfigurer un modèle de déduplication avec des paramètres de rattrapage, qui peut ensuite être appliqué de manière cohérente à plusieurs tâches de déduplication. Pour plus d'informations, consultez Expérience de déduplication CI dans l'espace de travail CMDB.

Lorsque vous progressez dans les onglets du correcteur de CI en double, les CI ne sont pas mis à jour. Toutes les mises à jour ne sont appliquées qu'à l'étape finale, après avoir cliqué sur **Corriger**.

Remarque :
La correction se comporte différemment lorsqu'elle implique un grand nombre de CI en double ou lorsque les doublons sont des numéros de série. Pour plus d'informations sur les cas particuliers du rattrapage, reportez-vous à la section Rattrapage de CI en double.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Tâches de déduplication**.
2. Ouvrez la tâche de déduplication que vous souhaitez corriger.
3. Sur le formulaire de tâche, sélectionnez **Corriger**.
4. Dans la boîte de dialogue Corriger, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Utiliser le correcteur de CI en double (recommandé)** : utilisez l'assistant pour consolider les CI en double en fonction de vos configurations et paramètres. Suivez les onglets Dupliquer le réparateur de CI pour configurer le rapprochement.

     Remarque :
     Cette option n'est pas disponible avec les tables non CMDB.

   - **Utilisez un workflow de rattrapage personnalisé** : utilisez une règle de rattrapage CMDB existante ou sélectionnez **Ajouter** pour en créer une nouvelle.

Traduction automatique

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

- Dans le formulaire Règle de rattrapage CMDB, définissez le **type de tâche** sur `Tâche de correction des doublons` et sélectionnez **Actif**.
- Dans le formulaire Workflow, définissez la **table** sur Corriger la tâche en double [reconcile_duplicate_task] et **si la condition correspond** sur `Aucune`.
- Assurez-vous que le workflow associé corrige les CI en double.

Dans la boîte de dialogue Corriger, sélectionnez **Suivant** pour démarrer le workflow et quitter le correcteur de CI en double. Le formulaire Tâche de correction des doublons s'affiche, dans lequel vous pouvez mettre à jour **l'état** de la tâche.

- **Utiliser le correcteur de CI en double (mode restreint)** : s'affiche uniquement si la *`glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode`* propriété système est définie sur **vrai**. Vous devrez peut-être utiliser cette option si le rattrapage est bloqué, car le chargement de la tâche de déduplication expire. Cette option peut être pertinente lorsqu'un grand nombre d'éléments connexes sont associés à une tâche de déduplication, ce qui permet au rattrapage de se poursuivre avec les fonctionnalités limitées en mode restreint. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette option pour restreindre l'utilisation d'éléments connexes dans le rattrapage de déduplication et autoriser le rattrapage, consultez Utilisation du mode restreint dans le correcteur de CI en double [KB1542272].

5. Dans l'onglet **Sélectionner un CI principal** dans le correcteur de CI en double :

a. Sélectionnez le CI principal pour ce rapprochement à l'aide de l'une des listes suivantes de CI en double. Pour n'importe quel élément de configuration, vous pouvez cliquer sur le lien **Nom** pour afficher les attributs du CI, ou sur le lien **Éléments connexes** pour afficher le nombre d'éléments connexes.

- **Recommandé** : sous-ensemble de la liste **Tous** , contenant uniquement les CI principaux recommandés par le système. Les recommandations système sont basées sur la vérification des CI en double pour les critères suivants :
  - CI avec le plus d'éléments connexes.
  - CI avec le plus de relations.
  - CI détecté le plus récent.
  - CI mis à jour le plus récemment.
  - CI le plus ancien.
  - CI principal précédent, si un CI a été sélectionné précédemment.
- **Tous** : tous les CI en double pour la tâche de déduplication.

Les deux options vous permettent d'examiner un résumé des paramètres de correction avant de commencer la correction.

b. Sélectionnez l'une des options suivantes pour choisir s'il faut consolider des valeurs d'attributs, des relations ou des éléments associés de n'importe quel CI en double dans le CI principal :

Traduction automatique

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

- **Rattraper manuellement** : vous permet de spécifier les valeurs d'attributs, les relations et les éléments associés à partir de CI en double à consolider dans le CI principal.
- **Utiliser le CI principal** : conserve les valeurs d'attribut de CI principal, fusionne les relations et fusionne uniquement les éléments associés par défaut.

  Passez à l'étape numéro 7, car cette sélection ignore toutes les configurations autres que le choix de l'action pour les CI en double sur la page **Déterminer les actions de CI en double** .

6. Dans l'onglet **Fusionner les valeurs d'attribut** , examinez les valeurs incohérentes de chaque attribut. Pour chaque attribut, choisissez de conserver la valeur du CI principal ou choisissez une valeur dans un CI en double avec lequel le CI principal doit être défini.
7. Sélectionnez **Suivant**.

Colonne	Description
Attribut	Attribut pour lequel il existe différentes valeurs.
Valeur du CI principal	**Valeur d'attribut** dans le CI principal.
Autres valeurs	Nombre de valeurs **d'attribut** uniques dans les doublons de CI.

Pour remplacer la valeur d'attribut de CI principal par une valeur CI en double :

a. Cliquez sur le lien **Autres valeurs** .

b. Dans la boîte de dialogue Attribut, cliquez sur **Valeurs uniques** pour afficher uniquement les valeurs d'attribut uniques ou **sur Tous** pour afficher toutes les valeurs d'attribut, y compris les valeurs identiques.

c. Sélectionnez une valeur pour **l'attribut** CI principal à définir.
Vous pouvez cliquer sur **Rétablir l'originalité** pour annuler la sélection d'une autre valeur d'attribut pour le CI principal.

d. Cliquez sur **Sélectionner**.

Remarque :
Les attributs, tels que les champs système, les champs de détection (`discovery_source`, `last_discoveredfirst_discovered`,) et les champs en lecture seule (tels que le champ d'actif) n'apparaissent pas dans la liste.

8. Dans l'onglet **Fusionner les relations et les éléments associés** :

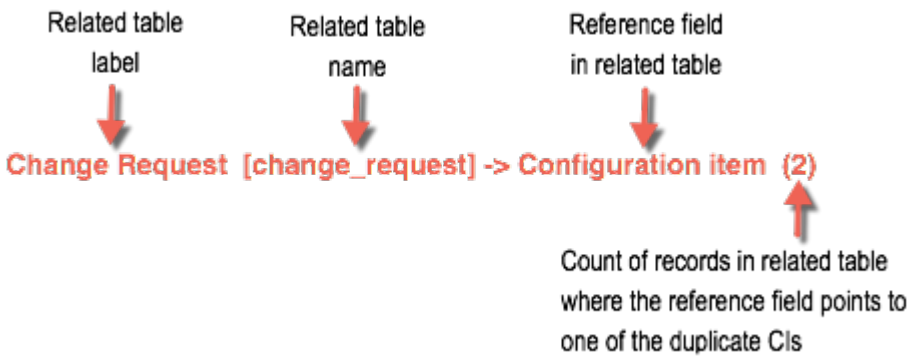
a. Dans la section Fusionner les relations, indiquez si vous souhaitez fusionner toutes les relations de tous les CI en double dans le CI principal. Cliquez sur **Afficher toutes les relations** pour afficher toutes les relations dans lesquelles un CI en double est un parent ou un enfant. Vous pouvez cliquer sur un lien **Parent** ou **Enfant** pour afficher plus de détails. Les relations orphelines et en double des CI en double sont supprimées si vous choisissez de fusionner des relations. Pour en savoir plus sur le KPI de relation d'intégrité CMDB, reportez-vous à la section KPI et mesures d'intégrité CMDB.

Traduction automatique

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

b. Dans la section Fusionner les éléments connexes, utilisez le collecteur de liste pour sélectionner les éléments connexes à fusionner dans le CI principal. Cliquez sur **Afficher tous les éléments associés** pour afficher toutes les tables associées (éléments) et le nombre de références dans chaque table à l'un des CI en double. Vous pouvez cliquer sur les liens dans **Éléments connexes du CI principal** et **Éléments connexes des CI en double** pour afficher des détails sur les éléments connexes.

Les éléments connexes dans le collecteur de liste ont le format suivant :



- Par défaut, tous les éléments de la liste des éléments associés par défaut sont sélectionnés pour être fusionnés.
- Les éléments associés (tables) n'ayant aucune référence à un doublon de CI ne sont pas listés, sauf si cette table est incluse dans la liste des éléments associés par défaut.
- Étant donné que les tables relatives aux actifs font partie de la liste d'exclusion, elles ne peuvent pas être fusionnées.

Reportez-vous à la section Gérer la liste des éléments associés par défaut pour plus d'informations sur la configuration d'une liste par défaut d'éléments connexes.

c. Cliquez sur **Suivant** .

9. Dans l'onglet Actions déterminer les **CI en double** , choisissez l'une des actions suivantes à effectuer une fois le rapprochement terminé. Cliquez ensuite sur **Suivant**.

- **Définir les attributs sur des valeurs personnalisées** (recommandé) : Conserver tous les CI en double. Marquez les CI en double comme non valides en définissant un **attribut** spécifique sur une **valeur** spécifique pour tous les CI en double. Par exemple, définissez *`Operational Status`* la valeur sur Hors service pour mettre hors service les CI en double.

  L'attribut *`duplicate_of`* des doublons de CI est automatiquement défini sur le CI principal approprié. En outre, les CI en double ne seront ajoutés à aucune tâche de déduplication après que cette tâche aura été corrigée. Si le moteur d'identification n'est pas configuré pour ignorer la duplication, assurez-vous que les règles d'inclusion d'identification sont configurées pour exclure les CI en double lors de l'identification. Cette configuration empêche la création de nouvelles tâches de déduplication avec les mêmes CI en double après le rattrapage.

  Remarque :
  Les champs de découverte, les champs système, les champs en lecture seule et les champs de date sont exclus de la liste d'attributs.

Traduction automatique

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

- **Supprimer** : supprimer tous les CI en double (il ne reste que le CI principal).

Remarque :
Examen Roll back and delete recovery pour plus d'informations sur l'annulation de la suppression de CI et d'enregistrements connexes.

10. Sous l'onglet **Vérifier et confirmer** :

a. Passez en revue le résumé des mises à jour attendues pour ce rapprochement de CI en double. Les mises à jour sont basées sur vos sélections et, par conséquent, le résumé inclut uniquement les détails applicables. Ce résumé peut inclure des détails sur les relations et les éléments associés qui seront fusionnés dans le CI principal, les valeurs d'attribut avec lesquelles le CI principal sera défini et le nombre de CI qui seront supprimés. Cliquez sur **Attributs**, **Relations**, **Éléments connexes** ou **Actions de CI en double** le cas échéant, pour afficher des détails supplémentaires tels que les changements apportés aux valeurs d'attribut.

b. Cliquez sur **Correction** pour terminer le rapprochement en fonction de vos paramètres de rapprochement. Une fois terminée, **l'état** de la tâche est défini sur **Fermé terminé**.

Résultats
Les relations suivantes sont supprimées sans être fusionnées dans le CI principal :

- Relations dans lesquelles le champ type, enfant ou parent est vide.
- Relations pour lesquelles la fusion avec le CI principal entraînera des relations cycliques.
- Relation pour laquelle la fusion avec le CI principal entraînera des relations en double.

Que faire ensuite
Le processus de rapprochement s'exécute en arrière-plan et peut prendre du temps. Une fois la tâche terminée, le système envoie un avis de confirmation au réparateur de la tâche. En attendant, vous pouvez :

- **Examiner les règles d'identification** : examinez les règles d'identification et d'inclusion et effectuez les mises à jour nécessaires pour réduire la duplication de CI.
- **Vérifier la progression** : affichez les activités de tâche enregistrées au fur et à mesure de la progression du rattrapage.
- **Afficher le CI principal** : affichez le CI principal de ce processus de rapprochement.

Créer manuellement une tâche de déduplication

Créez manuellement une tâche de déduplication lorsqu'elle n'est pas créée automatiquement. Vous pouvez ensuite utiliser le correcteur de CI en double ou le tableau de bord de déduplication pour Espace de travail CMDB corriger la tâche créée manuellement.

Dans certains cas, les CI en double ne sont pas automatiquement détectés et les tâches de déduplication ne sont pas générées automatiquement. Une telle situation se produit avec une classe pour laquelle les règles d'identification ne sont pas définies et le moteur d'identification ne peut pas être appliqué. Toutefois, vous souhaitez toujours rapprocher ces CI en double à l'aide du correcteur de CI en double ou du tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB.

Utilisez l'API CMDBDuplicateTaskUtils pour créer manuellement une tâche de déduplication dans laquelle tous les CI en double sont spécifiés. Les tâches de déduplication que vous créez manuellement et les tâches créées automatiquement sont stockées dans la même table ([reconcile_duplicate_task]) et sont traitées de la même manière.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous pouvez créer manuellement une tâche de déduplication uniquement pour les CI CMDB et un CI peut être spécifié comme CI en double uniquement dans une seule tâche de déduplication.

Gérer la liste des éléments associés par défaut

Vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments de la liste par défaut des éléments connexes qui est utilisée dans le rattrapage de CI en double pour toutes les tâches de déduplication.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste des éléments associés par défaut est utilisée par le correcteur de CI en double et apparaît dans l'onglet **Fusionner les relations et les éléments associés** . Vous pouvez modifier la liste d'une tâche spécifique dans le correcteur de CI en double sans affecter la liste globale par défaut.

La liste des éléments connexes par défaut est également utilisée par le tableau de bord de déduplication pour Espace de travail CMDB le rattrapage.

La modification globale de la liste affecte le rattrapage de toutes les tâches de déduplication dans le correcteur de CI en double et dans le tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB.

Remarque :
Seuls les éléments connexes dans lesquels le champ de référence pointe vers l'élément de configuration [cmdb_ci] dans *sys_dictionary* peuvent être sélectionnés pour la liste des éléments associés par défaut. Les éléments associés avec des références à un enfant de la classe des éléments de configuration ne peuvent pas être sélectionnés pour la liste des éléments associés par défaut, mais peuvent toujours être fusionnés dans le correcteur de CI en double pour une tâche spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Identification/Rapprochement** > **Éléments associés par défaut du correcteur de CI en double**.
2. Sur la page Liste des éléments associés par défaut pour le correcteur de CI en double, utilisez le collecteur de liste pour ajouter ou supprimer des éléments de la liste **sélectionnée** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Propriétés associées au rattrapage des CI en double

Utilisez les propriétés de déduplication pour configurer le fonctionnement du rattrapage des CI en double lors de l'utilisation du correcteur de CI en double ou du tableau de bord de déduplication dans Espace de travail CMDB.

Pour afficher et modifier ces propriétés, le rôle administrateur est requis.

Bien que les propriétés ci-dessous fassent référence au correcteur de CI en double, ces propriétés ont un effet équivalent dans le rattrapage de CI en double dans Espace de travail CMDB.

Propriété	Description
Les attributs qui *max_length* dépassent cette valeur de propriété (4 000 par défaut) sont exclus des onglets	Si le *max_length* pour un attribut est égal à la valeur tronquées à la valeur de la propriété et l'attribut apparaî

Traduction automatique

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

Propriété	Description
Sélectionner un CI principal, **Fusionner les valeurs d'attributs** et **Déterminer les actions de CI en double** de l'assistant Réparateur de CI en double. glide.duplicate_ci_remediator.max.longueur_champ	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 4000 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés C** **Remarque :** Cette propriété a un impact sur les performances d
Liste séparée par des virgules des tables connexes au format '<table>.< colonne de référence > » qui sont exclues de la fusion lors du rattrapage de CI en double. glide.duplicate_ci_remediator.liste_noire_éléments_connexes	• Type : chaîne • Valeur par défaut : cert_task.cmdb_ci,cert_audit_result.configu • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés C**
Seuil du nombre de CI en double qui, en cas de dépassement, limite la prise en charge du rapprochement dans le réparateur de CI en double (1 000 par défaut). glide.duplicate_ci_remediator.max.cis	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés C** • Pour en savoir plus : Consultez « Grand nor Ce seuil ne dépasse jamais 5 000, même si vous définis
Détermine si le correcteur de CI en double corrige réellement la duplication de CI en mettant à jour les enregistrements dans la CMDB, ou non. glide.duplicate_ci_remediator.essai_exécution	Lorsque la valeur est définie sur false (valeur effectuées. Vous pouvez définir cette propriété sur vrai, enregistrement ne soit réellement mis à jour. produiront lors d'un rattrapage réel. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés C**
glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode	Active le rattrapage en mode restreint dans l connexes dans le rattrapage de déduplication **correcteur de CI en double (mode restreint).** P [KB1542272]. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : Ajouter aux propriétés système [s • Pour en savoir plus : Rattraper une tâche de déd Définir sur **vrai** pour activer le rattrapage en

Traduction automatique

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

Composants installés pour le rattrapage de CI en double

Tables installées pour prendre en charge le rattrapage de CI en double (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb).

Tables installées

Table	Description
Tâches de correction des doublons [reconcile_duplicate_task]	Tâches de déduplication
Dupliquer le résultat d'audit [duplicate_audit_result]	CI associés à chaque tâche de déduplication.
Rattrapage de CI en double [cmdb_duplicate_ci_remediation]	Entrée, sélections sur chaque onglet, état général du rattrapage et résultats de chaque exécution du correcteur de CI en double.
Bibliothèque de modèles de déduplication pour l'Espace de travail CMDB [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_library]	Noms des bibliothèques et leurs descriptions.
Tâche suggérée du modèle de déduplication [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_suggested_task]	Mappages des tâches de déduplication aux modèles.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Déduplication : renseigner les données de tâche en double	S'exécute quotidiennement pour copier les métadonnées, telles que les attributs d'identification et les règles d'identification utilisés dans la génération d'une tâche de déduplication, dans une table facilement accessible. Les métadonnées sont stockées dans la table Rapprocher les données de la tâche en double [reconcile_duplicate_task_data] et utilisées pour l'analyse du tableau de bord de déduplication.
Déduplication : renseigner les enregistrements d'exécution de la tâche de modèle	S'exécute toutes les minutes pour évaluer les tâches de déduplication applicables pour un modèle en fonction de vos paramètres. En fonction des paramètres, affecte des tâches correspondantes et des tâches ajoutées manuellement au modèle pour le rattrapage. Les tâches de déduplication sont corrigées une fois que vous avez sélectionné **Exécuter le modèle**.
Déduplication : planificateur de modèle	Est exécutée toutes les minutes par le planificateur de modèle pour vérifier la capacité du moteur d'exécution. S'il existe une capacité disponible, sélectionne toutes les nouvelles tâches de déduplication ajoutées à la file d'attente pour le rattrapage.

Traduction automatique

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

Tâche planifiée	Description
	Les tâches de déduplication ne sont pas corrigées et restent à l'état Prêt, sauf si cette tâche s'exécute périodiquement.
Déduplication : renseigner les tâches suggérées et orphelines du modèle	S'exécute toutes les heures pour compter le nombre de tâches qui correspondent à chaque modèle publié et le nombre de tâches qui ne correspondent à aucun modèle publié. Ces nombres apparaissent ensuite sur différentes cartes dans le tableau de bord de déduplication.

Attestation de CI

Vérifiez l'existence de l'infrastructure informatique et des applications réelles que vous possédez, systématiquement et en bloc. Comme les CI sont continuellement ingérés dans le à CMDB partir de diverses sources de données, assurez-vous de l'intégrité du CMDB. Supprimez tous les CI périmés associés à une infrastructure informatique ou à des applications qui n'existent plus.

Utiliser le CMDB Gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB pour Créer une politique d'attestation en spécifiant les CI à attester et la fréquence d'attestation Affectez des tâches d'attestation aux utilisateurs qui connaissent ou gèrent les CI et qui peuvent attester ou rejeter l'infrastructure informatique ou les applications que ces CI représentent. Les CI rejetés qui ne sont plus nécessaires peuvent alors être mis hors service, archivés ou supprimés du CMDB.

Les utilisateurs peuvent accéder à la Vue Mon travail dans Espace de travail CMDB pour afficher les tâches d'attestation qui leur sont affectées, puis examiner et traiter les tâches.

Détection intelligente et attestation automatique

La détection intelligente rationalise et simplifie l'attestation de CI. Grâce à la détection intelligente, vous pouvez *attester automatiquement* les CI qui sont automatiquement détectés par les programmes de découverte, en vous basant uniquement sur les résultats de découverte récents.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour activer la détection intelligente :

- La détection est activée dans votre organisation ou Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services est en cours d'implémentation.
- La propriété `sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled` système est définie sur **false** (valeur par défaut).

En outre, la détection intelligente utilise les propriétés système suivantes comme filtres lors de la création d'une liste de CI candidats à l'attestation automatique. Pour être inclus en tant que candidats à l'attestation automatique, les CI doivent être détectés :

- Dans la fenêtre de temps de découverte spécifiée par la `sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window` propriété système (par exemple, au cours des 30 derniers jours)
- Par une source de découverte qui n'est pas exclue par la `sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion` propriété système

Ensuite, lorsque vous examinez ces CI candidats, vous pouvez choisir de les attester automatiquement.

Traduction automatique

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

Propriétés associées à l'attestation

Propriété	Description

sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled	Désactive la détection intelligente.
	• Type : true | false
	• Valeur par défaut : faux
	• Valeurs :
	  ○ **true** : désactiver la détection intelligente.
	  ○ **faux** : activer la détection intelligente.
	• Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
	• Pour en savoir plus : Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB

sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion	Liste séparée par des virgules des sources de détection qui sont exclues dans le traitement de la détection intelligente. Par exemple, une source de données qui n'est pas fiable pour détecter les CI. Les CI détectés par les sources de découverte dans la liste ne peuvent pas être candidats à l'attestation automatique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : saisie manuelle • Emplacement : propriété système • Pour en savoir plus : Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window	Nombre de jours (*fenêtre de découverte*) que la détection intelligente utilise pour déterminer si un CI est un

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	candidat à l'attestation automatique. Seuls les CI qui ont été découverts dans cette fenêtre de découverte peuvent être candidats à l'attestation automatique. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Emplacement : propriété système • Pour en savoir plus : Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB

Examiner les tâches d'attestation du gestionnaire de données CMDB dans l'espace de travail CMDB

Examinez les tâches d'attestation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à un groupe d'affectation auquel vous appartenez, conformément aux politiques d'attestation du gestionnaire de données CMDB. Vérifiez l'existence physique d'une infrastructure informatique ou d'applications associées à des CI dans la tâche d'attestation, puis traitez ces CI comme il convient.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les gestionnaires, les tâches des subordonnés directs sont incluses, et pour les gestionnaires de groupes d'utilisateurs, les tâches des membres du groupe sont également incluses.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Administrateur CMDB : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin
- Propriétaire ou gestionnaire de CI et de service : data_manager_user, sn_cmdb_user (inclut déjà le rôle data_manager_user)

L'annulation d'une tâche d'attestation n'est disponible que pour les tâches dont l'état est « En cours » ou « Non démarré » et dont le rôle requis est data_manager_admin ou sn_cmdb_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir reçu des notifications sur les tâches d'attestation qui vous sont affectées, vérifiez l'infrastructure informatique ou les applications réelles que vous possédez, puis traitez les CI de la tâche en conséquence. Initialement, tous les CI de la tâche d'attestation sont répertoriés dans une liste Pas encore révisée et nécessitent donc un examen. Les CI attestés sont ensuite déplacés vers une liste de CI attestés, tandis que les CI que vous rejetez sont déplacés vers une liste de CI rejetés distincte. Après avoir traité tous les CI de la tâche, vous pouvez soumettre et terminer la tâche. Pour des informations générales sur l'attestation et le flux d'attestation, reportez-vous à la section Attestation de CI.

Au fur et à mesure que vous traitez les CI dans la tâche, les détails de vos activités sont capturés dans le flux d'activité de la tâche.

Traduction automatique

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

L’attestation des tâches est effectuée dans la vue du Vue Mon travail dans Espace de travail CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Mon travail** dans la barre de menus de l’espace de travail CMDB.
   Toutes les tâches d’attestation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à des groupes d’affectation auxquels vous appartenez s’affichent dans l’onglet **Tâches d’attestation** de la section Mes tâches. Les tâches d’attestation sont associées à des détails tels que les dates d’échéance et les brèves descriptions de ces tâches. Les groupes d’affectation dont vous êtes membre sont également répertoriés.
2. Sélectionnez une tâche à examiner dans la liste des tâches d’attestation.
   Pour un examen en bloc, sélectionnez plusieurs tâches ou cochez la case à côté de « Élément de configuration » pour passer en revue toutes les tâches de la liste.
3. Examinez les détails d’une tâche :

   a. **Facultatif :** Les administrateurs peuvent **sélectionner Annuler la tâche** si l’attestation des CI dans la tâche n’est pas nécessaire.
   Par exemple, si la tâche a été créée par erreur. La tâche annulée est supprimée sans traitement supplémentaire.

   b. **Facultatif :** Si la tâche n’est pas correctement affectée, sélectionnez **Réaffecter** , puis sélectionnez l’une des options suivantes.

   (Optional) En fonction de votre sélection, la tâche peut ne plus vous être affectée.

   - **Pour moi** : si la tâche n’est pas encore affectée à un utilisateur spécifique et que vous êtes le propriétaire des CI qui peuvent traiter la tâche.
   - (Optional) **Pour un autre utilisateur** : si vous n’êtes pas le propriétaire réel des CI et qu’il y a quelqu’un d’autre qui est plus approprié en tant que propriétaire de la tâche. Dans la boîte de dialogue Réaffecter à un autre utilisateur, définissez **Affecter à** cet utilisateur et entrez le motif de la réaffectation. Sélectionnez ensuite **Continuer**.

     Pour un propriétaire de CI, seuls les utilisateurs du groupe d’affectation auquel la tâche est actuellement affectée s’affichent. Pour les administrateurs, tous les utilisateurs disposant du rôle data_manager_user apparaissent.
   - **Envoyer pour réaffectation** : si vous n’êtes pas l’utilisateur approprié pour cette tâche et que l’administrateur doit affecter la tâche à quelqu’un d’autre. Dans la boîte de dialogue Envoyer pour réaffectation, entrez le motif de l’opération, puis sélectionnez **Soumettre** pour envoyer une notification à l’administrateur.

   c. Sélectionnez **Examiner les CI à attester** pour poursuivre le processus d’attestation de CI.
   Si la tâche n’est affectée à personne, elle est automatiquement affectée à l’utilisateur actuel.
4. **Facultatif :** Si la boîte de dialogue Détection intelligente s’affiche, sélectionnez **Examiner** pour examiner les CI ou **Attester automatiquement** pour attester les CI détectés sans révision.

Traduction automatique

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

a. Passez en revue les détails des CI dans la liste.

b. Facultatif : Sélectionnez **Attester automatiquement** pour attester automatiquement tous les CI de la liste et les déplacer vers la liste des CI attestés.

c. Facultatif : Sélectionnez **Annuler l'attestation automatique** pour laisser tous les CI dans la liste Pas encore examinés et continuer ultérieurement à attester ces CI, indépendamment de la détection intelligente.

Si vous sélectionnez **Annuler**, vous pouvez sélectionner ultérieurement **Exécuter l'attestation automatique** dans le widget de détection intelligente. Lors de l'examen des CI à attester, la liste du volet Détection intelligente est filtrée sur les CI qui sont candidats à l'attestation automatique, ce qui vous permet d'attester automatiquement tous ces CI en bloc.

5. Examinez les CI de la liste Pas encore examinée.

Vous pouvez sélectionner un CI pour ouvrir un tableau de bord avec plus de détails tels que l'intégrité du CI, les propriétés clés et les données CMDB 360. Les détails d'intégrité des CI qui apparaissent dépendent des paramètres et de l'activation de diverses fonctionnalités.

Utilisez les cartes suivantes sur la barre de droite pour obtenir de l'aide et des statuts :

- Sélectionnez Actions d'attestation (pour obtenir de l'aide sur les actions que vous pouvez entreprendre lors de l'examen des CI.
- Sélectionnez État de l'attestation (pour afficher votre progression dans la révision et l'attestation des CI.
- Sélectionnez l'état de détection intelligente (pour voir si des CI sont candidats à l'attestation automatique et pour appliquer l'attestation automatique, le cas échéant.

6. Dans l'onglet **Détails** du volet CI Revue d'attestation, sélectionnez les CI que vous êtes prêt à traiter et sélectionnez une action à appliquer à tous les CI sélectionnés.

- Sélectionnez les CI dont vous pouvez attester l'existence et sélectionnez **Attestation** pour les déplacer vers la liste Attestée.

  Pour annuler l'attestation, sélectionnez la liste Attestée, sélectionnez les CI que vous voulez remettre dans la liste Pas encore révisés, puis sélectionnez **Annuler une attestation**. Vous pouvez également sélectionner les CI que vous souhaitez déplacer vers la liste Rejeté et sélectionner **Rejeter**.

- Sélectionnez les CI dont vous ne pouvez pas attester l'existence et sélectionnez **Rejeter** pour les déplacer vers la liste Rejeté. Dans la boîte de dialogue Confirmer le rejet des CI, entrez une explication, puis sélectionnez **Continuer**.

  Pour annuler le rejet, sélectionnez la liste Rejeté, sélectionnez les CI que vous voulez ramener dans la liste Pas encore révisés et sélectionnez **Échec de test.** Vous pouvez également sélectionner les CI que vous souhaitez déplacer vers la liste Attesté et sélectionner **Attester**.

- Sélectionnez les CI qui ne doivent pas être inclus dans cette tâche et dans les futures politiques d'attestation du gestionnaire de données, puis sélectionnez **Exclure**. Dans la boîte de dialogue Confirmer l'exclusion des CI, entrez une explication, puis sélectionnez **Continuer**.

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

Ces CI exclus sont ajoutés à la liste d'exclusion des politiques d'attestation du gestionnaire de données CMDB. Pour plus d'informations, consultez . Seul un administrateur peut annuler cette opération à l'aide du gestionnaire de données CMDB.

- Sélectionnez tous les CI que vous identifiez comme doublons d'autres CI et sélectionnez **Supprimer les doublons de la tâche**. Dans la boîte de dialogue Confirmer la suppression des CI en double, saisissez une explication, puis sélectionnez **Continuer**.

  Ces CI en double sont supprimés de la tâche d'attestation et une tâche de déduplication est générée pour eux, ce qui est similaire aux tâches de déduplication créées par le moteur Identification et réconciliation (IRE). Pour plus d'informations sur le traitement et le rattrapage des tâches de déduplication, reportez-vous à la section Rattrapage de CI en double.

  Remarque :
  Seul un administrateur peut annuler cette opération.

- Après le traitement de tous les CI de la tâche, lorsque la liste Pas encore révisé est vide, le bouton **Soumettre** est activé. Sélectionnez **Soumettre**, puis dans la boîte de dialogue Soumettre l'attestation, sélectionnez **Soumettre** pour fermer la tâche.

Certification de données

La certification des données gère les validations planifiées et à la demande des données dans les tables CMDB et non CMDB.

Les informations sont ajoutées à la CMDB par Découverte, en les important à partir d'outils tiers ou manuellement. Pour des raisons réglementaires ou procédurales, l'exactitude et la certification des informations contenues dans la CMDB doivent être vérifiées. La personne ou l'équipe responsable de la certification peut définir les informations qui nécessitent une vérification et la fréquence de cette vérification. L'utilisation du gestionnaire de données CMDB prend en charge la validation pilotée par la politique d'attributs spécifiques à l'aide du type de politique de certification. Le gestionnaire de données CMDB génère des tâches de certification pour vérifier les données selon un calendrier récurrent. Ensuite, les personnes affectées à ces tâches répondent à une série de questions pour vérifier les données.

Utilisez la certification de données pour :

- Maintenez l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité des données critiques dans les tables CMDB et non CMDB.
- Créez un cadre de travail pour la conformité continue des données, la réglementation, la gouvernance et les normes opérationnelles.

La certification de données peut être effectuée sur des champs spécifiques sur des tables spécifiques. En fonction du calendrier de certification, les tâches de certification sont automatiquement créées et affectées. Une tâche de certification représente le travail de vérification des données associées à un enregistrement particulier. Par exemple, vous pouvez configurer une certification pour valider des champs d'informations clés, tels que **le système d'exploitation** et le **nombre de processeurs**, sur tous les Windows serveurs situés à Chicago. Vous pouvez ensuite affecter automatiquement les tâches au membre de l'équipe approprié.

Lors de la planification d'une implémentation de certification de données, répondez aux questions suivantes :

Traduction automatique

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

- Quelles informations nécessitent une certification ?
- Quelle est la date d'échéance pour la certification ?
- Qui doit effectuer la certification ?

Les systèmes séparés par domaine peuvent utiliser l'application Data Certification.

Expérience de certification des données dans Espace de travail CMDB

Vous pouvez utiliser la page de destination de l'Espace de travail CMDB et ses vues pour administrer et utiliser entièrement la certification de données, afficher diverses analyses et gérer des fonctions de certification de données telles que :

- Créez une politique de certification.
- Convertir les calendriers de certification hérités en politiques de certification du gestionnaire de données.
- Examinez les tâches de certification.
- Examinez les tâches de certification ayant échoué.

L'expérience de certification des données dans Espace de travail CMDB ne fournit pas de fonctionnalités telles que la réinitialisation, la fusion de plusieurs tâches de certification et l'escalade.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la certification des données dans Espace de travail CMDB, reportez-vous à la section Expérience de certification de données dans l'espace de travail CMDB.

Certification de données sur l'interface utilisateur principale (interface utilisateur 16)

Expérience de certification de données dans l'espace de travail CMDB fournit la dernière fonctionnalité de certification des données. Toutefois, la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale (UI 16) est disponible en accédant à **Tous** > **Certification de données**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la version héritée du gestionnaire de données CMDB sur l'interface utilisateur principale, reportez-vous à la section Certification de données sur l'interface utilisateur principale.

Remarque :

La certification des données dans Espace de travail CMDB et la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale fonctionnent séparément et ne sont pas synchronisées. Par conséquent, les éléments de certification de données, tels que les définitions et les calendriers, que vous créez dans l'une de ces implémentations n'apparaissent pas et ne sont pas inclus dans l'autre implémentation.

Pour convertir les données créées dans la version héritée de Certification de données sur l'interface utilisateur principale en brouillons de politiques de certification dans Espace de travail CMDB, reportez-vous à la section Convertir les calendriers de certification hérités en politiques de certification du gestionnaire de données.

Expérience de certification de données dans l'espace de travail CMDB

Utilisez Certification des données dans l'espace de travail CMDB pour administrer la certification des données, créer des politiques de certification, gérer les tâches de certification et afficher les analyses sur les processus en cours.

Traduction automatique

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

Remarque :
La certification des données dans Espace de travail CMDB et la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale fonctionnent séparément et ne sont pas synchronisées. Par conséquent, les définitions de certification de données, telles que les filtres et les calendriers de certification, que vous créez dans l'une de ces implémentations n'apparaissent pas et ne sont pas disponibles dans l'autre implémentation.

Utiliser la certification de données dans l'espace de travail CMDB

Utilisez la page de destination de l'Espace de travail CMDB et ses vues pour administrer la certification des données :

- Utilisez les Vue Gestion dans Espace de travail CMDB pour accéder au gestionnaire de données CMDB afin de créer une nouvelle politique de certification.
- Utilisez la vignette Mes tâches de la page de destination d'Espace de travail CMDB pour accéder à vos tâches de certification ouvertes et en retard que vous devez examiner et traiter.
- Utilisez la vue Mes tâches de l'espace de travail CMDB pour accéder à toutes les tâches de certification qui vous sont affectées dans la section Tâches de certification.

Gérez les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB :

- Gérer les instances et les tâches de certification de données, et voir la progression, l'état et les aperçus dans le tableau de bord de certification des données
- Examiner les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB
- Examiner les tâches de certification ayant échoué dans Espace de travail CMDB

Conservation des enregistrements de certification de données

Les processus d'archivage et de destruction des enregistrements liés à la politique de certification sont distincts des processus pour les enregistrements de tous les autres types de politiques. Cette séparation facilite l'extension de la période de conservation des enregistrements de politique de certification. La conservation des enregistrements d'exécution de la politique de certification pendant de longues périodes est utile dans les situations où ces enregistrements sont nécessaires pour les audits et est également utile pour le tableau de bord de certification des données, qui est renseigné par ces enregistrements.

Les configurations suivantes facilitent la séparation des politiques de conservation des enregistrements de certification de données :

- La règle de nettoyage de table pour la table Exécutions de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution], qui est stockée dans la table Purges automatiques [sys_auto_flush], exclut les enregistrements d'exécution de politique de certification des nettoyages récurrents.
- La règle d'archivage des tâches de gestion des données CMDB, qui s'applique à tous les enregistrements d'exécution de la politique du gestionnaire de données CMDB, exclut les enregistrements de politique de certification. À chaque exécution d'archivage, cette règle d'archivage est configurée pour archiver automatiquement ses enregistrements connexes dans la table Tâche de certification de gestion des données CMDB pour le document [sn_cmdb_ws_dm_certification_task_to_document] (Enregistrements connexes d'archivage).

Traduction automatique

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

- La règle d'archivage, Archiver les instances de certification, archive les enregistrements d'exécution de la politique de certification à partir de la table Exécution de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution]. Cette règle d'archivage est configurée pour archiver les enregistrements d'exécution de politique de certification 2 ans après leur création et pour détruire ces enregistrements 7 ans après leur archivage.
- La règle d'archivage, Archiver les tâches de certification, archive les enregistrements de tâche de certification à partir de la table Tâche de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_task]. Cette règle d'archivage contient également une entrée Archiver les enregistrements connexes qui archive les enregistrements connexes dans la table Tâche de certification de gestion des données CMDB pour le document [sn_cmdb_ws_dm_certification_task_to_document].

Convertir les calendriers de certification hérités en politiques de certification du gestionnaire de données

Convertissez les calendriers de certification créés dans l'application de certification de données héritée (s'exécutant sur l'interface utilisateur principale) en brouillons de politiques de certification du gestionnaire de données disponibles dans Espace de travail CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez utilisé l'application Certification des données héritée sur l'interface utilisateur principale, les calendriers de certification associés ne sont pas automatiquement disponibles dans la nouvelle implémentation de Certification des données dans CMDB Workspace version 6.0. Vous pouvez convertir ces définitions en brouillons de politiques de certification du gestionnaire de données. Ensuite, vous pouvez publier les politiques converties dans l'espace de travail CMDB, de la même manière que n'importe quelle ébauche de politique du gestionnaire de données.

Choses importantes à savoir :

- Les calendriers de certification hérités qui ont été convertis avec succès sont automatiquement désactivés.
- Cette conversion migre la plupart des champs du calendrier de certification hérité. Toutefois, les `Assign to empty` champs et ne sont pas migrés dans les `Last run date` tables du gestionnaire de données de l'espace de travail CMDB.
- Tous les paramètres de remontée pas à pas dans les calendriers de certification hérités utilisés pour les affectations de `User Field` ou `User Group Field` sont conservés dans cette conversion.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez Gestion dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sur la page Vue d'ensemble du gestionnaire de données, sélectionnez **Importer** sur la bannière en haut de la page.
   En l'absence de calendriers de certification hérités à importer, la bannière de notification relative à l'importation des politiques existantes ne s'affiche pas.
4. Dans le champ Confirmer l'importation du calendrier de certification dans les brouillons de politiques, sélectionnez **Importer dans les brouillons de politiques**.

Traduction automatique

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

a. Suivez la progression dans la boîte de dialogue Importation en cours.

b. Examinez les résultats de l'importation dans la boîte de dialogue Résumé de l'importation.

S'il y a eu des opérations de conversion antérieures, les résultats reflètent uniquement l'opération de conversion en cours. Par exemple, le nombre d'éléments terminés inclut uniquement les enregistrements qui ont été convertis avec succès lors de l'exécution en cours.

Sélectionnez les liens associés aux résultats terminés et ignorés pour explorer les enregistrements associés.

Pour afficher des détails supplémentaires, sélectionnez **Tout** puis, dans le navigateur de filtre, saisissez `cert_schedule.list` pour ouvrir la table Calendriers de certification. Les *`Migration Status`* colonnes et fournissent des détails particulièrement importants pour les *`Migration exception`* enregistrements ayant échoué et ignorés.

c. Sélectionnez **Afficher les brouillons de politiques** pour afficher les politiques converties dans la page Politiques du gestionnaire de données, sous l'onglet Brouillons de politiques.

5. Facultatif : Publier une ébauche de politique du gestionnaire de données CMDB

Résultats

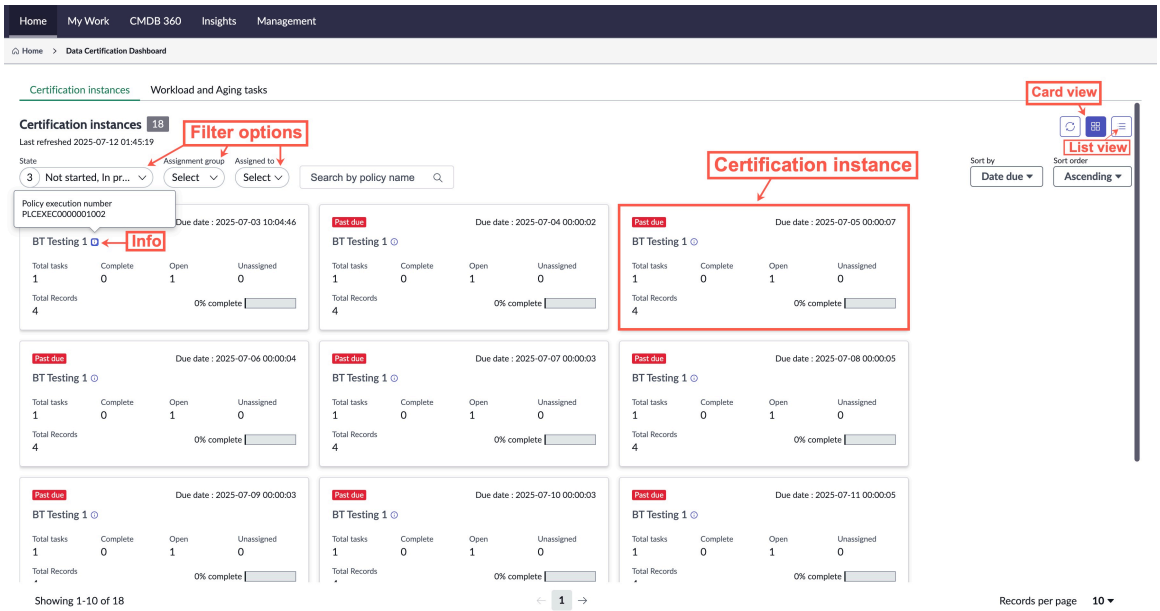
- Si vous vous connectez pendant que cette conversion est en cours de traitement, un message de progression s'affiche sur la page de vue d'ensemble du gestionnaire de données. Vous pouvez sélectionner le lien **Afficher les détails** pour ouvrir la boîte de dialogue Importation en cours avec des détails sur la progression de l'opération.
- Les calendriers de certification hérités sont disponibles en tant que brouillons de politiques de certification dans le gestionnaire de données de l'espace de travail CMDB.
- Les calendriers de certification hérités sont désactivés.
- Les tâches de certification héritées demeurent inchangées et vous pouvez les examiner et les résoudre si nécessaire.

Tableau de bord de certification de données

Utilisez le tableau de bord Certification des données dans l'espace de travail CMDB comme emplacement central pour gérer les instances et les tâches de certification des données, et pour voir les nombres, les progrès, l'état et les aperçus analytiques. Vous pouvez explorer les tâches de certification passées arrivées à échéance pour les examiner et les réaffecter, par exemple, afin qu'elles puissent être effectuées par un utilisateur approprié.

Traduction automatique

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



Le tableau de bord Certification de données est renseigné par les enregistrements d'exécution de certification de données. Pour plus d'informations sur les règles d'archivage qui contrôlent la conservation de ces enregistrements, reportez-vous à la section « Conservation des enregistrements de certification de données » dans Expérience de certification de données dans l'espace de travail CMDB.

Exigences de rôle

Le rôle d'utilisateur détermine quelles tâches de certification sont incluses dans le tableau de bord, comme suit :

- data_manager_user : rôle minimum requis pour l'accès. Permet d'accéder aux tâches de certification qui sont affectées à l'utilisateur, à un groupe d'affectation dont l'utilisateur est membre ou si l'utilisateur est le gestionnaire de l'utilisateur affecté ou du groupe d'affectation.
- data_manager_admin : Donne accès à toutes les tâches de certification.

Examen des tâches de certification

Le tableau de bord Certification des données vous propose plusieurs façons d'explorer la liste des tâches de certification, qui peut contenir des tâches nécessitant un examen. Pour plus d'informations sur la révision (puis la certification ou l'échec), la réaffectation ou l'annulation de tâches, reportez-vous à la section Examiner les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB.

Instances de certification

L'onglet Instances de certification affiche les nombres et d'autres détails des instances de certification. Une instance de certification est l'ensemble des tâches de certification pour une exécution de politique identifiée par son numéro d'exécution de politique unique. Pour chaque instance de certification, le tableau de bord affiche des indicateurs de progression tels que le pourcentage global d'achèvement et un état général tel que Non démarré et Échu. Chaque carte affiche le nombre total de tâches associées et, dans ce total, le nombre de tâches à l'état terminé, ouvert et non affecté.

Vous pouvez :

Traduction automatique

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

- Changez le type de vue en sélectionnant l'icône Liste ou Cartes.
- Filtrez la liste des instances de certification qui s'affichent en sélectionnant les filtres disponibles, tels que État, Groupe d'affectation ou Affecté au filtre, puis en sélectionnant les éléments spécifiques que vous souhaitez filtrer.
- Filtrez la liste des instances de certification qui s'affichent en recherchant des chaînes spécifiques dans les noms de politiques de certification.
- Triez la liste des instances de certification en fonction de divers attributs tels que l'état de l'instance, le pourcentage d'achèvement ou le numéro d'exécution de la politique. Sélectionnez l'ordre de tri croissant ou décroissant à appliquer avec n'importe quel filtre de liste.
- Sélectionnez l'icône d'informations en regard du nom d'une instance de certification pour afficher son numéro d'exécution de politique respectif. Pour plus d'informations sur les nombres d'exécutions de stratégie, reportez-vous à la table Exécutions de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution] dans .Composants associés au gestionnaire de données CMDB

Sélectionnez une carte pour afficher plus de détails sur l'instance de certification et toutes les tâches de cette instance en fonction de votre rôle d'utilisateur. Dans l'onglet Tâches de certification, vous pouvez explorer la liste des tâches de certification pour accéder aux tâches elles-mêmes pour traitement.

Sélectionnez l'onglet Enregistrements de certification pour afficher tous les enregistrements de certification associés à toutes les tâches de certification dans l'instance de certification. Vous pouvez filtrer les enregistrements de certification par **Certifié** ou **Échec** pour afficher les enregistrements avec au moins un attribut dans l'état sélectionné.

Tâches de maturation et charge de travail

L'onglet Tâches de charge de travail et vieillissement contient deux onglets montrant la répartition des tâches de certification, de la charge de travail et des tâches en retard.

Charge de travail

Affiche la répartition des travaux liés aux tâches de certification, par groupes d'utilisateurs et par utilisateurs individuels. Sélectionnez l'onglet Groupes ou Individus pour afficher la répartition par pourcentage et par nombre total de tâches. Sélectionnez n'importe quelle entrée d'une liste pour explorer la liste des tâches de certification, ce qui vous permet d'accéder aux tâches elles-mêmes pour traitement.

Vieillissement

Affiche des histogrammes indiquant le nombre de tâches de certification de données en retard. L'état en souffrance est déterminé par le paramètre de la *`sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe`* propriété système (par défaut, 61 à 90 et plus de 90 jours). Sélectionnez un graphique pour explorer la liste des tâches de certification, ce qui vous permet d'accéder aux tâches elles-mêmes pour traitement.

Examiner les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB

Examinez les valeurs des champs d'enregistrement et des attributs de CI dans les tâches de certification qui vous sont affectées, puis certifiez, modifiez ou faites échouer la révision en fonction de vos conclusions. Pour les gestionnaires, les tâches des subordonnés directs sont incluses, et pour les gestionnaires de groupes d'utilisateurs, les tâches des membres du groupe sont également incluses.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin

Traduction automatique

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

L'annulation d'une tâche de certification n'est disponible que pour les tâches dont l'état est « En cours » ou « Non démarré » et dont le rôle requis est data_manager_admin ou sn_cmdb_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une tâche de certification n'est pas correctement affectée, vous pouvez la réaffecter à un autre utilisateur si vous savez qui est le réviseur approprié, ou demander à un administrateur de réaffecter la tâche.

Remarque :

- Si la politique est configurée pour interdire les valeurs d'attributs vides, vous ne pourrez faire échouer que la certification des CI associés, mais vous ne pourrez pas les certifier à moins de renseigner d'abord les attributs vides.
- Si la politique est configurée pour interdire les mises à jour des valeurs de champ, vous ne pourrez pas mettre à jour les CI non conformes, ce qui entraînera l'échec de leur certification.

Procédure

1. Accédez à la liste des tâches de certification de l'une des façons suivantes.
   - Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**, puis sélectionnez **Mon travail** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB. Dans la section Mes tâches, sélectionnez l'onglet Tâches de certification.
   - Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. Dans la vue Accueil d'Espace de travail CMDB, sélectionnez le lien rapide Tableau **de bord de certification de données** . Ensuite, dans le tableau de bord Certification des données, accédez à la liste des tâches de certification à partir d'une carte d'instance de certification ou des tuiles Charge de travail et Tâches vieillissantes, comme décrit dans .Tableau de bord de certification de données
2. **Facultatif :** Dans la liste Tâches de certification, sélectionnez plusieurs tâches pour réaffecter des tâches en bloc.

   a. Sélectionnez l'onglet Tâches de certification, puis la ou les tâches que vous souhaitez réaffecter.
      - Sélectionner **Réaffecter** : réaffectez une tâche à un autre groupe ou utilisateur si vous n'êtes pas l'utilisateur approprié pour examiner les valeurs de champ et que vous savez qui est le réviseur approprié.
        - **Groupe d'affectation** : sélectionnez le groupe d'affectation auquel l'utilisateur appartient.
        - **Affecter à :** Recherchez le réviseur approprié auquel réaffecter cette tâche.
        - **Soumettre un motif pour cette action** : Entrez un motif pour lequel vous réaffectez la tâche.
      - Sélectionnez le menu déroulant **Réaffecter** , puis sélectionnez **Affecter à moi-même** : affectez la tâche qui n'est pas affectée à vous-même, si vous êtes le réviseur approprié pour cette tâche.
      - Sélectionnez le menu déroulant **Réaffecter** , puis Demander une **réaffectation** : demandez à réaffecter la tâche, qui vous a été affectée de manière incorrecte, à quelqu'un d'autre. Saisissez la raison pour laquelle la tâche doit être réaffectée, puis sélectionnez **Soumettre**.

   b. Sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

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

3. Dans l'onglet Tâches de certification, sélectionnez la tâche de certification que vous souhaitez examiner.
4. Passez en revue les détails de la tâche de certification, puis sélectionnez **Examiner les enregistrements à certifier**.

   Remarque :
   Vous pouvez réaffecter les tâches sur cette page, reportez-vous à l'étape 2 pour passer en revue les options de réaffectation.

5. Sélectionnez les enregistrements pour lesquels vous souhaitez conclure la révision dans l'onglet Révision non terminée, puis sélectionnez **Certifier** ou **Échouer**.

   Vous pouvez sélectionner tous les enregistrements affichés sur la page pour le traitement en bloc en cochant la case dans l'en-tête de la première colonne, puis en sélectionnant le lien **Sélectionner tous les <n>éléments dans cette liste** qui s'affiche.

   - La conclusion de la révision certifié ou échoué n'est appliquée en bloc qu'aux champs de certification dans les enregistrements sélectionnés, qui sont toujours en attente d'examen. Par exemple, un champ de certification qui est déjà marqué comme certifié n'est pas affecté par la sélection **Fail.** Seuls les champs non révisés sont marqués comme ayant échoué. Les enregistrements dont la révision est terminée sont déplacés vers l'onglet Révision terminée.
   - Si la politique est configurée pour interdire les valeurs d'attributs vides, les CI avec des champs vides ne seront pas certifiés lorsque vous sélectionnez **Certifier**. Dans ce cas, pour certifier ces CI, vous devez d'abord renseigner les attributs vides.

6. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez examiner en détail, puis sélectionnez **Examiner les enregistrements**.

   Une coche en regard d'un en-tête de colonne indique les champs dont les valeurs sont incluses dans cet examen de certification (*champs de certification*). Toutes les autres colonnes affichent des champs supplémentaires qui sont inclus uniquement pour vous aider à identifier les enregistrements (*champs d'affichage*).

   Lorsque vous sélectionnez les enregistrements (ou les CI) à examiner, les champs (ou attributs) des enregistrements sélectionnés s'affichent à droite, dans une section d'examen de champ distincte. Lorsque vous sélectionnez un seul enregistrement à examiner, les valeurs de champ de l'enregistrement sélectionné s'affichent. Lorsque vous sélectionnez plusieurs enregistrements à examiner, les valeurs de champ n'apparaissent pas. Dans cette section, sélectionnez les champs pour appliquer vos résultats de révision, ou sélectionnez **Sélectionner tous les champs** pour appliquer les résultats de révision à tous les champs.

7. Sélectionnez **Soumettre** lorsque tous les enregistrements ont été examinés.
   Le bouton **Soumettre** n'est pas disponible tant que tous les enregistrements de la tâche ne sont pas examinés et que la tâche n'est pas terminée.

Que faire ensuite

Vous pouvez consulter les résultats de certification dans l'onglet Révision terminée et modifier les résultats de certification ou modifier les valeurs des champs.

Traduction automatique

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

Examiner les tâches de certification ayant échoué dans Espace de travail CMDB

Examiner les enregistrements (et les CI) qui ont échoué à l'examen de certification et qui vous sont affectés. Ces exceptions apparaissent dans une liste qui est mise à jour dynamiquement au fur et à mesure que les tâches de certification sont en cours d'examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**, puis sélectionnez **Mon travail** dans la barre des Espace de travail CMDB menus.
2. Dans la bannière contextuelle Exceptions de certification, sélectionnez **Cliquez ici pour afficher**.
3. Sélectionnez une liste déroulante pour développer une tâche afin d'afficher les enregistrements et les champs qui ont échoué à l'examen de la certification.
4. Sélectionnez l'ID du document de certification du champ que vous souhaitez mettre à jour.
   La colonne Élément affiche les champs qui ont échoué à la révision. La colonne ID du document de certification contient des liens vers les enregistrements respectifs.
5. Passez en revue les détails des champs qui nécessitent une mise à jour.

Que faire ensuite

Consultez la Examiner les tâches de certification dans l'espace de travail CMDB rubrique pour localiser et examiner la tâche de certification respective et pour mettre à jour les valeurs de champ incorrectes. Vous pouvez également accéder directement aux formulaires d'enregistrement et de CI pour mettre à jour les valeurs incorrectes.

Certification de données sur l'interface utilisateur principale

La version héritée de Certification des données sur l'interface utilisateur principale vous permet de suivre et de gérer de manière centralisée les tâches de certification de données, de créer des filtres de certification et de définir des calendriers de certification.

À partir de la version, le Yokohama module d'extension Data Certification (com.snc.certification_v2) est en cours de préparation pour une dépréciation future. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. L'application du magasin Espace de travail CMDB fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

- Pour en savoir plus sur l'obsolescence, consultez l'article Processus de dépréciation [KB0867184] dans la base de Now Support connaissances.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation de la certification de données, reportez-vous à la section Expérience de certification de données dans l'espace de travail CMDB.
- Pour plus d'informations sur la conversion des calendriers créés dans la version héritée de Certification de données sur l'interface utilisateur principale en brouillons de politiques de certification dans Espace de travail CMDB, voir Convertir les calendriers de certification hérités en politiques de certification du gestionnaire de données.

Remarque :

La certification des données dans Espace de travail CMDB et la version héritée de la certification des données sur l'interface utilisateur principale fonctionnent séparément et ne sont pas synchronisées. Par conséquent, les éléments de certification de données, tels que les filtres et les calendriers, que vous créez dans l'une de ces implémentations n'apparaissent pas et ne sont pas inclus dans l'autre implémentation.

Traduction automatique

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

Activer la certification des données

Activez le module d'extension Certification des données pour accéder à l'application. L'activation de ce module d'extension active également le module d'extension Gestion des versions, qui gère les versions de filtre de certification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Data Certification à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Composants installés avec Certification des données

L'activation du module d'extension Data Certification installe les composants suivants.

Les données de démonstration sont disponibles avec la certification des données. Les données de démonstration fournissent des informations telles que les filtres, les calendriers, les instances et les tâches.

Tables

Data Certification ajoute les tables suivantes :

Table	Description
Définition d'audit de certification [cert_audit_definition]	Stocke des collections de calendriers de certification qui peuvent être exécutés comme une entité unique.
Éléments de définition de l'audit de certification [m2m_cert_audit_def_cert_sched]	Répertorie les calendriers de certification dans chaque définition d'audit de certification.
Instance d'audit de certification [cert_audit_instance]	Stocke les instances de certification associées à une définition d'audit spécifique.
Élément de certification [cert_element]	Stocke les éléments de données qui sont regroupés en tâches de certification.
Filtre de certification [cert_filter]	Stocke les données nécessitant une certification à l'aide d'une condition de filtrage pour la certification.

Traduction automatique

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

Table	Description
Instance de certification [cert_instance]	Stocke une collection de tâches de certification représentant une instance unique d'une certification planifiée. Cette table étend la table Audit [cert_audit].
Calendrier de certification [cert_schedule]	Stocke la certification pour un ensemble spécifique d'informations sur une table spécifique, l'utilisateur ou le groupe auquel les tâches sont affectées et la fréquence à laquelle cette certification est effectuée.
Tâche de certification [cert_task]	Stocke les tâches de certification individuelles. La tâche de certification étend la table Tâche.

Includes de script

Certification des données ajoute les includes de script suivants :

Nom	Description
CertificationAjax	Fournit des utilitaires qui permettent de certifier, de rejeter ou de rétablir des éléments de certification individuels.
CertificationTaskCreate	Code personnalisé étendant le code standard pour les tâches de certification.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Met à jour les informations sur le temps et le pourcentage d'achèvement d'une certification.
CertificationUtilitaires	Fournit des fonctions utilitaires pour la certification.

Scripts clients

Certification des données ajoute les scripts clients suivants :

Nom	Table	Description
Alerte si les cases sont cochées	Tâche de certification [cert_task]	Fournit un avertissement si le certificateur tente de quitter un enregistrement sans certifier les éléments vérifiés
Vérifier le nom de la table	Calendrier de certification [cert_schedule]	Met à jour le nom de la table lorsqu'un filtre différent est sélectionné.

Politiques d'interface utilisateur

Certification des données ajoute les politiques d'interface utilisateur suivantes :

Nom	Table	Description
Masquer la prochaine exécution planifiée	Calendrier de certification [cert_schedule]	Masque le champ *Prochaine exécution planifiée* lorsque la planification est définie pour s'exécuter une seule fois ou sur demande uniquement.
Masquer l'exécution	Calendrier de certification [cert_schedule]	Masquer les champs associés « exécuter » lorsque l'option Actif est définie sur faux.

Traduction automatique

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

Nom	Table	Description
lorsqu'elle n'est pas active		
Mettre le nom de table en lecture seule	Calendrier de certification [cert_schedule]	Place le champ *Table* en lecture seule.
Masquer le champ de table	Élément de certification [cert_element]	Masque le champ *Table* sur le formulaire de tâche de certification.
Mettre le champ du pourcentage d'achèvement en lecture seule	Instance de certification [cert_instance]	Place le champ *Pourcentage d'achèvement* en lecture seule lorsque *l'état* est *Travail en cours*, *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* ou *Annulé*.
Afficher les champs Affecter à	Calendrier de certification [cert_schedule]	Affiche le champ *Affecter à* lorsque le type d'affectation est *Utilisateur* et masque le champ *Affecter à* pour tous les autres types d'affectation.
Afficher le champ Groupe	Calendrier de certification [cert_schedule]	Affiche le champ **Groupe de changement** (anciennement Groupe d'affectation) lorsque le type d'affectation est *Groupe* et masque le champ **Groupe de changement** pour tous les autres types d'affectation.
Afficher le champ d'utilisateur	Calendrier de certification [cert_schedule]	Affiche le champ *Utilisateur* lorsque le type d'affectation est *Utilisateur*.
Afficher les champs d'affectation	Calendrier de certification [cert_schedule]	Affiche l'option *Affecter à vide* lorsque le type d'affectation est *Champ d'utilisateur* ou *Champ de groupe*.

Règles métier

Certification des données ajoute les règles métier suivantes :

Nom	Table	Description
Ajuster les dates pour les tâches de certification	Instance de certification [cert_instance]	Ajuste les dates des tâches appartenant à l'instance de certification lorsque les dates sont modifiées pour une certification active.
Annuler l'instance	Instance de certification [cert_instance]	Annule toutes les tâches de certification ouvertes lorsqu'une certification active est annulée.
Événements d'instance d'audit de certification	Instance d'audit de certification [cert_audit_instance]	Envoie un événement inséré lorsqu'une instance d'audit de certification active est créée. Envoie un événement terminé lorsqu'une instance d'audit de certification active est marquée comme terminée ou incomplète.
Événements d'éléments de certification	Élément de certification [cert_element]	Envoie un événement d'échec lorsqu'un élément d'une certification est marqué comme ayant échoué.

Traduction automatique

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

Nom	Table	Description
Événements d'instance de certification	Instance de certification [cert_instance]	Envoie un événement inséré lorsqu'une instance de certification est créée. Envoie un événement terminé lorsqu'une instance d'une certification est terminée.
Déploiement de l'instance de certification	Tâche de certification [cert_task]	Met à jour le champ *Pourcentage d'achèvement* sur l'enregistrement d'instance de certification.
Événements de tâche de certification	Tâche de certification [cert_task]	Envoie un événement inséré lorsqu'une tâche est insérée. Envoie un événement terminé lorsqu'une tâche est désactivée. Envoie un événement annulé lorsqu'une tâche est annulée.
Valeurs de tâche de certification	Élément de certification [cert_element]	Met à jour le pourcentage d'achèvement de la tâche parente lorsqu'un élément de certification est mis à jour.
Vérifier la progression de l'audit de certification	Instance de certification [cert_instance]	Met à jour l'état d'achèvement de l'instance d'audit dans son ensemble lorsqu'une certification faisant partie d'un audit est terminée.
Nettoyer les vues de certification	Instance de certification [cert_instance]	Nettoie tous les enregistrements connexes lorsqu'une instance de certification est supprimée.
Copier les champs du calendrier de certification	Instance de certification [cert_instance]	Copie les changements apportés au calendrier de certification dans l'instance de certification.
Fusionner les tâches de certification	Tâche de certification [cert_task]	Fusionne deux tâches lorsqu'une tâche est réaffectée et qu'il existe une autre tâche pour la même instance avec le nouvel utilisateur.
Empêcher la suppression du filtre avec la planification	Filtre de certification [cert_filter]	Empêche la suppression d'un filtre utilisé dans un calendrier.
Notification de réaffectation	Tâche de certification [cert_task]	Envoie une notification aux nouveaux délégataires et aux délégataires précédents lorsqu'une tâche est réaffectée.
État du déploiement	Tâche de certification [cert_task]	Met à jour tous les éléments parents nécessaires lorsque l'état de la tâche est modifié.
Mettre à jour la référence d'audit	Tâche de certification [cert_task]	Rend les enregistrements de certification de données compatibles avec les enregistrements d'état souhaité. Cette règle garantit que le champ *Audit* est correctement renseigné lorsqu'un enregistrement est inséré à l'aide de l'option Insérer et rester.
Mettre à jour le résultat d'audit	Élément de certification [cert_element]	Rend les enregistrements de certification de données compatibles avec les enregistrements d'état souhaité à des fins de génération de rapports. Cette règle place les valeurs certifiées dans la colonne *Valeur souhaitée* lorsqu'un audit est *certifié*. Elle place également les valeurs réelles dans la colonne *Valeur d'écart* lorsqu'un audit est *en échec*.

Traduction automatique

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

Nom	Table	Description
Mettre à jour les références follow_on_task et d'audit	Élément de certification [cert_element]	Rend les enregistrements de certification de données compatibles avec les enregistrements d'état souhaité à des fins de génération de rapports. Cette règle rend les tâches de certification compatibles avec les tâches de suivi et affiche toutes les tâches, quelle que soit leur origine.
Mettre à jour la prochaine heure d'exécution	Calendrier de certification [cert_schedule]	Met à jour le champ *Prochaine exécution planifiée* quand une planification est exécutée *quotidiennement*, *hebdomadairement*, *mensuellement* ou *périodiquement*.
Vérifier les champs	Calendrier de certification [cert_schedule]	Vérifie qu'aucun champ n'est utilisé dans les champs *d'affichage* et de *certification* lorsque les champs d'un calendrier de certification sont modifiés.

Formateur

Certification des données ajoute le formateur suivant :

Formateur

Nom	Description
Éléments de tâche de certification	Active la mise en forme de l'interface utilisateur personnalisée des éléments d'une tâche de certification. Par exemple, affiche la coche verte et le point d'exclamation rouge à utiliser lors de la certification d'un élément.

Propriétés

Propriétés

Nom	Table	Description
glide.ui.cert_task_activity.champs	Propriétés système [sys_properties]	Définit le champ journal qui est le champ d'activité de la tâche. Par défaut : work_notes

Rôles d'utilisateur

Certification des données ajoute les rôles d'utilisateur suivants :

Rôles d'utilisateur

Rôle	Contient des rôles	Description
certification_admin	certification	Peut : • Créer et configurer les certifications • Remplacer les réponses fournies • Effectuer des tâches de certification pour les propriétaires de tâches de certification

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur (suite)

Rôle	Contient des rôles	Description
		• Envoyer des notifications de tâche de certification aux utilisateurs et aux propriétaires à tout moment • Annuler ou supprimer les certifications dans n'importe quel état
certification_filter_admin	certification	Peut créer et gérer tous les filtres de certification de données.
certification	aucun	Peut mettre à jour les tâches actives ou incomplètes qui lui sont affectées ou qui sont affectées à des groupes dont il est membre. Peut également mettre à jour des éléments de configuration lui appartenant ou à des groupes dont il est membre. Reçoit des notifications par e-mail lorsque des tâches de certification sont affectées.

Événements

Data Certification ajoute les événements suivants. Le ServiceNow système utilise ces événements pour envoyer des notifications par e-mail aux titulaires et gestionnaires de tâches au sujet des changements apportés aux enregistrements de certification.

Nom	Description
cert_audit_instance.terminé	Une instance d'audit de certification a été réalisée.
cert_audit_instance.inséré	Une instance d'audit de certification a été insérée.
cert_element.failed	La certification d'un élément de certification a échoué.
cert_instance.terminé	Une instance de certification a été effectuée.
cert_instance.inséré	Une instance de certification a été insérée.
cert_task.annulé	Une tâche de certification a été annulée.
cert_task.terminé	Une tâche de certification a été effectuée.
cert_task.escalader	Un enregistrement de tâche de certification a été escaladé.
cert_task.inséré	Une nouvelle tâche de certification a été créée.
cert_task.notifications	Une notification de tâche de certification a été renvoyée à un utilisateur.
cert_task.En retard	Une tâche de certification a dépassé la date d'achèvement spécifiée.
cert_task.Réaffecter	Une tâche de certification a été réaffectée.
cert_task.avertissement	Un nouveau point d'escalade de tâche a été atteint.

Modèles d'e-mail

Certification des données ajoute les modèles d'e-mail suivants :

Traduction automatique

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

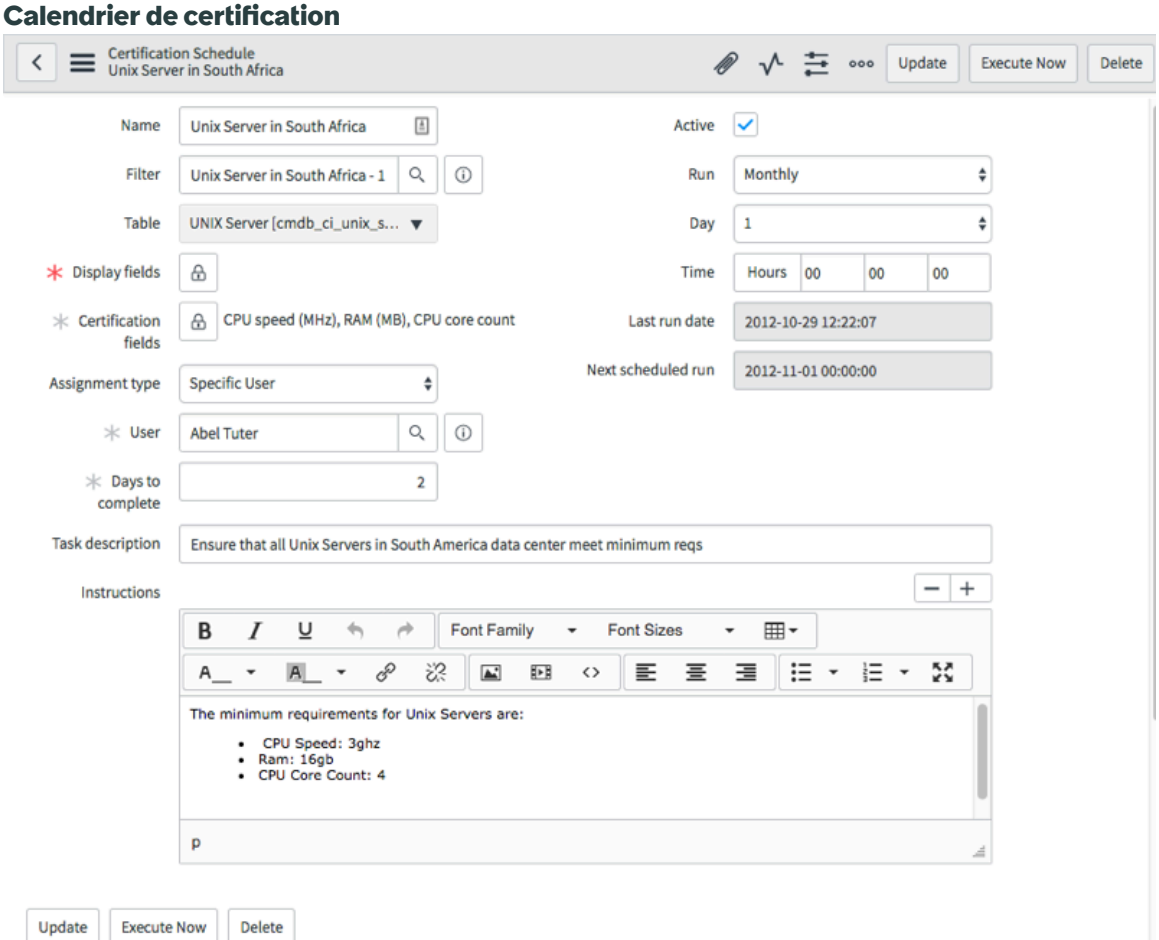
Nom	Message
certification.tâche.annulée	Une tâche de certification qui vous a été affectée/affectée à votre groupe dans le cadre du processus de certification et de gestion des données a été annulée.
certification.tâche.rappel.inséré	Une tâche de certification qui vous a été affectée/qui a été affectée à vous/à votre groupe dans le cadre du processus de certification et de gestion des données nécessite une attention particulière.
certification.tâche.rappel.exceptionnel	Une tâche de certification qui vous a été affectée/qui a été affectée à vous/à votre groupe dans le cadre du processus de certification et de gestion des données nécessite une attention particulière.
certification.tâche.rappel.en retard	Une tâche de certification qui vous a été affectée/qui a été affectée à vous/à votre groupe dans le cadre du processus de certification et de gestion des données est en retard.

Calendriers de certification

Un calendrier de certification définit les informations nécessitant une certification et la fréquence d'exécution.

À chaque intervalle de temps spécifié, ou à la demande, le calendrier de certification génère un ensemble de tâches de certification basé sur des conditions définies. Utilisez le lien connexe Prévisualiser les tâches de certification pour prévisualiser les tâches de certification générées à partir d'un calendrier de certification.

Calendrier de certification



Traduction automatique

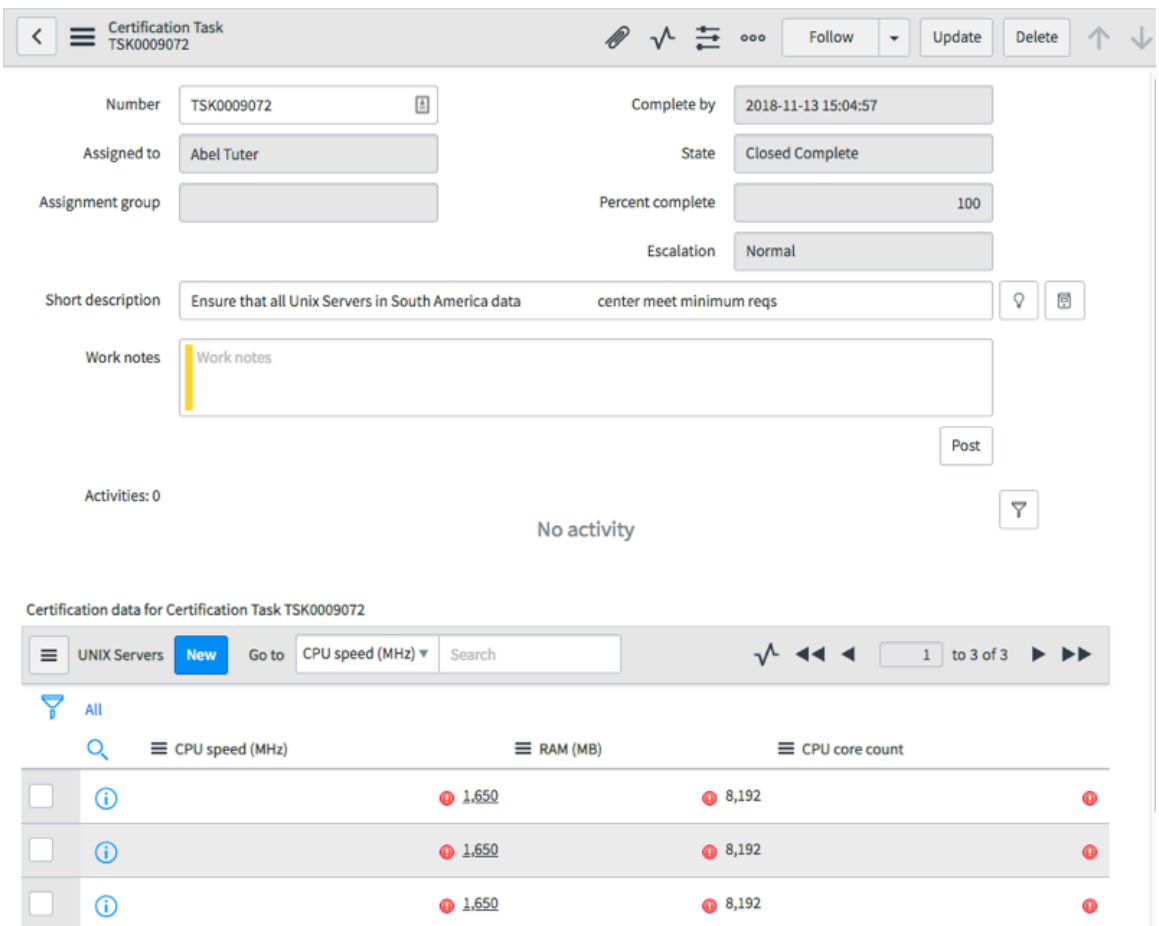
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Tâches de certification

Une tâche de certification représente le travail de vérification des données associées à un enregistrement particulier.

Les titulaires de tâches sont responsables de l'exécution des tâches de certification. Les tâches sont associées à un workflow qui envoie des rappels au propriétaire de la tâche et, si nécessaire, au gestionnaire du propriétaire à intervalles réguliers.

Tâche de certification



Remarque :
Si le message

> Record cannot be certified until the instance is finished creating all certification tasks and elements. Reload the page to try again

apparaît, cela signifie que :

- Une grande quantité de données est présente dans les tables cmbd_ci et cmdb_ci_server.
- Le traitement de la tâche de certification des données n'est pas terminé (les tâches de certification des données sont toujours en cours).

Comme indiqué, rechargez la page et attendez la fin du traitement.

Nettoyer les éléments non valides

Utilisez **l'action d'interface utilisateur Nettoyer les éléments non valides** pour interroger et supprimer les éléments de certification qui font référence à des enregistrements non

Traduction automatique

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

valides. Chaque tâche de certification a un calendrier de certification, et chaque calendrier de certification a des champs Table et Filtre. Lorsque vous utilisez cette action d'interface utilisateur, elle effectue le traitement suivant :

1. Collecte tous les enregistrements disponibles à partir du champ Table du calendrier de certification avec les filtres disponibles dans le calendrier de certification.
2. Collecte tous les éléments de certification associés à la tâche de certification actuelle.
3. Supprime les éléments de certification qui ne sont plus disponibles pour les données collectées à l'étape précédente.
4. Après avoir supprimé les enregistrements non valides, il recalcule le pourcentage d'achèvement de la certification à l'aide de la formule suivante :

   (1 - (nombre d'éléments de certification en attente / Nombre total d'éléments de certification associés)) * 100 ;)

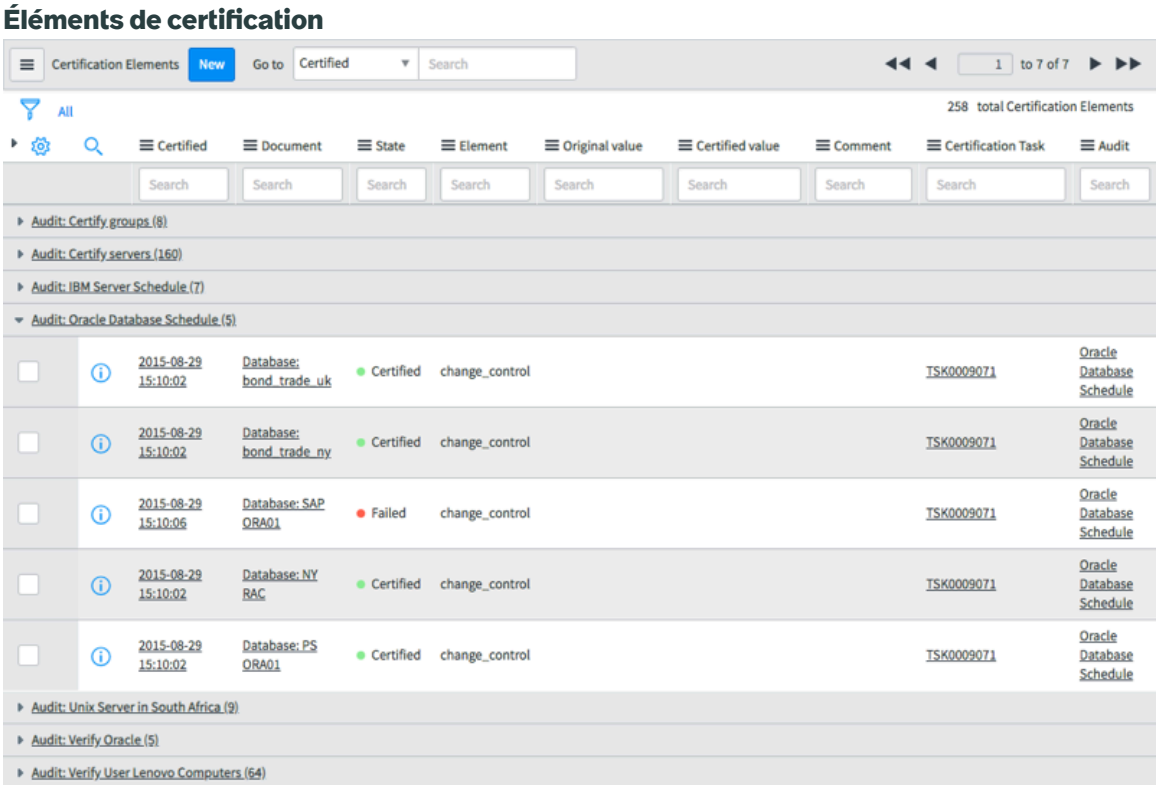
5. Si aucun élément de certification n'a un statut En attente, la tâche de certification associée est marquée comme fermée et la désactive.
6. S'il reste des éléments de certification avec un état En attente, la tâche de certification associée est activée et son état devient Travail en cours.

Éléments de certification

Chaque élément de chaque enregistrement en cours de certification fait l'objet d'un suivi dans son propre enregistrement d'élément de certification.

La date et l'heure auxquelles l'élément a été certifié, les commentaires et les valeurs d'origine et certifiées du champ sont également suivis. Vous pouvez afficher des éléments sur des tâches de certification individuelles. Vous pouvez également accéder directement à la table Éléments de certification [cert_element] en naviguant vers **Tout** , puis dans la zone Filtre, en saisissant `cert_element.list`.

Éléments de certification



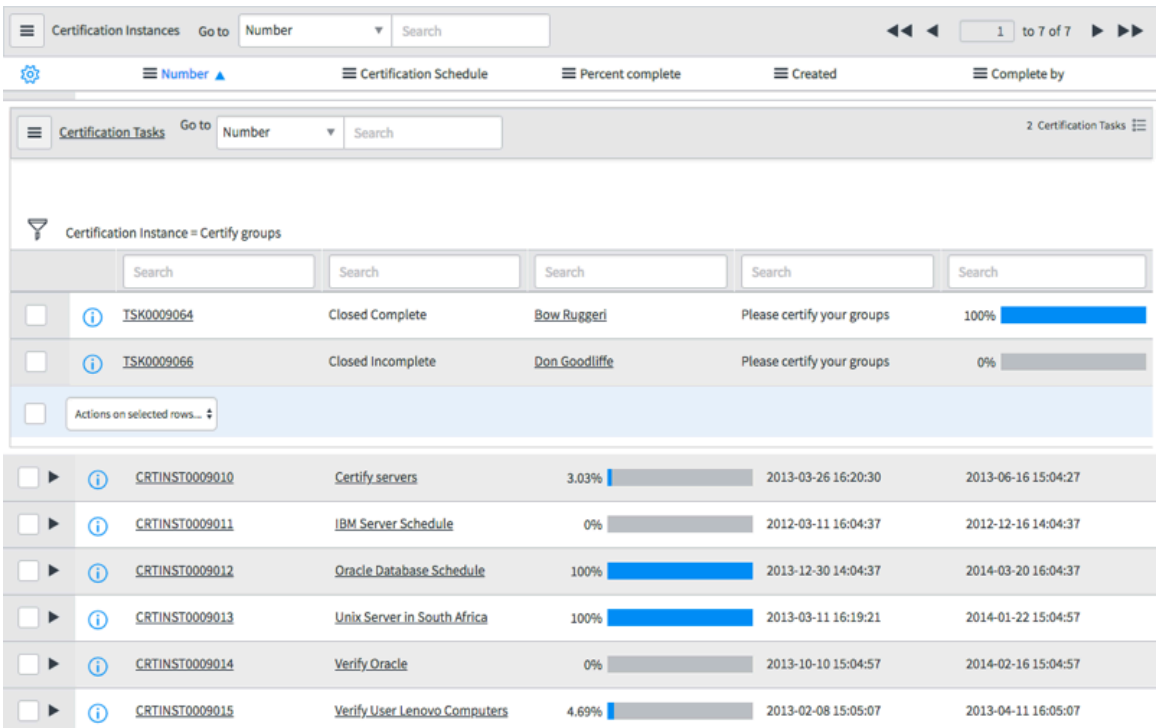
Traduction automatique

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

Instances de certification

Une instance de certification rassemble des tâches de certification pour une exécution d'un calendrier de certification.

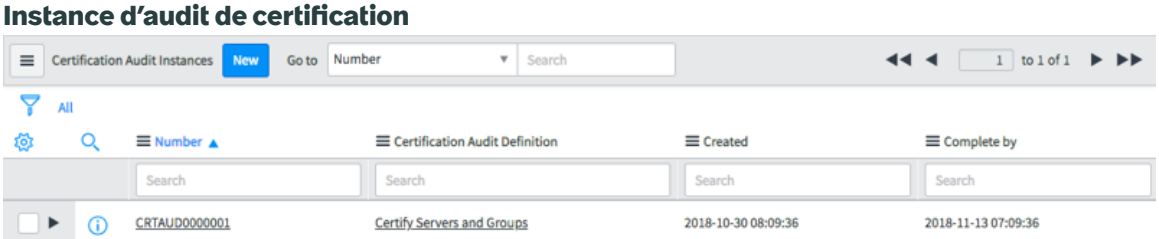
Instances de certification



Instances d'audit de certification

Une instance d'audit de certification est une collection des instances et des tâches de certification générées par une seule exécution de la définition d'audit de certification.

Instance d'audit de certification



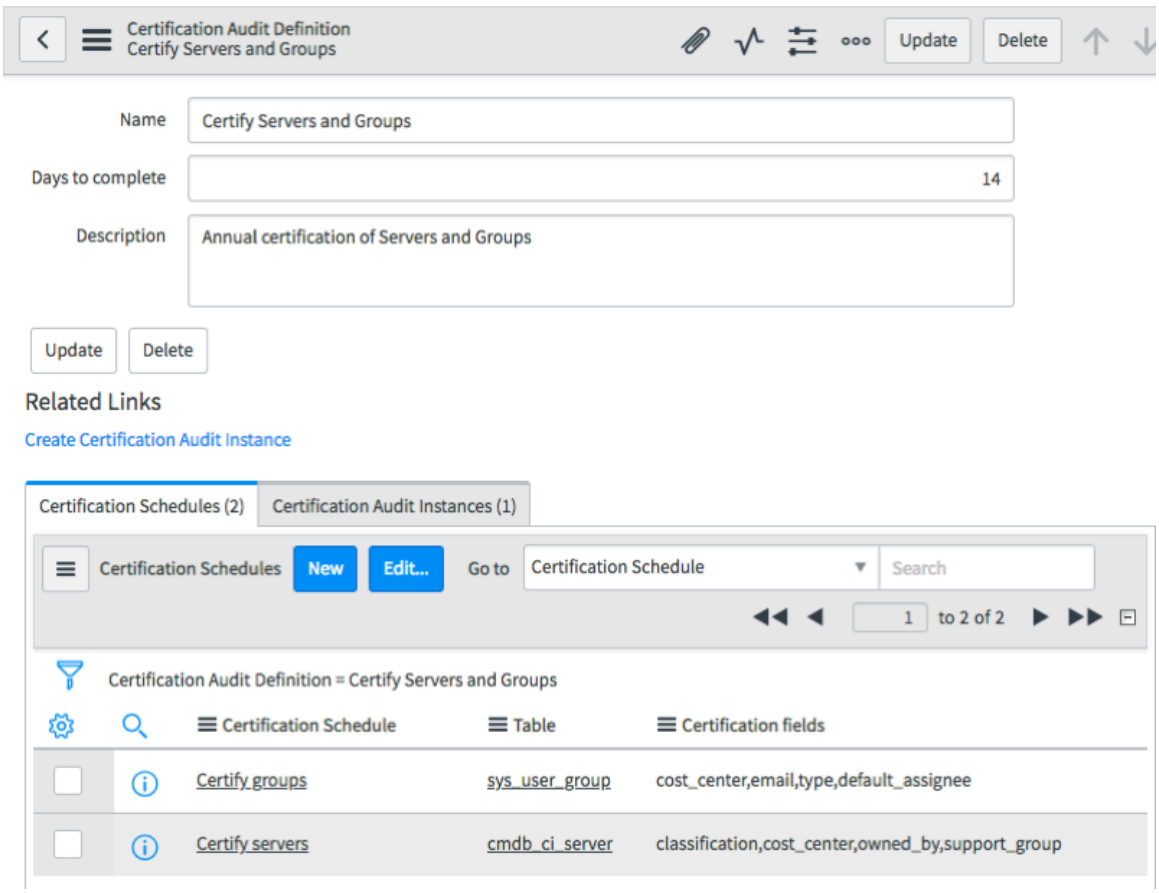
Définition d'audit de certification

Une définition d'audit de certification est une collection de calendriers de certification qui peuvent être exécutés simultanément.

Traduction automatique

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

Définition d'audit de certification



Module de vue d'ensemble de la certification des données

Le module de vue d'ensemble de la certification des données affiche divers rapports liés à la certification des données sur la page d'accueil de la console de certification des données.

Le module Vue d'ensemble est un type de page d'accueil.

Les différents niveaux d'accès sont :

Niveaux d'accès par rôle

Rôle	Accès
certification	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Examiner, certifier et échouer les certifications
certification_admin	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) Afficher, personnaliser

Traduction automatique

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

Niveaux d'accès par rôle (suite)

Rôle	Accès
administrateur	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) • Modifier (peut modifier des rapports)

Module de vue d'ensemble de la certification des données

Le module Vue d'ensemble comprend les rapports suivants :

Description du module de vue d'ensemble de la certification des données

rapport	Description	Table
Vieillissement quotidien à 30/60/90 jours	Regroupe les tâches par nombre de jours (*30*, *60*, *90* et *90 et plus*) depuis l'ouverture de la tâche.	Tâche de certification
Instances de certification	Répertorie toutes les instances de certification.	Instance de certification
Rapport d'activité de certification	Regroupe les tâches par propriétaire de tâche, indiquant la progression de la tâche en pourcentage.	Tâche de certification
Rapport terminé de la tâche de certification	Regroupe les tâches par propriétaire de tâche, indiquant les tâches terminées.	Tâche de certification
Exceptions à ce jour	Répertorie tous les éléments de tâche auxquels des commentaires ont été ajoutés et dont l'état est *Échec* ou *En cours*.	Élément de certification
Déploiement fonctionnel	Répertorie les gestionnaires qui ont des groupes auxquels des tâches de certification ont été affectées. Le rapport est un histogramme horizontal, regroupé par état, chaque barre représentant un gestionnaire d'un groupe d'affectation.	Tâche de certification
Déploiement hiérarchique	Affiche les gestionnaires dont les employés ont des tâches de certification affectées (propriétaires de tâches). Le rapport est un histogramme horizontal, regroupé par état, chaque barre représentant le gestionnaire d'un titulaire de tâche (identifié dans le champ **Affecté à**).	Tâche de certification
Calendriers à venir	Répertorie tous les calendriers dont l'exécution est prévue au cours des 30 prochains jours.	Calendrier de certification

Information associée

Utiliser le module de vue d'ensemble de la certification des données

Utiliser le module de vue d'ensemble de la certification des données

Affichez l'état des tâches de certification des données.

Traduction automatique

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

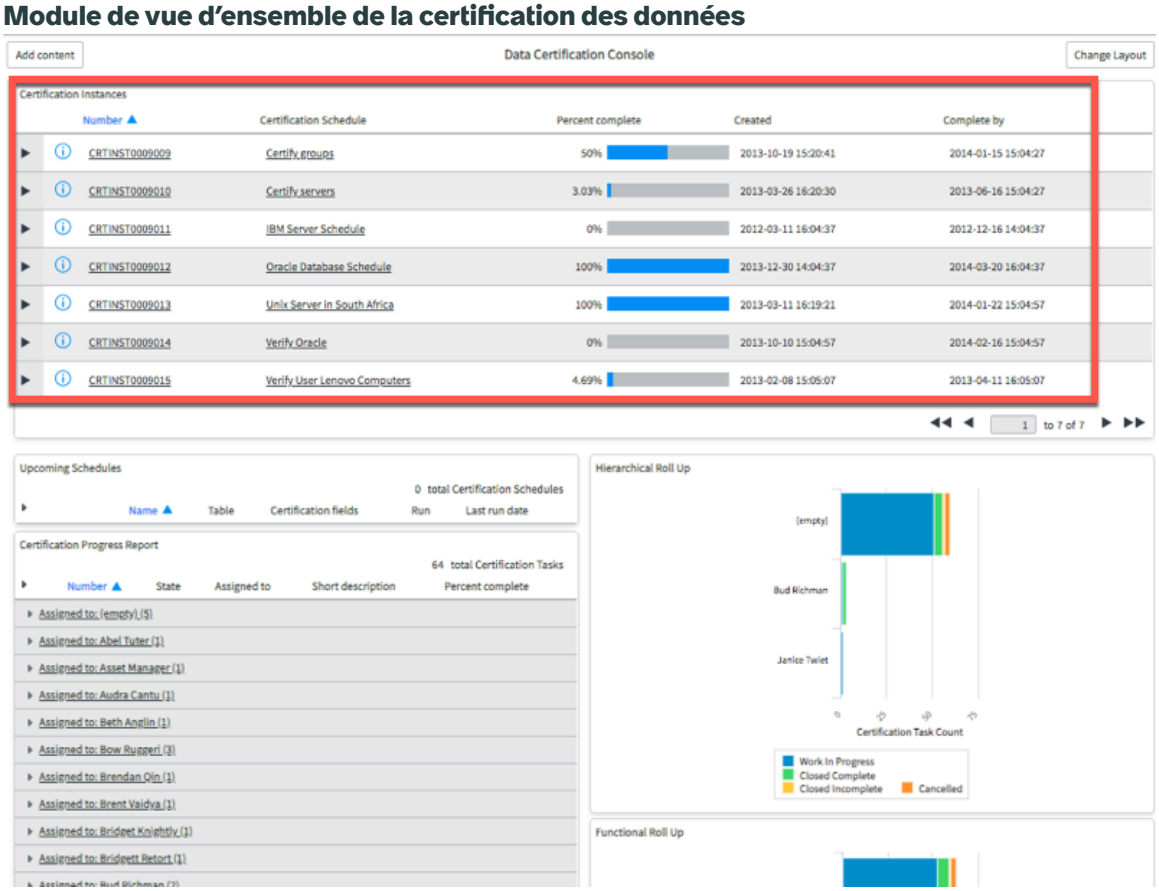
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour obtenir plus d'informations.
   Par exemple, cliquez sur l'une des barres colorées dans le graphique à **barres cumulables fonctionnelles** pour que des informations détaillées remplacent l'écran de la console de certification de données.
3. Mettez à jour certains champs directement sur la page de vue d'ensemble.

Example:
Par exemple, dans la zone rouge de l'image affichée, un calendrier de certification est mis à jour dans le rapport des instances de certification.

Module de vue d'ensemble de la certification des données



Information associée

Module de vue d'ensemble de la certification des données

Planification de certification de données

Une planification initiale peut améliorer la réussite du processus de certification.

En définissant des calendriers de certification et des définitions d'audit de certification, les utilisateurs dotés du rôle certification_admin déterminent quand les certifications sont effectuées, qui les effectue et quelles données doivent être certifiées.

Traduction automatique

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

Rôles requis

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent afficher les versions de filtre. Ces utilisateurs peuvent créer, mettre à jour et supprimer des filtres s'ils ont accès aux tables nécessaires. Dans le système de base ServiceNow , certification_admin utilisateurs ont des droits système limités et n'ont pas accès à toutes les tables requises pour créer un filtre. Lors de l'affectation des ressources de conformité, assurez-vous d'accorder des rôles supplémentaires à l'utilisateur certification_admin selon les besoins. Par exemple, cet utilisateur a besoin de rôles qui accordent l'accès à ces tables :

- Société [core_company]
- Centre de coûts [cmn_cost_center]
- Calendrier [cmn_schedule]

Certification des données de planification

La planification du processus de certification des données nécessite de définir :

- Le calendrier de certification définit la certification d'un ensemble particulier d'informations sur une table particulière. Il génère également des tâches de certification pour effectuer cette certification. Une tâche de certification est générée par titulaire de tâche et un enregistrement d'instance de certification regroupe les tâches.
- La définition d'audit de certification facultative regroupe certains calendriers de certification à effectuer ensemble et génère des instances d'audit de certification pour les exécuter.

Les questions suivantes nécessitent des réponses pour chaque calendrier de certification :

- Quelles informations nécessitent une certification ?
- Quelle est la date d'échéance pour la certification ?
- Qui doit effectuer la certification ?

Créer un filtre de certification

Un filtre est un sous-ensemble d'éléments de configuration de n'importe quelle ServiceNow table créée avec un générateur de conditions standard.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, un filtre qui sélectionne tous les UNIX serveurs du centre de données australien.

Les filtres vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Créez plusieurs versions d'un filtre, puis sélectionnez la version que vous souhaitez utiliser.
- Utilisez un filtre sur plusieurs calendriers de certification.
- Affichez le nombre d'enregistrements qui correspondent à votre filtre lorsque vous créez les conditions.

Remarque :
Assurez-vous de créer des filtres de certification avant de créer des calendriers de certification.

Traduction automatique

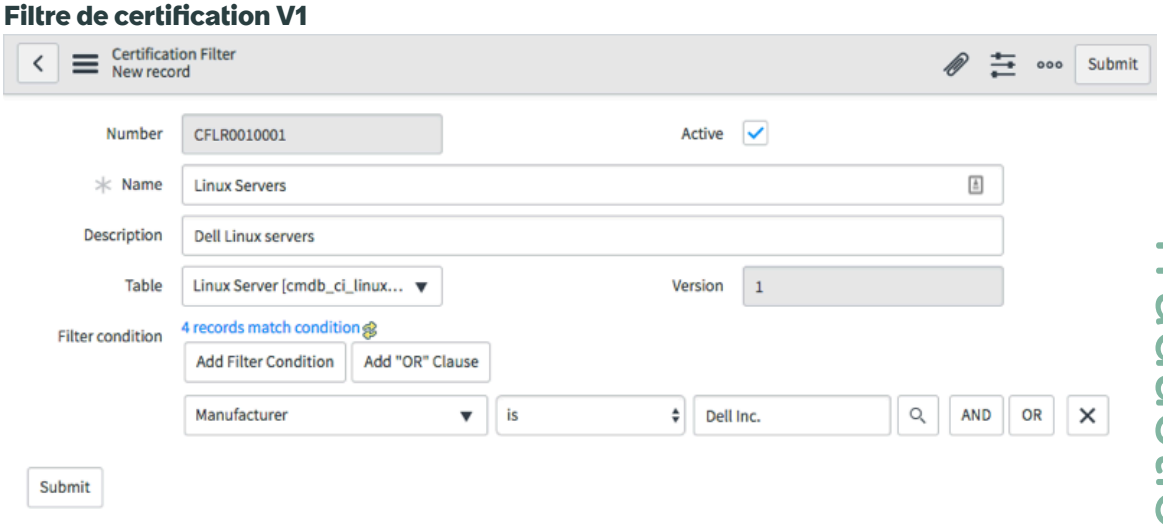
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Filtres de certification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire (voir tableau).
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Cette action enregistre le filtre en tant que version 1.

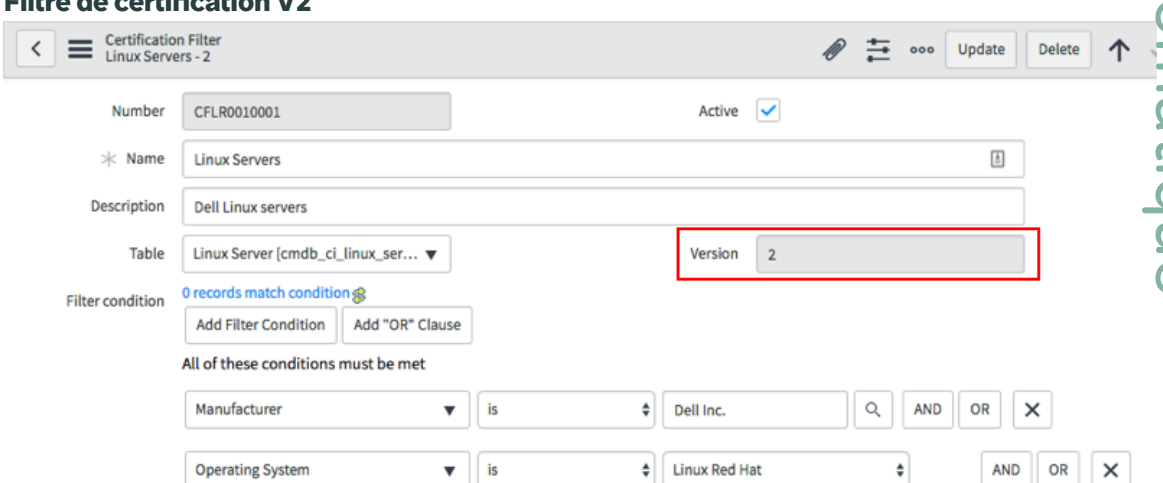
Filtre de certification V1



5. Pour créer une autre version de filtre, modifiez les conditions de filtre et cliquez sur **Mettre à jour**.

   Le système enregistre le nouveau filtre et incrémente le numéro de version.

Filtre de certification V2

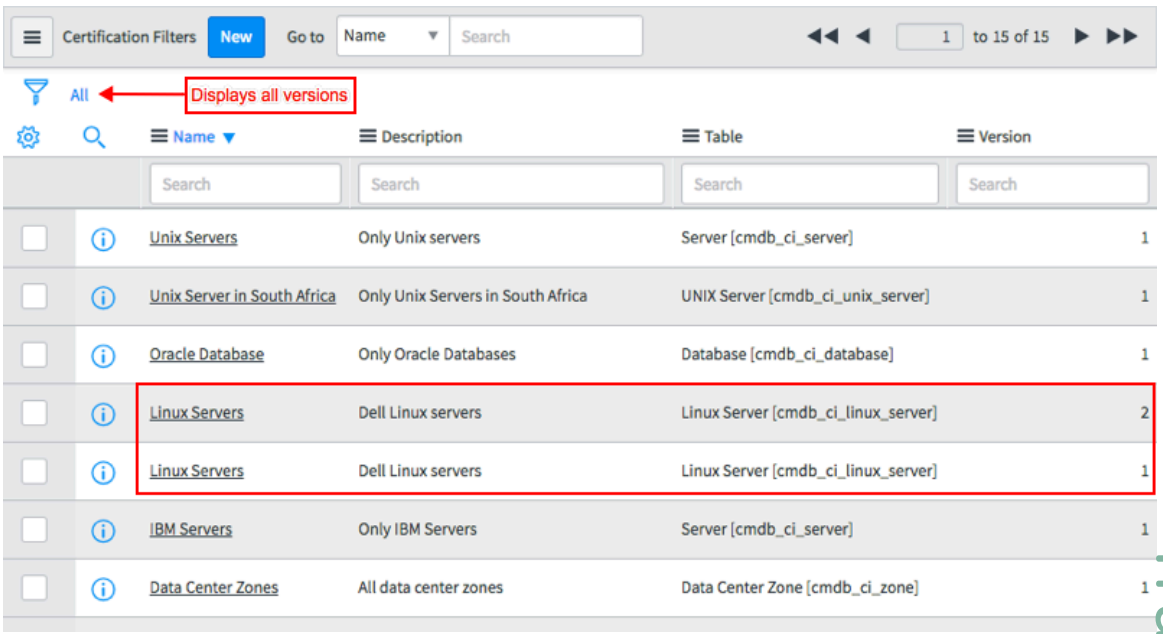


   Par défaut, la liste des filtres de certification affiche uniquement la version actuelle de chaque filtre. Pour afficher toutes les versions de filtre, cliquez sur **Tout** dans les fils d'Ariane.

Traduction automatique

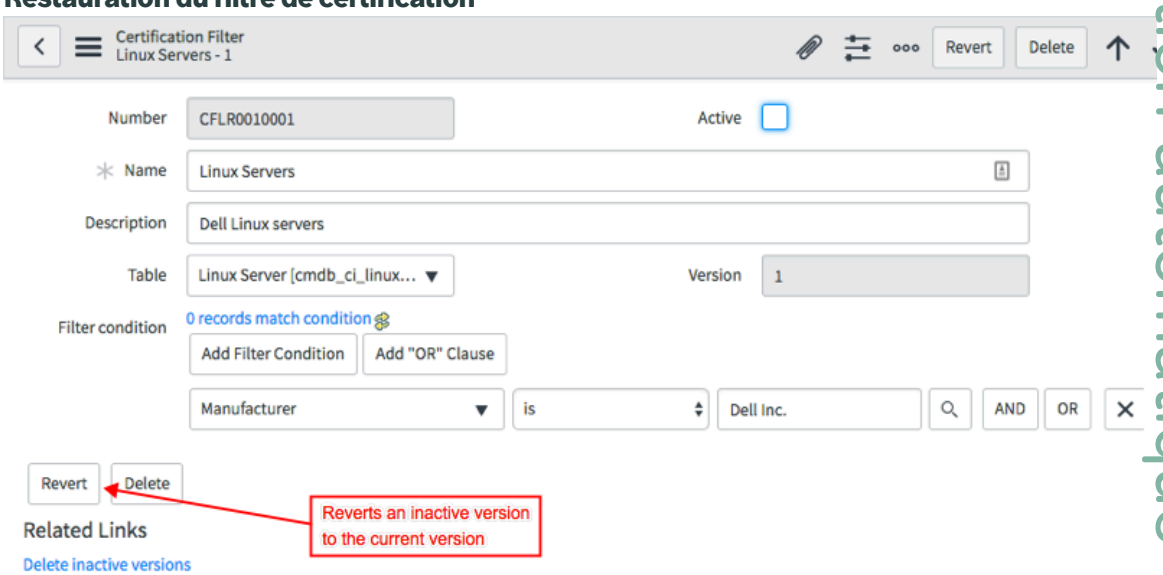
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Liste de filtres de certification



6. Pour faire d'un filtre inactif la version actuelle, ouvrez le filtre inactif et cliquez sur **Rétablir**.

Restauration du filtre de certification



Cette action crée une nouvelle version active du filtre et rend toutes les versions précédentes inactives.

7. Pour supprimer une version de filtre unique, ouvrez cet enregistrement et cliquez sur **Supprimer**.
8. Pour supprimer les versions inactives d'un filtre, cliquez sur **Supprimer les versions inactives** sous **Liens connexes** dans cet enregistrement de filtre.

   Vous ne pouvez pas supprimer un filtre utilisé dans une définition de calendrier. Le système affiche un avertissement et le filtre n'est pas supprimé.

Traduction automatique

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

Création de filtres de certification

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Nom du filtre.
Description	[Facultatif] Brève description du filtre.
Numéro	[Lecture seule] Numéro d'identification du filtre affecté automatiquement.
Table	Table contenant les enregistrements à filtrer. L'utilisation de la table Vue de base de données [sys_db_view] est limitée par la version.
Actif	Contrôle permettant d'utiliser le filtre à partir du champ **Filtre** du formulaire de calendrier de certification.
Version	Version actuelle de ce filtre. Toute modification importante apportée au filtre rend la version actuelle inactive. Le système copie le filtre mis à jour, le marque comme *actif* et incrémente le numéro de version. Le système enregistre toutes les versions du filtre et les met à la disposition des utilisateurs. Plusieurs versions d'un filtre peuvent être marquées comme *actives*.
Condition de filtre	Champ, opérateur et valeur permettant de créer la condition. Les options disponibles dépendent de la table sélectionnée. Vous pouvez afficher le nombre d'enregistrements qui correspondent au filtre en cliquant sur l'icône d'actualisation. **Conditions d'actualisation** Si le filtre ne correspond à aucun enregistrement, le système marque l'instance de certification comme **Fermée et terminée**, avec la valeur **Pourcentage d'achèvement** définie sur **100 %.**

Information associée

Planification de certification de données

Définir un calendrier de certification

Un calendrier de certification spécifie les champs à afficher, les champs qui nécessitent une certification, les affectations de tâches de certification, les exigences d'achèvement pour les titulaires de tâches, la fréquence du calendrier et les instructions détaillées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l'option d'aperçu pour voir quelles tâches sont créées avant d'enregistrer le calendrier. Si les tâches ne correspondent pas à ce que vous souhaitez, modifiez le calendrier et affichez à nouveau un aperçu des tâches. Le système crée automatiquement des tâches de certification lorsqu'il exécute un calendrier.

Pour planifier une certification :

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Définitions des Calendriers**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs (voir table).
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définition d'un calendrier de certification

Champ	Description
Nom	Nom de calendrier.
Filtre	Un filtre de certification pour ce calendrier.
Table	[Lecture seule] Table contenant les enregistrements à certifier. Pour modifier le nom de la table, sélectionnez un autre **filtre** ou créez un nouveau **filtre**.
Champs d'affichage	Champs affichés dans la liste des tâches de certification pour fournir un contexte. Ceux-ci ne nécessitent pas de certification eux-mêmes. Par exemple, bien que les utilisateurs ne soient pas tenus de certifier le champ **Nom** d'un enregistrement, il s'affiche afin que les utilisateurs sachent quel enregistrement ils certifient.
Champs de certification	Champs à certifier sur ce calendrier de certification.
Type d'affectation	Liste de choix indiquant la façon dont le calendrier de certification affecte les tâches de certification. ○ **Champ d'utilisateur** : sélectionnez un champ de référence d'utilisateur sur la table en cours de certification. À titre d'exemple, sélectionnez l'utilisateur nommé dans le champ **Géré par** pour identifier l'utilisateur qui effectue la tâche. Cette sélection affiche les champs vides **Affecter à** et **Affecter à** . Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ **vide Affecter à** est utilisée. ○ **Utilisateur spécifique** : sélectionnez un utilisateur spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ **Utilisateur** . ○ **Champ de groupe** : sélectionnez un champ de référence de groupe sur la table en cours de certification. Par exemple, sélectionnez le champ Groupe de **support** pour identifier l'utilisateur qui effectue la tâche. Cette sélection affiche les champs **vides Affecter à un groupe** et **Affecter à** . Tous les membres du groupe du champ de référence de l'enregistrement sont affectés aux tâches. Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ **vide Affecter à** est utilisée. ○ **Groupe spécifique** : sélectionnez un groupe spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ **Groupe** . Tous les membres du groupe nommé sont affectés aux tâches.
Utilisateur	Ce champ s'affiche lorsque : ○ **Le type d'affectation** est **Utilisateur spécifique**. Ce système affecte cet utilisateur à toutes les tâches de certification pour ce calendrier. ○ Le champ **Affecter à vide** est défini sur Créer une **tâche affectée** et vous avez sélectionné le **champ Utilisateur** comme type d'affectation. Le système affecte cet utilisateur à des tâches de certification contenant des enregistrements non affectés.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Vous ne pouvez sélectionner que des utilisateurs ayant le rôle de certification.
Affecter à un groupe	Champ de groupe qui définit le groupe affecté aux tâches de certification. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **type d'affectation** est **Champ de groupe**.
Groupe	Groupe spécifique auquel les tâches de certification sont affectées pour ce calendrier. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **type d'affectation** est **Groupe spécifique**
Affecter à	Champ utilisateur qui définit l'utilisateur affecté à la tâche de certification. Ce champ n'est disponible que lorsque le **type d'affectation** est **Champ Utilisateur**.
Attribuer à vide	Comportement à utiliser si le champ sélectionné dans **Affecter à** ou **Affecter à un groupe** est vide sur l'enregistrement en cours de certification. Par exemple, si une tâche doit être affectée à un gestionnaire, mais qu'aucun gestionnaire n'est identifié, la valeur de ce champ détermine ce qui se passe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **type d'affectation** est **Champ d'utilisateur** ou **Champ de groupe**. Les sélections possibles sont les suivantes : ○ **Ne pas créer de tâche** : aucune tâche n'est créée lorsque le champ **Affecter à** ou **Affecter à un groupe** est vide. ○ **Créer une tâche non affectée** : créez une tâche, mais ne l'affectez à aucun utilisateur ou groupe. La tâche peut être affectée manuellement ultérieurement. ○ **Créer une tâche affectée** : créez une tâche et affectez-la à l'utilisateur ou au groupe spécifié. Si vous avez sélectionné un type d'affectation de **champ d'utilisateur**, le champ **Utilisateur** est disponible. Si vous avez sélectionné le type de **champ Groupe** , le champ **Groupe** est disponible. Le calendrier crée automatiquement des tâches de certification pour tous les enregistrements pour lesquels « Attribuer à » est renseigné, quelle que soit la sélection que vous faites pour « Attribuer à vide ».
Délai en jours pour terminer	[Obligatoire] Nombre de jours dont disposent les titulaires de tâches pour terminer les tâches de certification. Lorsque le calendrier de certification fait partie d'une définition d'audit de certification, la valeur **Délai en jours pour terminer** la définition d'audit remplace la valeur définie pour le calendrier de certification.
Actif	Case à cocher pour activer ce calendrier de certification et générer des tâches de certification aux date et heure planifiées. Décochez cette case pour masquer les champs de planification sur le formulaire (à l'exception de la **date de dernière exécution**) et ne pas générer de tâches de certification.
Exécuter	Fréquence d'exécution du calendrier qui génère des tâches de certification : ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Périodiquement ○ Une fois ○ Sur demande
Jour	Lorsque **l'option Exécuter** est **hebdomadaire**, jour de la semaine où le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Lorsque **l'exécution** est **mensuelle**, le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification. Si le jour est **29**, **30** ou **31**, la certification s'exécute le dernier jour du mois pour les mois plus courts.
Intervalle de répétition	Lorsque **l'option Exécuter** est **périodiquement**, fréquence à laquelle le calendrier se déroule pour générer des tâches de certification, saisies sous forme d'heures, de jours ou les deux. Par exemple, définissez les **jours** sur **10** et les **heures** sur **14:00:00** pour exécuter le calendrier et générer des tâches de certification tous les 10 jours à 14:00.
En cours de démarrage	Lorsque **l'option Exécuter** est **Périodique** ou **Une fois**, date et heure d'exécution du calendrier et génère des tâches de certification.
Heure	Lorsque **l'exécution** est **quotidienne,hebdomadaire,mensuelle** ou **une seule fois**, l'heure de la journée, sur une horloge de 24 heures, le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification.
Date de dernière exécution	[Lecture seule] Date et heure auxquelles le calendrier s'est exécuté en dernier, selon son calendrier habituel ou manuellement, et a généré des tâches de certification.
Prochaine exécution planifiée	[Lecture seule] Date et heure suivantes auxquelles le calendrier s'exécute et génère des tâches de certification.
Description de la tâche	Description à ajouter au champ **Description brève** de la tâche de certification.
Instructions	Un champ HTML pour fournir des instructions à l'utilisateur ou au groupe effectuant la certification.

Information associée

Planification de certification de données

Prévisualiser une tâche de certification

L'affichage de l'aperçu des tâches de certification enregistre toutes les modifications apportées au formulaire de calendrier de certification et affiche les tâches créées lorsque vous exécutez le calendrier de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'aperçu des tâches est particulièrement utile si vous souhaitez tester différentes combinaisons d'options dans les champs vides **Type d'affectation**, **Affecter à** et **Affecter à** .

Procédure

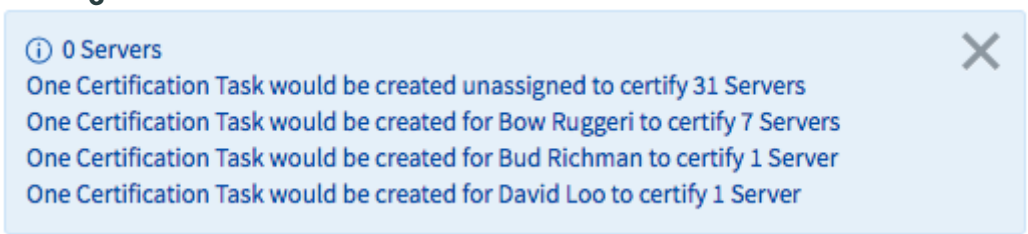
1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Définitions des Calendriers**.
2. Cliquez sur le **nom** d'un calendrier de certification.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher un aperçu des tâches de certification**.

Traduction automatique

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

Les tâches à créer apparaissent en haut de l'écran.

Message d'informations sur la certification



Information associée

Planification de certification de données

Définir un calendrier de certification

Utiliser une notification de calendrier de certification

Une fois que vous avez défini un calendrier de certification, le système envoie automatiquement des notifications à des utilisateurs spécifiques en fonction des informations qu'il contient.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications suivantes sont envoyées automatiquement :

Notifications du calendrier de certification

Temps écoulé jusqu'à la date de fin	Nom du modèle d'e-mail	Le message de notification est envoyé à
0 % (lorsqu'une tâche est créée)	certification.tâche.rappel.inséré	Propriétaire de la tâche ou groupe d'affectation, si spécifié
50 %	certification.tâche.rappel.exceptionnel	Propriétaire de la tâche ou groupe d'affectation, si spécifié
75 %	certification.tâche.rappel.exceptionnel	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation, le cas échéant, et responsable du propriétaire de la tâche, si spécifié
95%	certification.tâche.rappel.exceptionnel	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation, le cas échéant, et responsable du propriétaire de la tâche, si spécifié
100 %	certification.tâche.rappel.en retard	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation, le cas échéant, et responsable du propriétaire de la tâche, si spécifié

Les modèles d'e-mail utilisés dans les notifications peuvent être modifiés, par exemple pour modifier le texte du message électronique.

Exécution d'un calendrier de certification

L'exécution d'un calendrier de certification génère des tâches de certification basées sur ce calendrier.

Traduction automatique

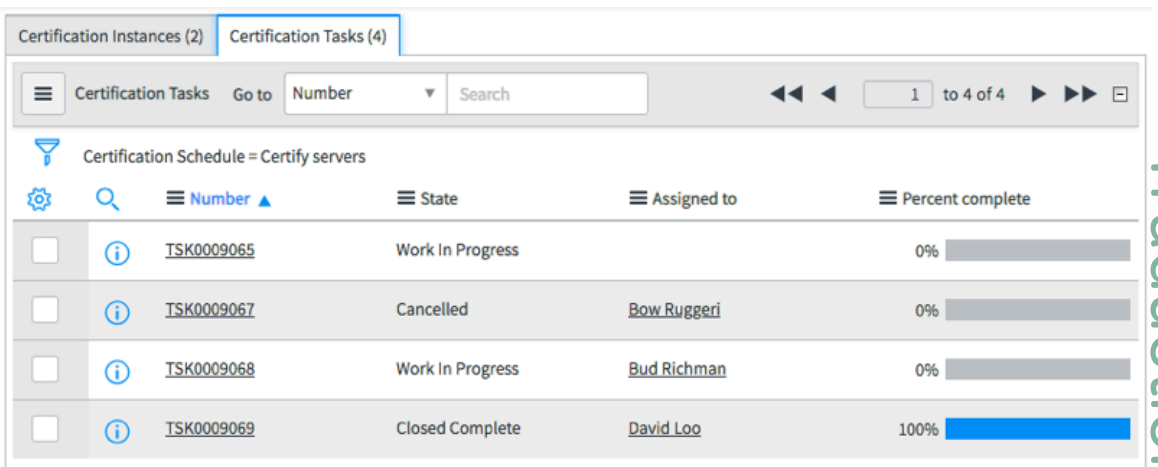
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Définitions des Calendriers**.
2. Cliquez sur le **nom** d'un calendrier de certification.
3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Les listes connexes **Instances de certification** et **Tâches de certification** affichent les instances ou les tâches générées par le calendrier. La durée nécessaire pour générer toutes les tâches de certification dépend de la taille de la table sélectionnée et du nombre de champs nécessitant une certification.

Exécuter le calendrier de certification



Définir et créer un audit de certification

Un audit de certification est une collection de calendriers de certification qui peut être exécuté comme une entité unique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les audits de certification peuvent être utiles lorsqu'il existe plusieurs calendriers de certification. Après avoir créé une définition d'audit de certification, vous pouvez générer une instance d'audit de certification. L'instance d'audit de certification est un ensemble des instances et des tâches de certification générées par une exécution unique de la définition d'audit de certification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Audits** > **Définitions d'audits**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs (voir table).
4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Calendriers de certification** , cliquez sur **Modifier**.
6. Dans la liste **Collection** à gauche, sélectionnez un ou plusieurs calendriers et cliquez sur **Ajouter**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Créer une instance d'audit de certification**.

Traduction automatique

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

Le système génère une instance d’audit basée sur les calendriers de certification sélectionnés. Toutes les instances d’audit basées sur cette définition d’audit sont répertoriées dans la liste connexe **Instances d’audit de certification** .

Définition et création d’un audit de certification

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d’audit.
Nbre de jours jusqu'à l'achèvement	Nombre de jours dont disposent les titulaires de tâches pour terminer les tâches de certification créées par cette définition d’audit. Remplace le champ identique dans le calendrier de certification.
Description	Une brève description de l’audit prévu.

Information associée

Planification de certification de données

Suivre une instance d’audit de certification

Vous pouvez afficher une liste de toutes les instances d’audit de certification à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Audits** > **Instances d'audit**.
2. Consultez la liste connexe **des instances de certification** .

   La liste contient chacune des instances associées générées dans le cadre de l’audit.

Information associée

Planification de certification de données

Performance de certification des données

Une fois le processus de certification planifié, les tâches de certification peuvent être exécutées selon des calendriers définis.

Les utilisateurs disposant du rôle de certification peuvent effectuer des tâches de certification. Les tâches de certification peuvent être suivies dans le cadre des instances de certification.

Information associée

Planification de certification de données

Définir un calendrier de certification

Composants installés avec Certification des données

Afficher et résoudre les tâches de certification

Après avoir exécuté un calendrier de certification manuellement ou à une heure planifiée, le ServiceNow système effectue certaines actions.

Traduction automatique

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

- Crée des tâches de certification pour tous les enregistrements qui répondent aux exigences de filtrage dans la table spécifiée, comme les tâches de la table Élément de configuration [cmdb_ci].
- Affecte les nouvelles tâches à l'utilisateur ou au groupe identifié dans l'un de ces champs de calendrier de certification :
  - Affecter à
  - Utilisateur
  - Affecter à un groupe
  - Groupe
- Place les nouvelles tâches dans l'état *Travail en cours* .
- Ajoute les valeurs *Description brève* du calendrier de certification Description brève et *Affecté à* aux champs correspondants de l'enregistrement de tâche de certification.
- Ajoute les champs *Délai en jours pour compléter* et *Terminer* avant le date limite de remplissage à l'enregistrement de tâche de certification, en fonction de la date de création de la tâche.

Remarque :
Si le filtre de certification ne correspond à aucun CI, le système définit *l'état* sur *Fermé terminé* et le *pourcentage d'achèvement* sur *100*.

Pour afficher les tâches qui vous sont affectées, accédez à **Certification de données** > **Tâches** > **Mes tâches**. Pour résoudre les tâches qui vous sont affectées, reportez-vous à la section Certifier un élément. Pour plus d'informations sur l'objectif et l'utilisation des tâches de certification, consultez Tâches de certification.

Les informations suivantes sont suivies sur l'enregistrement de tâche de certification :

Enregistrement de tâche de certification

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification de la tâche de certification.
Affecté à	L'utilisateur responsable de la certification des données.
Groupe d'affectation	Le groupe responsable de la certification des données.
Échéance le	[Lecture seule] Champ de date contenant une date limite pour la tâche. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du champ Délai en jours pour terminer du calendrier de certification.
État	[Lecture seule] État actuel de la tâche de certification. Les sélections sont : Travail en cours, Fermé incomplet, Fermé terminé et Annulé.
Terminé (%)	Progression de la tâche en pourcentage. Ce champ est en lecture seule lorsqu'une tâche est à l'état Fermée incomplète, Fermée terminée ou Annulée.
Escalade	[Lecture seule] Niveau d'escalade de la tâche. Lorsque 0 à 49 % du temps avant de terminer est écoulé, ce champ est défini sur Normal. À 50 %, ce champ passe à Modéré et un rappel par e-mail est envoyé au propriétaire de la tâche. À 75 %, ce champ passe à Élevé et un rappel par e-mail est envoyé au propriétaire de la tâche et à son responsable. À 95 %, ce champ reste défini sur Élevé, mais un deuxième rappel par e-mail est envoyé au propriétaire et au gestionnaire de la tâche.

Traduction automatique

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

Enregistrement de tâche de certification (suite)

Champ	Description
Description brève	Brève description de la tâche. Ce champ est automatiquement renseigné avec le texte du calendrier de certification du champ Description de la tâche.
Notes de travail	Informations sur le travail effectué sur la certification.

Certifier un élément

Le formulaire de tâche de certification contient une liste de tous les éléments à certifier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

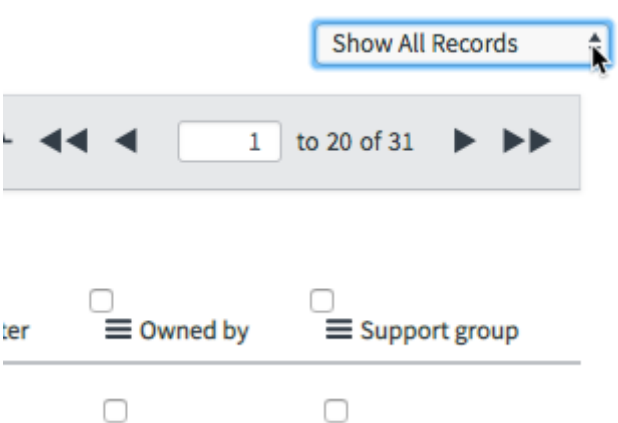
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Une fois que vous avez certifié tous les éléments d'une tâche, aucun élément ne peut être rétabli.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez une tâche de certification avec un *état* Travail *en cours*.
3. Dans le coin supérieur droit de la liste, sélectionnez les enregistrements qui nécessitent une certification pour cette tâche ou tous les enregistrements qui font partie de cette tâche de certification.

Liste de certifications 3

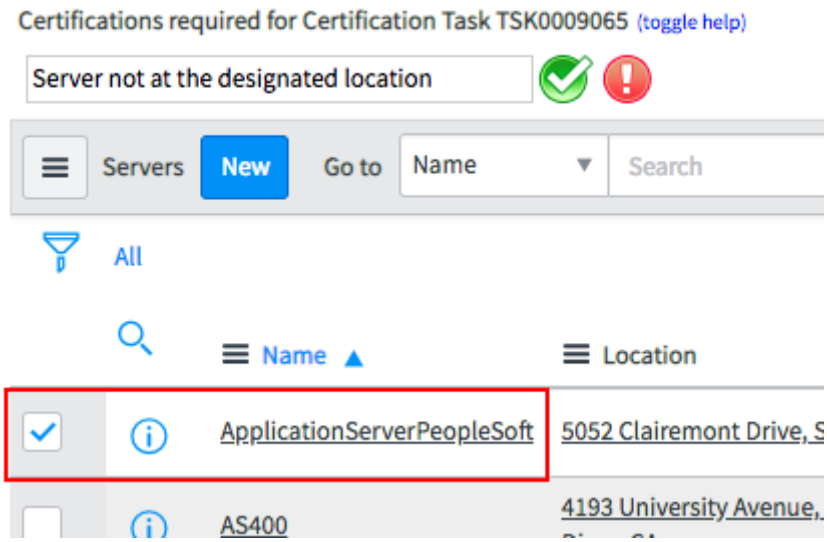


4. Cochez la case en regard d'un élément de certification.
5. Dans *Commentaire facultatif pour les éléments cochés*, au-dessus de la liste, saisissez des informations qui pourraient être utiles à d'autres personnes.

Traduction automatique

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

Liste de certifications



6. À faire :
   - Cliquez sur la coche verte pour certifier l'élément.
   - Cliquez sur le point d'exclamation rouge pour faire échouer l'élément.
7. Pour afficher l'élément certifié ou échoué, définissez la vue sur *Afficher tous les enregistrements*.

   Une coche verte ou un point d'exclamation rouge apparaît à côté de l'élément.
8. Pointez sur une icône pour afficher tout commentaire de certification.
9. Assurez-vous que tous les éléments ont la certification correcte, acceptée ou rejetée.

   Une fois que vous avez certifié tous les éléments, aucun élément ne peut être rétabli. Lorsque tous les éléments d'une tâche de certification sont certifiés ou rejetés, *l'état* de la tâche passe à *Fermé terminé*.

Afficher un résultat d'audit

Affichez les résultats d'audit après avoir certifié les éléments.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Résultats d'audit**.

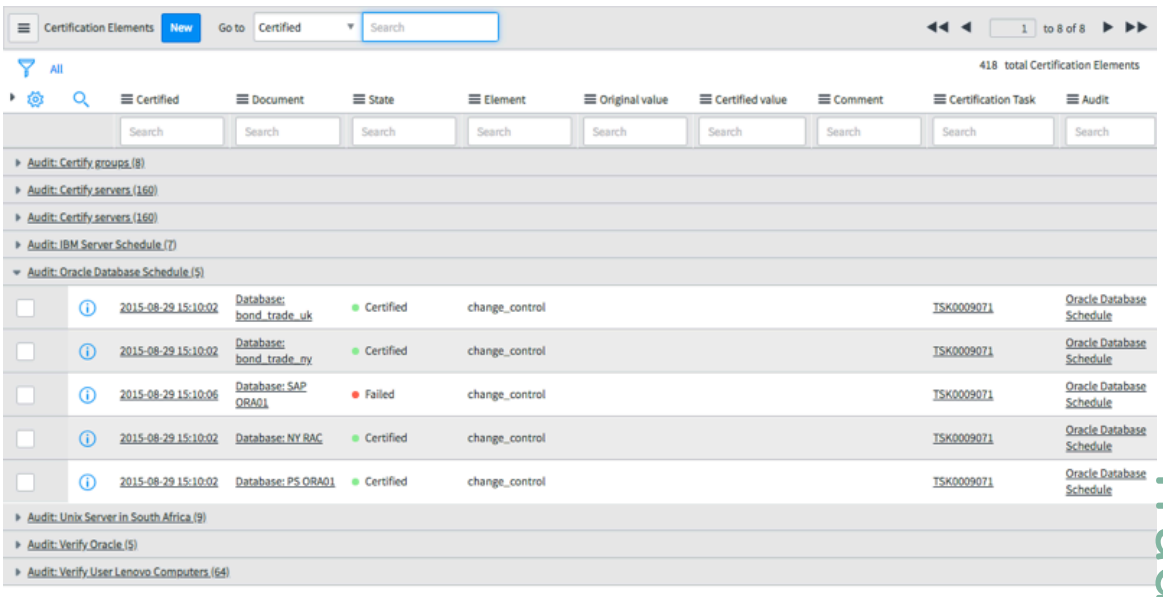
   La liste des résultats de l'audit de certification de données s'affiche, regroupés par instances de certification. Les éléments de configuration certifiés affichent uniquement la *valeur d'origine* . Les CI défaillants contiennent la *valeur Certifié* et la *valeur d'origine*.

Traduction automatique

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

2. Cliquez sur les liens de la liste pour ouvrir l'un des enregistrements connexes.

Résultats d'audit de certification des données



Exporter la liste de certifications

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent exporter la liste des certifications et enregistrer la liste au format Excel, CSV, XML ou PDF. Cette liste est utile lorsque vous avez une longue liste d'éléments de certification ou si de nombreux utilisateurs différents sont affectés à la certification d'éléments sur un seul calendrier de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**
2. Ouvrez une tâche.
3. Ouvrez n'importe quel menu contextuel de colonne dans la liste des données de certification et terminez l'exportation.

Réinitialiser les certifications

Vous ne pouvez réinitialiser aucun élément une fois que tous les éléments ont été certifiés.

- Pour réinitialiser les certifications individuelles, cliquez avec le bouton droit sur l'élément de la liste de certifications, puis sélectionnez **Rétablir la certification**.
- Pour réinitialiser l'intégralité de la tâche à son point de départ, cliquez sur le lien connexe **Réinitialiser toutes les certifications à l'état En attente** .

Suivre une tâche avec une instance de certification

La liste connexe Tâches de certification sur l'enregistrement d'instance de certification fournit des informations sur les tâches associées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ *État* de l'enregistrement d'instance de certification est en lecture seule et est basé sur les états cumulatifs des tâches de certification associées à l'instance. La colonne *Pourcentage d'achèvement* permet aux utilisateurs disposant du rôle certification_admin de suivre rapidement la progression des tâches. Pour plus d'informations, consultez Suivre les tâches de certification.

Pour suivre une instance de certification :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Instances**.
2. Cliquez sur un numéro d'instance *de* certification.
3. Affichez et modifiez les champs suivants au besoin.

Instance de certification

Champ	Description
Numéro	[Lecture seule] Numéro d'identification généré automatiquement pour l'instance.
Calendrier de certification	Calendrier de certification utilisé pour créer l'instance de certification.
État	[Lecture seule] État actuel de l'instance de certification : Travail en cours, Terminé, Fermé, Incomplet ou Annulé. Pour plus d'informations, consultez Suivre les tâches de certification.
Créées	[Lecture seule] Date et heure de création de l'instance de certification. La date est renseignée automatiquement lorsque le bouton Exécuter maintenant clique sur le calendrier de certification associé.
Échéance le	[Obligatoire] Date et heure auxquelles l'instance de certification doit être terminée. Le système met à jour ce champ lorsqu'il exécute le calendrier, avec la date limite spécifiée sur l'instance. Toutes les tâches de certification associées à l'instance de certification doivent être marquées comme Terminées, Fermées incomplètes ou Annulées avant que l'instance ne soit terminée.
Terminé (%)	Pourcentage de l'instance qui a atteint l'état Fermé terminé. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction des champs Pourcentage d'achèvement des tâches de certification associées.
Description de la tâche	Informations sur l'instance de certification. Ce champ affiche automatiquement le texte du champ Description de la tâche du calendrier de certification associé.
Instructions	Champ permettant de fournir des instructions à l'utilisateur ou au groupe effectuant la certification. Ce champ est automatiquement renseigné avec les informations du champ Instructions du calendrier de certification associé.

Annuler une instance de certification

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent annuler une instance de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'instance doit avoir un *état* Travail *en cours*. Annulation d'une instance de certification :

Traduction automatique

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

- Change *l'état* de l'instance de certification en *Annulé*.
- Bascule toutes les tâches *de certification de travail en cours* associées sur *Annulé*.

Pour annuler une instance de certification :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Instances**.
2. Cliquez sur un numéro d'instance *de* certification.
3. Cliquez sur **Annuler**.

Suivre une tâche de certification

Utilisez l'état de la tâche de certification pour suivre la progression d'une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les états de tâches disponibles sont *Travail en cours*, *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* et *Annulé*.

Lorsque l'état d'une tâche de certification change, l'état de l'instance de certification change également dans les cas suivants :

- Si une tâche de certification est dans l'état *Travail en cours* , l'instance de certification est placée dans l'état *Travail en cours* .
- Si toutes les tâches de certification sont à l'état *Annulé* , l'instance de certification est placée dans l'état *Annulé* .
- Si toutes les tâches de certification sont à l'état *Annulé* ou *Fermé terminé* , l'instance est placée dans un état *Fermé terminé* . Par exemple, si trois tâches de certification sont *annulées* et qu'une tâche est *fermée terminée*, l'état de l'instance passe à *Fermé terminé*.
- Lorsqu'une tâche de certification est *fermée incomplète* et que les autres tâches sont *annulées* ou *fermées terminées*, l'instance est placée dans *l'état Fermée incomplète*.

Pour afficher l'état des tâches de certification :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** et sélectionnez **Mes tâches** ou **Toutes les tâches**.
2. Affichez la colonne *État* pour chaque tâche.

Escalader une tâche de certification

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent escalader une tâche à l'état Travail en cours. Pour escalader une tâche, le propriétaire de la tâche identifié dans le champ Affecté à de l'enregistrement de tâche doit avoir un gestionnaire associé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Personnalisez le formulaire Utilisateur pour afficher le champ *Gestionnaire* .

Traduction automatique

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

Escalader une tâche :

- Envoie un message électronique au propriétaire de la tâche et à son responsable indiquant que la tâche a été remontée.
- Définit le gestionnaire comme nouveau propriétaire de la tâche.

L'événement qui déclenche l'escalade est nommé cert_task.escalate et la notification par e-mail est nommée *Notification d'escalade*. Pour modifier le texte de l'e-mail qui est envoyé, modifiez directement la notification par e-mail *de notification d'escalade* .

Pour plus d'informations, voir Notifications par e-mail .

Pour escalader une tâche de certification à partir du formulaire de tâche de certification :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Sélectionnez un numéro de tâche *de* certification.
3. Sélectionnez **Escalader**.
   Si le bouton *Escalader* n'est pas disponible, l'utilisateur dans le champ *Affecté à* n'a pas de *gestionnaire* associé.

Escalader une tâche de certification à partir de la liste de tâches de certification

Escaladez une tâche de certification pour informer le gestionnaire du propriétaire actuel de la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour escalader une tâche, le propriétaire de la tâche identifié dans le champ Affecté à de l'enregistrement de tâche doit avoir un gestionnaire associé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Cochez la case à gauche d'un numéro de tâche de certification. *Vous* pouvez cocher plusieurs cases.
3. Dans le menu *Actions sur les lignes sélectionnées* situé sous la liste, sélectionnez **Escalader**.
   Si le bouton *Escalader* n'est pas disponible, l'utilisateur dans le champ *Affecté à* n'a pas de *gestionnaire* associé. Sélectionnez plusieurs tâches dans la liste. L'option de menu affiche le nombre de tâches qui ne sont pas éligibles à *l'escalade, par exemple Escalader (4 sur 6).*

Réaffecter une tâche de certification

Si vous disposez du rôle certification_admin, vous pouvez réaffecter n'importe quelle tâche de certification à l'état *Travail en cours* . Les tâches à l'état *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* ou *Annulé* ne peuvent pas être réaffectées. Lorsqu'une tâche est réaffectée, le propriétaire actuel de la tâche et le nouveau propriétaire de la tâche reçoivent un message.

Avant de commencer

Rôle requis : certification_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'événement associé à la réaffectation est nommé cert_task.reassign et la notification par e-mail est nommée *Réaffectation de tâche de certification*. Pour modifier le texte de l'e-mail qui est envoyé, modifiez directement la notification par e-mail de *réaffectation de tâche de certification* .

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations, voir Notifications par e-mail .

Pour réaffecter une tâche de certification :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Cliquez sur un *numéro de tâche de* certification.
3. Entrez un nouveau nom dans le champ *Affecté à* .

Envoyer des rappels de tâches de certification

Le workflow Escalades des tâches de certification envoie automatiquement des rappels par e-mail.

Le workflow Escalades des tâches de certification envoie automatiquement des rappels par e-mail aux :

- Propriétaire de la tâche de certification.
- Groupe d'affectation, si le groupe d'affectation a été spécifié sur le formulaire *de tâche de certification* .
- Gestionnaire du propriétaire de la tâche de certification, si nécessaire et si un gestionnaire a été spécifié sur le formulaire Utilisateur.

Les rappels sont basés sur le champ *Terminé par* de l'enregistrement de tâche de certification. Si la date *Terminé le* est modifiée, le calendrier de rappel s'ajuste automatiquement pour refléter la nouvelle date.

Rappels de tâches de certification

Temps écoulé jusqu'à la date de fin	Un rappel par e-mail est envoyé à	Escalader le champ sur les lectures d'enregistrement de tâche
50 %	Propriétaire de la tâche et groupe d'affectation (si spécifié)	Modéré
75 %	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation et gestionnaire du propriétaire de la tâche	Élevé
95%	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation et gestionnaire du propriétaire de la tâche	Élevé
100 %	Propriétaire de la tâche, groupe d'affectation et gestionnaire du propriétaire de la tâche	Élevé

Pour définir des rappels pour des intervalles différents ou plusieurs, modifiez le workflow Escalades de tâches de certification. En plus des rappels par e-mail envoyés automatiquement, les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent envoyer des rappels par e-mail manuellement à tout moment.

Envoyer un rappel par e-mail à partir du formulaire de tâche de certification

Comment envoyer manuellement des rappels par e-mail à partir du formulaire de tâche de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Cliquez sur un *numéro de tâche de* certification.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Renvoyer les notifications par e-mail**.

Envoyer un rappel par e-mail à partir de la liste des tâches de certification

Comment envoyer manuellement des rappels par e-mail à partir de la liste de tâches de certification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Cochez la case à gauche d'un numéro de tâche de certification. *Vous* pouvez cocher plusieurs cases.
3. Dans le menu *Actions sur les lignes sélectionnées* situé sous la liste, sélectionnez **Renvoyer les notifications par e-mail**.
4. Sélectionnez plusieurs tâches dans la liste.
   L'option de menu indique le nombre de notifications en attente et le nombre de notifications envoyées, telles que *Renvoyer des notifications par e-mail (15 sur 18).*

Marquer une tâche de certification comme fermée incomplète

Marquez une tâche comme fermée incomplète si, par exemple, seuls certains éléments peuvent être certifiés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs suivants peuvent marquer une tâche comme fermée incomplète :

- Utilisateurs disposant du rôle certification_admin.
- Utilisateur identifié dans le champ *Affecté à* de l'enregistrement de tâche de certification.

Pour marquer une tâche comme fermée incomplète :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** et sélectionnez **Toutes les tâches** ou **Mes tâches**.
2. Cliquez sur un *numéro de tâche de* certification.
3. Dans *les notes de travail*, saisissez des informations sur les raisons pour lesquelles la tâche n'a pas pu être terminée.
4. Cliquez sur **Fermer incomplet**.

Si au moins une tâche sur une instance de certification est marquée comme *Fermée incomplète*, les champs *Date d'achèvement* et *Pourcentage d'achèvement* de l'enregistrement d'instance de certification ne sont pas mis à jour. Un utilisateur disposant du rôle certification_admin peut :

Traduction automatique

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

- Terminez la ou les tâches incomplètes.
- Annulez la ou les tâches incomplètes.

Lorsque toutes les tâches de l'instance de certification sont *Fermées*, *Terminées* ou *Annulées* :

- Le système définit le champ *Date d'achèvement* de l'enregistrement d'instance de certification sur la date et l'heure actuelles.
- Le champ *Pourcentage d'achèvement* de l'enregistrement d'instance de certification est défini sur 100 %.

Annulation des tâches de certification

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent annuler une tâche de certification à l'état Travail en cours ou Fermé incomplet.

Lorsqu'une tâche de certification est annulée, un e-mail de notification est envoyé au propriétaire de la tâche ou au groupe d'affectation affecté à la tâche. Le propriétaire de la tâche ou le gestionnaire du groupe d'affectation n'est pas informé.

Annuler une tâche individuelle

Annulez des tâches de certification de données particulières ayant l'état Travail en cours.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Tâches** > **Toutes les tâches**.
2. Recherchez une tâche dont *l'état* est *Travail en cours*.
3. Cliquez sur le *numéro de* la tâche.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Annuler toutes les tâches dans une instance

Annulez les tâches de certification de données à l'état Travail en cours.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Certification de données** > **Calendriers** > **Instances**.
2. Recherchez une instance dont *l'état* est *Travail en cours*.
3. Cliquez sur le *numéro d'instance*.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Toutes les tâches de l'instance avec l'état *Travail en cours* sont annulées. Le propriétaire de la tâche ou le groupe d'affectation est informé.

Le modèle d'e-mail utilisé pour la notification est nommé *certification.task.cancelled*. Les modèles d'e-mail peuvent être modifiés pour modifier le texte du message de l'e-mail, par exemple.

Traduction automatique

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

Séparation de domaine et certification des données

Le traitement de la certification de données prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services de l'application.
- Dans l'application, l'interface utilisateur, les clés de cache, le reporting, les déploiements, les agrégations, etc., prennent tous en compte le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne correctement chez plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de services (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir ma réponse.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Certification de données

- Data Certification ne comporte que la séparation de domaine de base. Tant que les instances de certification (CI) ou les enregistrements devant être certifiés sont correctement séparés par domaine et que les utilisateurs qui doivent certifier les CI ou les enregistrements se trouvent dans un domaine qui peut afficher les données, la certification de données fonctionne comme prévu.
- Recommandation : le propriétaire de l'instance doit être responsable de l'affectation des tâches de certification et des instances de certification au domaine correct. Le changement de domaine pour ces enregistrements ne modifie pas les fonctionnalités, mais limite la vue des enregistrements.

Comment configurer Séparation de domaine pour la certification de données

Après avoir activé le module d'extension Séparation de domaine, aucune étape supplémentaire n'est requise pour configurer Séparation de domaine pour la certification de données.

- Les propriétaires d'instances déterminent quels CI ou enregistrements nécessitant une certification peuvent être séparés par domaine.
- Les clients peuvent configurer un environnement séparé par domaine en affectant des tâches à un domaine, mais si les données sont déjà séparées par domaine, seuls les utilisateurs disposant des autorisations de domaine appropriées peuvent afficher les données dans une tâche de certification.

Comment les domaines des locataires gèrent leurs propres données d'application

Il n'est pas nécessaire de définir le domaine sur les tables de certification, mais cela peut être fait si le propriétaire de l'instance le souhaite. Tant que les CI ou les enregistrements devant être certifiés sont séparés par domaine, les utilisateurs disposant des autorisations de domaine appropriées peuvent les consulter.

Traduction automatique

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

Tables séparées par domaine

- cert_instance – Le changement de domaine sur cette table ne modifie aucune fonctionnalité ni les domaines des tâches créées à partir de la table.
- cert_task : le changement de domaine sur cette table modifie les autorisations d'affichage du domaine de la tâche.
- cert_element : il n'est pas recommandé de changer de domaine sur ces enregistrements. Tant que les CI ou les enregistrements à certifier sont déjà séparés par domaine, cert_element enregistrements le reflèteront.
- cert_filter – Le changement de domaine sur cette table modifie l'affichage et le filtrage de CI ou d'enregistrements de domaine.

Cas d'utilisation

Les propriétaires d'instance qui ont plusieurs clients qui certifient l'infrastructure qu'ils possèdent peuvent affecter des domaines à ces CI et aux tâches de certification pour restreindre la vue d'un client à un autre.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Composants associés au gestionnaire de données CMDB

Les travaux planifiés, tables, rôles et propriétés suivants sont associés au gestionnaire de données CMDB. Certains d'entre eux sont installés avec Espace de travail CMDB.

Propriétés système

En tant qu'administrateur du gestionnaire de données (data_manager_admin), vous pouvez afficher les propriétés du gestionnaire de données CMDB dans Espace de travail CMDB.

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Gestion** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.
2. Sélectionnez le lien **Gestionnaire de données** dans Outils de gestion, dans la section Gérer.
3. Sélectionnez **Paramètres** dans la barre de navigation de gauche.

Propriétés/paramètres/étiquettes sur la page des paramètres du gestionnaire de données

Propriété/Paramètre/Étiquette	Description
glide.cmdb.data.manager.delete.batch.size	Taille de chaque lot de CI supprimé ou archivé (affecte l'optimisation des performances). • Type : entier • Valeur par défaut : 1 000
Définitions de la mise hors service	Liste des définitions de mise hors service utilisées dans les politiques de cycle de vie du gestionnaire de données CMDB. Pour en savoir plus sur le concept et l'utilisation des définitions de mise hors service, consultez :

Traduction automatique

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

Propriétés/paramètres/étiquettes sur la page des paramètres du gestionnaire de données (suite)

Propriété/Paramètre/Étiquette	Description
	• Définitions de la mise hors service • Gérer les définitions de mise hors service pour le gestionnaire de données CMDB
Utilisateurs du travail planifié	Groupe d'utilisateurs à partir duquel sélectionner l'utilisateur sous lequel les travaux planifiés s'exécutent lors de la création des politiques de certification et d'attestation. La valeur par défaut pour le *Scheduled job default user* champ est Exécuteur de tâche du gestionnaire de données, qui est un membre des utilisateurs de la tâche planifiée du gestionnaire de données par défaut *User group* . Le paramètre de cette propriété détermine la liste des utilisateurs disponibles dans la **tâche planifiée Exécuter la politique en tant que** champ sur le formulaire Calendrier d'une nouvelle politique.
sn_cmdb_ws.cmdb.dm.policy_types.due_date_notification Notifications	Notifications concernant les tâches incomplètes de certification et d'attestation. Lorsque l'une ou l'autre est cochée, le système avertit les titulaires de tâches que la date d'échéance des tâches incomplètes approche. Les notifications sont envoyées lorsque 50 %, 70 % et 90 % du délai jusqu'à la date d'échéance est écoulé. À la date d'échéance de la tâche, une notification d'échéance est envoyée au propriétaire de la tâche et à son responsable. Lors de la fermeture d'une tâche, l'envoi de notifications s'arrête. Pour plus d'informations sur l'utilisation du paramètre **Délai en jours pour terminer** pour calculer le moment où les notifications sont envoyées, reportez-vous à la section Créer une politique du gestionnaire de données CMDB.
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe Délai de tâche de politique vieillissante	Nombre de jours avant qu'une tâche du gestionnaire de données ne soit marquée comme vieillie. • Type : entier • Valeur par défaut : 30

Traduction automatique

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

Propriétés/paramètres/étiquettes sur la page des paramètres du gestionnaire de données (suite)

Propriété/Paramètre/Étiquette	Description
glide.cmdb.data.manager.subflow.timeout Seuil du délai d'exécution du flux secondaire	Seuil (en millisecondes) du temps d'exécution du flux secondaire. Un flux secondaire qui dépasse ce seuil lors de son exécution est annulé. • Type : entier • Valeur par défaut : 600 000 (10 minutes)
glide.cmdb.data_manager.default_archive_time Nombre de jours pendant lesquels les CI sont archivés avant d'être définitivement supprimés	Nombre de jours pendant lesquels il est encore possible de restaurer des CI archivés à partir de tables d'archivage. Une fois le nombre de jours spécifié écoulé, les CI archivés sont définitivement supprimés des tables d'archivage. • Type : entier • Valeur par défaut : 120
cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days Nombre de jours après lesquels la tâche est considérée comme périmée	Nombre de jours après lesquels une tâche est considérée comme périmée et définie sur **Fermée annulée** par la *`CMDB Data Manager - Stale Task Cleaner`* tâche planifiée quotidienne. Détails : • Type : entier • Valeur par défaut : 90
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data_manager.rejected.task.notification.group Groupe devant recevoir des notifications pour une tâche rejetée	Identifiant système d'un groupe d'utilisateurs pour notifier les tâches en cours de rejet. Par défaut, cette propriété n'a pas de valeur, auquel cas tous les administrateurs du gestionnaire de données sont informés des tâches rejetées. Pour en savoir plus sur l'utilisation de cette propriété lors de la révision et du rejet des tâches du cycle de vie, reportez-vous à la section Examiner les tâches du gestionnaire de données CMDB.

Traduction automatique

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

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
Processeur de politique d'archivage/suppression du gestionnaire de données CMDB	Traite toutes les politiques publiées de type Archiver et supprimer : • Applique les politiques uniquement aux CI déjà mis hors service. • Traite d'abord toutes les politiques d'archivage et, si aucune erreur n'est survenue, continue à traiter toutes les politiques de suppression.
Gestionnaire de données CMDB Mettre hors service le processeur de politique	Traite toutes les politiques publiées de type Mettre hors service : applique les politiques uniquement aux CI qui ne sont pas mis hors service.
Gestionnaire de données CMDB : nettoyeur de tâches périmées	Nettoie les tâches périmées du gestionnaire de données CMDB en définissant la tâche sur **Fermé annulé**. La `cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days` propriété système détermine le nombre de jours après lesquels une tâche est considérée comme périmée (90 par défaut). Une tâche devient périmée si : • La tâche a été créée il y a au moins 90 jours (par défaut) et est toujours ouverte. • Les demandes d'approbation datent de plus de 90 jours (par défaut) et la tâche n'est pas encore approuvée.
Processeur de politique de suppression du gestionnaire de données CMDB d'entrée connexe	Traite la politique Supprimer l'entrée associée de la CMDB en supprimant les tables connexes spécifiées de la table Entrée associée [cmdb_related_entry].

Tables

Table	Description
Politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy]	Détails sur les politiques du gestionnaire de données CMDB.
Exécutions de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_execution]	Enregistrements d'exécution correspondant à chaque exécution de politique. Comme les politiques s'exécutent en fonction de leur calendrier récurrent, le système génère pour chaque exécution un enregistrement avec un *numéro d'exécution de politique* unique pour cette exécution. Un numéro

Traduction automatique

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

Table	Description
	d'exécution de politique a le préfixe « PLCEXEC ». Les enregistrements d'exécution associés aux exécutions de politique de certification sont utilisés pour remplir le tableau de bord de certification des données.
Attributs d'exécution de la politique de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_policy_runtime_attributes]	Métadonnées de politique actuelle, y compris l'état et le résumé.
Contrôle de la tâche de gestion des données CMDB [cmdb_data_management_task]	Ouvrir les tâches de politique générées par les politiques publiées.
Tâches de gestion des données CMDB pour les CIs [cmdb_data_management_task_to_ci]	Associations de tâches aux CI.
Tâche du gestionnaire des données CMDB pour les documents [cmdb_data_management_task_to_document]	Associations de tâches et d'éléments connexes.
Tâches d'attestation de gestion des données CMDB pour les CI [sn_cmdb_ws_attestation_task_to_ci]	Associations de CI de tâche et d'attestation
Tâches de gestion des données CMDB pour les CIs [cmdb_ci_state_management_task_to_ci]	Associations de tâches et de CI pour le type de politique « Suppression de CI dépendants ».
CI exclus [cmdb_policy_ci_exclusion_list]	Suit les CI qui sont définis pour être exclus lors de l'évaluation de la politique.
Type de politique CMDB [cmdb_policy_type]	Types de politiques pris en charge par le gestionnaire de données CMDB.
Catégories de types de politiques CMDB [cmdb_policy_type_categories]	Associations de types de politiques à Studio de workflow des catégories.
Définitions personnalisées de la mise hors service CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions]	Définitions de mise hors service personnalisées utilisées dans les politiques de cycle de vie (Mettre hors service/Archiver/Supprimer).
Travaux planifiés de la politique CMDB [cmdb_policy_scheduled_job]	Détails de la tâche planifiée de la politique.

Traduction automatique

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

Table	Description
Configuration de l'évaluation des relations CI dépendantes [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]	Informations sur les relations étrangères des CI qui sont utilisées pour les opérations de suppression et d'archivage. Les relations superflues sont les relations qui ne font pas partie de la chaîne de dépendance du CI. Pour plus d'informations, consultez Gestion des CI dépendants.
Exclusions de classe CI dépendante de la CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]	Classes exclues pour le CI dépendant, qui est utilisé avec les types de politiques Archiver/Mettre hors service/Supprimer pour déterminer quels CI sont des CI dépendants orphelins. Pour plus d'informations, consultez Gestion des CI dépendants.
Grand livre CI dépendant de la CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]	Table intermédiaire pour CI dépendant orphelin liée à la suppression ou à l'archivage du CI principal dont ils dépendent. Également utilisé dans une opération de mise hors service en cascade de CI dépendants. Pour plus d'informations, consultez Gestion des CI dépendants.
Fin de vie du Ledger du CI de CMDB [cmdb_ci_end_of_life_ledger]	CI qui sont définis comme mis hors service et qui appartiennent à une classe qui a des dépendances en aval. Utilisé dans la politique de mise hors service du CI dépendant.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur du gestionnaire de données CMDB [data_manager_admin]	Peut accéder à toutes les fonctionnalités du gestionnaire de données CMDB, notamment : • Accès complet aux tâches affectées. • Accès complet aux politiques. • Possibilité d'associer des catégories de flux secondaire au type de politique. Peut créer, modifier et supprimer des politiques, calculer des	• task_editor • data_manager_user • cmdb_query_builder_read

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	aperçus, approuver des tâches et gérer des listes d'exclusion.	
Utilisateur du gestionnaire de données CMDB [data_manager_user]	Peut afficher les politiques du gestionnaire de données CMDB en mode lecture seule et calculer les aperçus. Peut effectuer les tâches suivantes : • Affichez les tâches affectées. • Mettre à jour, approuver ou rejeter une tâche affectée. • Ajouter un CI à une liste d'exclusion de sa tâche.	cmdb_read
Exécuteur de tâche DataManager [dataManager.jobRunner]	Utilisateur par défaut pour la *Scheduled job default user* propriété du gestionnaire de données CMDB. Le champ **Exécuter la tâche planifiée de la politique en tant que sur** le formulaire Calendrier d'une politique est défini sur cet utilisateur si aucune autre option n'est choisie.	

Groupes de la CMDB

Un groupe CMDB est un ensemble de CI qui vous permet d'appliquer des actions de CI collectivement à tous les CI qui sont membres du groupe.

Par exemple, une API Gestion du cycle de vie des CI CMDB peut utiliser une API scriptable de groupe CMDB pour récupérer la liste des CI du groupe, puis appliquer une action Gestion du cycle de vie des CI collectivement à tous les CI. Vous pouvez également utiliser un groupe CMDB avec la méthode de remplissage de service Groupe de CI dynamique pour renseigner un service d'application.

Type de groupe

Vous pouvez configurer un groupe CMDB avec l'un des types de groupe suivants :

- Intégrité : les CI du groupe peuvent être surveillés par l'intégrité CMDB, et l'intégrité agrégée est signalée pour le groupe dans son ensemble dans le tableau de bord de la vue du groupe CMDB. Par exemple, vous pouvez surveiller l'intégrité uniquement des CI dans un emplacement spécifique.
- Espace de travail CMDB : le groupe apparaît dans la vue Gestion du panneau Vue d'ensemble des dans l'espace de travail CMDB.

Traduction automatique

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

Créer et remplir un groupe CMDB

Selon le type de groupe, vous pouvez renseigner un groupe CMDB en ajoutant manuellement des CI individuels, en sélectionnant des requêtes CMDB enregistrées ou en générant des requêtes codées dans le groupe CMDB lui-même. Les CI résultants de chaque requête sont ajoutés en tant que membres au groupe.

Avant de commencer

Rôles requis :

- Pour afficher les groupes CMDB - itil
- Pour utiliser une CMDB, les requêtes cmdb_query_builder en plus d'ITIL
- Pour ajouter manuellement des CI : itil ou actif

En outre, pour renseigner un groupe CMDB à l'aide d'une requête CMDB, une requête CMDB enregistrée doit exister.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété `glide.cmdb.group.max_ci_limit` système détermine le nombre maximal de CI qu'un groupe CMDB peut contenir (par défaut, 10 000). Une fois la limite spécifiée atteinte, les CI ne peuvent pas être ajoutés au groupe, sauf si vous augmentez la valeur de cette propriété.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Groupes CMDB**.
2. Dans le volet Groupes CMDB, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire, sélectionnez avec le bouton droit de la souris la barre de titre, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Groupe CMDB

Champ	Description
Nom de groupe	Nom unique pour le groupe.
Type de groupe	○ Par défaut : type de groupe de base qui peut être renseigné en ajoutant manuellement des CI, des requêtes enregistrées et des requêtes codées. ○ Intégrité : définit l'intégrité CMDB pour surveiller l'intégrité des CI de groupe et regrouper les résultats d'intégrité pour le groupe dans son ensemble. Ne peut être rempli que par des requêtes codées. **Remarque :** Les filtres dynamiques ne sont pas pris en charge lors du remplissage de ce type de groupes CMDB.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Espace de travail CMDB: groupe de classes personnalisé qui apparaît dans le panneau Vue d'ensemble des CI dans l'application du magasin Espace de travail CMDB. Ne peut être rempli que par des requêtes codées.

4. Pour utiliser les requêtes CMDB enregistrées :
   a. Sélectionnez Le **groupe CMDB contient des requêtes enregistrées** , puis sélectionnez **Ajouter une requête**.
   b. Sélectionnez une requête dans la liste des **requêtes enregistrées du générateur de requêtes** .
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les résultats renvoyés se composent des CI de toutes les classes référencées dans la requête enregistrée. Ces CI deviennent membres du groupe CMDB.
5. Pour ajouter manuellement des CI :
   a. Sélectionnez **Le groupe CMDB contient des éléments de configuration** , puis sélectionnez **Modifier le CI manuel**.
   b. **Facultatif :** Ajoutez des filtres.
   c. Sélectionnez les CI dans la liste **des éléments de configuration** , puis sélectionnez **l'icône « + »** en bas.
   d. Dans la liste **Membres du groupe** , sélectionnez les CI à ajouter au groupe.
   e. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et quitter**.
   f. Dans la boîte de dialogue **Enregistrer la confirmation**, sélectionnez **OK.**
   g. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Pour utiliser des requêtes codées :
   a. Sélectionnez **Le groupe CMDB contient des requêtes encodées** , puis sélectionnez **Nouveau**.
   b. Remplissez le formulaire Le groupe CMDB contient la requête codée avec les conditions de requête qui filtrent les CI à inclure dans le groupe.

Remarque :
Les filtres dynamiques ne sont pas pris en charge pour les groupes de type d'intégrité CMDB, même s'il est possible de les ajouter dans une clause de condition.

Champ	Description
Classe	Classe à laquelle la requête codée s'applique.
Condition de vue d'ensemble de CI	Filtre utilisé dans le calcul du graphique Vue d'ensemble des CI dans Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	S’applique uniquement si la *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* propriété système est définie sur **vrai** (**faux** par défaut). Améliore les performances en produisant moins de résultats lorsqu’il y a une grande quantité de données dans un environnement qui n’a pas migré vers CSDM. Cette condition n’est pas utilisée lors de la sélection **de Afficher tout le CI.**
Condition	Filtre les CI qui sont inclus dans le groupe. Utilisé si la **condition de vue d’ensemble du CI** n’est pas applicable.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Sélectionnez **Afficher tous les CI** pour afficher tous les CI à partir de toutes les colonnes de résultats de la requête. Toutefois, seuls les CI des tables CMDB sont affichés.

Afficher les détails de la gestion du cycle de vie des CI pour les CI du groupe CMDB

Affichez l’état opérationnel de la gestion du cycle de vie des CI et les actions de CI qui s’appliquent aux CI membres d’un groupe CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le groupe CMDB est basé sur une requête CMDB, alors la requête s’exécute en temps réel et affiche les CI résultants. Si la requête ne se termine pas correctement en raison de l’expiration ou pour d’autres raisons, des messages d’erreur appropriés s’affichent.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Groupes CMDB**.
2. Sur la page **Groupes CMDB** , cliquez sur un groupe CMDB.
3. Cliquez sur **Afficher tous les CI.**

Champ	Description
Élément de configuration	Membre du groupe de CI.
Classe	Classe du membre du groupe de CI.
Statuts opérationnels	Gestion du cycle de vie des CI État opérationnel du CI, tel que « Réparation en cours » ou « Opérationnel ». Les états opérationnels possibles sont définis dans la *Operational status* liste de choix du champ de la table cmdb_ci.
Actions	Les actions de gestion du cycle de vie des CI qui s’appliquent au CI, telles que « Clonage »

Traduction automatique

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

Champ	Description
	et « Mise en service ». Les actions possibles sont définies dans la table Actions de CI CMDB [statemgmt_cmdb_actions].

CMDB Conformité

CMDB La conformité est un ensemble d'outils qui permet aux administrateurs de certifier CMDB l'exactitude des données et de corriger toute divergence trouvée dans les données.

Remarque :
Pour la conformité dans le contexte des buts et objectifs de l'entreprise interne, ainsi que de la législation et des réglementations externes, consultez Explorer Gestion de la politique et de la conformité .

Options de certification

CMDB Compliance propose ces options de certification en fonction de la taille et des exigences de votre organisation :

Option	Description
État souhaité	Compare automatiquement les attributs et relations réels d'enregistrements spécifiques ServiceNow par rapport aux états souhaités pour ces enregistrements. Par exemple, un audit peut détecter un serveur de base de données Linux avec une RAM insuffisante ou dont les relations dépendantes avec un autre CI sont incorrectes. Le système publie ensuite toutes les divergences trouvées et affecte automatiquement des tâches de suivi à des utilisateurs qualifiés pour mettre ce serveur en conformité.
Conformité d'architecture	Compare automatiquement les attributs réels de CI spécifiques, tels que le nombre de processeurs, la RAM ou la taille du disque, aux attributs attendus pour ces CI. Le système publie les discordances trouvées et affecte automatiquement les tâches de rattrapage aux utilisateurs qualifiés.

Modèles de conformité et audits

Les modules Modèles et Audits situés au niveau supérieur du menu Conformité permettent à un utilisateur certification_admin de créer, modifier et supprimer tous les types de modèles et d'audits.

Vous pouvez utiliser des modèles de conformité et des audits pour évaluer les enregistrements de n'importe quelle table du système, et pas seulement pour ServiceNow les tables étendant la table d'éléments de configuration [cmdb_ci]. Les audits de conformité certifient uniquement les attributs d'enregistrement. Les modèles de conformité peuvent être utilisés dans les définitions de test de contrôle de Gouvernance, risque et conformité.

Activation de la conformité

La fonctionnalité de conformité est fournie par le module d'extension Certification Core (com.snc.certification_core), qui contient les fonctionnalités partagées requises pour les audits de certification.

Le module d'extension Certification Core (com.snc.certification_core) se compose des modules d'extension suivants et est activé par défaut.

Traduction automatique

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

- Activé par défaut : Certification d'état souhaité (com.snc.certification_desired_state)
- Activer : Conformité d'architecture (com.snc.architecture_compliance), qui active automatiquement le module d'extension Gestion des versions (com.snc.version) qui gère les versions de filtre et de modèle de certification.
- Activer : Data Certification (com.snc.certification_v2), qui active automatiquement le module d'extension Gestion des versions (com.snc.version) qui gère les versions de filtre de certification.

Installé avec Compliance

Ces composants sont installés avec le module d'extension Certification Core.

Les données de démonstration sont incluses dans les modules d'extension Desired State et Architecture Compliance.

Le module d'extension Certification Core ajoute ou modifie ces tables.

Traduction automatique

Tables principales de certification de conformité

Nom	Description
Audit [cert_audit]	Contient toutes les données requises pour exécuter un audit, y compris les utilisateurs affectés aux tâches de suivi et le calendrier d'exécution.
Résultat d'audit [cert_audit_result]	Contient les résultats d'audits de certification spécifiques.
Tâche de suivi [cert_follow_on_task]	Contient les tâches qui ont été générées à partir d'un écart d'audit.
Modèle de certification [cert_template]	Contient la définition de l'état souhaité de l'enregistrement. Le modèle inclut un filtre qui identifie les enregistrements à évaluer ainsi que les attributs et valeurs de relation attendus. Contient les enregistrements à certifier, les attributs attendus et les valeurs de relation attendues.
Condition de certification [cert_cond]	Table de base qui définit l'attribut souhaité ou les conditions de relation utilisées dans les modèles.
Condition d'attribut de certification [cert_attr_cond]	Contient les conditions qui définissent les valeurs d'attribut de CI souhaitées. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Condition de relation de CI de certification [cert_ci_rel_cond]	Contient les conditions de relation de CI à CI. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Condition de relation d'utilisateur de certification [cert_user_rel_cond]	Contient les conditions de relation entre le CI et l'utilisateur. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Condition de relation de groupe de certification [cert_group_rel_cond]	Contient les conditions de relation de CI à groupe. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].

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

Tables principales de certification de conformité (suite)

Nom	Description
Condition de liste connexe à la certification [cert_related_list_cond]	Contient les conditions de liste connexe. Cette table étend la table de base Condition de certification [cert_cond].
Filtre de certification [cert_filter]	Contient un filtre de certification, y compris la table qui contient les enregistrements à auditer et les conditions de filtre.

Rôles d'utilisateur

Le rôle de certification est automatiquement affecté à tous les utilisateurs ayant le rôle itil lorsque le module d'extension Certification Core est activé ou lorsque les applications de conformité sont mises à niveau. Certification Core installe deux règles métier, toutes deux appelées **Ajouter un rôle de certification au gestionnaire**, qui effectuent des tâches similaires sur des tables différentes. Une règle recherche un gestionnaire spécifié dans la table Utilisateur [sys_user] et l'autre vérifie le rôle de certification dans la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role]. Lorsqu'un gestionnaire et le rôle de certification sont spécifiés pour un utilisateur, le système accorde automatiquement le rôle de certification au gestionnaire. Cette fonctionnalité garantit qu'une tâche de certification peut être escaladée avec succès au niveau suivant. Le système accorde ce rôle automatique uniquement au responsable immédiat de l'utilisateur et non à d'autres personnes en amont de la chaîne de gestion.

Remarque :
Lorsqu'un gestionnaire n'a que le rôle de certification et aucun autre rôle, il est considéré comme un demandeur et n'est pas compté comme un utilisateur abonné (prestataire).

Certification de conformité Rôles d'utilisateur Core

Nom	Contient des rôles	Description
certification	aucun	Peut lire et mettre à jour les tâches de certification pour résoudre les écarts.
certification_filter_admin	aucun	Peut créer, lire et mettre à jour des filtres de certification.
certification_admin	certification, certification_filter_admin	Peut gérer l'ensemble du processus de certification. Ces utilisateurs peuvent créer, modifier et supprimer tous les enregistrements de certification.

Politiques d'interface utilisateur

Politiques de l'interface utilisateur principale de certification de conformité

Nom	Table	Description
Mettre la table en lecture seule	Audit [cert_audit]	Définit le champ de table dérivé du filtre sélectionné en lecture seule.
Masquer le type d'audit	Audit [cert_audit]	Masque le champ Type d'audit.
Masquer la prochaine exécution planifiée	Audit [cert_audit]	Masque la date du cycle planifié suivant lorsqu'un audit est inactif ou sur demande.

Traduction automatique

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

Politiques de l'interface utilisateur principale de certification de conformité (suite)

Nom	Table	Description
Afficher les champs de tâche lorsque Créer des tâches est défini sur vrai	Audit [cert_audit]	Affiche tous les champs associés à la création de tâches lorsque l'utilisateur coche la case Créer des tâches.
Rendre le nom obligatoire	Audit [cert_audit]	Fait du nom un champ obligatoire.
Empêcher la modification de Date de dernière exécution	Audit [cert_audit]	Définit le champ de date de la dernière exécution en lecture seule.
Afficher le champ d'utilisateur	Audit [cert_audit]	Affiche ou masque les champs en fonction du type d'affectation sélectionné. Le système affiche le champ Utilisateur lorsque vous sélectionnez les types d'affectation suivants : • Champ d'utilisateur si l'option Affecter à vide est Créer une tâche affectée. • Utilisateur spécifique
Afficher les champs Affecter à	Audit [cert_audit]	Affiche ou masque les champs en fonction du type d'affectation sélectionné. Le système affiche le champ Affecter à lorsque le type d'affectation est Champ d'utilisateur.
Afficher les champs d'affectation	Audit [cert_audit]	Affiche ou masque les champs en fonction du type d'affectation sélectionné. Le système affiche le champ Affecter à vide lorsque vous sélectionnez l'un des types d'affectation suivants : • Champ d'utilisateur • Champ de groupe
Afficher le champ Groupe	Audit [cert_audit]	Affiche ou masque les champs en fonction du type d'affectation sélectionné. Le système affiche le champ Groupe lorsque vous sélectionnez l'un des types d'affectation suivants : • Groupe spécifique • Champ de groupe si l'option Affecter à vide est Créer une tâche affectée.
Masquer les champs associés « exécuter » lorsque l'option Actif est définie sur faux	Audit [cert_audit]	Masque ces champs de planification lorsque l'audit est inactif : • Exécuter • Jour • Heure • Dernière exécution planifiée
Afficher la fenêtre de script sur l'audit scripté	Audit [cert_audit]	Affiche le champ Exécuter ce script lorsque le type d'audit est Scripté.
Mettre la table en lecture seule	Condition de certification [cert_cond]	Définit le champ de table dérivé du filtre sélectionné en lecture seule.

Traduction automatique

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

Includes de script

Principaux scripts includes de certification de conformité

Nom	Description
DesiredStateUtil	Fonctions d'utilitaire pour l'état souhaité, utilisées pour cloner un modèle pour la fonction Insertion.
CMDBRElationshipAjax	Outil permettant d'obtenir toutes les relations pour une table donnée.
RelationshipQueryParseAjax	Analyse les filtres de condition. Cet include de script est le code interne utilisé pour générer les conditions de conformité.
Utilitaires de certification	Fonctions utilitaires de certification qui trouvent la valeur de la prochaine heure d'exécution, etc.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Méthode utilitaire pour définir les durées du minuteur d'escalade.
ConditionUtilsAjax	Utilitaires AJAX pour analyser les requêtes dans un format lisible par l'homme.
DeleteInactiveVersionsAjax	Script côté serveur AJAX pour supprimer toutes les versions inactives d'un enregistrement.

Scripts clients

Certification de conformité Scripts clients principaux

Nom	Table	Description
Mettre le type d'audit en lecture seule s'il n'est pas nouveau	Modèle de certification [cert_template]	Définit le type d'audit correct pour les nouveaux enregistrements. Si l'enregistrement n'est pas nouveau, définit le champ Type d'audit sur lecture seule.
Mettre à jour le nom de table (filtre)	Audit [cert_audit]	Met à jour le champ Nom de table lorsque le filtre est mis à jour.
Mettre à jour le nom de la table	Audit [cert_audit]	Met à jour le champ Nom de table lorsque le modèle est mis à jour.
Définir le nom de la table sur Nouveau	Audit [cert_audit]	Renvoie le nom de la table à partir du modèle ou du filtre.
Mettre à jour le nom de la table	Modèle de certification [cert_template]	Met à jour le champ Nom de table lorsqu'un nouveau filtre est choisi et vérifie toutes les conditions existantes pour voir si elles fonctionnent pour la nouvelle table.
Afficher les conditions lorsque la table est définie	Modèle de certification [cert_template]	Affiche et masque les conditions de manière appropriée lorsque la table est définie.
Réinitialiser le filtre lorsque le type d'audit change	Modèle de certification [cert_template]	Efface le filtre et met à jour les listes affichées lorsque le type d'audit est modifié.

Traduction automatique

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

Règles métier

Certification de conformité Règles métier principales

Nom	Table	Description
Condition de clone	Condition de certification [cert_cond]	Fait partie de la gestion des versions de certification. Cette règle métier conserve l'ID d'origine lorsqu'une condition est modifiée.
Copier le type d'audit à partir de l'audit	Résultat d'audit [cert_audit_result]	Garantit que tous les résultats d'audit ont le même type d'audit que l'audit qui les a générés.
Copier les valeurs à partir du modèle	Audit [cert_audit]	Lorsqu'un utilisateur sélectionne un modèle et met à jour la table, le filtre et le type d'audit à partir du modèle.
Supprimer la condition	Condition de certification [cert_cond]	Partie de la gestion des versions de certification qui supprime une condition.
Empêcher la suppression de l'audit avec les résultats	Audit [cert_audit]	Empêche la suppression d'un audit contenant des résultats.
Empêcher la suppression du filtre avec modèle	Filtre de certification [cert_filter]	Empêche la suppression d'un filtre toujours lié à un modèle ou à un audit.
Empêcher la suppression du résultat avec la tâche	Résultat d'audit [cert_audit_result]	Empêche la suppression d'un résultat d'audit avec une tâche jointe.
Empêcher la suppression du modèle avec audit	Modèle de certification [cert_template]	Empêche la suppression d'un modèle toujours utilisé par un audit.
Mettre à jour les tables des conditions	Modèle de certification [cert_template]	Lors du stockage des conditions de modèle, exécutez correctement tous les workflows et mettez à jour les champs de condition pour contenir la version d'affichage des conditions.
Mettre à jour la version du filtre	Filtre de certification [cert_filter]	Crée une version lorsque le filtre change de manière significative.
Mettre à jour la prochaine heure d'exécution	Audit [cert_audit]	Met à jour l'heure dans le champ Prochaine exécution planifiée lorsqu'un audit est modifié.
Mettre à jour la prochaine heure d'exécution pendant l'exécution	Audit [cert_audit]	Lorsque l'audit s'exécute, mettez à jour le champ Prochaine exécution planifiée avec la prochaine heure d'exécution planifiée de l'audit.
Mettre à jour la table	Modèle de certification [cert_template]	Mettez à jour la table stockée sur la table du filtre.
Mettre à jour la version du modèle	Modèle de certification [cert_template]	Crée une version lorsque le modèle change de manière significative.

Traduction automatique

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

Module de vue d'ensemble de la conformité

Le module de vue d'ensemble de la conformité est un type de page d'accueil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module Vue d'ensemble de la conformité résume :

- États actuels de l'audit
- Tâches de certification en attente
- Écarts de conformité
- Audits à venir
- État général des audits de conformité pour la certification des données, l'état souhaité, la conformité architecturale et les audits scriptés

Seuls les utilisateurs dotés de certains rôles peuvent accéder au module de vue d'ensemble. Les différents niveaux d'accès sont :

Niveaux d'accès par rôle

Rôle	Accès
certification	Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports)
certification_admin	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) Afficher, personnaliser
administrateur	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) • Modifier (peut modifier des jauges)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Conformité** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez des éléments dans les rapports pour obtenir plus d'informations.
   Par exemple, sélectionnez une barre dans le graphique Écarts de conformité pour ouvrir une liste de résultats d'audit filtrés par les attributs respectifs.

Conformité d'architecture

Conformité d'architecture gère les audits planifiés ou sur demande des données afin de déterminer quels éléments de CMDB configuration (CI) correspondent aux attributs attendus. Les audits de conformité vérifient les serveurs pour s'assurer que leurs ressources physiques, telles que la vitesse du processeur ou la mémoire, sont conformes à certaines normes.

Le processus de conformité vérifie les serveurs pour s'assurer que leurs ressources, telles que la vitesse du processeur ou la mémoire, sont conformes aux normes définies par votre

Traduction automatique

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

organisation. Les rapports d'audit affichent les discordances dans les attributs des CI cibles et ServiceNow affectent automatiquement les tâches de suivi à des utilisateurs qualifiés qui peuvent corriger ces divergences.

L'administrateur responsable de la vérification de la conformité crée des définitions de modèle des attributs attendus, puis planifie un audit pour vérifier la conformité des CI. Les résultats de l'audit identifient les CI qui réussissent la certification et détaillent les écarts entre les CI qui échouent. ServiceNow génère et affecte automatiquement des tâches de suivi pour suivre le processus de remise en conformité des CI. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur activent la conformité d'architecture.

Rôles de conformité d'architecture

Pour accéder aux éléments de certification ou les configurer, un utilisateur doit disposer du rôle certification_admin. Ces utilisateurs peuvent créer, mettre à jour et supprimer des filtres s'ils ont un accès approprié aux tables nécessaires.

Dans le système de base, certification_admin utilisateurs ont des droits système limités et n'ont pas accès à toutes les tables nécessaires. Lors de l'affectation des ressources de conformité, assurez-vous d'accorder des rôles supplémentaires à l'utilisateur certification_admin selon les besoins. Par exemple, l'administrateur de certification a besoin de rôles qui accordent l'accès à ces tables :

- Société [core_company]
- Centre de coûts [cmn_cost_center]
- Calendrier [cmn_schedule]

Processus de conformité d'architecture

Effectuez ces tâches dans cet ordre pour certifier les éléments de configuration avec la conformité d'architecture.

1. Créez un filtre.

   Créez un filtre qui définit un sous-ensemble d'éléments de configuration à certifier. Vous pouvez créer plusieurs versions d'un filtre, puis activer la version que vous souhaitez utiliser pour la vérification de conformité. La conformité d'architecture prend uniquement en charge les filtres sur la table Élément de configuration [cmdb_ci] et toutes les tables qui l'étendent.

2. Créez un modèle.

   Créez des conditions de modèle à l'aide des valeurs des champs de référence d'une liste connexe ou des conditions qui définissent les attributs physiques attendus de chaque CI dans un audit. Le modèle utilise un filtre pour déterminer les éléments de configuration que le système examine en fonction de ces conditions.

3. Créez et exécutez un audit.

   Créez et planifiez un audit ou exécutez un audit sur demande. L'audit génère un ensemble de résultats basés sur les conditions du modèle que vous spécifiez.

4. Affichez les résultats d'audit.

   Affichez les résultats d'audit qui présentent tout écart entre l'état attendu, tel qu'exprimé par les conditions du modèle, et l'état réel des éléments de configuration cibles.

Traduction automatique

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

5. Corriger les écarts.

   Corrigez les discordances détectées par l'audit en effectuant les tâches de suivi créées par le système.

Module de vue d'ensemble de la conformité d'architecture

Le module Vue d'ensemble de la conformité d'architecture affiche divers rapports de conformité d'architecture. Le module Vue d'ensemble est un type de page d'accueil.

Seuls les utilisateurs de conformité dotés de certains rôles peuvent accéder au module de vue d'ensemble. Les différents niveaux d'accès sont :

Niveaux d'accès par rôle

Rôle	Accès
certification	Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports)
certification_admin	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) Afficher, personnaliser
administrateur	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) • Modifier (peut modifier des rapports)

À l'aide du module de vue d'ensemble de la conformité d'architecture

Pour utiliser le module de vue d'ensemble de la conformité d'architecture, accédez à **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Vue d'ensemble** et cliquez sur des éléments dans les jauges pour obtenir plus d'informations.

Les rapports disponibles sont les suivants :

Jauges du module de vue d'ensemble de la conformité d'architecture

Rapport	Description	Table
Vieillissement de la tâche à 30/60/90 jours	Toutes les tâches de suivi en suspens regroupées par âge par incréments de 30 jours	Tâche de certification
Écarts de conformité d'architecture	Tous les écarts d'attributs audités	Résultats d'audit
Déploiement de tâches hiérarchiques	Toutes les tâches de suivi regroupées par utilisateur **affecté**	Tâche de suivi
Tâches de conformité d'architecture en attente	Toutes les tâches de suivi à l'état **En attente**, **Ouvert** ou **Travail en cours**	Tâche de suivi

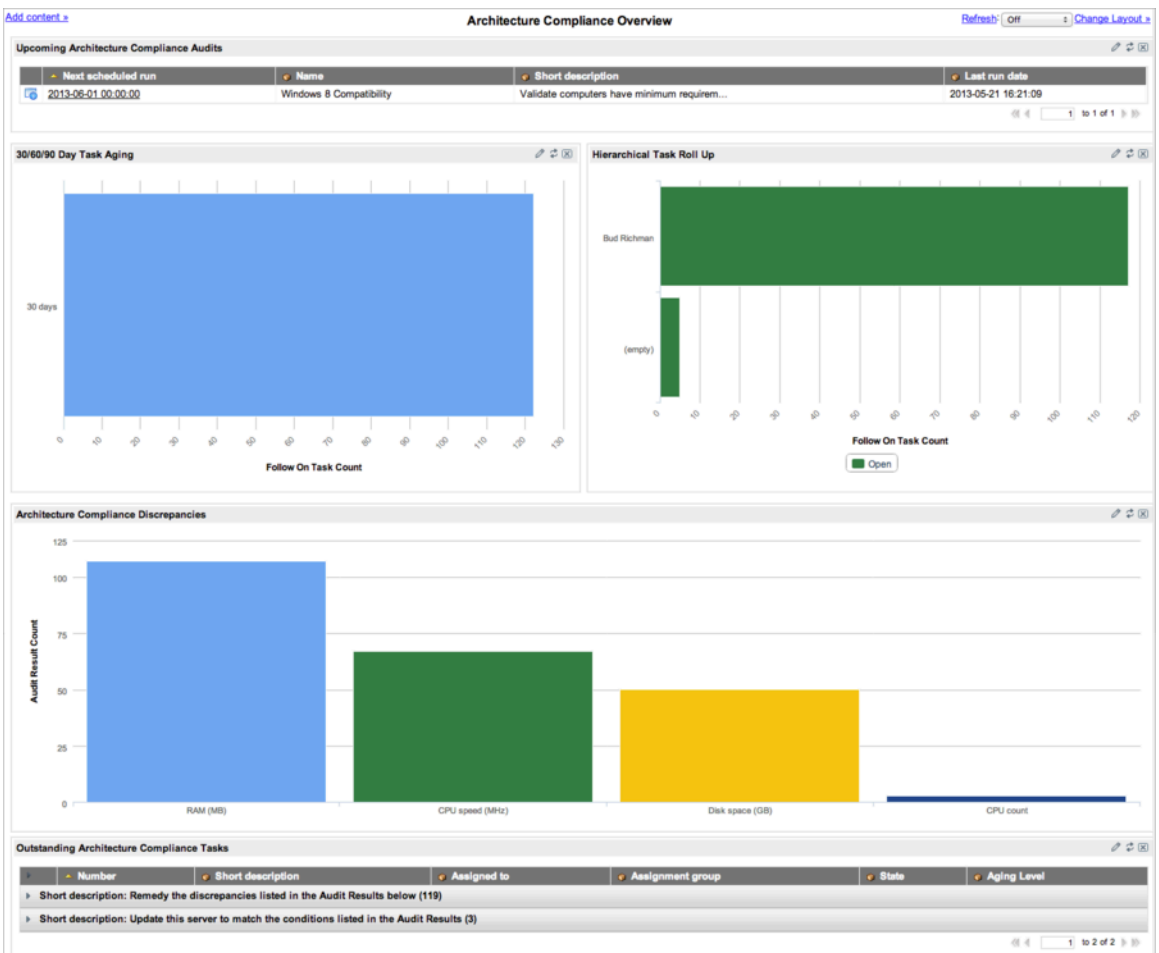
Traduction automatique

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

Jauges du module de vue d'ensemble de la conformité d'architecture (suite)

Rapport	Description	Table
Audits de conformité d'architecture à venir	Tous les audits planifiés	Audit

Module Conformité d'architecture



État souhaité

État souhaité effectue des audits planifiés ou sur demande des données afin de CMDB déterminer quels enregistrements correspondent aux attributs attendus, aux relations CI et aux relations avec d'autres enregistrements du système.

Par exemple, l'état souhaité peut déterminer si un ordinateur possède une licence pour un logiciel particulier. Le processus de conformité vérifie les éléments de configuration (CI) pour s'assurer que leurs attributs et relations sont conformes aux normes établies par votre organisation. Les résultats de l'audit indiquent les discordances dans l'état souhaité d'un enregistrement et ServiceNow affectent automatiquement les tâches de suivi à des utilisateurs qualifiés qui peuvent corriger ces divergences.

Rôles de l'état souhaité

Pour accéder aux éléments de certification ou les configurer, un utilisateur doit disposer du rôle certification_admin. Ces utilisateurs peuvent créer, mettre à jour et supprimer des filtres s'ils ont un accès approprié aux tables nécessaires.

Traduction automatique

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

Dans le système de base, certification_admin utilisateurs ont des droits système limités et n'ont pas accès à toutes les tables nécessaires. Lors de l'affectation des ressources de conformité, assurez-vous d'accorder des rôles supplémentaires à l'utilisateur certification_admin selon les besoins. Par exemple, l'administrateur de certification a besoin de rôles qui accordent l'accès à ces tables :

- Société [core_company]
- Centre de coûts [cmn_cost_center]
- Calendrier [cmn_schedule]

Processus de l'état souhaité

Le processus de certification d'état souhaité peut signifier la vérification des serveurs pour s'assurer que leurs ressources physiques, telles que la vitesse du processeur ou la mémoire, sont conformes à certaines normes. Ce processus garantit également qu'un gestionnaire, un groupe de support et un groupe d'approbation sont affectés à tous les services d'entreprise critiques.

L'administrateur responsable de la certification crée des définitions des états souhaités, puis planifie un audit pour vérifier la conformité des CI. Les résultats de l'audit identifient les CI qui réussissent la certification et détaillent les écarts entre les CI qui échouent. Le ServiceNow système génère automatiquement des tâches de suivi pour suivre le processus d'ajustement des CI à l'état souhaité.

L'état souhaité diffère considérablement de la certification des données. La certification des données est un processus manuel pour s'assurer que vos données correspondent à la réalité. L'état souhaité examine les mêmes données et détermine quand la configuration de chaque élément est à l'état souhaité et approuvé.

1. Créer un filtre de certification : créez un filtre qui définit un sous-ensemble d'éléments de configuration à certifier. Vous pouvez créer plusieurs versions d'un filtre, puis activer la version que vous souhaitez utiliser pour la certification. Vous pouvez créer des filtres sur la table Élément de configuration [cmdb_ci] et sur toutes les tables qui l'étendent.
2. Créer un modèle : créez un modèle avec des conditions qui définissent l'état souhaité des attributs physiques, des enregistrements connexes et des relations pour un CI. Le filtre de certification que vous sélectionnez pour le modèle détermine les éléments de configuration examinés par le système.
3. Créer et exécuter un audit : créez un audit à l'aide du modèle. Configurez l'audit pour qu'il s'exécute selon un calendrier ou sur demande. L'audit génère un ensemble de résultats basés sur les conditions du modèle que vous spécifiez. Déterminez l'utilisation des tâches de suivi :
   - Déterminez si l'audit crée des tâches et des affectations de suivi.
   - Déterminez si la même tâche de suivi est utilisée pour le même échec d'audit sur plusieurs exécutions. L'attribut *glide.allow.new.cert_follow_on_task* système est défini sur vrai par défaut, ce qui permet de créer de nouvelles tâches de suivi pour la même défaillance, à chaque exécution d'audit.
4. Afficher les résultats de l'audit : affichez les résultats de l'audit qui affichent les écarts éventuels entre l'état souhaité, tel que spécifié par le modèle, et l'état réel des éléments de configuration cibles.
5. Corriger les écarts : corrigez les écarts détectés par l'audit en effectuant les tâches de suivi créées par le système.

Traduction automatique

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

Module de vue d'ensemble de l'état souhaité

Le module Vue d'ensemble de l'état souhaité affiche divers rapports d'état souhaité. Le module Vue d'ensemble est un type de page d'accueil.

Rôles du module Vue d'ensemble de l'état souhaité

Seuls les utilisateurs de conformité dotés de certains rôles peuvent accéder au module de vue d'ensemble. Les différents niveaux d'accès sont :

Niveaux d'accès par rôle

Rôle	Accès
certification	Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports)
certification_admin	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) Afficher, personnaliser
administrateur	• Afficher (afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports) • Personnaliser (actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports) • Modifier (peut modifier des rapports)

Les différents niveaux d'accès sont :

- Afficher : peut afficher la page de vue d'ensemble et actualiser les rapports.
- Personnaliser : peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les rapports.
- Modifier : peut modifier les rapports.

Utiliser le module de vue d'ensemble de l'état souhaité

Le module Vue d'ensemble de l'état souhaité affiche divers rapports d'état souhaité.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Conformité** > **État souhaité** > **Vue d'ensemble**.
2. Déplacez ou ajoutez des rapports si nécessaire.
3. Cliquez sur les éléments des rapports pour obtenir plus d'informations.

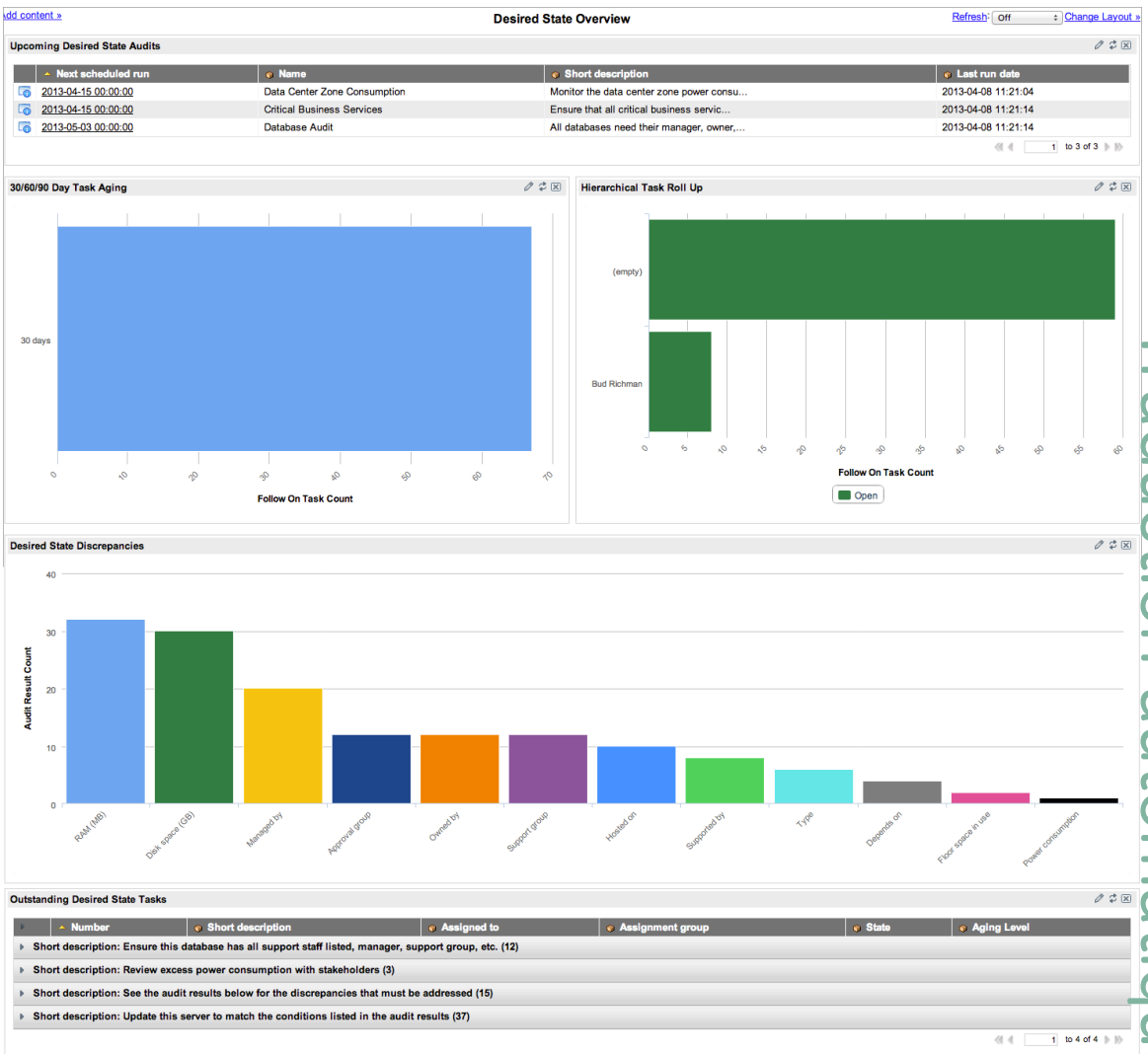
   Le module de vue d'ensemble de l'état souhaité dans le système de base contient les rapports suivants :

   - Audits de l'état souhaité à venir : tous les audits planifiés.
   - Tâches d'état souhaité en suspens : toutes les tâches de suivi à l'état **En attente**, **Ouvert** ou **Travail en cours** .

Traduction automatique

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

- Déploiement de tâches hiérarchiques : toutes les tâches de suivi regroupées par utilisateur **affecté à**
- Écarts d'état souhaité : tous les écarts d'audit pour les attributs et les relations.
- Vieillissement de la tâche à 30/60/90 jours : toutes les tâches de suivi en attente regroupées par âge par incréments de 30 jours.



Traduction automatique

Génération de rapports sur l'état souhaité

L'application État souhaité inclut des rapports permettant d'évaluer vos résultats d'audit.

Ces rapports sont disponibles pour tous les utilisateurs dont le rôle leur donne accès à l'application Reporting . Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent partager ces rapports avec des utilisateurs spécifiques de groupes ou modifier les options d'affichage.

Accédez à la **Rapports** > **Afficher/Exécuter**. Dans le champ de recherche *Rapports* , saisissez tout ou partie du nom du rapport, par exemple État souhaité. Vous pouvez également accéder à la catégorie désignée et sélectionner l'un des rapports.

En plus de ces rapports, vous pouvez générer vos propres rapports.

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

Table de rapports de l'état souhaité

Rapport	Description	Catégorie
Écarts par rapport à l'état souhaité	Ce rapport affiche tous les résultats d'audit d'état souhaités dont la tâche de suivi n'est pas encore à l'état Fermé terminé. Ce rapport s'affiche par nom de colonne. • Type : histogramme • Tableau : Résultat de l'audit [cert_audit_result]	Résultat d'audit
Résultat d'état souhaité avec stabilité instable	Ce rapport affiche tous les résultats d'audit lorsque le champ Stabilité a la valeur Unstable. Ce rapport s'affiche par CI et est empilé par audit. • Type : histogramme • Tableau : Résultat de l'audit [cert_audit_result]	Résultat d'audit
Résultat d'état souhaité avec seuil dépassé	Ce rapport affiche tous les résultats d'audit pour lesquels la valeur du champ Seuil est Dépassée. Ce rapport s'affiche par CI et les piles par audit. • Type : histogramme • Tableau : Résultat de l'audit [cert_audit_result]	Résultat d'audit
Audits de l'état souhaité à venir	Ce rapport affiche les audits d'état souhaités dont l'exécution est prévue au cours des deux prochains trimestres. • Type : rapport de liste (tabulaire) • Tableau : Audit [cert_audit]	Audit
Vieillissement de la tâche de l'état souhaité à 30/60/90 jours	Ce rapport affiche le nombre de tâches de suivi qui ne sont pas Fermées terminées pour les types d'audit d'état souhaités. Le rapport est regroupé par niveau de vieillissement. • Type : histogramme horizontal • Table : tâche de suivi [cert_follow_on_task]	Tâche de suivi
Déploiement de la tâche hiérarchique de l'état souhaité	Ce rapport affiche des données similaires au rapport sur le vieillissement des tâches, mais regroupe les résultats par gestionnaire. • Type : histogramme horizontal • Table : tâche de suivi [cert_follow_on_task]	Tâche de suivi
Tâches d'état souhaité en suspens	Ce rapport affiche des données similaires au rapport sur le vieillissement des tâches, mais regroupe les résultats par brève description. • Type : rapport de liste (tabulaire) • Table : tâche de suivi [cert_follow_on_task]	Tâche de suivi

Traduction automatique

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

Audits de certification

Un audit de certification compare les attributs réels de certains ServiceNow enregistrements. Cet audit sélectionne un filtre par rapport aux attributs attendus, aux relations et aux valeurs d'enregistrement connexes définies par les conditions du modèle ou un script.

Vous pouvez configurer l'audit de manière à créer et affecter des tâches de suivi afin de corriger les discordances détectées par l'audit. Les enregistrements d'audit utilisent un planificateur standard ServiceNow pour déterminer le moment de l'exécution. Après l'exécution d'un audit, les résultats et les tâches de suivi apparaissent dans les listes connexes de l'enregistrement d'audit.

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent créer, mettre à jour, supprimer et exécuter des audits. Les utilisateurs disposant du rôle de certification peuvent afficher les audits, les résultats d'audit et les tâches de suivi.

Créer un audit de conformité

Créez un audit de conformité. Compliance propose deux types d'audits : l'un utilise des modèles pour définir les conditions et l'autre utilise un script.

Avant de commencer

Rôle requis : certification_admin

Procédure

1. Vérifiez qu'un enregistrement de modèle approprié a été créé pour cet audit.

   Remarque :
   Les conditions du modèle définissent les valeurs à auditer.

2. Utilisez le Gestionnaire de classe de CI :
   a. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
   b. Sélectionnez une classe dans la **hiérarchie des classes**.
   c. Dans la barre latérale, cochez **Avancé** , puis sélectionnez **Audit** dans le groupe **Conformité** .
3. Vous pouvez également accéder à l'un de ces modules :
   - **Tous** > **Conformité** > **Audits**
   - **Tous** > **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Audits**
   - **Tous** > **Conformité** > **État souhaité** > **Audits**
   - **Tous** > **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Audits**
4. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le système ouvre un nouvel enregistrement pour le type d'audit associé au chemin de navigation que vous avez sélectionné. Le champ **Type d'audit** est en lecture seule.
5. Remplissez le formulaire en utilisant les champs décrits dans le tableau ci-dessous.
6. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.

   Les listes connexes Résultats de l'audit et Tâches de suivi apparaissent sur le formulaire.
7. Pour exécuter l'audit immédiatement, sélectionnez **Exécuter l'audit**.

Traduction automatique

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

Lorsque des audits de modèles s'exécutent, ServiceNow met à jour la date et l'heure dans le champ **Date de dernière exécution** et remplit les listes associées. Pour les audits scriptés, le champ **Date de dernière exécution** n'est pas renseigné.

8. Affichez les enregistrements passés et les discordances trouvées par l'audit dans la liste connexe **Résultats d'audit** .

   Vous pouvez ouvrir des enregistrements de modèles et toutes les tâches de suivi directement à partir de cette liste connexe. Notez que la valeur dans le champ Description de la **tâche** s'affiche sous la forme **d'une description brève** dans les tâches de suivi.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer des enregistrements d'audit qui ont des résultats d'audit ou des résultats d'audit qui ont des tâches de suivi. ServiceNow**désactive** l'option Supprimer dans les enregistrements et les listes où ces enregistrements dépendants existent.

Création d'audits

Champ	Description
Nom	Nom de cet audit.
Filtre	Filtre à utiliser lorsque le type d'audit est scripté. Ce champ est obligatoire pour les audits scriptés, mais est masqué pour tous les autres types d'audit.
Modèle	[Obligatoire] Modèle à utiliser lors de l'exécution de cet audit. Le type d'audit filtre la liste des modèles disponibles. Seules les versions actives des modèles peuvent être sélectionnées. Par exemple, lorsque vous créez un audit à partir de l'état souhaité, seuls les modèles du type d'audit État souhaité sont disponibles pour la sélection. Pour les types d'audits État souhaité et Conformité d'architecture, seuls les modèles de tables qui étendent la table Élément de configuration [cmdb_ci] sont disponibles. Ce champ est masqué lorsque le type d'audit est **scripté**.
Table	[Lecture seule] Table pour le modèle.
Créer des tâches	Option permettant de créer des tâches de suivi pour corriger les écarts (sélectionné). Dans un audit scripté, vous pouvez créer la logique pour l'un ou l'autre état de la tâche en utilisant **vrai** pour créer des tâches ou **faux** pour ne pas créer de tâches. Par défaut, cette case n'est pas cochée (**faux**) dans un nouvel enregistrement d'audit.
Type d'affectation	Méthode d'affectation des tâches de suivi. Ce champ n'est visible que lorsque la case **Créer une tâche** est cochée. Les choix possibles sont les suivants : ○ Champ d'utilisateur : sélectionnez un champ de référence d'utilisateur dans la table en cours d'audit. Par exemple, vous choisissez l'utilisateur identifié dans le champ **Géré par** de l'enregistrement ayant échoué pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche les champs vides **Affecté à** et **Affecter à** . Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ **vide Affecter à** est utilisée. ○ Utilisateur spécifique : sélectionnez un utilisateur spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ **Utilisateur** . ○ Champ de groupe : sélectionnez un champ de référence de groupe sur la table en cours d'audit. Par exemple, vous pouvez choisir le groupe identifié dans le champ **Groupe de support** de l'enregistrement ayant échoué pour effectuer les tâches. Les tâches sont affectées à tous les membres du groupe. Cette sélection affiche les champs **vides Affecter à**

Traduction automatique

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

Champ	Description
	un groupe et **Affecter à** . Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ **vide Affecter à** est utilisée. ○ Groupe spécifique : sélectionnez un groupe spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ **Groupe** . Tous les membres du groupe sélectionné sont affectés aux tâches.
Utilisateur	Utilisateur spécifique que cet audit affecte aux tâches de suivi. Cet utilisateur doit avoir le rôle de certification. Ce champ est disponible sous les conditions suivantes : ○ Le type **d'affectation** est défini sur Utilisateur spécifique. ○ Attribuer à vide est défini sur Créer une **tâche affectée** et **le type d'affectation** est défini sur **Champ d'utilisateur**.
Affecter à un groupe	Champ de groupe qui définit le groupe que cet audit affecte à la tâche de suivi. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **type d'affectation** est **Champ de groupe**.
Groupe	Groupe spécifique que cet audit affecte aux tâches de suivi. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **type d'affectation** est **Groupe spécifique**.
Affecter à	Champ d'utilisateur qui définit l'utilisateur affecté par cet audit à la tâche de suivi. Ce champ n'est disponible que lorsque le **type d'affectation** est **Champ Utilisateur**.
Attribuer à vide	Comportement à utiliser si le champ sélectionné dans **Affecter à** ou **Affecter à un groupe** est vide sur l'enregistrement en cours d'audit. Par exemple, si une tâche de suivi doit être affectée à un gestionnaire, mais qu'aucun gestionnaire n'est identifié, le paramètre **Affecter à vide** détermine ce qui se passe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **type d'affectation** est **Champ d'utilisateur** ou **Champ de groupe**. Les choix possibles sont les suivants : ○ Ne pas créer de tâche : aucune tâche de suivi n'est créée lorsque le champ **Affecter à** ou **Affecter à un groupe** est vide. ○ Créer une tâche non affectée : créez une tâche de suivi, mais ne l'affectez à aucun utilisateur ou groupe. La tâche peut être affectée manuellement ultérieurement. ○ Créer une tâche affectée : créez une tâche de suivi et affectez-la à l'utilisateur ou au groupe spécifié. Si le type d'affectation est **Champ d'utilisateur**, le champ **Utilisateur** devient disponible. Si le type d'affectation est **Champ de groupe**, le champ **Groupe** devient disponible. L'audit crée automatiquement des tâches de suivi pour tous les enregistrements dont le champ **Affecter à** est renseigné, quel que soit le paramètre **Affecter à vide** .
Description brève	Brève description de l'objectif de l'audit.
Description de tâche	Description générale du travail requis pour les tâches de suivi de l'audit. Toutes les tâches de suivi créées par cet audit héritent de cette description.
Actif	Activez le contrôle pour cet enregistrement d'audit. Décochez cette case pour empêcher l'exécution de cet audit et la création de tâches de suivi.
Exécuter	Fréquence d'exécution du calendrier qui génère l'audit. ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Périodiquement

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Une fois ○ Sur demande
Jour	○ Si **l'exécution** est **hebdomadaire,** jour de la semaine où l'audit s'exécute. ○ Si **l'exécution** est **mensuelle**, jour du mois au cours duquel l'audit s'exécute. Si le jour est le 29, le 30 ou le 31, pour les mois plus courts, l'audit s'exécute le dernier jour du mois.
Intervalle de répétition	Si **l'exécution** est **périodique,** fréquence à laquelle l'audit s'exécute, sur la base d'une horloge de 24 heures. Entrez le nombre de jours entre les audits et l'heure de la journée à laquelle vous souhaitez que l'audit s'exécute. Par exemple, définissez **Jours** sur **10** et **Heures** sur **14:00:00** pour exécuter l'audit tous les 10 jours à 14h00.
En cours de démarrage	Si **l'exécution** est **périodique** ou **une seule fois**, date et heure d'exécution de l'audit.
Heure	Si **l'exécution** est **quotidienne,hebdomadaire,mensuelle** ou **une fois**, heure de la journée, sur une horloge de 24 heures, à laquelle l'audit s'exécute.
Date de dernière exécution	[Lecture seule] Date et heure auxquelles l'audit s'est exécuté pour la dernière fois selon son calendrier habituel ou manuellement. Les aperçus d'audit ne mettent pas à jour ce champ.
Prochaine exécution planifiée	[Lecture seule] Date et heure d'exécution de l'audit. Le système recalcule ce champ lorsque vous modifiez le calendrier.
Type d'audit	[Lecture seule] Type affecté à cet audit. Le système sélectionne le type d'audit en fonction de l'application à partir de laquelle l'audit est créé. Le type peut être : ○ État souhaité ○ Conformité d'architecture ○ Conformité ○ Scripté
Fenêtre de santé	Durée de la période d'évaluation pour le seuil et la stabilité. La valeur de la fenêtre de santé définit le nombre d'unités de fenêtre de santé dans une période d'évaluation pour un audit. Cette valeur est exprimée sous forme de nombre entier positif. La valeur par défaut de ce champ est **7**.
Unité de fenêtre de santé	Unité de mesure qui définit la durée d'une fenêtre d'intégrité. La valeur par défaut de ce champ est **Jours**. Les choix possibles sont les suivants : ○ Minutes ○ Heures ○ Jours ○ Mois
Nombre de seuils	Nombre acceptable d'échecs d'audit pour le champ d'état souhaité qui peuvent se produire pendant la fenêtre d'intégrité spécifiée pour un CI. Les résultats de l'audit indiquent quand un champ d'état souhaité se situe dans cette limite ou l'a dépassée. La valeur par défaut du seuil est 5.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Décompte de stabilité	Nombre acceptable de fois où les résultats d'audit d'un CI peuvent basculer entre **Certifié** et **Échoué** dans la fenêtre d'intégrité spécifiée . Les résultats d'audit d'un CI indiquent s'il est stable ou instable. La valeur par défaut pour la stabilité est 1.
Exécuter ce script	Script d'audit à exécuter, qui contient les conditions qu'un CI doit respecter pour réussir l'audit. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'audit est **scripté**. Le formulaire d'audit comprend un exemple de script contenant des instructions pour effectuer l'audit et générer les tâches de suivi.

Copier un audit

De nouveaux audits peuvent être créés à partir d'un audit existant.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement d'audit que vous souhaitez copier.
2. Modifiez le nom ou la description brève pour distinguer cet audit de l'original.
3. Apportez toutes les autres modifications nécessaires.
4. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête et sélectionnez Insérer ou Insérer et rester dans le menu contextuel.
   Le système efface le champ Date de **dernière exécution** et insère l'enregistrement dans la base de données.

Planifier et exécuter un audit

Le système effectue automatiquement des audits à partir du calendrier que vous configurez.

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin ou admin peuvent générer des audits à la demande directement à partir du formulaire d'audit en cliquant sur **Exécuter l'audit**. Lorsqu'un audit s'exécute, ServiceNow remplit la liste connexe **Résultats d'audit** dans le formulaire et affiche les tâches de suivi, le cas échéant, dans la liste connexe **Tâches de suivi** . Cliquez sur **Prévisualiser les résultats d'audit** pour générer un aperçu d'audit qui teste les conditions de votre modèle sans générer de résultats d'audit.

Résultats d'audit de certification

Les résultats de l'audit indiquent les enregistrements qui ont réussi ou échoué à un audit et détaillent les écarts détectés.

Un écart est considéré comme tout écart par rapport aux conditions attendues définies dans le modèle ou le script utilisé pour l'audit. Les résultats de l'audit fournissent des liens vers les enregistrements sources et les tâches de suivi pour mettre en conformité les enregistrements ayant échoué. Les enregistrements qui passent un audit ont une seule entrée dans la table des résultats avec un état de certifié. Les enregistrements qui échouent à un audit affichent tous les écarts, chacun ayant un état d'échec.

ServiceNow Affiche les résultats d'un audit de certification aux emplacements suivants :

- Liste des résultats d'audit
- Liste connexe dans l'enregistrement d'audit
- Une liste connexe dans la vue de conformité d'un enregistrement de CI

Traduction automatique

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

Afficher un résultat d'audit

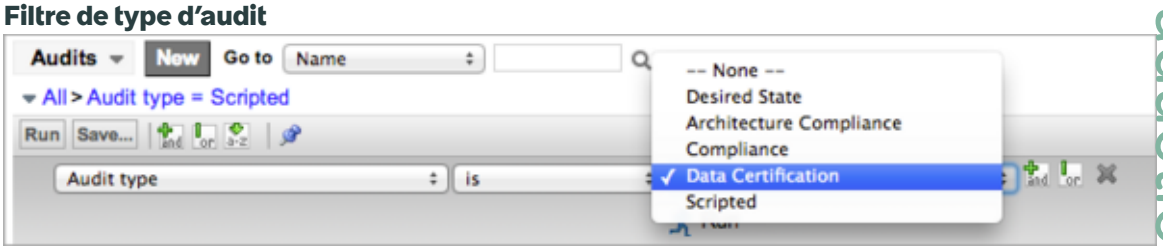
Pour générer des résultats de certification, vous devez d'abord créer et exécuter un audit.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Conformité** > **État souhaité** > **Résultats d'audit**
   - **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Résultats d'audit**
   - **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Résultats d'audit**
   - **Certification de données** > **Calendriers** > **Résultats d'audit**
2. Depuis n'importe quelle liste de résultats d'audit, vous pouvez modifier le filtre pour afficher les résultats pour n'importe quel type d'audit.

   Filtre de type d'audit

   Les résultats sont filtrés par type d'audit et regroupés par numéro d'audit. Au sein des groupes, liste des résultats par date, de la plus ancienne à la plus récente.
3. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement d'audit, l'enregistrement de CI ou les tâches de suivi à partir de cette liste.

Remarque :
Le champ **Type d'audit** a été défini automatiquement lors de la création du résultat d'audit et ne peut pas être modifié. Pour les audits scriptés, le type d'audit est défini lorsque vous créez l'enregistrement d'audit.

Les résultats de l'audit montrent les informations suivantes :

Résultats d'audit

Champ	Description
Créées	Date et heure d'exécution de l'audit.
Document	Enregistrement certifié, tel qu'un élément de configuration (CI).
État	Résultats de certification pour chaque condition évaluée. Les trois états possibles sont les suivants : ○ *Certifié* Un dossier certifié est un dossier qui satisfait à toutes les conditions. L'instance génère un seul résultat d'audit pour un enregistrement certifié. ○ *Raté* Les enregistrements qui ne sont pas certifiés ont un résultat d'audit pour chaque condition ayant échoué. Le **nom de colonne**, la **valeur**

Traduction automatique

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

Champ	Description
	souhaitée, la **valeur d'écart** et la **tâche de suivi**ne sont renseignés que pour les résultats échoués. ○ *En instance* Un état En attente indique que l'audit est incomplet. Les audits de certification de données utilisent cet état lorsqu'un résultat est en attente d'entrée de l'utilisateur.
Nom de colonne	Colonne de champ, de relation ou de liste connexe auditée qui ne correspondait pas à l'état attendu.
Valeur souhaitée	Attribut ou relation requis pour cet enregistrement introuvable, à partir de la condition dans le modèle d'état attendu. Pour la certification de données, cette colonne est vide si l'état de l'enregistrement est *Échoué* ou *En attente*.
Valeur de discordance	Valeur réelle de l'attribut qui ne correspondait pas à l'état attendu. La tâche de suivi, si elle est fournie, suit la résolution de cet écart. Dans une liste des résultats pour le type d'audit **Certification de données** , cette colonne est vide si l'enregistrement a un état *Certifié* ou *En attente*.
Tâche de suivi	Lien vers la tâche de suivi générée pour corriger un écart.
Audit	Lien vers l'enregistrement d'audit qui a produit les résultats.
Seuil	État d'un champ d'état souhaité audité avec un seuil de défaillance défini. Ce seuil est configuré dans le formulaire Audit du formulaire Audit. Ce seuil est le nombre acceptable d'échecs pour un champ d'état souhaité dans une fenêtre d'intégrité spécifiée. Les états de seuil possibles pour les résultats sont les suivants : ○ *Dans la limite* ○ *Dépassé*
Stabilité	État de stabilité d'un CI. L'état de stabilité est basé sur le nombre de fois où le résultat d'audit d'un champ d'état souhaité passe de Certifié à Échoué dans une fenêtre d'intégrité spécifiée. Les états de stabilité possibles sont les suivants : ○ *Stable* ○ *Instable*

Traduction automatique

Supprimer un résultat d'audit

Bien que les résultats d'audit puissent être supprimés, vous ne pouvez pas supprimer un résultat d'audit auquel une tâche de suivi est associée.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'un de ces modules :
   - **Conformité** > **État souhaité** > **Résultats d'audit**
   - **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Résultats d'audit**
   - **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Résultats d'audit**

   La liste regroupe par nom d'audit.

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

2. Cochez la case d'un résultat dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer** dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** en bas de la liste.

   Remarque :
   Si l'enregistrement des résultats comporte une tâche de suivi, l'option **Supprimer** n'est pas disponible. Si vous sélectionnez plusieurs enregistrements, certains avec et d'autres sans, le système supprime uniquement les enregistrements qui n'ont pas de tâches.

3. Cliquez sur un lien de date/heure pour afficher les résultats pour un CI spécifique.

   Remarque :
   Le bouton **Supprimer** n'apparaît sur le formulaire que si le résultat d'audit ne comporte pas de tâche de suivi.

4. Cliquez sur **Supprimer**.

Afficher un résultat d'audit dans la vue Conformité

Après l'exécution d'un audit, vous pouvez afficher les résultats et les tâches de suivi de la vue Conformité dans les enregistrements de chaque CI audité.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette vue n'est disponible que pour les systèmes qui utilisent les classes de CI par défaut fournies avec le système de base ServiceNow , comme Matériel, Logiciel et Ordinateur. Pour plus d'informations sur la création de vues, voir Gestion des vues.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** et ouvrez l'enregistrement d'un CI qui a été inclus dans un audit de conformité.
2. Sélectionnez la vue à configurer en effectuant l'action appropriée pour la version de votre liste.
   La vue Conformité des résultats d'audit s'affiche.

Descriptions de liste des vues de conformité des résultats d'audit

Listes	Description
Résultats d'audit transmis	Répertorie les audits de ce CI qui ont réussi sans discordance. Les informations comprennent les versions du modèle et du filtre utilisé. Les enregistrements sont regroupés d'abord par audit, puis par date et heure de création.
Résultats d'audit en échec	Répertorie tous les audits ayant échoué pour ce CI. Les informations comprennent les données d'écart, la tâche de suivi et les versions du modèle et du filtre utilisés. Les enregistrements sont regroupés d'abord par audit, puis par date et heure de création.
Tâches de suivi	Répertorie toutes les tâches de suivi générées à partir des écarts d'audit pour ce CI.

3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Vue** > **Conformité** dans le menu contextuel.

Traduction automatique

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

Aperçu des résultats

Vous pouvez prévisualiser un audit pour afficher les résultats potentiels sans enregistrer les résultats d'audit ni générer de tâches de suivi. Par exemple, utilisez cette fonctionnalité pour tester l'exactitude des conditions de modèle sans créer des milliers d'enregistrements de résultats.

Dans un enregistrement d'audit, cliquez sur **Aperçu des résultats d'audit** sous **Liens connexes** pour afficher un résumé des résultats d'audit potentiels en haut de l'enregistrement d'audit.

L'aperçu ne modifie pas le champ Date **de dernière exécution** .

Fenêtres de santé

Une fenêtre d'intégrité est une période de fin dans laquelle le système évalue les résultats d'audit des CI pour lesquels les ServiceNow champs d'état souhaité sont définis.

Les champs **Fenêtre d'intégrité** et **Unité d'intégrité** définissent chaque fenêtre et se terminent lorsqu'un audit s'exécute. Par exemple, un audit s'exécute le quinzième jour du mois avec une fenêtre de sept jours. Il évalue les valeurs de seuil d'un champ d'état souhaité de la huitième à la quinzième. Lorsque le même audit s'exécute le lendemain, le système évalue le seuil du neuvième au douzième, et ainsi de suite. L'audit compte sept jours en arrière à partir du jour actuel. ServiceNow évalue une valeur de seuil de CI pour chaque fenêtre d'intégrité, sans tenir compte des résultats de la fenêtre précédente. Par conséquent, l'intégrité d'un CI peut échouer pour un audit, puis être transmise à un audit ultérieur qui s'exécute dans une nouvelle fenêtre.

ServiceNow évalue la stabilité en enregistrant le nombre de fois qu'une valeur de seuil d'état souhaité pour un CI bascule entre **Échec** et **Certifié** dans la fenêtre d'intégrité. Dans l'exemple présenté ici, une fenêtre d'intégrité de 5 minutes a été définie pour le champ d'état souhaité sur un onduleur qui mesure l'autonomie restante de la batterie. Le seuil a été défini sur 2, ce qui permet au champ d'échouer à deux audits dans la même fenêtre d'intégrité.

Lors de l'audit initial, le système a évalué la valeur de seuil pour le champ **Secondes sur batterie** dans une fenêtre de 5 minutes. Cette fenêtre s'étendait de 13 h 52 min 51 s à l'heure de la vérification à 13 h 57 min 51 s. Le champ d'état souhaité affichait Dans la limite pour cet audit et le deuxième audit effectué moins d'une minute plus tard. Les deux vérifications suivantes ont été effectuées dans les cinq minutes suivant la première vérification et les deux ont montré que le seuil (fixé à 2) était dépassé. Un audit ultérieur a été effectué cinq minutes après l'audit au cours duquel le seuil de champ d'état souhaité a été dépassé pour la première fois. Comme la fenêtre de santé avait suffisamment avancé d'unités, le champ **des secondes sur la batterie** était à nouveau dans les limites avec une seule défaillance dans la fenêtre de 5 minutes évaluée.

Filtres de certification

Un filtre de certification crée un sous-ensemble d'enregistrements ServiceNow à auditer, généralement à partir d'éléments de configuration (CI) d'un certain type, tels que tous les UNIX serveurs d'un centre de données spécifique.

Toutefois, vous pouvez définir un filtre pour n'importe quelle ServiceNow table à l'aide de n'importe quel ensemble de conditions prises en charge par le système. Enregistrements audités identifiés par un filtre pour les attributs ou les relations attendus, selon le type d'audit.

Vous pouvez créer plusieurs versions d'un filtre, réactiver les versions inactives et sélectionner la version que vous souhaitez utiliser dans un modèle ou un calendrier de

Traduction automatique

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

certification. Seules les versions actives d'un filtre peuvent être sélectionnées dans les enregistrements de modèle. Vous pouvez utiliser un filtre unique pour plusieurs modèles ou calendriers de certification.

Filtres de certification

Filtre	Description
Certification de données	Valide les CMDB données.
Conformité d'architecture	Gère les examens des données dans les audits de conformité de l'architecture afin de déterminer quels éléments de CMDB configuration (CI) correspondent aux attributs attendus.
État souhaité	Gère les examens des CMDB données pour déterminer quels CI correspondent à un état souhaité pour les attributs et les relations.
Conformité	Gère les examens des enregistrements de n'importe quelle ServiceNow table pour déterminer quels enregistrements correspondent à un ensemble attendu d'attributs et aux conditions d'enregistrement connexes.
Gouvernance IT, risque et conformité	Génère des audits et des tests pour s'assurer que les contrôles sont suivis et crée des tâches pour suivre les actions correctives.

Rôles

Dans le système de base ServiceNow , les utilisateurs disposant du rôle certification_admin ont des droits système limités et n'ont pas accès aux tables requises pour créer un filtre.

Lors de l'affectation des ressources de conformité, assurez-vous que certification_admin utilisateurs disposent de tous les rôles supplémentaires dont ils ont besoin. Par exemple, un utilisateur a besoin de rôles qui lui accordent l'accès à la table Société [core_company].

Filtre de conformité

Le filtre de conformité pour les bases de licences utilise les champs suivants pour définir les CI ou les utilisateurs autorisés.

Ces valeurs de champ peuvent être utilisées indépendamment ou conjointement pour calculer la conformité.

Filtre de conformité

Valeur	Description
Entreprise autorisée	Tous les utilisateurs ou éléments de configuration (CI) de tous les emplacements de cette société, dans tous les départements sont autorisés à utiliser ce progiciel. À ce niveau, la conformité calcule le nombre de licences achetées pour l'ensemble de l'entreprise et le nombre d'utilisateurs autorisés ou de CI qui les consomment.
Emplacement autorisé	Les CI et les utilisateurs qui sont affectés à cet emplacement de société dans n'importe quel département sont autorisés à utiliser ce progiciel. La conformité à ce niveau calcule le nombre de licences achetées pour cet emplacement de société et le nombre d'utilisateurs et de CI qui les consomment.
Département autorisé	Seuls les utilisateurs ou les CI de ce département à cet emplacement de la société sont autorisés à utiliser ce package logiciel. La conformité est calculée pour un seul département.

Traduction automatique

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

Le formulaire de licence peut afficher des informations sur tous les CI ou utilisateurs nommés qui utilisent ce package logiciel. Le formulaire indique quand un rapprochement de licence est nécessaire et affiche tous les utilisateurs ou CI conformes.

Les niveaux de conformité possibles sont les suivants :

Conformité

Niveau	Description
Non applicable	Les niveaux de conformité pour toutes les licences d'infrastructure associées aux licences de grappes sont définis sur **Non applicable** automatiquement. Les niveaux de conformité sont calculés uniquement dans la licence de grappe et non dans les licences d'infrastructure associées.
Non conforme	Le nombre de licences consommées est supérieur à celui qui a été acheté. Cette licence est utilisée par plus d'utilisateurs ou de CI que la licence ne le permet, et certains utilisateurs ou CI ne sont pas autorisés à utiliser ce package logiciel.
Non utilisé	Les licences de ce package logiciel sont actuellement inutilisées.
Rapprochement requis	Les CI ou les utilisateurs qui ne sont pas autorisés à utiliser ce logiciel consomment des licences. Les licences nécessitant un rapprochement sont considérées comme non conformes. Le rapprochement nécessite une action pour s'assurer que les utilisateurs non autorisés n'utilisent pas le logiciel. Le rapprochement implique la désinstallation de logiciels ou l'augmentation du nombre de licences pour qu'il corresponde au nombre réel d'utilisateurs.
Presque non conforme	Pour qu'un package logiciel atteigne ce niveau de conformité, plus de 95 % des licences sont utilisées par des utilisateurs autorisés ou des CI. Les bases de licences à ce niveau sont considérées comme **étant en conformité**.
En conformité	Ce package logiciel contient des licences inutilisées. Tous les utilisateurs ou CI utilisant une licence sont autorisés à utiliser ce progiciel.

Créer un filtre

Vous pouvez créer autant de versions d'un filtre que nécessaire. Vous pouvez ensuite désigner les versions actives et disponibles à la sélection dans les enregistrements de modèles de conformité, les définitions de tests de contrôle de gouvernance, de risque et de conformité ou les définitions de calendrier de certification de données.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**et:

   a. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
   Sélectionnez la classe pour laquelle créer un filtre.

   b. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Intégrité**, sélectionnez **Conformité**, puis cliquez sur **Filtre de certification**.

2. Vous pouvez également accéder à l'un de ces modules :

Traduction automatique

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

- **Conformité** > **Filtres**
- **Certification de données** > **Calendriers** > **Filtres de certification**

3. Sélectionnez un filtre existant à modifier ou cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs (voir tableau ci-dessous).
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Cette action enregistre le filtre en tant que version 1.
6. Pour créer une autre version de ce filtre, ouvrez l'enregistrement et modifiez le nom, la table ou les conditions.

Remarque :
Vous pouvez modifier la description d'un filtre sans incrémenter de version.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Le système enregistre une nouvelle version du filtre actuel et en fait la version active. La version précédente est marquée comme inactive. Le système affiche uniquement les versions de filtre actives pour la sélection lorsque vous créez des modèles ou des calendriers.

Création de filtres

Champ	Description
Numéro	[Lecture seule] Affiche le numéro d'identification du filtre affecté automatiquement. Toutes les versions d'un filtre ont le même numéro.
Nom	[Obligatoire] Nom du filtre.
Description	[Facultatif] Décrit ce filtre. Vous pouvez modifier la description d'un filtre sans incrémenter de version.
Table	Spécifie la table contenant les enregistrements à sélectionner. Le modèle ou le calendrier qui utilise ce filtre fonctionne sur cette table. Par exemple, sélectionnez la table Serveur ESXi [cmdb_ci_esx_server] pour sélectionner des serveurs ESX VMware.
Actif	Rend disponible ce filtre pour utilisation à partir du champ **Filtre** du modèle de certification ou du formulaire de définition de calendrier. Plusieurs versions d'un filtre peuvent être actives. Vous pouvez activer ou désactiver un filtre sans incrémenter la version.
Version	[Lecture seule] Indique la version de ce filtre. Tout changement apporté à ce filtre, à l'exception de la description ou de la case **à cocher Actif** , le rend inactif. Le système incrémente la version du filtre mis à jour et la marque comme active. Le système enregistre toutes les versions du filtre et les rend disponibles pour réactivation.
Condition de filtre	Spécifie les champs, les opérateurs et les valeurs qui créent le filtre. Les champs disponibles dépendent de la table sélectionnée. Le générateur de conditions indique le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions. Cliquez sur l'icône Actualiser **Conditions d'actualisation** pour recalculer le nombre d'enregistrements correspondants lorsque vous modifiez les conditions.

Traduction automatique

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

Copier un filtre

De nouveaux filtres peuvent être créés à partir d'un filtre existant.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**et:

   a. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
   Sélectionnez la classe pour laquelle créer un filtre.

   b. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Intégrité** et sélectionnez **Conformité**.
   Cliquez ensuite sur **Filtre de certification**.

2. Vous pouvez également accéder à l'un de ces modules :
   - **Conformité** > **Filtres**
   - **Certification de données** > **Calendriers** > **Filtres de certification**
3. Ouvrez l'enregistrement de filtre que vous souhaitez copier.
4. Assurez-vous de modifier le nom ou la description du filtre pour distinguer le nouveau filtre de l'original.
5. Apportez toute autre modification nécessaire.
6. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer** ou **Insérer et rester** dans le menu contextuel.
   Le système incrémente le numéro d'enregistrement et définit la version sur 1 pour le nouvel enregistrement. Le filtre d'origine et la copie sont tous deux actifs et apparaissent dans la liste des enregistrements. Afficher toutes les copies d'un filtre vous permet de voir tout l'historique du filtre.

Supprimer un filtre de certification

Supprimez les filtres de certification qui ne sont plus nécessaires et qui ne sont plus utilisés.

Avant de commencer
Rôle requis : certification_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas supprimer un filtre de certification utilisé dans un modèle ou un audit scripté.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**et:

   a. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.

   b. Sélectionnez la classe pour laquelle supprimer un filtre.

   c. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Intégrité**.

   d. Sélectionnez **Conformité** , puis **Filtre de certification**.

2. Vous pouvez également accéder à l'un de ces modules :

Traduction automatique

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

- **Conformité** > **Filtres**
- **Certification de données** > **Calendriers** > **Filtres de certification**

3. Ouvrez l'enregistrement de filtre que vous souhaitez supprimer.

   a. Pour supprimer une version de filtre unique, ouvrez cet enregistrement et cliquez sur **Supprimer**.

      Le système masque le bouton **Supprimer** pour les filtres en cours d'utilisation. Si vous supprimez la dernière version d'un filtre actif, la version précédente de ce filtre est réinitialisée sur Actif.

   b. Pour supprimer toutes les versions inutilisées et inactives d'un filtre, ouvrez n'importe quelle version de ce filtre et cliquez sur **Supprimer les versions inactives** sous **Liens connexes**.

4. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **OK** pour continuer.
   Le système supprime les versions de filtre inutilisées. Un message dans la barre d'en-tête identifie les versions de filtre qui ne peuvent pas être supprimées, car elles sont utilisées dans un modèle ou un audit scripté.

Gérer une version de filtre dans un formulaire

Vous pouvez afficher et gérer toutes les versions d'un filtre à partir du formulaire Filtre de certification.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les versions peuvent être affichées dans une liste. La liste des filtres par défaut affiche uniquement la version active de chaque filtre. Pour afficher toutes les versions de filtre dans la vue de liste, sélectionnez **Tout** dans les fils d'Ariane.

Procédure

1. Ouvrez la version d'un filtre quelle qu'elle soit.
   La liste connexe Autres versions affiche toutes les autres versions de ce filtre, actives et inactives. Le système vous empêche de modifier la version du filtre ou le numéro d'enregistrement dans la vue de liste.
2. Cliquez sur une version dans la liste connexe pour afficher l'enregistrement de cette version.
3. Pour faire d'un filtre inactif la version actuelle, ouvrez le filtre, modifiez-le si vous le souhaitez, puis cliquez sur **Rétablir**.

   Cette action :

   - Désactive la version active précédente du filtre.
   - Copie le filtre inactif.
   - Rend cette nouvelle copie actuelle et active.

Tâches de suivi de certification

Le ServiceNow système peut générer et affecter automatiquement des tâches de suivi pour corriger les écarts détectés lors des audits de conformité.

L'attribut `glide.allow.new.cert_follow_on_task` système est défini sur vrai par défaut, ce qui permet de créer de nouvelles tâches de suivi pour la même défaillance, à chaque

Traduction automatique

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

exécution d'audit. Vous pouvez définir cette propriété sur faux pour configurer l'audit afin qu'il utilise la même tâche de suivi pour le même échec d'audit sur plusieurs exécutions.

Vous configurez et affectez des tâches de suivi à des utilisateurs ou à des groupes qualifiés dans l'enregistrement d'audit . Un utilisateur disposant du rôle certification_admin peut réaffecter n'importe quelle tâche de suivi. La liste connexe Résultats d'audit dans le formulaire de tâche de suivi contient des liens vers les enregistrements qui ont échoué.

Accéder aux tâches de suivi

Les utilisateurs disposant du rôle de certification ne peuvent accéder qu'aux tâches de suivi qui leur sont affectées, mais peuvent réaffecter ces tâches à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Conformité** > **Mes tâches de suivi**.
   La liste contient toutes les tâches de suivi actives affectées à l'utilisateur connecté.
2. Ouvrez une tâche.

   L'enregistrement affiche les spécificités de la tâche, l'activité de la tâche et les résultats d'audit ayant échoué.
3. Ouvrez les enregistrements de la liste connexe Résultats **d'audit** pour afficher chaque écart.
4. Accédez au CI nommé dans l'enregistrement et effectuez le travail nécessaire pour le rendre conforme.
5. Mettez à jour le champ **État** dans l'enregistrement de tâche de suivi et ajoutez des notes de travail au fur et à mesure que vous corrigez chaque discordance.

   Lorsque vous modifiez l'état, le système met à jour l'activité de la tâche de manière appropriée.

   Lorsque la tâche est **Fermée Terminée** , elle n'apparaît plus dans la liste **Mes tâches** .

Gérer les tâches de suivi

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ou de certification_admin peuvent voir toutes les tâches de suivi.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches sont pré-affectées à un utilisateur ou à un groupe comme spécifié dans l'enregistrement d'audit, mais les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent réaffecter la tâche.

Procédure

1. Accédez à l'application appropriée :
   - **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Tâches de suivi**
   - **Conformité** > **État souhaité** > **Tâches de suivi**
   - **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Tâches de suivi**

   La liste des tâches de suivi s'affiche, filtrée par type d'audit.
2. Ouvrez une tâche.

Traduction automatique

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

Les champs **Audit** et **Élément de configuration** sont en lecture seule pour tous les utilisateurs.

3. Modifiez le **groupe de changements** ou le champ **Affecté à** si nécessaire.
4. Modifiez le champ **Brève description** si nécessaire.

   La description brève est héritée du champ Description de la **tâche** du formulaire Audit.
5. Utilisez les liens de la liste connexe Résultats **d'audit** pour ouvrir les enregistrements individuels qui ont échoué à l'audit.
6. Si vous mettez à jour l'enregistrement de tâche de suivi, assurez-vous d'ajouter des notes de travail.

Modèles de certification

Les modèles de certification peuvent définir des attributs, des relations et des valeurs de champ de référence qui indiquent ce qu'un enregistrement est censé contenir.

Ces valeurs sont utilisées pour effectuer des audits sur ServiceNow les enregistrements. Le filtre de certification sélectionné dans le modèle identifie la table et les enregistrements à auditer, et les conditions du modèle définissent l'état attendu de ces enregistrements. Le type d'audit que vous créez détermine les tables et les conditions de modèle disponibles.

Les utilisateurs disposant du rôle certification_admin peuvent créer, mettre à jour et supprimer des modèles. Les utilisateurs disposant du rôle de certification peuvent afficher les versions des modèles.

Types d'audits de modèles de certification

Lorsque vous créez un modèle, ServiceNow vous affectez un type d'audit qui détermine les tables et les conditions disponibles dans le modèle de certification. Cette valeur est basée sur l'application à partir de laquelle le modèle est créé. Chaque application répertorie uniquement les modèles avec le type associé.

Générateurs de conditions disponibles

Les créateurs de conditions disponibles pour chaque type d'audit :

- *Conformité* : exécute des audits sur n'importe quel ensemble d'enregistrements, et pas seulement sur les éléments de ServiceNow configuration (CI). Ce type d'audit fournit les types de conditions suivants pour toute ServiceNow table :
  - *Attribut* : définit les conditions pour les attributs des enregistrements.
  - *Liste connexe* : exécute des audits sur les enregistrements dans les tables qui font référence à la table définie dans le modèle.
- *Conformité d'architecture :* Définit les types de conditions suivants pour les tables qui étendent la table d'éléments de configuration [cmdb_ci].
  - *Attribut:* Définit les conditions des attributs physiques des CI, tels que la taille de la mémoire ou du disque.
  - *Liste connexe :* Exécute des audits sur les enregistrements dans les tables qui font référence à la table définie dans le modèle.
- *État souhaité* : définit les types de conditions suivants pour les tables qui étendent la table d'éléments de configuration [cmdb_ci].

Traduction automatique

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

- *Attribut* : définit les conditions des attributs physiques des CI, tels que la taille de la mémoire ou du disque.
- *Relation CI* : définit les relations que ces CI entretiennent avec d'autres CI. Un exemple de relation est un service d'entreprise, tel qu'Outlook Web Access, qui dépend d'un serveur.
- *Relation utilisateur* : définit l'utilisateur qui a examiné les enregistrements du journal. Seul opérateur disponible avec ce générateur de conditions.
- *Relation de groupe* : définit les groupes d'utilisateurs qui ont sauvegardé ce CI. Seul opérateur disponible avec ce générateur de conditions.
- *Liste connexe* : exécute des audits sur les enregistrements dans les tables qui pointent vers la table définie dans le modèle.

Liste d'enregistrements de modèles de certification

La liste des modèles par défaut affiche uniquement la version active de chaque modèle, mais vous pouvez mettre à jour les fils d'Ariane pour afficher toutes les versions de modèles.

- Liste des modèles par défaut : la liste des modèles par défaut affiche uniquement la version active de chaque modèle, filtrée par **type d'audit**.
- Toutes les versions du modèle : pour afficher toutes les versions de modèle pour un type d'audit, cliquez sur la flèche avant **Actif = vrai** pour supprimer cette condition du fil d'Ariane.

Créer ou modifier un modèle de certification

Pour créer un modèle de certification, suivez ces instructions.

Avant de commencer
Activez le module d'extension Certification Core pour activer la fonctionnalité Conformité. Consultez Activation de la conformité pour en savoir plus.

Procédure

1. Assurez-vous d'avoir un filtre approprié qui définit les enregistrements évalués par le modèle.

   Le modèle applique ses conditions à ces enregistrements.

2. Utilisez le Gestionnaire de classe de CI pour accéder au formulaire du modèle de certification :

   a. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

   b. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
   Sélectionnez la classe pour laquelle créer un modèle de certification.

   c. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Intégrité** , puis sélectionnez **Conformité**.

3. Sélectionnez **un modèle de certification**.
4. Vous pouvez également naviguer à l'aide de l'un de ces chemins :
   - **Tous** > **Conformité** > **Conformité d'architecture** > **Modèles**
   - **Tous** > **Conformité** > **État souhaité** > **Modèles**

Traduction automatique

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

- **Tous** > **Conformité** > **Modèles**
- **Tous** > **Définitions d'audits** > **Modèles**

5. Sélectionnez **Nouveau** ou sélectionnez un modèle de certification à modifier.

   Les champs suivants sont renseignés automatiquement :

   - **Numéro** : Chaque nouveau modèle a un numéro unique. Toutes les versions du même modèle utilisent le même numéro.
   - **Actif** : tous les nouveaux modèles sont définis sur *Actif*.
   - **Version** : la version d'un nouveau modèle est définie sur *1*.
   - **Type d'audit** : le système définit le type par défaut sur *Conformité d'architecture*, *État souhaité* ou *Conformité*, selon l'application dans laquelle le modèle a été créé. Vous pouvez sélectionner un autre type lorsque vous créez le modèle, mais le champ passe en lecture seule lorsque vous soumettez l'enregistrement. Le système utilise les types d'audits pour filtrer les listes d'enregistrements afin d'obtenir les données appropriées et déterminer les conditions visibles sur le formulaire de modèle.

6. Renseignez les champs obligatoires suivants.

   - **Nom** : saisissez un nom descriptif pour ce modèle. Le nom permet d'identifier l'objectif.
   - **Filtre** : sélectionnez le filtre qui identifie les enregistrements à certifier. Vous pouvez sélectionner des versions de filtre actives ou inactives. Par défaut, le système ne présente que les versions actives à la sélection. Si vous commencez à saisir le nom d'un filtre, la fonction de saisie semi-automatique affiche toutes les versions à sélectionner. Pour la conformité de l'architecture et les modèles d'état souhaité, seuls les filtres qui utilisent une table étendue à partir de l'élément de configuration [cmdb_ci] apparaissent sur la liste de choix. Tous les filtres apparaissent sur la liste de choix d'un modèle de conformité. Une fois que vous avez sélectionné un filtre, le générateur de conditions du modèle s'affiche. Le modèle fonctionne sur la table spécifiée dans le filtre.

7. Entrez une description pour ce modèle.

8. Définissez des conditions de certification à l'aide des créateurs de conditions.

   Toutes les conditions sont des conditions ET. Le type d'audit du modèle détermine les conditions disponibles.

   - **Conditions d'attribut de certification** : [Tous les types d'audit] Sélectionnez les attributs ou les spécifications d'éléments de configuration à certifier, tels que le nombre de processeurs, la mémoire ou l'espace disque. Les champs disponibles dans le générateur de conditions d'attribut dépendent de la table du filtre. Des conditions typiques ServiceNow pour les attributs sont disponibles, y compris l'opérateur *between* pour définir des conditions numériques avec des valeurs limites hautes et basses. Cet opérateur a été ajouté spécifiquement pour les conditions d'état souhaitées.

     L'élément **Afficher les champs connexes** prend en charge la remontée pas à pas, ce qui vous permet d'inclure des champs référencés dans une condition d'attribut de certification. Sélectionnez **Afficher les champs connexes** ou **Supprimer les champs connexes** pour ajouter ou supprimer des champs référencés (sous la forme de < champ > = > <champ>). Sélectionnez un champ référencé pour accéder au niveau suivant des champs référencés.

     Voir Marche par points .

Traduction automatique

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

- **Conditions de relation de CI de certification** : [Type d'audits d'état souhaité] Définissez les relations du CI à certifier, telles que *Exécute sur* ou *Dépend de*.
- **Conditions de relation d'utilisateur de certification** : [Types d'audits d'état souhaités] Sélectionnez la relation utilisateur souhaitée pour cet élément de configuration. La relation fournie dans le système de base est *Journal examiné par*.
- **Conditions de relation de groupe de certification** : [Type d'audits d'état souhaité] Sélectionnez la relation de groupe souhaitée pour cet élément de configuration. La relation fournie dans le système de base est *sauvegardée par*.
- **Conditions de liste connexe** à la certification : [Tous les types d'audit] Sélectionnez les valeurs de champ dans les tables qui font référence à la table de modèles, ou dans les listes connexes définies par l'utilisateur, qui sont créées via des relations personnalisées dans la table sys_relationship. Pour créer une condition qui évalue tous les serveurs de la table Serveur [cmdb_ci_server] pour détecter la présence de Microsoft Word 2007, comme indiqué dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. La condition résultante est *[Software Installation->Installed sur] [Display name] [is] [Microsoft Word 2007].*

  Cochez **Tout** pour inclure tous les enregistrements dans les exigences de condition de la liste connexe. Si la liste connexe ne contient aucun enregistrement :

  - Si **l'option Tout** est cochée, l'exigence de condition est remplie.
  - Si **Tout** est effacé, l'exigence n'est pas remplie.

Remarque :
Par défaut, les créateurs de conditions pour les relations affichent uniquement les relations suggérées. Pour afficher toutes les relations possibles, cochez la case **Afficher toutes les relations** située sur le côté du formulaire.

a. Sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne** pour insérer une condition.
Vous ne pouvez pas insérer une condition vide.

b. Sélectionnez l'icône de coche verte pour enregistrer une condition.
Assurez-vous d'enregistrer la condition avant d'effectuer toute autre opération. La mise à jour du formulaire n'enregistre pas la condition.

c. Pour supprimer une condition, sélectionnez la **croix** rouge en regard de la condition.
Le système marque la condition comme inactive.

d. Pour réactiver une condition, sélectionnez le **X** gris.
Si une autre condition existe pour le même champ, le système empêche la réactivation et vous avertit du conflit.

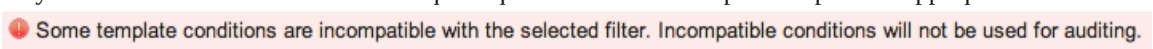
9. Sélectionnez **Soumettre**.
ServiceNow enregistre le modèle en tant que version 1.

10. Pour créer une autre version du modèle, changez le nom, modifiez les conditions ou sélectionnez un autre filtre.
La mise à jour de la description du modèle ne crée pas une nouvelle version.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si vous sélectionnez un filtre dont la table est incompatible avec les conditions du modèle existant, le système affiche un avertissement indiquant que les conditions ne peuvent pas être appliquées.



11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
    Le système enregistre une nouvelle version du modèle actuel et en fait la version *active* . La version précédente est marquée comme inactive.

Cloner un modèle de certification

Les nouveaux modèles peuvent être clonés à partir d'un modèle existant.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de modèle à copier.
2. Apportez les modifications nécessaires.
3. Modifiez le nom ou la description du modèle pour le distinguer de l'original.
4. Cliquez sur **Cloner**.
   ServiceNow Incrémente le numéro d'enregistrement au-dessus du numéro de modèle le plus élevé et définit la version du nouvel enregistrement sur *1*. Un message s'affiche sous la barre d'en-tête indiquant l'enregistrement source du clone. Les deux modèles sont *actifs* et apparaissent dans la liste des enregistrements. La liste des enregistrements vous permet de voir tout l'historique du modèle.

Gérer les versions de modèles de certification

Vous pouvez afficher et gérer toutes les versions d'un modèle à partir du formulaire de modèle.

Procédure

1. Ouvrez n'importe quelle version d'un modèle.
   La liste connexe **Autres versions** affiche toutes les autres versions de ce modèle, actives et inactives.
2. Cliquez sur une version dans la liste connexe pour afficher l'enregistrement de cette version.
3. Mettez à jour le modèle pour créer une nouvelle version.
   Le système incrémente une version du modèle lorsque vous modifiez un champ, à l'exception de **Description** et **Actif**. Vous pouvez gérer les versions de modèle sans revenir à la vue de liste.
4. Pour faire d'un modèle inactif la version actuelle, ouvrez cette version, modifiez-la si vous le souhaitez, puis cliquez sur **Rétablir**.
   Cette action effectue :
   - Désactive la version précédemment active du modèle.
   - Copie le modèle inactif.
   - Fait de la nouvelle copie la version active actuelle.
5. Sélectionnez la liste connexe **Audits** pour afficher tous les audits configurés pour utiliser ce modèle.
6. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement d'audit avec la sélection de modèles et la table pré-remplies.

Supprimer un modèle de certification

Les modèles de certification peuvent être supprimés.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ou de certification_admin peuvent supprimer des versions de modèle. Vous ne pouvez pas supprimer une version de modèle utilisée pour un audit.

Procédure

1. Pour supprimer une version de modèle unique, ouvrez cet enregistrement et cliquez sur **Supprimer**.

   Le système masque le bouton **Supprimer** pour les modèles en cours d'utilisation. Si vous supprimez la version active la plus récente d'un modèle, la version précédente de ce modèle est réinitialisée sur *Actif*.

2. Pour supprimer toutes les versions inutilisées et inactives d'un modèle, ouvrez n'importe quelle version de ce modèle et cliquez sur **Supprimer les versions inactives** sous **Liens connexes**.
   Ce contrôle s'affiche sur toutes les versions, qu'elles soient utilisées dans le cadre d'un audit.

3. Lorsque vous y êtes invité, cliquez sur **OK** pour continuer.
   Le système supprime uniquement les versions de modèle qui ne sont pas utilisées dans un audit. Toutes les versions protégées sont nommées dans un message qui s'affiche dans la barre d'en-tête.

Audits scriptés

Un audit scripté permet aux utilisateurs disposant du rôle certification_admin de mener un audit à partir d'un script plutôt que d'utiliser des conditions de modèle restrictives.

Un audit scripté utilise un filtre de certification pour sélectionner les enregistrements à auditer, puis crée des tâches de suivi standard pour corriger les discordances. Utilisez ce type d'audit pour rechercher toutes les valeurs ou tous les états qu'un script peut définir.
Un audit scripté est un type d'audit spécifique qui est activé avec le module d'extension État souhaité . ServiceNow Fournit un exemple de script d'audit avec des instructions de configuration.

Créer un audit scripté

Un audit scripté est un audit dont les conditions sont définies par un script.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Conformité** > **Audits sous forme de scripts** > **Audits**.

   Un type d'audit *Scripté* filtre la liste.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Remplissez le formulaire (voir tableau).

4. Créez le script d'audit.

   Le champ *Exécuter ce script* comprend un exemple de script contenant des instructions pour effectuer l'audit et générer les tâches de suivi. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous accédez aux audits à partir du module Audits scriptés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Exemple de script :

```
/*
////////////////////////////////////////////////
/// This script works with Data Center Zones filter //
```

Traduction automatique

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

```
////////////////////////////////////////////////////

var desiredFloorSpaceUsage = 30;  // Value to audit against
var assignToUser = '46d44a23a9fe19810012d100cca80666';  // Beth Anglin
var assignToGroup = '8a5055c9c61122780043563ef53438e3'; // Hardware group
var taskMsg = 'See the audit results below for the discrepancies that must be addressed';

// API call to retrieve records based on the filter
var gr = new SNC.CertificationProcessing().getFilterRecords(current.filter);

// Loop over all records defined by the filter
while(gr.next()) {
 var sysId = gr.getValue('sys_id'); // Sys ID of audited record
 var floorSpaceInUse = gr.getValue('floor_space_in_use'); // Value to audit

 // Determine if certification condition passes or fails
 if (floorSpaceInUse < desiredFloorSpaceUsage) {
  var columnNameSpace = gr.floor_space_in_use.getLabel(); // String value of column
 audited against

  // Call create Follow on Task API and save the returned sys_id for use in logging audit result
 fail
  // Params:
  // auditId - Sys id of the audit record executed
  // ciId Sys - id of the configuration item.  Empty string if not a cmdb ci
  // assignedTo - Sys id of user to assign task to.  Can be empty
  // assignmentGroup - Sys id of group to assign task to.  Can be empty
  // shortDescr - Short description for the Follow On Task.  Can be empty
  // Return value: Sys id of the created follow on task
  var followOnTask = new SNC.CertificationProcessing().createFollowOnTask(current.sys_id,
 sysId, assignToUser, '', taskMsg);

  // Call log failed result API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // followOnTask - Sys id of the follow on task associated with the audited record(@see
 auditedRecordId). Can be empty
  // columnDisplayName - Label of the column audited(ex. Disk space (GB)).  Can be empty
  // operatorLabel - Label of the operator used to audit the column(ex. is not empty, greater
 than). Can be empty
  // desiredValue - Desired value of the column.  Can be empty
  // discrepancyValue - Discrepancy value.  Can be empty
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultFail(current.sys_id, sysId, followOnTask,
 columnNameSpace, 'greater than', desiredFloorSpaceUsage, floorSpaceInUse, true);
 } else { // If certification condition pass, write a Audit Result Pass via API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.  Can be empty.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty.
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultPass(current.sys_id, sysId, true);
 }
```

Traduction automatique

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

```
}
*/
```

Nouvelle table d'audit scriptée.

Champ	Description
Nom	Nom de cet audit.
Filtre	Filtre à utiliser lorsque le type d'audit est scripté. Ce champ est obligatoire pour les audits scriptés, mais est masqué pour tous les autres types d'audit.
Modèle	[Obligatoire] Modèle à utiliser lors de l'exécution de cet audit. Le type d'audit filtre la liste des modèles disponibles et seules les versions actives d'un modèle peuvent être sélectionnées. Ce champ est masqué lorsque le type d'audit est scripté.
Table	[Lecture seule] Affiche la table du modèle.
Créer des tâches	Crée des tâches de suivi pour corriger les écarts lorsque cette option est sélectionnée. Dans un audit scripté, vous pouvez créer la logique de l'état de la tâche à l'aide de vrai pour créer une tâche ou faux si aucune tâche n'est créée. Par défaut, cette case n'est pas cochée (faux) dans un nouvel enregistrement d'audit.
Type d'affectation	Liste de choix permettant de sélectionner la façon dont l'audit affecte les tâches de suivi. Ce champ n'est visible que lorsque la case Créer une tâche est cochée. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Champ d'utilisateur : sélectionnez un champ de référence d'utilisateur sur la table en cours d'audit. Par exemple, sélectionnez l'utilisateur nommé dans le champ Géré par de l'enregistrement ayant échoué pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche les champs vides Affecté à et Affecter à. Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ vide Affecter à est utilisée. ◦ Utilisateur spécifique : sélectionnez un utilisateur spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ Utilisateur. ◦ Champ de groupe : sélectionnez un champ de référence de groupe sur la table en cours d'audit. Par exemple, sélectionnez le groupe de support dans l'enregistrement ayant échoué pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche les champs vides Affecter à un groupe et Affecter à. Tous les membres du groupe provenant du champ de référence sur l'enregistrement ayant échoué sont affectés aux tâches. Si le champ de référence de l'enregistrement est vide, la valeur du champ vide Affecter à est utilisée. ◦ Groupe spécifique : sélectionnez un groupe spécifique pour effectuer les tâches. Cette sélection affiche le champ Groupe. Tous les membres du groupe sélectionné sont affectés aux tâches.
Utilisateur	Utilisateur spécifique que cet audit affecte aux tâches de suivi. Ce champ est disponible sous les conditions suivantes : ◦ Le type d'affectation est défini sur Utilisateur spécifique. ◦ Attribuer à vide est défini sur Créer une tâche affectée et le type d'affectation est défini sur Champ d'utilisateur. **Remarque :** Assurez-vous que l'utilisateur spécifié dispose du rôle de certification.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Affecter à un groupe	Champ de groupe qui définit le groupe que cet audit affecte à la tâche de suivi. Ce champ est disponible uniquement lorsque le type d'affectation est Champ de groupe.
Groupe	Groupe spécifique affecté par cet audit aux tâches de suivi. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'affectation est Groupe spécifique et que vous avez sélectionné le champ Groupe comme type d'affectation.
Affecter à	Champ utilisateur qui définit l'utilisateur que cet audit affecte à la tâche de suivi. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'affectation est Champ Utilisateur.
Attribuer à vide	Comportement à utiliser si le champ sélectionné dans Affecter à ou Affecter à un groupe est vide sur l'enregistrement en cours d'audit. Par exemple, si une tâche de suivi doit être affectée à un gestionnaire, mais qu'aucun gestionnaire n'est identifié, la valeur de ce champ détermine ce qui se passe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'affectation est Champ d'utilisateur ou Champ de groupe. Les sélections possibles sont les suivantes : ○ Ne pas créer de tâche : aucune tâche de suivi n'est créée lorsque le champ Affecter à ou Affecter à un groupe est vide. ○ Créer une tâche non affectée : créez une tâche de suivi, mais ne l'affectez à aucun utilisateur ou groupe. La tâche peut être affectée manuellement ultérieurement. ○ Créer une tâche affectée : créez une tâche de suivi et affectez-la à l'utilisateur ou au groupe spécifié. Si vous avez sélectionné un type d'affectation de champ d'utilisateur, le champ Utilisateur devient disponible. Si vous avez sélectionné le type de champ Groupe, le champ Groupe devient disponible. L'audit crée automatiquement des tâches de suivi pour tous les enregistrements pour lesquels Attribuer à est renseigné, quelle que soit la sélection que vous faites pour Affecter à vide.
Description brève	Brève description de l'objectif de l'audit.
Description de tâche	Description générale du travail requis pour les tâches de suivi créées par cet audit. Toutes les tâches de suivi créées par cet audit héritent de cette description.
Actif	Active ce calendrier d'audit et génère des tâches de suivi à la date et à l'heure planifiées. Décochez cette case pour masquer les champs de planification du formulaire (à l'exception de la date de dernière exécution) et ne pas générer de tâches de suivi.
Exécuter	Fréquence d'exécution du calendrier qui génère l'audit. ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Périodiquement ○ Une fois ○ Sur demande

Traduction automatique

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

Champ	Description
Jour	○ Si l'exécution est hebdomadaire, jour de la semaine où l'audit s'exécute. ○ Si l'exécution est mensuelle, jour du mois au cours duquel l'audit s'exécute. Si le jour est le 29, le 30 ou le 31, pour les mois plus courts, l'audit s'exécute le dernier jour du mois.
Intervalle de répétition	Si l'exécution est périodique, fréquence d'exécution de l'audit saisie dans le temps, en jours ou les deux. Par exemple, définissez Jours sur 10 et Heures sur 14:00:00 pour exécuter l'audit tous les 10 jours à 14h00.
En cours de démarrage	Si l'exécution est périodique ou une seule fois, date et heure d'exécution de l'audit.
Heure	Si l'exécution est quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou une fois, heure de la journée, sur une horloge de 24 heures, à laquelle l'audit s'exécute.
Date de dernière exécution	[Lecture seule] Date et heure auxquelles l'audit s'est exécuté pour la dernière fois selon son calendrier habituel ou manuellement. Les aperçus d'audit ne mettent pas à jour ce champ.
Prochaine exécution planifiée	[Lecture seule] Date et heure des prochaines exécution de l'audit. Le système recalcule ce champ lorsque vous modifiez le calendrier.
Type d'audit	[Lecture seule] Type affecté à cet audit. Le système sélectionne le type d'audit en fonction de l'application à partir de laquelle l'audit a été créé et peut être : ○ État souhaité ○ Conformité d'architecture ○ Conformité ○ Scripté
Exécuter ce script	Script d'audit à exécuter. Ce champ n'est disponible que lorsque le type d'audit est scripté. Le formulaire d'audit comprend un exemple de script contenant des instructions pour effectuer l'audit et générer les tâches de suivi. Voir Méthodes de script pour une liste des méthodes fournies et des paramètres acceptés.

Méthodes de script

ServiceNow Fournit quatre méthodes pour créer le script d'audit.

Méthodes de script

Nom	Description	Paramètres
getFilterRecords	public GlideRecord getFilterRecords(String filterId)	filterID : le sys_id du filtre à utiliser.
logAuditResultPass	public void logAuditResultPass(String auditId, String auditedRecordId, boolean isCI, String domainToUse)	auditId : Sys_id de l'enregistrement d'audit exécuté auditedRecordId : Sys_id de l'enregistrement audité.

Traduction automatique

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

Méthodes de script (suite)

Nom	Description	Paramètres
		isCI : vrai si l'enregistrement audité est un CI, faux dans le cas contraire. domainToUse : Sys_domain de l'enregistrement cert_audit.
logAuditResultFail	public void logAuditResultFail(String auditId, String auditedRecordId, String followOnTask, String columnDisplayName, String operatorLabel, String desiredValue, String discrepancyValue, boolean isCI, String domainToUse)	auditId : Sys_id de l'enregistrement d'audit exécuté. auditedRecordId : Sys_id de l'enregistrement audité. followOnTask : Sys_id de la tâche de suivi associée à l'enregistrement audité et peut être une chaîne vide. columnDisplayName : étiquette de la colonne auditée. Par exemple, Espace disque (Go). operatorLabel : étiquette de l'opérateur utilisé pour auditer la colonne. Par exemple, n'est pas vide ou supérieur à peut être l'étiquette. desiredValue : valeur souhaitée de la colonne. discrepancyValue : valeur de discordance. isCI : vrai si l'enregistrement audité est un CI, faux dans le cas contraire. domainToUse : Sys_domain de l'enregistrement cert_audit.
createFollowOnTask()	public Chaîne createFollowOnTask(String auditId, String ciId, String assignedTo, String assignmentGroup, String shortDescr)	auditId : Sys_id de l'enregistrement d'audit exécuté. ciId : Sys_id de l'élément de configuration. Cette chaîne est vide lorsque la table

Traduction automatique

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

Méthodes de script (suite)

Nom	Description	Paramètres
		n'est pas étendue à partir de la table cmdb_ci. assignedTo : Sys_id de l'utilisateur affecté à la tâche. Cette chaîne peut être vide. assignmentGroup : Sys_id du groupe auquel la tâche est affectée. Cette chaîne peut être vide. shortDescr : texte à utiliser pour la brève description de la tâche de suivi.

Gestion des changements proposés

La fonctionnalité Changements proposés vous permet de préconfigurer les changements apportés aux éléments de configuration et à leurs relations associées. Ces changements préconfigurés sont prêts à être implémentés, mais ne se produisent pas tant qu'ils ne sont pas appliqués ultérieurement.

Lorsque vous visualisez un CI, les changements proposés peuvent être affichés afin que vous puissiez voir ce qui est planifié.

Cette fonctionnalité est utile lorsque vous souhaitez apporter des modifications pendant qu'un processus de changement est en phase d'approbation et n'implémenter les changements qu'une fois les approbations terminées. Si le changement n'est jamais approuvé, il n'est pas nécessaire d'annuler les changements apportés aux enregistrements. Si le changement est approuvé, une commande rapide applique tous les changements proposés.

Vous pouvez apporter les changements proposés suivants à un CI :

- Modifiez un champ sur le formulaire de CI.
- Ajoutez ou supprimez une relation à ce CI.

Pour modifier une relation, vous devez supprimer la relation actuelle et ajouter une nouvelle relation. Vous ne pouvez pas supprimer un changement proposé.

Afficher l'historique CI

Vous pouvez afficher l'historique des changements apportés à un CI sous forme de liste, de calendrier ou de chronologie.

Afficher les changements proposés d'un CI

Vous pouvez afficher les changements proposés afin de voir ce qui est planifié pour le CI.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher les changements proposés, configurez la mise en page du formulaire de CI pour afficher le champ **Changements planifiés de CMDB** . Les changements proposés ne sont pas affichés dans un formulaire de CI par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Ouvert** et ouvrez une demande de changement.
2. Dans la liste connexe **CI affectés** , ouvrez **l'élément de configuration**.
   Vous pouvez également naviguer directement vers le formulaire de CI.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête du formulaire.
4. Sélectionner **Configurer** > **Mise en page**.
5. Déplacez le champ **Changements planifiés CMDB** vers le volet **Sélectionné** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire de CI affiche les détails de tous les changements proposés dans la zone **Changements planifiés** .

Ajouter un changement proposé à un CI

Les changements proposés à un CI peuvent être apportés lors de l'affichage d'une demande de changement ou de tout enregistrement lié à une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Dans le formulaire Demande de changement, accédez à la liste connexe **CI affectés** .
   Si la liste des CI affectés ne contient aucun CI, cliquez sur **Modifier** pour ajouter des CI qui sont affectés par cette demande de changement.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le CI que vous voulez configurer pour un changement proposé, puis sélectionnez **Changement proposé**.
3. Remplissez le formulaire pour apporter les changements proposés, puis cliquez sur **Enregistrer le changement proposé**.
   Cliquez sur **Mettre à jour** pour appliquer les changements immédiatement. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le CI.
4. Pour proposer l'ajout ou la suppression d'une relation CI :

   a. Cliquez sur l'icône plus dans la section **Éléments connexes** .

   b. Dans la section Relations, ajoutez ou supprimez une relation.
   Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'éditeur de relations, reportez-vous à la section Créer ou modifier une relation CI.

   c. Cliquez sur **Enregistrer la proposition de changement**.

   d. Confirmez l'enregistrement du changement proposé.

Traduction automatique

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

Cliquez sur **Mettre à jour** ou **Supprimer** pour valider les changements immédiatement.

Remarque :
À utiliser uniquement avec des relations CI. La proposition d'ajouts ou de suppressions de relations n'est pas valable pour les relations d'utilisateurs et les relations de groupe.

Que faire ensuite

Une fois les changements proposés enregistrés, le bouton **Apply Proposed Changes (Appliquer les changements proposés**) apparaît dans le formulaire Demande de changement. Ce bouton permet à l'utilisateur de valider les changements proposés au niveau du CI. Vos processus métier déterminent le moment approprié pour valider les changements. Le CI conserve les données existantes jusqu'à ce que les changements proposés soient validés. Toutefois, les utilisateurs peuvent voir que des changements ont été proposés.

Appliquer un changement proposé à un CI

Lorsque vous appliquez les changements proposés, tous les changements proposés pour cette demande de changement sont appliqués à l'élément de configuration. Vous pouvez appliquer les changements proposés sans vérification, ou si les tests de vérification des changements proposés ont échoué.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois les changements proposés appliqués, la partie **Changements planifiés** du formulaire **affiche Aucun changement planifié trouvé**. Vous pouvez configurer des règles de vérification des changements proposés afin de vérifier les changements proposés avant de les appliquer.

Procédure

1. Accédez au formulaire **Demande de changement** .
2. Cliquez sur le bouton **Apply Proposed Changes (Appliquer les changements proposés**). Vous devrez peut-être cliquer avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionner l'option **Recharger le formulaire** pour voir les changements.

Créer ou modifier une règle de vérification du changement proposée

Assurez-vous que les changements proposés répondent aux besoins professionnels et n'introduisent pas de données non valides dans la CMDB et créez une règle incluant un script pour vérifier les changements proposés.

Avant de commencer

Rôle requis : asset ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous configurez des règles de vérification des changements proposés pour un CI, vous pouvez vérifier que les changements proposés passent le script de test de vérification dans la règle. Les résultats des tests de vérification sont consignés comme réussis ou échoués, et vous pouvez afficher les résultats. L'exécution du test de vérification n'est pas obligatoire et un échec du test de vérification ne vous empêche pas d'appliquer les changements proposés.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Vérification du changement** > **Règles de vérification du changement proposé**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez une règle existante à modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Règles de vérification du changement proposé

Champ	Description
Nom de la règle	Nom de cette règle.
Nom de la table	Table à laquelle la règle s'applique.
Condition de filtre	Conditions d'application de cette règle à des CI spécifiques.
Actif	Case à cocher pour activer cette règle.

Script de règle	Script Java de vérification qui doit retourner vrai ou faux. Par exemple :
	`validateRule()`
	`{`
	`var os = current.getValue("os");`
	`var cpu = current.getValue("cpu_count");`
	`//Use current.getValue(fieldName) to get the proposed change value, eg.`
	`var os = current.getValue("os");`
	`//Your verification code`
	`if (os != "SunOS" || cpu < 2)`
	`return false;`
	`//Return true to pass the verification and false if the verification failed`
	`return true;`
	`}`

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

Sur le formulaire de **demande de changement** , vous pouvez cliquer sur **Vérifier les changements proposés** pour vérifier les changements proposés pour les CI affectés.

Vérifier les changements proposés

Avant d'appliquer les changements proposés aux CI affectés, utilisez les règles de vérification des changements proposés pour vérifier que les changements répondent aux besoins professionnels et n'ajoutent pas de données non valides à la CMDB.

Avant de commencer

Créez ou modifiez les règles utilisées pour vérifier les changements proposés. Pour plus de détails, voir Créer ou modifier une règle de vérification du changement proposée.

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer les changements proposés même s'ils ne sont pas vérifiés ou s'ils échouent à un test de vérification.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **de demande de changement** qui affecte le CI.
2. Cliquez sur **Vérifier les changements proposés**.
   Les changements proposés sont vérifiés par rapport à toutes les règles de vérification de changement proposées dans lesquelles le CI répond aux critères de **condition de filtre** .
3. Examinez le message qui s'affiche en haut du formulaire une fois le processus de vérification terminé.
   Le message indique si les tests de vérification ont réussi ou échoué.

Que faire ensuite

Pour afficher les détails des tests de vérification qui ont été exécutés pour la demande de changement au cours des deux derniers jours, cliquez sur le lien connexe du **journal de vérification du changement proposé** .

Créer ou modifier un script de validation du changement planifié

Créez un script personnalisé qui vérifie si le changement apporté à une classe était valide selon les besoins professionnels et si le changement a été planifié ou non. Un script de validation de changement planifié est utilisé chaque fois qu'un changement de CI est affiché dans la chronologie ou l'historique des changements CI.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système tente de valider chaque changement de CI comme suit :

- Si un script personnalisé existe pour le CI ou l'un de ses parents, le script est exécuté et les résultats sont utilisés pour marquer le changement comme valide ou non valide. Les CI parents sont examinés dans l'ordre hiérarchique.
- Si un script personnalisé n'existe pas pour le CI ou l'un de ses parents, un script de validation prédéfini est utilisé. Le changement est considéré comme un changement planifié s'il s'est produit entre les dates de **début** et de **fin** de travail de la demande de changement associée au CI modifié.

  Toutefois, cette vérification n'est pas toujours fiable, car un utilisateur peut avoir modifié manuellement le CI dans les dates de travail, ce qui marque le changement comme valide même s'il n'est pas valide.

Le script doit renvoyer une valeur booléenne, vrai ou faux, qui dépend du respect des critères de test dans le script. Vous pouvez définir un script distinct pour chaque classe CI, et vous pouvez définir plusieurs scripts de validation des changements planifiés pour une seule classe. Par exemple, pour gérer différentes versions du script. Un seul script peut être actif pour une classe CI à la fois.

Voici les paramètres qui caractérisent un changement de manière unique :

- Les champs qui ont été modifiés
- La source de données qui a effectué le changement
- L'horodatage du changement

Traduction automatique

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

Pour déterminer correctement la validité d'un changement, examinez les paramètres et appliquez la logique métier pour évaluer si les tests de validation sont respectés. Un script de validation de changement planifié peut tester n'importe laquelle de ces caractéristiques et déterminer quand un changement répond à des critères préétablis. Par exemple, le script personnalisé peut vérifier si le mode du CI est opérationnel ou de maintenance, ou qui a initié le changement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Vérification du changement** > **Script de validation du changement planifié**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez un script de validation à modifier.
3. Renseignez le formulaire.

Formulaire de script de validation du changement planifié

Contrôle	Description
Actif	Case à cocher pour activer ce script et valider les changements.
Concerne	Classe à laquelle ce script s'applique.
Script	Script à exécuter pour valider un changement. Si le script ne renvoie pas de valeur booléenne, il est configuré sur faux.

Le script possède un modèle qui affiche les variables d'entrée du script.

Variables d'entrée du script de modèle

Variable	Type	Description
current	GlideRecord	Enregistrement actuel en cours de traitement.
updatedOn	GlideDateTime	Horodatage du changement.
updatedBy	Chaîne	Entité responsable du changement.
fieldsChanged	Chaîne	Liste séparée par des virgules des noms de tous les champs qui ont été modifiés.

Example

Cet exemple de script vérifie qui a initié la mise à jour de l'enregistrement. Elle renvoie la valeur vrai si l'administrateur a initié la mise à jour de l'enregistrement. Sinon, le script renvoie la valeur Faux.

```
isValidChange();

function isValidChange(/*GlideRecord current, GlideDateTime updatedOn, String updatedBy,
 String changedFields*/)
{
  //Return true if the user that updated the record has an admin role
  return isUserAdmin(updatedBy);
}

function isUserAdmin(userName)
{
  var grUser = new GlideRecord("sys_user");
```

Traduction automatique

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

```
  grUser.addQuery('name', userName);
  grUser.query();
  if(grUser.next())
  {
     var roles = new GlideRecord ("sys_user_has_role");
     roles.addActiveQuery();
     roles.addQuery('user', grUser.sys_id);
     roles.query();
     while(roles.next())
     {
       if(roles.role.name == 'admin')
         return true;
     }
  }
  return false;
}
```

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Recherche intelligente pour CMDB

Utilisez une requête en langage naturel (NLQ) quotidienne dans une chaîne de recherche pour interroger un ensemble de CI dans la CMDB. La recherche intelligente pour CMDB analyse, résout les ambiguïtés et convertit votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. Les chaînes de recherche complexes s'ouvrent entièrement construites sur un canevas du générateur de requêtes CMDB où vous pouvez continuer et affiner, ou exécuter.

La recherche intelligente pour CMDB n'est prise en charge que sur les instances de langue anglaise et n'est pas prise en charge lorsque la langue préférée de l'instance est définie sur une langue autre que l'anglais.

Intégration à l'espace de travail CMDB

La recherche intelligente pour CMDB est intégrée à la vue Accueil de l'application du magasin Espace de travail CMDB. Pour plus d'informations, voir :

- Vue d'accueil dans Espace de travail CMDB (section Recherche intelligente) pour plus de détails sur l'utilisation de la recherche intelligente, des exemples de chaînes de recherche et des conseils utiles.
- Espace de travail CMDB pour plus de détails sur Espace de travail CMDB.

Intégration au générateur de requêtes CMDB

La recherche intelligente pour CMDB est intégrée au générateur de requêtes CMDB dans le ServiceNow AI Platform. Cette intégration est contrôlée par la propriété `glide.cmdb.query.nlq.activated`système, qui est définie sur **vrai** par défaut. Recherche intelligente pour CMDB vous permet d'utiliser le traitement du langage naturel dans le générateur de requêtes CMDB pour trouver des CI et leurs relations à l'aide de la recherche intelligente pour les fonctions CMDB.

Utilisation de Recherche intelligente pour CMDB

La recherche intelligente est adaptée à la CMDB, en effectuant uniquement des recherches dans la hiérarchie des classes CMDB pour les tables, ainsi que pour les CI et leurs relations.

Traduction automatique

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

Utilisez le champ de recherche Recherche intelligente pour construire une chaîne de recherche à l'aide du langage naturel courant. Vos requêtes peuvent couvrir plusieurs classes CMDB et impliquer de nombreux CI qui sont connectés par différentes relations. Après avoir résolu toute ambiguïté concernant les noms de tables ou les types de relations, Recherche intelligente convertit votre chaîne de recherche en une requête que la CMDB peut exécuter. La requête CMDB est construite dynamiquement au fur et à mesure que vous tapez dans la zone de recherche et le correcteur orthographique est appliqué si nécessaire. Une liste dynamique de suggestions pertinentes s'affiche au fur et à mesure que vous tapez, avec des éléments tels que les noms de table, les mots individuels ou les phrases de parties correspondants dans le texte saisi.

Utilisez la recherche intelligente :

- **Conseils de recherche** : affiche des détails et des conseils sur l'utilisation, ainsi que des exemples de recherche dans une ou plusieurs tables, de filtrage avancé et de relations dans Recherche intelligente. L'onglet Relations contient un lien vers la Relations implicites CMDB table.

- **Recherche** : selon que la chaîne de recherche est déjà entièrement convertie en une requête CMDB valide et que la recherche porte sur une ou plusieurs tables.

  - Si la chaîne de recherche ne présente aucune ambiguïté avec le nom de la table ou les relations, la requête s'exécute et les résultats apparaissent sous forme de vue de liste.

    Si la requête CMDB construite contient plusieurs tables, le bouton **Afficher dans le générateur de requêtes** s'affiche. Cliquez sur le bouton pour ouvrir le générateur de requêtes CMDB avec votre requête entièrement construite sur le canevas du générateur de requêtes. Vous pouvez utiliser le générateur de requêtes pour continuer à modifier la requête.

  - S'il existe des ambiguïtés avec les noms de tables ou les types de relations dans la chaîne de recherche, la chaîne de recherche ne peut pas être convertie en une requête CMDB valide. Dans ce cas, la boîte de dialogue Affiner votre requête s'affiche pour continuer et analyser votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. La boîte de dialogue contient des synonymes et des étiquettes suggérés pour les expressions de votre chaîne de recherche. Utilisez les listes déroulantes pour sélectionner les synonymes qui correspondent à votre recherche, puis cliquez sur **Aller** pour exécuter la requête.
  - Si la recherche intelligente ne parvient pas à convertir votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide, le fait de cliquer sur **Rechercher** ne génère aucun résultat de requête. À la place, un formulaire de commentaire apparaît. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer vos commentaires** pour envoyer vos commentaires à l'analyse ServiceNow .

- **Commentaires sur les résultats** : soumettez vos commentaires aux ServiceNow analystes pour exprimer votre évaluation des résultats. Choisissez des descriptions qui capturent tout écart entre les résultats et vos résultats attendus, et ajoutez tous les détails utiles.

Recherches d'exemples

Lorsque vous cliquez sur la zone de recherche, la liste déroulante des exemples de recherches prédéfinies s'affiche. La liste comprend les recherches les plus courantes ou les recherches plus difficiles à construire, telles que les recherches impliquant des services d'application. Exécutez l'une de ces recherches pour commencer.

Traduction automatique

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

- Les recherches d'exemples sont stockées dans la table de recherche d'exemples NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]
- Les tables référencées sont stockées dans la table de recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]

Les administrateurs CMDB (sn_cmdb_admin rôle d'utilisateur) peuvent modifier un exemple de recherche en modifiant directement son enregistrement dans la table de recherche d'exemple NLQ. Cliquez sur **Tous** , puis dans le navigateur de filtre, saisissez sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list. Dans la vue de liste Recherches d'exemples NLQ, modifiez l'enregistrement d'une recherche que vous souhaitez modifier.

Toute modification apportée aux exemples de recherche est reflétée dans le Espace de travail CMDB générateur de requêtes CMDB et dans le générateur de requêtes CMDB.

Synonymes

La table Synonyme NLQ [nlq_synonym] est préremplie avec des synonymes de chaînes en langage naturel pour les noms de tables et de colonnes CMDB, ainsi que les relations. Cette table est utilisée pour faire correspondre les mots de recherche en langage naturel au langage de requête CMDB. Par exemple, l'expression « serveur Linux » contient des synonymes tels que « Serveur Linux », « Serveur » et « Instance d'ordinateur virtuel ».

Pour en savoir plus sur l'affichage et l'ajout de synonymes personnalisés en fonction de vos besoins professionnels, consultez Synonymes NLQ .

Relations implicites CMDB

Vous pouvez aider la recherche intelligente à trouver plus de résultats en définissant certaines des relations entre les classes comme des *relations implicites*. Les relations implicites peuvent être utiles dans les requêtes qui impliquent des offres de service et des services d'application.

Les administrateurs NLQ peuvent créer de nouvelles relations implicites en accédant à **Tous** > **NLQ** > **Relations implicites CMDB**.

Une relation implicite définit la relation entre deux tables et inclut tous les filtres que vous souhaitez appliquer. Lors de la création d'une relation implicite, vous définissez les éléments suivants :

- Table d'origine (from_table) : classe qui agit en tant que parent
- Filtres : conditions appliquées aux colonnes du from_table
- Vers la table : classe qui agit en tant qu'enfant
- Relation : Comment le from_table interagit avec le to_table. Par exemple, *Contient : Contenu par* signifie que le from_table contient le to_table
- Table ignorée : classe implicite et non capturée par le générateur de requêtes CMDB

Par exemple, dans le générateur de requêtes CMDB, vous souhaitez afficher vos offres de services qui ont fait l'objet d'un incident P1 au cours des 10 derniers jours. Toutefois, si vous deviez saisir Montrez-moi toutes les offres de services d'entreprise avec des incidents P1 au cours des 10 derniers jours, NLQ ne comprendrait pas la relation.

Les relations implicites sont stockées dans la table Relation implicite CMDB NLQ [nlq_cmdb_implicit_relationship] et sont utilisées dans le et si elles sont intégrées, également dans le Espace de travail CMDB générateur de requêtes CMDB.

Traduction automatique

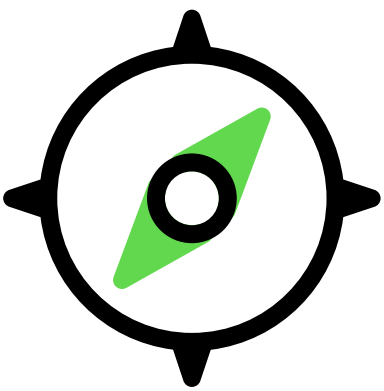
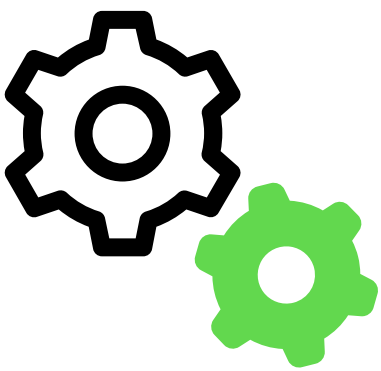
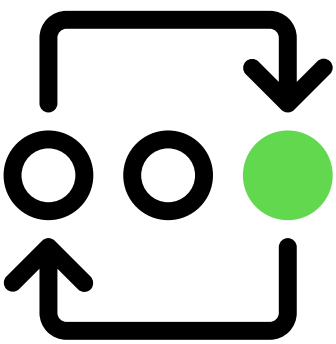
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour plus d'informations sur NLQ dans le ServiceNow AI Platform, voir Requête en langage naturel (NLQ).

Carte unifiée

La Carte unifiée fonctionnalité affiche une carte hiérarchique graphique des CMDB — CI et des connexions entre eux. Carte unifiée combine certaines des options de Vue des dépendances et de Mappage des services en une seule expérience de carte.

Premiers pas

Explorer	Administrer	Utiliser
		
Explorer les outils et les contrôles cartographiques.	Configurez des expériences de carte uniformes pour les utilisateurs.	Affichez et gérez les données affichées.

Ressources utiles

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

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Traduction automatique

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

Partenaire

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

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

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

Carte unifiée

La Carte unifiée fonctionnalité affiche une carte hiérarchique graphique des CMDB — CI et des connexions entre eux. Carte unifiée combine certaines des options de Vue des dépendances et de Mappage des services en une seule expérience de carte.

Carte unifiée

Carte unifiée est inclus dans .Espace de travail CMDB

Les nœuds sur la carte représentent les CI dans les CMDB lignes et représentent les connexions entre les CI (relations, références et autres types de connexion). Les relations vous aident, par exemple, à évaluer l'impact d'un changement sur un nœud sélectionné en affichant les CI qui y sont connectés via des relations. Produits tels que Change Management , Incident Management et Event Management bénéficient de ces informations.

Lorsque l'application Mappage des services est active, la carte affiche également la composition des instances de service, ce qui est utile avec des produits tels que Event Management et Incident Management . Par exemple, vous pouvez afficher tous les CI membres de l'instance de service « Application de revenus ». Vous pouvez examiner les changements historiques, puis, par exemple, filtrer les CI afin que seuls les CI d'application apparaissent sur la carte.

Ouverture d'une carte

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir Carte unifiée:

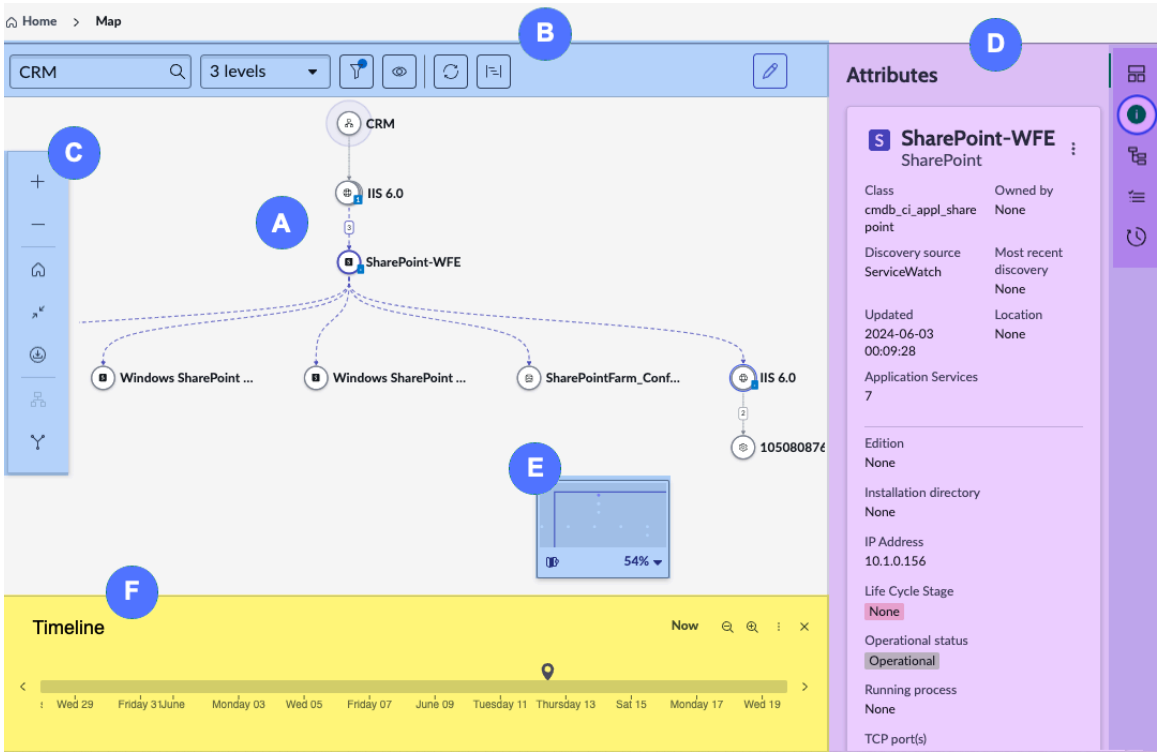
- Accédez à la **Tous** > **Espace de travail CMDB** > **Carte unifiée**.
- Lorsque vous travaillez dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **Carte unifiée** dans la section Liens rapides.
- Sur un formulaire de CI pour tout CI dans un état **opérationnel** , sélectionnez **Ouvrir la carte** pour ouvrir une carte avec le CI comme nœud d'accueil.

> **Remarque :**
> Un administrateur peut spécifier des valeurs `d'état opérationnel` supplémentaires pour cette option. Pour en savoir plus, consultez Configurer les CI à afficher en fonction de la valeur de l'étape du cycle de vie.

Traduction automatique

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

Zones de travail sur la carte



A : Carte

La carte affiche les CI spécifiés et leurs connexions (relations CI, références et chaînes de points de terminaison). Dans l'exemple, le CI CRM est le nœud d'accueil et les connexions représentent les relations avec d'autres CI. Sélectionnez n'importe quel nœud pour afficher des détails, tels que les instances de service connexes, l'historique des changements, et ainsi de suite. Pour plus d'informations, consultez Contrôle du contenu et de Carte unifiée l'apparence.

Deux CI peuvent être connectés par une ou plusieurs relations (stockées dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci]). Par exemple, deux CI peuvent être connectés par les `Runs On::RunsDepends On::Discovered From`, et par les `Owned By::Owns` relations.

- Une ligne continue indique une relation. La pointe de flèche indique le nœud dépendant.
- Une ligne pointillée indique une référence.
- Un badge sur une ligne indique le nombre de relations entre les CI.

B : Contrôles de contenu

- **Zone de recherche du nœud d'accueil :** Recherchez et sélectionnez le nœud d'accueil - le nœud sur lequel se concentrer (CRM dans l'image). Pour plus d'informations, consultez Contrôle du contenu et de Carte unifiée l'apparence.
- **Niveaux:** Spécifiez le nombre de niveaux de relation CI qui doivent apparaître sur la carte.
- **Filtres** : Personnalisez la carte pour qu'elle se concentre sur les CI sur lesquels vous voulez travailler en filtrant (en masquant) les CI non pertinents. Vous pouvez filtrer par nombre de couches, classe de CI, type de relation, source de découverte, emplacement et propriété de CI. sélectionnez l'icône d'affichage pour masquer ou afficher les CI filtrés sous forme de nœuds en lecture seule grisés. Pour plus

Traduction automatique

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

d'informations, consultez Utilisez des filtres pour spécifier les nœuds qui doivent apparaître sur une carte..

- **Recharger la carte** : rechargez la carte après avoir apporté des modifications.
- **Chronologie** : La chronologie indique les éléments connexes tels que les incidents, les problèmes et les changements sur une période de temps spécifiée pour le CI sélectionné. Vous pouvez utiliser la chronologie pour visualiser l'historique des changements apportés à un CI et la façon dont ils affectent la topologie du CMDB. pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée.
- **Éditeur de carte :** permet l'éditeur de carte d'ajouter ou de supprimer des CI de la carte et de mettre à jour les relations dans le CMDB. Pour plus d'informations, voir Modifier des cartes dans Carte unifiée

C : Boîte à outils

- Utilisez la boîte à outils pour contrôler les aspects visuels de la carte, tels que le niveau de zoom ou le mode de mise en page. Pour plus d'informations, consultez Contrôle du contenu et de Carte unifiée l'apparence.
- Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Exporter la carte pour enregistrer l'apparence actuelle de la carte en tant que document PDF sur votre disque local.

D : Panneau latéral contextuel

- Le panneau **Vue d'ensemble** () affiche des données récapitulatives pour tous les CI associés au nœud d'accueil : nombres et types de CI et de connexions, sources de découverte, etc. Pour en savoir plus, reportez-vous à Afficher un résumé du contenu de la carte dans le panneau Vue d'ensemble.
- Le panneau **Attributs** () répertorie des attributs tels que l'emplacement et l'état opérationnel du CI ou de la relation sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les attributs d'un CI ou d'une relation.
- Le panneau **Instances de service** () répertorie les détails des services d'application mappés (instances de service) associés au CI sélectionné. L'application Mappage des services génère ce type de contenu de carte. Pour plus d'informations, consultez Afficher les instances de service pour un CI.
- Le panneau **Éléments connexes** () affiche les éléments connexes tels que les changements, les incidents actifs ou les problèmes actifs pour le CI sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les éléments connexes pour un CI.
- Le panneau **Changements** () répertorie les changements apportés au CI sélectionné, tels que les changements apportés à l'étape du cycle de vie ou à l'état opérationnel. Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique des changements pour un CI.

  Les changements sont également indiqués sur la chronologie. Pour en savoir plus, consultez Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée.

E : Navigateur de mini-carte

Traduction automatique

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

Utilisez le navigateur pour définir le niveau de zoom ou déplacer la vue vers une zone d'intérêt. Sélectionnez l'icône pour afficher ou masquer le navigateur. Pour plus d'informations, consultez Contrôle du contenu et de Carte unifiée l'apparence.

F : Chronologie

La chronologie indique les éléments connexes tels que les incidents, les problèmes et les changements sur une période de temps spécifiée pour le CI sélectionné. Vous pouvez utiliser la chronologie pour visualiser l'historique des changements apportés à un CI et la façon dont ils affectent la topologie du CMDB. Pour en savoir plus, consultez Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée.

Information associée

Application de stockage Espace de travail CMDB

Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur

Les administrateurs peuvent configurer des paramètres généraux Carte unifiée pour contrôler le contenu initial et l'apparence des cartes pour tous les utilisateurs d'un espace de travail.

Activer Carte unifiée

Pour activer Carte unifiée, configurez l'application Espace de travail CMDB ServiceNow Store , puis activez la *sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled* propriété système.

Pour plus d'informations, consultez Configurer CMDB Workspace.

Carte unifiée Paramètres que les administrateurs peuvent configurer

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle.

- Créer ou gérer un paramètre prédéfini partagé
- Configurer le nombre de nœuds pouvant apparaître sur une carte
- Configurer le nombre par défaut ou maximal de niveaux sur les cartes
- Configurer la déduplication du point de terminaison sur les cartes
- Configurer les CI à afficher en fonction de la valeur de l'étape du cycle de vie
- Configurer l'affichage des éléments connexes sur la carte
- Configurer les attributs à afficher dans le panneau Attributs
- Configurer l'affichage des connexions à une classe référencée
- Créer un profil de classe des couches visibles pour les classes
- Créer ou gérer un paramètre prédéfini partagé

Comment les paramètres Carte unifiée de configuration sont stockés

Consultez Comment les paramètres de configuration de la carte unifiée sont stockés.

Carte unifiée Les paramètres que les utilisateurs non-administrateurs peuvent configurer

Les utilisateurs non-administrateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres spécifiques à l'espace de travail à l'échelle de l'instance. Les utilisateurs non-administrateurs peuvent contrôler quels éléments

Traduction automatique

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

apparaissent sur la carte, isoler et analyser les relations entre les CI et simplifier la carte pour isoler les problèmes.

Pour plus d'informations, consultez Contrôle du contenu et de Carte unifiée l'apparence.

Information associée

Cadre de travail des identificateurs de configuration

Comment les paramètres de configuration de la carte unifiée sont stockés

Créer ou gérer un paramètre prédéfini partagé

Les administrateurs peuvent enregistrer un ensemble de paramètres de filtre de carte (couche, classe CI, type de relation et autres paramètres d'attribut CI Carte unifiée) que Préréglage partagé n'importe quel utilisateur peut appliquer à sa vue de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_config_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez cette procédure pour créer un avec les paramètres de Préréglage partagé filtre spécifiés. Les critères de filtre spécifiques à l'espace de travail dans un Préréglage partagé sont disponibles pour tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée actuelle. Les paramètres prédéfinis partagés définis dans un espace de travail ne sont pas disponibles dans d'autres espaces de travail.

Les paramètres de configuration sont Préréglages partagés enregistrés dans le profil des **paramètres prédéfinis partagés de la carte unifiée** dans l'identificateur de configuration appliqué à l'espace de travail.

- Lorsqu'un utilisateur applique a Préréglage partagé ou , Paramètre prédéfini de l'utilisateurtous les paramètres de filtre sont remplacés. Les attributs de filtre de a Préréglage partagé ou a Paramètre prédéfini de l'utilisateur qui ne s'appliquent pas à la carte actuelle sont répertoriés dans la section **Attributs de filtre non utilisés** du panneau de filtre. L'ordre de préséance des différentes sources est le suivant :

  1. Paramètres prédéfinis de l'utilisateur
  2. Préréglages partagés
  3. Préréglages partagésqui sont définis dans un profil de **paramètres prédéfinis partagés Carte unifiée**
  4. Profil de classe (Les profils de classe sont définis dans la liste connexe **Profils de carte de nœud** et contiennent uniquement les paramètres de couche)

- Vous pouvez inclure un Préréglage partagé dans un profil de carte de nœuds. Les paramètres de couche dans le Préréglage partagé remplaceront les paramètres de couche définis dans le profil de classe.
- Un Préréglage partagé défini dans un profil sera appliqué lorsque la carte s'ouvrira. Si l'utilisateur a explicitement défini a Préréglage partagé ou a Paramètre prédéfini de l'utilisateur, alors le paramètre prédéfini est prioritaire comme indiqué ci-dessus.
- Un utilisateur individuel peut appliquer un Préréglage partagé , puis l'enregistrer en tant que Paramètre prédéfini de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur.
- Les critères de filtre non utilisés dans le filtre actuel sont enregistrés avec un paramètre prédéfini.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur une carte, sélectionnez l'icône de filtre de carte, puis sélectionnez ou désactivez les critères dans n'importe quelle catégorie de filtre.
   Seuls les attributs des éléments actuellement sur la carte sont répertoriés comme critères de filtre. Les attributs qui ne s'appliquent pas aux éléments actuels sont répertoriés dans la liste **Attributs de filtre non utilisés** .
2. Sélectionnez l'icône Gérer les paramètres prédéfinis, puis dans la liste Gérer les paramètres prédéfinis partagés, sélectionnez **Créer un paramètre prédéfini partagé**.
3. Entrez un nom prédéfini, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Fermez le panneau de filtre de carte.

Résultats

Le nouveau Préréglage partagé est répertorié dans la liste connexe des **paramètres prédéfinis partagés de la carte unifiée** sur le formulaire Identificateur de configuration. En outre, Préréglages partagés les profils utilisés dans une carte sont répertoriés dans la liste connexe **Profils de carte de nœud** . Pour plus d'informations, voir Comment les paramètres de configuration de la carte unifiée sont stockés

Que faire ensuite

Pour appliquer un paramètre prédéfini :

1. Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez l'icône d'ouverture du panneau de filtre
2. Sélectionnez l'icône Afficher la liste des paramètres prédéfinis, puis sélectionnez le paramètre prédéfini.

Pour mettre à jour un paramètre prédéfini ou enregistrer une version mise à jour en tant que nouveau paramètre prédéfini :

1. Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez l'icône d'ouverture du panneau de filtre
2. Appliquez le paramètre prédéfini que vous souhaitez mettre à jour, puis apportez les modifications souhaitées.
3. Sélectionnez l'icône Gérer les paramètres prédéfinis, puis Mettre **à jour le paramètre prédéfini** ou **Mettre à jour le paramètre prédéfini partagé**.
4. Sélectionnez une des actions suivantes :
   - Sélectionnez **Mettre à jour le paramètre prédéfini** pour mettre à jour le paramètre prédéfini actuel avec les paramètres de filtre actuels.
   - Sélectionnez **Enregistrer en tant que nouveau paramètre prédéfini** , puis entrez un nouveau nom.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour supprimer un paramètre prédéfini :

1. Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez l'icône d'ouverture du panneau de filtre
2. Appliquez le paramètre prédéfini que vous souhaitez supprimer.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez l'icône Gérer les paramètres prédéfinis, puis **Supprimer le paramètre prédéfini** ou **Supprimer le paramètre prédéfini partagé**.
4. Sélectionnez **Oui**.

Pour appliquer les paramètres de filtre par défaut du CI d'accueil

Sélectionnez **Réinitialiser le filtre**.

Information associée

Utilisez des filtres pour spécifier les nœuds qui doivent apparaître sur une carte.

Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur

Créer un profil de classe des couches visibles pour les classes

Configurer le nombre de nœuds pouvant apparaître sur une carte

Configurez le nombre maximal de nœuds qui peuvent être chargés lorsqu'une carte s'ouvre dans cet espace de travail. Il s'agit de paramètres généraux que seul sn_cmdb_admin peut configurer.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Espace de travail CMDB**.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent définir le nombre maximal de nœuds à l'aide de la *unifiedmap.map_search.max_nodes* propriété dans la table [sn_cmdb_ws_config_property] spécifique à l'espace de travail.

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis, dans la zone de filtre de la barre de navigation principale, saisissez sn_cmdb_ws_config_property.list.
2. Sélectionnez la propriété *unifiedmap.map_search.max_nodes*.
3. Sélectionnez **Nouveau** ou sélectionnez l'identificateur de configuration à mettre à jour, puis remplissez le formulaire.

Table des propriétés de configuration de l'espace de travail
Paramètres qui configurent le nombre maximal de nœuds pouvant apparaître sur une carte.

Champ	Description
Identificateur de configuration	Nom unique de l'identificateur de configuration qui spécifie les paramètres de l'espace de travail actuel. **Remarque :** Le système de base inclut un identificateur de configuration nommé **Par défaut** qui spécifie les paramètres par défaut pour Carte unifiée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété que vous mettez à jour : unifiedmap.map_search.max_nodes.
Valeur	Nombre maximal de nœuds chargés lorsqu'une carte s'ouvre dans cet espace de travail.
Application UX	**ID d'application UX** de niveau supérieur auquel cette configuration s'applique. Il s'agit de l'ID d'application de votre espace de travail. Cette valeur est référencée à partir de l'enregistrement associé au paramètre **Identificateur de configuration** .

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les paramètres mis à jour apparaissent dans la liste connexe appropriée sur le formulaire Identificateur de configuration, comme décrit dans Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur.

Configurer le nombre par défaut ou maximal de niveaux sur les cartes

Configurez le nombre par défaut ou maximal de niveaux sur les cartes. Il s'agit de paramètres généraux que seul sn_cmdb_admin peut configurer.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Espace de travail CMDB**.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent définir des niveaux par défaut et maximum à l'aide de la *unifiedmap.map_search_filter.default_levels* propriété ou *unifiedmap.map_search_filter.max_levels* dans la table [sn_cmdb_ws_config_property] spécifique à l'espace de travail.

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle. Les utilisateurs non-administrateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres spécifiques à l'espace de travail à l'échelle de l'instance.

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis, dans la zone de filtre de la barre de navigation principale, saisissez sn_cmdb_ws_config_property.list.
2. Sélectionnez la *unifiedmap.map_search_filter.default_levels* propriété ou *unifiedmap.map_search_filter.max_levels* selon vos besoins.
3. Sélectionnez **Nouveau** ou sélectionnez l'identificateur de configuration à mettre à jour, puis remplissez le formulaire.

Table des propriétés de configuration de l'espace de travail

Traduction automatique

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

Paramètres qui configurent le nombre maximal de nœuds pouvant apparaître sur une carte.

Champ	Description
Identificateur de configuration	Nom unique de l'identificateur de configuration qui spécifie les paramètres de l'espace de travail actuel. **Remarque :** Le système de base inclut un identificateur de configuration nommé **Par défaut** qui spécifie les paramètres par défaut pour Carte unifiée.
Nom	Nom de la propriété que vous mettez à jour : unifiedmap.map_search.max_nodes.
Valeur	Nombre maximal de nœuds chargés lorsqu'une carte s'ouvre dans cet espace de travail.
Application UX	**ID d'application UX** de niveau supérieur auquel cette configuration s'applique. Il s'agit de l'ID d'application de votre espace de travail. Cette valeur est référencée à partir de l'enregistrement associé au paramètre **Identificateur de configuration** .

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les paramètres mis à jour apparaissent dans la liste connexe appropriée sur le formulaire Identificateur de configuration, comme décrit dans Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur.

Configurer la déduplication du point de terminaison sur les cartes

Configurez la façon dont les bordures en double sont affichées sur les cartes. Il s'agit de paramètres généraux que seul sn_cmdb_admin peut configurer.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Espace de travail CMDB**.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle. Les utilisateurs non-administrateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres spécifiques à l'espace de travail à l'échelle de l'instance. Les utilisateurs non-administrateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres spécifiques à l'espace de travail à l'échelle de l'instance.

Remarque :
Ce paramètre de propriété n'est généralement pas modifié pour Carte unifiée.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis, dans la zone de filtre de la barre de navigation principale, saisissez `sn_cmdb_ws_config_property.list`.
2. Sélectionnez la propriété *`unifiedmap.map_search_filter.endpoint_deduplication_fields`*.
3. Sélectionnez **Nouveau** ou sélectionnez l'identificateur de configuration à mettre à jour, puis remplissez le formulaire.

Table des propriétés de configuration de l'espace de travail
Paramètres de configuration de la déduplication des points de terminaison.

Champ	Description
Identificateur de configuration	Nom unique de l'identificateur de configuration qui spécifie les paramètres de l'espace de travail actuel. **Remarque :** Le système de base inclut un identificateur de configuration nommé **Par défaut** qui spécifie les paramètres par défaut pour Carte unifiée.
Nom	Nom de la propriété que vous mettez à jour : unifiedmap.map_search_filter.endpoint_deduplication_fields.
Valeur	La valeur par défaut de `sourceId,targetId,_label,endpoints` signifie : Réduisez les bordures (ne montrez qu'une seule connexion entre les bordures sur la carte) chaque fois que plusieurs points de terminaison entre le CI source et le CI cible génèrent les mêmes bordures étiquetées. **Remarque :** Ce paramètre n'est généralement pas modifié pour Carte unifiée.
Application UX	**ID d'application UX** de niveau supérieur auquel cette configuration s'applique. Il s'agit de l'ID d'application de votre espace de travail. Cette valeur est référencée à partir de l'enregistrement associé au paramètre **Identificateur de configuration** .

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les paramètres mis à jour apparaissent dans la liste connexe appropriée sur le formulaire Identificateur de configuration, comme décrit dans Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur.

Traduction automatique

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

Configurer les CI à afficher en fonction de la valeur de l'étape du cycle de vie

Par défaut, seuls les CI pour lesquels `Life cycle stage` le champ **est Opérationnel** ou Vide s'affichent sur les cartes. Vous pouvez configurer la carte pour afficher les CI avec d'autres `Life cycle stage` valeurs. Il s'agit de paramètres généraux que seul sn_cmdb_admin peut configurer.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Espace de travail CMDB**.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Par défaut, les CI non opérationnels sont filtrés et n'apparaissent pas sur les cartes.
- Les résultats de recherche n'incluent pas les CI filtrés en fonction de leur état opérationnel.
- Le bouton **Ouvrir la carte** (pour afficher les détails) du formulaire CI n'est pas disponible pour les CI filtrés en fonction de leur état opérationnel.

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle. Les utilisateurs non-administrateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres spécifiques à l'espace de travail à l'échelle de l'instance.

Procédure

1. Accédez à **Tous** , puis, dans la zone **Filtre** de la barre de navigation principale, saisissez sn_cmdb_ws_operational_lifecycle_for_unified_map.list pour ouvrir la `Operational life cycle modes` table.
2. Sélectionnez la liste des valeurs sélectionnées d'étape de cycle actif.

   Pour Carte unifiée, la liste par défaut des valeurs sélectionnées d'étape de cycle de vie est nommée **Vue de carte unifiée de l'espace de travail CMDB**.

   a. Déverrouillez le champ de **liste Cycle de vie** , puis sélectionnez l'icône Modifier plusieurs .

   b. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les membres, déplacez les valeurs des étapes du cycle de vie des CI qui doivent apparaître sur les cartes dans la liste **Étapes du cycle de vie sélectionnées** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

   c. Sur le formulaire d'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour** ou **Enregistrer**.

   - Les paramètres mis à jour apparaissent dans la liste connexe appropriée sur le formulaire Identificateur de configuration, comme décrit dans Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur. La liste mise à jour des valeurs de l'étape du cycle de vie est ajoutée à la **vue de carte unifiée de l'espace de travail CMDB** mode de cycle de vie sur la liste connexe **Modes de cycle de vie opérationnels** pour l'identificateur de configuration affecté.
   - Vous pouvez également effectuer cette opération à partir de la liste connexe **Modes de cycle de vie opérationnels** .

Configurer l'affichage des éléments connexes sur la carte

Ajoutez des catégories d'éléments connexes, spécifiez les informations qui doivent apparaître sur les cartes dans le panneau Carte unifiée **Éléments connexes** et spécifiez

Traduction automatique

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

comment les éléments connexes (événements) apparaissent sur la chronologie et sur les badges. Il s'agit de paramètres généraux que seul sn_cmdb_admin peut configurer.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Espace de travail CMDB**.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle.Les paramètres de configuration que les utilisateurs non-administrateurs peuvent spécifier sont décrits dans .Configurer le panneau Éléments connexes

Les éléments connexes sont regroupés par catégorie dans le panneau **Éléments connexes** . Les éléments connexes apparaissent également pour les badges CI sur la carte et la chronologie.

La table [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] contient les paramètres qui déterminent les éléments associés et les détails associés qui s'affichent. Par défaut, les catégories courantes d'éléments connexes, telles que les incidents actifs et d'autres événements, par exemple, sont configurées pour apparaître. Vous ajoutez ou modifiez des enregistrements pour gérer globalement les éléments connexes sur les cartes.

Procédure

1. Accédez à **Tous** , puis, dans la zone de recherche de la barre de navigation principale, saisissez sn_cmdb_ws_node_map_related_item.list pour ouvrir la table Élément connexe de la carte de nœud.
2. Sélectionnez un enregistrement existant ou sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Table de l'élément connexe à la carte de nœud — section générale
Paramètres qui configurent l'apparence des catégories.

Champ	Description
Nom	L'étiquette de catégorie qui apparaît dans le panneau **Éléments connexes** pour un CI sélectionné.
Table	Tables à partir desquelles les enregistrements de la catégorie sont récupérés.
Ordre	Ordre dans lequel la catégorie apparaît dans toutes les catégories d'éléments connexes. La liste des catégories d'éléments connexes est triée par ordre croissant. La catégorie dont le numéro d'ordre est le plus petit apparaît en haut de la liste.
Actif	Active l'apparence de la catégorie d'éléments connexes.
Champ Référence	Attribut de référence dans la **table** spécifiée qui référence les CI pour la catégorie. Généralement défini sur **Élément de configuration [cmdb_ci].**

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez l’onglet Champs et conditions connexes, puis renseignez les paramètres.

Onglet Champs et conditions associés
Paramètres qui configurent la façon dont les données apparaissent sur les cartes.

Champ de numéro	Attribut numérique de la table spécifiée qui identifie de manière unique chaque enregistrement de la catégorie. Cet attribut est utilisé dans le lien d’enregistrement qui s’affiche sur chaque carte lors de l’exploration de la catégorie d’éléments connexes.
Champ de titre	Attribut de la table spécifiée qui apparaît comme titre de chaque carte lors de l’exploration de la catégorie dans le panneau.
Champs	Ensemble d’attributs de la table spécifiée qui apparaît sur chaque carte lors de l’exploration de la catégorie d’éléments connexes. Par exemple, lors de l’exploration des alertes, l’ensemble des attributs qui apparaissent sur chaque carte d’alerte.
Champs de tri	Ordre d’affichage des champs spécifiés dans le paramètre **Champs** .
Champ de pied de page	Attribut de la table spécifiée qui apparaît au bas des cartes individuelles lors de l’exploration de la catégorie d’éléments connexes, quel que soit l’ordre de tri spécifié dans le paramètre **Champs de tri** .
Conditions	Conditions à appliquer à la table spécifiée qui récupère l’ensemble d’enregistrements pour la catégorie.

4. Sélectionnez l’onglet Configuration de la chronologie et du badge, puis renseignez les paramètres.

Onglet Configuration de la chronologie et du badge
Paramètres de configuration du fonctionnement de badge et de chronologie.

Icône de la chronologie et du badge	Icône qui apparaît sur les badges de CI et dans la chronologie de l’élément connexe spécifié.
Champ de mise en évidence de la chronologie et du badge	Configuration de surbrillance pour appliquer des couleurs à la chronologie et aux icônes de carte.
Champ de date	Champ de date pour positionner l’événement sur la chronologie.
Champ de date de fin	Champ de date de fin facultatif à utiliser pour une plage sur la chronologie.

5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
Les paramètres mis à jour apparaissent dans la liste connexe appropriée sur le formulaire Identificateur de configuration, comme décrit dans Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur.

Traduction automatique

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

Information associée

Afficher les éléments connexes pour un CI

Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée

Configurer les attributs à afficher dans le panneau Attributs

Chaque classe dispose d'un ensemble unique *d'attributs étendus* qui apparaissent dans la section inférieure du panneau **Attributs** d'un CI. Pour n'importe quelle classe, vous pouvez spécifier les attributs étendus à afficher. Il s'agit de paramètres généraux que seul sn_cmdb_admin peut configurer.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Espace de travail CMDB**.

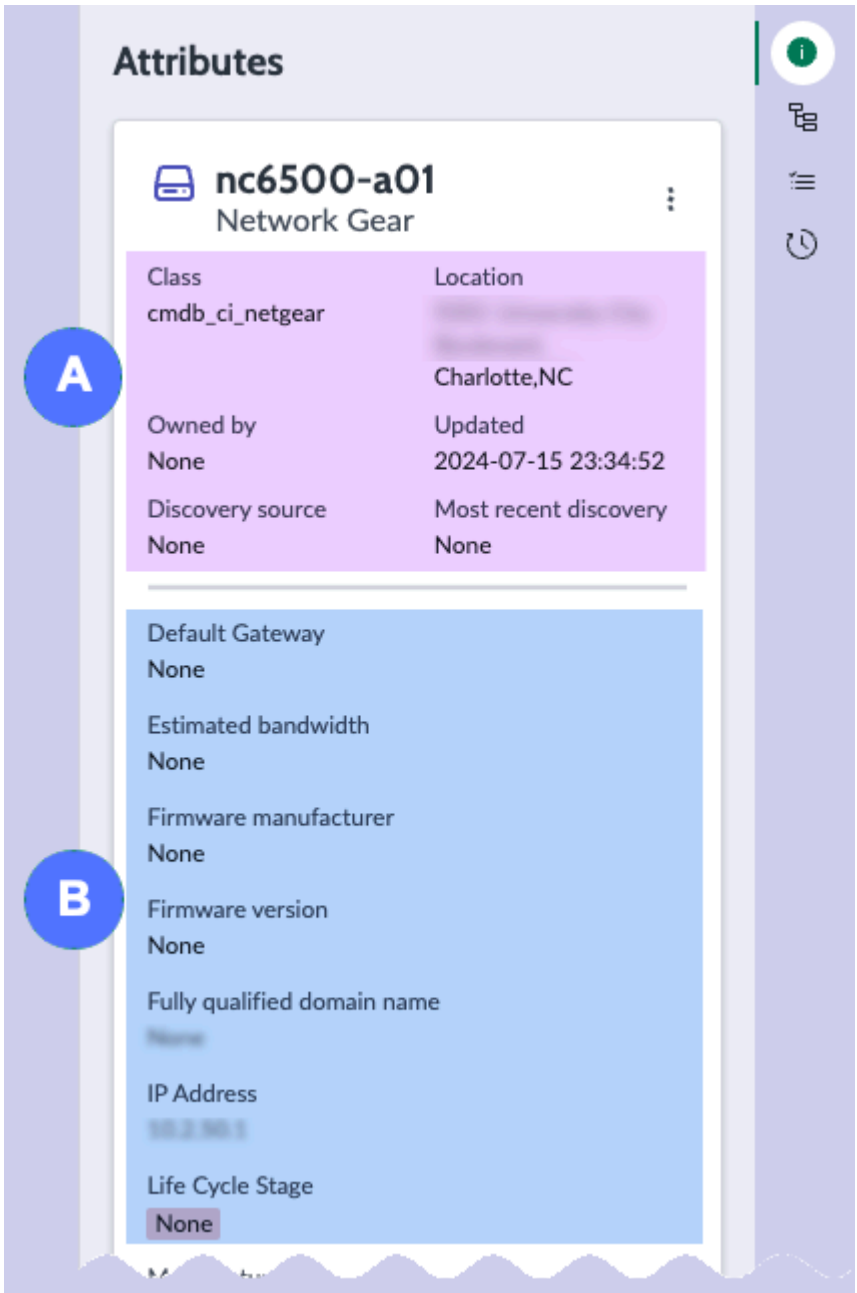
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le , les système de base attributs étendus sont préconfigurés pour de nombreuses classes courantes. Vous pouvez modifier les paramètres par défaut et configurer les paramètres pour les classes supplémentaires. Cet exemple montre où les attributs de base (A) et les attributs étendus (B) apparaissent dans le panneau Attributs. Pour plus d'informations sur le panneau Attributs, voir Afficher les attributs d'un CI ou d'une relation

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle. Les utilisateurs non-administrateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres spécifiques à l'espace de travail à l'échelle de l'instance.

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis, dans la zone de recherche de la barre de navigation principale, saisissez `sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes.list`.
2. Dans la table Attributs de table, sélectionnez l'identificateur de configuration à mettre à jour ou sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire :

Formulaire d'attributs de table

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

Paramètres qui spécifient les attributs étendus à afficher dans le panneau Attributs.

Champ	Description
Identificateur de configuration	Nom unique de l'identificateur de configuration qui spécifie les paramètres de l'espace de travail actuel. **Remarque :** Le système de base inclut un identificateur de configuration nommé **Par défaut** qui spécifie les paramètres par défaut pour Carte unifiée.
Nom de la classe CMDB	La classe à laquelle cette configuration s'applique.
Afficher des attributs	Liste des attributs qui apparaissent en tant qu'attributs étendus dans le panneau **Attributs** pour les CI de la classe spécifiée par le **nom de classe CMDB**. Vous pouvez sélectionner parmi les attributs de la classe. Déverrouillez le champ pour ajouter des attributs à la liste **Sélectionné** .
Application UX	**ID d'application UX** de niveau supérieur auquel cette configuration s'applique. Il s'agit de l'ID d'application de votre espace de travail. Cette valeur est référencée à partir de l'enregistrement associé au paramètre **Identificateur de configuration** .
Actif	Option permettant de définir le profil comme pouvant être utilisé.
Suivre la hiérarchie	Si cette option est sélectionnée, procédez comme suit pour déterminer les attributs à afficher. **a.** Commencez par les attributs spécifiés dans **Afficher les attributs**. **b.** Montez dans la hiérarchie de la classe et ajoutez les attributs d'affichage de chaque parent jusqu'à ce que vous rencontriez un parent où **Suivre la hiérarchie** est désélectionné. **c.** Ajoutez les attributs d'affichage de ce parent, puis arrêtez de collecter les attributs d'affichage. Pour les nœuds dont les couleurs de surbrillance sont définies : si une valeur d'attribut d'affichage apparaît plusieurs fois, utilisez la couleur de surbrillance pour la couche la moins spécifique CMDB .

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Le paramètre fournit les options suivantes : ○ **Suivre la hiérarchie** sélectionnée : une classe CI dérivée utilise ses propres attributs d'affichage et hérite des attributs d'affichage des parents. ○ **Suivre la hiérarchie** non sélectionné : une classe CI dérivée affiche uniquement les attributs spécifiés dans son paramètre **Afficher des attributs** .

3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les paramètres mis à jour apparaissent dans la liste connexe appropriée sur le formulaire Identificateur de configuration, comme décrit dans Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur.

Information associée

Afficher les attributs d'un CI ou d'une relation

Configurer l'affichage des connexions à une classe référencée

Configurez l'affichage des connexions à une classe référencée et à partir d'une classe référencée sur Carte unifiée. Une référence connecte deux CI de classes différentes qui ne sont pas connectés par une relation. Il s'agit de paramètres généraux que seul sn_cmdb_admin peut configurer.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Espace de travail CMDB**.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle. Les utilisateurs non-administrateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres spécifiques à l'espace de travail à l'échelle de l'instance.

Les références connectent les CI de deux classes qui n'ont pas de relation directe entre elles. Sur la carte, deux CI de la classe référencée et de la classe de référencement apparaissent reliés par une ligne pointillée. Le type de relation est **Référence**. Il existe plusieurs références de carte préconfigurées que vous pouvez modifier, et vous pouvez également ajouter des références de carte.

Par exemple, vous souhaitez que la carte affiche les références aux enregistrements de la table du système de fichiers pour les enregistrements CI de Windows Server. Dans ce cas, le serveur ABC (CI référençant) affiche les connexions aux systèmes de fichiers C :\ et D :\ (CI référencés).

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis, dans la zone de filtre de la barre de navigation principale, saisissez sn_cmdb_ws_node_map_reference.list.
2. Dans la table Références de cartes de nœuds, sélectionnez un enregistrement existant ou sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Table de références cartographiques de nœuds

Paramètres qui configurent comment afficher les connexions de classe référencée et de classe de référence.

Champ	Description
Classe CI	La classe de référencement à laquelle cette configuration s'applique.
Classe CI référencée	Classe à laquelle le **champ de référence** spécifié se réfère.
Champ Référence	Attribut de la classe de **CI** spécifiée qui contient la référence.
Afficher l'inversion	Crée une référence de carte pour la référence inverse entre la **classe CI** spécifiée et la **classe CI référencée**.
Actif	Active la configuration de sorte que la connexion apparaisse sur les cartes : la carte affiche les CI référencés.

3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les paramètres mis à jour apparaissent dans la liste connexe appropriée sur le formulaire Identificateur de configuration, comme décrit dans Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur.

Créer un profil de classe des couches visibles pour les classes

Configurez un profil de classe qui spécifie les couches qui doivent apparaître pour une classe particulière : application, instance de service, entreprise ou infrastructure. Par exemple, vous pouvez configurer la classe de service d'application mappé (instance de service) [cmdb_ci_service_discovered] pour afficher uniquement Mappage des services les données et non les éléments d'infrastructure.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application dans votre instance sur **Espace de travail CMDB**.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces paramètres de configuration spécifiques à l'espace de travail affectent tous les utilisateurs de la page CMDB Carte unifiée . Les paramètres n'affectent pas les Carte unifiée autres copies du modèle. Les utilisateurs non-administrateurs peuvent personnaliser certains aspects de leur expérience personnelle avec Carte unifiée, mais ne peuvent pas configurer les paramètres spécifiques à l'espace de travail à l'échelle de l'instance.

Les profils de classe vous permettent de configurer le filtre **Couches** . Plusieurs classes courantes, telles que la classe de service d'application mappé (instance de service) [cmdb_ci_service_discovered], sont préconfigurées avec des profils de classe.

Traduction automatique

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

Les profils de classe sont appliqués lorsqu'aucun filtre prédéfini n'est utilisé pour la carte actuelle. Cela se produit généralement lorsque vous chargez une carte sans filtre prédéfini ou lorsque vous définissez le filtre prédéfini sur **Vue par défaut**.

Procédure

1. Accédez à **Tous** , puis, dans la zone de recherche de la barre de navigation principale, saisissez sn_cmdb_ws_node_map_profiles.list.
   La table Profils de cartes de nœuds répertorie toutes les classes pour lesquelles la propriété **Couches** est définie.
2. Sélectionnez un enregistrement existant ou sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Table Profils de cartes de nœuds
Paramètres permettant de configurer les filtres de carte et l'orientation de carte pour une classe.

Champ	Description
Identificateur de configuration	Nom unique de l'identificateur de configuration qui spécifie les paramètres de l'espace de travail actuel. **Remarque :** Le système de base inclut un identificateur de configuration nommé **Par défaut** qui spécifie les paramètres par défaut pour Carte unifiée.
Couches	**Valeur de couches** à appliquer lorsque la carte s'ouvre avec un nœud d'accueil qui se trouve dans la classe spécifiée par le paramètre de **classe CI CMDB** . ○ Application ○ Instance de service (anciennement service d'application) ○ Business ○ Infrastructure Sur l'affichage de la carte, dans la catégorie **Couches** , les valeurs de filtre répertoriées sont sélectionnées et celles qui ne figurent pas dans la liste sont désélectionnées.
CMDB Classe CI	Classe de CI à laquelle ce profil s'applique. Chaque fois qu'une carte s'ouvre avec un nœud d'accueil de la classe spécifiée, les valeurs **Couches** sont appliquées.
Orientation	○ Mise en page verticale : affiche les nœuds dans un modèle d'arborescence verticale : relations en amont en haut et en aval en bas. Il s'agit de la mise en page par défaut pour afficher les

Traduction automatique

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

Champ	Description
	services d'application et les instances de service mappés. Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Mise en page verticale . ○ [store-future: BEGIN review]Mise en page horizontale : affiche les nœuds dans un modèle d'arborescence horizontale : les relations en amont à gauche et en aval à droite.[End] ○ Forcer la mise en page : affiche les nœuds dans une disposition groupée autour du nœud d'accueil, quelles que soient les relations en amont ou en aval. Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Forcer la mise en page .
Application UX	**ID d'application UX** de niveau supérieur auquel cette configuration s'applique. Il s'agit de l'ID d'application de votre espace de travail. Cette valeur est référencée à partir de l'enregistrement associé au paramètre **Identificateur de configuration** .
Actif	Option permettant de définir le profil comme pouvant être utilisé.

3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les paramètres mis à jour apparaissent dans la liste connexe appropriée sur le formulaire Identificateur de configuration, comme décrit dans Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur.

Information associée

Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur

Comment les paramètres de configuration de la carte unifiée sont stockés

Les paramètres de configuration généraux qui contrôlent Carte unifiée sont rassemblés dans un *identificateur de configuration*. Un identificateur de configuration est un ensemble de propriétés et de configurations pilotées par des tables qui spécifient l'apparence et le contenu d'une instance d'une application UX. L'application `CMDB Workspace` UX contient Carte unifiée.

Important :
Étant donné que chaque identificateur de configuration est unique à une instance d'une application UX, les paramètres d'une application UX n'affectent pas l'expérience utilisateur des autres applications UX. Cela signifie que vos paramètres d'administration pour cette instance n'affecteront pas les Carte unifiée utilisateurs d'une Carte unifiée autre instance.

Affichage des Carte unifiée paramètres de configuration

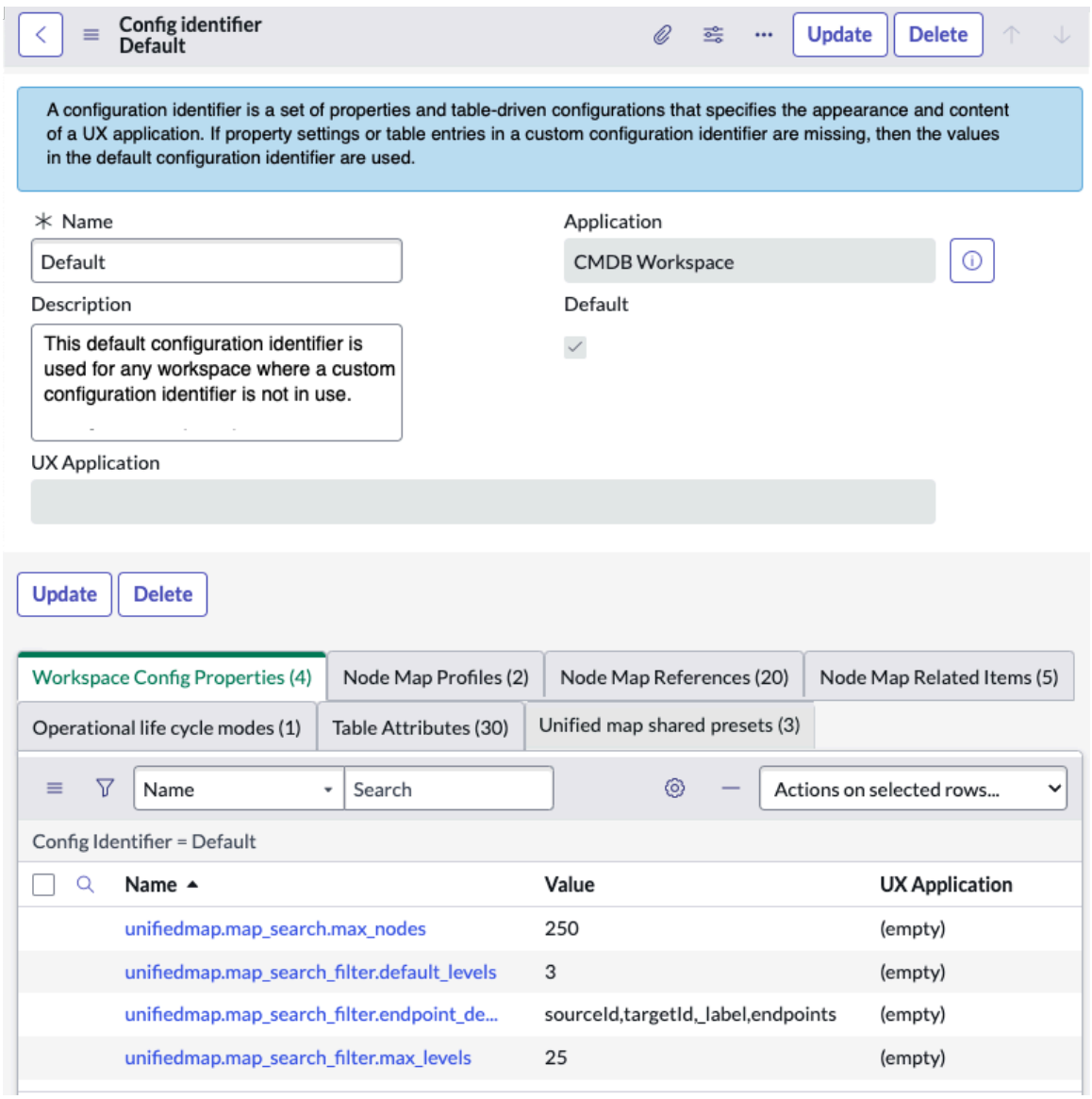
Le formulaire d'identificateur de configuration affiche tous les paramètres de configuration pour Carte unifiée. Pour afficher l'identificateur de configuration, accédez à **Tout** , puis, dans la zone de filtre de la barre de navigation principale, saisissez sn_cmdb_ws_config_identifier.list.

Traduction automatique

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

Sur le formulaire, chaque liste connexe affiche les paramètres de propriété ou une table des paramètres de configuration.

Le système de base inclut un identificateur de configuration nommé **Par défaut** qui spécifie tous les paramètres par défaut.



Définir des paramètres personnalisés pour votre instance Espace de travail CMDB

Pour créer un identificateur de configuration personnalisé pour votre espace de travail, modifiez les paramètres par défaut, puis enregistrez les mises à jour sous un nouveau nom.

Remarque :
Lorsqu'un identificateur de configuration personnalisé ne spécifie pas de paramètre de propriété ou d'entrée de table particulier, la valeur de l'identificateur de configuration par défaut est utilisée.

EN CONSTRUCTION Utilisation de la carte unifiée

Brève description ici.

Vue d'ensemble de

Traduction automatique

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

Titre ici

1. N’utilisera pas ol -- listera les actions possibles.
2.

-
-

Information supplémentaire

Contrôle du contenu et de Carte unifiée l’apparence

La manipulation du contenu et de la mise en page d’une carte peut grandement aider à comprendre et à optimiser votre CMDB. Vous pouvez contrôler quels éléments apparaissent sur la carte, isoler et analyser les relations entre les CI et simplifier la carte pour isoler les problèmes.

Important :
Cette rubrique décrit les changements que vous pouvez apporter à votre vue de la carte. Les modifications n’affectent pas les autres utilisateurs. En revanche, les administrateurs peuvent configurer des paramètres généraux qui affectent tous les utilisateurs de l’espace de travail, comme décrit dans .Configuration de la carte unifiée : paramètres administrateur

Enregistrer une carte en tant que document PDF

Dans la boîte à outils, sélectionnez l’icône Exporter la carte pour enregistrer l’apparence actuelle de la carte en tant que document PDF sur votre disque local.

Contrôle du contenu de la carte

Contrôle du contenu de la carte

Changement	Outil et actions
Spécifier ou modifier le nœud d’accueil	Le nœud d’accueil est le CI auquel tous les autres CI de la carte sont associés, directement ou indirectement. L’icône du nœud d’accueil a une bordure plus épaisse qui pulse. La carte est redessinée lorsque vous spécifiez un nœud d’accueil. Utilisez l’une des méthodes suivantes :

Traduction automatique

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

Contrôle du contenu de la carte (suite)

Changement	Outil et actions
	• Utilisez la zone **de recherche** pour rechercher et sélectionner un CI. • Cliquez avec le bouton droit sur un nœud de la carte et sélectionnez **Définir comme nœud d'accueil**. **Remarque :** Les lignes de connexion entre les nœuds représentent les relations et les références, et non le flux de données. • Dans la disposition verticale, le nœud d'accueil apparaît au centre des connexions CI. Les connexions en amont apparaissent en haut et en aval en bas. Il s'agit de la mise en page par défaut pour afficher les instances de service mappées (anciennement services d'application) [cmdb_ci_service_discovered]. • Dans la disposition forcée, le nœud d'accueil apparaît au centre des connexions CI.
Recharger la carte après un changement	Sélectionner l'icône Recharger la carte
Configurer un filtre pour afficher uniquement les éléments appropriés	Sélectionner l'icône Filtre • Lorsqu'un utilisateur applique a Préréglage partagé ou , Paramètre prédéfini de l'utilisateurtous les paramètres de filtre sont remplacés. Les attributs de filtre de a Préréglage partagé ou a Paramètre prédéfini de l'utilisateur qui ne s'appliquent pas à la carte actuelle sont répertoriés dans la section **Attributs de filtre non utilisés** du panneau de filtre. L'ordre de préséance des différentes sources est le suivant : **1.** Paramètres prédéfinis de l'utilisateur **2.** Préréglages partagés **3.** Préréglages partagésqui sont définis dans un profil de **paramètres prédéfinis partagés Carte unifiée** **4.** Profil de classe (Les profils de classe sont définis dans la liste connexe **Profils de carte de nœud** et contiennent uniquement les paramètres de couche)

Traduction automatique

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

Contrôle du contenu de la carte (suite)

Changement	Outil et actions
	• Les conditions de filtre qui permettraient de filtrer le nœud d'accueil peuvent apparaître dans le panneau. Cependant, vous ne pouvez pas filtrer le nœud d'accueil même s'il ne correspond pas aux conditions de filtre. **Remarque :** Les paramètres de filtre qui filtreraient le nœud d'accueil peuvent apparaître dans la liste. Cependant, vous ne pouvez pas filtrer le nœud d'accueil même s'il ne correspond pas aux paramètres de filtre. Pour plus d'informations, consultez Utilisez des filtres pour spécifier les nœuds qui doivent apparaître sur une carte..
Afficher/masquer les éléments filtrés	Sélectionnez l'icône Afficher/Masquer les éléments filtrés pour exposer les éléments filtrés sur la carte sous forme de nœuds grisés en lecture seule. Pour plus d'informations, consultez Utilisez des filtres pour spécifier les nœuds qui doivent apparaître sur une carte..
Afficher les détails du CI complet	Sélectionnez un CI (la bordure du CI s'épaissit) pour afficher ses détails dans le panneau Vue **d'ensemble**, **Attributs**, **Instances de service**, **Éléments connexes** ou **Changements** . Pour les CI de groupe, tels qu'une instance de service ou un groupe de CI dynamique, le panneau **Attributs** affiche également les cartes détaillées des CI membres du groupe.
Afficher les détails de la relation	Deux CI peuvent être connectés par une ou plusieurs relations (stockées dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci]). Par exemple, deux CI peuvent être connectés par les `Runs On::RunsDepends On::Discovered From`, et par les `Owned By::Owns` relations.

Traduction automatique

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

Contrôle du contenu de la carte (suite)

Changement	Outil et actions
	• Une ligne continue indique une relation. La pointe de flèche indique le nœud dépendant. • Une ligne pointillée indique une référence. • Un badge sur une ligne indique le nombre de relations entre les CI. Sélectionnez une connexion pour afficher ses attributs dans le panneau **Attributs** . Pour un CI ayant plusieurs relations, sélectionnez le badge pour afficher les détails de toutes les relations.
Définir le nombre de niveaux de relation à afficher sur la carte	Utilisez la liste déroulante **Niveaux** pour spécifier le nombre de niveaux de relation à afficher sur la carte (3 par défaut). Un paramètre bas est utile pour afficher une carte simplifiée qui affiche uniquement les connexions directes et pour limiter la taille globale d'une carte. Un paramètre plus élevé vous permet d'examiner des structures plus complexes CMDB . Lorsqu'un CI de service d'application mappé (instance de service) est défini comme nœud d'accueil, le paramètre **Niveaux** n'a aucun effet et tous les niveaux de relations s'affichent. **Remarque :** Les lignes de connexion entre les nœuds représentent les relations et les références, et non le flux de données.
Mettre en évidence les relations entre les CI	Pointez sur un CI pour animer les connexions entre les CI. Deux CI peuvent être connectés par une ou plusieurs relations (stockées dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci]). Par exemple, deux CI peuvent être connectés par les *`Runs On::RunsDepends On::Discovered From`*, et par les *`Owned By::Owns`* relations.

Traduction automatique

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

Contrôle du contenu de la carte (suite)

Changement	Outil et actions
	• Une ligne continue indique une relation. La pointe de flèche indique le nœud dépendant. • Une ligne pointillée indique une référence. • Un badge sur une ligne indique le nombre de relations entre les CI. **Remarque :** Les lignes de connexion entre les nœuds représentent les relations et les références, et non le flux de données.
Afficher les services d'application mappés (instances de service)	L'application Mappage des services peut utiliser des services d'application mappés. Lesservices d'application mappés apparaissent sous forme de CI de groupe que vous pouvez développer pour afficher les membres. Les services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered] sont des descendants de la classe des instances de service [cmdb_ci_service_auto], tels que les instances de service et les groupes de CI dynamiques. • Un badge indique le nombre de membres dans le groupe. • Sélectionnez le badge pour développer le groupe et afficher ses CI membres. Sélectionnez à nouveau pour réduire. • En mode développé, pointez sur n'importe quel CI membre pour mettre temporairement en surbrillance tous les membres du groupe.
Afficher ou masquer la chronologie	Sélectionnez l'icône Afficher/Masquer la chronologie . Pour plus d'informations, consultez Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée.

Traduction automatique

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

Contrôle du contenu de la carte (suite)

Changement	Outil et actions
Afficher les CI non opérationnels	• Les CI non opérationnels n'apparaissent pas dans les résultats de recherche ni sur la carte. • Le bouton **Ouvrir la carte** d'un formulaire CI n'est pas disponible pour les CI non opérationnels. • Seuls les CI pour lesquels l'attribut *Life Cycle Stage* est **opérationnel** ou vide apparaissent sur les cartes. Un administrateur peut modifier le comportement par défaut pour afficher les CI non opérationnels ou les CI de n'importe quelle combinaison de *Life Cycle Stage* valeurs. Pour plus d'informations, consultez Configurer les CI à afficher en fonction de la valeur de l'étape du cycle de vie.

Contrôle de l'apparence de la carte

Contrôle de l'apparence de la carte

Changement	Outil et actions
Zoom avant ou arrière	Utilisez l'une des méthodes suivantes : • Sélectionnez + ou - dans la boîte à outils. • Faites défiler vers le haut ou vers le bas dans la fenêtre de la carte. • Spécifiez une valeur de zoom dans le navigateur de mini-carte.
Aligner la carte sur le nœud d'accueil	Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Aligner sur le nœud d'accueil .
Ajuster tous les CI sur la carte	Sélectionnez l'icône Ajuster à la carte . Résultat : Centrez la carte sur le canevas et réglez le niveau de zoom sur le niveau maximum qui permet à l'ensemble de la carte de s'adapter au canevas. Par défaut, jusqu'à 250 nœuds peuvent apparaître sur une carte. Les CI d'un CI de groupe réduit sont comptés.

Traduction automatique

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

Contrôle de l'apparence de la carte (suite)

Changement	Outil et actions
	Remarque : Les administrateurs définissent le nombre maximal de nœuds à l'aide de la `unifiedmap.map_search.max_nodes` propriété dans la table [sn_cmdb_ws_config_property] spécifique à l'espace de travail. Des valeurs plus élevées peuvent réduire les performances.
Déplacer un CI vers un autre emplacement	Faites glisser un CI vers un autre emplacement sur la carte. Les éléments de carte qui sont connectés à ce CI peuvent être déplacés pour s'adapter au nouvel emplacement.
Déplacez la carte entière sur le canevas et définissez le niveau de zoom	Utilisez l'une des méthodes suivantes : • Faites glisser le rectangle dans le navigateur de mini-carte. • Sélectionnez une zone vide sur la carte et faites-la glisser.
Afficher les détails clés du CI sur la carte	Pointez sur un CI pour afficher son nom complet et sa classe (ou zoomez sur la carte jusqu'à ce que ces détails apparaissent), les détails de ses éléments connexes et la direction des relations CI. Si plusieurs éléments connexes sont associés à un CI, le badge de CI contient la chaîne « Multiple » et un badge indiquant le nombre d'éléments connexes apparaît sur la chronologie. Vous pouvez pointer sur le badge sur la chronologie pour afficher tous les éléments connexes.
Changer la mise en page de la carte	• Mise en page verticale : affiche les nœuds dans un modèle d'arborescence verticale : relations en amont en haut et en aval en bas. Il s'agit de la mise en page par défaut pour afficher les services d'application et les instances de service mappés. Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Mise en page verticale . • [store-future: BEGIN review]Mise en page horizontale : affiche les nœuds dans un modèle d'arborescence horizontale : les relations en amont à gauche et en aval à droite.[End] • Forcer la mise en page : affiche les nœuds dans une disposition groupée autour du nœud d'accueil, quelles que soient

Traduction automatique

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

Contrôle de l'apparence de la carte (suite)

Changement	Outil et actions
	les relations en amont ou en aval. Dans la boîte à outils, sélectionnez l'icône Forcer la mise en page . **Remarque :** Les lignes de connexion entre les nœuds représentent les relations et les références, et non le flux de données.

[store-future: BEGIN review]

FUTUR Configurer l'affichage d'une classe CI FUTUR

Configurez les Carte unifiée paramètres d'affichage qui seront utilisés lorsque le nœud d'accueil est un type de classe CI particulier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors du chargement d'une carte, le système recherche un profil de carte de nœud actif pour le type de classe du CI du nœud d'accueil. Si un profil actif existe, la carte utilise les paramètres de mise en page et d'affichage du profil. Carte unifiée fournit un profil par défaut pour la classe d'élément de configuration [cmdb_ci]. Vous pouvez modifier et enregistrer le profil par défaut en tant que profil personnalisé.

Si un profil existe pour une classe CI dérivée/enfant, il remplace le profil de la classe CI parente. S'il n'existe aucun profil actif pour une classe CI, le profil par défaut est utilisé. Vous pouvez définir les attributs d'affichage suivants :

- Espace de travail auquel le profil est associé.
- Classe CI à laquelle le profil s'applique.
- Actif (vrai par défaut).
- Mise en page : horizontale, forcée ou verticale (par défaut).
- Position du nœud d'accueil : centrer ou ajuster à l'écran (par défaut).
- Niveau (profondeur du niveau de relation) : 1-25, par défaut 3.
- Préréglage de filtre partagé (facultatif) : Champ de référence, aucun par défaut (vide).

Procédure

1. Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez un CI, puis configurez le profil de carte de nœuds.

Paramètres d'affichage pour un profil de carte de nœuds

Paramètre	Description
Espace de travail	Espace de travail auquel le profil est associé.
Classe CI	Classe CI à laquelle le profil s'applique.

Traduction automatique

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

Paramètre	Description
Actif	Actif (vrai par défaut).
Disposition	Mise en page : horizontale, forcée ou verticale (par défaut).
Position du nœud d'accueil	Position du nœud d'accueil : centrer ou ajuster à l'écran (par défaut).
Niveau	Niveau (profondeur du niveau de relation) : 1-25, par défaut 3.
Paramètre prédéfini de filtre partagé	Préréglage de filtre partagé (facultatif) : Champ de référence, aucun par défaut (vide).

2. Fermez le XYZ.

XYZ.

Information associée

Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur
[End]

Utilisez des filtres pour spécifier les nœuds qui doivent apparaître sur une carte.

Personnalisez la carte pour qu'elle se concentre sur les CI sur lesquels vous voulez travailler en filtrant (en masquant) les CI non pertinents. Vous pouvez filtrer par nombre de couches, classe de CI, type de relation, source de découverte, emplacement et propriété de CI.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec les instances de service opérationnel : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des instances de service opérationnelles et non opérationnelles : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsqu'un utilisateur applique a Préréglage partagé ou , Paramètre prédéfini de l'utilisateurtous les paramètres de filtre sont remplacés. Les attributs de filtre de a Préréglage partagé ou a Paramètre prédéfini de l'utilisateur qui ne s'appliquent pas à la carte actuelle sont répertoriés dans la section **Attributs de filtre non utilisés** du panneau de filtre. L'ordre de préséance des différentes sources est le suivant :

  1. Paramètres prédéfinis de l'utilisateur
  2. Préréglages partagés
  3. Préréglages partagésqui sont définis dans un profil de **paramètres prédéfinis partagés Carte unifiée**
  4. Profil de classe (Les profils de classe sont définis dans la liste connexe **Profils de carte de nœud** et contiennent uniquement les paramètres de couche)

- Les conditions de filtre qui permettraient de filtrer le nœud d'accueil peuvent apparaître dans le panneau. Cependant, vous ne pouvez pas filtrer le nœud d'accueil même s'il ne correspond pas aux conditions de filtre.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur une carte, sélectionnez l'icône de filtre de carte, puis sélectionnez ou désactivez les critères dans n'importe quelle catégorie de filtre.
   Seuls les attributs des éléments actuellement sur la carte sont répertoriés comme critères de filtre. Les attributs qui ne s'appliquent pas aux éléments actuels sont répertoriés dans la liste **Attributs de filtre non utilisés** .
2. Fermez le panneau de filtre de carte.
   - Un point apparaît sur l'icône de filtre de carte pour indiquer que les filtres sont appliqués.
   - Pour afficher les CI et les relations filtrés sur la carte sous forme d'images grisées en lecture seule, sélectionnez l'icône Afficher les éléments filtrés.
   - Vous pouvez enregistrer les paramètres de filtre pour les réutiliser. Pour plus d'informations, consultez Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur.
   - Les cartes affichent jusqu'à 250 CMDB éléments. Les éléments restants sont tronqués et n'apparaissent pas sur la carte.

Que faire ensuite

Pour appliquer les paramètres de filtre par défaut du CI d'accueil, sélectionnez **Réinitialiser le filtre**.

Les administrateurs peuvent enregistrer les paramètres de filtre en tant que paramètre prédéfini partagé que tous les utilisateurs peuvent appliquer. Pour plus d'informations, consultez Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur.

Information associée

Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur

Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur

Enregistrez les paramètres de filtre utiles Carte unifiée afin que Paramètre prédéfini de l'utilisateur vous puissiez les appliquer à une carte à tout moment. Par exemple, définissez un filtre pour afficher uniquement les CI d'une classe particulière, puis enregistrez les paramètres de filtre au format Paramètre prédéfini de l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec les instances de service opérationnel : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des instances de service opérationnelles et non opérationnelles : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Suivez cette procédure pour créer un qui applique les Paramètre prédéfini de l'utilisateur paramètres de filtre spécifiés. Vous seul pouvez appliquer le vôtre Paramètres prédéfinis de l'utilisateur à votre vue personnelle de la carte.
- En outre, les administrateurs peuvent définir Préréglages partagés l'accès auquel vous et d'autres utilisateurs pouvez accéder. Pour plus d'informations, consultez Créer ou gérer un paramètre prédéfini partagé.

- ○ Lorsqu'un utilisateur applique a Préréglage partagé ou , Paramètre prédéfini de l'utilisateurtous les paramètres de filtre sont remplacés. Les attributs de filtre de a Préréglage partagé ou a Paramètre prédéfini de l'utilisateur qui ne s'appliquent pas à la carte actuelle sont répertoriés dans la section **Attributs de filtre non utilisés** du panneau de filtre. L'ordre de préséance des différentes sources est le suivant :

  1. Paramètres prédéfinis de l'utilisateur
  2. Préréglages partagés
  3. Préréglages partagésqui sont définis dans un profil de **paramètres prédéfinis partagés Carte unifiée**
  4. Profil de classe (Les profils de classe sont définis dans la liste connexe **Profils de carte de nœud** et contiennent uniquement les paramètres de couche)

- ○ Les conditions de filtre qui permettraient de filtrer le nœud d'accueil peuvent apparaître dans le panneau. Cependant, vous ne pouvez pas filtrer le nœud d'accueil même s'il ne correspond pas aux conditions de filtre.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur une carte, sélectionnez l'icône de filtre de carte, puis sélectionnez ou désactivez les critères dans n'importe quelle catégorie de filtre.
   Seuls les attributs des éléments actuellement sur la carte sont répertoriés comme critères de filtre. Les attributs qui ne s'appliquent pas aux éléments actuels sont répertoriés dans la liste **Attributs de filtre non utilisés** .
2. Sélectionnez l'icône Gérer les paramètres prédéfinis, puis, dans la liste Gérer mes paramètres prédéfinis, sélectionnez **Créer un paramètre prédéfini**.
3. Entrez un nom prédéfini, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Fermez le panneau de filtre de carte.

Que faire ensuite

Pour appliquer un paramètre prédéfini :

1. Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez l'icône d'ouverture du panneau de filtre
2. Sélectionnez l'icône Afficher la liste des paramètres prédéfinis, puis sélectionnez le paramètre prédéfini.

Pour mettre à jour un paramètre prédéfini ou enregistrer une version mise à jour en tant que nouveau paramètre prédéfini :

Traduction automatique

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

1. Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez l'icône d'ouverture du panneau de filtre
2. Appliquez le paramètre prédéfini que vous souhaitez mettre à jour, puis apportez les modifications souhaitées.
3. Sélectionnez l'icône Gérer les paramètres prédéfinis, puis Mettre **à jour le paramètre prédéfini** ou **Mettre à jour le paramètre prédéfini partagé**.
4. Sélectionnez une des actions suivantes :
   - Sélectionnez **Mettre à jour le paramètre prédéfini** pour mettre à jour le paramètre prédéfini actuel avec les paramètres de filtre actuels.
   - Sélectionnez **Enregistrer en tant que nouveau paramètre prédéfini** , puis entrez un nouveau nom.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour supprimer un paramètre prédéfini :

1. Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez l'icône d'ouverture du panneau de filtre
2. Appliquez le paramètre prédéfini que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez l'icône Gérer les paramètres prédéfinis, puis **Supprimer le paramètre prédéfini** ou **Supprimer le paramètre prédéfini partagé**.
4. Sélectionnez **Oui**.

Pour appliquer les paramètres de filtre par défaut du CI d'accueil

Sélectionnez **Réinitialiser le filtre**.

Information associée

Utilisez des filtres pour spécifier les nœuds qui doivent apparaître sur une carte.

Afficher un résumé du contenu de la carte dans le panneau Vue d'ensemble

Le panneau Vue d'ensemble affiche des données récapitulatives pour les éléments de la carte associés au nœud d'accueil : nombres et types de CI et de connexions, sources de découverte, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

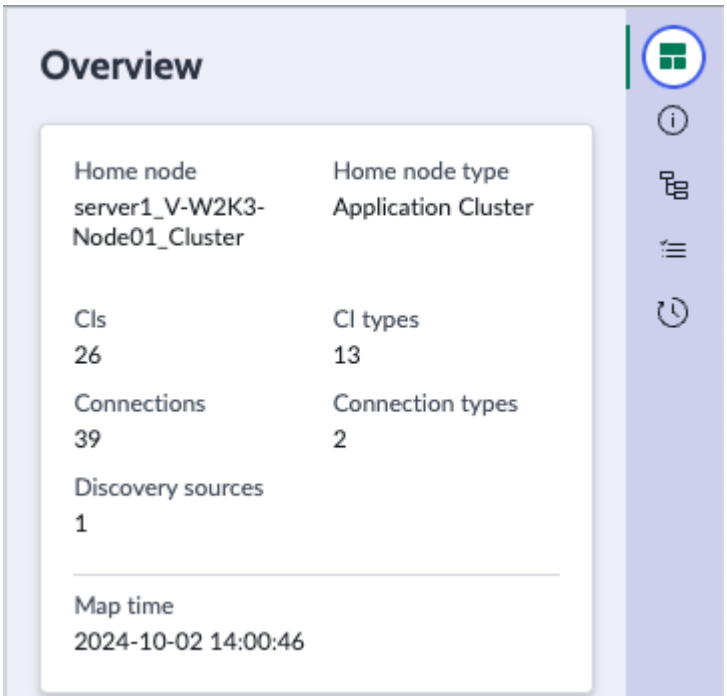
Les informations du panneau Vue d'ensemble ne sont pas affectées par les paramètres de zoom ou de filtre, même si les nœuds associés au nœud d'accueil ne sont pas visibles sur la carte.

Procédure

Lorsque vous travaillez sur une carte, dans la barre de recherche, recherchez et sélectionnez le CI à définir comme nœud d'accueil, puis sélectionnez l'icône Vue d'ensemble .

Traduction automatique

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



Informations sur le panneau Vue d'ensemble

Champ	Description
Accueil – Nœud	CI qui est actuellement le nœud d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Spécifier le nœud d'accueil.
Type de nœud d'accueil	Type de CI du CI du nœud d'accueil.
CI	Nombre de CI associés au nœud d'accueil.
Types de CI	Nombre de types de CI pour les CI associés au nœud d'accueil.
Connexions	Nombre de connexions pour les CI associés au nœud d'accueil.
Types de connexions	Nombre de types de connexion pour les CI associés au nœud d'accueil.
Sources de découverte	Nombre de sources de découverte liées aux CI associés au nœud d'accueil.
Mapper l'heure	Horodatage spécifié sur la chronologie. L'heure est définie sur « maintenant » lorsque vous ouvrez une carte pour la première fois. Pour plus d'informations, consultez Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée.

Afficher les attributs d'un CI ou d'une relation

Ouvrez le panneau Carte unifiée**Attributs** pour afficher des attributs tels que l'emplacement et l'étape du cycle de vie d'un CI ou d'une relation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec les instances de service opérationnel : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des instances de service opérationnelles et non opérationnelles : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

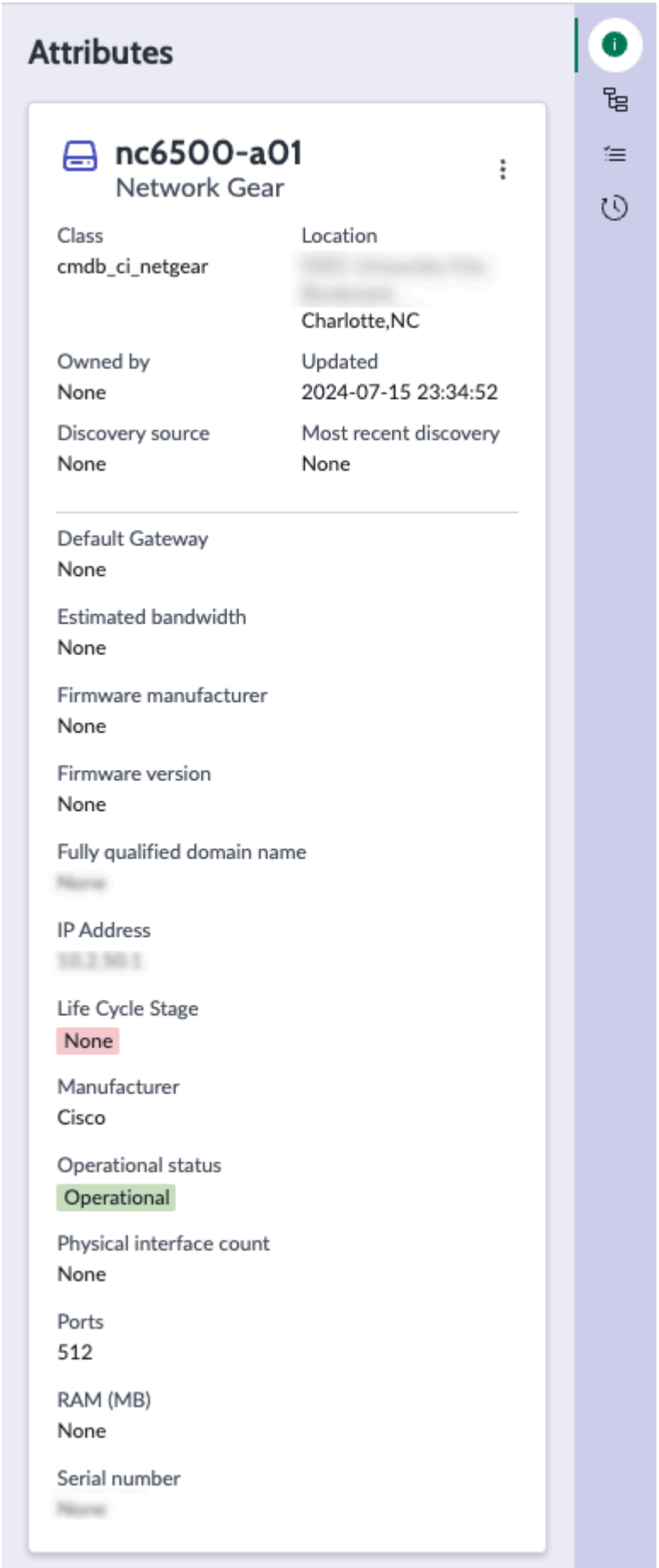
Lorsque vous sélectionnez un CI de groupe tel qu'une instance de service ou un groupe de CI dynamique comme nœud d'accueil, le panneau **Attributs** affiche les attributs du CI de groupe lui-même et une carte pour chaque CI et membre de relation du groupe. Lorsque vous ouvrez une carte pour un CI d'instance de service, un badge sur les CI de groupe indique le nombre de membres. Sélectionnez un badge pour développer ou réduire le groupe.

Procédure

Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez un CI ou une relation sur la carte, puis sélectionnez l'icône Attributs .

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Le panneau **Attributs** affiche les détails suivants :

- Pour un CI hors groupe : la section supérieure affiche les *propriétés de base* , c'est-à-dire les attributs de clé communs, tels que `Class` et `Discovery source` qui apparaissent pour les CI de n'importe quelle classe (autres que les CI d'instance de service). Vous ne pouvez pas modifier le groupe de propriétés qui s'affichent dans cette section.
- La section inférieure affiche les *propriétés étendues* , c'est-à-dire les attributs qui étendent de manière unique la classe d'un CI dans la CMDB hiérarchie. Vous pouvez spécifier les propriétés qui doivent apparaître dans cette section. Pour plus d'informations, consultez Configurer les attributs à afficher dans le panneau Attributs.
- Pour un CI de groupe : la carte du haut affiche les attributs du CI du groupe. Les cartes de la section Éléments de configuration affichent les attributs de chaque CI des membres du groupe.
- Pour une relation unique : une carte avec les attributs de la relation sélectionnée.
- Pour un badge à relations multiples : une carte pour chacune des relations dans l'ensemble de relations qui affiche les attributs de la relation. Le nombre de cartes est égal au nombre sur le badge de relation, qui est un décompte des différents types de relations entre les deux CI dans cette direction. Les connexions de relation sont basées sur les enregistrements de la table Relation CI [cmdb_rel_ci].

Que faire ensuite

Dans une carte CI du panneau**Instances de service**, sélectionnez le menu **Actions**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Sélectionnez **Afficher les détails du CI** pour ouvrir le formulaire du CI.
- Sélectionnez **Ouvrir dans une nouvelle carte** pour ouvrir une carte supplémentaire avec le CI actuel défini comme nœud d'accueil.
- Sélectionnez **Définir le CI comme accueil** pour définir le CI sélectionné comme nœud d'accueil pour la carte.

Sélectionnez un CI [cmdb_ci_service_discovered] d'instance de service mappé (anciennement service d'application) sur la carte pour afficher ses points d'entrée dans le panneau **Attributs** .

Afficher les instances de service pour un CI

Pour un CI sélectionné, le panneau **Instances de service** répertorie Carte unifiée les détails dans l'application Mappage des services pour toutes les instances de service associées (anciennement les services d'application).

Avant de commencer

Mappage des services doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Service Mapping .

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec les instances de service opérationnel : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des instances de service opérationnelles et non opérationnelles : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations qui apparaissent sur une carte d'instance de service sont décrites dans les données Mappage des services.

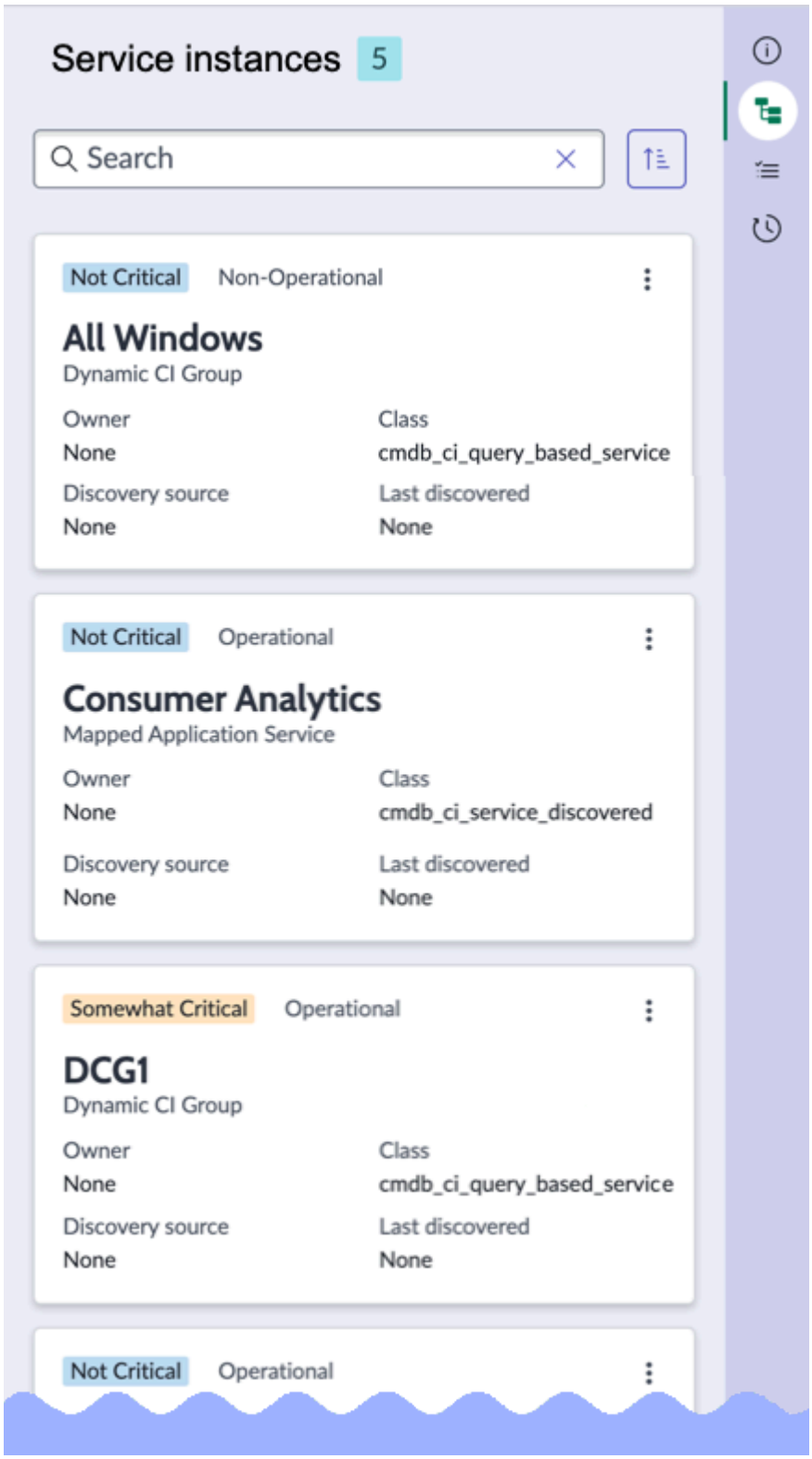
Procédure

Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez un CI sur la carte, puis sélectionnez l'icône Instances de service.

Le panneau affiche une carte avec les détails de chaque instance de service connexe.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Que faire ensuite

- Sélectionnez un autre CI sur la carte pour afficher ses instances de service associées.
- Sélectionnez un espace vide sur la carte pour afficher toutes les instances de service de l'un des CI sur la carte.
- Dans le panneau**Instances de service** (anciennement Services d'application) :

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

- Utilisez la zone de recherche pour rechercher une instance de service spécifique.
- Sélectionnez l'icône Ouvrir le filtre pour ouvrir le panneau de filtre, puis sélectionnez une catégorie ainsi qu'un ordre de tri pour trier les cartes d'instance de service. Fermez le panneau de filtre pour appliquer vos paramètres.

- Sur une carte d'instance de service individuelle, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires, puis sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Sélectionnez **Afficher les détails du CI** pour ouvrir le formulaire CI du CI de l'instance de service.
  - Sélectionnez **Ouvrir dans une nouvelle carte** pour ouvrir une nouvelle carte dans laquelle l'instance de service est définie comme nœud d'accueil.
  - Sélectionnez **Définir le CI comme accueil** pour définir l'instance de service comme nœud d'accueil sur la carte et redessinez la carte en conséquence.

  Certains champs, tels que *`Business criticality`*, sont codés par couleur pour indiquer des valeurs spécifiques. Par exemple, un statut Le plus critique est mis en surbrillance avec un fond rouge.

Information associée

Mappage des services Données apparaissant sur les cartes

Mappage des services Données apparaissant sur les cartes

Les instances de service renseignées à l'aide de Mappage des services méthodes sont incluses dans les cartes. Mappage des services Fournit des informations importantes pour les instances de service mappées (services d'application) [cmdb_ci_service_discovered], telles que les relations et les groupes.

Considérations

Si Mappage des services est installé et que la *`sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled`* propriété système est activée, vous pouvez y accéder Carte unifiée à partir de l'espace de Mappage des services travail. Pour plus d'informations, consultez Access the Unified Map feature from the Service Mapping Workspace .

Si Mappage des services n'est pas installé, seules les instances de service renseignées par des méthodes liées à CMDB apparaissent sur les cartes. Carte unifiée parcourt les données hiérarchiques vers le haut et vers le CMDB bas à l'aide de niveaux spécifiés par l'utilisateur.

Information associée

Configuring Service Mapping

Afficher les éléments connexes pour un CI

Ouvrez le panneau Carte unifiée**Éléments connexes** pour afficher tous les éléments connexes (généralement, des événements tels que des changements, des incidents actifs ou des problèmes actifs) pour le CI sélectionné.

Avant de commencer
Rôle requis :

Traduction automatique

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

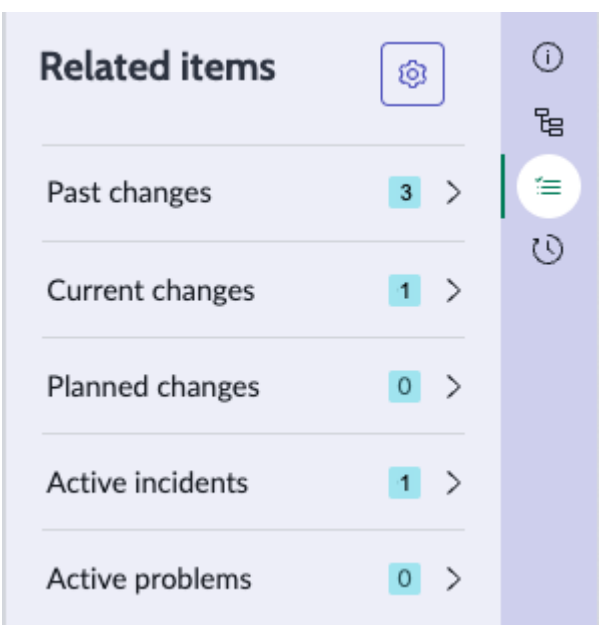
- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec les instances de service opérationnel : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des instances de service opérationnelles et non opérationnelles : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
La chronologie indique également les éléments (événements) connexes. Une différence importante est que la chronologie n'indique que les éléments liés à l'historique, c'est-à-dire les événements qui se sont produits avant l'heure de la carte de chronologie. En revanche, le panneau **Éléments connexes** répertorie tous les éléments connexes. Pour plus d'informations, consultez Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée.

Procédure

Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez un CI sur la carte, puis sélectionnez l'icône Éléments connexes .
Les éléments connexes sont regroupés par catégorie. Les badges indiquent le nombre d'éléments connexes pour le CI sélectionné (ou pour tous les CI si aucun CI n'est sélectionné).



Pour indiquer quelles catégories d'éléments connexes doivent apparaître dans le panneau **Éléments connexes** , reportez-vous à la section Configurer le panneau Éléments connexes.

Que faire ensuite

- Sélectionnez un autre CI sur la carte pour afficher ses éléments connexes.
- Sélectionnez un espace vide sur la carte pour afficher tous les éléments connexes de tous les CI de la carte.
- Sélectionnez une catégorie d'éléments connexes avec un ou plusieurs éléments pour afficher les cartes d'éléments connexes détaillées. Sur une carte :

Traduction automatique

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

- Sélectionnez le lien de l'élément connexe pour explorer l'enregistrement de l'élément connexe.
- Ouvrez le panneau de filtre pour définir une catégorie de tri et un ordre pour les cartes.
- Certains détails, tels que *Priority* et *Risk*, sont codés par couleur à l'aide des paramètres de code couleur par défaut de la plateforme.

Configurer le panneau Éléments connexes

Configurez les catégories d'éléments connexes, telles que les incidents actifs et les problèmes actifs, qui s'affichent dans le panneau Carte unifiée **Éléments connexes** .

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec les instances de service opérationnel : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des instances de service opérationnelles et non opérationnelles : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panneau Éléments connexes regroupe les éléments connexes par catégorie sur le panneau latéral. Les administrateurs configurent les catégories d'éléments connexes globalement disponibles, et vous pouvez personnaliser davantage les paramètres.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur une carte, sélectionnez l'icône Éléments connexes .
2. Dans le panneau **Éléments connexes** , sélectionnez l'icône Préférences utilisateur .
3. Dans la fenêtre contextuelle Paramètres des éléments connexes, déplacez les éléments souhaités vers la liste **Éléments sélectionnés** et les éléments indésirables vers la liste **Éléments disponibles** .
4. Sélectionnez **Appliquer**.
   Lorsque vous sélectionnez un CI sur la carte, les catégories d'éléments connexes souhaitées apparaissent.

Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée

La chronologie indique les éléments connexes tels que les incidents, les problèmes et les changements sur une période de temps spécifiée pour le CI sélectionné. Vous pouvez utiliser la chronologie pour visualiser l'historique des changements apportés à un CI et la façon dont ils affectent la topologie du CMDB.

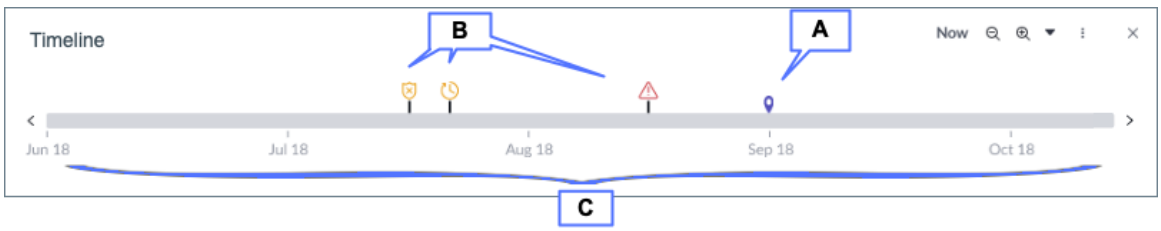
Affichage des éléments connexes

- Lorsque vous ouvrez une carte pour la première fois, les CI et les relations apparaissent tels qu'ils sont à l'instant présent. Lorsque vous sélectionnez un CI sur la carte, la chronologie affiche les éléments connexes pour le CI.
- Vous pouvez faire glisser le marqueur de temps de carte (A dans l'image) sur la chronologie pour spécifier la date de fin (l'heure de la carte) des données qui doivent apparaître sur la carte et sur la chronologie. L'heure par défaut de la carte est « maintenant », mais vous pouvez spécifier une date particulière ou faire glisser le marqueur vers une date.

Traduction automatique

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

- La carte et la chronologie sont synchronisées. La carte affiche le CI sélectionné et ses connexions telles qu'elles existaient (en fonction de la date de création des nœuds) à l'heure spécifiée de la carte. La chronologie affiche des marqueurs (B dans l'image) pour indiquer les éléments associés qui se sont produits à l'heure de la carte ou avant.



- Vous pouvez également spécifier l'intervalle de temps global (C dans l'image) de l'affichage de la chronologie.
- Les CI créés après l'heure de la carte n'apparaissent pas sur la chronologie et n'affectent pas les éléments de la chronologie.
- Plusieurs éléments connexes à la même date sont indiqués par un badge qui indique le nombre d'éléments connexes.

Actions sur la chronologie

Résultat souhaité	Action
Afficher ou masquer la chronologie	Sélectionnez l'icône Chronologie .
Définir le marqueur temporel de la carte (et donc les éléments sur la carte) sur l'heure actuelle	Sélectionnez **maintenant**.
Définir l'heure de la carte sur une date et une heure particulières	Faites glisser le marqueur temporel de la carte.
Faire défiler la chronologie vers le passé ou le futur	Sélectionnez une flèche sur le côté de la chronologie.
Afficher la date et l'heure d'un marqueur d'élément connexe	Pointez sur le marqueur.
Afficher les détails d'un élément connexe	Pointez sur le badge de l'élément connexe.
Modifier l'intervalle de temps de la chronologie	Sélectionnez une icône de zoom ou . L'intervalle de temps peut aller de six mois dans le passé à six mois dans le futur. Un élément connexe qui s'est produit ou qui se produira en dehors de la plage n'apparaît pas sur la chronologie. Toutefois, ces éléments connexes apparaissent toujours dans le panneau **Éléments connexes** correspondant. En outre, un badge sur la carte peut afficher les données de l'élément connexe.

Traduction automatique

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

Résultat souhaité	Action
Gérer un marqueur	Sélectionnez le marqueur, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires, puis sélectionnez l'une des actions suivantes : • **Remplacer le marqueur** : remplacez le marqueur actuel par un marqueur pour la date spécifiée. • **Effacer le marqueur** : effacez tous les marqueurs. • **Ajouter un marqueur** : ajoutez un marqueur pour la date spécifiée.
Afficher les éléments connexes pour tous les CI sur la carte	Sélectionnez un espace vide sur la carte.

Configuration des propriétés générales de la chronologie

Les administrateurs peuvent configurer certaines propriétés de la chronologie qui affectent tous les utilisateurs, telles que les détails des éléments connexes qui apparaissent sur les chronologies. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'affichage des éléments connexes sur la carte.

Afficher l'historique des changements pour un CI

Le panneau **Changements** dans Carte unifiée affiche les détails du changement, tels que les changements apportés à l'étape du cycle de vie ou à l'état opérationnel du CI sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour accéder aux cartes : sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Pour accéder aux cartes avec les instances de service opérationnel : app_service_user et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux cartes avec des instances de service opérationnelles et non opérationnelles : app_service_admin et sm_user ou sm_admin
- Pour accéder aux éléments connexes et les afficher : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements sont également indiqués sur la chronologie. Pour en savoir plus, consultez Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée.

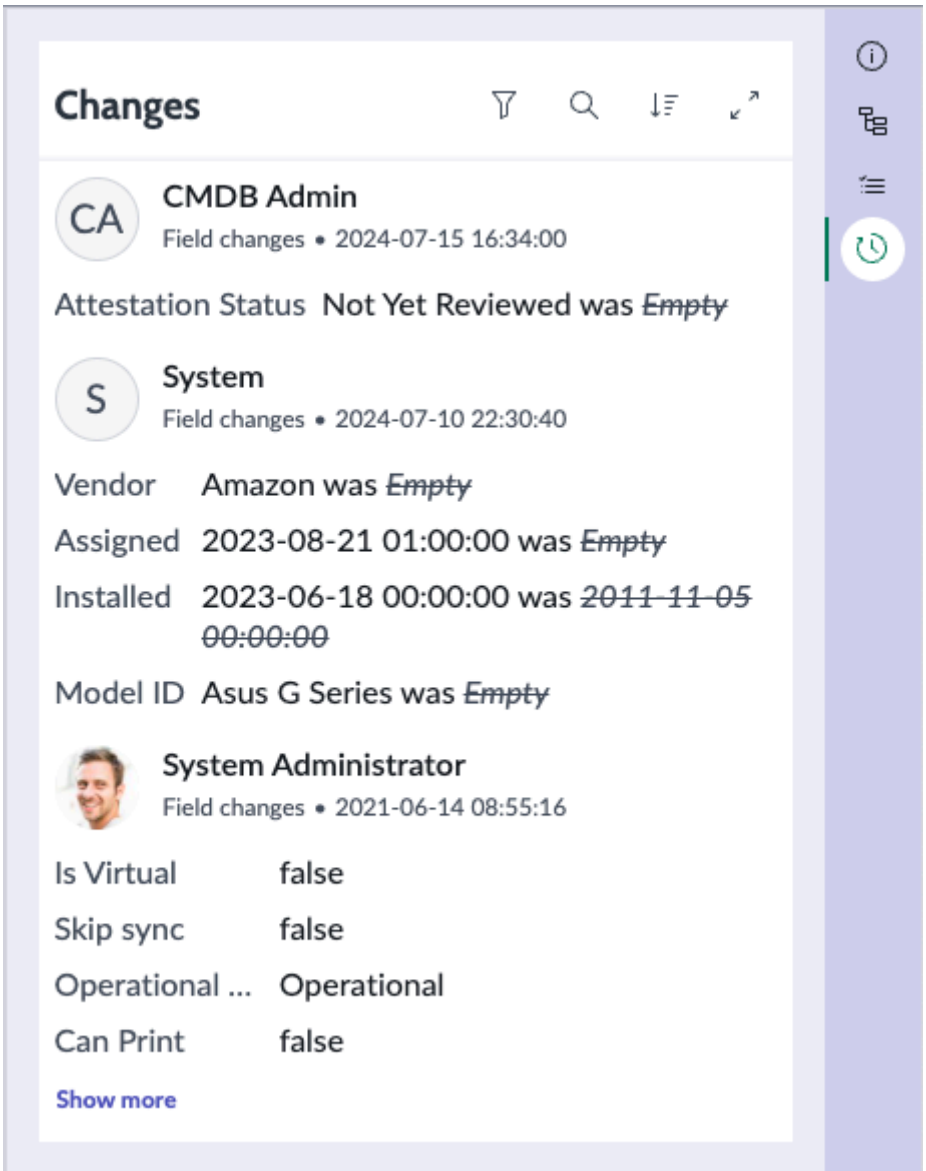
Procédure

1. Lorsque vous travaillez dans une carte, sélectionnez un CI sur la carte, puis sélectionnez l'icône Changements .

   Tous les changements pour le CI sélectionné apparaissent dans le panneau.

Traduction automatique

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



- Sélectionnez **Afficher plus / Afficher moins** pour obtenir des détails sur une carte.
- Maintenez le curseur sur un changement pour sélectionner l'icône Marquer comme important pour marquer le changement comme important.

2. Effectuer d'autres tâches.

- Sélectionnez un autre CI sur la carte pour afficher ses changements.
- Sélectionnez les filtres Ouvrir, puis sélectionnez et configurez l'un des types de filtres suivants :
  - Types de publication
  - Changements de champ
  - Marqué
  - Ensembles de filtres
- Sélectionnez l'icône Rechercher et saisissez du texte dans le champ Flux d'activité de recherche pour rechercher des changements spécifiques en entrant des termes.

Traduction automatique

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

- Sélectionnez l'icône de tri croissant ou décroissant pour basculer entre le tri croissant ou décroissant.
- Créez un ensemble de filtres pour compléter les options de filtrage existantes dans le panneau Changements. Vous pouvez enregistrer les paramètres de filtre pour les réutiliser. Pour plus d'informations, consultez Créer ou gérer un paramètre prédéfini utilisateur.

Information associée

Affichage des éléments connexes sur la chronologie de la carte unifiée

Modifier des cartes dans Carte unifiée

Pendant que vous travaillez dans l'éditeur de carte, vous pouvez ajouter un CI à la carte et supprimer (masquer) un CI de la carte. La suppression d'un nœud CI d'une carte supprime les enregistrements des relations du CI, mais ne supprime pas l'enregistrement du CI du CMDB. Vous pouvez également ajouter, modifier et supprimer des relations CI dans le CMDB.

Actions que vous pouvez effectuer dans l'éditeur de carte

Vous pouvez effectuer les actions suivantes dans l'éditeur de carte:

- Cliquez avec le bouton droit sur un CI, une relation ou n'importe où sur la carte pour ouvrir un menu contextuel.
- Sélectionnez l'icône Attributs pour gérer les CI et les relations.
- Sélectionnez l'icône Ajouter un CI pour ajouter un CI existant et ses relations existantes à la carte.
- Sélectionnez une relation ou un CI, puis sélectionnez l'icône Gérer les relations pour ajouter, mettre à jour ou supprimer des relations.
- [store-future: BEGIN review]Sélectionnez l'icône Modifier l'historique pour rétablir ou annuler des actions ou pour rétablir un état particulier de la carte.[End]
- Vous pouvez supprimer un CI de la carte uniquement si vous l'avez ajouté pendant la session de modification en cours. Vous ne pouvez pas supprimer les CI qui se trouvaient sur la carte lorsque vous avez démarré la session de mise à jour. Sélectionnez **Supprimer** pour un CI afin de supprimer les CMDB enregistrements de toutes les relations avec et à partir du CI. Le CI est supprimé de la carte, mais l'enregistrement CI n'est pas supprimé de la carte CMDB.

Utilisation de l'éditeur de carte

- Vous devez disposer du rôle sn_cmdb_admin ou sn_cmdb_editor à utiliser l'éditeur de carte.
- Avant de modifier une carte, préparez-la pour optimiser votre expérience. Utilisez des filtres et des niveaux pour afficher le jeu minimal de CI sur lesquels travailler. La réduction de la carte facilite la compréhension et le contrôle des effets des modifications que vous apportez.
- Pour modifier une carte, sélectionnez l'icône Modifier la carte . Un contour bleu épais sur la carte indique que l'éditeur de carte est actif.
- Lorsque vous travaillez dans l'éditeur de carte, aucune modification n'est apportée au tant que vous n'avez pas sélectionné **Enregistrer**CMDB.

Traduction automatique

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

- Lors d'une session de mise à jour, les éléments connexes et les badges associés ne sont pas affichés sur la carte.
- À tout moment, sélectionnez l'icône de réinitialisation pour annuler toutes les modifications non enregistrées.
- Mettez fin à une session de modification en sélectionnant **Quitter**. Vous devez quitter l'éditeur pour accéder à la chronologie et aux contrôles (recherche, filtre, zoom, etc.).

Ajouter un CI à la carte ou supprimer un CI de la carte

- Vous pouvez afficher un CI existant sur la carte pour vous permettre de créer, modifier ou supprimer ses connexions.
- Vous pouvez ajouter uniquement les CI qui ont des enregistrements existants dans le CMDB.
- Si vous essayez d'ajouter un CI qui a déjà une connexion à un autre CI sur la carte, la carte se recentre et le CI est mis en surbrillance. Dans certains cas, en raison des paramètres de filtre, le CI n'est pas affiché.
- Un CI ajouté apparaît sur la carte, mais son CMDB enregistrement n'est pas modifié, sauf si vous modifiez les connexions du CI et enregistrez les changements. Après avoir ajouté un CI, il est enregistré sur la carte uniquement s'il a un chemin (direct ou indirect) vers le nœud d'accueil.
- Lorsque vous supprimez toutes les connexions entre un CI et un autre CI de sorte qu'il ne reste aucun chemin de connexion vers le nœud d'accueil, le CI isolé et toutes ses connexions en aval sont considérés comme une branche insulaire. Lorsque vous enregistrez, les changements que vous avez apportés aux connexions en aval sont enregistrés et le CI de la branche insulaire est supprimé de la carte (masqué). Toutefois, l'enregistrement CI n'est CMDB pas supprimé du .
- Lorsque vous supprimez (masquez) un CI de la carte, l'enregistrement du CI dans CMDB le est pas supprimé. En revanche, les enregistrements de connexion d'un CI supprimé sont affectés comme décrit dans .Suppression d'une connexion

Création ou modification d'une connexion (relation ou référence) entre des CI

Utilisez cette propriété l'éditeur de carte pour ajouter une connexion entre deux CI ou pour modifier une connexion existante.

Pour en savoir plus, consultez Relations CI dans la CMDB.

Suppression d'une connexion

⚠ Avertissement :
La suppression d'une connexion peut entraîner un état non valide CMDB .

Les connexions qui ne sont pas modifiables sont grisées et en lecture seule.

- Lorsque vous supprimez une connexion, elle est supprimée de la carte (masquée). La relation est supprimée de la table [cmdb_ci_rel] uniquement lorsque vous enregistrez vos changements.
- Lorsque vous supprimez toutes les connexions entre un CI et un autre CI de sorte qu'il ne reste aucun chemin de connexion vers le nœud d'accueil, le CI isolé et toutes ses connexions en aval sont considérés comme une branche insulaire. Lorsque vous enregistrez, les changements que vous avez apportés aux connexions en aval sont enregistrés et le CI de la branche insulaire est supprimé de la carte (masqué). Toutefois, l'enregistrement CI n'est CMDB pas supprimé du .

Traduction automatique

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

- Lorsque vous supprimez toutes les connexions vers et depuis un CI et enregistrez le changement, les actions suivantes se produisent :
  - Les enregistrements de toutes les relations, en amont et en aval, du CI sont supprimés de la CMDB table [cmdb_ci_rel].
  - Le CI est supprimé de la carte (masqué).
  - L'enregistrement du CI dans le n'est CMDB pas supprimé.

Limitations

L'éditeur de carte ne prend pas en charge les actions suivantes :

- Modifier les services d'application mappés (instances de service).
- Suppression d'un enregistrement CI du fichier ou ajout d'un enregistrement CI au CMDB.
- Ajout ou suppression de CI de point de terminaison sur la carte.
- Suppression des connexions de référence ou de point de terminaison ou suppression de la carte d'un CI qui possède des connexions de référence ou de point de terminaison.
- Mise à jour du type de relation de flux applicatif (connexion entre les CI de point de terminaison).

Information associée

Relations CI dans la CMDB

Relations de classe suggérées

Ajouter une relation suggérée

Ajouter un CI à une carte à l'aide de l'éditeur de carte

Créer ou modifier une connexion à l'aide de l'éditeur de carte

Supprimer une connexion à l'aide de l'éditeur de carte

[store-future: BEGIN review]Modifier une carte à l'aide du panneau Historique de modification unifié[End]

Ajouter un CI à une carte à l'aide de l'éditeur de carte

Vous pouvez afficher un CI existant sur la carte pour vous permettre de créer, modifier ou supprimer ses connexions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin ou sn_cmdb_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous ne pouvez ajouter qu'un seul CI à la fois.
- Vous pouvez supprimer un CI ajouté de la carte si vous n'avez pas encore enregistré le CI sur la carte.
- Vous pouvez ajouter uniquement les CI qui ont des enregistrements existants dans le CMDB.
- Si vous essayez d'ajouter un CI qui a déjà une connexion à un autre CI sur la carte, la carte se recentre et le CI est mis en surbrillance. Dans certains cas, en raison des paramètres de filtre, le CI n'est pas affiché.
- Un CI ajouté apparaît sur la carte, mais son CMDB enregistrement n'est pas modifié, sauf si vous modifiez les connexions du CI et enregistrez les changements.

Traduction automatique

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

- L'éditeur de carte ne prend pas en charge l'ajout de CI de point de terminaison.
- Après avoir ajouté un CI, il est enregistré sur la carte uniquement s'il a un chemin (direct ou indirect) vers le nœud d'accueil.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur une carte, sélectionnez l'icône Modifier la carte, puis effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit dans un espace vide sur la carte et sélectionnez **Ajouter un CI**.
   - Sélectionnez l'icône Ajouter un CI.
2. Dans le panneau Ajouter un CI, spécifiez la classe de CI à ajouter.
3. Définissez un filtre qui générera une liste de CI de la classe que vous avez spécifiée.
   a. Sélectionnez un CI dans la liste des résultats filtrés, puis sélectionnez **Appliquer des filtres**.
   b. **Facultatif :** Enregistrez la condition définie en tant que filtre personnalisé pour une utilisation ultérieure. Sélectionnez l'icône d'enregistrement personnalisé et spécifiez un nom pour le filtre. Vous pouvez sélectionner le filtre chaque fois que vous ajoutez un CI.
4. Pour ajouter un CI qui est déjà connecté à un autre CI sur la carte, sélectionnez **Ajouter à la carte** ou ignorez cette étape pour un CI qui n'est pas encore connecté à un autre CI sur la carte.

   La carte se recentre sur le CI ajouté. Ignorez les étapes restantes.
5. Pour ajouter un CI qui n'est pas encore connecté à un autre CI sur la carte, sélectionnez **Ajouter à la carte et connectez-vous**.

   La carte se recentre sur le CI ajouté et le panneau Gérer la connexion s'ouvre.
6. Dans le panneau Gérer la connexion (), spécifiez les paramètres.

Gérer le panneau de connexion

Champ	Description
CI source	Vous pouvez sélectionner l'icône d'échange pour permuter la source et la cible. **Remarque :** Dans le contexte d'une relation CI, il s'agit du CI parent.
CI cible	Vous pouvez sélectionner l'icône d'échange pour permuter la source et la cible.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Dans le contexte d'une relation CI, il s'agit du CI enfant.
Afficher les relations suggérées	Option permettant de contrôler le contenu de la zone de sélection du **type de relation** : les types de relations les plus appropriés pour les deux CI apparaissent en haut de la liste.
Type de relation	La relation entre les CI. Par exemple, la relation entre le parent 'Tomcat' et l'enfant 'WAR File' est *`Contains::Contained By`*.

7. Lorsque vous avez spécifié tous les paramètres de connexion, sélectionnez **Créer une connexion**.

Supprimer un CI d'une carte à l'aide de l'éditeur de carte

Vous pouvez supprimer (masquer) un CI de la carte uniquement si vous l'avez ajouté pendant la session de modification en cours. Vous ne pouvez pas supprimer les CI qui se trouvaient sur la carte lorsque vous avez démarré la session de mise à jour.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les événements suivants se produisent lorsque vous supprimez (masquez) un CI de la carte :

- Le CI n'apparaît plus sur la carte, mais l'enregistrement du CI n'est pas supprimé du CMDB.
- Les enregistrements de la table [cmdb_ci_rel] pour toutes les relations à destination et en provenance du CI sont supprimés.

Procédure

Lors de la modification d'une carte, effectuez l'une des actions suivantes :

- Sélectionnez le CI, puis sélectionnez **Supprimer** dans le panneau Attributs.
- Cliquez avec le bouton droit sur le CI, puis sélectionnez **Supprimer**.

Créer ou modifier une connexion à l'aide de l'éditeur de carte

Utilisez l'éditeur de carte cette propriété pour ajouter une relation entre deux CI ou pour modifier une relation existante.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin ou sn_cmdb_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Une ligne continue indique une relation. La pointe de flèche indique le nœud dépendant.
- Une ligne pointillée indique une référence.
- Un badge sur une ligne indique le nombre de relations entre les CI.

Traduction automatique

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

Deux CI peuvent être connectés par une ou plusieurs relations (stockées dans la table Relation CI [cmdb_rel_ci]). Par exemple, deux CI peuvent être connectés par les *`Runs On::RunsDepends On::Discovered From`*, et par les *`Owned By::Owns`* relations.

Vous pouvez en savoir plus sur les relations à l'adresse .Relations CI dans la CMDB

L'éditeur de carte ne prend pas en charge les actions suivantes :

- Modifier les services d'application mappés (instances de service).
- Suppression des connexions de référence ou de point de terminaison ou suppression de la carte d'un CI qui possède des connexions de référence ou de point de terminaison.
- Mise à jour du type de relation de flux applicatif (connexion entre les CI de point de terminaison).

Remarque :
À tout moment, sélectionnez l'icône de réinitialisation pour annuler toutes les modifications non enregistrées.

Procédure

1. Lors de la modification d'une carte, indiquez si vous souhaitez créer ou modifier une connexion.

2. Dans le panneau Gérer la connexion (), spécifiez les paramètres.

Gérer le panneau de connexion

Champ	Description
CI source	Vous pouvez sélectionner l'icône d'échange pour permuter la source et la cible. **Remarque :** Dans le contexte d'une relation CI, il s'agit du CI parent.
CI cible	Vous pouvez sélectionner l'icône d'échange pour permuter la source et la cible. **Remarque :** Dans le contexte d'une relation CI, il s'agit du CI enfant.
Afficher les relations suggérées	Option permettant de contrôler le contenu de la zone de sélection du **type de relation** : les types de relations les plus appropriés pour les deux CI apparaissent en haut de la liste.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de relation	La relation entre les CI. Par exemple, la relation entre le parent 'Tomcat' et l'enfant 'WAR File' est `Contains::Contained By`.

3. Lorsque vous avez spécifié tous les paramètres de connexion, sélectionnez **Modifier** pour modifier une connexion existante ou **Créer une connexion** pour ajouter une connexion.

Information associée

Relations CI dans la CMDB

Relations de classe suggérées

Ajouter une relation suggérée

Modifier des cartes dans Carte unifiée

Supprimer une connexion à l'aide de l'éditeur de carte

Supprimer une connexion à l'aide de l'éditeur de carte

Lors de l'édition d'une carte, vous pouvez supprimer une connexion (un enregistrement de relation) à partir de .CMDB Les CI impliqués dans la connexion ne sont pas supprimés du CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin ou sn_cmdb_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

⚠ Avertissement :
La suppression d'une connexion peut entraîner un état non valide CMDB .

L'éditeur de carte ne prend pas en charge les actions suivantes :

- Modifier les services d'application mappés (instances de service).
- Suppression des connexions de référence ou de point de terminaison ou suppression de la carte d'un CI qui possède des connexions de référence ou de point de terminaison.
- Mise à jour du type de relation de flux applicatif (connexion entre les CI de point de terminaison).

- Lorsque vous supprimez une connexion, elle est supprimée de la carte (masquée). La relation est supprimée de la table [cmdb_ci_rel] uniquement lorsque vous enregistrez vos changements.
- Lorsque vous supprimez toutes les connexions entre un CI et un autre CI de sorte qu'il ne reste aucun chemin de connexion vers le nœud d'accueil, le CI isolé et toutes ses connexions en aval sont considérés comme une branche insulaire. Lorsque vous enregistrez, les changements que vous avez apportés aux connexions en aval sont enregistrés et le CI de la branche insulaire est supprimé de la carte (masqué). Toutefois, l'enregistrement CI n'est CMDB pas supprimé du .
- Lorsque vous supprimez toutes les connexions vers et depuis un CI et enregistrez le changement, les actions suivantes se produisent :

Traduction automatique

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

- Les enregistrements de toutes les relations, en amont et en aval, du CI sont supprimés de la CMDB table [cmdb_ci_rel].
- Le CI est supprimé de la carte (masqué).
- L'enregistrement du CI dans le n'est CMDB pas supprimé.

Vous pouvez en savoir plus sur les relations à l'adresse .Relations CI dans la CMDB

À tout moment, sélectionnez l'icône de réinitialisation pour annuler toutes les modifications non enregistrées.

Procédure

1. Lors de la modification d'une carte, effectuez l'une des actions suivantes :

> **Remarque :**
> Aucune suppression n'a lieu tant que vous n'avez pas sélectionné **Enregistrer**.

- Pour supprimer une seule connexion, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer** dans le panneau Attributs. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur la connexion, puis sélectionner **Supprimer**.
- Pour supprimer uniquement des connexions particulières d'un CI, sélectionnez le CI. Dans le panneau d'édition, faites défiler jusqu'aux connexions et sélectionnez **Supprimer**.
- Pour supprimer toutes les connexions en amont et en aval d'un CI, sélectionnez le CI, puis sélectionnez **Supprimer le CI**.

2. Les suppressions se produisent lorsque vous sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Relations CI dans la CMDB

Relations de classe suggérées

Ajouter une relation suggérée

Créer ou modifier une connexion à l'aide de l'éditeur de carte

[store-future: BEGIN review]

Modifier une carte à l'aide du panneau Historique de modification unifié

Dans le panneau Modifier l'historique, vous pouvez annuler ou rétablir des actions ou sélectionner une action de modification précédemment effectuée pour réinitialiser (rétablir) la carte aux états de tous les changements à ce moment-là.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_editor et sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Le panneau Modifier l'historique répertorie les actions que vous avez effectuées sur la carte pendant la session de modification en cours.
- Les actions s'affichent dans l'ordre dans lequel elles ont été effectuées.
- La liste des actions s'efface lorsque vous enregistrez les changements ou que vous quittez l'éditeur de carte.

Traduction automatique

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

Pour Modifier des cartes dans Carte unifiée plus d'informations sur l'utilisation de .l'éditeur de carte

Procédure

1. Lors de la modification d'une carte, sélectionnez l'icône Modifier l'historique .
2. Dans le panneau Modifier l'historique, sélectionnez l'action.
   Sélectionnez la flèche pour développer une entrée afin d'afficher les détails de l'action qui a été effectuée.
   Vous pouvez rechercher dans la liste en saisissant du texte qui correspond à l'action.

[End]

Vue des dépendances

ServiceNow® Vue des dépendances affiche graphiquement une vue d'infrastructure pour un élément de configuration (CI) et l'application ou les services d'entreprise dont il fait partie et qu'il prend en charge. Vue des dépendances indique l'état de ses éléments de configuration et autorise l'accès aux alertes, incidents, problèmes, changements et services liés aux CI.

Si Mappage des services cette option est activée, Vue des dépendances les cartes sont améliorées pour afficher les dépendances qui reflètent les connexions dans les cartes de services.

Explorer

- Yokohama
- Séparation de domaine et Vue des dépendances

Administrer

- Créer ou modifier des indicateurs de carte
- Créer ou modifier des icônes de carte
- Créer un filtre prédéfini
- Créer ou modifier les éléments associés à la carte
- Créer ou modifier des actions de menu Vue des dépendances
- Créer ou modifier un type de dépendance

Utiliser

- Carte Vue des dépendances
- Vue des dépendances Menus et contrôles de carte
- Afficher une carte Vue des dépendances
- Modifier la mise en page de la carte Vue des dépendances
- Filtrer la vue d'une carte Vue des dépendances
- Effectuer des actions sur les nœuds d'une carte Vue des dépendances
- Navigateurs pris en charge pour Vue des dépendances

Développer

Intégration

Afficher les mesures pour les CI dans une carte Vue des dépendances

Dépannage et demande d'aide

Traduction automatique

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

(suite)

- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs
- Propriétés de Vue des dépendances
- Composants installés avec Vue des dépendances
- Poser des questions ou y répondre dans la Now Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Navigateurs pris en charge pour Vue des dépendances

La dernière version ou le dernier Service Pack de navigateurs Internet est requis pour afficher et manipuler les cartes Vue des dépendances.

Le module Vue des dépendances prend en charge la dernière version ou le dernier Service Pack des navigateurs suivants :

- Firefox avec la dernière version ESR
- Dernière version de Chrome
- Safari version 8 ou ultérieure (la dernière est recommandée)
- Microsoft Internet Explorer (IE) version 11 et Microsoft Edge.

Le module Vue des dépendances n'est pas pris en charge sur les tablettes et les équipements mobiles.

Séparation de domaine et Vue des dépendances

Vue des dépendances ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

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

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Vue des dépendances

Les vues des dépendances sont générées à l'aide des tables Élément de configuration [cmdb_ci] et Relation CI [cmdb_rel_ci]. La table [cmdb_ci] est séparée par domaine, contrairement à la table [cmdb_rel_ci]. Vous ne pouvez créer des relations qu'en sélectionnant deux CI. Ils doivent être dans le même domaine pour que vous puissiez les voir.

Pour réussir avec Séparation de domaine dans Vue des dépendances, assurez-vous que les CI appropriés sont visibles pour le domaine actuel. Si l'instance est séparée par domaine, ServiceNow les règles de séparation de domaine s'appliquent (voir le lien d'informations connexes ci-dessous).

Les domaines des locataires ne pourront voir que leur domaine et les CI globaux.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Carte Vue des dépendances

ServiceNow® Les cartes Vue des dépendances affichent graphiquement les CI qui prennent en charge les services d'application ou d'entreprise et les relations entre les CI.

L'application du magasin Espace de travail CMDB fournit cette Carte unifiée fonctionnalité comme alternative à l'utilisation de Vue des dépendances. Carte unifiée combine les options de Vue des dépendances en Service Mapping une seule expérience de carte.

Un ServiceNow service (service d'application ou service d'entreprise) est un travail ou un bien pris en charge par une infrastructure informatique. Par exemple, la fourniture d'un service de messagerie à un employé peut nécessiter des services tels que des serveurs de messagerie et des serveurs Web, et le travail de configuration du compte de l'utilisateur.

Une carte Vue des dépendances a un point de départ, appelé CI racine ou nœud racine de la carte. Le CI racine est entouré d'un cadre plus sombre qui se repeint avec un effet de pulsation attirant l'attention sur le CI racine. Les cartes peuvent afficher les dépendances en amont et en aval du CI racine. Par défaut, la carte Vue des dépendances affiche 3 niveaux, les relations en amont et en aval. Les administrateurs peuvent configurer le nombre de niveaux affichés. La carte réduit et développe les grappes pour les rendre plus faciles à visualiser. Par défaut, les clusters sont réduits.

Dans une carte Vue des dépendances, les indicateurs de carte indiquent si un CI a des problèmes actifs et en attente. Vous pouvez examiner les tâches connectées à un CI pour obtenir plus de détails. Lorsque vous revenez à la carte à partir d'un autre formulaire, le système restaure la dernière carte affichée à l'aide des paramètres de filtre et de mise en page par défaut. Lorsque vous cliquez sur l'icône (- sur un enregistrement de CI ou sur un enregistrement de tâche qui identifie un CI, la carte s'ouvre.

De nombreuses relations dans la carte sont créées par le biais du processus de détection. Vous pouvez également créer, définir et supprimer des relations CI sur la carte. Vous pouvez afficher la carte sous différents angles et ouvrir des enregistrements spécifiques relatifs aux éléments de configuration. Le système actualise automatiquement la carte pour refléter les CMDB modifications apportées au .

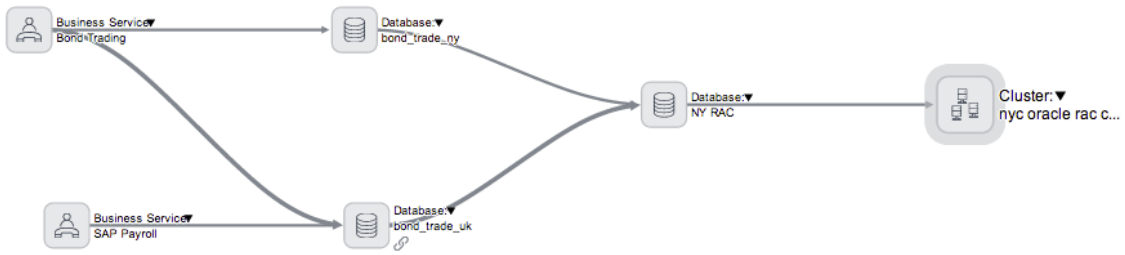
Remarque :
Les CI non étendus à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci] ne sont pas affichés dans les cartes Vue des dépendances et dans les formateurs de relations CI.

Traduction automatique

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

Le module Vue des dépendances est actif dans toutes les instances et inclut des données de démonstration.

Exemple de carte Dependency Views



Lorsque vous cliquez sur l'icône de carte [ ] sur un enregistrement de CI ou sur un enregistrement de tâche qui identifie un CI, une carte s'ouvre.

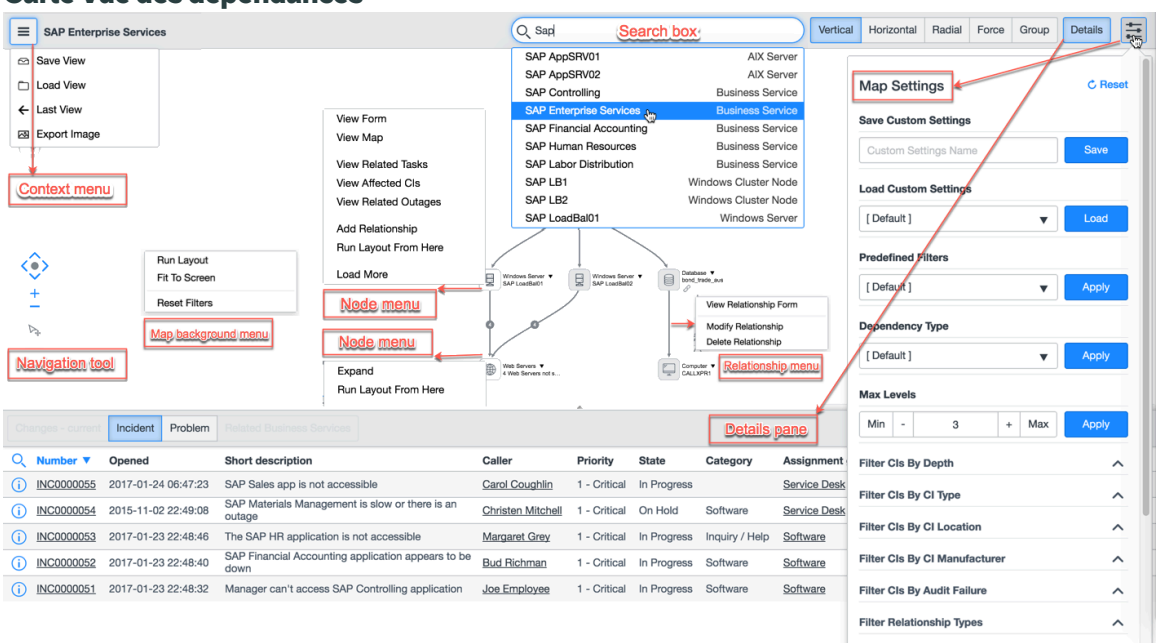
Rôles

Les utilisateurs disposant des rôles ITIL et ecmdb_admin peuvent afficher les cartes et effectuer toutes les actions qui s'y déroulent. Les actions incluent l'accès aux vues de carte et aux filtres enregistrés, à la fois à partir des listes de la carte et du module **Filtres enregistrés** .

Vue des dépendances Menus et contrôles de carte

Les cartes Vue des dépendances contiennent les menus et contrôles suivants.

Carte Vue des dépendances



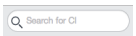
Options de carte

Les options suivantes sont disponibles en haut de la carte.

	Menu permettant d'enregistrer, de charger et d'exporter des vues de la carte.

Traduction automatique

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

<CI racine>	En regard de l'icône de menu se trouve le nom du nœud racine actuel (CI) de la carte.
	Entrez le nom d'un CI, d'un service d'application ou d'un service d'entreprise à charger dans la carte. Vous pouvez également commencer à taper pour que la fonctionnalité de saisie semi-automatique présente une liste de CI et de services qui correspondent à votre valeur partielle.
Vertical	Afficher la carte en vue verticale.
Horizontal	Afficher la carte en vue horizontale.
Radial	Afficher la carte en vue radiale.
Forcer	Centre les éléments autour du CI parent, quelles que soient les relations en amont ou en aval.
Groupe	Regroupe les éléments en fonction de leur type de CI.
Détails	Affiche les listes connexes telles que les problèmes, les changements et les services associés au CI sélectionné. • Cliquez sur un service pour mettre en surbrillance les CI qui lui sont associés. • Cliquez sur **Services connexes**, puis double-cliquez sur un service pour afficher la carte dans le tableau de bord Gestion des événements. Si le module d'extension Gestion des événements est actif, les événements et les alertes sont également affichés.
Paramètres	Définissez des filtres pour la carte.
	Utilisez les outils de navigation pour augmenter ou réduire la visibilité de la carte, réorganiser les icônes sur la carte et déplacer la carte sur la page. • Utilisez le signe plus (+) pour augmenter l'agrandissement de la carte. • Utilisez le signe moins (-) pour réduire l'agrandissement de la carte. • Cliquez sur le point central pour centrer la carte sur la page. • Utilisez les flèches de direction pour déplacer la page dans cette direction. • Utilisez l'outil de sélection sous l'outil de navigation pour basculer entre le déplacement de la carte entière ou le déplacement d'un CI sur la carte.

Menu de carte

Les options suivantes sont disponibles si vous cliquez avec le bouton droit sur l'arrière-plan de la carte.

Exécuter la mise en page	Redessine la carte avec l'option de mise en page actuelle.
Adapter à l'écran	Redimensionne la carte pour qu'elle s'adapte à tous les nœuds de la fenêtre de carte.
Réinitialiser les filtres	Effectue la même action que le **Filtres** > **Réinitialiser** option.

Menu Nœud

Les options suivantes sont disponibles si vous cliquez avec le bouton droit sur un nœud.

Traduction automatique

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

Afficher le formulaire	Affiche l'enregistrement CMDB du CI sélectionné dans un nouvel onglet du navigateur.
Voir la carte	Recharge la carte en utilisant le CI sélectionné comme nouveau nœud racine, avec le paramètre de mise en page actuellement défini. Cette option ne s'affiche pas sur le nœud racine.
Afficher les tâches connexes	Affiche toutes les tâches ou pannes associées au CI sélectionné, y compris les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les tâches de suivi. Cette option est toujours disponible, même si aucune tâche n'est associée au CI. Cette option n'apparaît pas sur les nœuds réduits.
Afficher les CI impactés	Affiche une liste de toutes les tâches pour lesquelles le CI est répertorié comme CI affecté. Cette option n'est visible que lorsque vous accédez à la carte à partir de l'icône de carte dans le champ Élément de configuration d'un enregistrement de tâche.
Afficher les pannes connexes	Affiche toutes les pannes impliquant le CI sélectionné. Cette option s'affiche uniquement lorsqu'une panne est associée au CI. Cette option n'apparaît pas sur les nœuds réduits.
Ajouter une relation	Cette option affiche une ligne verte pointillée que vous pouvez faire glisser vers un autre CI pour créer un lien de relation. Une boîte de dialogue contextuelle vous permet de définir le type de relation.
Développer	Affiche tous les CI et composants au sein d'un nœud en grappe ou de groupes virtuels (nœuds virtuels qui apparaissent lorsque `glide.bsm.too_many_children` est atteint). Cette option s'affiche uniquement si le nœud est un nœud de grappe ou un nœud de groupe virtuel. Si **Charger plus** a été utilisé précédemment, **Développer** rétablit les résultats de l'opération **Charger plus** . Le nombre d'icônes supplémentaires à afficher est lié par la valeur de la `glide.bsm.max_nodes` propriété.
Réduire	Réduit tous les CI et composants d'un nœud de grappe en un seul nœud. En outre, réduit un groupe virtuel qui a été développé. Cette option ne s'affiche que si le nœud a été développé à l'aide de l'élément de menu **Développer** . Si **Charger plus** a été utilisé précédemment, **Développer** rétablit les résultats de l'opération **Charger plus** .
Exécuter la mise en page à partir d'ici	Cette option réexécute la mise en page choisie à l'aide du nœud actuel. Utilisez cette option pour obtenir une vue nouvelle ou plus claire sur la même carte.
Charger plus	En partant de l'icône sélectionnée, charge le niveau suivant de la carte, au-delà du paramètre **Niveaux max**. Le regroupement virtuel n'est pas appliqué au niveau nouvellement chargé, même si les critères de regroupement virtuel sont remplis. Le nombre d'icônes supplémentaires à afficher est lié par la valeur de la `glide.bsm.max_nodes` propriété.

Menu Relation

Les options suivantes sont disponibles si vous cliquez avec le bouton droit sur un lien de relation.

Traduction automatique

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

Afficher le formulaire de relation	Ouvre le formulaire **de relation CI** . Vous pouvez modifier le **parent**, le **type** et **l'enfant** de la relation à partir de ce formulaire.
Modifier la relation	Recherche et sélectionne une nouvelle relation pour ce lien.
Supprimer la relation	Supprime une relation. La relation est supprimée après avoir été invitée à confirmer.

Nœuds de grappes dans une carte Vue des dépendances

Les cartes Vue des dépendances peuvent afficher les nœuds de groupes de grappes aux côtés des nœuds CI individuels et les nœuds enfants de ces groupes de grappes.

Les grappes sont des CI de la table Grappe [cmdb_ci_cluster]. Un CI de grappe est un ensemble organisé de CI informatiques qui fonctionnent ensemble comme un système unique. Chaque nœud d'un groupe de grappes représente un CI, généralement un serveur, qui peut avoir du matériel référencé, comme des disques et des cartes réseau.

Les nœuds de grappe d'une carte Vue des dépendances peuvent s'afficher selon deux modes :

- Mode réduit : affiche uniquement le nœud CI de grappe sans ses nœuds CI enfants. Ce mode évite l'encombrement inutile dans les grandes cartes.
- Mode étendu : affiche le nœud CI de grappe et tous ses nœuds CI enfants.

Les options de menu disponibles pour un nœud groupé incluent **Réduire** et **Développer**, qui vous permettent de contrôler la densité sur la carte.

Par défaut, Vue des dépendances réduit tous les groupes de grappes et affiche les grappes en mode réduit sur la carte.

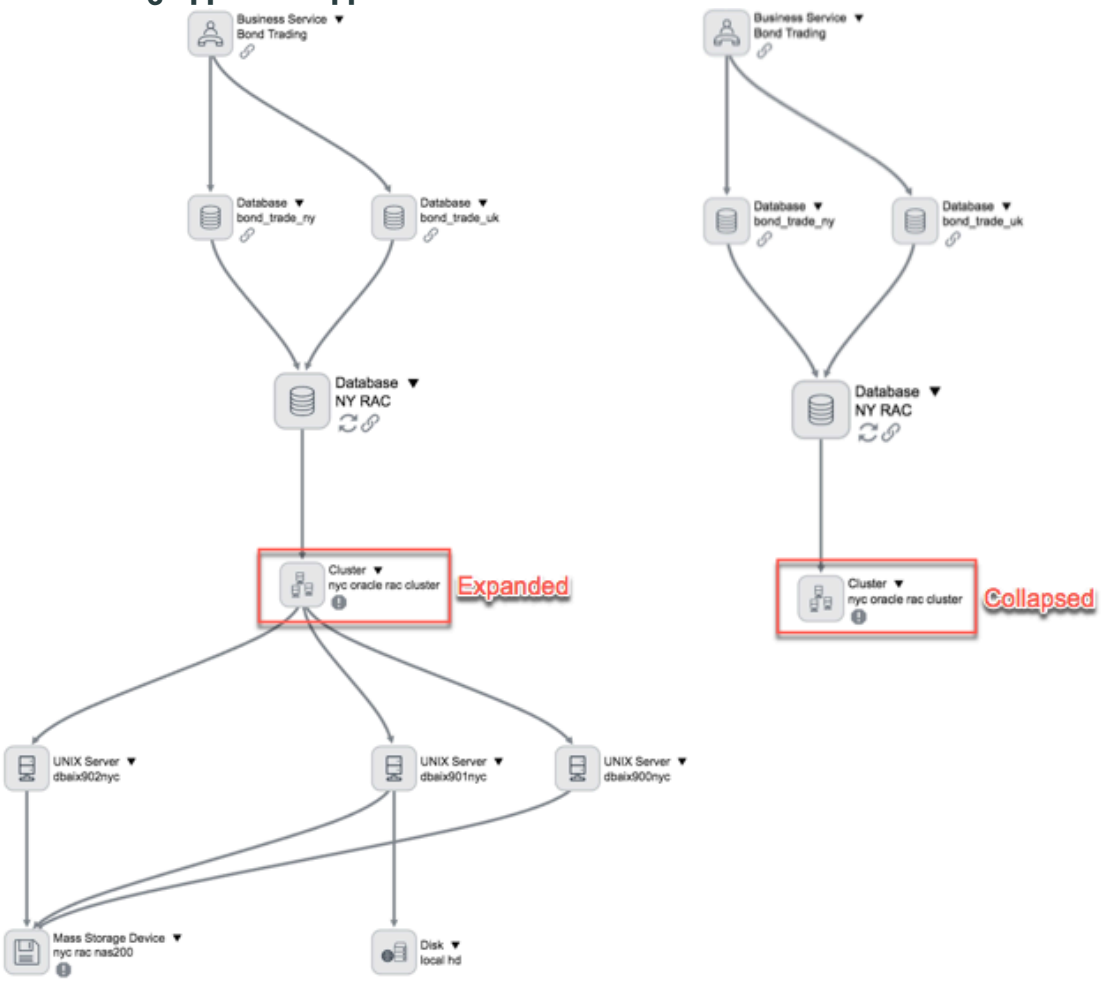
Annotation

Les icônes des nœuds de grappe et des nœuds CI de groupe de grappes sont indiquées par la chaîne « Grappe » et par une icône de grappe unique. Le système parcourt tous les nœuds de composant d'un CI de grappe ou d'un nœud réduit à la recherche de tâches, de pannes et de problèmes, tels que des incidents, des problèmes ou des demandes de changement. Cette recherche évalue uniquement le nombre de niveaux affichés dans le diagramme.

Traduction automatique

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

Un nœud de grappe développé affichant ses nœuds enfants



Regroupement virtuel de nœuds dans une carte Vue des dépendances

Pour réduire la densité sur une carte, Vue des dépendances regroupe automatiquement les CI d'un type de CI similaire à partir du même niveau.

Un grand nombre de nœuds peut rendre une carte Vue des dépendances trop dense pour être utile. Par conséquent, si le nombre de nœuds avec un type de CI similaire du même niveau dépasse la valeur de la `Maximum number of nodes (of a similar CI type and at the same level) to display before applying virtual grouping` propriété, ces nœuds sont automatiquement regroupés en un *groupe virtuel*. Un seul nœud, le *nœud de groupe virtuel* , s'affiche pour représenter le groupe virtuel, tandis que tous les nœuds réels du groupe virtuel (qui sont d'un type de CI similaire) sont masqués. Les nœuds de groupe virtuels représentent des CI d'un type de CI similaire, mais ne sont pas des CI par eux-mêmes et aucune tâche ne peut leur être affectée. Le nombre de nœuds réduits réels dans le groupe virtuel est noté sur le nœud du groupe virtuel.

Par défaut, les nœuds enfants d'un groupe virtuel ne sont pas affichés. Vous pouvez activer la propriété pour afficher les `Show children of virtual groups` nœuds enfants sous les groupes virtuels.

Le regroupement virtuel n'est pas appliqué au niveau situé en dessous d'un groupe virtuel, même si les critères de regroupement virtuel sont remplis (le nombre de nœuds avec un type de CI similaire à partir de ce niveau dépasse la valeur de propriété préconfigurée). Toutefois, le regroupement virtuel peut se produire au niveau suivant si ce critère est

Traduction automatique

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

rempli. Ce comportement ne dépend d'aucun paramètre de propriété et vous ne pouvez pas le modifier.

Les options de menu pour un groupe virtuel incluent **Développer** et **Réduire**, qui vous permettent d'appliquer un regroupement virtuel et d'afficher uniquement le nœud du groupe virtuel, ou d'annuler le regroupement virtuel et d'afficher tous les nœuds réels.

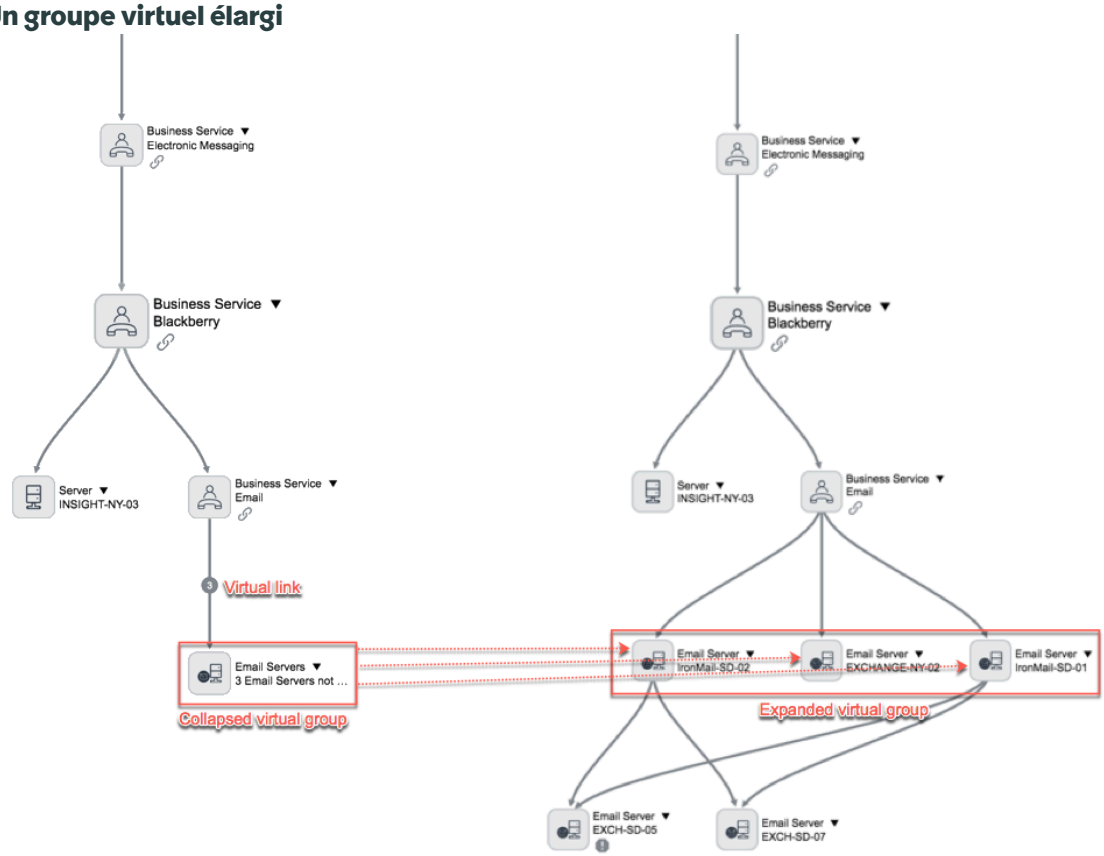
Liens virtuels

Un nœud virtuel est connecté à d'autres nœuds par un *lien virtuel*. Un lien virtuel indique qu'il existe un lien entre au moins un CI du groupe virtuel et un autre nœud CI sur la carte.

Remarque :
Les filtres prédéfinis ne s'appliquent pas aux groupes virtuels. Par conséquent, un groupe virtuel s'affiche même s'il contient des CI qu'un filtre prédéfini aurait exclus. Lors du développement d'un groupe virtuel, des filtres prédéfinis sont appliqués et il est possible qu'un ou tous les CI précédemment regroupés virtuellement ne s'affichent plus sur la carte.

De plus, lors de l'utilisation de l'option de menu de nœud **Charger plus**, le regroupement virtuel n'est pas appliqué au niveau nouvellement chargé, même si les critères de regroupement virtuel sont remplis.

Un groupe virtuel élargi



Information associée

Propriétés de Vue des dépendances

Utiliser Vue des dépendances

Utilisez les contrôles de mise en page sur une carte Vue des dépendances pour afficher des éléments dans différentes configurations et faciliter la gestion. Utilisez le panneau de filtre de la carte pour afficher moins de niveaux ou pour filtrer les éléments que vous ne voulez

Traduction automatique

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

pas voir, puis enregistrez le filtre pour une utilisation ultérieure. Établissez de nouvelles relations entre les éléments ou modifiez les relations existantes.

Afficher une carte Vue des dépendances

Lorsque vous affichez une carte Vue des dépendances, la carte est centrée sur le CI racine et affiche la mise en page et le nombre de niveaux définis dans les propriétés de la carte. Si Intelligence opérationnelle est activée, une carte Vue des dépendances fournit un mode qui vous permet d'accéder directement aux informations de mesures pour les CI de la carte.

Avant de commencer
Rôle requis : dependency_views (voir les exigences générales)

Exigences générales du rôle :

- Pour accéder à une carte Vue des dépendances à partir du menu de navigation, d'une API de script ou directement à partir d'une URL, le rôle minimum requis est le dependency_views. Certaines opérations liées aux icônes, aux indicateurs et aux actions de menu nécessitent le rôle ecmdb_admin. Certaines opérations liées aux propriétés et aux types de dépendance nécessitent le rôle administrateur.
- Vue des dépendances applique les autorisations ACL sur les CI et les masque visuellement, ainsi que leur relation, sur la carte si les conditions d'autorisation ne sont pas remplies.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les cartes générées par Vue des dépendances sont basées sur la technologie D3 et Angular, fournissant une interface graphique interactive moderne pour visualiser les éléments de configuration et leurs relations.

Si Mappage des services cette option est activée, les cartes Vue des dépendances sont améliorées pour afficher les dépendances qui reflètent les connexions dans les cartes de services. En outre, la liste des services connexes dans la section **Détails** comprend les services d'application et les services techniques et manuels si la gestion des événements est activée. Tous les CI inclus dans un service sont affichés sous le nœud de service sur la carte.

Les cartes fournies par Mappage des services sont destinées aux services d'application, y compris les cartes complètes du point de vue des services d'application. Pour plus d'informations, consultez Mappage des services .

Les administrateurs peuvent configurer les paramètres de la mise en page par défaut de la carte et le nombre de niveaux affichés. Lorsque vous accédez à la carte à partir d'une vue enregistrée, la carte s'ouvre à l'aide des propriétés de la vue enregistrée, et non des propriétés de carte par défaut.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** et ouvrez l'un de ces modules :

- **Afficher la carte dans un nouvel onglet** : ouvre la carte dans un nouvel onglet en plein écran sans le navigateur d'application.
- **Afficher la carte** : ouvre la carte dans la fenêtre de contenu de l'onglet actuel.
- **Vues enregistrées** : ouvre une vue d'une carte que vous avez précédemment enregistrée.

  Cliquez sur un numéro dans la colonne **Version** , puis cliquez sur l'icône Afficher la carte Vue des dépendances (Afficher la).

Traduction automatique

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

Enregistrer ou charger une carte Vue des dépendances

Dans le module **Afficher la carte** , utilisez l'icône de menu pour enregistrer et charger les cartes Vue des dépendances.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Cliquez sur l'icône du menu Affichage ( ).
3. Sélectionnez **Enregistrer la vue**, **Charger la vue** ou **Dernière vue**.

Supprimer une vue de carte Vues des dépendances enregistrée

Utilisez le module **Vues enregistrées** pour supprimer une vue précédemment enregistrée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Vues enregistrées**.
2. Cochez la case de la vue de carte que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer** dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** .

Modifier la mise en page de la carte Vue des dépendances

Vous pouvez choisir parmi différentes options de mise en page pour votre carte Vue des dépendances.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Sélectionnez l'une des options de mise en page suivantes dans le menu situé en haut de la vue.
   - **Vertical** : affiche les éléments d'un modèle d'arborescence verticale en fonction de leurs relations en amont et en aval. Il s'agit de la valeur par défaut pour l'affichage initial de la carte.
   - **Horizontal** : affiche les éléments dans un motif d'arborescence horizontale en fonction de leurs relations en amont et en aval.
   - **Radial** : affiche les éléments dans un motif radial en fonction de leurs relations en amont et en aval.
   - **Force** : centre les éléments autour du CI parent, quelles que soient les relations en amont ou en aval.
   - **Groupe** : regroupe les éléments en fonction de leur type de CI.
   - **Détails** : affiche les alertes, les incidents, les problèmes et les services connexes.

Traduction automatique

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

Les services associés affichent les services d'application liés aux CI actuellement affichés sur la carte. Si la gestion des événements est activée, les services techniques et les services manuels sont inclus. Vous pouvez double-cliquer sur un service pour afficher la carte dans le tableau de bord Gestion des événements.

Filtrer la vue d'une carte Vue des dépendances

Filtrez une carte Vue des dépendances pour afficher des types ou des catégories spécifiques d'éléments de configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le panneau de filtre pour contrôler les éléments de la carte à afficher et pour enregistrer les versions d'un filtre pour une utilisation ultérieure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Cliquez sur l'icône pour ouvrir les paramètres de la carte.

Paramètres de la carte

Bandes et options du panneau de filtre	Description
Enregistrer les paramètres personnalisés	Configurez les paramètres personnalisés souhaités, puis entrez un nom et cliquez sur **Enregistrer**. Les paramètres personnalisés peuvent être chargés à l'aide de l'option **Charger les paramètres personnalisés enregistrés** . Accédez à la **Vue des dépendances** > **Paramètres enregistrés** > pour afficher tous les paramètres personnalisés enregistrés.
Charger les paramètres personnalisés	Appliquez des paramètres personnalisés précédemment enregistrés à la carte actuelle.
Filtres prédéfinis	Appliquez des filtres précédemment définis composés de type de configuration, de type de CI et de filtres de relation. Vous pouvez Définir un filtre prédéfini par défaut. Ce filtre est appliqué en premier, avant tout autre filtre (tel que **Filtrer les CI par profondeur**).
Type de dépendance	Appliquez un filtre qui s'exécute en temps réel et génère une vue personnalisée d'une carte de services pour un CI spécifique.
Niveaux max	Désignez le nombre de niveaux du CI racine à afficher sur la carte.
Filtrer les CI par profondeur	Déterminez les niveaux de CI à afficher sur la carte.
Filtrer les CI par type de CI	Désignez les types de CI qui s'affichent sur la carte.

Traduction automatique

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

Bandes et options du panneau de filtre	Description
Filtrer les CI par emplacement de CI	Désignez les emplacements de CI à afficher sur la carte.
Filtrer les CI par fabricant de CI	Désignez ce que les fabricants de CI affichent sur la carte.
Échec du filtrage des CI par audit	Masque les CI qui ont échoué au test de péremption de l'intégrité CMDB . Cette option n'est disponible que s'il existe de tels CI.
Filtrer les types de relation	Désignez les types de relations à afficher sur la carte.
Indicateurs de carte	Désignez les types de tâches à afficher et à compter sur la carte.
Retirer les éléments filtrés	**De:** Grisez les éléments filtrés sur la carte. **Sur:** N'affichez pas les éléments filtrés sur la carte.
Exécuter automatiquement la mise en page	**Sur:** La mise en page configurée pour la carte est réappliquée chaque fois que le filtre est modifié. **De:** La mise en page de la carte reste statique lorsque le filtre est modifié.
S'adapter automatiquement à l'écran	**Sur:** L'agrandissement de la carte augmente ou diminue automatiquement pour afficher tous les CI sur la carte. **De:** L'agrandissement de la carte reste inchangé lorsque la carte est rechargée.

3. Cliquez sur une bande de filtre pour la développer ou la réduire et pour définir des éléments de filtre.

Afficher les mesures pour les CI dans une carte Vue des dépendances

Intelligence opérationnelle traite les données de mesures pour les CI, calcule les statistiques et les agrégations, et détecte les anomalies de mesures. Une carte Vue des dépendances vous permet de passer en mode Mesures pour accéder directement à l'Explorateur des connaissances qui affiche les données de mesures pour les CI sur la carte.

Avant de commencer

Le module d'extension Intelligence opérationnelle (com.snc.sa.metric) doit être activé pour activer cette fonctionnalité, et les données de mesures doivent être traitées pour les CI sur la carte Vue des dépendances.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ouvrez une carte Vue des dépendances en mode métrique qui intègre une carte Vue des dépendances à la fonctionnalité Explorateur des connaissances adaptée à la carte. Dans ce mode, vous pouvez accéder aux fonctions de l'Explorateur des connaissances directement à partir de la carte, afin d'explorer les données de mesures pour les CI sur la carte. Tous les CI de la carte sont accessibles dans le volet droit, à partir duquel vous pouvez explorer les données de mesures.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte** pour ouvrir une carte.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un CI sur la carte, puis sélectionnez **Afficher les mesures** pour ouvrir la carte Vue des dépendances en mode Mesures.
   Dans le panneau de droite, le CI que vous avez sélectionné sur la carte Vue des dépendances est sélectionné par défaut et la liste de toutes les mesures disponibles pour ce CI s'affiche.
3. Cliquez sur le signe « **<** » à gauche du CI pour afficher tous les CI pour lesquels vous pouvez explorer les mesures.
   L'Explorateur des connaissances est inclus dans le périmètre permettant d'explorer uniquement les CI actuellement affichés sur la carte Vue des dépendances, et vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer de CI de la liste. Si vous utilisez des paramètres ou des filtres de carte pour filtrer les CI de la carte, le même filtrage s'appliquera à la liste de CI pour lesquels vous pouvez explorer les mesures.
4. Cliquez sur un CI dans la liste des CI ou cliquez avec le bouton droit sur un CI sur la carte Vue des dépendances pour explorer les mesures du CI.
5. Cliquez sur l'onglet **Carte des dépendances** ou sur l'onglet **Mesures** pour changer de mode :

   a. En mode **Mesures** : toutes les fonctionnalités de l'Explorateur des connaissances sont disponibles, vous pouvez créer des graphiques de mesures en faisant glisser les mesures dans le canevas.
   Vous pouvez modifier les paramètres des graphiques, sélectionner différentes plages horaires pour les graphiques et effectuer d'autres actions conformément aux instructions de la rubrique Afficher les valeurs de mesures dans l'Explorateur des connaissances .

   b. En mode **Carte des dépendances** : sélectionnez un CI sur la carte pour explorer ses données de mesures, déroulez la liste de **mise en page** pour choisir une mise en page différente ou modifiez les paramètres de la carte.

Effectuer des actions sur les nœuds d'une carte Vue des dépendances

Vous pouvez afficher divers éléments connexes pour les nœuds dans une carte Vue des dépendances.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le nœud est un nœud réduit ou représente une grappe, les incidents, les problèmes et les demandes de changement concernent tous les nœuds réduits.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Cliquez sur l'icône de menu ▼ en regard d'un nœud ou cliquez avec le bouton droit sur un nœud sur la carte pour accéder aux éléments de menu suivants :

Menu Nœud

Afficher le formulaire	Affiche l'enregistrement CMDB du CI sélectionné dans un nouvel onglet du navigateur.
Voir la carte	Recharge la vue en utilisant le CI sélectionné comme nouveau nœud racine, avec le paramètre de mise en page actuellement défini. Cette option ne s'affiche pas sur le nœud racine.

Traduction automatique

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

Afficher les tâches connexes	Affiche toutes les tâches ou pannes associées au CI sélectionné, y compris les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les tâches de suivi. Cette option est toujours disponible, même si aucune tâche n'est associée au CI. Cette option n'apparaît pas sur les nœuds réduits.
Afficher les CI impactés	Affiche une liste de toutes les tâches pour lesquelles le CI est répertorié comme CI affecté. Cette option est uniquement visible lorsque vous accédez à la vue à partir de l'icône de vue dans le champ Élément de configuration d'un enregistrement de tâche.
Afficher les pannes connexes	Affiche toutes les pannes impliquant le CI sélectionné. Cette option s'affiche uniquement lorsqu'une panne est associée au CI. Cette option n'apparaît pas sur les nœuds réduits.
Ajouter une relation	Cette option affiche une ligne verte pointillée que vous pouvez faire glisser vers un autre CI pour créer un lien de relation. Une boîte de dialogue contextuelle vous permet de définir le type de relation.
Développer	Affiche tous les CI et composants au sein d'un nœud de grappe ou d'un nœud réduit. Cette option s'affiche uniquement si le nœud est un nœud réduit ou en grappe. Le nombre d'icônes supplémentaires à afficher est lié par la valeur de la `glide.bsm.max_nodes` propriété.
Réduire	Réduit tous les CI et composants d'un nœud de grappe ou d'un nœud réduit en un seul nœud. Cette option ne s'affiche que si le nœud a été développé à l'aide de l'élément de menu Développer.
Exécuter la mise en page à partir d'ici	Cette option réexécute la mise en page choisie à l'aide du nœud actuel. Utilisez cette option pour obtenir une vue nouvelle ou plus claire sur la même carte.
Charger plus	En partant de l'icône sélectionnée, charge le niveau suivant de la carte, au-delà du paramètre **Niveaux max**. Le nombre d'icônes supplémentaires à afficher est lié par la valeur de la `glide.bsm.max_nodes` propriété.

Exporter une carte Vue des dépendances

Exporter une carte Vue des dépendances vers une image au format PNG.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Voir la carte**.
2. Configurez la vue cartographique telle que vous souhaitez que l'image apparaisse.
   L'image exportée affiche la vue actuelle de la carte.
3. Cliquez sur l'icône du menu d'affichage ( ).
4. Cliquez sur **Exporter l'image**.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'image et sélectionnez **Enregistrer l'image sous**, **Imprimer** ou toute autre option de menu.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous ne pouvez pas exporter d'images à partir d'une carte Vue des dépendances en utilisant Internet Explorer comme navigateur.

6. Cliquez sur le bouton « X » pour fermer la fenêtre **Exporter l'image** .

Afficher les nœuds réduits sur une carte Vue des dépendances

Les nœuds groupés et virtuellement groupés peuvent être affichés en mode réduit pour éviter tout encombrement inutile dans les grandes cartes.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Pour développer un nœud réduit, cliquez avec le bouton droit sur le CI et sélectionnez **Développer** dans le menu contextuel.
2. Pour réduire un nœud de cluster développé avec des enfants, cliquez avec le bouton droit sur le CI et sélectionnez **Réduire** dans le menu contextuel.

Administrer les vues des dépendances

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent contrôler l'apparence et le comportement de Vue des dépendances en configurant des indicateurs de carte, des éléments associés à la carte, des icônes de carte et des actions de menu.

Créer ou modifier des indicateurs de carte

Vue des dépendances Cartes et cartes de service d'application. Utilisez les icônes pour afficher des informations supplémentaires pour un CI en affichant ses enregistrements connexes tels que les alertes, les pannes, les incidents et les problèmes. Ces icônes sont appelées *indicateur de carte*.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration par défaut inclut des indicateurs de carte pour les types d'enregistrements suivants :

- Ouvrir l'incident.
- Ouvrir l'alerte.
- Panne actuelle non planifiée.
- Panne actuelle planifiée ou problème ouvert.
- Demande de changement actuelle, planifiée ou récente.

Vous pouvez filtrer l'affichage des CI affectés, des alertes, des demandes de changement actuelles, des incidents et des problèmes à partir du menu des paramètres de la carte.

L'indicateur de carte du CI affecté s'affiche pour les CI dans deux situations connexes mais pas identiques. Il apparaît pour les CI pour lesquels des tâches telles qu'une demande de changement, un incident ou un problème ont été directement créées, et pour tous les CI qui ont été ajoutés à ces tâches (*tâches parentes*) en tant que CI affectés (le CI pour lequel une tâche est directement créée est automatiquement ajouté en tant que CI affecté dans

Traduction automatique

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

cette tâche). L'état des CI affectés dépend de l'état de la tâche parente respective. Tant que la tâche parente est active, les CI affectés associés continuent d'être affectés par le problème de tâche. Sur une carte, l'indicateur de CI affecté s'affiche pour tous les CI affectés tant que la tâche parente est active. Sur une carte, l'info-bulle du CI affecté affiche les détails des enregistrements de tâches dans lesquels le CI a été ajouté en tant que CI affecté. Toutefois, le volet **Détails** ne contient pas d'onglet de CI affecté et aucun autre détail sur les CI affectés ou les tâches associées n'est affiché. Une fois la tâche parente fermée, l'indicateur de CI affecté ne s'affiche plus pour aucun des CI affectés des tâches. Pour plus d'informations sur les CI affectés dans Gestion des changements, voir Associer des CI à une demande de changement .

Remarque :
Les détails sur les CI affectés sont dérivés des `task` tables et de leurs `cmdb_ci` extensions. Par conséquent, si vous utilisez des tables personnalisées pour stocker les CI des incidents, des problèmes et des changements, cela affecte les détails qui s'affichent pour les CI affectés.

Pour plus d'informations sur la façon dont les indicateurs de carte sont utilisés pour afficher les tâches et les pannes dans les grappes et les nœuds réduits, consultez Nœuds de grappe dans une carte Vue des dépendances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Indicateurs de carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un indicateur de carte ou cliquez sur le nom d'un indicateur dans la colonne **Table** pour modifier un indicateur de carte existant.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Indicateur de carte

Champ	Description
Table	Nom de la table représentée par cet indicateur de carte. **Note:** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que l'indicateur de carte. Les vues ne sont pas prises en charge, bien qu'elles soient incluses dans la liste.
Nom	Nom de l'indicateur.
Ordre	Ordre de priorité de la tâche. La tâche la plus prioritaire est l'indicateur dont le numéro d'ordre est le plus bas.
Icône	Nom et chemin d'accès du fichier image de l'icône, qui peut être une image système. ○ Pour créer une nouvelle icône, reportez-vous à la rubrique Créer ou modifier des icônes de carte ○ Pour créer ou utiliser une image système, reportez-vous à la section Stockage d'images dans la base de données .
CMDB Champ CI	Nom du champ dans la table sélectionnée qui contient l'élément de configuration.
Champ de début	Propriété d'enregistrement qui détermine le point temporel sur la chronologie du graphique de mesures pour placer des enregistrements dans l'Explorateur des connaissances.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Les valeurs possibles dépendent de la **table** sélectionnée. Par exemple, l'indicateur d'incident a des valeurs telles que **Fin réelle**, **Début réel** et **Ensemble d'approbations**.
Champ de description	Nom du champ dans la table sélectionnée qui contient la description de l'élément de configuration.
Description	Texte à afficher lors du survol de l'indicateur. Les caractères alphanumériques et les espaces sont valides pour ce champ.
Conditions	Générateur de conditions qui spécifie les CI auxquels cet indicateur doit être appliqué. Par exemple, un CI dont la panne passée est actuellement mis en surbrillance pendant 5 jours. Vous pouvez configurer une condition pour désigner une période différente pour ce qui est considéré comme actuel.
Actif dans la carte de services	Activez cette option pour rendre la table spécifiée disponible dans la boîte de dialogue Paramètres des cartes de service d'application. Vous pouvez ensuite basculer entre l'affichage ou l'affichage des enregistrements respectifs sur la carte.
Dépendances actives	Activez cette option pour rendre la table spécifiée disponible dans la boîte de dialogue Paramètres des cartes Vue des dépendances. Vous pouvez ensuite basculer entre l'affichage ou l'affichage des enregistrements respectifs sur la carte.
Actif dans les mesures	Activez cette option pour que le bouton bascule de la table spécifiée soit disponible dans la boîte de dialogue Paramètres de l'Explorateur des connaissances. Vous pouvez ensuite basculer entre l'affichage ou non des enregistrements respectifs dans l'Explorateur des connaissances.
Étiquette	Texte à afficher pour l'indicateur sur la carte.
Étiquette d'info-bulle	Portion de préfixe de l'info-bulle (Étiquette de l'info-bulle : informations d'info-bulle).
Information d'info-bulle	Partie de suffixe de l'info-bulle (Étiquette d'info-bulle : informations d'info-bulle).

4. Cliquez sur **Soumettre** pour entrer un nouvel indicateur de carte ou sur **Mettre à jour** pour modifier un indicateur de carte existant.

Résultats
Pour qu'un indicateur apparaisse dans une carte Vue des dépendances, un CI doit remplir toutes les conditions de filtre et **les dépendances actives doivent être sélectionnées** .

Créer ou modifier des icônes de carte

Chargez de nouvelles icônes ou modifiez les icônes existantes pour personnaliser l'icône affichée pour un CI dans les cartes dans Vue des dépendances, Mappage des services et Gestion des événements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les icônes utilisées dans les cartes Vue des dépendances sont répertoriées dans le module Icônes de carte. Enregistrements dans les **icônes de carte** liste sont organisées par classes CI, par exemple cmdb_ci_linux_server. Le chemin d'accès aux fichiers image par défaut est https://<nom d'instance>.service-now.com/images/app.ngbsm/<image name.svg>. Pour

Traduction automatique

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

plus d'informations sur le téléchargement d'images dans la base de données, voir Stocker des images dans la base de données .

Rôle requis : les rôles administrateur ou cmdb_admin sont requis pour accéder aux enregistrements de cette table [ngbsm_icon] afin de charger de nouvelles icônes.

Procédure

- Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**et effectuez les actions suivantes :
  1. Cliquez sur **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI.
  2. Sélectionnez une classe pour laquelle modifier l'icône.
  3. Dans la barre du navigateur de classe, développez **Informations de classe** , puis sélectionnez **Informations de base**.
  4. Dans le formulaire Informations de base, cliquez sur **Icône**.
  5. Dans la boîte de dialogue Icônes, sélectionnez une icône, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
  6. Dans le formulaire **Informations de base** , cliquez sur **Mettre à jour**.
- Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Icônes de cartes**et effectuez les actions suivantes :
  1. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une icône de carte ou cliquez sur le nom d'une icône existante dans la colonne **Étiquette** pour modifier une icône existante.
  2. Remplissez les champs du formulaire.

     Formulaire d'icônes de carte

Champ	Description
Type CI	Étiquette ou nom informel de la table de CI que cette icône représente dans la vue.
Icône	Nom de l'icône.
URL	Chemin d'accès à l'image de l'icône au format suivant : `/nom de l'image`.svg Cliquez sur l'icône de verrou pour entrer un nouveau chemin.

  3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.
  4. Cliquez sur **Soumettre** pour entrer une nouvelle icône ou sur **Mettre à jour** pour modifier une icône existante.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier un indicateur de carte Vue des dépendances pour utiliser la nouvelle icône.

Créer un filtre prédéfini

Créez des filtres pour affiner les CI affichés sur une carte Vue des dépendances. Vous pouvez créer des filtres basés sur la classe des CI, les attributs des CI ou les relations entre les CI.

Avant de commencer

Rôle requis : ecmdb_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un filtre prédéfini que vous pouvez ensuite sélectionner pour déterminer le champ d'application des CI qui s'affichent dans une carte Vue des dépendances. **Les filtres de type configuration** filtrent par classe CI, les **filtres CI** filtrent par attributs CI et **les filtres de relations** filtrent par relations. Seuls les CI qui correspondent à au moins un des filtres de type de configuration (le cas échéant), et au moins un des filtres de CI (le cas échéant), et au moins un des filtres de type de relation (le cas échéant) sont affichés sur la carte. Si aucun filtre n'est défini, aucun filtrage n'est appliqué.

Remarque :
Les filtres prédéfinis ne s'appliquent pas aux groupes virtuels. Par conséquent, un groupe virtuel s'affiche même s'il contient des CI qu'un filtre prédéfini n'aurait pas inclus. Lors du développement d'un groupe virtuel, des filtres prédéfinis sont appliqués et il est possible qu'un ou tous les CI précédemment regroupés virtuellement ne s'affichent plus sur la carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Filtres prédéfinis**.
2. Sur la page **Filtres prédéfinis** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour le filtre.
4. Cliquez sur **Rôles** et, dans la boîte de dialogue **Rôles** , sélectionnez les rôles pour lesquels ce filtre sera disponible.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la page, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Créez un filtre de type de configuration :
   a. Cliquez sur **Types de configuration**, puis sur **Modifier**.
   b. Dans le collecteur de liste **Collection** , sélectionnez les classes auxquelles les CI doivent appartenir pour être affichés sur la carte et déplacez-les vers la **liste Types de configuration**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Créer un filtre CI :
   a. Cliquez sur **Filtres de CI**, puis sur **Nouveau**.
   b. Dans la page **Filtres de CI** , entrez des conditions pour filtrer les CI par des valeurs d'attributs spécifiques.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Créez un filtre de type de relation :
   a. Cliquez sur **Type de relation**, puis sur **Nouveau**.
   b. Dans le collecteur de liste **Collection** , sélectionnez les relations que les CI doivent avoir pour être affichés sur la carte et déplacez-les vers la **liste des types de relations**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Après avoir créé un filtre prédéfini, vous pouvez l'appliquer à une carte :

1. Cliquez sur l'icône Paramètres de pour ouvrir **les paramètres de la carte**.
2. Sélectionnez un filtre dans la liste **Filtres prédéfinis** .
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Traduction automatique

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

Information associée

Filtrer la vue d'une carte Vue des dépendances

Définir un filtre prédéfini par défaut

Vous pouvez définir un filtre prédéfini personnalisé comme filtre prédéfini par défaut pour l'affichage des cartes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez le filtre prédéfini personnalisé à utiliser comme filtre prédéfini par défaut.
2. Dans le formulaire de filtre prédéfini, cliquez sur le menu contextuel et sélectionnez **Copier sys_id**.
3. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
4. Cliquez sur **Nouveau** et créez un nouvel enregistrement de préférences utilisateur à l'aide de ces valeurs :
   - **Nom** : ecmdb.ciview
   - **Type** : chaîne
   - **Valeur** : collez le sys_id du filtre prédéfini personnalisé
   - **Utilisateur** : laissez vide pour créer un paramètre à l'échelle du système
   - **Description** : description du filtre prédéfini
   - **Système** : sélectionné
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Dans **Paramètres de la carte**, lorsque vous sélectionnez l'option Par défaut pour les **filtres prédéfinis**, le filtre prédéfini personnalisé qui a été défini est appliqué.

Information associée

Filtrer la vue d'une carte Vue des dépendances

Créer ou modifier les éléments associés à la carte

Le module Mapper les éléments connexes relie les CI référencés les uns aux autres, ce qui permet de les afficher dans une carte Vue des dépendances.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration système de base inclut les tables suivantes et les relie aux éléments des tables Ordinateur [cmdb_ci_computer] et Serveur [cmdb_ci_server].

- Disque [cmdb_ci_disk]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Base de données [cmdb_ci_database]

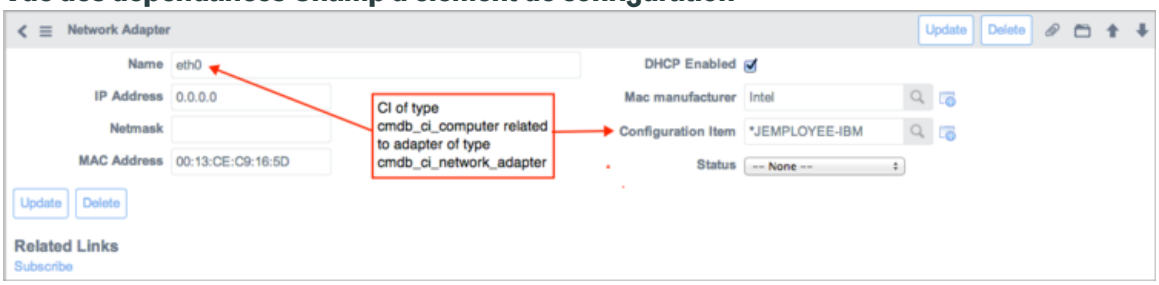
D'autres CI référencés peuvent être associés de cette manière : les systèmes de fichiers et les processus en cours d'exécution.

Traduction automatique

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

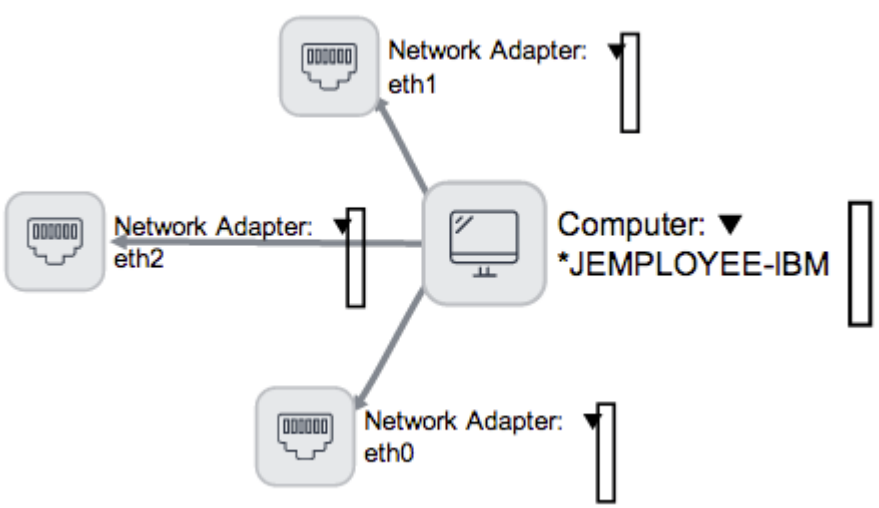
Dans l'exemple suivant, les nœuds d'ordinateur de la carte sont liés à des nœuds de carte réseau si le champ **Élément de configuration** des enregistrements de carte fait référence au nœud CI spécifique. Accédez à l'enregistrement Carte réseau ou créez-en un à partir de la liste connexe Carte réseau dans l'enregistrement cmdb_ci_computer.

Vue des dépendances Champ d'élément de configuration



La carte Vue des dépendances de l'ordinateur *JEMPLOYEE-IBM affiche la carte réseau connectée à l'ordinateur.

Carte Vue des dépendances Exemple d'éléments connexes



Vous pouvez configurer Vue des dépendances pour afficher les CI n'ayant pas d'enregistrement de relation, mais associés à d'autres CI par champs de référence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Éléments associés à la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un élément associé, ou cliquez sur la ligne d'un CI existant pour modifier un élément associé à la carte existant.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Consultez la table du formulaire Éléments connexes.
4. Cliquez sur **Soumettre** pour entrer un nouvel élément associé à la carte ou cliquez sur **Mettre à jour** pour modifier un élément associé à la carte existant.

Formulaire Éléments connexes

Contrôle	Description
Élément de configuration	CI qui représente le nœud de base ou un CI dans une table qui étend la table de nœuds de base. Dans le système de base, l'élément de configuration qui représente le nœud de base

Traduction automatique

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

Contrôle	Description
	est Ordinateur [cmdb_ci_computer], qui comprend tous les types de stations de travail et de serveurs.
Élément connexe	Nom de table de l'élément connexe. Seules la table cmdb_ci et les tables qui l'étendent sont affichées dans la liste de choix.
Champ associé	Champ qui lie cet élément connexe à l'élément de configuration. Dans de nombreux cas, la valeur appropriée est automatiquement renseignée dans le champ une fois les deux premiers champs sélectionnés. Sélectionnez le menu déroulant pour obtenir des options supplémentaires.
Actif	Case à cocher pour activer ou désactiver cet enregistrement.

Créer ou modifier des actions de menu Vue des dépendances

Pour modifier une option de menu existante, vous créez d'abord une copie de l'enregistrement d'action de menu d'origine, puis vous modifiez la copie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cela garantit que votre instance peut mettre à jour l'enregistrement normalement pendant le processus de mise à niveau et vous permet de restaurer rapidement l'option de menu d'origine, si nécessaire.

Procédure

1. Pour créer une option de menu, accédez à **Vue des dépendances** > **Actions de menu de carte** et cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire comme il convient. Voir la table du formulaire Action de menu.
2. Pour modifier une option de menu existante, accédez à **Vue des dépendances** > **Actions de menu de carte**.
3. Ouvrez l'action de menu que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête, puis cliquez sur **Insérer et rester**.
   Cette étape crée une copie en double de l'action de menu et la laisse ouverte pour modification.
5. Modifiez le nom de l'enregistrement copié pour éviter toute confusion.
6. Modifiez les champs de formulaire si nécessaire et enregistrez l'enregistrement.
7. Ouvrez l'enregistrement d'origine et désactivez-le en désactivant la case **à cocher Actif** .

Formulaire Action de menu

Contrôle	Description
Nom	Nom descriptif qui apparaît comme option de menu.
Actif	Case à cocher qui vous permet d'activer ou de désactiver cet enregistrement.
Condition	Condition qui déclenche l'affichage de cette option de menu. Si la condition est évaluée **comme fausse** , l'option de menu ne s'affiche pas. Le script est évalué en JavaScript dans le navigateur de l'utilisateur et n'a pas accès à toutes les API des règles métier. Pour plus de détails sur les paramètres disponibles, voir Paramètres de condition. .
Élément	Mapper l'élément pour lequel l'option de menu s'affiche. Les valeurs valides sont :

Traduction automatique

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

Contrôle	Description
	○ **Canevas** du menu sur l'arrière-plan de la carte. ○ **Nœud** du menu sur un CI. ○ **Relation** pour le menu sur un lien de relation.
Ordre	Emplacement physique de l'option dans le menu. L'option dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier dans le menu. Toutes les options modifiables et personnalisées apparaissent sous les options du menu permanent.
Script	Script exécuté dans le navigateur lorsque l'option de menu est sélectionnée. Le script est évalué en JavaScript dans le navigateur de l'utilisateur et n'a pas accès à toutes les API des règles métier.
Type	Type d'action de menu en cours de création, soit une option de menu, soit un séparateur de menu. Le séparateur de menu est une ligne unique. Lorsque le type est un séparateur, le champ **Script** est ignoré.

Paramètres de condition et de script pour les actions de menu

Vous pouvez utiliser les paramètres de condition et de script suivants pour les actions de menu.

Paramètres de condition

Remarque :
Les conventions d'expression régulière habituelles sont valides dans le champ condition, telles que ! pour NOT, && pour AND, et || pour OR.

Le champ **Condition** contient une expression booléenne qui évalue vrai ou faux. Si la condition est vraie ou s'il n'y en a pas, l'option spécifiée apparaît dans le menu lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un CI ou sur un lien de relation. Lorsque vous sélectionnez l'option dans le menu, ServiceNow le script associé est exécuté.

Éléments communs à la création d'une condition

Texte	Description
élément	Données du nœud ou du lien de référence sur lequel vous avez effectué l'action de clic droit.
item.label	Étiquette du nœud.
item.ci_type	Type de CI (table), par exemple `cmdb_ci_service`.
item.name	Noms des CI. Nom du type de CI ou étiquette de table.
élément.emplacement	Emplacement du CI, par exemple New York.
item.manufacturer_name	Nom du fabricant du CI, par exemple Dell Inc.
item.id	Le sys_id du CI.
item.is_selected	L'élément sélectionné dans la carte.
niveau de l'élément	Niveau par défaut actuel.
item.locationId	La sys_id de l'emplacement du nœud CI.
item.locationName	Adresse complète de l'emplacement.

Traduction automatique

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

Éléments communs à la création d'une condition (suite)

Texte	Description
item.manufaturerId	Le sys_id du fabricant du CI.

Conditions valides pour les paramètres de condition

Condition	Description
item.is_collapsed	Le nœud est un nœud réduit.
item.is_cluster	Le nœud est un nœud de grappe.

Paramètres de script

Les scripts d'action de menu sont exécutés sur le client lorsqu'un utilisateur clique sur l'option de menu. Vous pouvez utiliser les mêmes blocs de construction dans les scripts que dans les conditions. Les scripts d'action de menu ne fonctionnent pas sur les séparateurs. Voici quelques expressions supplémentaires utiles pour les scripts :

Condition	Description
item.id	Le sys_id du nœud CI ou du lien de relation.
élément.source	Le sys_id du parent ou de l'enfant de la relation.
élément.cible	Le sys_id du parent ou de l'enfant de la relation.
item.label	Nom du nœud CI, par exemple IronMail-SD-02.
élément.emplacement	La sys_id de l'emplacement du nœud CI.
item.location_name	L'adresse complète de l'emplacement, telle que 4616 Clairemont Drive, North Clairemont, San Diego CA.
item.manufacturer_id	Le sys_id du fabricant du CI.

Créer ou modifier un type de dépendance

Utilisez l'un des types de dépendance fournis ou créez un type de dépendance personnalisé avec un script qui s'exécutera en temps réel pour générer une vue personnalisée d'une carte Vue des dépendances pour un CI spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un JavaScript pour personnaliser la carte. Le script doit respecter les directives de syntaxe JavaScript et les instructions du modèle de script par défaut, et il peut appeler des API de plateforme. Utilisez un type de dépendance, par exemple :

- Pour affiner et simplifier une carte, en omettant les CI qui ne sont pas importants pour une tâche spécifique.
- Pour inclure uniquement les CI spécifiques masqués par défaut, tels que les qualificateurs, les points de terminaison et les points d'entrée.

Traduction automatique

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

- Pour afficher les relations virtuelles qui sont calculées et qui n'existent pas dans le CMDB.
- Il s'agit d'un outil permettant de planifier un nouveau déploiement de topologie basé sur les ressources existantes.

Les types de dépendance suivants sont disponibles dans le système de base :

Par défaut

Le paramètre par défaut dans le système de base. Avec ce paramètre, il n'y a aucun traitement de la carte de dépendance par le biais de scripts de type de dépendance qui pourraient filtrer ou modifier la carte.

Afficher toutes les relations

Renvoie tous les qualificateurs, points de terminaison et points d'entrée. Ce type de dépendance est disponible dans le système de base et est désactivé par défaut. En règle générale, vous devez activer ce type de dépendance à des fins de débogage et de suivi.

Les types de dépendance suivants sont disponibles avec Mappage des services :

Application aux périphériques réseau

Renvoie les appareils réseau dans les chemins d'accès réseau menant vers/à partir du CI donné.

Appareil réseau vers applications

Renvoie les CI applicatifs qui sont la cible ou la source des chemins d'accès réseau contenant l'appareil réseau donné. En outre, renvoie les hôtes de ces CI applicatifs et, pour un CI applicatif qui est une inclusion, son CI parent est également renvoyé.

Connexions réseau physiques

Renvoie les hôtes/appareils réseau physiquement connectés à l'hôte ou à l'appareil réseau donné.

Dépendances de flux

Renvoie toutes les connexions de serveur à serveur qui ont été détectées à l'aide du collecteur NetFlow. Le script crée un graphique basé sur les données de la table [sa_flow_server_comm]. Cette table contient des paires de services représentés par une adresse IP et un port d'écoute qui communiquent entre eux. Pour plus d'informations, consultez Collecte et découverte de données à l'aide de NetFlow et Collecte et découverte de données à l'aide de Journaux de flux VPC .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vue des dépendances** > **Types de dépendances**.
2. Dans la vue de liste **Charger les scripts de filtre** , sélectionnez un type de dépendance existant ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez ou modifiez un script, en respectant les directives et les exigences du modèle de script fourni.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Dans une carte Vue des dépendances, vous pouvez cliquer sur **Type de dépendance** pour appliquer un script personnalisé défini dans un type de dépendance.

Information associée

Collecte et détection de données à l'aide de NetFlow

Propriétés de Vue des dépendances

Utilisez les propriétés de Vue des dépendances pour configurer la façon dont les données apparaissent dans les cartes Vue des dépendances.

Traduction automatique

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

Ces propriétés sont disponibles pour Vue des dépendances. Pour afficher et modifier ces propriétés, le rôle administrateur est requis.

Propriétés de Vue des dépendances

Propriété	Description
Nombre maximum de CI à afficher simultanément sur une carte. glide.bsm.max_nœuds	Nombre maximal de nœuds à extraire de la base de données. Si d'autres nœuds existent dans la base de données, ils ne sont pas affichés sur la carte. • Type : entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Profondeur de niveau maximale à partir du CI racine pouvant être initialement affiché dans Vue des dépendances. glide.bsm.max_niveaux	La profondeur de niveau est la distance du graphique entre le CI racine et un nœud. • Type : entier • Valeur par défaut : 3 • **Autres valeurs possibles** : 1-49 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Affichez le reste de la carte sous le groupe virtuel. Les liens virtuels sont utilisés pour connecter les groupes virtuels à leurs nœuds enfants. glide.bsm.show_virtual_node_children	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Nombre maximal de nœuds enfants à afficher (le reste sera réduit). glide.bsm.too_many_children	Nombre maximal de nœuds (d'un type de CI similaire et au même niveau) à afficher avant d'appliquer le regroupement virtuel. Les nœuds sont réduits pour que la carte respecte cette limite.

Traduction automatique

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

Propriétés de Vue des dépendances (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier, valeurs valides supérieures ou égales à 1 • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
La valeur vrai indique que les éléments filtrés seront supprimés du graphique ainsi que tous les enfants déconnectés, tandis que la valeur faux indique que la couleur des éléments sera grisée. glide.ngbsm.filters_remove_filtered_items	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Nombre maximal de relations par nœud. glide.bsm.max_num_rels	Nombre maximal de relations à extraire de la base de données. Si d'autres relations existent dans la base de données, elles ne sont pas affichées sur la carte. • Type : entier • Valeur par défaut : 100 • Autres valeurs : supérieures ou égales à 1 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
La valeur vrai indique qu'en cas de modification des filtres, le graphique recalcule sa mise en page à l'aide de l'algorithme de mise en page actuellement sélectionné. glide.ngbsm.filters_run_layout_automatically	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
La valeur vrai indique qu'en cas de modification des filtres, le graphique s'adapte automatiquement à l'écran. glide.ngbsm.filters_fit_to_screen_automatically	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**

Traduction automatique

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

Propriétés de Vue des dépendances (suite)

Propriété	Description
Une valeur true permet de dessiner des lignes de relation en utilisant des courbes lisses au lieu de segments de ligne droite. Ces courbes peuvent être plus éprouvantes pour le navigateur. Définir sur faux peut améliorer la fluidité de l'animation et de l'interaction pour les vues des dépendances. glide.ngbsm.performance_allow_curves	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Durée, en millisecondes, pendant laquelle une notification reste sur l'écran. glide.ngbsm.notification_display_time	• Type : entier • Valeur par défaut : 5000 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Nombre maximal de résultats affichés lors de la recherche de CI. glide.ngbsm.search_ci_limit	• Type : entier • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Nombre maximal de résultats affichés lors de la recherche de types de relations. glide.ngbsm.search_rel_type_limit	• Type : entier • Valeur par défaut : 5 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Lorsqu'elle est disponible, la carte doit afficher les étiquettes de classe pour chaque CI. glide.ngbsm.show_class_labels	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Tronquez les étiquettes de nœud en une seule ligne et pour les adapter à l'espace disponible (par défaut). Désactivez cette option pour afficher des étiquettes entières sur plusieurs lignes et les renvoyer à la ligne si nécessaire. glide.ngbsm.truncate_long_labels	Si `glide.ngbsm.show_class_labels` cette option est activée, l'étiquette de classe s'affiche toujours au-dessus de l'étiquette de CI et l'emballage s'applique à la fois à la classe et aux étiquettes de CI.

Traduction automatique

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

Propriétés de Vue des dépendances (suite)

Propriété	Description
	• Type : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Distance horizontale minimum entre les nœuds en disposition horizontale. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_x	La distance est mesurée en pixels entre le centre d'un nœud et le centre d'un autre nœud. • Type : entier • Valeur par défaut : 200 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Distance verticale minimale entre les nœuds en disposition horizontale. glide.bsm.layout_horizontal_spacing_y	La distance est mesurée en pixels entre le centre d'un nœud et le centre d'un autre nœud. • Type : entier • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Distance horizontale minimum entre les nœuds en disposition verticale. glide.bsm.layout_vertical_spacing_x	La distance est mesurée en pixels entre le centre d'un nœud et le centre d'un autre nœud. • Type : entier • Valeur par défaut : 125 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**
Distance verticale minimum entre les nœuds en disposition verticale. glide.bsm.layout_vertical_spacing_y	La distance est mesurée en pixels entre le centre d'un nœud et le centre d'un autre nœud.

Traduction automatique

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

Propriétés de Vue des dépendances (suite)

Propriété	Description
	• Type : entier • Valeur par défaut : 125 • Emplacement : **Vue des dépendances** > **Propriétés des cartes**

Composants installés avec Vue des dépendances

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Next_Gen BSM (com.snc.ng_bsm), tels que les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Icônes de CI BSM nouvelle génération disponibles [ngbsm_ci_icons]	Stocke toutes les icônes de classe CI disponibles.
Icônes pour les types de CI [ngbsm_ci_type_icon]	Mappe les icônes aux noms de classes CI.
Script de carte [ngbsm_script]	Scripts personnalisés qui s'exécutent en temps réel et génèrent une vue personnalisée d'une carte pour un CI spécifique.
Vues de carte BSM [ngbsm_view]	Vues de cartes sérialisées enregistrées par les utilisateurs.
Filtre de carte BSM [ngbsm_filter]	Filtres enregistrés par les utilisateurs.
Action de menu BSM nouvelle génération [ngbsm_context_menu]	Actions par défaut et personnalisées du menu contextuel qui s'affichent lorsque les utilisateurs cliquent avec le bouton droit sur une carte.
Élément BSM connexe de nouvelle génération [ngbsm_related_item]	Stocke les champs de référence qui doivent être traités comme des relations lors de la création de la carte. Cela permet aux utilisateurs d'inclure les CI qui sont liés via un champ de référence au lieu d'une relation.

Traduction automatique

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

Table	Description
Couleurs des bordures NG-BSM [bsm_edge_color]	Définitions des couleurs à utiliser pour dessiner les relations entre les nœuds en fonction du type de relation.
Indicateur BSM [bsm_indicator]	Stocke tous les indicateurs de carte.
Carte sauvegardée BSM [bsm_graph]	Détails des cartes.
Actions de cartes BSM [bsm_action]	Actions sur la carte.
Vue de carte BSM [map_view]	Les filtres prédéfinis des parents.
Types de configuration des vues de carte [map_view_ci_type]	Filtres de types de configuration, limitant les types de classes CI à afficher, par filtre prédéfini.
Types de relations des vues de carte [map_view_rel_type]	Filtres de types de relations, limitant les liens à afficher entre les CI, pour chaque filtre prédéfini.
[map_viewroles]	Rôles auxquels un filtre prédéfini spécifique doit être appliqué.
Filtres CI [map_filters]	Filtres d’attributs de CI, limitant les CI à afficher, par filtre prédéfini.

CMDB Générateur de requêtes

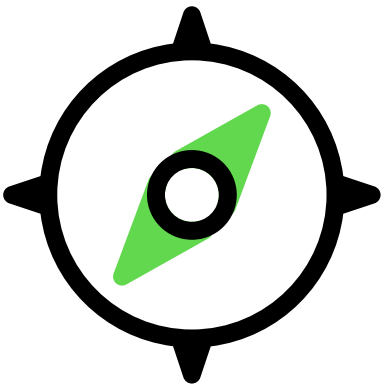
Le générateur de requêtes CMDB vous permet de créer des requêtes complexes d’infrastructure et de service qui couvrent plusieurs classes CMDB et tables non CMDB et qui impliquent de nombreux CI connectés par différentes relations.

Traduction automatique

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

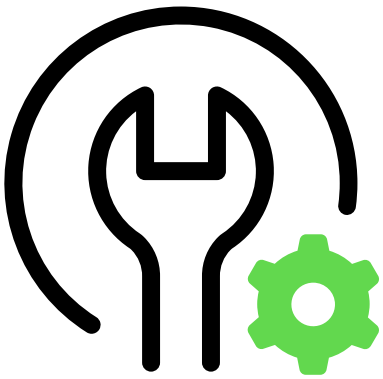
Premiers pas

Explorer



Créez des requêtes complexes d'infrastructure et de service.

Configurer



Configurer les paramètres et les propriétés

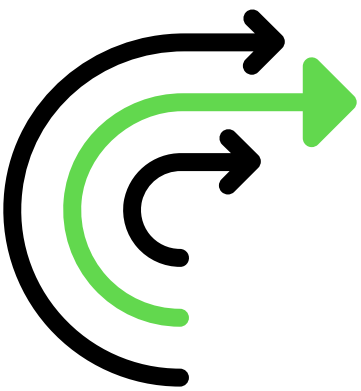
Créer une requête CMDB

Construire les classes, ainsi que les relations et les références qui les relient, à interroger.

Créer une requête de Mappage des services

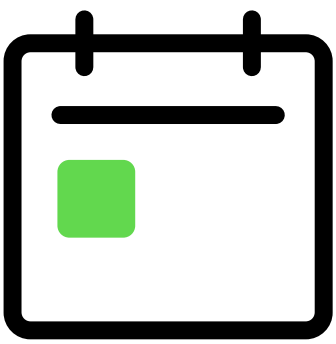
Construisez le modèle des classes et de leurs relations sur lesquelles interroger Mappage des services des services.

Exécuter une requête partielle



Exécutez uniquement une section d'une requête pour une validation rapide.

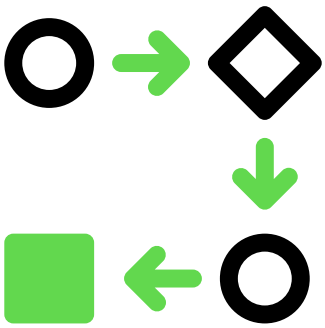
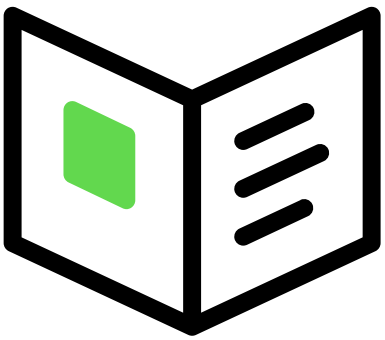
Planifier une requête



Planifiez l'exécution d'une requête enregistrée une seule fois, à une heure planifiée ou selon un calendrier récurrent, et envoyez les résultats de la requête par e-mail aux utilisateurs.

Traduction automatique

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

Créer un rapport	Requêtes d'exportation ou d'importation	Référence
		
Créez un rapport de base ou un rapport dynamique qui est continuellement mis à jour avec les derniers résultats de requête et ajoutez-le aux tableaux de bord d'Analyse des performances.	Exportez, puis importez et exécutez une définition de requête enregistrée entre les instances, par exemple entre un environnement de développement et un environnement de production.	Les rubriques de référence fournissent des exemples de requêtes et des descriptions des paramètres de navigation et de propriété.

Dépannage et demande d'aide

- Pour obtenir des conseils et un dépannage de base, consultez Générateur de requêtes CMDB [KB0681251].
- KB0546686 : page Ressources CMDB
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer le générateur de requêtes CMDB

Le générateur de requêtes CMDB vous permet de créer des requêtes complexes d'infrastructure et de service qui couvrent plusieurs classes CMDB et tables non CMDB et qui impliquent de nombreux CI connectés par différentes relations.

Le générateur de requêtes CMDB fournit un canevas dans lequel vous faites glisser les classes CI que vous souhaitez inclure dans une requête. Ensuite, vous ajoutez des relations, des opérateurs ET/OU entre les classes CI et définissez les propriétés de relation à interroger. Vous pouvez utiliser des requêtes enregistrées pour remplir un groupe CMDB avec des CI, puis utiliser des API scriptables pour récupérer la liste de CI et appliquer des actions collectivement à tous les CI du groupe.

Il existe deux types de requête : une requête CMDB et une Mappage des services requête, que vous pouvez utiliser séparément ou en combinaison pour créer des requêtes telles que :

- Tout le matériel de mon offre de service sur lequel Windows est installé.
- Tous les CI d'un certain type dans un service d'application. Par exemple, tous les serveurs Apaches/serveurs Web/serveurs Linux par service.
- Tous les serveurs virtuels et les serveurs physiques qui les hébergent.

Traduction automatique

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

- Tous les serveurs qui ne sont mappés à aucun service d'application.
- Tous les services d'application et leurs serveurs associés, ainsi que le coût de chaque serveur. Cette requête permet d'évaluer le coût de la technologie pour chaque service d'application.

Nœud de départ : point de départ de la requête étiqueté en tant que **NŒUD DE DÉMARRAGE** sur le canevas du générateur de requêtes. La première classe que vous faites glisser vers le canevas devient automatiquement le nœud de départ de la requête et vous ne pouvez pas sélectionner un autre nœud de départ. Dans une requête complexe, le nœud de départ doit toujours être le seul nœud connecté à un opérateur ET/OR. Si vous essayez de connecter un deuxième nœud à un opérateur auquel le nœud de départ est connecté, la requête échoue et une invite s'affiche pour sélectionner un autre nœud de départ.

Informations supplémentaires

Pour visionner un webinaire, consultez le billet de blog Requêtes et rapports du générateur de requêtes CMDB - Académie de Platform Analytics dans le ServiceNow Community.

Recherche intelligente pour l'intégration CMDB

Par défaut, la Recherche intelligente pour CMDB fonctionnalité est intégrée au générateur de requêtes CMDB. Lors de l'ouverture du générateur de requêtes, vous pouvez utiliser la zone de recherche Recherche intelligente qui apparaît au-dessus du canevas du générateur de requêtes. La recherche intelligente vous permet d'utiliser une requête en langage naturel (NLQ) pour créer une requête. La recherche intelligente analyse, résout les ambiguïtés dans les noms de tables et les types de relations, puis convertit votre chaîne de recherche en une requête valide. La requête apparaît entièrement construite sur le canevas du générateur de requêtes où vous pouvez exécuter ou continuer et développer la requête.

L'intégration de Recherche intelligente pour CMDB au générateur de requêtes CMDB est contrôlée par la propriété `glide.cmdb.query.nlq.activated`système, qui est définie sur **vrai** par défaut. Si vous définissez la propriété sur **faux**, Recherche intelligente pour CMDB n'est pas disponible dans le générateur de requêtes.

Recherche IA et CMDB

NLQ Résultats Genius pour AI Search Utilisez des requêtes en langage naturel pour trouver des tables CMDB qui correspondent à votre recherche sans quitter un portail ou un espace de travail. Pour plus d'informations, consultez NLQ Genius Results .

Remarque :
Recherche IA est une expérience de recherche complémentaire qui vous permet de faire apparaître des enregistrements CMDB dans votre flux de travail normal, sans avoir à accéder au générateur de requêtes CMDB. Elle ne remplace pas la recherche intelligente pour CMDB, qui est spécialement conçue et intégrée au générateur de requêtes CMDB.

Requête CMDB

Type de requête qui interroge l'infrastructure pour les classes CI ainsi que les relations et références qui les relient. Vous pouvez éventuellement ajouter le contexte des tables non CMDB à une requête CMDB.

Vous pouvez inclure Services d'application dans une requête CMDB, pour trouver, par exemple :

Traduction automatique

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

- Tous les services d'application critiques de votre base de données.
- Toute l'infrastructure d'un service d'application particulier.
- Tous les incidents pour un CI particulier dans un service d'application, ou tous les incidents pour tous les CI d'un service d'application.
- Tous les services d'application avec un modèle de service connecté à une base de données et où la base de données comporte des incidents.

La liste des tables non CMDB disponibles comprend un sous-ensemble de tables dans le système, qui font référence à la classe d'élément de configuration [cmdb_ci] ou à ses enfants. La liste des tables non CMDB comprend des tables telles que Actif, Tâche et Problème. Vous pouvez utiliser la propriété système glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables pour affiner la liste des tables non CMDB parmi lesquelles choisir.

Mappage des services Requête

Type de requête qui interroge des services d'application. La requête est encadrée dans une carte de service d'application. Vous définissez un modèle et demandez des cartes de service d'application qui ont ce modèle dans leur définition. Les relations dans les requêtes sont mises en Mappage des services correspondance par des relations directes à un seul niveau, qui sont similaires aux requêtes CMDB, et en outre, elles sont également mises en correspondance par des relations indirectes à plusieurs niveaux, le cas échéant. Une requête de relation entre deux classes CI est satisfaite même si les deux classes CI sont connectées par des classes CI intermédiaires qui ne sont pas spécifiées dans la requête.

Requête combinée

Vous pouvez combiner les deux types de requête en incorporant une requête enregistrée Mappage des services dans une requête CMDB. Par exemple, créez une requête CMDB pour les serveurs Windows connectés à Tomcat WAR. Connectez ensuite la classe CI WAR Tomcat à une Mappage des services requête. La requête change pour rechercher les serveurs Windows connectés au WAR Tomcat qui est inclus dans les services renvoyés par la Mappage des services requête. Vous pouvez inverser cette requête en choisissant **N'appartient pas au service**. Cela modifie la requête pour trouver les serveurs Windows connectés à Tomcat WAR qui ne sont pas inclus dans les services renvoyés par la Mappage des services requête.

Information associée

Groupes de la CMDB

Configuration du générateur de requêtes CMDB

Vous pouvez configurer des paramètres qui affectent certaines fonctionnalités du générateur de requêtes CMDB.

Vue d'ensemble de la configuration

Configurer les paramètres du générateur de requêtes CMDB

Configurez les paramètres qui contrôlent l'apparence et le fonctionnement du canevas du générateur de requêtes CMDB.

Configurer les relations sur lesquelles effectuer une requête

Configurez les relations entre les CI, telles que la relation parent/enfant (direction) ou les relations de premier ou de deuxième niveau.

Configurer la taille du lot pour les requêtes

Traduction automatique

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

Si nécessaire, remplacez la taille de lot globale par défaut (100) allouée pour chaque exécution de requête du générateur de requêtes. Vous pouvez également optimiser la valeur de taille de lot par requête enregistrée.

Définir le mode d'exécution pour l'exécution d'une requête

Définissez le mode d'exécution de la requête afin d'utiliser le moteur hérité ou un moteur d'amélioration des performances.

Configurer les paramètres du générateur de requêtes CMDB

Configurez les paramètres qui contrôlent certaines fonctionnalités du générateur de requêtes CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page **Générateur de requêtes CMDB** , sélectionnez l'icône Paramètres ( ), puis configurez les paramètres.

Paramètre	Description
Afficher les relations dans les résultats	Affichez la relation entre les CI dans les résultats de la requête.
Afficher les connexions suggérées	Ce paramètre s'applique uniquement aux requêtes CMDB. Filtrez les listes de classes CMDB et de tables non CMDB dans le panneau latéral pour afficher uniquement les classes et les tables avec lesquelles le nœud sélectionné sur le canevas a une relation. Vous pouvez ensuite faire glisser n'importe quel élément de la liste filtrée vers le canevas et le connecter au nœud sélectionné sur le canevas.
Afficher les résultats dans un nouvel onglet	Affichez les résultats de la requête dans un onglet de navigateur distinct intitulé **Résultats de la requête**.

3. Sélectionnez à nouveau l'icône Paramètres pour fermer la boîte de dialogue.

Configurer les relations sur lesquelles effectuer une requête

Configurez le type de relations que vous souhaitez interroger dans le générateur de requêtes CMDB. Par exemple, configurez quel CI sur le canevas est le parent et lequel est l'enfant dans la relation ou le niveau de relations à interroger.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_query_builder_read

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous connectez des classes CI sur le canevas, le générateur de requêtes CMDB affiche les propriétés de connexion dans la barre de droite, où vous pouvez configurer les propriétés de la relation à interroger. Pour Mappage des services les requêtes, vous pouvez également configurer s'il faut demander des CI associés ou non associés.

Remarque :
Les relations nouvellement ajoutées entre les classes CI peuvent prendre jusqu'à 30 minutes pour apparaître dans la liste des relations.

Procédure

1. Lors de l'ajout de CI au canevas, sélectionnez une zone de connexion sur un CI, puis sélectionnez la zone de connexion sur un autre CI avec lequel vous souhaitez créer une relation.
2. Configurez les propriétés de relation dans la barre latérale Propriétés de connexion.

Section	Champ	Description
Sens de la relation	**Parent** **Enfant**	Définissez le sens de la relation. Quelle classe CI est le parent et quelle classe CI est l'enfant dans la relation.
Niveaux de relation	**Niveau**	Interrogez uniquement sur la relation de premier niveau ou également sur les relations de deuxième niveau.
Types de relations et éléments connexes	**Aucune relation**	Sélectionnez cette requête pour les CI qui n'ont aucune relation avec la classe définie.
Types de relations et éléments connexes	**Sélectionner Ajouter des types de relations**	Requête des CI et des classes décroissantes avec des types de relations spécifiques.
Types de relations et éléments connexes	**Sélectionnez Ajouter un élément connexe**	Interroger les CI associés à l'aide d'un champ que les classes CI parent et ancêtre utilisent pour référencer la classe CI enfant.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Groupes de la CMDB

Taille du lot pour les requêtes du générateur de requêtes CMDB

Dans un système de base, une taille de lot globale de 100 est allouée pour chaque exécution de requête du générateur de requêtes. Si nécessaire, vous pouvez utiliser une propriété système pour remplacer la taille du lot global par défaut ou optimiser la valeur de la taille du lot par requête enregistrée.

Les requêtes peuvent différer considérablement car elles peuvent être configurées pour interroger une grande variété de classes. Par conséquent, la taille du lot dans le système de base peut ne pas être optimale pour toutes les requêtes, et certaines requêtes peuvent expirer ou prendre beaucoup de temps. La taille de lot optimale pour l'exécution des

Traduction automatique

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

requêtes dépend de la charge du système, comme la quantité de données et le nombre de relations dans votre système. Contactez le support technique pour obtenir de l'aide sur le calcul de la taille de lot de votre requête.

La taille du lot s'applique et se comporte de la même façon dans tous les scénarios d'exécution de requête, quelle que soit la façon dont l'exécution a été lancée :

- Interface utilisateur du générateur de requêtes (requête ad hoc ou enregistrée)
- API scriptable du générateur de requêtes
- Travaux planifiés
- Groupes de la CMDB

La taille des lots pour les exécutions de requêtes est allouée dans l'ordre de priorité suivant :

1. La valeur du *`Execution Batch Size`* champ dans la table Requêtes enregistrées, pour une requête enregistrée spécifique. Si elle est définie, cette valeur s'applique uniquement à la requête enregistrée et a priorité sur la valeur globale de 100 et la valeur de la propriété système glide.cmdb.query.batch_size .
2. La valeur de la propriété système glide.cmdb.query.batch_size, le cas échéant, détermine globalement la taille du lot allouée à toutes les exécutions de requête. Si vous ajoutez et définissez cette propriété, la valeur s'applique à toutes les requêtes, à l'exception des requêtes enregistrées avec *`Execution Batch Size`* une valeur définie.
3. Une valeur globale de 100, si les deux options précédentes ne sont pas configurées.

Modification de la taille du lot pour les requêtes

Si vous rencontrez des problèmes de performances lors de l'exécution des requêtes, vous pouvez modifier la valeur de la taille du lot :

- Globalement, pour toutes les requêtes : en ajoutant (si nécessaire) et en définissant la valeur de la propriété système glide.cmdb.query.batch_size.
- Par requête enregistrée : Définir la taille du lot pour une requête enregistrée spécifique

Définir la taille du lot pour une requête enregistrée spécifique

Configurer une taille de lot personnalisée pour une requête enregistrée du générateur de requêtes CMDB qui prend beaucoup de temps à terminer ou qui expire. Une taille de lot personnalisée remplace la taille globale du lot dans le système de base et la valeur de la *`glide.cmdb.query.batch.size`* propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Contactez le support technique pour obtenir de l'aide sur le calcul de la taille de lot de votre requête.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `qb_saved_query.list` et appuyez sur Entrée pour accéder à la table Requêtes enregistrées.
2. Dans la vue de liste Requêtes enregistrées, localisez la requête enregistrée pour laquelle vous souhaitez modifier la taille du lot.

Traduction automatique

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

3. Définissez ou modifiez la valeur dans le *Execution Batch Size* champ.
   Définissez la valeur pour qu'elle soit supérieure à la valeur globale de la propriété glide.cmdb.query.batch.size ou augmentez une valeur existante.

Définir le mode d'exécution pour l'exécution d'une requête

Configurez le mode d'exécution à utiliser lors de l'exécution d'une requête enregistrée. Le paramètre de mode d'exécution détermine si la requête s'exécute à l'aide d'un moteur d'amélioration des performances ou du moteur hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_query_builder

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une requête enregistrée peut s'exécuter dans l'un des modes d'exécution suivants :

v1 :

Exécute la requête à l'aide du moteur d'exécution de requête hérité.

v2 :

Exécute la requête à l'aide d'un moteur d'exécution de requête amélioré, conçu pour améliorer les performances et l'évolutivité.

Remarque :
Lors de l'exécution de requêtes contenant des nœuds OR, le format des résultats renvoyés varie d'une option à l'autre.

Si le mode d'exécution de la requête est **Aucun** (lorsque la valeur par défaut n'a pas été mise à jour), la valeur stockée dans la propriété *glide.cmdb.query.execution_mode* système est utilisée. Par défaut, cette propriété est définie sur « v2 ». Pour en savoir plus sur cette propriété, reportez-vous à la section Paramètres de propriété pour le générateur de requêtes CMDB.

Procédure

1. Accédez à **Tous** , puis, dans le filtre de navigation, saisissez qb_saved_query.list pour ouvrir la table Requêtes enregistrées.
2. Dans la vue de liste Requêtes enregistrées, sélectionnez la requête pour laquelle vous souhaitez définir le mode d'exécution.
3. Sur le formulaire de la requête, définissez le **mode d'exécution** de la requête sur « **v1** » ou « **v2** ».
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Navigation dans le générateur de requêtes CMDB

Utilisez les outils de navigation pour agrandir ou réduire la requête, pour la déplacer ou pour border une section de la requête à exécuter.

Utilisez les boutons de l'outil suit :

Traduction automatique

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

- Utilisez le signe plus (+) pour augmenter l'agrandissement de la requête.
- Utilisez le signe moins (-) pour diminuer l'agrandissement de la requête.
- Sélectionnez le point central pour centrer la requête sur le canevas.
- Utilisez les flèches de direction pour déplacer la requête dans cette direction.
- Utilisez l'outil de sélection sous l'outil de navigation pour basculer entre deux états :
  - Déplacement de l'intégralité de la requête sur le canevas.
  - Bordure d'une section de la requête, que vous pouvez ensuite exécuter en tant que requête partielle.

Créer une requête CMDB à l'aide du générateur de requêtes CMDB

Type de requête CMDB qui interroge l'infrastructure pour les classes CI et éventuellement les tables non CMDB, ainsi que les relations et références qui les connectent.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_query_builder_read pour afficher et exécuter uniquement les requêtes enregistrées et cmdb_query_builder (contenu pour itil, itil_admin et ressource) pour créer et enregistrer des requêtes, modifier des requêtes enregistrées et exécuter des requêtes. Pour générer des rapports sur les requêtes, les ACL associées au rapport sont requises.

Les utilisateurs autorisés peuvent mettre à jour et supprimer une requête créée par un autre utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez la requête en faisant glisser les classes CI et les tables non CMDB que vous souhaitez inclure dans la requête. Ensuite, déposez-les en tant que nœuds sur le canevas et définissez des propriétés de relation entre eux. Vous pouvez filtrer les attributs de n'importe quel nœud pour affiner les résultats à un ensemble spécifique de CI de cette classe ou à un seul CI spécifique. Vous pouvez également sélectionner les colonnes de propriété qui apparaissent dans les résultats de la requête.

Au fur et à mesure que vous progressez dans la création d'une requête, les options de liste et les autres éléments de l'interface utilisateur du générateur de requêtes CMDB sont filtrés dynamiquement en fonction de vos sélections.

Pour en savoir plus sur l'utilisation du générateur de requêtes, consultez la vidéo Requêtes et rapports du générateur de requêtes CMDB - Académie de Platform Analytics ServiceNow Community . Pour obtenir une présentation étape par étape de la création des requêtes CMDB dans le générateur de requêtes, y compris les requêtes avec les services d'application, reportez-vous à la section Exemples de requêtes :.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** et sélectionnez **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page **Générateur de requêtes CMDB** , effectuez l'une des étapes suivantes :
   - Sélectionnez **Créer**. Saisissez un **nom**, choisissez **Requête CMDB** comme **type de requête**, puis sélectionnez **Créer**.
   - Sélectionnez le widget d'une requête enregistrée pour continuer à créer une requête existante. Rechercher une requête enregistrée d'abord si nécessaire.
   - Pointez sur le coin supérieur droit d'un widget de requête enregistré et sélectionnez l'icône **Dupliquer la requête** pour modifier une copie d'une requête enregistrée. Le nom par défaut de la nouvelle requête contient la chaîne « copy ».

Traduction automatique

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

3. Sur le canevas, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :
   - Ajoutez des classes CI à la requête : dans l'onglet **Classes CMDB** , sélectionnez des classes dans la liste hiérarchie et faites-les glisser vers le canevas.
   - Ajoutez un CI de service d'application à la requête : Dans l'onglet **Classes CMDB** , sélectionnez la classe de **service d'application** dans la liste hiérarchie et faites-la glisser vers le canevas.

     Dans Propriétés du service d'application dans la barre de droite, vous pouvez sélectionner **Convertir les nœuds attachés en modèle** pour interroger les modèles entre le service d'application et d'autres nœuds de classe CMDB. Lors de l'interrogation sur un modèle, les nœuds situés aux deux extrémités de la connexion de modèle peuvent être distants de plusieurs niveaux. Si **l'option Convertir les nœuds attachés en modèle** n'est pas sélectionnée, la connexion entre le nœud de service d'application et d'autres nœuds de classe CMDB représente des relations directes.
   - Ajoutez des tables non CMDB à la requête : sélectionnez une table dans la liste **Tables non CMDB et faites-la** glisser vers le canevas.

     Remarque :
     Une table non CMDB ne peut pas être le nœud de départ de la requête.
   - Ajoutez des connexions (relations ou modèles pour les services d'application) entre deux nœuds sur le canevas :
     a. Sur le premier nœud de la connexion, sélectionnez le petit carré au centre du côté droit.
     b. Sur le deuxième nœud de la connexion, sélectionnez le petit carré au centre du côté gauche pour créer la connexion.

     Notations d'interface utilisateur de connexion

Notation	Description
Ligne complète	Une relation dans une requête CMDB.
Un astérisque rouge au centre de la ligne de connexion	Des informations telles que le type de relation sont manquantes, ce qui invalide la requête.
Niveaux :<n> Types :<n> ou une notation **<Type de référence>** sur la ligne de connexion	Le cas échéant : le nombre de niveaux de relations et le nombre de types de relations inclus pour la connexion. Ou un type de référence pour une relation qui est une référence.
Pointillée	Connexion de modèle entre un nœud de service d'application et un autre nœud.

   - Dans la barre de droite des propriétés de connexion, configurez les paramètres de relation (sélectionnez la ligne de connexion si nécessaire) :

Traduction automatique

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

a. Dans la section Sens de la relation, sélectionnez le nœud **parent** (le nœud **enfant** s'ajuste automatiquement).

b. Dans la section Niveaux de relation, définissez **Niveau** sur Relations de **premier niveau** si les CI sont directement connectés. Ou, **jusqu'aux relations de niveau 2** si les CI sont connectés directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un autre CI.

c. Dans la section Types de relations et éléments connexes, sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Aucune relation	Pour interroger les CI sans relations de connexion, tels que tous les CI WAR Tomcat qui ne sont pas connectés à un serveur Windows.
Ajouter des types de relations	Pour sélectionner un type de relation spécifique ou n'importe quel type.
Ajouter un élément connexe	Pour rechercher les CI associés entre les nœuds.

- Configurez la colonne de référence CI pour une connexion à une table non CMDB : dans la barre latérale droite des propriétés de connexion, dans la section Colonne de référence CI, sélectionnez la colonne contenant une référence à un CI dans la liste **Colonne de référence Utiliser** CI. Si une seule option est disponible, elle est automatiquement sélectionnée.
- Configurez le modèle entre un nœud de service d'application défini avec l'option **Convertir les nœuds joints en modèle** et un nœud de table non CMDB : Sélectionnez **Appliquer <table> le filtre de référence à tous les nœuds du modèle** pour appliquer la requête au CI du service d'application lui-même et aux CI au sein du service d'application.
- Ajouter des filtres à un nœud de classe : appliquez des filtres pour affiner une requête de classe à un ensemble spécifique de CI ou à un seul CI spécifique.

  a. Pointez sur le nœud auquel ajouter un filtre, puis sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres** qui s'affiche au-dessus du nœud.

  b. Dans la section Filtres, ajoutez des conditions d'attribut et de liste connexe .

  c. Fermez la section **Filtres** .
  Par exemple : ajoutez un filtre pour l'emplacement de la base de données à interroger sur les bases de données situées à Seattle.

  Sélectionnez **Filtres appliqués** dans la barre de droite pour afficher tous les filtres pour chaque nœud du canevas.

- Ajoutez des opérateurs Et/ou à la requête :

  a. Connectez un nœud à deux autres nœuds.

  b. Cochez la case **Et** qui apparaît sur la ligne de connexion pour basculer entre les opérateurs **Et**/**Or** .
  Par exemple : C1 est Tomcat WAR, C2 est Linux Server et C3 est Windows Server. Requête pour tous les CI WAR Tomcat qui sont connectés soit à un serveur Linux, soit à un serveur Windows.

Traduction automatique

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

- Ajoutez des colonnes de propriété pour un nœud, à afficher dans les résultats de la requête :

  Remarque :
  Pour une relation, les résultats de la requête incluent les `parent`colonnes , `child`et `type` . Vous ne pouvez pas ajouter d'autres colonnes à partir de la table [cmdb_rel_ci].

  a. Sélectionnez **Propriétés** dans le volet droit.

  b. Sélectionnez un nœud une ou deux fois pour que la section Colonnes du rapport s'affiche dans la barre de droite, puis sélectionnez **Ajouter des colonnes**.

  c. Sélectionnez des propriétés, puis en dehors de la liste des propriétés pour la fermer.

- Créez une requête combinée en intégrant une Mappage des services requête dans une requête CMDB :

  a. Lors de la création d'une requête CMDB, sélectionnez **Requêtes de service enregistrées** dans la barre de gauche.

  b. Sélectionnez puis faites glisser une Mappage des services requête vers le canevas. Cette requête renvoie tous les CI qui satisfont à la requête CMDB et qui sont inclus dans les services renvoyés par la requête incorporée Mappage des services .

- Ajoutez une balise de recherche qui peut ensuite être utilisée comme critère de recherche pour les requêtes enregistrées :

  a. Sélectionnez l'icône **Ajouter des balises** en haut du canevas.

  b. Sélectionnez **Ajouter une balise** et, dans la boîte de dialogue **Balises de requête** , entrez une ou plusieurs chaînes de balises.

  c. Sélectionnez à nouveau l'icône **Ajouter des balises** pour fermer la boîte de dialogue **Balises de requête** .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , pointez sur un widget de requête enregistré et sélectionnez **Informations sur la requête**. Les détails de la requête tels que le type de requête, la date de dernière mise à jour, les groupes CMDB associés à la requête et les calendriers des requêtes s'affichent.

Que faire ensuite

- Sélectionnez **Exécuter**.

  Seuls les 100 premiers résultats de la requête s'affichent dans le volet des résultats.

  - Sélectionnez **Charger plus de résultats** pour afficher le prochain ensemble de 100 résultats.
  - Sélectionnez **Charger tous les résultats** pour afficher le reste des résultats de la requête, jusqu'au nombre spécifié par la propriété système glide.cmdb.query.max_results_limit (10 000 par défaut).

  Sélectionnez un CI pour ouvrir son formulaire de CI, puis dans le formulaire CI, sélectionnez **Ouvrir dans Espace de travail CMDB** pour afficher l'intégrité des CI dans la vignette Intégrité du CI dans Espace de travail CMDB. Cette opération nécessite le rôle sn_cmdb_user (utilisateur CMDB).

Traduction automatique

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

Remarque :

- Assurez-vous que la propriété glide.security.use_csrf_token est définie sur true, ce qui permet à tous les résultats d'apparaître.
- Lorsque le **niveau** est défini sur **les relations de niveau 2 maximum**, le type de relation n'apparaît pas dans les résultats de la requête.
- Lorsqu'une requête est en cours d'exécution, attendez qu'elle se termine ou qu'elle expire avant d'ouvrir ou d'exécuter une autre requête.

- Modifier les paramètres du générateur de requêtes : sélectionnez l'icône (**Paramètres**) pour ouvrir la boîte de dialogue **Paramètres du générateur de requêtes** .
- Copiez et partagez l'URL d'une requête enregistrée avec les utilisateurs ayant accès au générateur de requêtes CMDB. Le collage de l'URL partagée dans une nouvelle fenêtre de navigateur Internet ouvre directement la requête enregistrée dans le générateur de requêtes CMDB.
- Créer un rapport dans le générateur de requêtes CMDB.
- Créez un calendrier pour exécuter la requête ultérieurement et envoyer les résultats par e-mail aux parties intéressées.
- Exporter les résultats de la requête :

  Sélectionnez le menu contextuel Résultats de la requête, puis **Exporter**. Même si le bouton **Charger plus de résultats** est visible, indiquant qu'il existe des résultats de requête supplémentaires, seuls les résultats visibles sont exportés.

- Exporter et importer une requête CMDB pour porter une définition de requête entre des instances.
- Remplissez un groupe CMDB à l'aide d'une requête enregistrée.
- Supprimer une requête CMDB.

Information associée

Exemples de requêtes :

Créer une Mappage des services requête à l'aide du générateur de requêtes CMDB

Le Mappage des services type de requête est un modèle composé de classes et de relations entre ces classes. Une fois que vous avez créé le modèle et exécuté la requête, la requête renvoie tous les Mappage des services services qui contiennent ce modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_query_builder_read pour afficher et exécuter uniquement les requêtes enregistrées et cmdb_query_builder (contenu pour itil, itil_admin et ressource) pour créer et enregistrer des requêtes, modifier des requêtes enregistrées et exécuter des requêtes.

Les utilisateurs autorisés peuvent mettre à jour et supprimer une requête créée par un autre utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez la requête en faisant glisser les classes CI que vous souhaitez inclure dans la requête, en les déposant sous forme de nœuds sur le canevas, puis en définissant les propriétés de relation entre elles. Pour chaque nœud de classe de la requête, vous pouvez filtrer ses attributs afin d'affiner les résultats à un ensemble spécifique de CI de cette classe ou à

Traduction automatique

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

un seul CI spécifique. Vous pouvez également sélectionner les colonnes de propriété qui apparaissent dans les résultats de la requête.

Au fur et à mesure que vous progressez dans la création d'une requête, les options de liste et les autres éléments de l'interface utilisateur du générateur de requêtes CMDB sont filtrés dynamiquement en fonction de vos sélections.

Consultez la procédure Exemples de requêtes : pas à pas de la création d'une Mappage des services requête dans le générateur de requêtes CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page **Générateur de requêtes CMDB** , effectuez l'une des actions suivantes :

   a. Sélectionnez **Créer**.

   b. Saisissez un **Nom**.

   c. Sélectionnez **Requête de Mappage des services** comme **type de requête**.

   d. Sélectionnez **Créer**.

   e. Sélectionnez le widget d'une requête enregistrée pour continuer à créer une requête existante. Rechercher une requête enregistrée d'abord si nécessaire.

   f. Pointez sur le coin supérieur droit d'un widget de requête enregistré.

   g. Sélectionnez l'icône **Dupliquer la requête** pour modifier une copie d'une requête enregistrée. Le nom par défaut de la nouvelle requête contient la chaîne « copy ».

3. Sur le canevas, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :
   - Ajoutez des classes CI à la requête : Sélectionnez des classes dans la liste hiérarchie des **classes CMDB** et faites-les glisser vers le canevas.
   - Ajoutez des connexions (relations) entre deux nœuds sur le canevas :

     a. Sur le premier nœud de la relation, sélectionnez le petit carré au centre du côté droit.

     b. Sur le deuxième nœud de la relation, sélectionnez le petit carré au centre du côté gauche pour créer la connexion.

     c. Dans **Propriétés de connexion** dans la barre latérale droite, configurez les éléments suivants (sélectionnez la ligne de connexion si nécessaire) :
        - Dans la section Sens de la relation, sélectionnez le nœud **parent** (le nœud **enfant** s'ajuste automatiquement).
        - Dans la section Propriétés de la requête de service, sélectionnez **Rechercher les CI associés** ou **Rechercher les CI non associés** pour rechercher un modèle dans lequel les deux classes ont ou n'ont pas de relations l'une avec l'autre, respectivement.

          Par exemple, tous les CI WAR Tomcat qui ne sont pas connectés à un serveur Windows.

Traduction automatique

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

Notations d'interface utilisateur de relation

Notation	Description
Pointillée	Une relation dans une Mappage des services requête.

- Ajouter des filtres à un nœud de classe : appliquez des filtres pour affiner une classe à un ensemble spécifique de CI ou à un seul CI spécifique.

  a. Pointez sur le nœud auquel ajouter un filtre, puis sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres** qui s'affiche au-dessus du nœud.

  b. Dans la section Filtres, ajoutez des conditions d'attribut et de liste connexe .

  c. Fermez la section **Filtres** .
  Par exemple : ajoutez un filtre pour la criticité opérationnelle afin d'interroger les entreprises « les plus critiques ».

  Sélectionnez **Filtres appliqués** dans la barre de droite pour afficher tous les filtres pour chaque nœud du canevas.

- Ajoutez des opérateurs Et/ou à la requête :

  a. Connectez un nœud à deux autres nœuds.

  b. Sélectionnez la case **Et** qui apparaît sur la ligne de connexion, pour basculer entre **les opérateursEt** et Ou.

  Par exemple, C1 est Tomcat WAR, C2 est Linux Server et C3 est Windows Server. Requête pour tous les CI WAR Tomcat qui sont connectés soit à un serveur Linux, soit à un serveur Windows.

- Ajoutez des colonnes de propriété pour un nœud, à afficher dans les résultats de la requête :

  Remarque :
  Pour une relation, les résultats de la requête affichent les `parent`colonnes , `child`et `type` . Vous ne pouvez pas ajouter d'autres colonnes à partir de la table [cmdb_rel_ci].

  a. Sélectionnez **Propriétés** dans le volet droit.

  b. Sélectionnez un nœud une ou deux fois pour que la section Colonnes du rapport du nœud s'affiche dans la barre de droite, puis sélectionnez Ajouter des **colonnes**.

  c. Sélectionnez des propriétés, puis en dehors de la liste des propriétés pour la fermer.

- Sélectionnez des colonnes et ajoutez des filtres qui seront appliqués à l'ensemble de services résultant :

  a. Sélectionnez **Propriétés** dans la barre de droite, puis sélectionnez un espace vide sur le canevas pour vous assurer que rien n'est sélectionné.

  b. Sélectionnez **Ajouter des colonnes** en bas de la barre de droite, puis sélectionnez les colonnes à ajouter. Sélectionnez en dehors de la liste des colonnes pour la fermer.

  c. Sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres de requête de mappage des services** en haut du canevas et ajoutez des filtres.

- Inversez l'intégralité de la requête et recherchez tous les Mappage des services services qui n'incluent pas le modèle de requête : sélectionnez un nœud une ou deux fois pour

Traduction automatique

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

que les propriétés de la requête apparaissent dans la barre de droite. Dans la section Métadonnées, basculez Services **incluant ce modèle** pour activer ou désactiver l'option.

- Ajoutez une balise de recherche qui peut ensuite être utilisée comme critère de recherche pour les requêtes enregistrées :

  a. Sélectionnez l'icône **Ajouter des balises** en haut du canevas.

  b. Sélectionnez **Ajouter une balise** et, dans la boîte de dialogue **Balises de requête** , entrez une ou plusieurs chaînes de balises.

  c. Sélectionnez à nouveau l'icône **Ajouter des balises** pour fermer la boîte de dialogue **Balises de requête** .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , pointez sur un widget de requête enregistré et sélectionnez **Informations de requête** pour afficher les détails de la requête tels que le type de requête, la date de dernière mise à jour et les calendriers des requêtes.

Que faire ensuite

- Sélectionnez **Exécuter**.

  Le volet des résultats de la requête affiche uniquement les 100 premiers résultats de la requête.

  - Sélectionnez **Charger plus de résultats** pour afficher le prochain ensemble de 100 résultats.
  - Sélectionnez **Charger tous les résultats** pour afficher le reste des résultats de la requête, jusqu'au nombre spécifié par la propriété système glide.cmdb.query.max_results_limit (10 000 par défaut).

  Sélectionnez un CI pour ouvrir son formulaire de CI, puis dans le formulaire CI, sélectionnez **Ouvrir dans Espace de travail CMDB** pour afficher l'intégrité des CI dans la vignette Intégrité du CI dans Espace de travail CMDB. Cette opération nécessite le rôle sn_cmdb_user (utilisateur CMDB).

  Remarque :
  Lorsqu'une requête est en cours d'exécution, attendez qu'elle se termine ou qu'elle expire avant d'ouvrir ou d'exécuter une autre requête.

- Modifier les paramètres du générateur de requêtes : sélectionnez l'icône Paramètres (icône pour ouvrir la boîte de dialogue **Paramètres du générateur** de requêtes.
- Copiez et partagez l'URL d'une requête enregistrée avec les utilisateurs ayant accès au générateur de requêtes CMDB. Le collage de l'URL partagée dans une nouvelle fenêtre de navigateur Internet ouvre directement la requête enregistrée dans le générateur de requêtes CMDB.
- Créer un rapport dans le générateur de requêtes CMDB.
- Créez un calendrier pour exécuter la requête ultérieurement et envoyer les résultats par e-mail aux parties intéressées.
- Exporter les résultats de la requête :

  Résultats des requêtes d'exportation visibles : sélectionnez le menu contextuel Résultats de la requête, puis **Exporter**. Même si le bouton **Charger plus de résultats** est visible,

Traduction automatique

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

indiquant qu'il existe des résultats de requête supplémentaires, seuls les résultats visibles sont exportés.

- Exporter et importer une requête CMDB pour porter une définition de requête entre des instances.
- Renseignez un groupe CMDB à l'aide de la requête enregistrée.
- Supprimer une requête CMDB.

Information associée

Exemples de requêtes :

Exécuter une requête CMDB partielle

Vous pouvez exécuter une requête partielle dans le générateur de requêtes CMDB en définissant une section d'une requête, puis en l'exécutant.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu pour itil, itil_admin et ressource)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création d'une requête ou de l'examen d'une requête enregistrée, vous ne pouvez exécuter qu'une section de la requête. Sur le canevas du générateur de requêtes CMDB, mettez en surbrillance une section de la requête qui contient les nœuds et les relations de la requête partielle que vous souhaitez exécuter. Vous pouvez ensuite examiner les résultats de la requête partielle et mettre à jour la requête si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page Générateur de requêtes CMDB, sélectionnez une tuile pour ouvrir une requête existante.
3. Sélectionnez l'outil de sélection sous l'outil de navigation pour passer en mode de sélection de section.
4. Bordure d'une section de la requête :
   a. Sélectionnez le coin supérieur gauche de la section.
   b. Faites glisser et relâchez dans le coin inférieur droit de la section que vous souhaitez créer.
   Lorsque le curseur se déplace, la section sélectionnée est mise en surbrillance en bleu clair. Les nœuds de requête inclus dans la requête partielle apparaissent avec une bordure bleue.
5. Sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans la boîte de dialogue Choisir le nœud de départ, sélectionnez le nœud de départ de la requête partielle, puis sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

Les résultats de la requête partielle s'affichent dans le volet Résultats.

Supprimer une requête CMDB

Supprimez une requête CMDB qui n'est plus utilisée ni nécessaire.

Avant de commencer

La requête que vous souhaitez supprimer doit déjà être enregistrée.

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu pour itil, itil_admin et asset). Les utilisateurs autorisés peuvent supprimer une requête créée par un autre utilisateur.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** et sélectionnez **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sur la page **du générateur de requêtes CMDB** , sélectionnez l'onglet Requêtes enregistrées et définissez le mode d'affichage sur Vue de carte ( ).
3. Accédez à la carte contenant la requête que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez l'icône de suppression de requête (X) qui apparaît sur la carte.

Créer un rapport dans le générateur de requêtes CMDB

Utilisez les rapports du générateur de requêtes CMDB pour afficher les résultats d'une requête CMDB ou d'une Mappage des services requête. Créez un rapport de base ou un rapport dynamique qui se met à jour automatiquement lorsque les résultats de la requête enregistrée associée changent.

Créer un rapport de base

Après avoir exécuté une requête dans le générateur de requêtes CMDB, vous pouvez créer un rapport de base dont le champ d'application est lié à l'exécution de la requête.

Avant de commencer

Le module d'extension Interface utilisateur principale (com.glide.ui.ui16) doit être activé.

Rôle requis :

- Afficher le rapport : cmdb_query_builder ou cmdb_query_builder_read
- Créer un rapport : cmdb_query_builder ou cmdb_query_builder_read, et report_user

Dans un système de base, le rôle cmdb_query_builder est contenu dans les rôles itil et asset.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** et cliquez sur **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Créez une requête.
3. Dans le volet des résultats de la requête, cliquez sur **Charger plus de résultats** ou **Charger tous les résultats** pour charger tous les résultats que vous souhaitez inclure dans le rapport de base.
4. Dans le volet des résultats de la requête, cliquez sur le menu contextuel de la colonne et sélectionnez **Histogramme** ou **Graphique à secteurs**.

Résultats

L'application Reports crée un rapport de base, qui est limité aux résultats de la requête actuellement chargés et statique.

Information associée

Reporting

Créer une requête CMDB à l'aide du générateur de requêtes CMDB

Créer une Mappage des services requête à l'aide du générateur de requêtes CMDB

Exécuter une requête CMDB partielle

Traduction automatique

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

Créer un rapport dynamique

Après avoir exécuté une requête enregistrée dans le générateur de requêtes CMDB, créez un rapport dynamique qui se met à jour en permanence pour afficher les derniers résultats de requête. Vous pouvez utiliser un rapport dynamique comme tout autre rapport créé à l'aide de Reporting et vous pouvez l'ajouter aux tableaux de bord d'Analyse des performances.

Avant de commencer

Assurez-vous que la requête pour laquelle vous souhaitez créer un rapport dynamique est une requête enregistrée et qu'il existe une planification spécifiée pour la requête. Exécutez également la requête enregistrée et assurez-vous que tous les résultats de la requête sont visibles.

Rôle requis :

- Pour créer : cmdb_query_builder et report_user
- Pour afficher : Des exigences de rôle de génération de rapports peuvent s'appliquer, voir Administration de rapports pour les exigences de rôle de génération de rapports.

Dans le système de base, le rôle cmdb_query_builder est contenu dans les rôles itil et asset.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton **Créer un rapport** dans le générateur de requêtes CMDB, utilisé pour créer un rapport dynamique, n'est activé que dans les cas suivants :

- La requête est enregistrée
- La requête a un calendrier
- L'ensemble des résultats de la requête est présent après l'exécution d'une requête

Le rapport dynamique initial que vous créez est basé sur les résultats de l'exécution initiale de la requête enregistrée. Ensuite, à chaque exécution ultérieure de la requête enregistrée, le rapport associé se met automatiquement à jour avec les derniers résultats de la requête.

Toutefois, si vous modifiez la définition de requête elle-même, la requête et le rapport ne sont plus synchronisés et vous devez créer un nouveau rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , sélectionnez la requête enregistrée pour laquelle vous souhaitez créer un rapport.
   Assurez-vous que la requête a un calendrier spécifié.
3. Sélectionnez **Exécuter** et assurez-vous que tous les résultats de la requête s'affichent.
   Cliquez sur **Charger tous les résultats** si disponible pour charger tous les résultats. Le bouton **Créer un rapport** n'est activé que si tous les résultats de la requête s'affichent.
4. Cliquez sur **Créer un rapport**.
   Si le générateur de requêtes CMDB affiche les résultats de la requête dans un nouvel onglet, une fois que le nouvel onglet s'ouvre avec les résultats de la requête, vous revenez à la fenêtre du générateur de requêtes CMDB.
5. Dans le Concepteur de rapports, cliquez sur **Suivant** ou **Précédent** pour afficher et configurer le nouveau rapport dans les onglets **Données**, **Type**, **Configurer** et **Style** .
   Le rapport est pré-renseigné avec les résultats de la requête CMDB et quelques autres détails du rapport.

Traduction automatique

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

- **Le nom du rapport** est défini sur le nom de la requête enregistrée.
- **Le type de source** est défini sur **Source de données**.
- **La source de données** est définie sur la table dans laquelle les résultats de la requête sont stockés.
- **L'ID système** de requête est l'ID de la dernière exécution de la requête.

Pour plus d'informations sur la génération de rapports et sur la configuration d'un rapport dans le Concepteur de rapports, voir Rapports , Création de rapports .

6. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Exécuter**.

Résultats

Le générateur de requêtes CMDB crée une source de rapport que vous pouvez joindre à un rapport et utiliser avec des tableaux de bord. Pour plus de détails sur les sources des rapports, voir Sources des rapports .

Que faire ensuite

Utilisez l'une des étapes suivantes pour afficher la nouvelle source de rapport. Le nom de la nouvelle source de rapport est défini sur le nom de la requête CMDB à partir de laquelle il a été créé et ne peut pas être modifié.

- Dans le générateur de requêtes, cliquez sur **Requêtes enregistrées**. Dans la fenêtre Requêtes enregistrées, cliquez sur l'icône **Informations sur la requête** dans la vignette de la requête enregistrée. Faites défiler la liste d'informations jusqu'au bas, puis cliquez sur le lien sous **Source du rapport**.
- Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Sources des rapports** et localisez la nouvelle source du rapport.

Rechercher une requête enregistrée

Le générateur de requêtes CMDB vous permet de rechercher une requête enregistrée spécifique à l'aide de n'importe quelle combinaison de critères de recherche tels que le nom de la requête, le type, les balises personnalisées et la personne qui a créé ou mis à jour la requête.

Avant de commencer

Pour localiser une requête enregistrée à l'aide d'un critère de recherche **de balises de requête** , une balise de requête doit être associée à la requête. Pour plus d'informations, reportez-vous à Créer une requête CMDB à l'aide du générateur de requêtes CMDBCréer une Mappage des services requête à l'aide du générateur de requêtes CMDB ou .

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu pour itil, itil_admin et ressource)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
   L'onglet Requêtes enregistrées affiche toutes les requêtes enregistrées sous forme de tuiles, ainsi qu'une tuile permettant de créer une nouvelle requête.
2. Sous l'onglet Requêtes enregistrées, spécifiez un critère **Trier par** pour filtrer les requêtes enregistrées qui s'affichent.
3. Dans le champ **Rechercher les requêtes enregistrées** , saisissez une chaîne de recherche correspondant à la sélection **Trier par** , puis sélectionnez un élément de la liste qui se remplit au fur et à mesure que vous tapez.

Traduction automatique

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

La liste déroulante comprend des chaînes de recherche qui peuvent être appliquées aux critères de tri tels que « Nom de la requête ».

4. Affinez la recherche en saisissant des chaînes de recherche **enregistrées** supplémentaires, selon vos besoins.

Planifier une requête CMDB

Planifiez l'exécution d'une requête CMDB enregistrée une seule fois, à une heure planifiée ou selon un calendrier récurrent, et envoyez les résultats de la requête par e-mail aux utilisateurs spécifiés.

Avant de commencer

Une requête CMDB enregistrée qui a été créée dans le générateur de requêtes CMDB doit exister.

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu pour itil et asset)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats de la requête sont joints à l'e-mail en tant que fichier au format spécifié. Le nombre maximal de lignes de résultat pouvant être jointes est déterminé par la `glide.cmdb.query.max_results_limit` propriété système (10 000 par défaut).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB** puis sélectionnez une requête enregistrée.
2. Sélectionnez **Créer un calendrier** , puis remplissez le formulaire.

E-mail planifié du formulaire du générateur de requêtes

Champ	Description
Requête	La requête à exécuter.
Utilisateurs	Utilisateurs qui doivent recevoir l'e-mail des résultats de la requête. Pour recevoir des e-mails, les utilisateurs doivent avoir une adresse e-mail définie et des notifications définies sur Activer dans leurs enregistrements utilisateur.
Groupes	Groupes auxquels envoyer les résultats de la requête par e-mail.
Zip de sortie	Indique si le rapport doit être envoyé sous forme de fichier zip.
Actif	Indique s'il convient d'exécuter la requête en fonction de la planification spécifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de la requête.
Heure	Heure de la journée à laquelle exécuter la requête.
Conditionnel	Indique s'il faut afficher le champ **Condition** , qui vous permet de spécifier les conditions dans lesquelles la requête s'exécute.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Omettre si ce n'est pas des enregistrements	Indiquez s'il faut distribuer l'e-mail si la requête ne renvoie aucun résultat.
Adresses e-mail	Adresses e-mail des utilisateurs qui doivent recevoir l'e-mail, mais qui ne sont pas dans le système.
Objet	Texte qui apparaît dans la ligne d'objet de l'e-mail de distribution.
Message d'introduction	Message supplémentaire remis avec les résultats de la requête.
Condition	Script créé par l'utilisateur qui vérifie si certaines conditions sont vraies avant d'exécuter la requête. Ce champ n'est visible que lorsque **l'option Conditionnel** est cochée.
Type	Format de fichier à utiliser pour les résultats de la requête. **Remarque :** Configurez la mise en page pour ajouter ce champ au formulaire.

Exporter et importer une requête CMDB

Exportez une définition de requête ou Mappage des services de CMDB enregistrée dans un fichier XML que vous pourrez importer ultérieurement et exécuter dans le générateur de requêtes CMDB. Ce processus vous permet de porter une requête enregistrée entre les instances, par exemple d'un environnement de développement vers un environnement de production.

Avant de commencer

- Vous devez enregistrer une requête avant de pouvoir l'exporter.
- Le domaine dans une requête exportée doit être visible dans les instances source et de destination.

Rôle requis : cmdb_query_builder (contenu dans itil, itil_admin et asset).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'exportation d'une requête combinée, la définition de requête intégrée Mappage des services est incluse dans la requête exportée.

Pour la rétrocompatibilité, vous pouvez alternativement Exporter et importer une requête en tant qu'ensemble de mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Exporter une requête enregistrée :

Traduction automatique

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

a. Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , sélectionnez une requête enregistrée en mode Liste ou Carte.

b. Sélectionnez l'icône **Exporter la requête** en haut du canevas du générateur de requêtes.

c. Attendez que le message **Exportation de la requête terminée** s'affiche, puis sélectionnez **Télécharger**.
Vous pouvez maintenant accéder au fichier XML de la requête.

3. Importer une requête enregistrée :

a. Dans l'onglet **Requêtes enregistrées** , sélectionnez l'icône **Requête d'importation** située en haut de la fenêtre du générateur de requêtes CMDB.

b. Dans le Finder, sélectionnez le fichier XML de requête enregistré et sélectionnez **Ouvrir**.
La requête importée est disponible dans l'onglet **Requêtes enregistrées** du générateur de requêtes CMDB sur l'instance.

Exporter et importer une requête en tant qu'ensemble de mises à jour

Exportez une définition de requête enregistrée vers un fichier XML en tant qu'ensemble de mises à jour, que vous pourrez importer ultérieurement.

Avant de commencer

Rôle requis : Pour exporter : cmdb_query_builder (contenu dans itil et asset). Pour importer : utilisateur ayant l'autorisation d'importer un ensemble de mises à jour.
Le domaine dans la requête exportée doit être visible dans les instances source et de destination.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exportez une définition de requête en tant qu'ensemble de mises à jour que vous pouvez importer et valider ultérieurement. Ce processus vous permet de porter une requête entre les instances, par exemple d'un environnement de développement vers un environnement de production. Pour plus d'informations sur l'exportation puis la validation d'ensembles de mises à jour à l'aide de fichiers XML, voir Enregistrement d'un ensemble de mises à jour en tant que fichier XML local .

Lors de l'exportation d'une requête combinée, la définition de requête intégrée Mappage des services est incluse dans l'ensemble de mises à jour exporté.

Procédure

1. Exporter une requête enregistrée :

a. Dans le **navigateur de filtre**, saisissez `qb_saved_query.list`.

b. Sélectionnez **Entrée** pour accéder à la table Requêtes enregistrées.

c. Dans la vue de liste Requêtes enregistrées, sélectionnez la requête que vous souhaitez exporter.

d. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées** , puis **Exporter la requête**.

e. Attendez que **l'exportateur de requête** termine l'exportation.

2. Importez la requête enregistrée exportée :

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.

b. Dans le formulaire Ensembles de mises à jour récupérés, sélectionnez **Importer des ensembles de mises à jour à partir de XML**.

c. Sur la page Importer XML, sélectionnez **Choisir un fichier**.

d. Sélectionnez le fichier XML exporté.

e. Sélectionnez **Charger**.

f. Ouvrez le nouvel enregistrement qui a été ajouté à la vue de liste Ensembles de mises à jour récupérés.

g. Dans le formulaire Ensemble de mises à jour récupéré, sélectionnez **Aperçu du lot d'ensembles de mises à jour**.

h. Fermez la boîte de dialogue Aperçu de l'ensemble de mises à jour par lots.

i. Sélectionnez **Valider le lot d'ensembles de mises à jour**.

j. Fermez la boîte de dialogue Valider le lot d'ensemble de mises à jour.

Résultats

La requête importée est ajoutée aux requêtes enregistrées du générateur de requêtes sur l'instance.

Référence du générateur de requêtes CMDB

Les rubriques de référence fournissent des exemples de requêtes et des descriptions des paramètres de navigation et de propriété.

Rubriques de référence

Séparation de domaine et générateur de requêtes CMDB

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans le générateur de requêtes CMDB. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Navigation dans le générateur de requêtes CMDB

Utilisez les outils de navigation pour agrandir ou réduire la requête, pour la déplacer ou pour border une section de la requête à exécuter.

Paramètres de propriété pour le générateur de requêtes CMDB

Utilisez les propriétés du générateur de requêtes CMDB pour configurer le traitement des requêtes.

Exemples de requêtes :

Utilisez les exemples de requêtes comme modèles pour créer vos requêtes CMDB personnalisées Mappage des services .

Séparation de domaine et générateur de requêtes CMDB

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans le générateur de requêtes CMDB. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble

Traduction automatique

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

Fonctionnement de Séparation de domaine dans le générateur de requêtes CMDB

Avec le générateur de requêtes CMDB, vous pouvez facilement créer des requêtes complexes d'infrastructure et de service qui couvrent plusieurs classes CMDB et qui impliquent de nombreux CI connectés par différentes relations. L'option Séparation de domaine est définie pour être activée par défaut.

- **Requête enregistrée**

  L'utilisateur crée une requête en faisant glisser un nœud de classe à partir de la hiérarchie de classes, en le déposant sur le canevas et en connectant les nœuds avec le type de relation.

  L'utilisateur peut enregistrer la requête créée sous forme de fichier XML dans la table de base de données [qb_saved_query] de la CMDB pour une utilisation ultérieure. La requête enregistrée est séparée par domaine.

- **Résultats de la requête**

  Avec une requête enregistrée, l'utilisateur sélectionne **Exécuter** et le résultat de la requête est enregistré et s'affiche dans la vue de liste de la plateforme.

  Dans les résultats de la requête, Séparation de domaine se comporte de la même manière que la vue de liste de plateforme pour la table de relations CI [cmdb_rel_ci] et la table CI CMDB [cmdb]. Par conséquent, étant donné que la relation CI n'est pas séparée par domaine, toutes les relations du résultat de la requête s'affichent, quels que soient les domaines. Inversement, si le résultat de la requête est un CI uniquement, étant donné que le CI CMDB est séparé par domaine, les résultats s'affichent uniquement s'ils sont visibles dans le domaine actuel.

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Paramètres de propriété pour le générateur de requêtes CMDB

Définissez les valeurs des propriétés pour configurer le traitement des requêtes.

Accès et rôle requis

Le rôle administrateur est requis pour afficher et modifier les propriétés du générateur de requêtes.

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

Traduction automatique

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

Propriétés du générateur de requêtes CMDB

Propriété	Description
Limite le nombre de résultats pour une requête planifiée et dans la section des résultats du générateur de requêtes lorsque vous sélectionnez **Charger tous les résultats**. glide.cmdb.query.max_results_limit	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 000 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**
Limite de temps (en secondes) pour l'exécution d'un lot afin d'obtenir un lot de résultats de requête (100 résultats). glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**
Limite de temps (en secondes) nécessaire pour exécuter une requête entière afin d'obtenir tous les résultats. glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1800 • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**
Exclure la liste des tables non CMDB. Les tables spécifiées n'apparaissent pas dans le générateur de requêtes CMDB lorsqu'un utilisateur crée une requête. glide.cmdb.query.non_cmdb.tables_liste_noire	• Type : chaîne • Valeur par défaut : vide • Autres valeurs : liste de noms de tables séparés par des virgules (pas d'étiquettes). Peut inclure « *abc » pour exclure toutes les tables contenant « abc » dans son nom de table. • Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**
glide.cmdb.query.batch_size	Taille du lot allouée globalement lorsque les requêtes enregistrées s'exécutent. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.cmdb.query.execution_mode	Moteur d'exécution par défaut à utiliser lors de l'exécution d'une requête enregistrée lorsque le mode d'exécution de la requête

Traduction automatique

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

Propriétés du générateur de requêtes CMDB (suite)

Propriété	Description

	n’est pas défini (le mode d’exécution de la requête est « Aucun »).
	• Type : chaîne
	• Valeurs :
	  ○ v1 : utiliser le moteur d’exécution de requête hérité.
	  ○ v2 : utilisez un moteur d’exécution de requête amélioré conçu pour améliorer les performances et l’évolutivité.
	• Valeur par défaut : v2
	• Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].
	• Pour en savoir plus : Définir le mode d’exécution pour l’exécution d’une requête

Exemples de requêtes :

Utilisez les exemples de requêtes comme modèles pour créer vos requêtes CMDB personnalisées Mappage des services .

CMDB : serveurs connectés à une base de données

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les serveurs ayant une connexion à une base de données.

CMDB : services d’application critiques

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les services d’application critiques et leur propriétaire.

CMDB : services d’application avec incident ou changement

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les services d’application pour lesquels il existe un incident ou une demande de changement. Les résultats sont renvoyés soit pour le service d’application lui-même, soit pour tout CI au sein du service.

CMDB : matériel avec Windows installé

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tout le matériel de mon offre de service sur lequel Microsoft Windows est installé.

Mappage des services : serveurs Linux dans les services

Utilisez cet exemple pour créer une requête de mappage des services afin de trouver tous les serveurs Linux dans les services.

CMDB : serveurs connectés à une base de données

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les serveurs ayant une connexion à une base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Procédure

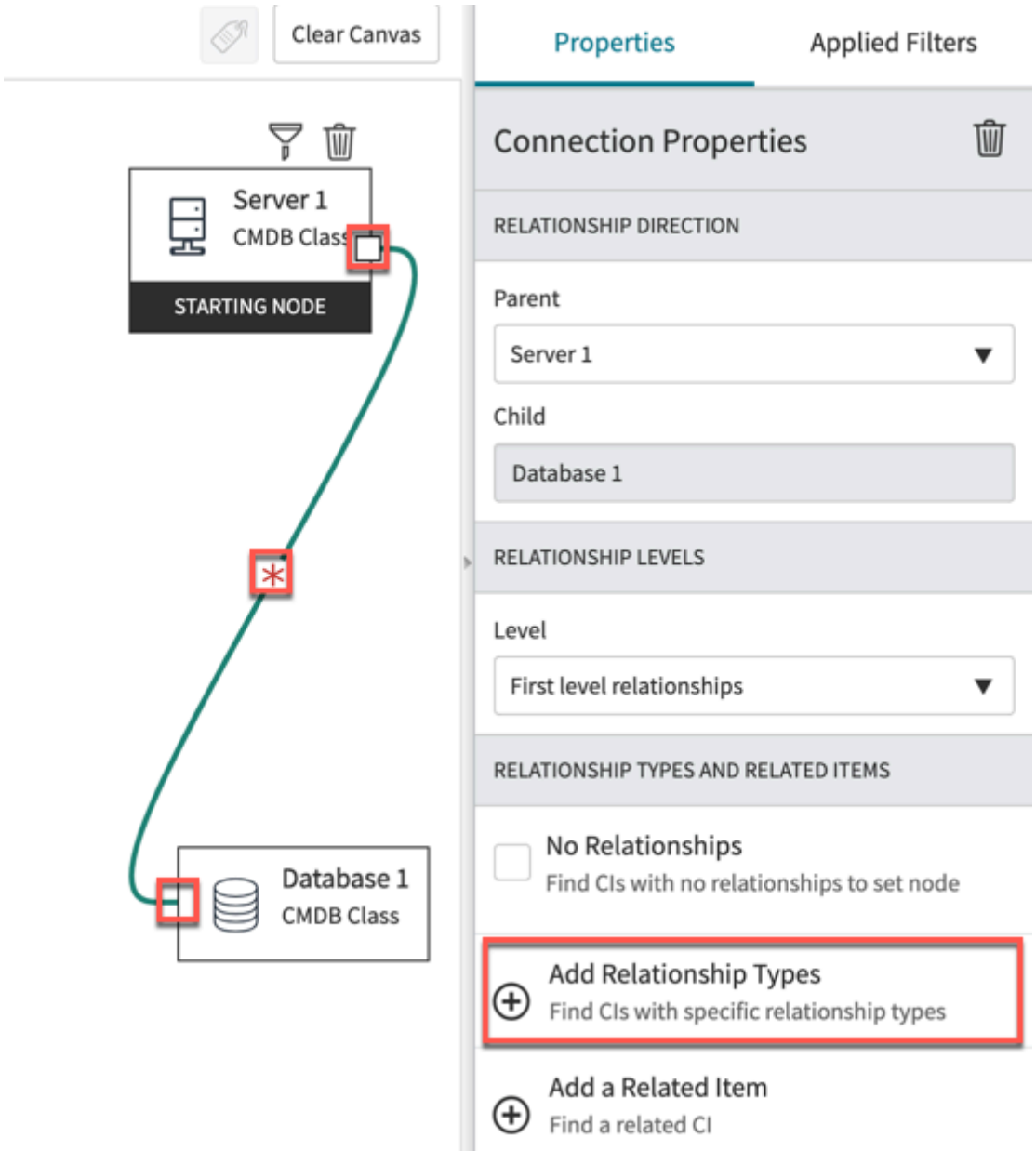
1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sélectionnez **Créer** , puis saisissez un nom, par exemple Tous les serveurs avec une connexion à une base de données.
3. Choisissez **Requête CMDB** , puis sélectionnez **Créer**.
4. Dans la liste **Classes CMDB** , localisez la classe **Server** et faites-la glisser vers le canevas.

> **Conseil :**
> Utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement des éléments.

5. Localisez la classe **Database** et placez-la à droite du nœud **de classe Server** sur le canevas.
6. Sélectionnez au centre du côté droit du **serveur**, puis au centre du côté gauche de la **base de données** pour créer une ligne de connexion entre les deux nœuds de classe.
7. Sélectionnez une ou deux fois sur la ligne de connexion jusqu'à ce que le panneau Propriétés de la connexion s'affiche dans la barre latérale.
8. Dans la section Types de relations et éléments connexes, sélectionnez **Ajouter des types de relations** et ajoutez toutes les relations à partir de la liste.

Traduction automatique

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



Les paramètres de la section Sens de la relation reflètent le sens parent-enfant dans la relation. Si la classe de base de données est le parent dans la relation, les paramètres **parent** et **enfant** sont inversés.

9. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Requêtes enregistrées** sur la gauche pour afficher le widget correspondant à la requête enregistrée.
10. Sélectionnez le widget de requête pour revenir au canevas en mode d'édition.
11. Sélectionnez **Exécuter** pour exécuter la requête.
    Examinez les résultats de la requête. Chaque ligne affiche le nom d'un CI de serveur, le nom d'un CI de base de données et le type de relation entre eux.
12. Ajoutez des colonnes aux résultats de la requête.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez le nœud **Serveur 1** sur le canevas une ou deux fois afin que la section Colonnes du rapport Serveur 1 s'affiche dans le volet droit.

b. Sélectionnez **Ajouter des colonnes**.

c. Sélectionnez **Fabricant** , puis en dehors de la liste des colonnes pour la fermer.

d. Sélectionnez **Exécuter**.
Les résultats de la requête incluent maintenant la colonne **Fabricant** .

e. Sélectionnez **Enregistrer** à nouveau pour enregistrer votre personnalisation pour cette requête.

CMDB : services d'application critiques

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les services d'application critiques et leur propriétaire.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB** , puis sélectionnez **Créer**.

2. Entrez Tous les services d'application critiques comme **nom** de la requête.

3. Choisissez **Requête CMDB** , puis sélectionnez **Créer**.

4. Dans la liste **Classes CMDB** , localisez la classe Service **d'application** , puis faites-la glisser vers le canevas.

> **Conseil :**
> Utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement des éléments.

5. Ajoutez un filtre au nœud du service d'application.

a. Pointez sur le nœud du service d'application, puis sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres** .

b. Dans la section Filtres, ajoutez la condition **[criticité opérationnelle] [est] [1 - le plus critique].**

c. Fermez la section Filtres.

6. Ajoutez des colonnes aux résultats de la requête.

a. Dans la barre latérale Propriétés, sélectionnez **Ajouter des colonnes**.

b. Sélectionnez **la criticité opérationnelle** et **Propriété par**, puis sélectionnez en dehors de la liste des colonnes pour la fermer.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Sélectionnez **Exécuter** , puis examinez les résultats.
Vous pouvez, par exemple, localiser n'importe quel service d'application critique sans propriétaire.

CMDB : services d'application avec incident ou changement

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tous les services d'application pour lesquels il existe un incident ou une demande de changement. Les résultats sont renvoyés soit pour le service d'application lui-même, soit pour tout CI au sein du service.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sélectionnez **Créer** , puis saisissez Services d'application avec incidents ou demandes de changement comme nom de la requête.
3. Choisissez **Requête CMDB** , puis sélectionnez **Créer**.
4. Dans la liste **Classes CMDB** , localisez la classe Service **d'application** , puis faites-la glisser vers le canevas.

   Conseil :
   Utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement des éléments.

5. Sélectionnez **des tables non CMDB**.
6. Localisez la classe **Incidents** dans la hiérarchie des classes, puis faites-la glisser vers le canevas.
7. Localisez la classe **Demandes de changement** dans la hiérarchie des classes, puis faites-la glisser vers le canevas.
8. Connectez les nœuds Service d'application et Incidents, puis dans la barre de droite Propriétés.
   a. Sélectionnez **Appliquer le filtre de référence Incidents à tous les nœuds du modèle**.
   b. Définissez **Utiliser la colonne de référence CI** sur **Élément de configuration**.
9. Connectez le service d'application au nœud Demande de changement, puis dans la barre de droite des propriétés.
   a. Sélectionnez **Appliquer le filtre de référence Demande de changement à tous les nœuds du modèle**.
   b. Définissez **Utiliser la colonne de référence CI** sur **Élément de configuration**.
10. Sélectionnez l'opérateur **Et** entre les nœuds Incidents et Demande de changement, puis basculez-le sur **OR**.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. Sélectionnez **Exécuter** , puis examinez les résultats.

CMDB : matériel avec Windows installé

Utilisez cet exemple pour créer une requête CMDB afin de trouver tout le matériel de mon offre de service sur lequel Microsoft Windows est installé.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Générateur de requêtes CMDB** , puis sélectionnez **Créer**.
2. Entrez Tout le matériel de mon offre de service sur lequel Windows est installé comme nom de requête.
3. Choisissez **Requête CMDB** , puis sélectionnez **Créer**.
4. Dans la liste **des classes CMDB** , localisez les classes suivantes, puis faites-les glisser vers le canevas :

Traduction automatique

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

Conseil :
Utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement des éléments.

- **Service**
- **Offre de service**
- **Service d'application**
- Recherche d'infrastructure, **de matériel**

5. Connectez le nœud de service au nœud d'offre de service.

   Dans la barre latérale Propriétés, sélectionnez **Ajouter un type de relation** et sélectionnez la relation **Se connecter à ::Connecté par** .

6. Connectez le nœud d'offre de service au nœud de service d'application.

   Dans la barre de droite des propriétés, sélectionnez **Ajouter un type de relation** et sélectionnez la relation **Se connecter à ::Connecté par** .

7. Sélectionnez le nœud Service d'application.

   Dans la barre de droite Propriétés, sélectionnez **Convertir les nœuds associés en modèle** pour inclure tous les CI au sein du service d'application, dans la requête.

8. Connectez le nœud Service d'application au nœud Matériel.
9. Toutes les infrastructures sous service,
10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Exécuter** , puis examinez les résultats.

    Vous pouvez sélectionner les **options de colonne** dans l'en-tête de colonne Service et choisir **Grouper par service**. Étendez ensuite un service pour voir toute l'infrastructure matérielle sous ce service.

12. Revenez à la fenêtre du générateur de requêtes CMDB pour développer la requête afin d'inclure uniquement les CI d'infrastructure sur lesquels Windows est installé.
13. Sélectionnez **Tables non CMDB**, localisez la classe **d'instance logicielle** et faites-la glisser vers le canevas.
14. Connectez le nœud Matériel au nœud Instance logicielle.

    Dans la barre de droite des propriétés, définissez la **colonne Utiliser la référence CI** sur **Installé le**.

15. Pointez sur le nœud Instance logicielle, puis sélectionnez l'icône **Appliquer des filtres** qui s'affiche.
    a. Dans la section Filtres, ajoutez la condition **[Product Name.Name] [is] [windows].**
    b. Fermez la section Filtres.
16. Sélectionnez **Enregistrer**.
17. Sélectionnez **Exécuter** et passez en revue les nouveaux résultats.

Traduction automatique

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

Mappage des services : serveurs Linux dans les services

Utilisez cet exemple pour créer une Mappage des services requête afin de trouver tous les serveurs Linux dans les services.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cet exemple de Mappage des services requête trouve tous les services qui incluent des serveurs Linux. Ensuite, avec une simple modification, la requête peut trouver tous les services qui n'incluent pas de serveur Linux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** et sélectionnez **Générateur de requêtes CMDB**.
2. Sélectionnez **Créer,** puis saisissez Serveur Linux dans Services dans le champ **Nom** .
3. Choisissez **Requête Mappage des services** , puis sélectionnez **Créer**.
4. Dans la liste hiérarchie **des classes CMDB** , localisez **le serveur Linux** et faites-le glisser vers le canevas.

   Conseil :
   Utilisez la zone de recherche pour trouver rapidement des éléments.

5. Sélectionnez **Exécuter**.

   Examinez les résultats de la requête. Chaque ligne affiche le nom d'un Mappage des services service et le nom d'un serveur Linux membre de ce service.

6. Dans le volet droit, désactivez **Services incluant ce modèle** , puis sélectionnez à nouveau **Exécuter** .

   Examinez les résultats de la requête. Désormais, chaque ligne affiche le nom d'un Mappage des services service qui n'inclut pas le serveur Linux spécifié.

Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards

L'application ServiceNow® CSDM de magasin and CMDB Data Foundations Dashboards contient des tableaux de bord contenant des informations sur les mesures fondamentales clés de votre CMDB et Modèle de données de services de base (CSDM). Cette application utilise ServiceNow® des points de référence d'intégrité pour fournir des recommandations afin de s'assurer que la CMDB et CSDM sont correctement configurées pour une utilisation optimale et pour atténuer les risques potentiels.

Remarque :
CSDM et les tableaux de bord CMDB Data Foundations ne prennent pas en charge Séparation de domaine.

Pour une introduction, regardez la vidéo ServiceNow Tableau de bord Data Foundations pour CSDM et CMDB .

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

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

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

L'application CSDM de magasin and CMDB Data Foundations Dashboards fournit des tableaux de bord complémentaires. Consultez les sections respectives pour chacun des tableaux de bord suivants :

Tableau de bord CMDB Data Foundations

Évalue les différentes configurations et personnalisations dans la CMDB. Ce tableau de bord vérifie que les données importantes sont valides et correctement configurées, et identifie et fournit une visibilité sur les risques potentiels de l'implémentation. Utilisez le tableau de bord des données de base de la CMDB pour prévenir les problèmes et soutenir le fonctionnement continu de la CMDB.

Tableau de bord CSDM Data Foundations

Le tableau de bord des données de base CSDM affiche les mesures clés CSDM sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de vos ServiceNow AI Platform® produits.

L'aptitude CSDM et les tableaux de bord CMDB Data Foundations est fournie par le module d'extension com.snc.cmdb.getwell, qui est activé par défaut dans les systèmes de base.

Accéder aux tableaux de bord

Suivez l'une des étapes suivantes pour accéder aux tableaux de bord CSDM et CMDB Data Foundations :

- Dans Espace de travail CMDB :
  1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
  2. Sélectionnez **Gestion** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB.
  3. Sélectionnez **Tableau de bord CMDB Data Foundations** ou **Tableau de bord CSDM Data Foundations** dans Outils de gestion, dans la section Optimiser.
- Accédez à la **Tous** > **Configuration**, puis sélectionnez **Tableau de bord CMDB Data Foundations ouTableau de bord CSDM Data Foundations**

Vous pouvez basculer entre les deux tableaux de bord en cliquant sur l'icône du tableau de bord des changements ( ) sur la barre de titre de l'un des tableaux de bord.

Gérer les performances

Il peut être utile de gérer l'impact sur les performances de certaines mesures qui sont fortement affectées, par exemple, par une CMDB volumineuse ou un nombre élevé de CI non conformes. Vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes pour gérer les performances de ces mesures afin d'améliorer les performances globales des tableaux de bord :

Désactiver une mesure

Désactivez toutes les mesures CMDB ou CSDM qui ne sont pas nécessaires ou qui nécessitent des ressources importantes et qui affectent les performances. Les paramètres actifs/non actifs des mesures sont conservés dans les mises à niveau des versions de famille.

Traduction automatique

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

Pour désactiver une mesure :

1. Accédez à la table Mesures CMDB/CSDM Get Well [sn_getwell_metric] où sont stockées toutes les mesures CMDB et CSDM.
2. Accédez à la vue de liste de la table [sn_getwell_metric].
3. Localisez la mesure que vous souhaitez désactiver et définissez sa colonne **Actif** sur **faux**.

Les vignettes des tableaux de bord associées à des mesures inactives cessent de collecter des données et ne sont pas actualisées.

Limiter une mesure

Pour les mesures suivantes, vous pouvez utiliser des paramètres spécifiques aux mesures afin de limiter leur impact sur les performances :

- Mesures CMDB :
  - *`CIs Processed via IRE`*
  - *`CIs with Relationships to Parent and Child`*
  - *`Hardware CIs with Serial Numbers`*
- Mesures CSDM :
  - *`Application Services with 'Consumes::Consumed By' Relationship to Business Application`*
  - *`Application Services with Business Application Relationships`*
  - *`Business Application with Application Service Relationship`*

Les colonnes suivantes de la table Mesures de récupération CMDB/CSDM [sn_getwell_metric] sont définies avec des valeurs par défaut par mesure qui limitent l'impact sur les performances, dont certaines peuvent être affinées. Vérifiez ces paramètres, par exemple, lorsqu'il existe un grand nombre de CI non conformes pour une mesure. Un autre exemple est celui d'une CMDB volumineuse où un petit nombre de CI conformes pour une mesure est déjà une indication suffisante de l'intégrité et il n'est pas nécessaire de traiter le reste des CI pour cette mesure.

- *`Aggregate limit`*: nombre ou pourcentage maximal de CI non conformes signalés pour la mesure. Une fois ce seuil atteint, le comptage de la mesure s'arrête pour l'exécution et le score de la mesure est défini sur 0 (vous ne pouvez pas personnaliser la valeur par défaut).
- *`Fail count threshold`*: seuil du nombre d'exécutions de mesures consécutives *`Runtime threshold`*qui ont échoué en raison d'un dépassement de la valeur . Lorsque ce seuil est atteint, la mesure correspondante est automatiquement désactivée.
- *`Runtime threshold`*: seuil en secondes considéré comme trop long pour l'exécution d'une mesure. En cas de dépassement, l'exécution de mesure en cours est considérée comme ayant échoué.

Pour la plupart des mesures, lorsque le nombre d'exécutions consécutives qui échouent parce que l'exécution dépasse *`Runtime threshold`*, est supérieur à , *`Fail count threshold`*le système désactive automatiquement la mesure. Vous pouvez réactiver manuellement une mesure désactivée en définissant sa colonne **Actif** sur **vrai**. La mesure CMDB *`CIs Processed via IRE`* constitue

Traduction automatique

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

une exception à ces définitions de colonnes et à leur utilisation. Pour plus de détails, voir Tableau de bord CMDB Data Foundations.

Tableau de bord CMDB Data Foundations

Utilisez le tableau de bord des données de base de la CMDB pour surveiller les mesures fondamentales liées à l'intégrité dans la CMDB.

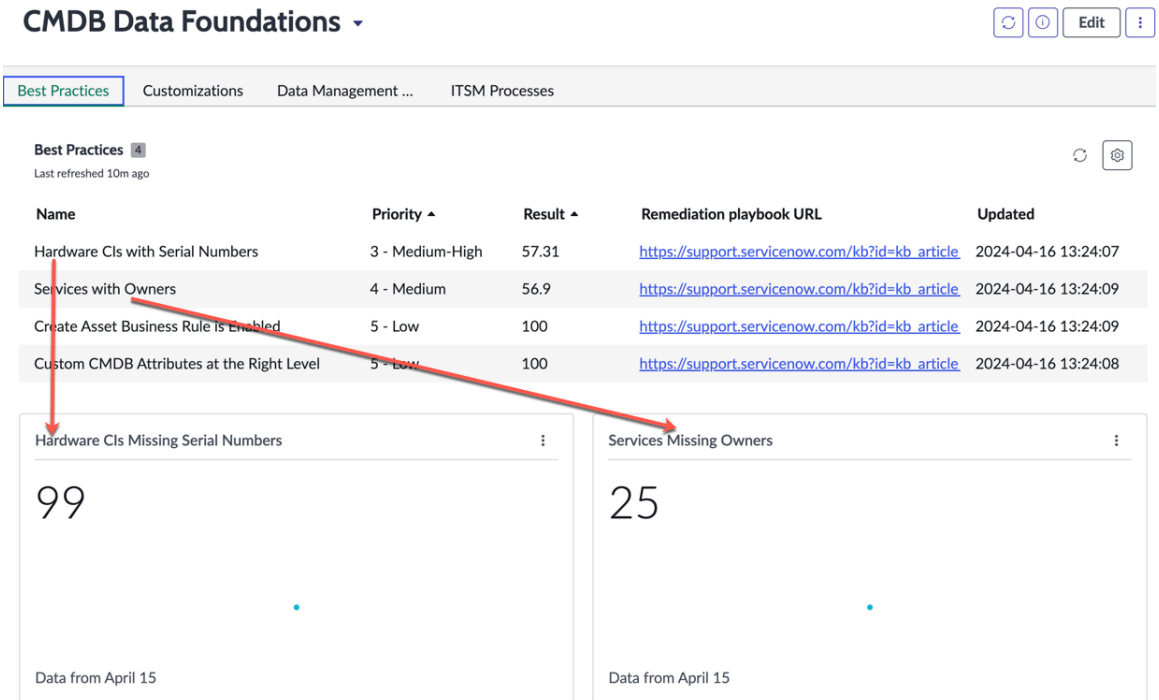
Besoins

- Pour accéder au tableau de bord CMDB Data Foundations, les utilisateurs doivent être configurés avec les rôles d'administrateur, de itil_admin ou d'actif. Certaines mesures qui vous permettent d'explorer les données d'Analyse des performances (PA) peuvent nécessiter des rôles supplémentaires pour accéder à des tables spécifiques. Ces rôles sont spécifiés comme appropriés par mesure.
- Le tableau de bord des données de base CMDB ajoute les travaux planifiés suivants, qui doivent être en cours d'exécution :
  - *`CMDB Get Well Metric Collection`*: calcule et stocke les détails des CI conformes associés aux mesures, remplissant la vue de liste des mesures. Les données apparaissent sur le tableau de bord uniquement après la première exécution de cette tâche planifiée. Les scores des mesures sont stockés dans la table des scores de mesure [sn_getwell_cmdb_score] de CMDB Data Foundations. Cette tâche non-PA s'exécute quotidiennement par défaut.
  - *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`*: calcule le nombre total de CI non conformes associés aux mesures et remplit les widgets PA sur le tableau de bord. Fournit également des données de tendance dans le temps pour les CI non conformes associés aux mesures. Cette tâche PA s'exécute quotidiennement par défaut.
  - *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`*: invoqué une fois par jour (par défaut) par la tâche et s'exécute *`CMDB Get Well Metric Collection`* de manière répétée toutes les 10 minutes, afin de traiter autant de fichiers de lot de 1 000 CI (par défaut) que possible. Après chaque exécution de 10 minutes, la tâche s'arrête pendant une minute.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble



Le tableau de bord des données de base CMDB fournit quatre onglets, chacun regroupant un ensemble distinct de mesures CMDB :

- **Bonnes pratiques** : vérifie si l'utilisation des tables et des propriétés est conforme à celle prévue pour soutenir l'intégrité de la CMDB. Cet ensemble de mesures vérifie le respect des normes liées à CSDM, par exemple, pour le remplissage des services et des relations.
- **Personnalisations** : vérifie comment les personnalisations de la CMDB sont utilisées. Cet ensemble de mesures vérifie que les personnalisations ne sont pas utilisées de manière excessive, qu'elles ne sont utilisées que lorsque cela est nécessaire et qu'elles sont correctement appliquées.
- *Pratiques de gestion des données* : vérifie si l'importation de données tierces dans la CMDB est effectuée correctement sans compromettre l'intégrité de la CMDB. Cet ensemble de mesures vérifie si les données importées sont correctement configurées et formatées pour fournir la base des fonctions CMDB.
- **Processus ITSM** : vérifiez si les processus ITSM exploitent les données CMDB.

Colonnes dans la vue de liste des mesures

Les colonnes suivantes apparaissent dans la vue de liste des mesures :

Nom

Nom de la mesure.

Priorité

Priorité d'une mesure. La priorité d'une mesure est un calcul du poids de la mesure et de la gravité du score en pourcentage. La priorité varie de **1 - Critique** (priorité la plus élevée) à la priorité la plus basse (**5 - Faible**). Les mesures sont répertoriées par ordre de priorité, en commençant par la mesure de priorité la plus élevée (numéro de priorité la plus basse).

Résultat

Nombre de CI (ou l'élément mesuré) qui sont en conformité avec la mesure.

Traduction automatique

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

Remarque :
Certaines mesures utilisent une valeur de seuil inférieure qui a un impact sur le résultat qui s'affiche dans le tableau de bord. Pour ces mesures, si le pourcentage de CI conformes est inférieur à la valeur de seuil inférieur, le résultat apparaît comme 0 pour la mesure.

URL du Playbook de rattrapage

Liens vers des articles du playbook de rattrapage dans Now Support. Ces articles de la base de connaissances fournissent le contexte du problème concerné, des directives pour aider à corriger le problème et d'autres détails nécessaires pour mettre les CI en conformité. Cliquez sur le lien et utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Widgets de Performance Analytics

La plupart des mesures sont associées à des widgets (tuiles) d'Analyse des performances (PA) qui fournissent plus de détails sur les CI non conformes à la mesure. Explorez les tuiles pour accéder aux widgets PA, qui sont fournis par la *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`* tâche planifiée.

Sur la page du centre d'analyse :

- Cliquez sur le menu contextuel **Répartitions** pour afficher toutes les répartitions disponibles.
- Assurez-vous que l'option **Temps réel** (

) est sélectionnée, puis cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour afficher une vue de liste des CI respectifs.

Mesures des bonnes pratiques

L'onglet **Bonnes pratiques** contient les mesures suivantes :

Créer un actif La règle métier est activée

Vérifie si la *`Create Asset on insert`* règle métier existe. Si la règle métier existe, le score en pourcentage de la mesure est de 100. Sinon, le score de pourcentage est défini sur 0.

Attributs CMDB personnalisés au bon niveau

Pourcentage d'attributs personnalisés qui doivent être ajoutés à un niveau supérieur dans la hiérarchie CMDB. Par exemple, l'attribut *`Warranty duration`* personnalisé a été ajouté trois fois dans la classe Ordinateur, au lieu d'ajouter l'attribut une fois à un niveau supérieur de la hiérarchie, ce qui est plus efficace.

- Si (nombre total d'attributs pouvant être déplacés > 10) : le pourcentage est défini sur 0.
- Sinon, le pourcentage est défini sur (10 – nombre total d'attributs pouvant être déplacés vers le haut) * 10.

CI de matériel avec numéros de série

Pourcentage de CI d'ordinateur ou d'équipement réseau avec un numéro de série par rapport aux CI sans. La mesure est basée sur les conditions suivantes :

- La classe est une instance d'ordinateur ou d'équipement
- État = installé

Traduction automatique

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

- Statut opérationnel = opérationnel
- Le numéro de série est vide

L'ensemble complet des CI pour cette mesure comprend les CI qui satisfont aux trois premières conditions. Les CI qui satisfont à toutes les conditions sont comptés comme des CI d'ordinateur ou d'équipement réseau non conformes, qui n'ont pas de numéro de série.

Remarque :
Si le pourcentage de CI conformes est inférieur à 70 %, le score en pourcentage de cette mesure est défini sur 0.

La tuile CI matériels sans numéro de série affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Le graphique CI de matériel sans numéro de série par classes de clé montre les CI sans numéro de série, regroupés par classes de clés. Pointez sur une barre de classe sur le graphique pour afficher plus de détails, puis cliquez sur une barre de classe pour accéder à une vue de liste de ces CI pour la classe.

Pour gérer un impact potentiel sur les performances, outre la désactivation de la mesure, vous pouvez limiter l'impact sur les performances en ajustant les colonnes de gestion des performances suivantes pour la mesure dans la table Mesures de récupération CMDB/CSDM [sn_getwell_metric]. Pour cette mesure, ces colonnes sont définies avec les valeurs par défaut suivantes :

- *`Aggregate limit`*: 30 (% de CI dans la mesure)
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 3,600

Pour plus d'informations sur ces colonnes, reportez-vous à la section Gestion des performances dans Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards.

Services avec propriétaires

Pourcentage de services opérationnels dans lesquels le *`owned_by`* champ est renseigné par rapport aux services opérationnels dans lesquels ce champ n'est pas renseigné.

L'ensemble complet de CI pour cette mesure comprend tous les services opérationnels de la table Service [cmdb_ci_service] (où *`operational_status`* = **Opérationnel**). Le score en pourcentage de cette mesure est calculé comme suit : (CI conformes/ensemble complet de CI) * 100.

La vignette Services sans propriétaires affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Mesures de personnalisations

L'onglet **Personnalisations contient les** mesures suivantes :

Utilisation de la table d'application d'entreprise du système de base

Traduction automatique

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

Recherche l'existence d'une table d'application d'entreprise personnalisée, c'est-à-dire toute table qui étend [cmdb_ci], dont le nom commence par « u_ » ou « x_ » et qui contient les chaînes « bus » et « application ».

Si une telle table personnalisée existe, elle est définie sur 0 et, dans le cas contraire, le pourcentage est de 100.

La vignette Tables d'applications d'entreprise personnalisées affiche toutes les tables d'applications d'entreprise personnalisées. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces tables.

Utilisation des types de relation CMDB du système de base

Pourcentage de types de relations système de base par rapport aux types de relations personnalisés créés par les utilisateurs. La création de types de relation personnalisés peut interférer avec l'intégrité de la CMDB. Par conséquent, cette mesure peut vous aider à éviter de tels problèmes.

Cette mesure compte les enregistrements dans la table Type de relation [cmdb_rel_type] où *sys_package* est « global » et *name* n'est pas « Gère ::Géré par ». Le score en pourcentage de cette mesure est calculé comme suit :

- Si le nombre est < = 0, le pourcentage est de 100
- Si le nombre est > 10, le pourcentage est de 0.
- Sinon, pourcentage = (10 – nombre)*10

La vignette Types de relation CMDB personnalisés affiche les relations qui ne sont pas conformes à la mesure. Il s'agit des relations qui n'ont pas été incluses dans le système de base et qui ont été créées sur mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces relations.

Types de relation système de base non supprimés ou recréés

Pourcentage de types de relations qui existent dans le système de base et qui n'ont pas été supprimés ou recréés par rapport à ceux qui ont été supprimés et peut-être recréés. La suppression et la recréation de relations système de base peuvent interférer avec l'intégrité de la CMDB. Par conséquent, cette mesure peut vous aider à prévenir les problèmes potentiels.

Cette mesure compte le nombre de relations système de base qui ont été supprimées et éventuellement recréées. Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit :

- Si le nombre est < = 0, le pourcentage est défini sur 100
- Si le nombre est > 10, le pourcentage est défini sur 0.
- Sinon, le pourcentage = (10 – nombre)*10

.

La tuile Types de relation CMDB du système de base supprimés et/ou recréés affiche les relations qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces relations.

Tables CMDB personnalisées utilisant une dénomination standard

Traduction automatique

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

Pourcentage de tables CMDB personnalisées dont le nom ne commence pas par la chaîne standard « u_cmdb_ci ». La mesure compte les tables de la table Tables [sys_db_object] qui s'étendent à partir de la table CMDB et dont le nom commence par la chaîne « u_ » (indiquant qu'il s'agit d'une table personnalisée), mais pas par « u_cmdb_ci ».

Le score en pourcentage de cette mesure est calculé comme suit :

- Si nombre <= 0, le pourcentage est égal à 100
- Si le nombre > 6, le pourcentage est égal à 0.
- Si le nombre est compris entre 0 et 6, le pourcentage est égal à (1-(nombre/6))*100

La tuile Tables CMDB personnalisées n'utilisant pas la dénomination standard affiche les tables qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes ces tables.

Utilisation d'attributs personnalisés

Pourcentage d'attributs personnalisés qui ont été ajoutés aux tables CMDB du système de base. Les attributs personnalisés sont identifiés par un nom de table qui commence par « cmdb_ci » et un nom de colonne qui commence par « u_ ».

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit :

- Si (nombre total d'attributs personnalisés > 50) : le pourcentage est défini sur 0.
- Si (nombre total d'attributs personnalisés < 10) : le pourcentage est défini sur 100.
- Si (le nombre total d'attributs personnalisés est de 10 à 50) : le pourcentage est défini sur (nombre total d'attributs personnalisés – 10)/(50-10) * 100.

Mesures des pratiques de gestion des données

L'onglet **Pratiques de gestion des données** contient les mesures suivantes :

CI actifs mis à jour au cours des 90 derniers jours

Pourcentage de CI actifs de matériel [cmdb_ci_hardware] ou d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] qui ont été mis à jour au cours des 90 derniers jours par rapport à ceux qui ne l'étaient pas (CI périmés). La mesure est basée sur les conditions suivantes :

- La classe est une instance de matériel ou d'instance d'ordinateur virtuel VMware
- État = installé
- Statut opérationnel = opérationnel
- Mis à jour > = 90 jours

L'ensemble complet des CI pour cette mesure se compose des CI qui satisfont aux trois premières conditions. Les CI qui satisfont toutes les conditions sont comptés comme des CI périmés des classes Matériel [cmdb_ci_hardware] et Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance].

Traduction automatique

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

Remarque :
Si le pourcentage de CI conformes est inférieur à 65 %, le résultat affiché pour cette mesure est défini sur 0.

La vignette CI actifs non mis à jour pendant 90 jours affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

CI traités via IRE

Pourcentage de CI de matériel [cmdb_ci_hardware] ou d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] traités via IRE par rapport aux CI non traités via IRE. Les CI sont comptés comme traités via IRE s'ils remplissent toutes les conditions suivantes :

- Instance d'instance de matériel [cmdb_ci_hardware] ou d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
- État = installé
- Statut opérationnel = opérationnel
- Sys_id est DANS (target_sys_id DE sys_object_source table)

Les CI qui ne satisfont qu'aux trois premières conditions mais qui échouent à la quatrième condition sont comptés comme des CI non traités via IRE.

Remarque :
L'affichage des données fournies par PA pour cette mesure nécessite un rôle supplémentaire d'administrateur ou de discovery_admin. Toutefois, le bouton **Afficher les enregistrements** sur la page du centre d'analyse n'est pas pris en charge.

Pour gérer un impact potentiel sur les performances, outre la désactivation de la mesure, vous pouvez limiter l'impact sur les performances en ajustant les colonnes de gestion des performances suivantes pour la mesure dans la table Mesures de récupération CMDB/CSDM [sn_getwell_metric]. Pour cette mesure, ces colonnes sont définies avec les valeurs par défaut suivantes :

- *`Aggregate limit`*: 1 000 (Nombre d'enregistrements dans chaque fichier de lot traité par la tâche pendant ses intervalles d'exécution *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`* de 10 minutes. Non personnalisable).
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 72 000 (limite quotidienne de la durée d'exécution totale de toutes les *`CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection`* exécutions de tâches)

Pour cette mesure, il n'existe aucun déclencheur pour définir automatiquement le score de mesure sur 0. Pour plus d'informations sur ces colonnes, reportez-vous à la section « Gestion des performances » dans Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards.

CI avec noms

Pourcentage de CI de matériel, d'instance d'ordinateur virtuel VMware ou d'application avec un nom allant jusqu'à 200. La mesure est basée sur les conditions suivantes :

- La classe est une instance de matériel [cmdb_ci_hardware], d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] ou d'application [cmdb_ci_appl]
- État = installé

Traduction automatique

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

- Statut opérationnel = opérationnel
- Le nom est vide

Les CI non conformes sont comptés comme les CI sans nom, c'est-à-dire les CI qui satisfont à toutes les conditions.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit :

- Si le nombre de CI sans noms est > 200, le pourcentage est de 0
- Si le nombre de CI sans nom est < 200, le pourcentage est (200-(nombre de CI sans nom)/200 * 100)

La vignette CI sans noms affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

CI ayant des relations avec le parent et l'enfant

Pourcentage de CI non orphelins par rapport aux CI orphelins.

L'ensemble complet des CI pour cette mesure comprend les CI dans les enregistrements de la table Relation CI [cmdb_rel_ci]. CI dans lesquels [parent.sys_class_name=(vide)] OU [child.sys_class_name=(vide)] sont comptés comme CI orphelins.

La vignette CI orphelins affiche le nombre total de CI orphelins, en corrélant la partie la plus sombre de la barre de mesures. Sélectionnez la tuile pour explorer la liste de tous ces CI.

Pour gérer un impact potentiel sur les performances, outre la désactivation de la mesure, vous pouvez limiter l'impact sur les performances en ajustant les colonnes de gestion des performances suivantes pour la mesure dans la table Mesures de récupération CMDB/CSDM [sn_getwell_metric]. Pour cette mesure, ces colonnes sont définies avec les valeurs par défaut suivantes :

- *`Aggregate limit`*: 1,000
- *`Fail count threshold`*: 3
- *`Runtime threshold`*: 3,600

Pour plus d'informations sur ces colonnes, reportez-vous à la section Gestion des performances dans Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards.

Doublon de CI gérés

Pourcentage de CI en double des classes Matériel ou Instance d'ordinateur virtuel VMware qui ont été corrigés, jusqu'à 200. Si le nombre de doublons de CI non gérés est supérieur au seuil supérieur de 200, alors est défini sur 0. La mesure est basée sur les conditions suivantes :

- La classe est une instance de la classe Matériel [cmdb_ci_hardware] ou Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance].
- État = installé
- Statut opérationnel = opérationnel
- Duplicate_of non vide

Traduction automatique

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

Les CI non conformes sont comptés comme les CI qui satisfont à toutes les conditions. Les CI non conformes sont les CI en double de matériel [cmdb_ci_hardware] ou d'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] qui n'ont pas été corrigés. Pour plus d'informations, consultez Rattrapage de CI en double.

Le score en pourcentage de cette mesure est calculé comme suit :

- Si le nombre de CI non conformes est > 200, le pourcentage est égal à 0
- Si le nombre de CI non conformes est < 200, le pourcentage est égal à (200 Nombre de CI non conformes)/200*100

La vignette Doublon de CI non gérés affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Dénomination des CI de serveurs installés reflétant le nom d'hôte

Pourcentage de CI de serveur où le nom reflète le nom d'hôte, jusqu'au premier point du nom. L'ensemble complet des CI pour la mesure correspond à tous les serveurs de la table Serveur [cmdb_ci_server] dans lesquels `install_status`=1 et `host_name` n'est pas vide.

Exemples de CI conformes :

- Le nom du serveur est « abc » et le nom d'hôte est « abc.1.2.3 »
- Le nom du serveur et le nom d'hôte sont identiques

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (CI conformes/ CI totaux) * 100.

La mosaïque Dénomination des CI de serveurs installés ne reflétant pas le nom d'hôte affiche le nombre de CI de serveurs qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Remarque :
Si vous devez actualiser manuellement le widget Dénomination des CI de serveurs installés ne reflétant pas le nom d'hôte, vous devez d'abord exécuter la tâche de collecte de mesures de récupération CMDB, puis la tâche de collecte de mesures PA de CMDB Data Foundations.

CI gérés avec entrées de modèle

Pourcentage de CI matériels [cmdb_ci_hardware] avec un ID de modèle par rapport à ceux qui n'en ont pas.

L'ensemble complet des CI pour cette mesure comprend tous les CI de la table Matériel [cmdb_ci_hardware]. Les CI conformes sont ceux dans lesquels `model_id` est renseigné.

La mosaïque CI gérés sans entrées de modèle affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Serveurs avec emplacement

Pourcentage de CI de serveur dans lesquels `Location` est renseigné par rapport aux CI de serveur dans lesquels `Location` n'est pas renseigné. L'ensemble complet des CI pour cette mesure correspond aux CI de serveur dans la table Serveur [cmdb_ci_server] dans

Traduction automatique

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

laquelle install_status = 1 et operational_status = 1. Les CI conformes sont les CI dans lesquels l'emplacement n'est pas nul.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (CI conformes/ CI totaux) * 100.

La vignette Emplacement manquant des serveurs affiche le nombre de CI de serveur qui ne sont pas conformes à la mesure. Il s'agit des CI de serveur dans lesquels *Location* est vide. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Emplacements uniques

Pourcentage d'emplacements uniques par rapport aux emplacements non uniques (doublons).

L'ensemble complet des emplacements pour cette mesure comprend tous les emplacements dans les enregistrements de la table Emplacement [cmn_location], dont *name* la valeur n'est pas nulle. Un emplacement en double est compté comme un enregistrement dans lequel *name* il n'est pas nul et le même nom est utilisé plusieurs fois.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (CI conformes/ CI totaux) * 100.

La mosaïque Emplacements en double affiche le nombre total de CI qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Remarque :
Si vous devez actualiser manuellement le widget Dénomination des CI de serveurs installés ne reflétant pas le nom d'hôte, vous devez d'abord exécuter la tâche de collecte de mesures de récupération CMDB, puis la tâche de collecte de mesures PA de CMDB Data Foundations.

Mesures des processus ITSM

L'onglet **Processus ITSM** contient les mesures suivantes :

Changements faisant référence à un CI

Pourcentage de demandes de changement avec une référence aux CI par rapport aux demandes de changement sans. L'ensemble complet inclut toutes les demandes de changement créées au cours des 90 derniers jours. Les enregistrements conformes sont les demandes de changement dans lesquelles le champ n'est *cmdb_ci* pas vide.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (demandes de changements conformes/Total des demandes de changements) * 100.

La vignette Changements ne faisant pas référence à un CI affiche le nombre total d'enregistrements qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de toutes les demandes de changement.

Remarque :
L'affichage de toutes les données fournies par Analyse des performances pour cette mesure (lors d'une exploration) nécessite le rôle supplémentaire d'ITIL ou de sn_change_read.

Changements relatifs à la fois à un service et à un CI

Traduction automatique

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

Pourcentage de changements relatifs aux services aux CI par rapport aux changements qui ne le font pas. L'ensemble complet des CI pour cette mesure comprend tous les enregistrements de demande de changement. Les enregistrements conformes sont les demandes de changement dans lesquelles les *cmdb_ci* champs et ne *business_service* sont pas vides.

La tuile Incidents relatifs ni à un service ni à un CI affiche le nombre total d'enregistrements qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Remarque :
L'affichage de toutes les données fournies par Analyse des performances pour cette mesure (lors d'une exploration) nécessite le rôle supplémentaire d'ITIL ou de sn_change_read. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Incidents faisant référence à un CI

Pourcentage d'incidents faisant référence à un CI par rapport aux incidents qui ne le font pas. L'ensemble complet des enregistrements inclut tous les incidents créés au cours des 60 derniers jours. Les incidents conformes sont tous ceux dans lesquels le champ n'est *cmdb_ci* pas vide.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (Incidents conformes/Total des incidents) * 100.

La liste Incidents ne faisant pas référence à un CI affiche le nombre total d'incidents qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous les enregistrements d'incidents.

Remarque :
L'affichage de toutes les données fournies par Analyse des performances pour cette mesure (lors d'une exploration) nécessite le rôle supplémentaire d'ITIL ou de sn_incident_read.

Incidents relatifs à la fois à un service et à un CI

Pourcentage d'incidents liés à la fois à un service et à un CI par rapport aux incidents qui ne le sont pas. L'ensemble complet pour cette mesure correspond à tous les incidents créés au cours des 60 derniers jours. Les enregistrements conformes sont les incidents dans lesquels les *cmdb_ci* champs et ne *business_service* sont pas vides.

Le score en pourcentage de la mesure est calculé comme suit : (Incidents conformes/Total des incidents) * 100.

La liste Incidents relatifs ni à un service ni à un CI affiche le nombre total d'enregistrements qui ne sont pas conformes à la mesure. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous les enregistrements d'incidents.

Remarque :
L'affichage de toutes les données fournies par Analyse des performances pour cette mesure (lors d'une exploration) nécessite le rôle supplémentaire d'ITIL ou de sn_incident_read. Cliquez sur la tuile pour explorer le widget PA afin d'obtenir plus de détails, tels que la liste de tous ces CI.

Traduction automatique

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

Tableau de bord CSDM Data Foundations

Le tableau de bord des données de base CSDM affiche des indicateurs clés CSDM sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de vos ServiceNow AI Platform produits.

Accéder au tableau de bord

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir le tableau de bord :

Accédez à la **Tous** > **Configuration**, puis sélectionnez **Tableau de bord CSDM Data Foundations**

1. Dans Espace de travail CMDB, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
3. Sélectionnez **le tableau de bord CSDM Data Foundations** dans la section Optimiser des outils de gestion.

Sélectionnez l'icône du tableau de bord des changements ( ) pour basculer entre les CSDM tableaux de bord et CMDB .

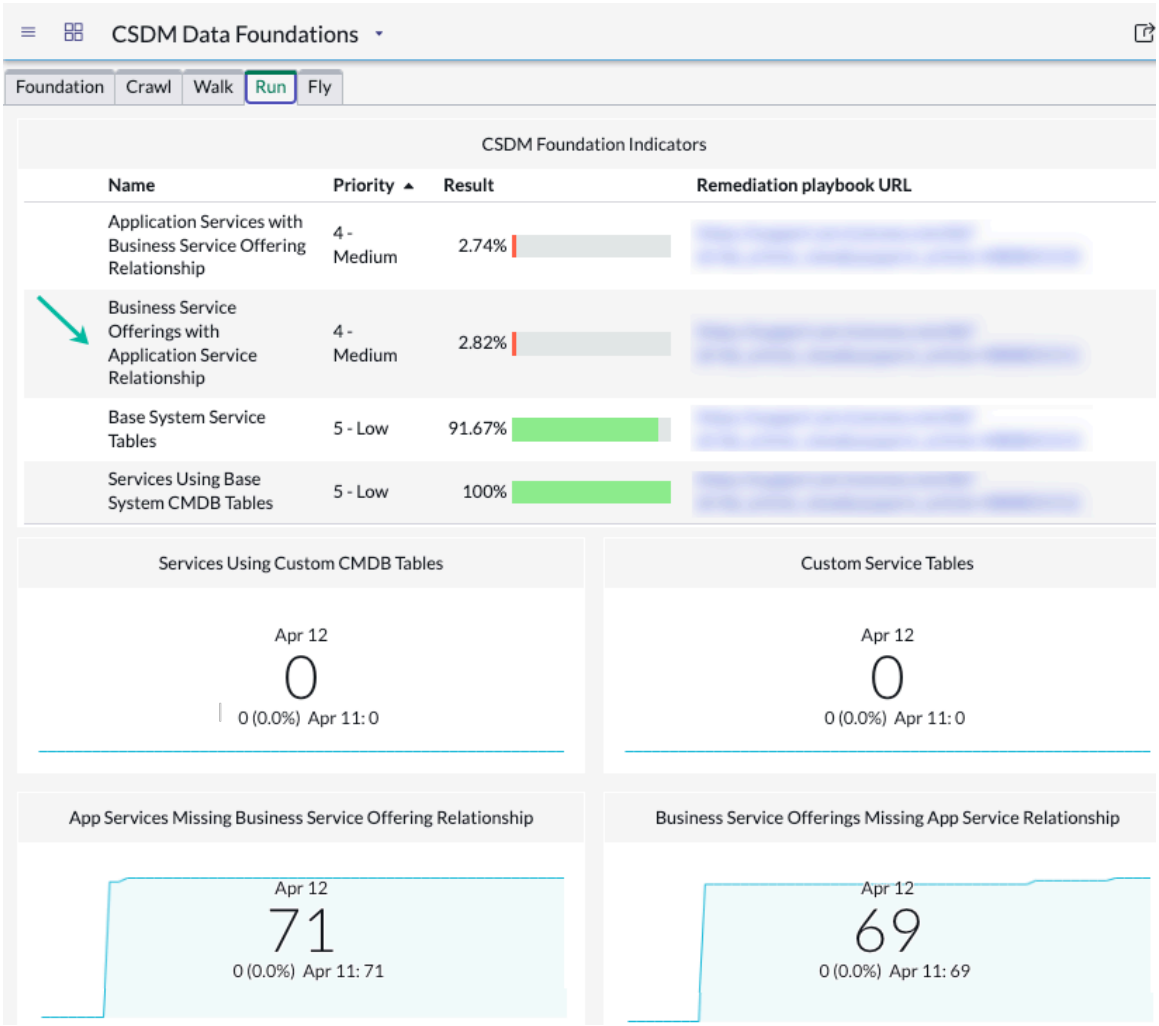
Exemple

Les rapports de chaque onglet affichent les mesures de données appropriées pour la maturité de l'étape d'implémentation CSDM de votre organisation (base, ramper, marcher, courir et voler). Une étiquette sur chaque rapport identifie la mesure affichée.

Dans cet exemple, un rapport sur l'onglet **Exécuter** indique que plusieurs offres de services d'entreprise n'ont pas les relations requises avec les instances de service. Grâce à ces connaissances, les propriétaires de services peuvent ajouter les relations pour s'assurer que les agents du service clientèle obtiennent des informations complètes sur l'impact des applications en panne.

Traduction automatique

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



Onglets sur le tableau de bord

- Les tables du domaine Foundation contiennent des données de base qui sont référencées depuis ou vers des objets dans d'autres CSDM domaines. Avant de pouvoir utiliser ServiceNow des produits, vous devez renseigner les données de base. Reportez-vous à Rapports d'étape « Fondation » sur le tableau de bord CSDM Data Foundations.
- Dans l'étape d'analyse, vous travaillez sur système-de-base CMDB les tables associées à Gestion des services IT (ITSM). Reportez-vous à Rapports d'étape « Exploration » sur le tableau de bord CSDM Data Foundations.
- À l'étape Walk, vous identifiez et renseignez les CI et les applications d'infrastructure réseau pris en charge par les équipes techniques de votre organisation. Reportez-vous à Rapports d'étape « Marche » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.
- Dans l'étape Exécuter, vous configurez la relation entre une technologie et l'entreprise qui vend et/ou consomme la technologie. Reportez-vous à Rapports d'étape « Exécuter » sur le tableau de CSDM bord Data Foundations.
- Lorsque vous atteignez l'étape Fly, vous avez accompli tout ou partie du processus de mise en œuvre du CSDM framework. L'étape de survol complète le processus. Reportez-vous à Rapports d'étape « volants » sur le tableau de CSDM bord Data Foundations.

Traduction automatique

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

Gestion des performances de la collecte de données

Le système exécute des travaux planifiés qui collectent des données pour trois CSDM mesures :

- Services d'application qui n'ont pas de relation d'application d'entreprise
- Applications d'entreprise sans relation de service d'application
- Services d'application où la relation avec les applications d'entreprise n'est pas `Utilisé par`

Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.

Information associée

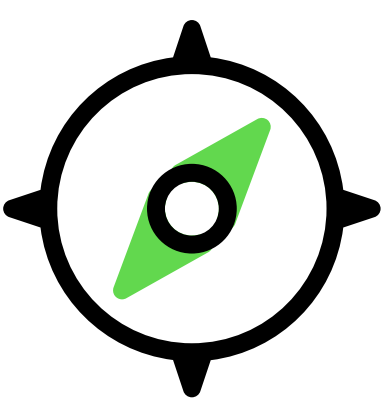
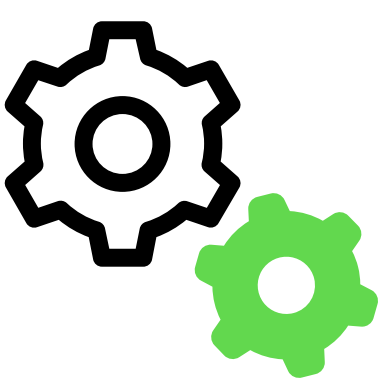
Configurer le tableau de bord Bases des CSDM données

Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards

Intégrité CMDB

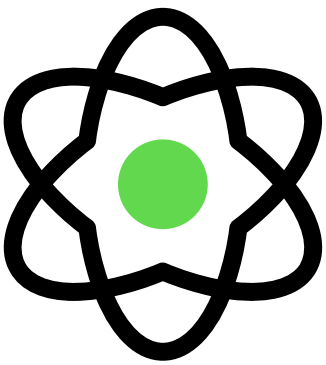
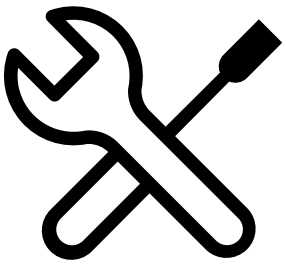
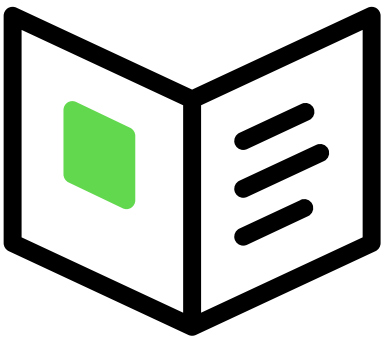
Une CMDB saine, basée sur des repères de santé dans une organisation, est essentielle à une utilisation efficace et continue du produit. Les indicateurs d'intégrité tels que les CI en double, les champs de CI obligatoires et les audits sont évalués et agrégés en scores d'intégrité aux niveaux de la classe, du groupe d'intégrité et du service. Intégrité CMDB fournit également un cadre de travail pour l'application d'un rattrapage de CI standardisé.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser l'intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB
		
Explorez les KPI et les mesures évalués pour l'intégrité, ainsi que les tableaux de bord des résultats d'intégrité.	Sélectionnez la mesure d'intégrité à surveiller et configurez toutes les règles associées.	Accédez aux tableaux de bord Intégrité CMDB et aux tâches connexes dans les vues Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

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

Corriger	Suivre les processus	Référence
		
Créez et appliquez des règles de rattrapage aux CI dont les tests d'intégrité ont échoué.	Utilisez la journalisation et d'autres méthodes de dépannage pour résoudre les problèmes liés aux processus d'intégrité CMDB.	Détails sur les propriétés, les travaux planifiés et les tables utilisés par l'intégrité CMDB et Séparation de domaine.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Exploration de l'intégrité CMDB

En savoir plus sur l'intégrité CMDB et passer en revue les avantages qu'elle peut offrir aux utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de l'intégrité CMDB

Intégrité CMDB Surveille et aide à maintenir l'intégrité et l'efficacité de la CMDB, à l'aide de points de référence d'intégrité spécifiés pour l'organisation. Intégrité CMDB évalue les indicateurs d'intégrité tels que les CI en double, les champs de CI obligatoires, et les audite et les agrège en scores d'intégrité aux niveaux de la classe, du groupe d'intégrité et du service. Intégrité CMDB fournit également un cadre de travail pour l'application d'un rattrapage de CI standardisé pour les problèmes d'intégrité détectés.

Avantages d'intégrité CMDB

L'intégrité CMDB est configurable afin que vous puissiez suivre des domaines de préoccupation spécifiques. Il fournit des tableaux de bord avec des chiffres agrégés que vous pouvez facilement parcourir et explorer pour localiser la source d'un problème.

Ce qu'il faut explorer ensuite

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

- Configuration de l'intégrité CMDB
- Expérience d'intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB

Traduction automatique

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

- Affichez les rapports d’intégrité CMDB :
  - Afficher le tableau de bord d’intégrité CMDB
  - Afficher l’intégrité des relations
  - Afficher l’intégrité du CI
- Créer une règle de rattrapage de la CMDB
- Suivre les processus d’intégrité CMDB
- Référence d’intégrité CMDB

Vue d’ensemble de l’intégrité CMDB

Découvrez les avantages, la configuration et l’utilisation de la fonctionnalité Intégrité CMDB.

L’intégrité des données CMDB est surveillée et signalée pour les KPI suivants, chacun composé en outre de sous-mesures :

Exhaustivité

Les CI sont testés pour les champs obligatoires et recommandés qui ne sont pas renseignés.

Exactitude

Les CI sont testés par rapport à des règles d’intégrité des données prédéfinies telles que les règles d’identification (pour détecter les CI en double), les règles de CI orphelins et les règles de CI périmés.

Conformité

Les données CMDB sont auditées pour vérifier le respect des certificats prédéfinis.

Relations

L’intégrité des relations CI est testée pour détecter des indicateurs tels que les relations orphelines et en double, et pour vérifier la conformité aux relations, aux règles d’hébergement et d’imbrication suggérées.

Une fois que les CI ont été testés pour divers indicateurs d’intégrité (mesures), les résultats sont agrégés au niveau de la classe, du groupe d’intégrité, du service et de la relation, et s’affichent sur les tableaux de bord Intégrité CMDB. Pour la plupart des mesures, vous pouvez configurer les tests d’intégrité eux-mêmes afin de déterminer comment la conformité et la non-conformité des CI sont évaluées.

Pour en savoir plus sur les KPI et les mesures associées, consultez .KPI et mesures d’intégrité CMDB

Remarque :
Intégrité CMDB ne prend pas en charge les tables autres que CMDB.

Tableaux de bord et rapports d’intégrité CMDB

Vous pouvez afficher les tableaux de bord et les rapports d’intégrité CMDB dans Espace de travail CMDB. Ces tableaux de bord affichent les résultats agrégés d’Intégrité CMDB pour les CI conformes et non conformes pour les KPI d’Intégrité CMDB et leurs mesures.

Tableau de bord/Rapport	Utiliser
Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB	Tableau de bord principal d’intégrité CMDB avec les vues suivantes :

Traduction automatique

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

Tableau de bord/Rapport	Utiliser
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. 2. Sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB. 3. Dans la section Liens rapides, sélectionnez le lien du **tableau de bord de l'intégrité CMDB** . ou: 1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB**. 2. Sélectionnez l'une des vues.	**Vue de classe** • Affiche les rapports d'intégrité des CI et des classes avec des agrégations pour les mesures, les KPI et les branches de classe. • Accès aux tâches de rattrapage qui ont été générées pour les CI ayant échoué à un test d'intégrité. **Vue du service** • Affiche les rapports d'intégrité du service. • Intégrité détaillée des CI par service avec agrégations de mesures et de services. • Accès aux tâches de rattrapage qui ont été générées pour les CI d'un service ayant échoué à un test d'intégrité. **Vue de groupe d'intégrité** • Affiche les rapports d'intégrité pour les groupes CMDB de type `Health`. • Intégrité détaillée pour les CI du groupe, avec agrégations pour les KPI, les mesures et les groupes d'intégrité. Dans l'une ou l'autre des vues de tableau de bord, vous pouvez sélectionner **les paramètres d'intégrité CMDB** pour gérer les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB et configurer d'autres paramètres d'intégrité CMDB. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité de la relation 1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**. 2. Sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB. 3. Dans la section Liens rapides, sélectionnez le lien **Tableau de bord de l'intégrité** de la relation.	Affiche divers graphiques pour l'intégrité des relations, tels que les relations en double, orphelines et périmées. Pour plus d'informations, consultez Afficher l'intégrité des relations.
Rapport sur l'intégrité des CI • Sur un formulaire CI qui n'est pas dans Espace de travail **CMDB, sélectionnez Ouvrir dans Espace de travail CMDB**. • Dans Espace de travail CMDB, sélectionnez un CI dans une vue de	Sur un formulaire de CI, la vignette Intégrité des CI contient des widgets qui affichent les rapports d'intégrité des CI. Sélectionnez les poignées droite (>) ou gauche (<) dans la vignette Intégrité des CI pour faire défiler les widgets.

Traduction automatique

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

Tableau de bord/Rapport	Utiliser
liste pour ouvrir le formulaire du CI. Par exemple, dans le tableau de bord Intégrité CMDB, explorez une vignette KPI, puis sélectionnez un CI dans la vue de liste de la mosaïque.	

Installation et configuration

Pour commencer à collecter et à agréger des données d'intégrité, vous devez activer les travaux liés à l'intégrité CMDB (travaux du tableau de bord d'intégrité CMDB) qui sont initialement désactivés. Vous devez également configurer les propriétés système associées à l'intégrité CMDB, les KPI d'intégrité et les règles de test de mesures, afin de refléter les normes d'intégrité de votre organisation.

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de l'intégrité CMDB, reportez-vous à la section Configuration de l'intégrité CMDB.

Emplacement	Configuration
Gestionnaire de classe de CI **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**	Emplacement central pour gérer les classes CI et configurer les paramètres d'intégrité CMDB. Utilisez le Gestionnaire de classe de CI pour gérer les règles et définitions utilisées pour les tests d'intégrité, telles que les règles déterminant les orphelins, les certificats d'audit et les règles de champs recommandés. Pour en savoir plus sur la configuration des KPI et des tests de mesures, reportez-vous à la section KPI et mesures d'intégrité CMDB.
Préférences d'intégrité CMDB Accédez à la **Configuration** > **Préférences d'intégrité**ou procédez comme suit : **1.** Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB**. **2.** Sélectionnez une vue. **3.** Dans le tableau de bord Intégrité CMDB, sélectionnez **les paramètres Intégrité CMDB**.	Emplacement central pour la configuration des paramètres d'intégrité CMDB : • Configurez les propriétés système d'intégrité CMDB. • Activez et gérez les tâches du tableau de bord de l'intégrité CMDB. • Activer ou désactiver les KPI et les mesures. • Définissez le seuil d'échec maximal pour les KPI et les mesures. • Configurez la création de tâches pour les CI ayant échoué.

Traduction automatique

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

Corriger les CI

Intégrité CMDB fournit un cadre de travail pour configurer le rattrapage de CI. La correction vous permet d'appliquer de manière proactive des actions correctives aux CI défectueux de manière gérée et standardisée.

Séparation de domaine

Intégrité CMDB prend en compte les domaines. Si le module d'extension Séparation de domaine a été activé, le tableau de bord Intégrité CMDB affiche l'intégrité en fonction des données, des règles et des paramètres du domaine de l'utilisateur connecté. Si les règles et les paramètres ne sont pas définis pour un domaine enfant, les paramètres du parent sont appliqués de façon récursive.

Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine dans l'intégrité CMDB.

KPI et mesures d'intégrité CMDB

Intégrité CMDB calcule un score agrégé pour trois indicateurs clés de performance (KPI) qui sont *l'exactitude*, *la conformité* et *l'exhaustivité*, chacun consistant en outre en sous-mesures.

Vous pouvez configurer les KPI et les mesures à inclure dans les évaluations et les tableaux de bord d'intégrité CMDB. Dans le système de base, tous les KPI et toutes leurs mesures sont inclus.

Pour accéder au tableau de bord Intégrité CMDB et afficher l'intégrité CMDB, reportez-vous à la section Afficher le tableau de bord d'intégrité CMDB.

Exactitude

Un KPI qui est une agrégation des mesures suivantes :

Orphelin

Mesure le pourcentage de CI orphelins dans la CMDB. Un CI peut devenir orphelin s'il a été involontairement laissé dans la CMDB alors qu'il n'est plus nécessaire. Un CI est défini comme orphelin si :

- Le CI satisfait aux critères d'une règle déterminant les orphelins. Ce critère vérifie les attributs spécifiques qu'un CI doit avoir, ainsi que les CI qui n'ont aucune relation ou qui n'ont pas de relations spécifiques.
- il manque des données pour le CI dans sa table respective, ou dans la table de l'un de ses parents.

Péremption

Mesure le pourcentage de CI périmés dans la CMDB. Un CI est périmé s'il n'a pas été mis à jour pendant la période de **durée effective** spécifiée dans la règle de péremption qui s'applique à la classe.

Le système de base inclut une règle de péremption par défaut pour la classe d'élément de configuration [cmdb_ci], qui définit la durée **effective** sur 60 jours. Cette règle s'applique à toutes les classes CMDB étendues et peut être remplacée par des règles de péremption spécifiques à la classe définies par l'utilisateur. Pour déterminer la péremption d'un CI, une règle de péremption pour la classe du CI est utilisée si elle existe. Sinon, la règle de péremption par défaut est utilisée.

Traduction automatique

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

En outre, une relation dans laquelle un CI périmé est un parent ou un enfant est déterminée comme étant une relation périmée.

Remarque :

La découverte marque les CI VMware vCenter qui n'existent plus physiquement comme périmés. Par défaut, ce paramètre est prioritaire sur une règle de péremption d'intégrité CMDB définie pour le CI. Lors de l'exploration dans le tableau de bord d'intégrité CMDB jusqu'aux résultats d'intégrité, la **source** des CI déterminés comme périmés par Discovery est Découverte dans le cloud.

Pour que le score agrégé du KPI d'exactitude inclue uniquement les résultats d'intégrité générés par l'intégrité CMDB, définissez la `glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only` propriété système sur **vrai**. Dans ce cas, l'exploration des détails des CI périmés affiche toujours les CI dans lesquels la source est Découverte dans le cloud. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Propriétés système d'intégrité CMDBDécouverte pour VMware vCenter .

Dupliquer

Mesure le pourcentage de CI en double dans la CMDB à l'aide de règles d'identification. Seuls les CI indépendants sont évalués à la recherche de doublons. Dans un ensemble de CI en double, le nombre de CI en double correspond au nombre total de CI dans l'ensemble, moins un. Les graphiques détaillés d'un double d'ensemble de CI affichent tous les CI de l'ensemble.

Pour plus de détails, d'exemples et d'informations de dépannage sur la mesure en double, consultez l'article de la base de connaissances Intégrité CMDB - Mesure en double - algorithme [KB0726425].

Exhaustivité

Un KPI qui est une agrégation des mesures suivantes :

Obligatoire

Calculele pourcentage de CI pour lesquels les champs définis comme obligatoires ne sont pas renseignés. Les champs manquants sont marqués comme incomplets, en notant que certaines informations sont manquantes pour ce CI. Les champs obligatoires sont équivalents aux champs spécifiés comme obligatoires dans le dictionnaire système.

Recommandé

Mesure le pourcentage de CI dans lesquels les champs définis comme recommandés ne sont pas renseignés. Aucun champ recommandé prêt à l'emploi n'est spécifié.

Vous pouvez utiliser la tâche planifiée Ajouter des champs d'identificateur dans les règles recommandées pour définir les attributs de critères à partir de règles d'identification actives, en tant que champs recommandés. Vous pouvez utiliser la tâche planifiée Supprimer les champs d'identificateur dans les règles recommandées pour annuler la définition des attributs de critère des règles d'identification actives, en tant que champs recommandés.

Conformité

Basé sur les résultats des exécutions d'audits CMDB réelles.

Traduction automatique

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

Remarque :
L’audit doit être activé pour que le KPI de conformité affiche des résultats. Pour plus d'informations, consultez Activation de la conformité.

Audit

L’audit compare les valeurs réelles des champs spécifiés avec les valeurs attendues définies dans le modèle et les audits scriptés. En fonction `Last run date` des audits, Intégrité CMDB identifie l’ensemble des dernières exécutions d’audit complètes et utilise ces résultats d’audit. Pour réussir le test d’audit de l’intégrité CMDB, un CI doit être en conformité avec tous les audits pour ce CI. Créez un audit de type conformité, pour lequel les résultats sont calculés dans le KPI de conformité Intégrité CMDB.

Lors de l’exécution d’audits scriptés, le n’est `Last run date` pas renseigné. Par conséquent, pour que le KPI de conformité inclue les résultats d’un audit scripté, mettez à jour le script dans l’audit pour enregistrer la durée d’exécution de l’audit.

Relations

Mesure l’intégrité des relations CI, comprenant les mesures suivantes qui ne sont pas configurables :

Relations en double

Déploiements qui ont des CI parent et enfant identiques, un type de relation identique et un port identiques. Les relations en double sont affichées par type de relation. Dans un ensemble de relations en double, le nombre de relations en double correspond au nombre total de relations en double dans l’ensemble, moins un. Les graphiques détaillés d’un ensemble de relations en double affichent toutes les relations de l’ensemble.

Relations orphelines

Une relation à laquelle il manque un CI parent, un CI enfant ou les deux.

Relations périmées

Une relation dans laquelle le CI parent ou le CI enfant est un CI périmé.

Une même relation peut faire échouer plus d’un test d’intégrité. Par exemple, une relation en double peut également être périmée.

Rapporte également les résumés liés à la relation suivants :

- Relations non conformes aux relations suggérées
- Relations non conformes aux règles d’imbrication
- Relations non conformes aux règles d’hébergement

Pour accéder au tableau de bord Intégrité de la relation et afficher l’intégrité des relations, reportez-vous à la section Afficher l’intégrité des relations.

Information associée

Propriétés système d’intégrité CMDB

Configurer les préférences de KPI et de mesures

Configuration de l’intégrité CMDB

La collecte de données pour l’intégrité CMDB est hautement configurable pour refléter les exigences et les normes de santé des données de votre organisation. Plus important

Traduction automatique

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

encore, les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB sont désactivées par défaut et les données d'intégrité ne sont pas collectées tant que vous n'avez pas activé ces tâches.

Pour rapporter des données d'intégrité utiles et significatives, examinez et ajustez les paramètres liés à l'intégrité CMDB.

1. Passez en revue KPI et mesures d'intégrité CMDB pour savoir ce que l'intégrité CMDB peut surveiller et ce qu'il faut configurer pour activer et prendre en charge chaque mesure. Désactivez tous les KPI et mesures que vous ne souhaitez pas intégrer et définissez des seuils d'échec.
2. Pour chaque KPI et mesure associée que vous souhaitez surveiller, définissez les règles nécessaires et remplissez les autres exigences nécessaires. Par exemple, vous devrez peut-être :
   - Définir un attribut CI comme obligatoire
   - Définir un champ CI à recommander
   - Créer une règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB
   - Créer une règle de péremption de l'intégrité CMDB
3. Affiner le champ d'application des CI qui sont inclus dans les calculs d'intégrité - reportez-vous à la section Créer une règle d'inclusion d'intégrité.
4. Examinez et ajustez au besoin le Propriétés système d'intégrité CMDB.
5. Activez les tâches du tableau de bord d'intégrité pour les KPI que vous souhaitez signaler - pour plus d'informations, consultez Activer et configurer une tâche de tableau de bord de l'intégrité CMDB.

Configurer les préférences de KPI et de mesures

Incluez ou excluez des KPI et des mesures selon les besoins de votre organisation, et configurez le comportement du système lorsque des CI échouent aux tests d'intégrité des mesures.

Avant de commencer

Pour commencer à collecter et à générer des rapports sur les KPI et les mesures d'intégrité de la CMDB, vous devez d'abord activer et configurer les tâches du tableau de bord de l'intégrité CMDB.

Rôle requis : itil_admin (en plus d'ITIL)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si Prise en charge de domaine : extensions de domaine est activée, vous pouvez configurer les préférences d'agrégation par domaine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**.
2. Sélectionnez **Mesures de santé** dans la barre latérale de droite.

   a. Dans la liste déroulante **Sélectionner une mesure** , sélectionnez le KPI **Exhaustivité**, **Conformité** ou **Exactitude** , puis activez **Actif** pour inclure ce KPI et ses mesures associées dans l'analyse et la génération de rapports sur l'intégrité CMDB.

   b. Dans la liste déroulante **Sélectionner une mesure** , sélectionnez une mesure, telle que **Obligatoire**, puis configurez ses champs associés.

      Pour une mesure :

Traduction automatique

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

Champ	Description
Actif	Activez la mesure pour l'inclure dans le rapport d'intégrité agrégé pour le KPI respectif.
Seuil de défaillance	Seuil du nombre de CI pouvant échouer au test de la mesure d'intégrité. Lorsque cette option est atteinte, le traitement de l'intégrité s'arrête pour la mesure et pour ce cycle. Le nombre maximal est de 100 000, même si vous spécifiez un nombre plus élevé.
Créer une tâche	Si un CI échoue au test de la mesure, créez une tâche en y précisant les détails du problème. Vous pouvez ensuite afficher toutes les tâches générées dans le Application de stockage Espace de travail CMDB et configurer un rattrapage pour la tâche.
Groupe de délégataires de tâche	Un groupe d'affectation pour la tâche.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir un attribut CI comme obligatoire

Configurez un attribut CI comme obligatoire afin qu'il soit inclus dans les tests d'intégrité CMDB pour la mesure s'il *`required`* est activé. *`Required`* est une mesure de l'intégrité *`completeness`* CMDB Indicateur clé de performance.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Itil_admin et personalize_dictionary : pour modifier la table du dictionnaire
- ITIL a un accès en lecture

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un champ est configuré comme obligatoire, si la *`required`* mesure est activée, les tests d'intégrité CMDB vérifient si ce champ est renseigné ou non. Le tableau de bord d'intégrité CMDB affiche le rapport agrégé du pourcentage de CI pour lesquels un ou plusieurs champs obligatoires sont vides.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI. Sélectionnez ensuite la classe avec le champ qui doit être défini comme obligatoire.
3. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Informations de classe** , puis sélectionnez **Attributs**. Dans la vue Attributs, cliquez sur **Ajouté**.
4. Recherchez l'attribut que vous souhaitez définir comme obligatoire, puis double-cliquez sur sa valeur **obligatoire** et définissez-la sur vrai.

Traduction automatique

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

À la prochaine ouverture du formulaire, un indicateur d'état de champ apparaîtra à côté de l'étiquette du champ pour signaler qu'une valeur est obligatoire.

Remarque :
Les champs obligatoires sont globaux. Le champ est marqué comme obligatoire partout où il apparaît sur un formulaire. En outre, les champs obligatoires ne s'affichent pas correctement lors de l'utilisation Mappage des services de la détection basée sur les balises. Pour plus d'informations, consultez Détection basée sur les balises dans Mappage des services .

Information associée

Tableau de bord d'intégrité CMDB pour Helsinki | Aperçu

Rendre un champ obligatoire

Définir un champ CI à recommander

Définissez une liste de champs CI comme recommandés, en notant qu'il est souhaitable qu'ils soient renseignés par une source de données telle que Découverte. Vous pouvez ensuite configurer le KPI d'exhaustivité CMDB pour inclure les champs recommandés dans ses rapports d'intégrité agrégés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Itil_admin et personalize_dictionary : pour modifier la table du dictionnaire
- ITIL a un accès en lecture

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette procédure pour les champs qui ne doivent pas être obligatoires, mais qui peuvent contenir des informations utiles que le CI devrait posséder. Par exemple, un champ contenant des informations qui pourraient à un moment donné aider au diagnostic. Initialement, une classe dérivée est définie avec les champs recommandés qui sont définis au niveau parent. Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs recommandés pour une classe dérivée, en la définissant avec ses propres champs recommandés, sans affecter les champs recommandés au niveau parent ou frère. Si tous les champs recommandés pour une classe dérivée sont supprimés, la classe dérivée dérive automatiquement les champs recommandés de sa classe parente.

Le Gestionnaire de classe CI ne prend pas en charge la remontée pas à pas pour la sélection de champs dans les tables référencées, comme recommandé. Consultez les étapes à la fin de cette procédure pour mettre à jour directement les tables avec les champs recommandés, à l'aide de la remontée pas à pas à un niveau.

Pour plus d'informations sur les classes enfant et parent, reportez-vous à la section Table extension and classes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe qui contient les champs à définir comme recommandés.
3. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Intégrité**, sélectionnez **Exhaustivité**, puis sélectionnez l'onglet Champs recommandés.
4. Dans l'onglet Champs recommandés, utilisez le collecteur de liste pour déplacer les champs que vous souhaitez désigner comme recommandés, de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Pour mettre à jour directement la table Champs recommandés CMDB [cmdb_recommended_fields] (en dehors du Gestionnaire de classe CI), en utilisant la remontée pas à pas pour désigner un champ à partir d'une table référencée, comme recommandé :

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_recommended_fields.list` pour accéder à la table Champs recommandés de la CMDB.
3. Dans le formulaire Champ recommandé de la CMDB, définissez **Table** sur la table que vous souhaitez définir avec les champs recommandés.
4. Sélectionnez **les champs recommandés** et utilisez le collecteur de liste pour sélectionner les champs recommandés pour la table. Vous pouvez développer un champ de référence jusqu'à un niveau et utiliser une remontée pas à pas pour sélectionner un champ à partir d'une table référencée.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB

Créez une règle déterminant les orphelins pour déterminer le pourcentage des CI orphelins dans la CMDB. Cette somme est ensuite agrégée dans le KPI d'exactitude Intégrité CMDB. Les règles déterminant les orphelins sont définies par classe, et il n'est possible de définir qu'une seule règle déterminant les orphelins par classe.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez les conditions que les CI doivent remplir pour être considérés comme CI orphelins. Spécifiez les attributs qu'un CI doit avoir, les relations qu'un CI ne devrait pas avoir, ou les deux. Dans les conditions de relation, vous pouvez spécifier que le CI n'a aucune relation, ou un ensemble de relations spécifiques que le CI n'a pas.

Remarque :
S'il existe une règle d'inclusion d'intégrité pour la mesure orpheline, les conditions de la règle d'inclusion d'intégrité et celles de la règle déterminant les orphelins d'intégrité ne doivent pas être identiques.

Une règle déterminant les orphelins de l'intégrité peut, par exemple, identifier un CI de la classe cmdb_ci_computer comme étant orphelin si le CI n'est pas défini avec un propriétaire ou un actif. Vous pouvez également créer, par exemple, une règle déterminant les orphelins pour un CI de la classe Disk [cmdb_ci_disk]. Si ce CI n'a pas de relation Contains ::Contained by ou Contained by ::Contains avec un CI d'ordinateur, il s'agit d'un CI orphelin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle déterminant les orphelins.
3. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Intégrité**, sélectionnez **Exactitude**, puis sélectionnez l'onglet Règle orpheline.
4. Sélectionnez une règle à modifier, le cas échéant, ou sélectionnez **Nouveau**, puis remplissez le formulaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Classes	La classe pour laquelle la règle déterminant les orphelins s'applique.
Attributs	Conditions d'attribut qu'un CI doit satisfaire pour être considéré comme CI orphelin. Par exemple, les conditions de filtre dans lesquelles les `Assigned to` champs et `Owned by` sont vides identifieront les CI correspondants comme orphelins.
Condition	Et/ou entre les conditions **d'attributs** et les conditions **de relation** .
Relation	La relation conditionne l'échec d'un CI, d'après les enregistrements de la table Relation de CI [cmdb_rel_ci], pour être considéré comme CI orphelin. Pour spécifier qu'un CI ne doit avoir aucune relation, choisissez **respectivement N'importe quelle relation** et **N'importe quelle classe** .

5. Sélectionnez **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer la règle.

Information associée

Tableau de bord d'intégrité CMDB pour Helsinki | Aperçu

Créer une règle de péremption de l'intégrité CMDB

Si la mesure de péremption est activée, les règles de péremption sont utilisées pour déterminer le pourcentage de CI périmés dans la CMDB. Cette somme est ensuite agrégée dans le KPI d'exactitude.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le paramètre de détection de certains types de CI comme périmés prime sur une règle de péremption d'intégrité CMDB définie pour le CI. Pour plus d'informations sur Découverte marquant les CI comme périmés, consultez Découverte pour VMware vCenter .

Les règles de péremption sont définies par classe. Si une règle n'est pas définie pour une classe, la règle du parent est automatiquement dérivée par la classe enfant et s'applique à la classe enfant. Si une règle de péremption est définie ultérieurement au niveau de la classe enfant, elle remplace la règle de péremption dérivée de la classe parente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle de péremption.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Intégrité**, sélectionnez **Exactitude**, puis sélectionnez l'onglet Règle de péremption.
4. Sélectionnez une règle de péremption à modifier ou sélectionnez **Nouveau**, puis remplissez le formulaire Règle de péremption.

Champ	Description
Concerne	La classe à laquelle s'applique la règle.
Durée effective	La période utilisée pour le test de péremption. Si le CI n'a pas été mis à jour (sur la base de la valeur Mis à jour *sys_updated_on*) au cours de la période spécifiée, le CI est déterminé comme périmé. Si vous entrez une valeur avec un préfixe valide et un suffixe qui ne l'est pas, tel que `15 x` , la partie valide de la valeur est utilisée (« 15 »). Si la valeur entière n'est pas valide, la valeur est ignorée et la valeur valide précédente est utilisée.

5. Sélectionnez **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer la règle.

Information associée

Tableau de bord d'intégrité CMDB pour Helsinki | Aperçu

Créer une règle d'inclusion d'intégrité

Filtrez les CI qui sont inclus dans les calculs d'intégrité et qui apparaissent dans le tableau de bord d'intégrité CMDB en définissant des règles d'inclusion d'intégrité. Utilisez les règles d'inclusion d'intégrité pour filtrer temporairement les classes qui génèrent un grand nombre d'échecs, jusqu'à ce que les problèmes soient résolus.

Avant de commencer

Rôle requis : itil a un accès en lecture itil_admin (en plus d'itil) a un accès complet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'évaluation des mesures d'intégrité requises, orphelines, recommandées, en double et périmées ne s'appliquera qu'aux CI qui satisfont aux règles d'inclusion d'intégrité. Par exemple, les règles d'inclusion d'intégrité peuvent limiter les scores d'intégrité CMDB de la mesure en double uniquement pour les CI de serveur et de réseau.

Remarque :

- Vous pouvez spécifier des règles d'inclusion d'intégrité par domaine.
- La création de règles d'inclusion d'intégrité au niveau de la table de cmdb_ci de base peut potentiellement filtrer les résultats d'intégrité de toutes les classes dans les tableaux de bord Intégrité CMDB.
- L'application d'une règle d'inclusion d'intégrité à la mesure de duplication n'est prise en charge que dans le domaine global.
- En raison de problèmes de performances, la remontée pas à pas dans les règles d'inclusion d'intégrité pour la mesure en double n'est pas prise en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outre les règles d'inclusion d'intégrité, les règles d'inclusion d'identification ont également un impact indirect sur ce qui apparaît dans le tableau de bord d'intégrité CMDB pour les CI en double. Le tableau de bord lui-même utilise le moteur d'identification (IRE) pour identifier les CI en double et, par conséquent, des règles d'inclusion d'identification sont appliquées.

Héritage des règles d'inclusion d'intégrité :

- Si aucune règle d'inclusion d'intégrité n'est spécifiée pour une classe enfant, les règles spécifiées dans une classe parente sont appliquées à la classe enfant.
- Si des règles d'inclusion d'intégrité sont spécifiées pour une classe enfant, elles prévalent sur les règles spécifiées dans une classe parente.

Dans le système de base, il n'existe pas de règles d'inclusion d'intégrité prédéfinies, auquel cas tous les CI sont inclus dans les calculs de l'intégrité CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour afficher la liste des classes CI, puis sélectionnez la classe pour laquelle créer une règle d'inclusion d'intégrité.
3. Dans la barre de navigation de la classe, développez **Intégrité** , puis sélectionnez **Règles d'inclusion d'intégrité**.
4. Sélectionnez une règle existante à modifier ou sélectionnez **Nouvelle** , puis remplissez le formulaire Règles d'inclusion d'intégrité.

Champ	Description
Concerne	Classe à laquelle s'appliquent ces règles.
Condition de l'enregistrement actif	Critères que les CI doivent respecter pour être inclus dans l'évaluation des mesures d'intégrité spécifiées.
S'applique à une mesure	Mesures auxquelles la règle s'applique.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez supprimer des règles d'inclusion d'intégrité qui ne sont plus nécessaires en sélectionnant cette règle, puis en sélectionnant **Supprimer** dans le formulaire Configuration de l'intégrité CMDB.

Configurer les poids d'agrégation pour les scores d'intégrité CMDB

Les scores d'intégrité des mesures sont agrégés dans leurs scores KPI (indicateurs clés de performance) respectifs, qui en retour sont agrégés dans le score d'intégrité CMDB global. Modifiez les pondérations d'agrégation par défaut pour les mesures et les KPI afin de refléter l'importance d'une mesure par rapport à une autre évalue l'intégrité de la CMDB dans l'organisation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le KPI d'exhaustivité, par exemple, comprend les champs de mesures requises et les champs recommandés. Par défaut, ces mesures sont configurées pour contribuer respectivement à hauteur de 60 % et 40 % au score agrégé du KPI d'exhaustivité. Vous pouvez modifier ce poids proportionnel des champs obligatoires et des champs recommandés dans le KPI d'exhaustivité pour qu'il soit, par exemple, 25 % et 75 %

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

respectivement. Vous pouvez également modifier les pondérations proportionnelles des KPI d'exhaustivité, de conformité et d'exactitude dans le score global agrégé.

Pour modifier les poids d'agrégation, vous devez accéder directement à la table Préférences de mesures d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric_pref], où ces paramètres sont stockés. Toutefois, les paramètres personnalisés ne sont utilisés que si le système est configuré pour utiliser des méthodes de calcul héritées.

Si Prise en charge de domaine : extensions de domaine est activée, vous pouvez configurer les préférences d'agrégation par domaine. Par défaut, les pondérations des KPI ont des paramètres par défaut et les mesures sont définies globalement.

Avant de commencer

Basculez le bouton **Utiliser des méthodes de calcul héritées** sur le tableau de bord d'intégrité CMDB pour utiliser les méthodes de calcul héritées. Les paramètres de pondération personnalisés ne sont utilisés dans les calculs de score agrégé que si l'utilisation des méthodes de calcul héritées est en vigueur.

Rôle requis : itil ou itil_admin

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** , puis, dans le filtre de navigation, saisissez `cmdb_health_metric_pref.list` pour ouvrir la table Préférences de mesures d'intégrité CMDB.
2. Sélectionnez une mesure, un KPI ou l'entrée `Overall` , et définissez son `Weighted average contribution` attribut sur le pourcentage que vous souhaitez.

   Assurez-vous que la somme des pourcentages de poids totalise 100 % pour l'agrégation respective :

   - La somme des pourcentages de pondération de toutes les mesures d'un KPI doit totaliser 100.
   - La somme des pourcentages de pondération des trois KPI (exactitude, conformité, exhaustivité) doit totaliser 100.

Propriétés système d'intégrité CMDB

Configurez les propriétés système suivantes pour personnaliser la façon dont Intégrité CMDB surveille et évalue l'intégrité des CI.

Rôle requis : itil_admin

> **Remarque :**
> ***pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez*** `sys_properties.list` ***dans le filtre de navigation.***

Propriété	Description
Temps maximal, en minutes, pendant lequel un processeur de mesures individuelles sera exécuté dans chaque cycle planifié [glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime]	Si le traitement d'une mesure dépasse la durée spécifiée, le traitement de l'intégrité CMDB s'arrête jusqu'à ce que l'exécution de la tâche d'intégrité CMDB suivante soit planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 120 • Emplacement : accédez à **Tous** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**. Dans le volet droit, sélectionnez **Propriétés système**. Pour des raisons de performances, il est recommandé de ne pas définir cette propriété sur une valeur supérieure à 120. **Remarque :** Si vous saisissez une valeur non valide, la valeur par défaut est utilisée.
Attribut de la table [cmdb_ci] qui fait référence à la table Utilisateur ou Groupe d'utilisateurs. Les graphiques du tableau de bord Intégrité CMDB utilisent cet attribut pour déterminer la propriété des CI. glide.cmdb.health.ci_ownership_field	Attribut de la table [cmdb_ci] utilisé par le tableau de bord Intégrité CMDB pour déterminer la propriété du CI. • Type : chaîne • Valeur par défaut : managed_by_group • Emplacement : accédez à **Tous** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**. Dans le volet droit, sélectionnez **Propriétés système**.
glide.cmdb.logger.use_syslog. CMDBHealth	Liste séparée par des virgules qui contrôle le niveau de journalisation des tâches d'intégrité CMDB. La journalisation crée des entrées dans les journaux système pour capturer les messages générés par le processus d'audit d'intégrité à chaque exécution. Cette journalisation facilite le débogage en cas d'échec. Par exemple, pour consigner les messages d'erreur et d'information, définissez la valeur sur « erreur, info ». • Type : chaîne • Valeur par défaut : erreur • Autres valeurs possibles : Liste séparée par des virgules avec l'une des valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	◦ infos ◦ erreur ◦ avertir Ou '*' qui équivaut à inclure toutes les valeurs possibles. • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].
glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only	Lorsque la valeur est définie sur vrai, les résultats d'intégrité provenant de sources autres que l'audit d'intégrité CMDB (telles que Découverte dans le cloud) sont désactivés. Seuls les résultats générés par l'audit d'intégrité CMDB apparaissent pour les KPI dans le tableau de bord d'intégrité CMDB. Par exemple, par défaut, si un CI est déterminé comme périmé par Découverte, il est compté comme périmé pour le KPI d'exactitude, même si l'audit d'intégrité CMDB n'a pas déterminé que ce CI est périmé. Toutefois, dans ce cas, l'exploration de la mesure des CI périmés affiche toujours les CI dans lesquels la source est Découverte dans le cloud. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]. • Pour en savoir plus: ◦ KPI et mesures d'intégrité CMDB ◦ Discovery pour VMware vCenter
glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis	Exclure les CI dépendants pour la mesure d'intégrité CMDB obsolète. Lorsque cette option est activée, la péremption des CI dépendants n'est pas vérifiée, quelles que soient les règles de péremption ou d'inclusion définies pour les types de CI respectifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].

Activer et configurer une tâche de tableau de bord de l'intégrité CMDB

Activez et configurez les tâches du tableau de bord de l'intégrité CMDB qui traitent les tests d'intégrité CMDB, afin de commencer à calculer les scores d'intégrité CMDB pour les , `compliance`les `correctness` KPI, les mesures associées et les `completeness`relations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le système de base, les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB sont désactivées par défaut. Activez et configurez la tâche respective pour le KPI d'intégrité CMDB pour lequel vous souhaitez collecter et agréger des données. Vous pouvez planifier une tâche pour qu'elle s'exécute selon un calendrier récurrent ou l'exécuter une seule fois à tout moment.

Pour plus d'informations sur le fonctionnement des tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB, consultez le billet de blog Présentation des numéros du tableau de bord d'intégrité CMDB dans la ServiceNow communauté.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**.
2. Sélectionnez **Travaux planifiés** dans la barre de gauche, puis sélectionnez la tâche que vous souhaitez activer ou configurer.

Tâche du tableau de bord de l'intégrité CMDB	Description
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score d'exhaustivité	Script pour le calcul du KPI d'exhaustivité de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score de conformité	Script pour le calcul du KPI de conformité de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score d'exactitude	Script pour le calcul du KPI d'exactitude de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score de relations	Script pour le calcul du KPI de relations des CI de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB : processeur de conformité de relation	Script pour calculer la conformité des relations avec les relations suggérées et avec les règles d'hébergement et d'imbrication.

3. Vérifiez la configuration par défaut et mettez-la à jour si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche. Laissez ce champ avec le nom pré-rempli.
Actif	Sélectionner pour activer la tâche.
Conditionnel	Si cette option est activée, la condition inscrite dans le script doit être évaluée comme vraie avant que la tâche puisse être exécutée.
Exécuter	Configurez la planification pour l'exécution de la tâche ou sélectionnez **Sur demande** pour exécuter la tâche manuellement si nécessaire. Si **Actif** est sélectionné, des champs supplémentaires apparaissent en fonction de votre choix. Par exemple, **Intervalle de répétition** (lorsque **l'exécution** est définie sur **Périodiquement**) et **Durée** pour différents paramètres **d'exécution**. Renseignez les détails pour définir des temps d'exécution précis.
Fuseau horaire	Fuseau horaire local.
Exécuter ce script	Le script de la tâche. **Remarque :** Les modifications apportées au script peuvent entraîner un comportement inattendu.

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement la tâche une fois.

Résultats

Une fois que vous avez activé une tâche du tableau de bord de l'intégrité CMDB, les résultats du KPI sont agrégés et s'affichent dans le tableau de bord d'intégrité CMDB et le widget d'intégrité des CI sur les formulaires CI, aux niveaux de la CMDB, de la classe et des CI.

Expérience d'intégrité CMDB dans l'espace de travail CMDB

Affichez les tableaux de bord Intégrité CMDB et utilisez d'autres fonctionnalités liées à l'intégrité CMDB dans Espace de travail CMDB.

À partir de la version 7.0 de l'Espace de travail CMDB , l'intégrité CMDB est entièrement intégrée à Espace de travail CMDB. Espace de travail CMDB est requis pour accéder aux fonctionnalités d'intégrité CMDB, principalement pour :

- Afficher le tableau de bord d'intégrité CMDB
- Afficher l'intégrité des relations
- Afficher l'intégrité du CI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En outre, vous pouvez utiliser la page de destination de l'Espace de travail CMDB et ses vues pour accéder aux vignettes d'intégrité CMDB basées sur les activités et les agrégations d'intégrité CMDB. Par exemple :

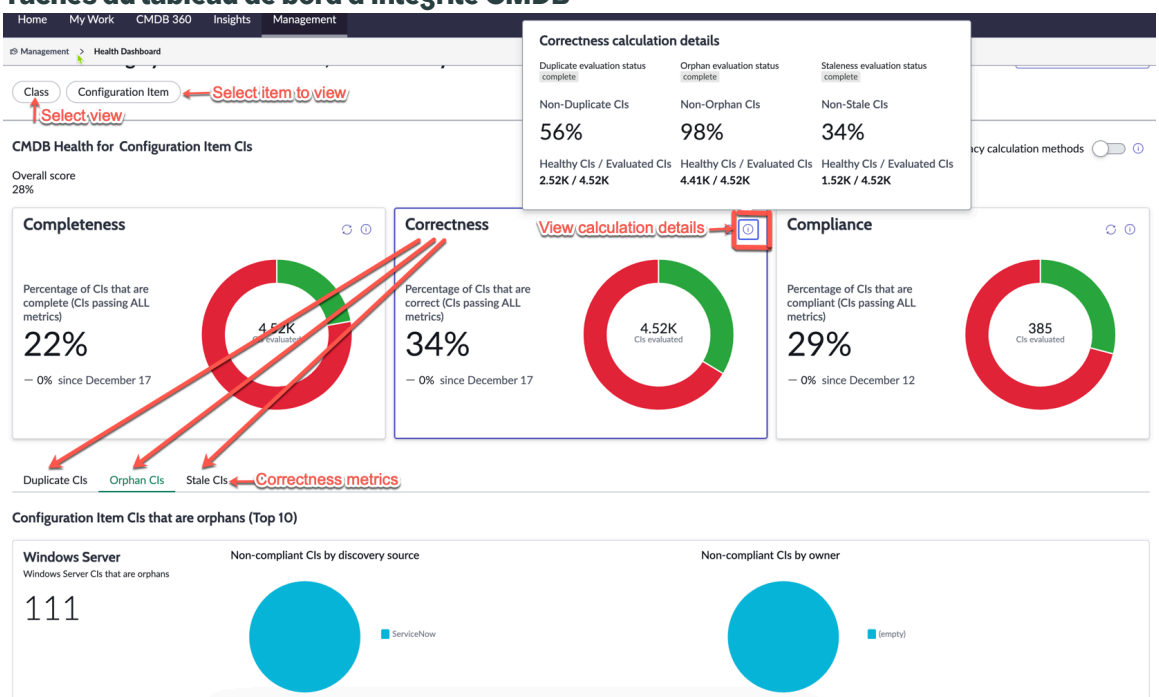
- Utilisez la vignette Actions importantes de la page de destination pour accéder aux cartes contenant des tâches liées à l'intégrité CMDB, telles que les tâches de déduplication.
- Utilisez la vignette Intégrité CMDB pour afficher les scores d'intégrité globaux des KPI d'exhaustivité, de conformité et d'exactitude, et pour explorer le tableau de bord Intégrité CMDB dans Espace de travail CMDB.
- Utilisez des tuiles dans l'ensemble de l'espace de travail CMDB pour explorer les vues d'ensemble de l'intégrité de CI spécifiques.

Afficher le tableau de bord d'intégrité CMDB

Le tableau de bord d'intégrité CMDB sert d'emplacement central pour afficher en un coup d'œil les rapports d'intégrité détaillés de votre CMDB. En outre, il fournit des fonctions permettant de corriger les problèmes détectés par l'intégrité CMDB afin d'améliorer l'intégrité CMDB.

Une fois que vous avez configuré l'intégrité CMDB et les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB activés, le tableau de bord d'intégrité CMDB affiche des données significatives qui sont automatiquement collectées et calculées selon un calendrier récurrent. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'intégrité CMDB.

Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB



Accès

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour accéder au tableau de bord d'intégrité CMDB :

Dans l'espace de travail CMDB

1. Accédez aux **espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, puis, dans la section Liens rapides, sélectionnez le lien Tableau **de bord de l'intégrité CMDB** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre de navigation

Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB** , puis sélectionnez l'une des vues de tableau de bord suivantes :

- **Vue de classe** : vue par défaut du tableau de bord d'intégrité CMDB, affichant les rapports d'intégrité des CI et des classes dans la hiérarchie CMDB.
- **Vue du service** : rapports d'intégrité des services avec des détails sur les CI par service.
- **Vue du groupe d'intégrité** : rapports d'intégrité pour les groupes CMDB de type Intégrité avec des détails pour les CI par groupe.

Besoin du rôle : l'utilisation du tableau de bord d'intégrité CMDB nécessite le rôle asset, itil ou cmdb_user.

Méthodes de calcul héritées

Par défaut, toutes les mesures et tous les KPI sont définis avec un pourcentage de poids spécifique dans les calculs de score. Toutefois, vous pouvez utiliser les méthodes de calcul héritées qui étaient utilisées jusqu'à la Washington DC version en activant le bouton **Utiliser les méthodes de calcul héritées** (nécessite le rôle sn_cmdb_admin) sur le tableau de bord Intégrité CMDB. Dans ces méthodes, le calcul des scores d'agrégation est basé sur les paramètres de pondération des mesures dans leur KPI et les KPI dans le score global. Utilisez les méthodes de calcul héritées lorsqu'il est important de réfléchir à des poids spécifiques de mesures et de KPI dans l'évaluation de l'intégrité CMDB de votre organisation.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des pondérations de calcul pour les mesures, les KPI et le score global, voir Configurer les poids d'agrégation pour les scores d'intégrité CMDB.

Vignettes de KPI

Les vignettes des KPI Exhaustivité, Exactitude et Conformité sur le tableau de bord affichent l'intégrité agrégée pour les CI de la classe spécifiée (et de ses descendants), du groupe d'intégrité ou du service spécifié. Le pourcentage agrégé du KPI est représenté dans l'anneau comme suit :

- Vert : représente les CI conformes sur toutes les mesures du KPI
- Rouge : représente les CI qui ont échoué à une ou plusieurs mesures

La distribution de la conformité des mesures peut varier considérablement d'un CI à l'autre. Par exemple, un seul CI échouant à toutes les mesures ou 3 CI uniques échouant chacun à une mesure différente se traduiront par un score final d'agrégation de KPI différent.

Vous pouvez afficher des détails supplémentaires et explorer plus en détail le tableau de bord d'intégrité CMDB :

- Pointez sur les portions verte et rouge dans les rapports en anneau pour afficher les détails.
- Sélectionnez l'icône Afficher les détails du calcul (« i ») dans une vignette KPI pour afficher les détails du calcul de l'échec et de la réussite de chacune des mesures KPI. Les détails du calcul indiquent également l'état du calcul, par exemple terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez la vignette KPI, puis l'onglet d'une mesure pour laquelle vous souhaitez afficher plus de détails. Pour chaque mesure, le tableau de bord affiche jusqu'à dix classes (chaque classe dans sa propre tuile) avec le nombre le plus élevé de CI non conformes pour la mesure. Chaque vignette d'une classe affiche le nombre total de CI non conformes, ainsi que les rapports circulaires de ces CI non conformes par source de détection et par propriétaire.

  Par exemple :

  1. Sélectionnez la vignette Exactitude.
  2. Sélectionnez l'onglet CI orphelins.
  3. En supposant que le plus grand nombre de CI non conformes à la mesure orpheline sont des serveurs Windows, la première vignette affiche les détails de ces CI. La mosaïque affiche le nombre total de CI de serveur Windows orphelins. Cette vignette affiche également les rapports circulaires de ces CI, l'un par source de découverte et l'autre par propriétaire.
  4. Sélectionnez un CI dans la vue de liste pour ouvrir son formulaire CI.
  5. Faites défiler la vignette Intégrité du CI jusqu'aux widgets Intégrité CMDB contenant des détails sur l'intégrité du CI.

indique que le seuil maximal de défaillances pour la mesure a été atteint. Les tests de la mesure sont interrompus pour ce cycle et tous les résumés agrégés associés affichent 0 %.

Score global

Le score global apparaît sur le tableau de bord au-dessus des tuiles des KPI et représente le score d'intégrité agrégé pour la CMDB. Le score global est calculé comme une agrégation des trois KPI (exactitude, exhaustivité et conformité). Par défaut, le score global est une moyenne simple des scores KPI. Toutefois, si l'utilisation des méthodes de calcul héritées est en vigueur, le score global est basé sur les paramètres de pondération de l'un des KPI.

Vue de classe dans le tableau de bord Intégrité CMDB

La vue de classe affiche les rapports d'intégrité des CI et des classes dans la hiérarchie CMDB. Sélectionnez n'importe quelle classe dans la hiérarchie de la CMDB pour filtrer toutes les tuiles du tableau de bord afin d'afficher uniquement les données d'intégrité des CI de la classe sélectionnée et de ses classes enfants.

Sélectionnez la liste déroulante **Classe** pour passer à la vue **Groupe d'intégrité** ou **Service** .

Vue Groupe d'intégrité dans le tableau de bord d'intégrité CMDB

Sélectionnez la vue **Groupe d'intégrité** pour afficher les rapports d'intégrité des CI d'un groupe d'intégrité CMDB. Sélectionnez n'importe quel groupe d'intégrité pour filtrer toutes les tuiles du tableau de bord afin d'afficher uniquement les données d'intégrité des CI du groupe d'intégrité sélectionné.

Sélectionnez la liste déroulante **Groupe d'intégrité** pour basculer vers la vue **Classe** ou **Service** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue Service dans le tableau de bord Intégrité CMDB

Sélectionnez la vue **Service** pour afficher les rapports d'intégrité des CI d'une classe de service, par exemple *Business Service*, y compris le CI de service lui-même. Sélectionnez n'importe quel service pour filtrer toutes les tuiles du tableau de bord afin d'afficher uniquement les données d'intégrité des CI dans le service sélectionné.

Remarque :
Le module d'extension principal Gestion des événements et mappage des services doit être activé pour activer des données significatives dans la vue de service.

Sélectionnez la liste déroulante **Service** pour basculer vers la vue **Groupe d'intégrité** ou **Classe** .

Paramètres affectant la vue de service :

- La vue de service utilise les paramètres des *Business Service*classes , *Manual Service*et *Technology Management Service* .
- La vue Service n'inclut pas tous les services de la table Service [cmdb_ci_service]. Seuls les services de la table cmdb_ci_service_auto et de ses descendants (cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_service_manual, cmdb_ci_query_based_service) sont inclus.
- La propriété système glide.cmdb.services_hierarchy_limit limite le nombre de CI de service qui apparaissent dans la vue de service. Cette limite s'applique à toutes les classes enfants de la classe d'instance de service [cmdb_ci_service_auto] et est définie sur 10 000 par défaut.

Afficher l'intégrité des relations

Affichez les scores d'intégrité pour l'intégrité de la relation, tels que les relations orphelines, périmées et en double, dans le tableau de bord Intégrité de la relation.

Avant de commencer

La tâche Tableau de bord de l'intégrité CMDB - Tableau de bord du processeur de conformité de relation doit s'exécuter pour générer des données pour ces rapports.

Remarque :
En règle générale, n'activez cette tâche que si vous avez besoin des rapports de relation, car cette tâche peut affecter les performances.

Rôle requis : itil ou asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord Intégrité de la relation affiche divers tableaux de résultats pour les indicateurs d'intégrité des relations CI dans votre CMDB. Il contient des rapports en anneau pour les relations en double, orphelines ou périmées, répartis par type de relation. Vous pouvez explorer ces graphiques pour plus de détails.

indique que le seuil maximal de défaillances pour la mesure a été atteint. Les tests de la mesure sont interrompus pour ce cycle et tous les résumés agrégés associés affichent 0 %. Passez en revue les règles du tableau de résultats qui pourraient être inefficaces ou la CMDB pourrait être dans un état instable.

Rapports d'intégrité CMDB pour les mesures suivantes :

Relation en double

Relations qui ont le même parent, enfant et le même type de relation.

Relation orpheline

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un parent, un enfant ou un type de relation manquant.

Relation périmée

Une relation dans laquelle l'un des CI est périmé. Pour un CI périmé, ses relations associées sont également périmées.

En outre, les rapports de conformité de relation suivants, avec répartition par types de relations, sont disponibles :

Relations non conformes à toutes les règles de relation

Relations qui ne sont conformes à aucune règle de gouvernance des relations , y compris les relations suggérées et les règles de relation dépendante.

Relations non conformes aux relations suggérées

Les relations CI suggérées sont utilisées comme règles pour tester si les relations sont conformes aux relations suggérées spécifiées.

Relations non conformes aux règles d'imbrication

Les règles d'imbrication sont utilisées pour tester si les relations sont conformes aux relations d'imbrication spécifiées.

Relations non conformes aux règles d'hébergement

Les règles d'hébergement sont utilisées pour tester si les relations sont conformes aux relations d'hébergement spécifiées.

Pour chacun des rapports de conformité, le test d'une relation nécessite une règle (relation suggérée, règle d'hébergement ou règle d'imbrication) dans laquelle les classes CI parent et enfant correspondent aux classes CI parent et enfant dans la relation testée. Si les types de relation de la règle et de la relation testée ne correspondent pas, la relation n'est pas conforme. Si aucune règle applicable n'est trouvée, la relation est considérée comme conforme. Les règles s'appliquent aux classes spécifiées dans la règle, ainsi qu'aux classes descendantes. Par conséquent, lors du test d'une relation, les règles qui s'appliquent aux parents ascendants des CI dans la relation testée sont utilisées. S'il existe plusieurs règles qui correspondent aux classes CI parent et enfant de la relation testée, la relation testée ne doit satisfaire qu'à une seule de ces règles pour être conforme.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, puis, dans la section Liens rapides, sélectionnez le lien Tableau **de bord de l'intégrité** de la relation.
3. Examinez les rapports en anneau et les graphiques dans les sections Vue d'ensemble de l'intégrité de la relation et Vue d'ensemble de la conformité de la relation du tableau de bord.
   Les résultats du rapport sont regroupés par type de relation, et vous pouvez les explorer plus en détail :
   - Pointez sur un rapport en anneau pour afficher plus de détails sur les relations conformes et non conformes.
   - Pointez sur une barre dans un histogramme pour afficher plus de détails sur la barre.
   - Sélectionnez une barre dans un graphique à barres pour explorer une vue de liste de toutes les relations associées qui ne sont pas conformes. La vue de liste inclut le champ Description de la **défaillance** qui répertorie une seule règle non respectée par la relation, même s'il existe d'autres règles non respectées par la relation.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur le dépannage, consultez l'article de la base de connaissances Comment identifier et supprimer les enregistrements de relation CI CMDB en double ou ceux qui ont des relations parent/enfant orphelines ou manquantes [KB0780988].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Activer et configurer une tâche de tableau de bord de l'intégrité CMDB

Afficher l'intégrité du CI

Affichez le rapport d'intégrité CMDB pour un CI individuel sur le formulaire CI dans Espace de travail CMDB.

Avant de commencer

À partir de la version 7.0 de l'Espace de travail CMDB , l'intégrité CMDB est entièrement intégrée à l'espace de travail CMDB et est requise pour accéder aux fonctionnalités d'intégrité CMDB, notamment pour afficher l'intégrité des CI.

Rôle requis : sn_cmdb_user (utilisateur CMDB)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scores d'intégrité des CI sont basés sur les paramètres des KPI et des mesures d'intégrité CMDB. Les agrégations sont calculées en temps réel à partir des données stockées dans les tables liées à l'intégrité que les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB mettent à jour selon un calendrier récurrent. Les KPI d'exhaustivité et d'exactitude sont toujours à jour. Toutefois, le KPI de conformité dépend des cycles d'audit et de la tâche de tableau de bord qui n'a `CMDB Health Dashboard - Compliance Score Calculation` peut-être pas encore été exécutée.

Pour vous assurer que les dernières mises à jour de ces KPI sont reflétées, accédez à la tâche de tableau de bord Intégrité CMDB correspondante et sélectionnez **Exécuter maintenant**. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer une tâche de tableau de bord de l'intégrité CMDB.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire CI pour un CI, dans Espace de travail CMDB.
   - Sur un formulaire CI qui n'est pas dans Espace de travail **CMDB, sélectionnez Ouvrir dans Espace de travail CMDB**.

     Rôle requis : sn_cmdb_user (minimum)
   - Dans Espace de travail CMDB, sélectionnez un CI dans une vue de liste pour ouvrir le formulaire du CI. Par exemple, dans le tableau de bord Intégrité CMDB, explorez une vignette KPI, puis sélectionnez un CI dans la vue de liste de la mosaïque.
2. Sélectionnez les poignées droite (>) ou gauche (<) dans la vignette Intégrité des CI pour afficher tous les widgets liés à l'intégrité des CI.

Résultats

Les widgets de la vignette Intégrité du CI sur le formulaire CI affichent l'intégrité agrégée du CI à l'aide des codes de couleur suivants :

- Vert : le CI a réussi le test d'intégrité (par exemple, ce n'est pas un doublon).
- Rouge : le CI a échoué au test d'intégrité (par exemple, il s'agit d'un doublon)
- Gris : le CI n'a pas été testé pour cette mesure, car le seuil n'a pas été défini pour le CI (classe) dans le module CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'absence de règles ou d'autres définitions de classe peuvent empêcher l'évaluation de certains scores d'intégrité pour un CI. Les résultats du widget Intégrité des CI dans ces situations sont décrits ci-dessous :

Dupliquer

- Si aucune règle d'identification ([cmdb_identifier]) n'est définie pour la classe du CI ou ses ancêtres : Une notification à cet effet s'affiche.
- Si seules les règles d'identification dépendantes sont définies : La notification non applicable s'affiche.

Orphelin

- Si le CI est exclu par les règles d'inclusion d'intégrité : La notification non applicable s'affiche.
- Si aucune règle déterminant les orphelins (dans la table [cmdb_health_orphan_rule]) n'est définie pour la classe du CI ou ses ancêtres : Une notification indiquant qu'une règle est manquante s'affiche.

Péremption

- Si le CI est exclu par les règles d'inclusion d'intégrité : La notification non applicable s'affiche.
- Si aucune règle de péremption (dans la table [cmdb_health_staleness_rule]) n'est définie pour la classe du CI ou ses ancêtres : Une notification indiquant qu'une règle est manquante s'affiche.

Audit

- Si aucun audit ([cert_audit]) n'est défini pour le CI (le widget Intégrité du CI vérifie uniquement les états souhaités et les audits scriptés) : la notification non applicable s'affiche.
- S'il existe des audits définis pour le CI, mais que les audits n'ont pas été exécutés : La notification non applicable s'affiche.

Information associée

Activer et configurer une tâche de tableau de bord de l'intégrité CMDB

Chronologie des changements de CI

Créer une règle de rattrapage de la CMDB

Une règle de rattrapage CMDB est associée à une tâche créée pour un test d'intégrité CMDB ayant échoué. Une règle de rattrapage CMDB est appliquée automatiquement ou manuellement pour exécuter un workflow de rattrapage qui peut, par exemple, supprimer les CI périmés.

Avant de commencer

Vous devez d'abord créer et publier un workflow de rattrapage qui résout le problème de CI, stocké dans la table Workflow [wf_workflow]. Le workflow peut être un workflow régulier ou un workflow Orchestration et doit respecter les exigences suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La table du workflow doit correspondre au type de tâche indiqué dans la règle de rattrapage.
- Le workflow n'est pas configuré avec des conditions de filtre en définissant **Si la condition correspond** à `Aucune`, de sorte que les filtres de la règle de rattrapage CMDB s'appliquent.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des workflows classiques, reportez-vous à la section Classic Workflow .

Rôle requis : itil_admin (en plus d'ITIL)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Rattrapages CMDB**.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire Règle de rattrapage CMDB.

Champ	Description
Nom	Nom de la correction.
Type de tâche	Type de tâches liées à l'intégrité CMDB auxquelles appliquer le rattrapage.
Filtre des tâches	Filtre les tâches auxquelles appliquer le rattrapage. Applique également une remontée pas à pas sur les champs CI afin que le rattrapage soit appliqué aux tâches associées aux CI correspondants.
Exécution	○ Manuel : la correction est appliquée manuellement. ○ Automatique : le workflow est appliqué une seule fois, lors de la création d'une tâche qui correspond au **type de tâche** et au **filtre de tâche**.
Actif	Autoriser l'exécution du workflow.
Workflow	Workflow de rattrapage de la CMDB (classique ou Orchestration) qui s'exécutera automatiquement ou manuellement, selon le paramètre **d'exécution** . Vous pouvez cliquer sur **l'icône Rechercher à l'aide de la liste** , puis sur **Nouveau** pour créer un workflow.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Si **l'exécution** est définie sur Automatique, la règle `Run remediations for CMDBHealth task` métier applique le workflow de rattrapage aux CI qui correspondent au filtre Tâche. Si **l'exécution** est définie sur Manuel, vous pouvez appliquer manuellement le workflow de rattrapage défini dans la règle.

Information associée

Remontée pas à pas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer le rattrapage CMDB

Lancez manuellement un workflow pour corriger un CI ayant échoué à un test d'intégrité CMDB. Par exemple, vous pouvez corriger les CI orphelins ou périmés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Pour appliquer manuellement un rattrapage CMDB, il doit exister une règle de rattrapage CMDB, dans laquelle **l'exécution** est définie sur **Manuel**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'exception des mesures d'intégrité en double et d'audit, vous pouvez choisir de créer des tâches pour les échecs des tests d'intégrité d'une mesure.
Pour corriger les défaillances de la mesure en double, utilisez des tâches de déduplication.

Pour toutes les mesures, à l'exception de l'audit, chaque CI ayant échoué à un test de mesure est associé à une seule tâche. Étant donné qu'un CI peut faire échouer plusieurs audits, un seul CI peut être associé à plusieurs tâches d'audit. La première de ces tâches se trouve dans le champ **Tâche** , et toutes les tâches supplémentaires se trouvent dans le champ **Tâches supplémentaires** . Pour corriger les défaillances de la mesure d'audit, consultez les tâches d'audit pour les audits auxquels le CI a échoué.

La correction CMDB est appliquée dans le Application de stockage Espace de travail CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Accueil** dans la barre de menus de l'espace de travail CMDB, puis, dans la section Liens rapides, sélectionnez le lien Tableau **de bord de l'intégrité CMDB** .
   Assurez-vous que le tableau de bord Intégrité CMDB est dans la vue **Classe** .
3. Sélectionnez l'une des vignettes de KPI (Exhaustivité, Exactitude ou Conformité).
4. Sélectionnez l'onglet de mesures associé au rattrapage que vous souhaitez appliquer (par exemple, les CI périmés), puis l'une des tuiles de classe.
5. Dans la vue de liste des CI non conformes pour la mesure, sélectionnez le lien de tâche (dans la colonne Tâche) pour un CI que vous souhaitez corriger.
6. Sur le formulaire de **rattrapage, sélectionnez Rattraper**.
7. Dans la boîte de dialogue Rattraper, sélectionnez le workflow de rattrapage que vous souhaitez appliquer.
   La liste des workflows de rattrapage est basée sur le type de mesure d'intégrité (par exemple, orpheline, périmée) et sur le filtre défini pour le workflow dans la règle de rattrapage associée.
8. Sélectionnez **Suivant**.

Information associée

Créer une règle de rattrapage de la CMDB

Suivi du processus d'intégrité CMDB

Utilisez les informations suivantes pour suivre et résoudre les problèmes liés aux processus d'intégrité CMDB.

Connexion

Par défaut, seuls les messages d'erreur sont journalisés dans la table syslog, avec le nom source CmdbHealth. Pour activer la journalisation des messages « info » et « warning » (qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont généralement journalisés au début et à la fin de chaque cycle de traitement), mettez à jour la propriété système glide.cmdb.logger.use_syslog. CMDBHealth. Pour en savoir plus sur l'utilisation de cette propriété, reportez-vous à la section Propriétés système d'intégrité CMDB.

Statut du traitement

Si les travaux planifiés sont activés, mais que les données ne s'affichent pas sur le tableau de bord <ph keyref="var.config-mgmt-database-short"/>, vous pouvez vérifier l'état du traitement dans la table État de la mesure d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric_status]. En fonction de l'état de la *inactive* mesure, décidez de la marche à suivre.

Initialement, l'état de toutes les mesures est « En cours ».

États finaux possibles d'une mesure :

Terminé

Toutes les classes sont traitées et le nombre d'échecs est inférieur au seuil de défaillances maximales.

Nbre max. de défaillances

Le nombre d'échecs de cette mesure a atteint le seuil de défaillances maximales. Le traitement a été abandonné et sera redémarré lors de la prochaine exécution.

Pause du délai d'expiration quotidien

Le processeur a atteint la limite de temps de traitement. Le traitement est en pause et reprendra lors de la prochaine exécution.

À la fin d'un cycle de traitement, l'état final d'un KPI dépend de l'état final de ses mesures associées. État final possible d'un KPI :

Terminé

Toutes les mesures associées sont à l'état Terminé et le calcul du score est terminé.

Incomplet

Le score n'est pas calculé, car l'une des mesures associées a atteint ses seuils d'échec maximum.

Pause du délai d'expiration quotidien

Délai expiré, car l'une des mesures associées a atteint sa limite de temps de traitement.

Temps de traitement

Si le traitement d'une mesure expire, vous pouvez déterminer quelle classe prend trop de temps à traiter. Utilisez ces informations pour déterminer si des règles de validation sont faibles.

La progression de chaque mesure est suivie dans la table État du processeur d'intégrité CMDB [cmdb_health_processor_status]. L'état des classes qui ont été traitées pour une mesure est Terminé et pour les classes qui doivent encore être traitées est Brouillon. En examinant l'heure de mise à jour de chaque classe, vous pouvez calculer la durée de traitement de chaque classe.

Enregistrements orphelins dus à une hiérarchie rompue

Les règles déterminant les orphelins peuvent détecter un CI orphelin, auquel vous ne pouvez pas accéder et supprimer. Il peut également y avoir une incompatibilité entre la vue de liste qui affiche les enregistrements orphelins et le nombre total d'enregistrements. Ces résultats sont dus au fait que des enregistrements sont supprimés dans la base de données à partir d'une seule table de la hiérarchie CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces enregistrements de CI ne sont pas accessibles via GlideRecord et doivent être supprimés directement de la base de données. Par conséquent, dans ce cas, pour supprimer un CI orphelin de la base de données, vous devez contacter le support pour obtenir de l'aide.

Les résultats des tests orphelins indiquent précisément où la hiérarchie est rompue. Par exemple, le message « Cet cmdb_ci_linux_server CI [91054fc24f22520053d6e1d18110c713] est un enregistrement manquant dans cmdb_ci_computer table » signifie qu'un enregistrement de ce sys_id doit être supprimé des tables CMDB, cmdb_ci, cmdb_ci_hardware, cmdb_ci_server et cmdb_ci_linux_server (la classe Computer se trouve entre les classes Matériel et Serveur dans la hiérarchie).

Audits scriptés ignorés

Un message d'erreur est enregistré si les résultats d'un audit scripté ne sont pas inclus dans le KPI de conformité. La raison peut être que le script de l'audit n'a pas été mis à jour pour remplir son champ de **date de dernière exécution** . Sans une valeur de **date de dernière exécution** , Intégrité CMDB n'est pas en mesure d'identifier ces résultats d'exécution dans le cadre d'une exécution d'audit complète récente et ignore ces résultats.

État du processus d'intégrité CMDB : seuil des défaillances atteint

Le tableau de bord d'intégrité CMDB affiche la chaîne « seuil d'échec atteint » lorsque le nombre de CI qui échouent aux tests de mesure atteint le seuil d'échec défini pour la mesure.

L'intégrité CMDB arrête le traitement de cette mesure dans le cycle actuel et, par conséquent, il n'existe aucun score d'intégrité agrégé pour la mesure. Le traitement fera l'objet d'une nouvelle tentative au cours du prochain cycle. En outre, l'état dans la table État de la mesure d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric_status] est défini `Max Failures` sur pour cette mesure.

Lorsque le score d'intégrité d'une mesure ne peut pas être évalué, l'état de traitement du KPI respectif (par exemple, exactitude) est défini sur `Incomplete`. Le tableau de bord Intégrité CMDB affiche la chaîne `Incomplete score` pour le KPI respectif. En outre, les scores d'intégrité agrégés de la mesure ne sont disponibles pour aucune classe de la hiérarchie CMDB.

Examinez et affinez les règles définies pour la mesure qui a atteint le nombre maximal de défaillances. Si une règle associée à la mesure est trop générique, ce qui entraîne un grand nombre d'échecs, essayez de l'affiner comme suit :

- Complétude:

  Passez en revue les champs obligatoires pour les classes associées et supprimez ceux qui ne sont pas critiques pour le score d'intégrité. Examinez également les champs recommandés à l'origine des échecs et supprimez ceux qui ne sont pas critiques pour le score d'intégrité.

  Pour plus d'informations, reportez-vous à Définir un attribut CI comme obligatoire et Définir un champ CI à recommander.

- Conformité:

  Examinez les échecs d'audit à partir des tâches d'audit et ajustez les audits pour réduire le nombre d'échecs. Pour plus d'informations, consultez KPI et mesures d'intégrité CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exactitude:
  - Orphelin : examinez les règles relatives aux orphelins et ajustez-les pour supprimer les échecs orphelins excessifs. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB.
  - Péremption : passez en revue la durée effective des classes à l'origine des échecs et ajustez la durée pour réduire le nombre d'échecs. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle de péremption de l'intégrité CMDB.
  - Dupliquer : examinez les tâches de déduplication et corrigez les tâches pour supprimer les CI en double et éviter de créer des enregistrements d'échec. Pour plus d'informations, consultez Rattraper une tâche de déduplication (héritée).

État du processus d'intégrité CMDB : score incomplet

Le tableau de bord Intégrité CMDB affiche la chaîne « score incomplet » pour une mesure lorsqu'il ne parvient pas à calculer le score de la mesure.

« Score incomplet » s'affiche lorsque :

- Le nombre de CI qui échouent aux tests d'une de ses sous-mesures atteint le seuil d'échec défini pour la mesure. Dans ce cas, l'état de traitement de la mesure parente respective (par exemple, Exactitude) est défini sur « incomplet » dans la table État de la mesure d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric_status]. Le traitement de la mesure défaillante dans le cycle en cours s'arrête et, par conséquent, il n'existe aucun score d'intégrité agrégé pour la sous-mesure ou pour la mesure parente.

  Pour corriger, vous devez résoudre la cause sous-jacente des CI qui échouent aux tests de sous-mesure. Reportez-vous à la section État du processus d'intégrité CMDB : seuil des défaillances atteint pour plus d'informations sur la résolution des défaillances de la sous-mesure.

- Une erreur s'est produite lors du traitement de la sous-mesure.

  Pour corriger, examinez les journaux système pour déterminer la cause de l'erreur. Après avoir résolu la cause du problème, redémarrez le traitement en exécutant manuellement la tâche de tableau de bord de mesures parente respective.

Référence d'intégrité CMDB

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les KPI et les mesures utilisés par Intégrité CMDB, ainsi que sur les tables, les travaux planifiés et les propriétés utilisés par Intégrité CMDB.

Séparation de domaine dans l'intégrité CMDB

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine en ce qui concerne l'intégrité CMDB. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble

Les tableaux de bord CMDB doivent être configurés avec leur propre ensemble de règles pour s'adapter au mieux aux besoins de l'utilisateur. CMDB Les tâches de tableau de bord respectent ces règles pour produire des rapports. Ceux-ci sont couverts dans des sections distinctes ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Intégrité CMDB

Pour que les tableaux de bord soient les plus efficaces, les utilisateurs doivent configurer le tableau de bord en conséquence. Pour ce faire, les règles d'orphelin, de péremption et d'inclusion sont configurées pour répondre à leurs besoins, ce qui affecte ensuite les rapports affichés sur le tableau de bord.

Les paramètres et les mesures définissent différents aspects de chaque application, car chaque domaine peut être configuré différemment. Ces règles s'ajoutent à celles qui sont incluses dans le système de base. Il existe différents types de propriétaires pour différents CI ; Chaque domaine a son propre ensemble de règles.

Les tests de mesures du domaine global se propagent vers les sous-domaines. Toutefois, les sous-domaines peuvent avoir leurs propres tests de mesures locaux qui remplacent les tests de domaine globaux. Jusqu'à la San Diego version, les tests de mesures locales des sous-domaines étaient appliqués aux CI du sous-domaine, ainsi qu'aux CI du domaine global (qui sont visibles sur les sous-domaines). Les CI de domaine global qui ont échoué aux tests de mesures des sous-domaines locaux peuvent avoir généré de grandes quantités de données en raison de données dupliquées.

À partir de la Tokyo mise en production, les CI dans le domaine global sont évalués uniquement par rapport aux tests de mesures spécifiés dans le domaine global. Dans les sous-domaines, les tests de mesures locales ne sont appliqués qu'aux CI de ce sous-domaine et ne sont pas appliqués aux CI du domaine global (même si les CI du domaine global sont visibles dans le sous-domaine). Les résultats d'intégrité des CI dans le domaine global apparaissent sur les sous-domaines et les résultats d'intégrité sur les sous-domaines reflètent ce nouveau comportement.

Remarque :
L'option Séparation de domaine est activée par défaut, mais chaque domaine peut être configuré selon les besoins.

Préférences d'intégrité

Configurez ces préférences lors de la configuration :

1. Propriétés système globales qui contrôlent l'intégrité CMDB : les propriétés système ne sont pas séparées par domaine. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Propriétés système d'intégrité CMDB.

2. Tâches du tableau de bord de l'intégrité CMDB : il existe une tâche de tableau de bord pour chaque KPI majeur, comme l'exhaustivité. Cette tâche permet de déterminer l'intégrité des CI dans tous les domaines activés. Il n'existe qu'une seule exécution de tâche pour tous les domaines, et les tâches elles-mêmes ne sont pas séparées par domaine.

   Les utilisateurs peuvent définir la fréquence à laquelle ils souhaitent exécuter les tâches ; Le rapport s'exécute pour tous les domaines. Plus le travail inclut de domaines, plus l'exécution du travail est longue.

3. Mesures d'intégrité : ces sélections sont séparées par domaine et adhèrent à la logique établie de « remplacements système » de Séparation de domaine. Les changements sont effectués en fonction du domaine pour lequel l'utilisateur est connecté. Les valeurs système de base sont définies au niveau du domaine global. La logique de domaine prioritaire signifie que ces valeurs s'appliquent à tous les domaines. Si les utilisateurs veulent des valeurs différentes pour un domaine, ils doivent être connectés à un domaine spécifique et modifier la propriété à partir de là. Le nouveau paramètre de propriété

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

s’applique uniquement à ce domaine et à tout domaine qui en hérite. Pour en savoir plus, consultez Mesures d’intégrité.

Remarque :
En ce qui concerne les KPI Exhaustivité, Conformité et Exactitude : les utilisateurs peuvent désactiver ce KPI s’ils ne souhaitent pas le voir dans le score du tableau de bord. Tous ces paramètres sont séparés par domaine et l’utilisateur peut définir des propriétés spécifiques pour le domaine.

a. Actif : ce paramètre est le plus important car il affecte la durée d’exécution des tâches. Plus il y a de domaines avec des marqueurs définis sur `Active`, plus les tâches prennent du temps. Il est préférable de sélectionner uniquement les domaines que vous souhaitez être `Active` et de rendre le reste comme `Active` = **faux**. Vous pouvez définir cela dans les préférences de santé. Les paramètres par défaut pour le domaine global sont `Active` = **vrai**, mais vous pouvez modifier ou désactiver des domaines spécifiques que l’utilisateur souhaite afficher dans le tableau de bord. Les utilisateurs doivent tenir compte de la hiérarchie du domaine lorsqu’ils modifient ces valeurs. S’il y a un grand nombre de domaines (>100), le travail peut prendre beaucoup de temps. Pour atténuer cela, définissez `Active` la valeur **sur faux** pour tous les domaines racines, désactivant ainsi tous les autres domaines de la hiérarchie. S’il existe une règle en haut, tous les domaines enfants héritent de cette règle.

b. `Failure Threshold`, `Create Task`, `Task Assignee Group` – Tous ces paramètres peuvent être définis différemment pour différents domaines en fonction de ce qui est nécessaire dans chaque domaine.

c. Exceptions : pour les mesures de relation (relation, relations en double, relations orphelines, relations périmées), le paramètre de seuil de défaillance n’est pas séparé par domaine. Le seuil de défaillance pour le domaine global est appliqué à tous les domaines. Par exemple, même si les utilisateurs devaient remplacer le seuil de défaillance d’un domaine, le paramètre de domaine global pour le seuil est toujours appliqué.

d. Dépannage / Détails de l’implémentation – Ces paramètres sont stockés dans la `cmdb_health_metric_pref` table, qui est séparée par domaine.

Règles liées à l’intégrité CMDB

Consultez les paramètres des règles liées à l’intégrité CMDB à l’adresse suivante :

- Obligatoire
- Recommandé
- Orphelin
- Péremption

La plupart des règles liées à l’intégrité CMDB sont séparées par domaine et fournies par les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent définir différentes règles pour différents domaines en se connectant à chaque domaine et en ajoutant/remplaçant des règles dans le Gestionnaire de classe de CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Exhaustivité
   a. Champs obligatoires : ils sont basés sur le schéma de classe défini dans la plateforme System dictionary et sont fixes pour tous les domaines. Celles-ci ne peuvent pas être modifiées.
   b. Champs recommandés : ils sont séparés par domaine. La table utilisée est Champs recommandés CMDB [cmdb_recommended_fields], qui est séparée par domaine. L'utilisateur peut les configurer pour différents domaines.
2. Exactitude
   a. Doublons : les doublons sont basés sur des règles d'identification, qui ne sont pas séparées par domaine, de sorte que les mêmes règles s'appliquent à tous les domaines.
   b. Orphelin – Les règles orphelines sont séparées par domaine ; Il existe différentes règles déterminant les orphelins pour différents domaines. Table utilisée dans la table Règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB [cmdb_health_orphan_rule] et séparée par domaine.
   c. Péremption : les règles de péremption sont séparées par domaine. La table utilisée est cmdb_health_staleness_rule. La règle système de base (60 jours) est définie pour le domaine global et est donc héritée par tous les domaines comme règle par défaut.
3. Conformité

   Audit : les scores d'audit sont basés sur l'état souhaité ou les audits scriptés définis dans le module de conformité par l'utilisateur. Les audits eux-mêmes sont séparés par domaine. Lorsque l'évaluation du score d'audit est activée pour un domaine, les scores sont basés uniquement sur les audits visibles dans ce domaine.

Règles d'inclusion d'intégrité :

- Les règles d'inclusion d'intégrité sont séparées par domaine. Les règles sont stockées dans la table cmdb_health_config qui est séparée par domaine.
- Chaque domaine peut avoir ses propres règles d'inclusion d'intégrité et règles spécifiques à chaque sous-mesure.
- Lorsqu'une règle d'inclusion d'intégrité est définie globalement, tous les sous-domaines héritent de la règle en fonction de la structure du domaine, et la règle peut être remplacée dans n'importe quel domaine.
- Lorsqu'une règle d'inclusion d'intégrité est définie au niveau de la classe de l'élément de configuration [cmdb_ci], toutes les classes descendantes héritent de la règle et la règle peut être remplacée à n'importe quel niveau de classe.

Tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB

Si le module d'extension Domain Support — Domain Extensions Installer est activé, le tableau de bord d'intégrité CMDB prend en charge les domaines :

- Le tableau de bord d'intégrité CMDB regroupe et signale les défaillances et les scores d'intégrité en fonction de la visibilité des CI par l'utilisateur dans le domaine. Si la visibilité de domaine permet à un utilisateur de voir un CI, alors la règle d'audit dans le domaine de cet utilisateur s'applique à ce CI, que le CI soit dans le domaine de l'utilisateur ou dans un domaine confiné. Si un CI échoue aux tests d'intégrité de différents domaines d'utilisateur, des enregistrements d'échec distincts sont créés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les utilisateurs peuvent configurer des paramètres de KPI et de mesures spécifiques aux besoins de leur domaine. Ainsi, différents domaines peuvent avoir des paramètres différents tels que actif/inactif et seuils.
- Un domaine enfant dérive les configurations d'intégrité de son domaine parent immédiat si le domaine enfant ne configure pas les siennes. Un domaine enfant peut remplacer les configurations du parent en les modifiant.

Tableaux de bord d'intégrité (vue de classe/vue de service/vue de groupe d'intégrité)

En général, les tableaux de bord Intégrité CMDB sont sensibles au domaine et affichent les données en fonction de l'utilisateur de domaine connecté. Si un utilisateur est connecté à un domaine et affiche un tableau de bord d'intégrité :

1. Seuls les scores des mesures activées dans ce domaine s'affichent (en fonction du marqueur Préférences `Active` d'intégrité comme indiqué ci-dessus).
2. Tous les scores sont basés sur les CI visibles à partir du domaine spécifique. (Il s'agit de règles de visibilité de domaine régulières : à partir de ce domaine, vous pouvez voir les CI dans le domaine global, le domaine spécifique, tout domaine enfant de ce domaine ou tout domaine qui est directement ou indirectement contenu par ce domaine.)
3. La vue de tableau de bord est basée sur les règles de domaine définies dans le mappage de domaine, par opposition à celles fournies par l'utilisateur connecté. Cette vue remplace toutes les règles de visibilité de domaine supplémentaires qu'un utilisateur connecté peut avoir. L'administrateur fixe les règles de base, mais ne définit pas chaque domaine individuel. L'administrateur peut donner à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs spécifiques une visibilité supplémentaire sur d'autres domaines et le tableau de bord ne change toujours pas. Le tableau de bord suit strictement les règles de domaine mentionnées ci-dessus, en fonction de la hiérarchie de domaine du domaine dans lequel l'utilisateur est connecté.
4. Comme expliqué dans la section Préférences d'intégrité, les utilisateurs peuvent définir différentes valeurs de préférence pour n'importe quel domaine qui ont un impact sur les scores indiqués dans le tableau de bord. Les préférences qui peuvent avoir un impact sur les scores comprennent **Seuil de défaillance** et **Actif**.
5. Comme expliqué dans la section Règles d'intégrité CMDB, les scores rapportés pour les mesures sont basés sur les règles d'intégrité définies pour celles-ci (règles de péremption, orphelin, recommandées, d'audit et d'inclusion) qui peuvent être définies différemment pour un domaine spécifique (dans le Gestionnaire de classe CI). Seules la mesure requise et la mesure en double sont basées sur des règles qui s'appliquent dans tous les domaines.
6. Vue du service/Vue du groupe – Ces rapports suivent également en grande partie les points ci-dessus. En règle générale, ces vues diffèrent des différentes vues/filtres du rapport d'intégrité. L'un est basé sur les règles métier, l'autre est basé sur les groupes d'intégrité CMDB.

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Composants installés avec l'intégrité CMDB

Plusieurs types de composants sont installés avec l'intégrité CMDB (incluse dans le module d'extension com.snc.cmdb), tels que les tables, les propriétés et les travaux planifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Propriétés installées

Propriété	Description
glide.cmdb.services_hierarchy_limit	Nombre maximal de CI de service pouvant apparaître dans le tableau de bord de service CMDB. Cette limite s'applique à toute classe enfant de la classe d'instance de service [cmdb_ci_service_auto]. • Type : nombre entier • Par défaut : 10 000 • Plage : 0-100 000 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. • Pour en savoir plus : Afficher le tableau de bord d'intégrité CMDB

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score d'exhaustivité	Script pour le calcul du KPI d'exhaustivité de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score de conformité	Script pour le calcul du KPI de conformité de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score d'exactitude	Script pour le calcul du KPI d'exactitude de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB – Calcul du score de relations	Script pour le calcul du KPI de relations des CI de l'intégrité CMDB.
Tableau de bord de l'intégrité CMDB : processeur de conformité de relation	Script pour calculer la conformité des relations avec les relations suggérées et avec les règles d'hébergement et d'imbrication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Ajouter des champs d'identificateur dans les règles recommandées	Définit tous les attributs de critères de toutes les entrées d'identificateur actives de toutes les règles d'identification actives, comme les champs recommandés. Ces champs recommandés ajoutés sont ensuite vérifiés par la tâche planifiée Tableau de bord d'intégrité CMDB : calcul du score d'exhaustivité lors de l'évaluation de la mesure d'intégrité recommandée.
Supprimer les champs d'identificateur dans les règles recommandées	Identifie tout champ recommandé qui est un attribut de critère dans toute entrée d'identificateur active dans toute règle d'identification active. Supprime alors le paramètre recommandé pour ce champ.

Tables installées

Table	Description
Mesure d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric]	Détails tels que l'activation d'un KPI ou d'une mesure, le seuil de défaillance maximal et d'autres paramètres pour tous les KPI et mesures d'intégrité CMDB.
Résultat d'intégrité CMDB [cmdb_health_result]	Résultats du cycle de traitement de l'intégrité CMDB le plus récent.
Tableau de résultats d'intégrité CMDB [cmdb_health_scorecard]	Scores d'intégrité actuels et historiques. L'état des enregistrements de scores historiques est « Historique » et celui des derniers enregistrements de score est « Terminé ».
Règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB [cmdb_health_orphan_rule]	Règles de calcul des enregistrements orphelins par classe.
Champs recommandés de la CMDB [cmdb_recommended_fields]	Champs recommandés par classe.
États des mesures d'intégrité CMDB [cmdb_health_metric_status]	Table interne qui suit l'état de chaque KPI et mesure en cours de traitement. Inclut l'état, la durée de traitement et la date de début du traitement. L'état d'un KPI ou d'une mesure passe de « En cours » à l'un des états suivants : • Terminé • MaxFailures • Délai d'expiration de traitement quotidien Le traitement d'un KPI ou d'une mesure expiré se poursuit le lendemain.
État du processeur de l'intégrité CMDB [cmdb_health_processor_status]	Table interne qui suit la progression du traitement de chaque KPI et mesure. Contient une liste des tables traitées pour chaque KPI, mesure et état de traitement. Les classes sont traitées séquentiellement, l'état passant de Brouillon > En cours > Terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

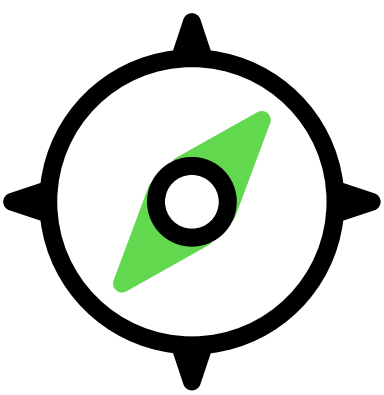
Table	Description
Relation CMDB - Résultats relatifs à l'intégrité de toutes les règles [cmdb_health_result_rel_all]	Stocke les résultats relatifs à l'intégrité de la relation, qui seront utilisés par le rapport Toutes les relations.

Conseiller de réussite CMDB

Il s'agit ServiceNow® Conseiller de réussite CMDB d'une fonctionnalité d'optimisation des données qui permet CMDB aux administrateurs d'obtenir des résultats commerciaux pour des applications ciblées telles que Gestion des actifs matériels (HAM) en améliorant Base de données de gestion des configurations (CMDB) la qualité des données.

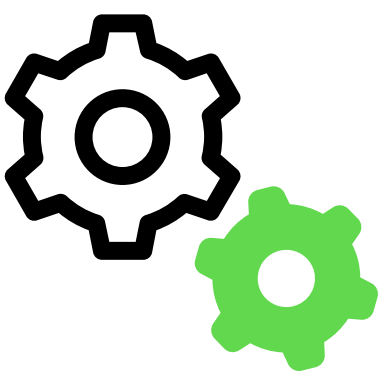
Premiers pas

Explorer



Découvrez les avantages de Conseiller de réussite CMDB.

Configurer



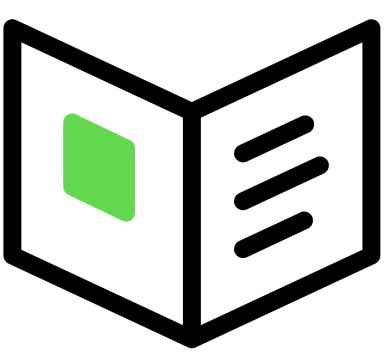
Planifiez et configurez votre implémentation.

Utiliser

Utiliser Conseiller de réussite CMDB pour HAM

.

Référence



Obtenez des détails sur les composants installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour Conseiller de réussite CMDB dans le ServiceNow Community
- Guide de bonnes pratiques relatif au mappage des actifs et des CI
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Conseiller de réussite CMDB

Conseiller de réussite CMDB Découvrez et passez en revue les avantages qu'elle peut offrir à différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Conseiller de réussite CMDB

Avec l'application, vous pouvez examiner et améliorer Gestion des actifs IT les règles (ITAM), les Conseiller de réussite CMDB politiques CMDB du gestionnaire de données et Base de données de gestion des configurations (CMDB) les paramètres adaptés à des applications spécifiques telles Gestion des actifs matériels que (HAM). Le conseiller aide à améliorer la qualité des données pour les classes d'éléments de configuration (CI) ciblées à l'aide de mesures personnalisées CMDB conçues pour soutenir vos résultats commerciaux.

Conseiller de réussite CMDB utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description	Rôles supplémentaires requis
CMDB Administrateur	Les utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin peuvent configurer et améliorer CMDB la précision des données en fonction de cas d'utilisation professionnels spécifiques. Grâce au suivi ciblé des CI, à des suggestions pratiques d'intégration de données et à des tableaux de bord spécifiques à l'application, le permet Conseiller de réussite CMDB aux CMDB administrateursd'améliorer CMDB la précision des données et d'obtenir des résultats commerciaux clés tels que HAM.	pa_viewer : nécessaire pour filtrer les données par catégories de modèle. pa_data_collector : nécessaire pour afficher l'horodatage des dernières données mises à jour sur le tableau de bord. **Important :** HAM Rôles requis spécifiques au tableau de bord : cmdb_inst_admin : nécessaire pour gérer les Connecteur du graphe de services connexions via SGC CentralConseiller de réussite CMDB. _user : nécessaire pour visualiser Découverte les modèlesConseiller de réussite CMDB avec un accès en lecture seule. _mid : requis pour passer en lecture Conseiller de réussite CMDB seule à l'affichageSchémas de découverte et de mappage des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description	Rôles supplémentaires requis
		_admin : nécessaire pour gérer Découverte les modèlesConseiller de réussite CMDB avec accès en écriture et en création.

Conseiller de réussite CMDB avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Configuration ciblée CMDB pour des résultats business spécifiques.	Axé sur les cas d'utilisation CMDB configuration	Administrateur CMDB
Visibilité améliorée	Tableau de bord avec des aperçus et des mesures consolidés	Administrateur CMDB
Amélioration continue de la qualité des données	Accès aux détails des KPI à partir du tableau de bord pour la surveillance des mesures, le suivi du rattrapage et les étapes de résolution guidées	Administrateur CMDB
Suggestions d'amélioration de la qualité des données	Panneau des actions de rattrapage disponible pour un graphique dans le tableau de bord	Administrateur CMDB
Meilleur alignement des règles et des CMDB politiques	Résumé des paramètres pour l'analyse des écarts et les conseils de configuration	Administrateur CMDB
Amélioration de CMDB la couverture et de la précision des données	Résumé des intégrations de données pour l'examen et l'évaluation des sources d'intégration	Administrateur CMDB

Traduction automatique

Cas d'utilisation

Vous pouvez l'utiliser Conseiller de réussite CMDB pour le HAM résultat commercial. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conseiller de réussite CMDB pour HAM.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Conseiller de réussite CMDB, consultez :

- Configurer Conseiller de réussite CMDB
- Utilisation Conseiller de réussite CMDB de pour HAM
- Référence Conseiller de réussite CMDB

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Conseiller de réussite CMDB

Effectuez les tâches de configuration pour commencer à utiliser le Conseiller de réussite CMDB.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Conseiller de réussite CMDB.

   Configurez Conseiller de réussite CMDB en installant l'application.

2. Affecter des rôles pour Conseiller de réussite CMDB les utilisateurs.

   Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Conseiller de réussite CMDB .

3. Optionnel: Configurer la visibilité du nombre d'enregistrements dans le Conseiller de réussite CMDB Tableau de bord pour la gestion de jeux de données volumineux.

   Améliorez les performances des tableaux de bord en masquant le nombre d'enregistrements Conseiller de réussite CMDB sur les clics dans les graphiques en anneau à l'aide d'une propriété système configurable.

Installer Conseiller de réussite CMDB

Vous pouvez installer l'application Conseiller de réussite CMDB (sn_cmdb_advisor) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le Conseiller de réussite CMDB Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Conseiller de réussite CMDB :

- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Conseiller de réussite CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Conseiller de réussite CMDB (sn_cmdb_advisor) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Conseiller de réussite CMDB les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Conseiller de réussite CMDB .

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Conseiller de réussite CMDB à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs avec la combinaison de rôles suivante peuvent utiliser l'application Conseiller de réussite CMDB .

Rôles requis

Rôle	Description
sn_cmdb_admin	Requis pour accéder à la page de destination du tableau de bord. Les utilisateurs disposant du rôle sn_cmdb_admin peuvent configurer et améliorer CMDB la précision des données en fonction de cas d'utilisation professionnels spécifiques.
pa_data_collector	Nécessaire pour afficher l'horodatage des données de la dernière mise à jour sur le tableau de bord.
pa_viewer	Nécessaire pour filtrer les données par catégories de modèle.
cmdb_inst_ administrateur	Nécessaire pour gérer les Connecteur du graphe de services connexions via SGC CentralConseiller de réussite CMDB. **Important :** HAM Spécifique au tableau de bord uniquement.
pd_user	Nécessaire pour afficher les Découverte schémas avec un accès en lecture seule. **Important :** HAM Spécifique au tableau de bord uniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis (suite)

Rôle	Description
pd_mid	Requis pour afficher Schémas de découverte et de mappage des services avec un accès en lecture seule. **Important :** HAM Spécifique au tableau de bord uniquement.
pd_admin	Requis pour gérer les Découverte modèles avec accès en création ou en écriture. **Important :** HAM Spécifique au tableau de bord uniquement.

Pour plus d'informations, consultez Explorer Conseiller de réussite CMDB.

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la ServiceNow AI Platform fonctionnalité d'administration utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Configurer la visibilité du nombre d'enregistrements dans le tableau de bord pour gérer des Conseiller de réussite CMDB jeux de données volumineux

Améliorez les performances des tableaux de bord pour les jeux de Conseiller de réussite CMDB données volumineux en masquant le nombre d'enregistrements sur les clics dans les graphiques en anneau à l'aide d'une propriété système configurable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sélection d'un segment dans un graphique en anneau sur un Conseiller de réussite CMDB tableau de bord affiche une page de liste contenant les enregistrements qui correspondent aux critères du segment sélectionné. Par défaut, cette liste affiche un nombre d'enregistrements dans l'en-tête et un nombre total dans la zone de pagination. Dans les environnements avec de grands ensembles de données, la récupération de ces nombres peut augmenter le temps de chargement. Pour améliorer la réactivité de la page, ajoutez la `hide_list_record_count` propriété système et définissez sa valeur sur vrai. L'activation de cette propriété masque le nombre d'enregistrements dans l'en-tête de liste et le nombre total dans la zone de pagination, réduisant ainsi la charge de données pendant la navigation à partir des graphiques en anneau sans affecter la fonctionnalité des graphiques ou des résultats de la liste.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application à l'aide Conseiller de réussite CMDB du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Nom** , saisissez hide_list_record_count.
4. Dans la liste Type, sélectionnez **vrai | faux**.
5. Dans le champ **Choix** , saisissez vrai.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Accès Conseiller de réussite CMDB

Vous pouvez accéder Conseiller de réussite CMDB à pour configurer et gérer des tableaux de bord spécifiques à l'application Espace de travail CMDB . En fonction de votre progression, vous pouvez commencer la configuration ou accéder au tableau de bord pour surveiller et gérer les éléments de configuration (CI) ciblés pour une application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez accéder à l'outil Conseiller de réussite CMDB à partir de la vue Accueil ou de la vue Gestion dans Espace de travail CMDB.

Procédure

- À partir de la vue d'accueil :

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans la vue Accueil, localisez la Conseiller de réussite CMDB carte.
3. Sélectionnez une action en fonction de votre progression.
   - Pour commencer le processus de configuration, sélectionnez **Démarrer** , puis dans la boîte de dialogue Démarrer avec Conseiller de réussite CMDB , sélectionnez **Continuer**.
   - Pour accéder au tableau de bord, sélectionnez **Afficher le tableau de bord**.

Conseil :
Vous pouvez sélectionner le lien **Ignorer** pour supprimer la Conseiller de réussite CMDB carte de la vue Accueil. Toutefois, vous pouvez toujours accéder Conseiller de réussite CMDB à tout moment à partir de la vue Gestion dans le Espace de travail CMDB.

- Depuis la vue Gestion :

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
3. Dans la vue Gestion, recherchez le **Conseiller de réussite CMDB** lien disponible dans la catégorie Optimiser de la section Outils de gestion.
4. Dans la vignette spécifique à l'application, sélectionnez une action.
   - Pour commencer le processus de configuration, sélectionnez **Commencer la configuration**.
   - Pour accéder au tableau de bord, sélectionnez **Afficher le tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Expérience de playbook avec les activités guidées pour configurer Conseiller de réussite CMDB les ouvertures HAM .

> **Remarque :**
> Si, à tout moment, vous laissez une activité incomplète, vous pouvez reprendre l'activité en sélectionnant **Reprendre la configuration** à partir de la Conseiller de réussite CMDB carte dans la vue Accueil ou du lien dans la vue Gestion.

Utilisation Conseiller de réussite CMDB de pour HAM

En tant qu'administrateurCMDB, vous pouvez utiliser le tableau de bord (HAM) dans Conseiller de réussite CMDB pour maintenir l'exactitude des données sur les Gestion des actifs matériels actifs matériels et leur alignement sur les directives en matière de qualité des données.

1. Configurer Conseiller de réussite CMDB pour HAM.

   Configurez le pour HAM.Conseiller de réussite CMDB

2. Moniteur CMDB Qualité des données pour HAM.

   Identifiez et traitez les problèmes de qualité des données spécifiques à HAM la CMDB.

3. Améliorer CMDB Qualité des données pour HAM.

   Utilisez le panneau Actions de rattrapage disponible pour une carte de données dans le tableau de bord des performances afin HAM d'améliorer la qualité globale de votre CMDB.

4. Analyser les intégrations de données pour HAM.

   Améliorez HAM la couverture des données en analysant les intégrations de données existantes et suggérées, y compris Découverte les modèles et Connecteurs du graphe de services.

5. Analyser CMDB paramètres pour HAM.

   Surveillez et optimisez CMDB les paramètres qui prennent en charge la synchronisation CI-actif, l'alignement du cycle de vie et HAM la qualité des données.

Information associée

Hardware Asset Management

Configurer Conseiller de réussite CMDB pour HAM

Utilisez le playbook disponible avec l'application Conseiller de réussite CMDB pour configurer et gérer la Conseiller de réussite CMDB configuration de Gestion des actifs matériels (HAM).

L'expérience de playbook disponible avec Conseiller de réussite CMDB permet CMDB aux administrateurs de sélectionner des catégories de modèles clés pour le suivi et d'appliquer des directives générales pour améliorer la qualité des données des éléments de configuration (CI) matériels. Ces actions favorisent une gestion efficace des actifs matériels. Pour apprendre à interagir avec un playbook, consultez Interagir avec un playbook .

Modules d'extension et dépendances

- Espace de travail CMDB Application (sn_cmdb_ws)

  Requis pour accéder à la page de Conseiller de réussite CMDB destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- SGC Central Application (sn_sgc_central)

  Requis pour gérer Connecteurs du graphe de services.

- Gestion des actifs matériels Application (sn_hamp)

  Requis pour accéder Conseiller de réussite CMDBHAM à dans le Espace de travail CMDB.

Important :
Par défaut, la page de destination affiche l'option permettant de configurer un tableau de bord pour HAM les Conseiller de réussite CMDB données.

- Si l'application HAM est installée, vous pouvez terminer la configuration en sélectionnant des catégories de modèles parmi les catégories de ressources activées.
- Si le HAM n'est pas installé, vous pouvez toujours terminer la configuration en sélectionnant des catégories de modèles dans les catégories de ressources prédéfinies.

Configurer la vue d'ensemble

1. Introduction à Configurer Conseiller de réussite CMDB pour HAM.

   Configurez votre HAM tableau de bord des performances spécifique à l'aide du playbook disponible dans le Conseiller de réussite CMDB.

2. Élargir le HAM champ d'application du tableau de bord dans Conseiller de réussite CMDB.

   Une fois la configuration initiale terminée, vous pouvez continuer à améliorer la qualité de vos CMDB données en ajustant la sélection de catégorie de modèle en fonction de vos objectifs actuels HAM .

Information associée

Hardware Asset Management

Mise en route de Conseiller de réussite CMDB la configuration de HAM

Configurez votre Gestion des actifs matériels tableau de bord des performances spécifique (HAM) à l'aide du playbook disponible dans le Conseiller de réussite CMDB.

Terminez les activités suivantes disponibles dans le playbook Conseiller de réussite CMDB : HAM

1. Sélectionner des catégories de modèles.

   Sélectionnez les catégories de modèles de matériels clés les plus critiques pour votre organisation à suivre initialement.

2. Afficher les intégrations suggérées.

   Affichez les suggestions pour améliorer la couverture des données à l'aide des Connecteurs du graphe de services modèles et des Découverte modèles.

3. Examiner CMDB les paramètres.

   Examinez les paramètres d'intégration pour vérifier la Base de données de gestion des configurations (CMDB) synchronisation correcte entre les actifs matériels et les éléments de configuration (CI).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si, à tout moment, vous laissez une activité incomplète, vous pouvez reprendre l'activité en sélectionnant **Reprendre la configuration** à partir de la Conseiller de réussite CMDB carte dans la vue Accueil ou du lien dans la vue Gestion.

Sélectionner des catégories de modèles

Sélectionnez les catégories de modèles de matériels clés les plus critiques pour votre organisation à suivre initialement. Développez progressivement à mesure que CMDB la qualité des données s'améliore.

Avant de commencer
Accès Conseiller de réussite CMDB.

Accédez aux activités guidées pour la configuration et la gestion du Conseiller de réussite CMDB tableau de bord pour HAM.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'approche axée sur les résultats d'affaires vous permet de gérer les efforts de qualité des données et d'obtenir des aperçus plus significatifs dans des catégories de modèles ciblées afin de vous concentrer sur l'ensemble de données de CI qui génère vos HAM résultats. Au fur et à mesure que l'exhaustivité et la précision de vos CMDB données s'améliorent au fil du temps, vous pouvez élargir progressivement le champ d'application du tableau de bord en ajoutant des catégories de modèles supplémentaires et en affinant votre suivi.

Procédure

1. Dans l'activité **Sélectionner des catégories de modèle** , sélectionnez les catégories de ressources et leurs catégories de modèle correspondantes dans la colonne Ressource disponible et Catégories de modèle. Pour déterminer les catégories de modèle à sélectionner, examinez le nombre d'actifs opérationnels sous chaque catégorie dans le Espace de travail des actifs matériels, ou consultez votre Gestion des actifs IT (ITAM) ou HAM votre administrateur pour obtenir des conseils. Consultez Hardware Asset Workspace .

   Remarque :
   La sélection de catégories de modèles est requise pour démarrer le processus de configuration.

2. Sélectionnez **Suivant** pour terminer l'activité.

Que faire ensuite
Afficher les intégrations suggérées.

Afficher les intégrations suggérées

Affichez les suggestions pour améliorer la couverture des données à l'aide des Connecteurs du graphe de services modèles et des Découverte modèles.

Avant de commencer
Terminez l'activité Sélectionner des catégories de modèles .

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'activité **Afficher les intégrations suggérées**, passez en revue les Découverte schémas et Connecteurs du graphe de services les suggestions pour identifier les sources de données potentielles permettant d'améliorer la couverture des CI matériels.
   Les intégrations de données suggérées étendent la couverture des données pour vos catégories de modèles sélectionnées en important et en synchronisant automatiquement les CI et les informations sur les actifs connexes. Toutes les sources d'intégration de données suggérées peuvent être configurées ultérieurement via le tableau de bord.
2. **Facultatif :** Affichez les attributs pris en charge pour chaque catégorie liée à une source d'intégration de données suggérée.

   a. Sélectionnez le lien dans la colonne Couverture des attributs pour afficher les attributs pris en charge pour chaque catégorie liée à une source d'intégration de données suggérée.

   Remarque :
   Si une version mise à niveau de la source d'intégration est suggérée, la sélection du lien **Afficher les versions disponibles** ouvre le gestionnaire d'applications, dans lequel les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent effectuer une mise à niveau vers la version suggérée ou une version ultérieure pour améliorer la couverture des attributs. Pour plus d'informations, consultez Application Manager .

   b. Sélectionnez l'icône ✕ de la boîte de dialogue Fermer ou **Fermer** pour revenir à l'activité.
3. Sélectionnez **Suivant** pour terminer l'activité.

Que faire ensuite

Examiner CMDB les paramètres.

Examiner CMDB les paramètres

Passez en revue les paramètres d'intégration, y compris HAM les règles métier, les mappages de champs de CI à actifs et CMDB les politiques de gestionnaire de données qui prennent en charge la synchronisation et l'automatisation entre les actifs matériels et les CI.

Avant de commencer

Terminez le et Afficher les intégrations suggérées les Sélectionner des catégories de modèles activités.

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure

1. Dans l'activité **Examiner les paramètres CMDB** , évaluez chaque paramètre à surveiller.
   Pour plus d'informations sur les paramètres, reportez-vous à la section CMDB et HAM les paramètres évalués dans l' Conseiller de réussite CMDB.
2. **Facultatif :** Pour une politique de gestionnaire de données, sélectionnez le lien dans la colonne **Classes avec des politiques actives** pour examiner les classes CI et leur configuration de politique.
3. Sélectionnez **Terminer** pour terminer le processus de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La Conseiller de réussite CMDB configuration HAM est terminée. La génération du tableau de bord peut prendre plusieurs minutes. Vous pouvez actualiser la page ou revenir plus tard pour afficher le tableau de bord.

Que faire ensuite
Utiliser Conseiller de réussite CMDB configuration pour HAM.

Élargir le HAM champ d'application du tableau de bord dans Conseiller de réussite CMDB

Élargissez le champ d'application de votre tableau de bord des performances pour Gestion des actifs matériels (HAM) en modifiant les catégories de modèles afin d'atteindre Conseiller de réussite CMDB vos objectifs actuels HAM .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cmdb_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrôler les catégories de ressources et de modèles incluses dans votre HAM tableau de bord dans Conseiller de réussite CMDB. Vous pouvez ajouter ou supprimer des catégories de ressources entières ou affiner la sélection en incluant ou en excluant des catégories de modèles spécifiques dans une catégorie de ressources. En outre, les catégories de ressources peuvent être activées ou désabonnées en fonction des préférences de votre gestionnaire d'actifs matériels. Cette flexibilité permet de personnaliser le tableau de bord pour afficher uniquement les données les plus pertinentes HAM .

Procédure
1. Sélectionnez **Afficher le tableau de bord** pour HAM dans Conseiller de réussite CMDB. Consultez Accès Conseiller de réussite CMDB.
2. Sélectionnez **Modifier les catégories de modèle**.
3. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Continuer** pour mettre à jour votre sélection de catégorie de modèle.
4. Dans l'activité **Sélectionner des catégories de modèle** , utilisez la colonne Ressource disponible et Catégories de modèles pour ajuster la couverture des données du tableau de bord.

Actions de sélection des catégories de modèles

Objectif	Action	Couverture des données
Ajouter une catégorie de ressources abonnée ou une catégorie de ressources disponible	Cochez la case pour que la catégorie de ressource inclue toutes ses catégories de modèles.	Inclut toutes les catégories de modèles associées à la catégorie de ressource sélectionnée.
Développer la sélection de catégorie de modèle	Sélectionnez **>** pour développer une catégorie de ressources, puis cochez les cases correspondant à des catégories de modèles spécifiques.	Inclut uniquement les catégories de modèles sélectionnées associées à une catégorie de ressources.
Supprimer une catégorie de ressources désabonnée ou disponible	Décochez la case de la catégorie de ressource.	Exclut toutes les catégories de modèles associées à la catégorie de ressource supprimée.
Affiner la sélection de catégorie de modèle	Sélectionnez **>** pour développer une catégorie de ressources, puis désactivez les cases à cocher pour des catégories de modèles spécifiques.	Exclut uniquement les catégories de modèles supprimées d'une catégorie de ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Suivant** pour terminer l’activité.
6. Dans l’activité **Afficher les intégrations suggérées**, examinez les Découverte schémas et Connecteurs du graphe de services les suggestions et sélectionnez **Suivant** pour terminer l’activité.
7. Dans l’activité **Examiner les paramètres CMDB** , **évaluez** chaque paramètre à surveiller et sélectionnez Terminer pour terminer l’activité.
   Consultez CMDB et HAM les paramètres évalués dans l' Conseiller de réussite CMDB.
8. Dans la fenêtre de message, sélectionnez **Actualiser** pour charger les dernières données dans le tableau de bord.

Résultats

Le HAM tableau de bord est Conseiller de réussite CMDB mis à jour pour refléter les données en fonction de la sélection de catégorie de modèle.

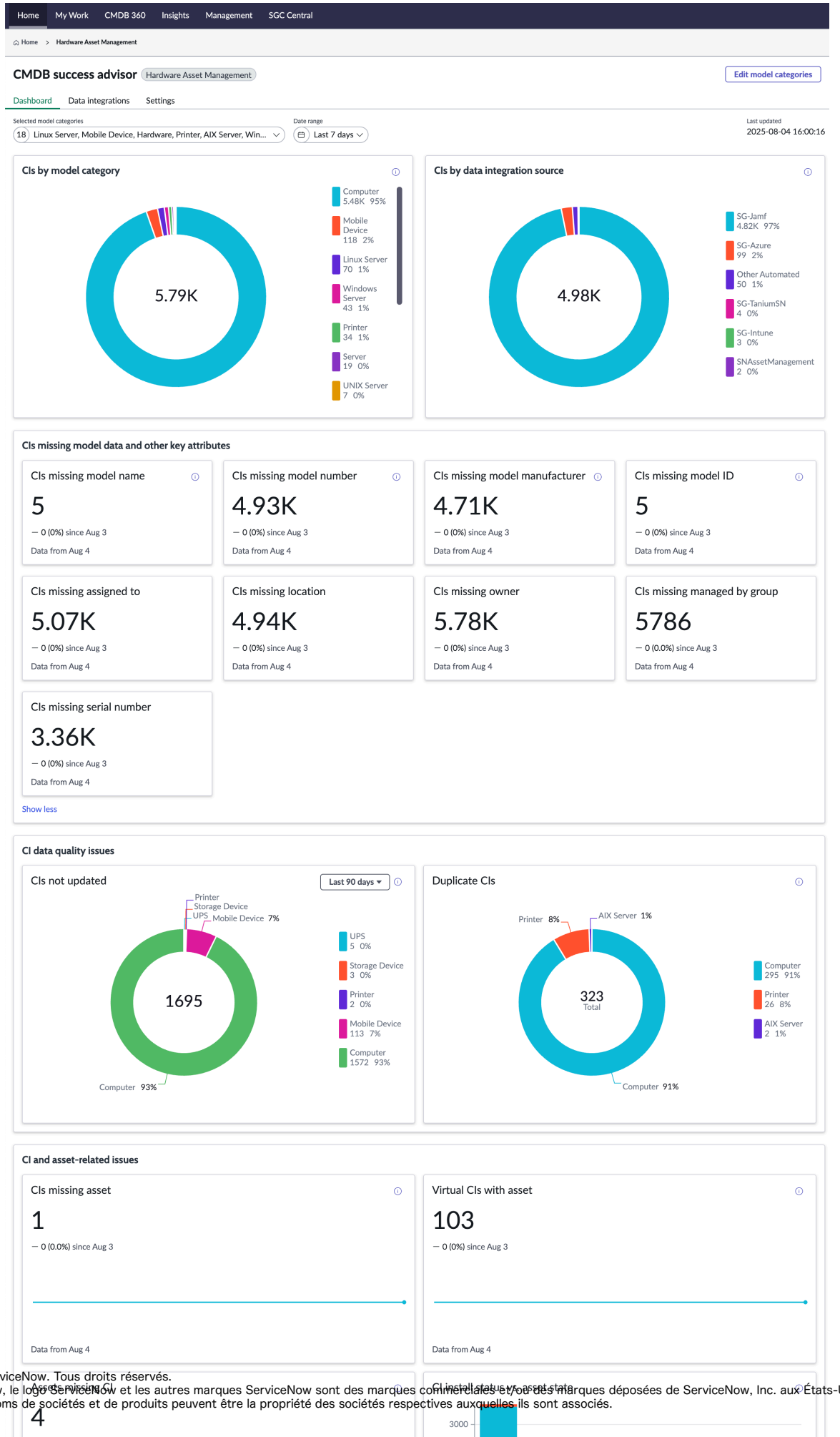
Surveillance de CMDB la qualité des données à l’aide des mesures du tableau de bord dans Conseiller de réussite CMDB pour HAM

Le tableau de bord Conseiller de réussite CMDB pour HAM permet CMDB aux administrateurs d’identifier et de résoudre les problèmes de qualité des données spécifiques à HAM la Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Important :
Lorsque vous sélectionnez un segment ou un nombre sur un graphique à partir d’un Conseiller de réussite CMDB tableau de bord, la page Détails des KPI s’ouvre. Où vous pouvez analyser les tendances de mesures spécifiques dans le temps. En outre, le panneau Actions de rattrapage peut s’afficher s’il existe des actions associées à cette carte. Utilisez le panneau pour améliorer la qualité de CMDB. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections KPI Details et Améliorer la CMDB qualité des données pour HAM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord

Pour ouvrir le tableau de bord, sélectionnez **Afficher le tableau de bord** pour HAM dans .Conseiller de réussite CMDB Consultez Accès Conseiller de réussite CMDB.

Remarque :
Le tableau de bord Conseiller de réussite CMDB « pour » n'est HAM disponible qu'une fois le processus de configuration terminé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conseiller de réussite CMDB pour HAM.

Rôles requis

Rôles requis Conseiller de réussite CMDB pour le HAM tableau de bord

Rôle	Description
sn_cmdb_admin	Requis pour accéder au tableau de bord.
pa_viewer	Nécessaire pour filtrer les données par catégories de modèle.
pa_data_collector	Nécessaire pour afficher l'horodatage des données de la dernière mise à jour sur le tableau de bord.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur CMDB	• Obtenir une visibilité en temps réel sur la qualité et l'exhaustivité des données des actifs matériels • Identifier rapidement les attributs de CI manquants ou incorrects • Détecter les CI en double et les actifs non liés • Surveiller l'état du cycle de vie des actifs (installés, mis hors service, inactifs) • Classer par ordre de priorité et suivre les tâches de nettoyage et de rattrapage des données • Vérifiez que le CMDB reste fidèle à la prise en charge HAM

Fonctionnalités du tableau de bord

Le tableau de bord fournit des aperçus clairs et consolidés de la qualité et de l'état des données sur les actifs matériels. Utilisez le tableau de bord pour identifier et résoudre les problèmes de qualité des données dans des sections, des filtres, des indicateurs et des CMDB rapports visuels dédiés. Obtenez des informations précieuses sur les CMDB performances liées à HAM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les mesures ciblées CMDB concentrent les efforts de rattrapage. Surveillez régulièrement ces mesures et suivez les actions de rattrapage suggérées pour améliorer CMDB systématiquement la qualité des données au fil du temps.

Important :
Les données du tableau de bord sont filtrées en fonction des filtres Catégories de modèle sélectionnées et Plage de dates. Consultez Filtres.

Description de la fonctionnalité

Fonctionnalité	Description
CI par catégorie de modèle	Affiche la répartition des CI opérationnels par catégorie de modèle associée pour mettre en évidence la distribution de CI dans le CMDB.
CI par source d'intégration de données	Affiche la répartition des CL opérationnels par source d'intégration de données pour mettre en évidence leur contribution à la CMDB population.
CI sans données de modèle et autres attributs clés	Affiche les mesures clés liées aux CI auxquels il manque des détails de modèle, la propriété et d'autres attributs clés, ce qui entraîne des enregistrements incomplets et des inefficacités opérationnelles.
Problèmes de qualité des données CI	Affiche les mesures clés associées aux CI qui n'ont pas été mises à jour ou qui peuvent comporter des enregistrements en double, ce qui entraîne des informations obsolètes et des incohérences dans le CMDB.
Problèmes liés aux actifs et aux CI	Affiche les mesures clés liées aux incohérences et aux liens manquants entre les CI et les actifs, entraînant des problèmes de suivi et de génération de rapports du cycle de vie des actifs incomplets.

Filtres

Permet de restreindre les données affichées dans les graphiques et les mesures en fonction du type de connecteur, de la connexion, de la source de données ou de la plage de dates.

Nom	Type	Description
Catégories de modèles sélectionnées	Liste	Filtre les CI en fonction des catégories de modèles sélectionnées. **Remarque :** Vous devez disposer du rôle pa_viewer pour filtrer les données par catégories de modèle.
Plage de dates	Date	Filtre les données du tableau de bord en fonction de la plage de dates sélectionnée.
CI périmé	Liste	Filtre les CI périmés en fonction du nombre de jours sélectionnés depuis leur dernière mise à jour. Les valeurs disponibles sont 7, 14, 30, 60 et 90 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CI sans données de modèle et autres attributs clés

Affiche les mesures clés liées aux CI auxquels il manque des détails de modèle, la propriété et d'autres attributs clés, ce qui entraîne des enregistrements incomplets et des inefficacités opérationnelles.

Section Données de modèle manquantes et autres attributs clés pour les CI

Carte	Description	Indicateurs
Nom du modèle manquant pour les CI	CI opérationnels non associés à un ID de modèle ou associés à un ID de modèle sans nom.	Nom du modèle manquant pour les CI
Numéro de modèle manquant pour les CI	CI opérationnels non associés à un ID de modèle ou associés à un ID de modèle sans numéro de modèle.	Numéro de modèle manquant pour les CI
Fabricant de modèle manquant pour les CI	CI opérationnels non associés à un ID de modèle ou associés à un ID de modèle sans fabricant.	Fabricant manquant pour les CI
ID de modèle manquant pour les CI	CI opérationnels non associés à un ID de modèle.	ID de modèle manquant pour les CI
CI manquants affectés à	CI opérationnels non affectés à un utilisateur spécifique, ce qui entraîne un manque de clarté de la propriété et des retards d'action.	CI manquants affectés à
Emplacement manquant des CI	CI opérationnels non associés à un emplacement, ce qui entraîne des lacunes dans le suivi des ressources et le mappage des services.	Emplacement manquant des CI
CI sans propriétaire	CI opérationnels non associés à un propriétaire, ce qui entraîne un manque de clarté des responsabilités et des retards dans la résolution des problèmes.	CI sans propriétaire
CI manquants gérés par le groupe	CI opérationnels non gérés par un groupe de propriété spécifique, ce qui entraîne une affectation de support inefficace et des risques opérationnels.	CI manquants gérés par le groupe
CI sans numéro de série	CI opérationnels sans numéro de série, ce qui entraîne des problèmes d'identification en double.	CI sans numéro de série

Problèmes de qualité des données CI

Affiche les mesures clés liées aux CI qui n'ont pas été mis à jour ou qui peuvent comporter des enregistrements en double, ce qui entraîne des informations obsolètes et des incohérences dans le CMDB.

Section des problèmes de qualité des données CI

Carte	Description	Indicateurs
CI non mis à jour	CL opérationnels non mis à jour, ce qui entraîne des lacunes de données et des inexactitudes dans le CMDB.	CI non mis à jour pendant 7 jours CI non mis à jour pendant 14 jours CI non mis à jour pendant 30 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section des problèmes de qualité des données CI (suite)

Carte	Description	Indicateurs
		CI non mis à jour au cours des 60 derniers jours CI non mis à jour au cours des 90 derniers jours **Remarque :** Les données de carte CI non mises à jour sont en outre filtrées en fonction du filtre CI périmés. Consultez Filtres.
CI en double	CL opérationnels identifiés comme doublons en fonction des attributs de correspondance clés, entraînant une redondance des données.	Groupe de CI de matériel par

Problèmes liés aux actifs et aux CI

Affiche les mesures clés liées aux incohérences et aux liens manquants entre les CI et les actifs, entraînant des problèmes de suivi et de génération de rapports du cycle de vie des actifs incomplets.

Section Problèmes liés aux actifs et aux CI

Carte	Description	Indicateurs
Actif manquant de CI	CI opérationnels non associés à un enregistrement d'actif, ce qui entraîne un suivi du cycle de vie incomplet des actifs.	Actif manquant de CI
CI virtuels avec actif	Actifs virtuels créés pour les CI virtuels opérationnels, entraînant une mauvaise utilisation des HAM licences.	Actifs créés pour les CI virtuels
CI manquant d'actifs	Actifs sans CI correspondant, causés par le fait que les CI ne sont pas détectables sur le réseau.	CI manquant d'actifs
Statut d'installation du CI par rapport à l'état de l'actif	Tous les CI dont l'état d'installation correspond ou diffère de l'état de l'actif correspondant.	Correspondance entre l'état d'installation du CI et l'état de l'actif L'état d'installation du CI par rapport à l'état de l'actif ne correspond pas

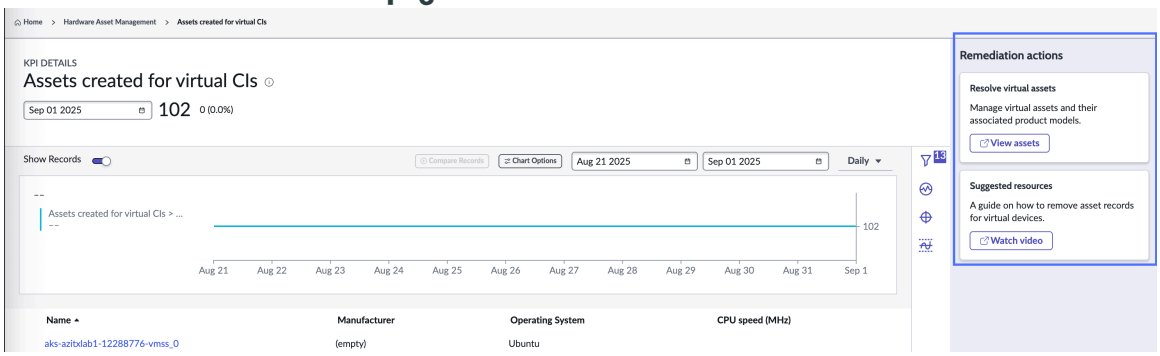
Améliorer la CMDB qualité des données pour HAM

Utilisez le panneau Actions de rattrapage disponible pour un graphique dans le Conseiller de réussite CMDB tableau de bord de Gestion des actifs matériels (HAM) afin d'améliorer la qualité globale de votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau des actions de rattrapage



Si des actions de rattrapage sont disponibles pour un graphique, le panneau Actions de rattrapage peut s'afficher sur la page Détails des KPI du graphique.

Vous pouvez effectuer les actions suggérées dans le panneau Actions de rattrapage pour résoudre HAM les problèmes de qualité des données dans le CMDB. Ces actions permettent d'améliorer la précision, la cohérence et la facilité d'utilisation des éléments de configuration (CI), favorisant ainsi un meilleur alignement avec HAM.

- Améliore la CMDB qualité des données grâce à des actions guidées
- Suggère des actions contextuelles
- Vous permet de prendre des mesures de rattrapage rapides et éclairées
- Concentre votre attention sur des tâches significatives
- S'affiche uniquement lorsque des aperçus exploitables sont disponibles

Accéder au panneau des actions de rattrapage

Pour ouvrir le panneau Actions de rattrapage, sélectionnez un segment ou un décompte sur un graphique dans le tableau de Conseiller de réussite CMDB bord pour HAM. La page Détails des KPI s'ouvre. Si les actions de rattrapage sont disponibles pour les données sélectionnées, le panneau s'affiche sur la page de détails et suggère diverses actions de rattrapage.

Actions de rattrapage disponibles

Le panneau Actions de rattrapage fournit des suggestions et des actions pertinentes en fonction des informations contenues dans le graphique sélectionné. Par exemple, si le graphique affiche des CI qui n'ont pas été mis à jour récemment, le panneau peut suggérer de passer en revue les politiques de retraite.

Les actions de rattrapage sont disponibles pour améliorer les problèmes suivants :

CI avec des noms non valides ou non renseignés

Identifiez et corrigez les CI qui manquent de dénomination explicite ou complète, ce qui peut avoir un impact sur la découverte et l'alignement des actifs.

CI avec des entrées de modèle manquantes

Résoudre les CI pour lesquels il manque des informations sur le modèle de matériel lié dans , essentiel pour la normalisation et le suivi du cycle de CMDB vie.

CI périmés

Supprimez ou mettez à jour les CI qui n'ont pas été mis à jour ou découverts pendant une période prolongée, ce qui permet de maintenir une représentation précise de votre environnement.

CI en double

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimez ou fusionnez les enregistrements en double pour éviter la fragmentation des données et promouvoir une source unique de vérité.

Actifs virtuels

Identifiez et nettoyez les actifs non physiques ou d'espace réservé susceptibles d'interférer avec le reporting, la découverte ou le rapprochement des actifs.

Analyse des intégrations de données pour améliorer HAM la couverture des données

Améliorez HAM la couverture des données en analysant les intégrations de données existantes et suggérées, y compris Découverte les modèles et Connecteurs du graphe de services.

Utilisez l'onglet **Intégrations de données** dans le Conseiller de réussite CMDB pour HAM évaluer l'efficacité de vos sources d'intégration de données actuelles dans le et identifier les opportunités d'amélioration HAM de la Base de données de gestion des configurations (CMDB) couverture des données. L'onglet **Intégrations de données** fournit une répartition des Découverte schémas actifs et installés Connecteurs du graphe de services, y compris le nombre d'attributs d'éléments de configuration (CI) clés renseignés par chaque source d'intégration.

Pour obtenir une référence rapide sur l'amélioration HAM de la couverture des données, reportez-vous à la section Liste de vérification de l'intégration de données pour HAM dans Conseiller de réussite CMDB.

Accéder aux intégrations de données

Accédez à et Conseiller de réussite CMDB sur la page de destination du HAM tableau de bord, sélectionnez l'onglet **Intégrations de données** . Pour accéder au tableau de bord, reportez-vous à la section Accès Conseiller de réussite CMDB.

Remarque :
Le tableau de bord Conseiller de réussite CMDB « pour » n'est HAM disponible qu'une fois le processus de configuration terminé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conseiller de réussite CMDB pour HAM.

Rôles requis

Rôles requis pour accéder aux sources d'intégration de données dans le Conseiller de réussite CMDB pour HAM

sn_cmdb_admin	Requis pour accéder à la page de destination Conseiller de réussite CMDB pour HAM le tableau de bord.
cmdb_inst_admin	Requis pour gérer les Connecteur du graphe de services connexions dans SGC Central.
pd_admin	Requis pour gérer les Découverte modèles avec accès en création ou en écriture.
pd_user	Nécessaire pour afficher les Découverte schémas avec un accès en lecture seule.
pd_mid	Requis pour afficher Schémas de découverte et de mappage des services avec un accès en lecture seule.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utilisent cette fonctionnalité, consultez les cas d'utilisation ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Utilisation de la fonctionnalité
Administrateur CMDB	• Identifiez un Découverte modèle inactif qui peut renseigner les données d'attribut pour les actifs matériels. • Identifiez un Connecteur du graphe de services élément pertinent pour les actifs matériels qui est installé, mais sans aucune connexion active. • Priorisez les intégrations liées au matériel à améliorer pour maximiser CMDB la qualité des données et améliorer l'exhaustivité, la précision et le rapprochement des enregistrements d'actifs matériels.

Fonctionnalités d'intégration de données

Description de la fonctionnalité

Fonctionnalité	Description
Vue d'ensemble de l'intégration	Affiche le nombre de tous les Découverte modèles et Connecteurs du graphe de services de données d'actifs CMDB matériels contribuant au .
Indicateurs d'états	Vérifiez si Découverte les modèles sont actifs et Connecteurs du graphe de services s'ils sont installés avec des connexions actives. Pour plus d'informations, consultez Examen des intégrations de données pour HAM.
Aperçus de la couverture des attributs	Sélectionnez le lien **Couverture des attributs** en regard de l'intégration pour examiner quels attributs d'actif matériel sont renseignés par un Découverte modèle ou Connecteur du graphe de services. Pour plus d'informations, consultez Évaluer la HAM couverture de l'intégration des données.
Accéder aux détails de l'intégration	Configurez les intégrations pour améliorer la couverture des attributs. Pour plus d'informations, consultez Évaluer la HAM couverture de l'intégration des données.

Examen des intégrations de données pour HAM

Examinez les Découverte modèles existants et suggérés et Connecteurs du graphe de services améliorez votre HAM couverture de données.

L'onglet **Intégrations de données** dans Conseiller de réussite CMDBHAM fournit un aperçu de l'utilisation actuelle des Découverte intégrations pour les modèles et Connecteurs du graphe de services. Pour vous assurer que votre CMDB est correctement renseigné avec des données de haute qualité HAM , vérifiez l'état des Découverte deux schémas et Connecteurs du graphe de services.

Types d'intégration

L'onglet **Intégrations de données** affiche deux sources de données clés qui prennent en charge HAM:

Découverte Modèles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Découverte les modèles permettent d'identifier les composants de l'infrastructure informatique via la découverte basée sur le réseau.

Pour évaluer l'efficacité Découverte du modèle pour HAM, examinez les champs comme décrit dans la table suivante.

Champs dont le Découverte modèle doit être surveillé

Champ	Description
Statut	Indique si un Découverte modèle est actuellement actif. Seuls les modèles actifs fournissent des CMDB données au .
Couverture des attributs	Affiche le nombre d'attributs pertinents d'une catégorie de modèle renseignés par chaque modèle.
Afficher le modèle	Ouvre la configuration du Découverte modèle , ce qui vous permet d'inspecter ou d'affiner la logique, les règles d'identification et les classes CI ciblées.

Une faible couverture des attributs peut se produire si le Découverte modèle est limité dans son périmètre, ne collecte pas d'informations détaillées sur les CI ou si ses règles d'identification ne sont pas alignées sur les appareils réels de votre réseau. Dans de tels cas, les attributs matériels requis peuvent être manquants dans les enregistrements de CI résultants.

Connecteurs du graphe de services

Connecteurs du graphe de services importer des données d'actifs et de CI à partir de plateformes tierces.

Pour évaluer Connecteurs du graphe de services l'efficacité, examinez les champs comme décrit dans le tableau suivant.

Champ	Description
Installé	Indique si le connecteur est déployé. La valeur Oui confirme qu'il est installé et disponible pour utilisation.
Couverture des attributs	Affiche le nombre d'attributs pertinents d'une catégorie de modèle renseignés par chaque connecteur.
Connexions actives	Représente le nombre de connexions qui importent activement des données dans le CMDB.
Connexions inactives	Affiche les connexions configurées, mais qui n'importent pas actuellement de données et qui peuvent nécessiter un dépannage.

Si un affiche une Connecteur du graphe de services faible couverture d'attributs ou aucune connexion active, cela peut indiquer que la version spécifique évaluée a une couverture d'attributs limitée. Cela peut se produire si le connecteur est installé, mais qu'il n'est pas entièrement mappé pour renseigner les attributs clés, ou si la source de données n'est pas disponible ou est mal configurée. Par conséquent, les données matérielles critiques, telles que les numéros de série, les modèles ou les fabricants, peuvent ne pas être importées dans le CMDB, ce qui nuit à l'exhaustivité et à la fiabilité des enregistrements d'actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer la HAM couverture de l'intégration des données

Identifiez les catégories de modèles et les attributs pris en charge à partir d'un Découverte modèle ou Connecteur du graphe de services pour évaluer la couverture des données et les exigences de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à et Conseiller de réussite CMDB sur la page de destination du HAM tableau de bord, sélectionnez l'onglet **Intégrations de données** .
   Pour accéder au tableau de bord, reportez-vous à la section Accès Conseiller de réussite CMDB.
2. Trouvez le Découverte modèle ou Connecteur du graphe de services en sélectionnant les cartes respectives.
3. Identifiez l'état de vos Découverte schémas et Connecteurs du graphe de services améliorez CMDB la couverture des données.
4. Sélectionnez le lien **Couverture d'attribut** d'une source d'intégration de données.
5. Dans la boîte de dialogue Catégories de modèles et attributs pris en charge, examinez les détails de la couverture des attributs pour les catégories de modèle.
   Les détails suivants sont disponibles :
   - Version suggérée de l'intégration par rapport à la version installée
   - Classes CI prises en charge identifiées comme catégories de modèles
   - Liste des attributs et indique si chacun d'entre eux est pris en charge par la source d'intégration des données sélectionnée
6. **Facultatif :** Lorsque la version installée est inférieure à la version suggérée, sélectionnez le lien **Afficher la version disponible** pour ouvrir le gestionnaire d'applications.

   Remarque :
   Le lien **Afficher la version disponible** n'est disponible que lorsqu'il s'applique à une source d'intégration de données. En outre, seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent installer ou mettre à niveau une application. Consultez Application Manager .

7. Déterminez quels attributs d'actif matériel sont renseignés par l'intégration et si une mise à niveau est nécessaire pour améliorer la couverture des données.
   Les options disponibles pour améliorer la couverture des données sont les suivantes :
   - Pour les Découverte modèles, vous pouvez effectuer les actions suivantes en fonction des critères applicables :
     - Si vous disposez du rôle_user ou_mid, vous pouvez sélectionner **Afficher le modèle** pour un Découverte modèle afin de visualiser le modèle. Pour plus d'informations, consultez Patterns and horizontal discovery .
     - Si vous disposez du rôle_admin, vous pouvez sélectionner **Afficher le modèle** pour un Découverte modèle afin de comprendre sa contribution et modifier le modèle pour maximiser la couverture de l'attribut. Pour plus d'informations, consultez Patterns and horizontal discovery .
   - Pour Connecteurs du graphe de services, si vous disposez du rôle cmdb_inst_admin, vous pouvez effectuer les actions suivantes en fonction des critères applicables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Installer le connecteur** pour ajouter un connecteur à partir du ServiceNow Store.
- Sélectionnez **Créer une connexion** pour configurer un Connecteur du graphe de services fichier .SGC Central Pour plus d'informations, consultez Créer une connexion pour un Connecteur du graphe de services dans SGC Central.
- Sélectionnez **Afficher les connexions** pour ouvrir et examiner les détails des connexions installées existantes qui importent des données d'actifs matériels dans SGC Central. Pour plus d'informations, consultez Affichage des connexions pour une Connecteur du graphe de services entrée SGC Central.

Analyser CMDB les paramètres pour HAM

Surveillez et optimisez Base de données de gestion des configurations (CMDB) les paramètres qui prennent en charge la synchronisation de l'élément de configuration (CI) sur les actifs matériels, l'alignement du cycle de vie et Gestion des actifs matériels laHAM qualité des données.

Utilisez l'onglet **Paramètres** dans le Conseiller de réussite CMDB pour HAM examiner les indicateurs de configuration et identifier les opportunités d'amélioration CMDB de l'alignement avec HAM les directives.

Le Conseiller de réussite CMDB pour HAM évalue votre configuration actuelle dans des domaines clés tels que :

- Création automatique d'actifs et de CI
- Mappages des catégories de champs et de modèles
- Utilisation de l'état et du sous-état CI
- CMDB Couverture de la police du gestionnaire de données

Les paramètres sont classés comme Idéal ou Requiert une attention particulière, ce qui vous permet de hiérarchiser les actions et de maintenir une intégrité CMDB pour HAM.

Pour obtenir une référence rapide sur la validation CMDB des paramètres de , reportez-vous à HAM la section Liste de vérification de l'intégration de données pour HAM dans Conseiller de réussite CMDB.

Paramètres d'accès

Accédez à et Conseiller de réussite CMDB sur la page de HAM destination du tableau de bord, sélectionnez l'onglet **Paramètres** . Pour accéder au tableau de bord, reportez-vous à la section Accès Conseiller de réussite CMDB.

Remarque :
La page Conseiller de réussite CMDB de destination « Pour HAM » n'est disponible qu'une fois le processus de configuration terminé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conseiller de réussite CMDB pour HAM.

Rôles requis

Vous devez disposer du rôle sn_cmdb_admin pour accéder à la page de destination Conseiller de réussite CMDB du tableau de HAM bord.

Pour gérer les règles métier, changez le périmètre de l'application de Conseiller de réussite CMDB global à global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utilisent cette fonctionnalité, consultez les cas d'utilisation ci-dessous.

Utilisateur	Utilisation de la fonctionnalité
Administrateur CMDB	• Améliorez la précision du rapprochement des actifs en alignant la création d'enregistrements de CI et d'actifs. • Favorisez une gestion cohérente du cycle de vie des actifs grâce à l'alignement des champs d'état entre les enregistrements d'actifs et de CI. • Automatisez les workflows basés sur des politiques pour la mise hors service, la suppression, la certification ou l'archivage des actifs à l'aide de règles basées sur des politiques. • Standardisez les catégories de modèles matériels pour améliorer les processus de normalisation et la précision des rapports.

Fonctionnalités des paramètres

L'onglet **Paramètres** dans le Conseiller de réussite CMDB pour HAM fournit une visibilité sur les zones de configuration clés qui favorisent une synchronisation précise entre les actifs matériels et les CI. Ces paramètres incluent des règles métier, des mappages de champs, des catégories de modèles et des politiques de gestionnaire de données qui prennent en charge la gestion automatisée du cycle de vie et l'intégrité des données. Pour maintenir CMDB l'exactitude et HAM l'intégration des données, vérifiez et validez régulièrement ces paramètres. Pour plus d'informations, consultez CMDB et HAM les paramètres évalués dans l' Conseiller de réussite CMDB.

Évaluer CMDB les paramètres

Identifiez et évaluez les paramètres, y compris Gestion des actifs matériels lesHAM règles métier, les mappages des éléments de configuration (CI) vers les champs de ressources, les catégories de modèles matériels et CMDB les politiques de gestionnaire de données qui prennent en charge la synchronisation et l'automatisation entre les actifs matériels et les CI.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_admin

Procédure

1. Accédez à et Conseiller de réussite CMDB sur la page de HAM destination du tableau de bord, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
   Pour accéder au tableau de bord, reportez-vous à la section Accès Conseiller de réussite CMDB.
2. Sélectionnez une vignette d'état pour afficher les paramètres par catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Évaluez chaque paramètre à surveiller et utilisez les actions disponibles pour ouvrir les pages de configuration connexes et effectuer des mises à jour.

   Conseil :
   Sélectionnez **En savoir plus** en regard d'un paramètre pour ouvrir une rubrique d'aide connexe dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre de navigateur avec des détails supplémentaires sur ce paramètre.

4. Pour afficher tout état de configuration mis à jour dans l'onglet **Paramètres** , sélectionnez l'icône d'actualisation .

Information associée

Administrer le gestionnaire de données CMDB

Asset and CI management

Model categories

Référence Conseiller de réussite CMDB

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants, les Conseiller de réussite CMDB révisions de configuration et les listes de vérification d'intégration de données.

Composants installés avec Conseiller de réussite CMDB

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Conseiller de réussite CMDB, notamment des tables et des tâches planifiées.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Collecte de données CMDB Success Advisor pour HAM	Identifie les Gestion des actifs matériels enregistrements de CI et collecte les données pour leurs indicateurs correspondants.

Tables installées

Table	Description
Couverture des attributs CI du conseiller CMDB [sn_cmdb_advisor_ci_attribute_coverage]	Détails des attributs d'élément de configuration (CI) pour une source d'ingestion spécifique, une version, une classe CI et des attributs sélectionnés dans Conseiller de réussite CMDB l'utilisation d'un Connecteur du graphe de services modèle OR Découverte .
Modèle de contenu du conseiller CMDB [sn_cmdb_advisor_content_template]	Catégories de modèles spécifiques au produit utilisées par Conseiller de réussite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	CMDB pour générer des aperçus de la qualité des données.
Paramètres de CMDB Advisor [sn_cmdb_advisor_settings]	Détails des paramètres, y compris l'association de produits, les rôles d'accès et les conseils de Conseiller de réussite CMDB rattrapage.
Attribut suggéré du conseiller CMDB [sn_cmdb_advisor_suggested_attribute]	Suggestions d'attributs en Conseiller de réussite CMDB fonction du produit sélectionné et du contexte de classe de CI.
Source d'ingestion suggérée par le conseiller CMDB [sn_cmdb_advisor_suggested_ingestion_source]	Suggestions de sources d'ingestion pour Conseiller de réussite CMDB en fonction des , des modèles et du produit associésConnecteurs du graphe de servicesDécouverte.
Produit ciblé du conseiller CMDB [sn_cmdb_advisor_targeted_product]	Définitions de produits ciblés pour Conseiller de réussite CMDB, y compris l'icône, le nom d'affichage et l'ordre d'affichage.

CMDB et HAM les paramètres évalués dans l' Conseiller de réussite CMDB

L'examen Base de données de gestion des configurations (CMDB) des paramètres and Gestion des actifs matériels (HAM) fournit une évaluation au niveau de la configuration des classes et HAM des actifs des éléments de configuration (CI) afin de maintenir l'exactitude CMDB des données.

Vue d'ensemble des paramètres

L'alignement de chaque paramètre avec les règles métier et les directives de mappage est vérifié.

CMDB Paramètres d'intégration

Paramètre	Description
Créer un actif à l'insertion de CI	Active la création automatique d'un enregistrement d'actif lorsqu'un CI est inséré dans le CMDB. Nécessite que la règle métier Créer un actif lors de l'insertion soit active pour que la création d'actifs se produise pendant l'insertion de CI.
Mettre à jour les champs Actif lors du changement de CI	Active les mises à jour automatiques des enregistrements d'actifs lorsqu'un CI connexe est modifié. La règle métier Mettre à jour les champs d'actifs lors d'un changement doit être active pour synchroniser les changements de CI avec les données d'actif.
Créer un CI lors de l'insertion d'actif	Active la création automatique d'un élément de configuration lorsqu'un enregistrement d'actif est ajouté. Nécessite que la règle métier Créer un CI lors de l'insertion soit active pour refléter les données d'actif dans le CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Paramètres d'intégration (suite)

Paramètre	Description
Mettre à jour le CI à la mise à jour de l'actif	Active les mises à jour automatiques des enregistrements d'éléments de configuration lorsque les données d'actif associées sont modifiées. La règle métier Mettre à jour les champs CI lors du changement doit être active pour maintenir la cohérence des données.
Examiner les catégories de modèles personnalisés	Valide que les catégories de modèle personnalisées sont correctement mappées aux catégories de modèle prédéfinies. Vérifie une classification précise, des rapports cohérents et un alignement standardisé des données.
Examiner les mappages de champs de CI de l'actif	Évalue si les champs d'actifs sont correctement mappés aux champs d'éléments de configuration à l'aide de mappages standard. Permet d'éviter les divergences de données causées par des mappages personnalisés ou incorrects.
Examiner les mappages des états d'installation des CI des actifs	Vérifie que les valeurs d'état d'installation du CI sont correctement mappées aux champs d'état et de sous-état de l'enregistrement d'actif correspondant. Vérifie un suivi précis du cycle de vie et des rapports d'état.
Examiner les mappages des états matériels des CI des actifs	Vérifie que les valeurs d'état matériel du CI s'alignent sur les champs d'état et de sous-état de l'enregistrement d'actif correspondant. Prend en charge une représentation cohérente de l'état des actifs physiques.
Examiner les politiques du gestionnaire de données	Évalue la configuration des politiques du gestionnaire de données, y compris l'archivage, l'attestation CMDB , la certification, la suppression et la mise hors service, pour les classes CI matérielles sélectionnées. Chaque type de politique gère une action de cycle de vie spécifique : **Archive** Archive les CI inactifs sans les supprimer. **Attestation** Valide les données CI ou exécute des vérifications automatisées. **Certificat** Vérifie l'exactitude et la préparation des données CI. **Supprimer** Supprime les CI en fonction de critères définis tels que l'inactivité. **Retirer** Marque les CI comme mis hors service lorsqu'ils ne sont plus utilisés.

Information associée

Administrer le gestionnaire de données CMDB

Liste de vérification de l'intégration de données pour HAM dans Conseiller de réussite CMDB

Utilisez la liste de vérification de l'intégration des données pour vérifier que les Découverte modèles sont Connecteurs du graphe de services correctement configurés et contribuent activement à la promotion de données Base de données de gestion des configurations (CMDB) sur les actifs matériels de haute qualité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification Découverte des schémas

Vérifiez que chaque Découverte modèle est activé et remplit efficacement les attributs liés au matériel.

Vérifications de la configuration Découverte des schémas

Sélectionner	Vérifier l'élément (champ)	Description	Action
☐	Nom du schéma	Nom des données de contribution Gestion des actifs matériels (HAM) du modèle de détection.	Vérifiez que le modèle est pertinent pour la découverte des actifs matériels.
☐	Statut	État actuel du modèle comme actif ou inactif.	Vérifiez que le modèle est actif avec l'état défini sur Actif pour confirmer qu'il contribue aux données.
☐	Couverture des attributs	Nombre d'attributs matériels renseignés par le modèle.	Vérifiez le nombre d'attributs de CI pertinents renseignés pour chaque catégorie de modèle. **Remarque :** Une faible couverture d'attributs peut suggérer une découverte superficielle ou une logique de modèle mal alignée.
☐	Version suggérée	Dernière version suggérée pour une couverture optimale des attributs.	Planifiez et effectuez une mise à niveau vers la version suggérée ou une version supérieure pour améliorer la couverture.
☐	Version installée	Version actuellement utilisée dans votre instance.	Comparez avec la version suggérée et effectuez une mise à niveau si nécessaire.
☐	Afficher le modèle	Lien pour inspecter la configuration du modèle.	Sélectionnez le lien pour examiner ou modifier la logique du modèle.

Connecteurs du graphe de services liste de contrôle

Confirmez Connecteurs du graphe de services que sont installés et qu'ils contribuent activement aux données matérielles.

Connecteurs du graphe de services Vérifications de la configuration

Sélectionner	Vérifier l'élément (champ)	Description	Action
☐	Nom du connecteur	Nom des Connecteur du graphe de services données fournies HAM .	Confirmez que l'est Connecteur du graphe de services requis pour vos HAM processus.
☐	Statut	État actuel de comme Connecteur du graphe de services actif ou inactif.	Activez Connecteurs du graphe de services ces éléments nécessaires HAM mais actuellement inactifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteurs du graphe de services Vérifications de la configuration (suite)

Sélectionner	Vérifier l'élément (champ)	Description	Action
☐	Couverture des attributs	Nombre d'attributs matériels renseignés par le Connecteur du graphe de services.	Vérifiez le nombre d'attributs de CI pertinents renseignés pour chaque catégorie de modèle. **Remarque :** Une couverture faible peut indiquer des mappages incomplets ou des données sources manquantes.
☐	Version suggérée	Dernière version suggérée pour une couverture optimale des attributs.	Planifiez et effectuez une mise à niveau vers la version suggérée ou une version supérieure pour améliorer la couverture.
☐	Version installée	Version actuellement utilisée dans votre instance.	Comparez avec la version suggérée et effectuez une mise à niveau si nécessaire.
☐	Connexions actives	Nombre de connexions actives.	Confirmez qu'au moins une connexion importe activement des données dans le CMDB.
☐	Connexions inactives	Nombre de connexions inactives.	Examinez et dépannez toutes les connexions configurées qui ne sont pas actuellement actives.

Vérifications facultatives des Découverte schémas et Connecteurs du graphe de services

Vérifications d'intégration de données facultatives

Sélectionner	Vérifier l'élément	Description	Action
☐	Avertissement relatif à l'absence de droits	Découverte Modèles ou Connecteurs du graphe de services tuile n'affichant aucun droit, indiquant l'absence d'accès ou de gestion des licences.	Vérifiez la gestion des licences et les autorisations auprès de votre administrateur.
☐	Intégrations suggérées examinées	Certains Découverte modèles sont répertoriés en tant que suggestions, car ils ne sont pas installés ou actifs, et d'autres Découverte modèles sont répertoriés, mais ne sont pas utilisés activement.	Évaluez les besoins de l'entreprise et envisagez d'implémenter des intégrations suggérées à forte valeur ajoutée.

Validation finale

Une fois toutes les vérifications de l'intégration des données terminées :

- La couverture des attributs entre les intégrations soutient votre HAM résultat commercial.
- CMDB Les enregistrements des actifs matériels sont précis et complets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Liste de vérification des paramètres pour HAM dans Conseiller de réussite CMDB

Utilisez cette liste de vérification pour examiner Base de données de gestion des configurations (CMDB) les paramètres Conseiller de réussite CMDBGestion des actifs matériels quiHAM affectent HAM directement la qualité des données, l'élément de configuration (CI) pour la synchronisation des actifs et l'alignement du cycle de vie.

CMDBHAM et la liste de vérification des paramètres

Confirmez que chaque paramètre est configuré pour prendre en charge des enregistrements précis et cohérents des actifs matériels dans le CMDB.

Vérifications de la configuration des paramètres

Sélectionner	Vérifier l'élément (champ)	Description	Action
☐	Créer des champs d'actifs lors de l'insertion de CI	Active la création automatique d'un enregistrement d'actif lorsqu'un CI est inséré dans le CMDB.	Vérifiez que la règle est active et définie pour créer des enregistrements d'actifs lors de l'insertion de CI.
☐	Mettre à jour les champs Actif lors du changement de CI	Active les mises à jour automatiques des enregistrements d'actifs lorsqu'un CI connexe est modifié.	Vérifiez que la règle est active et qu'elle met correctement à jour les champs Actif lors d'un changement de CI.
☐	Créer un CI lors de l'insertion d'actif	Active la création automatique d'un élément de configuration lorsqu'un enregistrement d'actif est ajouté.	Vérifiez que la règle est active et définie pour créer des enregistrements CI lors de l'insertion de l'actif.
☐	Mettre à jour le CI à la mise à jour de l'actif	Active les mises à jour automatiques des enregistrements d'éléments de configuration lorsque les données d'actif associées sont modifiées.	Vérifiez que la règle est active et qu'elle met correctement à jour les champs CI sur les changements d'actifs.
☐	Examiner les catégories de modèles personnalisés	Valide que les catégories de modèle personnalisées sont correctement mappées aux catégories de modèle prédéfinies	Mappez les catégories personnalisées à des catégories prédéfinies.
☐	Examiner les mappages de champs de CI de l'actif	Évalue si les champs d'actifs sont correctement mappés aux champs d'éléments de configuration à l'aide de mappages standard.	Essayez d'utiliser des mappages prédéfinis.
☐	Examiner les mappages des états d'installation des CI des actifs	Vérifie que les valeurs d'état d'installation du CI sont correctement mappées aux champs d'état et de sous-état de l'enregistrement d'actif correspondant.	Essayez d'utiliser des mappages prédéfinis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifications de la configuration des paramètres (suite)

Sélectionner	Vérifier l'élément (champ)	Description	Action
☐	Examiner les mappages des états matériels des CI des actifs	Vérifie que les valeurs d'état matériel du CI s'alignent sur les champs d'état et de sous-état de l'enregistrement d'actif correspondant.	Essayez d'utiliser des mappages prédéfinis.
☐	Examiner les CMDB politiques du gestionnaire de données	Évalue la configuration des politiques du gestionnaire de données, y compris l'archivage, l'attestation, la certification, la suppression et la mise hors service, pour les classes CI matérielles sélectionnées.	Activez et configurez les politiques appropriées pour les classes CI requises.

Validation finale

Une fois toutes les vérifications des paramètres terminées :

- Toutes les règles métier pour la création ou la mise à jour automatique d'actifs et de CI sont actives.
- Les catégories de modèle personnalisées sont correctement mappées aux catégories prédéfinies.
- Les politiques du gestionnaire de données sont configurées pour toutes les classes CI requises.
- Non, l'état Requiert une attention s'affiche pour n'importe quel paramètre dans l'onglet **Paramètres** .

Indicateurs utilisés dans le Conseiller de réussite CMDB tableau HAM de bord

Les indicateurs permettent d'afficher des mesures de haut niveau qui mettent en évidence les problèmes de qualité, d'exhaustivité et de synchronisation des données entre les actifs matériels et les éléments de configuration (CI).

Conseiller de réussite CMDB pour HAM les indicateurs de tableau de bord

Actifs créés pour les CI virtuels

Nombre total d'actifs de CI virtuels dans la table Matériel [alm_hardware] créée quotidiennement, où l'étape du cycle de vie du CI est opérationnelle, le champ Actif n'est pas vide et le CI est marqué comme virtuel.

CI manquant d'actifs

Nombre total d'actifs matériels dans la table Matériel [alm_hardware] manquant un CI lié dans la classe Matériel [cmdb_ci_hardware], mesuré quotidiennement, lorsque le CI est opérationnel, que l'actif est activement utilisé et qu'aucun CI n'est lié à l'actif.

Correspondance entre l'état d'installation du CI et l'état de l'actif

Tous les enregistrements CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] dont l'état d'installation s'aligne correctement sur l'état des actifs attendus, favorisant une gestion précise et fiable des actifs.

L'état d'installation du CI par rapport à l'état de l'actif ne correspond pas

Tous les enregistrements CI de la classe Matériel [cmdb_ci_hardware] dont l'état d'installation ne correspond pas à l'état de l'actif attendu, ce qui entraîne une gestion des actifs erronée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actif manquant de CI

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] sans actif lié, mesuré quotidiennement, lorsque l'étape du cycle de vie du CI est opérationnelle et qu'aucun actif n'est associé au CI.

CI manquants affectés à

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe Matériel [cmdb_ci_hardware] sans propriétaire affecté, mesuré quotidiennement, lorsque le CI n'a pas de propriétaire affecté.

Emplacement manquant des CI

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] sans emplacement, mesuré quotidiennement, pour lesquels le CI n'a pas d'emplacement affecté.

CI manquants gérés par le groupe

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe Matériel [cmdb_ci_hardware] sans groupe géré par, mesuré quotidiennement, lorsque le CI n'a pas de groupe géré par affecté.

Fabricant manquant pour les CI

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe Matériel [cmdb_ci_hardware] sans fabricant, mesuré quotidiennement, lorsque le CI n'a pas de fabricant spécifié.

ID de modèle manquant pour les CI

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] sans ID de modèle, mesuré quotidiennement, pour lesquels le CI n'a pas d'ID de modèle ou de nom d'affichage de modèle spécifié.

Nom du modèle manquant pour les CI

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe du matériel [cmdb_ci_hardware] sans nom de modèle, mesuré quotidiennement, lorsque le CI n'a pas de nom de modèle spécifié, avec ou sans ID de modèle

Numéro de modèle manquant pour les CI

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe du matériel [cmdb_ci_hardware] sans numéro de modèle, mesuré quotidiennement, lorsque le CI n'a ni ID ni nom de modèle spécifié.

CI sans propriétaire

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] sans propriétaire, mesuré quotidiennement, où le CI n'a pas de propriétaire affecté.

CI sans numéro de série

Nombre total de CI sans numéro de série, mesuré quotidiennement, lorsqu'aucun numéro de série n'a été attribué au CI.

CI non mis à jour pendant 7 jours

Nombre total d'enregistrements CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] non mis à jour au cours des sept derniers jours, mesuré quotidiennement, où l'horodatage de mise à jour date de plus de sept jours.

CI non mis à jour pendant 14 jours

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] non mis à jour au cours des 14 derniers jours, mesuré quotidiennement, où l'horodatage de mise à jour date de plus de 14 jours.

CI non mis à jour pendant 30 jours

Nombre total d'enregistrements de CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] non mis à jour au cours des 30 derniers jours, mesuré quotidiennement, où l'horodatage de mise à jour date de plus de 30 jours.

CI non mis à jour au cours des 60 derniers jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre total d’enregistrements de CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] non mis à jour au cours des 60 derniers jours, mesuré quotidiennement, où l’horodatage de mise à jour date de plus de 60 jours.

CI non mis à jour au cours des 90 derniers jours

Nombre total d’enregistrements CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware] non mis à jour au cours des 90 derniers jours, mesuré quotidiennement, où l’horodatage de mise à jour date de plus de 90 jours.

Groupe de CI de matériel par

Nombre total d’enregistrements de CI de la classe de matériel [cmdb_ci_hardware], mesurés quotidiennement et regroupés par catégorie de modèle et source de détection.

Gestionnaire de classe de CI

Utilisez le Gestionnaire de classe de CI pour centraliser les définitions de classe et les paramètres de classe de base pour l’identification, le rapprochement et l’intégrité CMDB.

Remarque :
le gestionnaire de classes CI ne prend pas en charge l'utilisation de tables non CMDB. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Pour accéder au Gestionnaire de classe de CI, accédez à **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.

Notions de base concernant les classes

- Créer une classe
- Voir les informations de base sur les classes
- Colonnes de classe
- Ajouter une relation suggérée
- Afficher tous les CI d'une classe
- Icônes de la carte Dependency Views pour une classe
- Supprimer les CI
- Mettre à jour la liste des classes dans le filtre de classe principale

Intégrité CMDB

- Créer un audit de conformité
- Créer un filtre de certification
- Créer un modèle de certification
- Règle déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB
- Règles de péremption de l'intégrité CMDB
- Définir un champ CI à recommander
- Définir un attribut CI comme obligatoire
- Règles d'inclusion d'intégrité

IRE

- Identification :
  - Règles d'identification de CI
  - Règles d'inclusion d'identification
- Rapprochement :
  - Règles de rapprochement de CI
  - Règles d'actualisation des données
- Dépendances:

  Règles de relations de dépendance (hébergement et confinement)

Mappage des services

- Types de points d'entrée pour Service Mapping
- Types de CI pour Service Mapping et Discovery

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du cycle de vie du CI CMDB (héritée)

De sa création au moment où il n'est plus nécessaire, un CI CMDB passe généralement par plusieurs états opérationnels tout en subissant diverses opérations. Gestion du cycle de vie CI fournit le mécanisme permettant de définir des états et des actions pour un CI et vous permet d'appliquer les actions appropriées en fonction de l'état d'un CI pour adapter la gestion du cycle de vie du CI aux besoins de l'entreprise.

Le gestionnaire de données CMDB est désormais une solution plus complète et intégrée pour gérer les opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression et l'archivage, en bloc. Pour en savoir plus sur le gestionnaire de données CMDB, reportez-vous à la section Utilisation du gestionnaire de données CMDB.

Termes associés à la gestion du cycle de vie des CI :

États opérationnels

Ensemble d'états auxquels un CI peut se trouver, par exemple « Opérationnel » ou « Réparation en cours ». Un CI ne peut être associé qu'à un seul état opérationnel à la fois. Les choix d'états opérationnels sont basés sur le `operational_status` champ dans la table [cmdb_ci]. Plusieurs états opérationnels sont définis dans le système de base, tels que « Mis hors service » et « Réparation en cours ». Vous pouvez modifier cette liste pour refléter les états opérationnels pertinents pour votre entreprise.

> **Remarque :**
> Par défaut, Mappage des services est configuré pour ignorer tous les CI hôtes pour lesquels la valeur du statut `[operational_status]` opérationnel n'est pas **1** (opérationnel) ou la valeur du statut `[install_status]` est **100** (absent). Pour plus d'informations sur ce comportement, consultez Préparation de déploiements ServiceNow personnalisés pour fonctionner avec Service Mapping [KB0647574] dans la base de connaissances HI.

La gestion du cycle de vie des CI permet à plusieurs opérateurs et automatisations de définir simultanément différents états opérationnels d'un CI. Étant donné qu'un CI ne peut pas être associé à plusieurs états opérationnels, il est important de configurer chaque état opérationnel avec une priorité. Ces priorités sont ensuite utilisées dans une telle situation pour déterminer lequel des états opérationnels est l'état opérationnel cumulatif.

Actions de CI

Ensemble d'actions qui peuvent être appliquées à un CI au cours de sa durée de vie. Vous pouvez définir les actions de CI qui sont pertinentes pour votre entreprise.

Actions de CI compatibles

La gestion du cycle de vie des CI permet à un CI d'avoir plusieurs actions de CI actives simultanément, mais elles doivent être spécifiquement définies comme compatibles. Par défaut, il n'y a pas deux actions compatibles entre elles pour un CI. Vous pouvez modifier ce comportement en spécifiant des paires d'actions qui sont compatibles et qui peuvent donc être appliquées simultanément à un CI. Par exemple, vous pouvez spécifier que les actions de CI « Application de correctif » et « Mise en service » sont compatibles, ce qui permet de les appliquer simultanément à un CI.

Actions de CI non autorisées

Par défaut, n'importe quelle action de CI peut être appliquée à n'importe quel CI. Vous pouvez restreindre ce comportement en définissant une règle interdisant une action pour un CI lorsqu'il se trouve dans un état opérationnel spécifique. Par exemple, vous pouvez définir une action de CI non autorisée dans laquelle il n'est pas permis d'appliquer l'action « Mise en service » à un serveur Linux qui est dans un état « Non opérationnel ».

Transitions opérationnelles non autorisées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, les transitions sont autorisées de n'importe quel état opérationnel à un autre. Vous pouvez restreindre ce comportement en définissant une règle selon laquelle, pour un CI spécifié, une transition d'un certain état opérationnel à un autre état opérationnel n'est pas autorisée. Par exemple, vous pouvez définir que, pour un serveur Linux, il n'est pas permis de passer de « Réparation en cours » à « Non opérationnel ».

Demandeur

Un demandeur peut être un opérateur de workflow ou un opérateur hors workflow qui essaie de définir des états opérationnels et d'appliquer des actions CI. Chaque demandeur a un ID de demandeur associé, qui est un GUID et qui peut être un contexte de workflow actif ou un ID d'opérateur non enregistré pour un workflow.

Heure du bail

Période que chaque demandeur (en particulier les opérateurs qui ne font pas partie du workflow) peut fournir, pendant laquelle une action de CI spécifiée est autorisée à être active pour un CI spécifié.

Gestion du cycle de vie des CI CMDB fournit un ensemble d'API pour gérer les états opérationnels et les actions des CI. et l'interface utilisateur dans laquelle vous définissez un ensemble de règles pour restreindre certaines transitions d'états opérationnels et pour restreindre les actions en fonction des états opérationnels. Il fournit également un mécanisme pour auditer l'état opérationnel du CI et les actions du CI pendant tout le cycle de vie du CI.

Les fournisseurs tels que l'automatisation, les workflows ou Gestion des changements peuvent utiliser la gestion du cycle de vie des CI comme mécanisme pour gérer les états opérationnels des CI et appliquer des actions de CI. Par défaut, le comportement de la gestion du cycle de vie des CI n'a aucune restriction sur certaines opérations et aucune restriction complète sur d'autres opérations. L'interface utilisateur de gestion du cycle de vie des CI vous permet de modifier ce comportement par défaut en spécifiant des actions de CI non autorisées, des actions de CI compatibles et des transitions opérationnelles non autorisées qui restreignent certaines opérations et en activent d'autres.

Avec la gestion du cycle de vie des CI, vous pouvez :

- Gérez les états opérationnels et les actions de CI tout au long du cycle de vie du CI.
- Gérez les transitions d'états opérationnels des CI.
- Restreignez certaines transitions d'états opérationnelles.
- Associez certaines actions à certains types de CI qui sont dans un état opérationnel spécifique.
- Restreindre les applications Gestion des services IT en fonction de l'état opérationnel du CI.
- Auditez les états opérationnels et les actions de CI pendant tout le cycle de vie du CI.

API de gestion du cycle de vie

Gestion du cycle de vie des CI fournit un ensemble d'API pour gérer l'état opérationnel des CI et les actions de CI pendant tout le cycle de vie du CI. Toutes les restrictions et allocations spécifiées par les règles de l'interface utilisateur sont appliquées lorsque les API de gestion des états s'exécutent. Si une API tente d'effectuer une opération restreinte, l'opération est bloquée et une erreur est consignée.

Enregistrement des demandeurs

Lorsque vous utilisez les API de gestion du cycle de vie pour appliquer des actions de CI, les demandeurs doivent être enregistrés et obtenir un ID de demandeur unique dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les tables de gestion du cycle de vie. Pour s'inscrire et obtenir un ID de demandeur, les utilisateurs qui ne font pas partie du workflow doivent appeler l'API `registerOperator` . Les utilisateurs de workflow peuvent utiliser le contexte de workflow actif comme ID de demandeur et ils n'ont pas besoin d'appeler explicitement `registerOperator`.

Une fois les opérations de cycle de vie du CI terminées, le demandeur doit appeler l'API `unregisterOperator` pour annuler l'enregistrement. Tous les enregistrements de gestion des états associés à cet ID de demandeur spécifique sont alors marqués comme inactifs ou supprimés par la `CI Lifecycle Management – Restore Internal State Management Tables` tâche planifiée.

Intégration avec Gestion des incidents et Gestion des problèmes

Une instance de base inclut l'action `CreateTask` de CI prédéfinie utilisée pour créer une tâche pour un CI. Les nouvelles instances ont une action de CI non autorisée prédéfinie, spécifiant que l'action « CreateTask » n'est autorisée pour aucun CI dont l'état opérationnel est **Mis hors service** . Cette restriction est intégrée Gestion des incidents à et avec Gestion des problèmes pour empêcher la création de tâches d'incident ou de problème pour les CI mis hors service. L'action de CI « CreateTask » est utilisée comme qualificatif de référence pour le `Configuration Item` champ des tables Incident/Problème. Dans un nouvel incident ou problème, les CI dont `Operational Status` l'état est « Mis hors service » sont filtrés hors de la `Configuration Item` liste du formulaire. Pour plus d'informations sur les qualificatifs de référence, voir Qualificatifs de référence .

Intégration à Gestion des actifs

Dans un système de base, les `Operational Status` champs d'un CI et / `StatusHardware Status` (s'il s'agit de son matériel) restent synchronisés si l'une des valeurs de l'un des deux champs est **Mis hors service**. Lorsqu'un `Operational Status` CI est défini sur **Hors service**, le `Status`champ `/Hardware Status` est automatiquement défini sur **Hors service**. Dans le sens inverse, lorsque le `Status`champ `/Hardware Status` d'un CI est défini sur **Mis hors service**, `Operational Status` il est automatiquement défini sur **Hors service** également.

- Lorsqu'un `Operational Status` champ passe de **l'état**`Status`Hors service à un autre état, le champ `/Hardware Status` du CI est défini sur **Installé**.

- Lorsque l'état/`Hardware Status`le champ d'un CI passe de **l'état**`Status`Hors service à un autre état, le `Operational Status` champ est automatiquement défini sur **Non opérationnel**.

  Le changement d'état de « Hors service » à un autre état est rare, et par défaut, l'état est changé sur « Non opérationnel ». Toutefois, il se peut que ce ne soit pas l'état prévu pour l'enregistrement. Par conséquent, il est important que les administrateurs examinent et gèrent l'état de manière appropriée dans ce cas.

Chaque fois qu'un `Status`CI `/Hardware Status` change, il est synchronisé avec le champ correspondant `Asset State` du CI, et vice versa, en maintenant synchronisé le CI `Operational Status` et les correspondants `Asset State` du CI.

Pour plus d'informations sur le mappage et les champs avec un CI / `SubstateHardware Status` (si son matériel), voir Mapper l'état de l'actif et l'état matériel du CI.`StatusAsset State` Et pour plus d'informations sur la mise hors service des actifs, voir Mettre hors service des actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Introduction à la gestion du cycle de vie des CI

Suivez ces étapes de haut niveau pour démarrer et suivre les activités du module Gestion du cycle de vie des CI de l'application CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Activez la tâche planifiée Gestion du cycle de vie des CI du système de base - Restaurer les tables de gestion des états internes qui vérifie et maintient en permanence l'intégrité des données de toutes les tables internes de gestion du cycle de vie des CI.
2. Définissez les actions de CI.
3. Définissez les règles d'actions de CI compatibles .
   Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Actions de CI CMDB** pour afficher les actions de CI actuellement actives/inactives dans la CMDB.
4. Définissez les règles d'actions de CI non autorisées .
5. Définissez des règles de transitions d'état opérationnelles non autorisées .
6. Définissez de nouveaux états opérationnels en modifiant le `operational_status` champ dans la table [cmdb_ci] du dictionnaire système.
   Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Afficher les états opérationnels internes** pour afficher les états opérationnels disponibles définis par chaque demandeur.
7. Définissez la priorité pour les états opérationnels.
8. API d'appel pour appliquer des actions de CI.
   Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Actions de CI CMDB** pour afficher les actions soumises et leur état actif/inactif dans la CMDB.
9. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Afficher l'état CI des utilisateurs inscrits** pour afficher les opérateurs actuellement enregistrés qui ont été enregistrés via l'API `registerOperator` .
10. Examinez les tâches de renouvellement du bail et prolongez les baux selon vos besoins : Accédez à **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Tâches de renouvellement du bail**. Ces tâches sont créées automatiquement par la tâche planifiée pour les `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables` enregistrements d'actions de CI dans lesquels le bail d'un demandeur valide a expiré. Le demandeur doit utiliser l'API `ExtendCIActionLease` de gestion du cycle de vie pour prolonger le bail. Dans le cas contraire, si le bail reste expiré pendant une période de grâce spécifiée, la `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables` tâche planifiée marque l'enregistrement d'action de CI respectif comme « inactif ».
    La période de grâce pour la durée de bail expirée est configurable par la propriété `glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days`système .
11. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Journaux de gestion des états** pour afficher les journaux des opérations de gestion du cycle de vie des CI.

API de gestion du cycle de vie

Gestion du cycle de vie des CI fournit un ensemble d'API de gestion des états pour la manipulation des états opérationnels des CI et l'application des actions de CI.

Les API State Management respectent les restrictions et les tolérances spécifiées par les actions de CI non autorisées, les actions de CI compatibles et les transitions opérationnelles non autorisées. Si une API tente d'effectuer une opération restreinte, l'opération est bloquée, une erreur est consignée et une tâche est automatiquement créée le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les API de gestion du cycle de vie peuvent définir des états opérationnels et des actions de CI sur les groupes CMDB en utilisant des API de gestion du cycle de vie en bloc.

API d'inscription

- registerOperator() : méthode d'enregistrement de l'opérateur avec la gestion des états pour les utilisateurs sans workflow.
- unregisterOperator(String requestorId) : méthode pour annuler l'enregistrement de l'opérateur pour les utilisateurs n'utilisant pas de workflow.
- isValidRequestor(String requestorId) : méthode permettant de déterminer si le demandeur spécifié est un utilisateur de workflow actif valide ou un utilisateur enregistré.
- isLeaseExpired(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName) : méthode permettant de vérifier si le bail de l'utilisateur enregistré a expiré.
- extendCIActionLease(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName, String leaseTime) : méthode pour prolonger la durée du bail de l'action de CI pour les utilisateurs enregistrés. Si le bail précédent a déjà expiré, prolongez le bail à partir de maintenant.

API d'états opérationnels

- setBulkCIOperationalState(String requestorId, String sysIdList, String opsLabel, String opsStateListOld) : méthode pour définir l'état opérationnel d'un tableau de CI.
- getOperationalState(String ciSysId) : méthode pour obtenir l'état opérationnel du CI.

API d'actions de CI

- addBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName, String ciActionListOld, String leaseTime) : méthode pour ajouter une action de CI à un tableau de CI.
- removeBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName) : méthode pour supprimer une action de CI pour une liste de CI.
- getCIActions(String ciSysId) : méthode pour obtenir des actions de CI.

Action non autorisée basée sur l'API d'état opérationnel

isNotAllowedAction (ciType de chaîne, opsLabel, actionName de chaîne) : méthode pour vérifier si une action de CI spécifique n'est pas autorisée pour un état opérationnel spécifique sur un type de CI.

API de transition d'état opérationnelle non autorisée

isNotAllowedOpsTransition(String ciType, String opsLabel, String transitionOpsLabel) : méthode permettant de vérifier si une transition d'état opérationnelle spécifique n'est pas autorisée sur un type de CI.

API d'action compatible

isCompatibleCIAction(String actionName, String otherActionName) : méthode pour vérifier si deux actions spécifiques sont compatibles l'une avec l'autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Utilisation des API de gestion des états

```
// 1. Register Operator with State Mgmt
var output = SNC.StateManagementScriptableApi.registerOperator();
var jsonUntil = new JSON();
var result = jsonUntil.decode(output);
var requestorId = result.requestorId;

// Get list of sys_ids to update
var sys_ids;

// 2. Set list of sys_ids's Operational State to 'Repair in Progress'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.setBulkCIOperationalState(requestorId,
 sys_ids,'Repair in Progress');
gs.print(output);

// 3. Set list of sys_ids's CI Action State to 'Patching'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.addBulkCIAction(requestorId, sys_ids,
 'Patching');
gs.print(output);
```

Composants installés par Gestion du cycle de vie des CI

Plusieurs types de composants sont installés par Gestion du cycle de vie des CI (inclus dans le module d'extension com.snc.cmdb), notamment les tables, les travaux planifiés et les propriétés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Gestion du cycle de vie des CI : restaurer les tables de gestion des états internes	Vérifie et maintient en permanence l'intégrité des données de toutes les tables internes de gestion du cycle de vie des CI.
Mettre à jour le cycle de vie à partir de l'ancien	Met à jour les CI et `Life cycle status` les champs lorsque les champs d'état hérités `Life cycle stage` changent.
Mettre à jour l'héritage à partir de CSDM »	Met à jour les champs d'état hérités du CI lorsque le cycle de vie change.

Tables installées

Table	Description
Utilisateurs avec état de CI inscrit [statemgmt_register_users]	Tous les utilisateurs enregistrés actuellement actifs qui ont été créés via l'API `registerOperator` . Vous ne pouvez pas ajouter manuellement de nouveaux enregistrements à cette table.
Actions de CI [statemgmt_ci_actions]	Ensemble d'actions de CI qui peuvent être appliquées à un CI au cours de sa durée de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Actions de CI CMDB [statemgmt_cmdb_actions]	Actions de CI actives/inactives définies par un demandeur spécifique pour un CI spécifique. Vous ne pouvez pas ajouter manuellement de nouveaux enregistrements à cette table.
Actions de CI compatibles [statemgmt_compat_actions]	Ensemble de règles qui définissent des paires d'actions de CI compatibles avec un CI et pouvant être appliquées simultanément.
Actions de CI non autorisées [statemgmt_not_allow_actions]	Ensemble de règles qui définissent des actions spécifiques qui ne sont pas autorisées pour un CI lorsqu'il se trouve dans un état opérationnel spécifique.
États opérationnels internes [statemgmt_ops_state]	États opérationnels internes définis par un demandeur actif spécifique pour un CI spécifique. Vous ne pouvez pas ajouter manuellement de nouveaux enregistrements à cette table.
Tâche de renouvellement du bail [statemgmt_renew_lease_task]	Ensemble de tâches qui ont été créées automatiquement pour renouveler le bail des actions de CI dont le bail a expiré. Vous ne pouvez pas ajouter manuellement de nouveaux enregistrements à cette table.
Priorités des états opérationnels [statemgmt_ops_state_pri]	Priorités des états opérationnels qui déterminent la priorité lorsque plusieurs états opérationnels sont définis pour les mêmes CI par différents demandeurs.
Transitions opérationnelles non autorisées [statemgmt_not_allow_ops]	Ensemble de règles qui définissent des transitions d'état opérationnelles spécifiques qui ne sont pas autorisées.

Propriétés installées

Propriété	Description
glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days	Nombre maximal de jours avec lesquels l'expiration du bail peut être définie pour les actions de CI. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].
glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count	Nombre maximal de CI que Gestion du cycle de vie des CI peut traiter dans une opération de mise à jour en bloc. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].

Activer la tâche planifiée Gestion du cycle de vie des CI

Lorsque vous commencez à utiliser le module Gestion du cycle de vie des CI, assurez-vous d'activer la *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management`*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables tâche planifiée qui est désactivée par défaut. Cette tâche planifiée vérifie et maintient en permanence l'intégrité des données de toutes les tables internes de Gestion du cycle de vie des CI.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque les opérations de Gestion du cycle de vie des CI ne se déroulent pas correctement, par exemple en raison d'une défaillance du demandeur ou d'un demandeur dont le bail a expiré, l'intégrité des tables associées à la Gestion du cycle de vie des CI peut être compromise. La *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* tâche planifiée analyse les tables liées à la gestion du cycle de vie des CI et effectue les opérations suivantes :

- Désactive ou supprime tous les enregistrements internes de gestion du cycle de vie avec des demandeurs non valides, et ferme toutes les tâches de renouvellement du bail correspondantes, le cas échéant.
- Détecte les enregistrements associés à un demandeur valide dont le bail a expiré et crée automatiquement une tâche de renouvellement du bail pour informer l'utilisateur et fournir des détails sur la prolongation du bail. Si le demandeur n'effectue aucune action et que le bail reste expiré pendant une période de grâce spécifiée (15 jours par défaut), l'enregistrement d'action de CI correspondant est automatiquement désactivé et toute tâche de renouvellement du bail correspondante, le cas échéant, est fermée.

Procédure

1. Accédez à **Définition du système**, puis cliquez sur **Travaux planifiés**.
2. Recherchez la *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* tâche.
3. Dans la colonne **Active** respective, double-cliquez sur la valeur *false*, puis sélectionnez *true*.
4. Cliquez sur l'icône **Enregistrer**.

Définir une action de CI

Définissez une action de CI de gestion du cycle de vie des CI qui peut être appliquée ultérieurement aux CI.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher une liste de toutes les actions actuellement appliquées aux CI en accédant à **Configuration** et en cliquant sur **Actions de CI CMDB**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Actions de CI**.
2. Sur la page Actions de CI, sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le **nom** et **la description**.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les actions de CI compatibles

Autorisez une opération de gestion du cycle de vie des CI CMDB dans laquelle deux actions de CI spécifiées peuvent être appliquées simultanément à un CI.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, il n'est pas autorisé d'appliquer plus d'une action à un CI. Vous pouvez modifier ce comportement en définissant des paires d'actions de CI comme compatibles, afin que ces actions puissent être appliquées simultanément à un CI. Par exemple, vous pouvez spécifier que la mise en service et l'application de correctif sont des actions de CI compatibles, ce qui vous permet d'appliquer les deux à un CI en même temps.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Actions de CI compatibles**.
2. Sur la page **Actions de CI compatibles** , cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Actions de CI compatibles

Champ	Description
Action	Première action dans la paire d'actions de compatibilité.
Action compatible	Deuxième action dans la paire d'actions de compatibilité.

Résultats
Une API peut appliquer simultanément les deux actions spécifiées à un CI.

Définir une action de CI non autorisée

Définissez une restriction pour la gestion du cycle de vie des CI dans laquelle une action spécifiée n'est pas autorisée pour un CI dans un état opérationnel spécifié.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, il n'existe aucune restriction dans la gestion du cycle de vie des CI CMDB sur l'application des actions de CI. Vous pouvez restreindre ce comportement en ne permettant pas l'application d'une action spécifiée à un CI lorsqu'il se trouve dans un état opérationnel spécifié. Par exemple, vous pouvez définir une restriction dans laquelle l'action de mise en service ne peut pas être appliquée à un serveur Linux qui est dans un état non opérationnel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Actions de CI non autorisées**.
2. Cliquez sur **Nouveau** sur la page **Actions de CI non autorisées** et remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Action non autorisée	L'action qui est restreinte.
Type CI	Type de CI auquel la restriction s'applique. Pour appliquer une règle à tous les CI, sélectionnez Élément de configuration.
État opérationnel	L'état opérationnel auquel le CI doit se trouver pour appliquer la restriction.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Si une API tente d'appliquer l'action spécifiée aux CI spécifiés, alors qu'elle est dans l'état opérationnel spécifié, l'opération échoue et une erreur est consignée.

Définir la priorité d'un état opérationnel

La gestion du cycle de vie des CI permet à plusieurs opérateurs ou automatisations de définir simultanément différents états opérationnels pour un CI. Un CI ne peut avoir qu'un seul état opérationnel, donc dans ce cas, l'état opérationnel cumulé du CI est défini sur celui avec la priorité la plus élevée. Il est recommandé de spécifier une priorité pour chaque état opérationnel que vous définissez afin qu'un état cumulatif puisse être calculé correctement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Priorité de l'état opérationnel**.
2. Sur la page **Priorité de l'état opérationnel** , cliquez sur l'état opérationnel pour lequel vous souhaitez définir ou mettre à jour la priorité.
3. Entrez une **priorité** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   Plus le nombre est petit, plus la priorité est élevée.

Définir une transition opérationnelle non autorisée

Définissez une restriction pour la gestion du cycle de vie des CI dans laquelle un CI spécifié ne peut pas passer d'un état opérationnel à un autre.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la gestion du cycle de vie des CI n'a aucune restriction pour la transition des CI d'un état opérationnel à un autre. Vous pouvez restreindre ce comportement en définissant des transitions qui ne sont pas autorisées pour un CI spécifié. Par exemple, vous pouvez définir une restriction sur la transition d'un serveur Linux de l'état Non opérationnel à l'état Réparation en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestion du cycle de vie des CI** > **Transitions opérationnelles non autorisées**.
2. Sur la page **Transitions opérationnelles non autorisées** , cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Champ	Description
Type CI	Le type de CI pour lequel la restriction s'applique.
Transition non autorisée	État du CI vers lequel la transition est restreinte.
État opérationnel	L'état opérationnel dans lequel le CI doit se trouver pour que la restriction s'applique.

Résultats

Si une API tente de faire passer un CI qui se trouve dans l'état opérationnel spécifié à un état qui n'est pas autorisé, l'opération échoue et une erreur est consignée.

Afficher les benchmarks CMDB

La CMDB calcule plusieurs points de référence d'intégrité CMDB qui s'affichent ensuite dans le tableau de bord Benchmarks. Ces points de référence sont basés sur diverses mesures d'intégrité CMDB et affichent des moyennes mensuelles, des tendances, des comparaisons avec les moyennes de vos ServiceNow pairs du secteur et des points de référence mondiaux.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB doivent être activées et les données d'intégrité doivent être collectées. Accédez également à **Benchmarks** > **Configuration** et assurez-vous que les KPI CMDB sont activés sous **Gestion des opérations IT**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La CMDB fournit les points de référence suivants :

- % de CI non conformes
- % de duplication des CI
- % de CI périmés

Pour une instance, chacun de ces points de référence est la moyenne mensuelle calculée pour la mesure d'intégrité CMDB correspondante. Le calcul d'une moyenne mensuelle nécessite qu'il y ait une valeur de résultat de mesure pour chaque jour du mois. Par conséquent, chaque jour où la tâche de tableau de bord d'intégrité respective n'a pas été exécutée est supposé avec le résultat agrégé de l'exécution la plus récente à ce jour. La moyenne mensuelle est ensuite calculée en fonction de la somme de tous les résultats agrégés quotidiens de la mesure pour ce mois, divisée par le nombre de jours du mois. Pour une tâche du tableau de bord d'intégrité CMDB qui s'est exécutée plusieurs fois au cours d'une même journée, seuls les résultats de la dernière exécution de la journée de la journée sont utilisés pour le calcul de la moyenne mensuelle.

Remarque :
La fréquence des exécutions de tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB dépend de l'activation de la tâche, de son calendrier et des exécutions manuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les moyennes globales sont basées sur la somme des moyennes mensuelles de toutes les instances de pairs, divisée par le nombre d'instances (à l'exception des instances pour lesquelles la moyenne mensuelle est de 0).

Procédure

1. Accédez à la **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Cliquez sur l'icône puis sélectionnez **Gestion des opérations IT**.
3. Cliquez sur TOUT ou **sur CMDB**.
4. Cliquez sur un point de référence CMDB pour explorer les données de tendance et d'autres détails de point de référence.

Information associée

Intégrité CMDB

Benchmarks

Tableau de bord Benchmarks

Listes connexes utiles dans les formulaires CI

Par défaut, les formulaires qui affichent des éléments de configuration (CI) gérables (ordinateurs, imprimantes, équipement réseau, onduleurs et unités de distribution d'alimentation (PDU) fournissent un certain nombre de listes connexes pour le formulaire.

Les listes connexes suivantes sont communes à tous les formulaires pour les CI gérables.

- Cartes réseau : affiche toutes les cartes réseau installées sur un CI.
- IP CI : affiche toutes les adresses IP sur ce CI :
  - Ordinateurs (stations de travail, ordinateurs portables utilisant divers MacOS systèmes Windows d'exploitation)
  - Windows Serveurs
  - Linux Serveurs
  - Serveurs AIX
  - Serveurs Solaris
  - Appareils détectés via SNMP.
- Noms DNS pour CI : affiche tous les noms DNS sur un CI.

Les informations sur la version IP apparaissent dans toutes les listes et tous les formulaires relatifs à l'adresse IP.

Remarque :
Étant donné que tous les chemins d'accès ici s'encliquent dans la liste **Adresse IP vers noms DNS** qui associe une adresse IP à un nom DNS, cette partie du flux commun n'a pas été ajoutée à l'arborescence.

Source de découverte

Une table appelée Source [sys_object_source] stocke des informations identifiant la source d'une découverte (par ou par ServiceNow Découverte un autre produit), l'ID de cette source et la date/heure de la dernière analyse. Pour afficher ces informations, configurez un formulaire de CI et ajoutez la liste connexe **Sources** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette table est renseignée automatiquement lorsque le module d'extension Découverte est activé.

Solution Platform Analytics pour Gestion des configurations (CMDB)

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer les solutions pour Gestion des configurations (CMDB), un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des configurations (CMDB). La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)

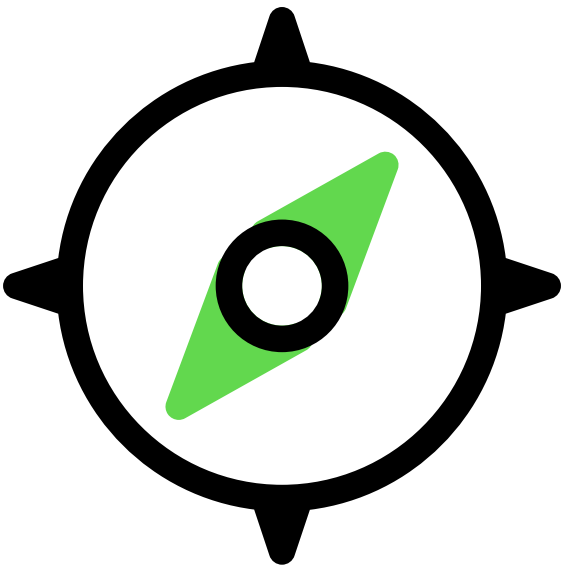
Permet ServiceNow® Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB) d'améliorer la qualité des données CMDB, d'effectuer CMDB des recherches rapides, de trouver et de résoudre les problèmes avec Connecteur du graphe de services les jeux d'importation, d'afficher des résumés complets pour les CI, de créer manuellement des CI et d'accélérer le processus de correction des CI en double.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

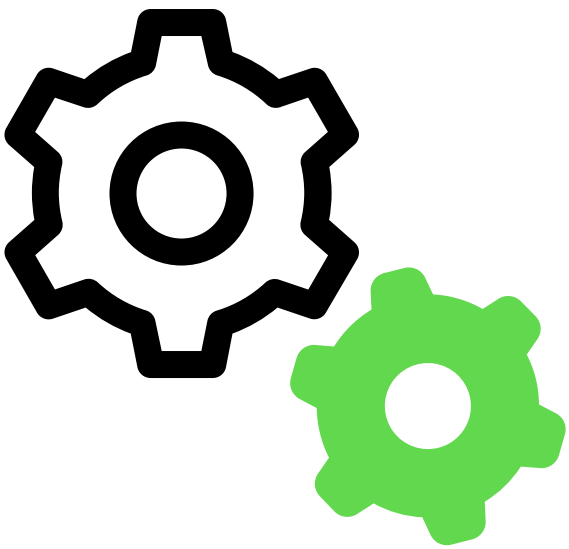
Premiers pas

Explorer



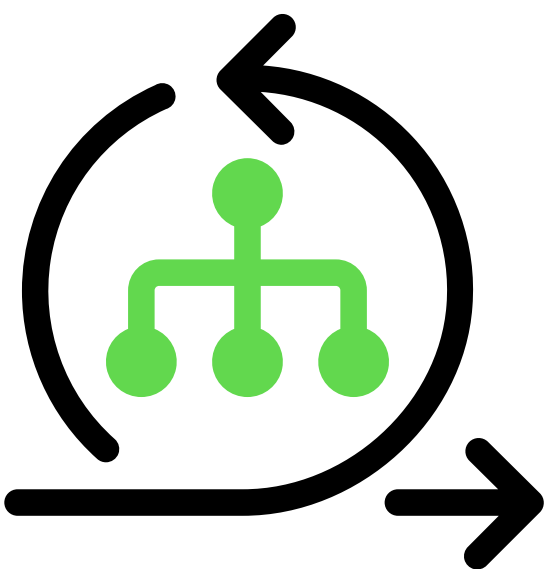
En savoir plus Now Assist pour CMDB

Configurer



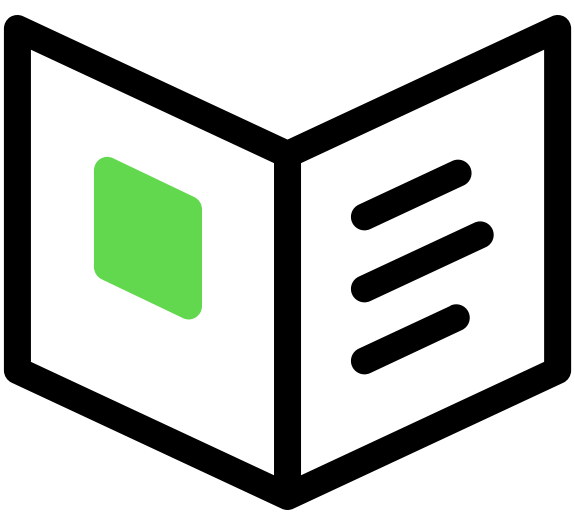
Activer Now Assist pour CMDB

Utiliser



Appliquez des compétences d'IA et des workflows agentiques pour accélérer les résultats.

Référence



Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les paramètres de propriété utilisés pour configurer et administrer Now Assist pour CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

LLM disponibles

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler . Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Avec l'application, vous pouvez utiliser l'IA Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB) agentique pour résumer les détails de découverte et de propriété et les informations connexes d'un élément de configuration (CI). Now Assist pour CMDB peut également générer des conseils étape par étape pour vous aider à corriger les CI en double.

Informations de prise en charge pour Now Assist pour CMDB

Now Assist pour CMDB est pris en charge à partir du Xanadu correctif 3.

Now Assist pour CMDB prend en charge les modèles LLM suivants :

- Gemini
- Claude

Now Assist pour CMDB

Now Assist pour CMDB fournit les capacités suivantes :

Fournir des conseils sur le workflow agentique de gouvernance CMDB

La gouvernance des données peut être une tâche écrasante. Le workflow agentique Fournir des conseils sur la gouvernance CMDB aide les administrateurs et les propriétaires de services en travaillant méthodiquement sur le processus à multiples facettes d'amélioration CMDB de la gouvernance des données. L'objectif est de s'assurer que les données sont exactes et complètes afin que CMDB les utilisateurs puissent faire confiance à leurs données pour leurs objectifs en constante évolution.

Pour en savoir plus, consultez Fournir des conseils sur le workflow agentique de gouvernance CMDB.

Gérer les compétences des CI en double

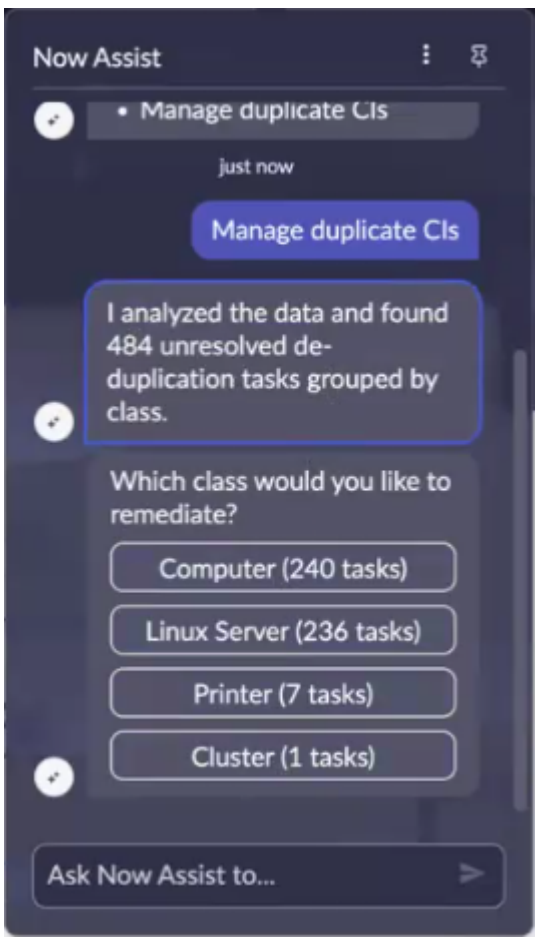
Les CI en double nuisent à l'intégrité, à la fiabilité et à l'intégrité générale de CMDB. Résoudre les tâches de déduplication avec l'aide de Now Assist. Les administrateurs CMDB suivent les instructions étape par étape pour effectuer le rattrapage et peuvent prévisualiser les résultats du rattrapage avant d'appliquer un modèle. La compétence Gérer les CI en double accélère le travail que vous effectuez normalement manuellement.

Dans cet exemple, la compétence Gérer les CI en double présente une liste des classes ayant des CI en double et suggère des actions possibles. Vous pouvez sélectionner une option ou saisir le texte de l'action avec vos propres mots :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examinez les tâches de déduplication, créez des modèles de déduplication, affectez des tâches aux modèles et exécutez les modèles.
- Prévisualisez les résultats de l'application d'un modèle de déduplication avant de décider de l'appliquer.
- Identifiez la cause première des doublons afin de pouvoir passer en revue les groupes de tâches de déduplication qui partagent une cause commune et éventuellement éviter le problème à l'avenir.



Pour en savoir plus, consultez Utiliser la compétence Gérer les Now Assist CI en double.

Rechercher le workflow agentique CMDB

Le workflow agentique Rechercher CMDB vous permet de rechercher des CI en spécifiant l'un des attributs du CI qui vous intéresse. Le workflow accepte votre demande en langage naturel, vérifie votre objectif de recherche, puis génère une recherche par mot clé, une recherche par table unique avec remontée pas à pas ou une recherche multitable, selon les informations fournies. Le workflow peut déduire les données de relation CI pour générer une requête appropriée.

Pour en savoir plus, consultez Rechercher le workflow agentique CMDB.

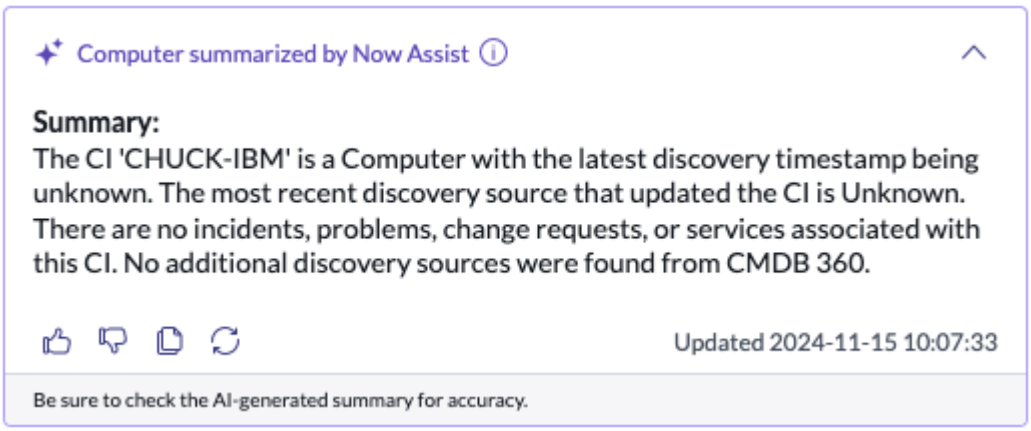
Compétence de synthèse des CI

Afficher un résumé concis des données clés du CI. Vous pouvez sélectionner le CI sur un formulaire CI, dans une page d'espace de travail ou sur n'importe quelle vue de liste. Le résumé peut inclure les données de découverte, la propriété et les principaux éléments connexes tels que les incidents ouverts, les alertes, les problèmes, les demandes de changement à venir et les vulnérabilités de sécurité. En outre, le résumé répertorie les instances de service dont le CI fait

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

partie. Les informations récapitulatives sont utiles dans les applications telles que Gestion des incidents, Gestion des changements et Gestion des événements.



Pour en savoir plus, consultez Utiliser la compétence de Now Assist synthèse de CI.

Créer un workflow agentique d'élément de configuration

Parfois, vous devrez peut-être créer un CI manuellement. Pour vous aider, le workflow agentique du créateur de CI accepte votre demande en langage naturel et vérifie qu'il comprend à quelle classe le nouveau CI doit appartenir. Le workflow vérifie Moteur d'identification et réconciliation (IRE) ensuite les règles pour déterminer les attributs requis pour le CI et demande ces informations. Une fois que vous avez fourni suffisamment de données, le workflow s'assure que le CI proposé inclut les attributs que vous avez demandés, qu'il est conforme aux IRE règles et qu'il n'est pas un doublon. Le workflow crée ensuite le CI.

Pour en savoir plus, consultez Créer un workflow agentique d'élément de configuration.

Connecteur du graphe de services Diagnostic

Connecteurs du graphe de services sont des intégrations qui facilitent l'ingestion de données à partir de sources tierces dans le CMDB. Les erreurs peuvent Connecteurs du graphe de services perturber le flux de données d'éléments de configuration (CI), entraînant des incohérences entre l'état réel des CI et leurs CMDB enregistrements.

La compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic automatise le diagnostic d'erreur et la génération de recommandations, ce qui permet CMDB aux administrateurs d'installation d'identifier et de résoudre les problèmes. Cette automatisation réduit les efforts manuels et permet de gagner du temps dans le débogage des Connecteurs du graphe de services problèmes.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Résoudre les problèmes de jeu d'importation avec la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic
- Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services
- Découvrez comment IRE détecte les CI en double et crée des tâches de déduplication
- Découvrez comment Intégrité CMDB utilise la mesure de duplication pour suivre les CI en double.
- Découvrez comment gérer et corriger les tâches de déduplication à l'aide des modèles de déduplication dans Espace de travail CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de prise en charge pour Now Assist pour CMDB

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour CMDB.

Versions prises en charge

Now Assist pour CMDB est pris en charge à partir du Xanadu correctif 3.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Exigences de gestion des licences

L'application Now Assist pour CMDB nécessite une licence ITSM Pro Plus ou ITOM Pro Plus.

Vous installez le (com.snc.cmdb.gen.ai) module d'extension Now Assist pour CMDB .

LLM pris en charge

Vous pouvez utiliser Now LLM Service, Azure OpenAIGoogle Gemini ou Anthropic Claude sur AWS comme fournisseur de modèle IA pour toutes les compétences et tous les Now Assist agents IA. Utiliser les contrôles de configuration dans Tour de contrôle IA pour définir les options disponibles, puis définir les préférences de niveau de compétence dans le Administrateur Now Assist consoler . Pour plus d'informations, consultez Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

Langues prises en charge

Now Assist pour CMDB prend en charge les langues suivantes pour toutes les compétences :

- Allemand
- Français
- Japonais
- Néerlandais
- Canadien français
- Espagnol
- Portugais (Brésil)
- Italien

Pour plus d'informations, voir Multilingual service for Now Assist applications

Configurer Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Configurez l'application Now Assist pour Connecteurs du graphe de services (SGC) .

Suivez ces procédures pour installer et configurer Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB).

- Query Generation skills
- Configurer Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Configurer la compétence de synthèse des CI
- Configurer la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Configurez l'application de manière à ce que les Now Assist pour CMDB utilisateurs puissent bénéficier de workflows, d'agents et de compétences agentiques.

Avant de commencer

Vous devez activer les travaux planifiés suivants qui prennent en charge la compétence Gérer les CI en double :

- La tâche planifiée Déduplication : remplir les données de tâche en double doit être activée. Pour plus d'informations, consultez Composants installés pour le rattrapage de CI en double.
- La tâche planifiée quotidienne du groupe de tâches PopulateDuplicate doit être activée pour fournir une analyse de la cause première des tâches de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec l'espace de travail CMDB.
- La tâche planifiée Tableau de bord de l'intégrité CMDB : calcul du score d'exactitude améliore la précision des détails récapitulatifs sur le tableau de bord d'intégrité CMDB . Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer une tâche de tableau de bord de l'intégrité CMDB.

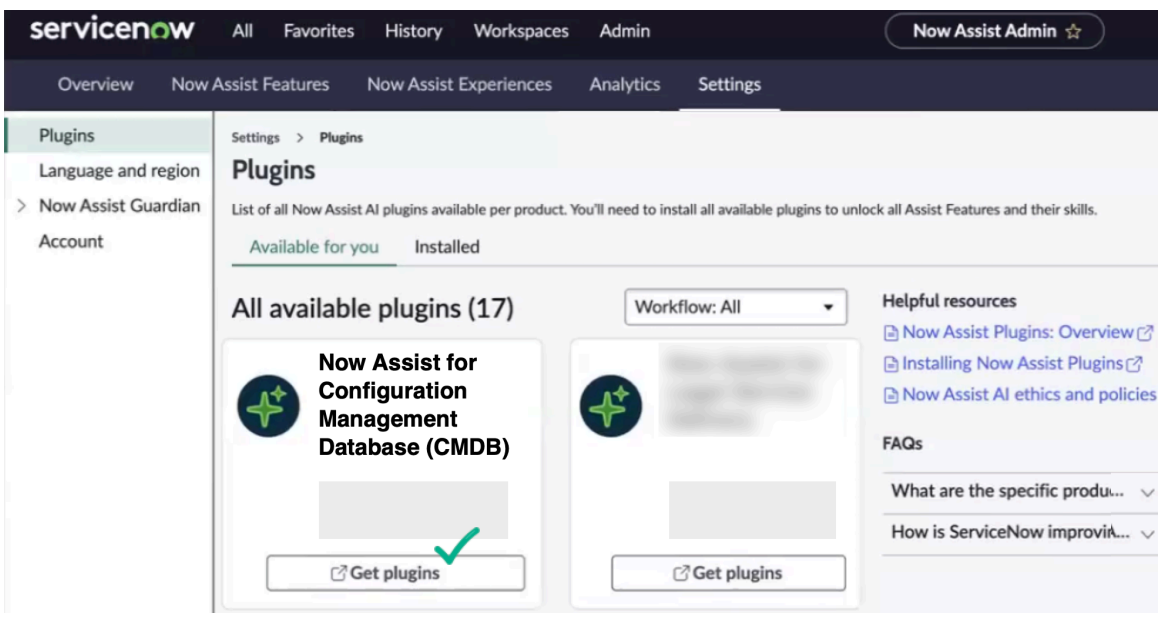
Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Administrateur** > **Administrateur Now Assist** , puis sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
2. Dans la liste, sélectionnez **Modules d'extension.**
   Les modules d'extension qui ont déjà été activés sont répertoriés dans l'onglet **Installé** .
3. Désinstallez Now Assist pour Connecteurs du graphe de services (SGC).
4. Sur la carte, sélectionnez **Obtenir des modules d'extension**Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB), puis dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Installer le module d'extension**.

   Vous installez le (com.snc.cmdb.gen.ai) module d'extension Now Assist pour CMDB .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous êtes redirigé vers un nouvel onglet de ServiceNow Store navigateur afin de pouvoir obtenir le module d'extension.

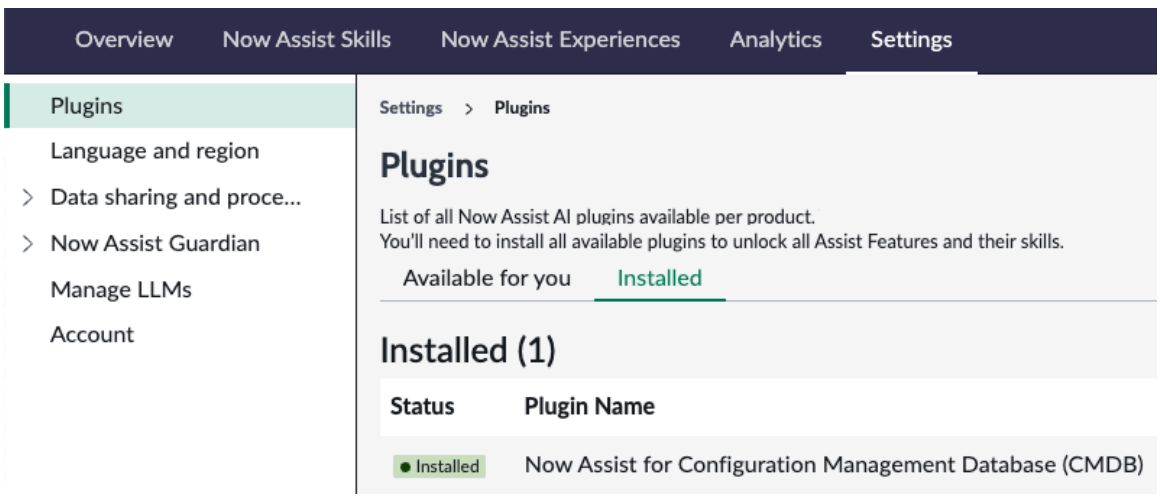
5. Installez le module d'extension Now Assist pour CMDB.

   Pour obtenir des instructions sur le processus d'installation, reportez-vous à la section Install Now Assist plugins .

6. Confirmez que Now Assist pour CMDB est installé.

   a. Sur la console **d'administration Now Assist** , sélectionnez l'onglet **Paramètres** , puis sélectionnez **Modules d'extension** dans la liste.

   b. Dans l'onglet **Installé**, vérifiez que la valeur **État** est **Installé.**

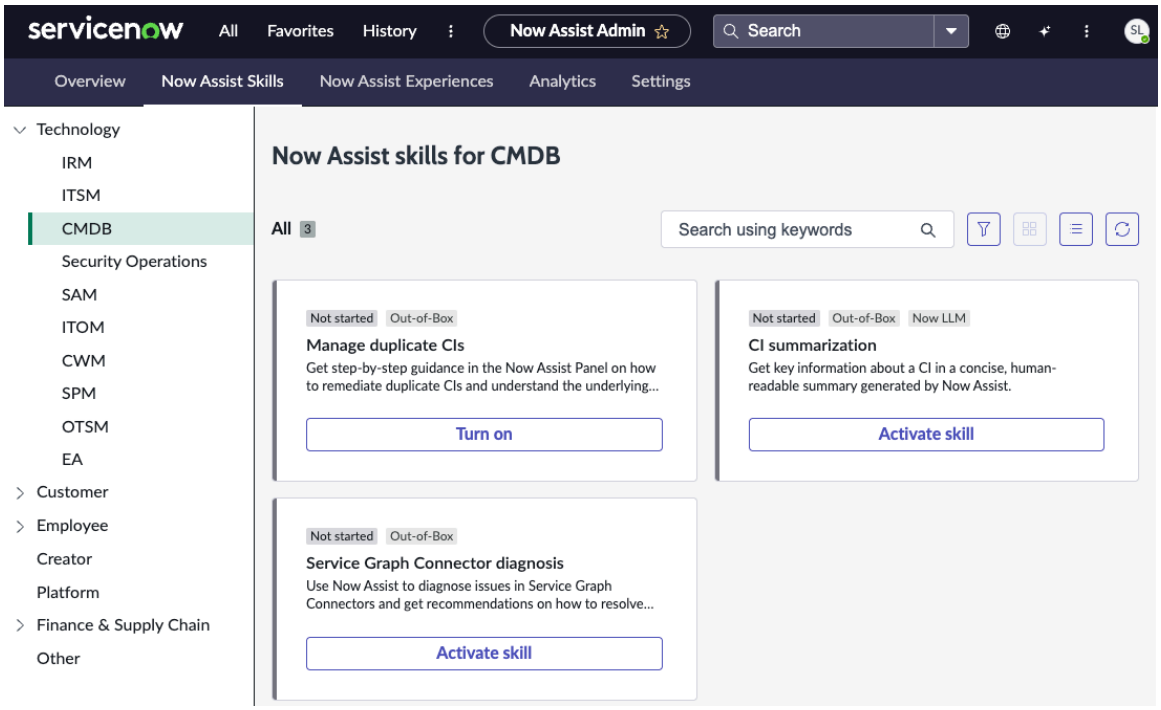


Maintenant que vous avez installé le module d'extension, vous configurez les compétences pour Now Assist pour CMDB.

7. Sous l'onglet **Compétences Now Assist** , développez **Technologie** , puis sélectionnez **CMDB**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sur la page Compétences Now Assist pour CMDB, sélectionnez **Activer** pour la compétence Gérer les CI en double.
   Aucune configuration n'est requise pour la compétence. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Retour aux compétences** pour configurer les autres compétences.
9. Sur la page Compétences Now Assist pour CMDB, sélectionnez **Activer la compétence** pour la compétence de synthèse des CI.
   La compétence nécessite une configuration comme décrit dans .Configurer la compétence de synthèse des CI
10. Sur la page Compétences Now Assist pour CMDB, sélectionnez **Activer la compétence** pour la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic.
    La compétence nécessite une configuration comme décrit dans .Configurer la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic
11. Configurez les paramètres de propriété.
    Consultez Paramètres de propriété pour les workflows agentiques Now Assist pour CMDB.

Que faire ensuite

Pour commencer à utiliser des Now Assist pour CMDB compétences, reportez-vous à la section Utiliser Now Assist pour CMDB.

Pour désactiver une compétence, sélectionnez l'icône de menu de la compétence, puis sélectionnez **Désactiver la compétence**.

Les administrateurs pourraient être intéressés par Génération de requête. Génération de requête est un service alimenté par l'IA qui traduit les questions des utilisateurs en une requête exécutable. Une requête exécutable contient les instructions de source de données, de filtre, d'agrégation et de visualisation qui répondent le mieux à la question de l'utilisateur. Pour en savoir plus, reportez-vous à Exploring Query Generation .

Information associée

Application de stockage Espace de travail CMDB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la compétence de synthèse des CI

Examinez et configurez les paramètres de la Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB) compétence de synthèse des CI pour restreindre la disponibilité de la compétence à certains utilisateurs ou conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de synthèse de CI peut analyser les modules d'extension activés, les applications activées et CMDB les tables. La compétence utilise le Now LLM Service pour générer des résumés.

Exigences et dépendances pour la compétence

Type de détail	Exigences et dépendances
Découverte	La compétence de synthèse des CI extrait les détails des *`Discovery source`* attributs et *`Most recent discovery`* CI. Si CMDB 360 cette option est activée, le résumé peut afficher des sources de découverte supplémentaires pour le CI. Pour plus d'informations, consultez CMDB 360/Multisource CMDB.
Alertes	Gestion des événements doit être activé pour la compétence de synthèse des CI. Pour plus d'informations, consultez Event Management .
Vulnérabilités de sécurité	Opérations de sécurité doit être activé pour la compétence de synthèse des CI. Pour plus d'informations, consultez Security Operations .
Propriété du CI	La compétence de synthèse de CI détermine la propriété du CI en fonction de l'attribut spécifié dans la *`glide.cmdb.health.ci_ownership_field`* propriété système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système d'intégrité CMDB et Intégrité CMDB.
Données du tableau de bord d'intégrité CMDB	La tâche planifiée Calcul du score d'exactitude améliore la précision des détails récapitulatifs sur le tableau de bord d'intégrité CMDB . Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer une tâche de tableau de bord de l'intégrité CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. **Facultatif :** Accédez aux onglets de configuration pour la compétence de synthèse des CI.
   a. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist**.
   b. Sous l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** , développez **Technologie** , puis sélectionnez **CMDB**.
   c. Sur la page Compétences Now Assist pour CMDB , examinez-les, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
   d. Sur la carte **Compétences actives** de la Base de données de gestion des configurations (CMDB) page, sélectionnez le menu contextuel de la compétence de synthèse des CI, puis sélectionnez **Modifier**.
2. Examinez et configurez les paramètres.

Définition des onglets pour la compétence de synthèse des CI

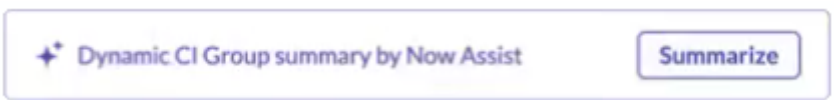
Onglet	Action
Informations générales	Passez en revue les informations générales sur la compétence de synthèse des CI.
Choisir des entrées	**Remarque :** Dans cette version de la compétence, tous les paramètres de configuration de cette section sont en lecture seule. Passez en revue les tables et les champs qu'ils Now LLM Service utilisent pour recueillir les détails du résumé de CI.
Définir la disponibilité	Sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences** pour restreindre la disponibilité de la compétence à certaines conditions ou à des utilisateurs ou groupes particuliers. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions de champ qui doivent être remplies pour que la compétence soit disponible, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
Sélectionner l'affichage	a. Basculez le commutateur d'affichage pour exposer la compétence de synthèse des CI sur les formulaires CI. Lorsque **l'option Affichage** est désactivée, la compétence de synthèse des CI n'est pas disponible, même lorsque la compétence elle-même est activée. b. Spécifiez les rôles d'utilisateur qui peuvent utiliser la compétence de synthèse de CI en sélectionnant l'icône de liste déroulante, puis en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Action
	sélectionnant les rôles d'utilisateur dans le champ **Rôles d'utilisateur** . **c.** Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
Examiner et activer	Passez en revue le résumé des paramètres de la compétence (chaque carte affiche une catégorie différente de paramètres). Sélectionnez **Activer** ou **Terminé**. **Important :** Confirmez que la réponse est **Oui** sur la carte intitulée **La synthèse des CI s'affichera-t-elle dans le produit ?**. Dans le cas contraire, la fonction de synthèse des CI n'est pas disponible pour les utilisateurs, même si la compétence elle-même est activée.

Le bouton **Résumer** apparaît lorsqu'un utilisateur disposant du rôle approprié voit un CI.



Que faire ensuite

Utilisez la compétence de synthèse de CI.

Configurer la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic

Examinez et configurez les paramètres de la Connecteur du graphe de services compétence de diagnostic.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

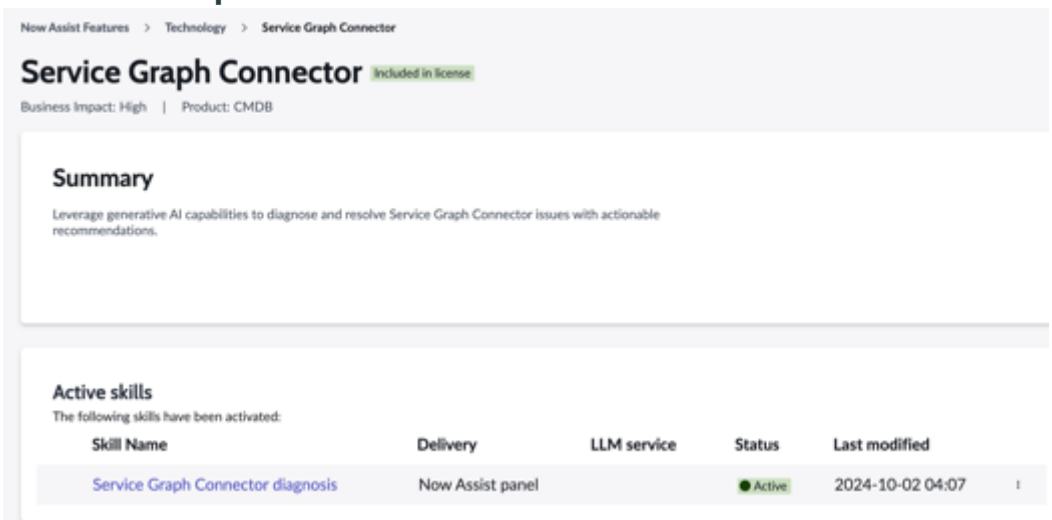
Procédure

1. Dans la section Sélectionner l'affichage, examinez l'emplacement d'affichage de la compétence, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans la section Examiner et activer, passez en revue vos sélections, puis sélectionnez **Activer**.
3. Dans la fenêtre contextuelle activée avec succès, sélectionnez **Retourner au connecteur du graphe de services**.
4. Dans la section Compétences actives de la Connecteur du graphe de services page, consultez la colonne **État** pour vérifier que la compétence est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section des compétences actives



5. **Facultatif :** Accédez aux onglets de configuration pour la compétence de synthèse des CI.
   a. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist**.
   b. Sous l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** , développez **Technologie** , puis sélectionnez **CMDB**.
   c. Sur la page Compétences Now Assist pour CMDB , examinez-les, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
   d. Sur la carte **Compétences actives** de la Base de données de gestion des configurations (CMDB) page, sélectionnez le menu contextuel de la compétence de synthèse des CI, puis sélectionnez **Modifier**.

Utiliser Now Assist pour CMDB

Si vous disposez du rôle sn_cmdb_user, vous pouvez accéder à plusieurs Now Assist pour CMDB compétences et workflows agentiques.

Workflows agentiques utilisés par Now Assist pour CMDB

Créer un élément de configuration

Parfois, vous devrez peut-être créer un CI manuellement. Pour vous aider, le workflow agentique du créateur de CI accepte votre demande en langage naturel et vérifie qu'il comprend à quelle classe le nouveau CI doit appartenir. Le workflow vérifie Moteur d'identification et réconciliation (IRE) ensuite les règles pour déterminer les attributs requis pour le CI et demande ces informations. Une fois que vous avez fourni suffisamment de données, le workflow s'assure que le CI proposé inclut les attributs que vous avez demandés, qu'il est conforme aux IRE règles et qu'il n'est pas un doublon. Le workflow crée ensuite le CI. Pour en savoir plus, consultez Créer un workflow agentique d'élément de configuration.

Fournir des conseils sur la gouvernance CMDB

La gouvernance des données peut être une tâche écrasante. Le workflow agentique Fournir des conseils sur la gouvernance CMDB aide les administrateurs et les propriétaires de services en travaillant méthodiquement sur le processus à multiples facettes d'amélioration CMDB de la gouvernance des données. L'objectif est de s'assurer que les données sont exactes et complètes afin que CMDB les utilisateurs puissent faire confiance à leurs données pour leurs objectifs en constante évolution. Pour en savoir plus, consultez Fournir des conseils sur le workflow agentique de gouvernance CMDB.

Rechercher dans la CMDB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow agentique Rechercher CMDB vous permet de rechercher des CI en spécifiant l'un des attributs du CI qui vous intéresse. Le workflow accepte votre demande en langage naturel, vérifie votre objectif de recherche, puis génère une recherche par mot clé, une recherche par table unique avec remontée pas à pas ou une recherche multitable, selon les informations fournies. Le workflow peut déduire les données de relation CI pour générer une requête appropriée. Pour en savoir plus, consultez Rechercher le workflow agentique CMDB.

Agents IA utilisés par Now Assist pour CMDB

Créateur de CI Agent IA

L'agent IA créateur de CI crée un nouvel enregistrement d'élément de configuration (CI) dans le CMDB.

CMDB : agent IA du gestionnaire de certification et d'attestation de données

L'agent CMDB IA du gestionnaire de certification et d'attestation des données récupère les politiques de certification et d'attestation de données pour une classe CI et des classes similaires. Il peut également créer une politique de certification de données et d'attestation.

Agent IA du gestionnaire de données CMDB

L'agent CMDB IA du gestionnaire de données indique si les processus fondamentaux de gestion des données sont en place pour le CMDB. Cela aide également les administrateurs à établir de bons CMDB processus.

CMDB : agent IA du gestionnaire de propriété des données

L'agent CMDB IA du gestionnaire de propriété des données vous aide à évaluer la qualité des données de propriété de CI pour une classe de CI afin de déterminer la propriété, de valider la propriété et d'évaluer la qualité de la propriété. Vous pouvez valider les champs qui font référence à des sys_user ou à des sys_user_group tels que **Affecté à**, **Géré par groupe** (par défaut), **Groupe de support**, et ainsi de suite. L'agent répond aux questions suivantes :

- La propriété du CI est-elle spécifiée ? La valeur de la propriété système pour la propriété est un champ par défaut pour l'évaluation.
- Si vous fournissez une valeur de référencement utilisateur : la valeur **de référencement utilisateur** pointe-t-elle vers un enregistrement actif ? Cette évaluation identifie les CI dont les utilisateurs sont inactifs et les CI sans valeur **Utilisateur** .
- Si vous fournissez une valeur de référencement utilisateur : la valeur **Référencement du groupe** pointe-t-elle vers un enregistrement actif ? Cette évaluation identifie les CI qui ont des groupes inactifs, des groupes vides (aucun utilisateur) et des CI sans valeur **Groupe** .

CMDB : agent IA du gestionnaire des mesures d'intégrité

L'agent CMDB IA du gestionnaire des mesures d'intégrité récupère des informations sur Intégrité CMDB les tâches du tableau de bord, l'état des mesures d'intégrité et les scores d'intégrité.

CMDB : agent IA du gestionnaire du cycle de vie

L'agent CMDB IA gestionnaire de cycle de vie effectue des actions liées à la gestion du cycle de vie des classes CI : récupérer la politique de gestion du cycle de vie et la définition de mise hors service pour une classe CI et créer une politique de cycle de vie.

CMDB : agent IA du gestionnaire de classe principale

L'agent CMDB IA du gestionnaire de classe principale détermine si l'utilisateur peut définir des classes CL en tant que principaux, suggère des classes principales et peut définir ou annuler une classe en tant que principal.

CMDB : agent IA de recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’agent CMDB IA de recherche recherche un CI particulier à l’aide de la CMDB recherche par requête de table unique ou par requête par mot clé, puis affiche un lien vers les résultats de la recherche.

Agent IA de synthèse CI

Afficher un résumé concis des données clés du CI. Vous pouvez sélectionner le CI sur un formulaire CI, dans une page d’espace de travail ou sur n’importe quelle vue de liste. Le résumé peut inclure les données de découverte, la propriété et les principaux éléments connexes tels que les incidents ouverts, les alertes, les problèmes, les demandes de changement à venir et les vulnérabilités de sécurité. En outre, le résumé répertorie les instances de service dont le CI fait partie. Pour en savoir plus, consultez Utiliser la compétence de Now Assist synthèse de CI.

Compétences Now Assist utilisées par Now Assist pour CMDB

Synthèse des CI

Afficher un résumé concis des données clés du CI. Vous pouvez sélectionner le CI sur un formulaire CI, dans une page d’espace de travail ou sur n’importe quelle vue de liste. Le résumé peut inclure les données de découverte, la propriété et les principaux éléments connexes tels que les incidents ouverts, les alertes, les problèmes, les demandes de changement à venir et les vulnérabilités de sécurité. En outre, le résumé répertorie les instances de service dont le CI fait partie. Pour en savoir plus, consultez Utiliser la compétence de Now Assist synthèse de CI.

Gérer les CI en double

Résoudre les tâches de déduplication avec l’aide de Now Assist. Les administrateurs CMDB suivent les instructions étape par étape pour effectuer le rattrapage et peuvent prévisualiser les résultats du rattrapage avant d’appliquer un modèle. Pour en savoir plus, consultez Utiliser la compétence Gérer les Now Assist CI en double.

Créer un workflow agentique d’élément de configuration

Parfois, vous devrez peut-être créer un CI manuellement. Pour vous aider, le workflow agentique du créateur de CI accepte votre demande en langage naturel et vérifie qu’il comprend à quelle classe le nouveau CI doit appartenir. Le workflow vérifie Moteur d'identification et réconciliation (IRE) ensuite les règles pour déterminer les attributs requis pour le CI et demande ces informations. Une fois que vous avez fourni suffisamment de données, le workflow s’assure que le CI proposé inclut les attributs que vous avez demandés, qu’il est conforme aux IRE règles et qu’il n’est pas un doublon. Le workflow crée ensuite le CI.

Créer un workflow agentique d’élément de configuration

Le workflow agentique Créer un élément de configuration est particulièrement utile pour ajouter des CI aux tables accessibles par Operational Technology les utilisateurs peuvent ajouter des CI physiques sans avoir conscience de la nécessité de gérer les données CI dans le CMDB.

Remarque :
Le workflow empêche la création d’un CI dont la classe n’a pas de règle d’identification. Pour plus d'informations, consultez Règles d'identification.

Fournir des conseils sur le workflow agentique de gouvernance CMDB

La gouvernance des données peut être une tâche écrasante. Le workflow agentique Fournir des conseils sur la gouvernance CMDB aide les administrateurs et les propriétaires de services en travaillant méthodiquement sur le processus à multiples facettes d’amélioration CMDB de la gouvernance des données. L’objectif est de s’assurer que les données sont exactes et complètes afin que CMDB les utilisateurs puissent faire confiance à leurs données pour leurs objectifs en constante évolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir des conseils sur le workflow agentique de gouvernance CMDB

Vous devez disposer du rôle sn_cmdb_admin pour utiliser le workflow agentique Fournir des conseils sur Fournir des conseils sur la gouvernance CMDB.

La Base de données de gestion des configurations (CMDB) est le référentiel central des ressources informatiques de votre organisation, des services et de leurs relations. Le workflow agentique Fournir des conseils sur la gouvernance CMDB permet de garantir CMDB l'exactitude, l'exhaustivité et l'intégrité afin de maximiser la valeur et les performances de vos ServiceNow AI Platform produits. Il en résulte une résolution plus rapide des incidents, une conformité renforcée et un risque réduit d'interruption de service.

Le workflow agentique Fournir des conseils sur la gouvernance CMDB aide les administrateurs et les propriétaires en leur fournissant des informations sur l'intégrité des données et des conseils continus pour la gouvernance à mesure que les modèles de données et les intégrations se développent. Le workflow fait appel aux agents IA suivants :

Classes CI principales

L'agent vous guide sur les classes qu'il est préférable de définir en tant que classes principales. Définir une classe en tant que classe principale est un moyen pratique de gagner du temps, car vous pouvez configurer ServiceNow AI Platform les produits pour afficher uniquement les classes principales dans les vues de listes. Le workflow vous aide à choisir les CI avec lesquels vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

êtes le plus susceptible de travailler au quotidien, puis fournit un lien pour vous permettre de définir les classes associées comme classes principales.

Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour la liste des classes dans le filtre de classe principale.

CMDB Gestionnaire de données

L'agent vous aide à vous assurer que CMDB les politiques de cycle de vie du gestionnaire de données sont en place pour les classes principales. Si le workflow détecte que les politiques de cycle de vie ne sont pas en place, il fournit un lien vers la page appropriée pour vous permettre de les gérer.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation du gestionnaire de données CMDB.

CMDB Certification des données

L'agent vous aide à configurer des politiques de certification de données pour les classes principales. Les informations sont ajoutées à la CMDB par Découverte, en les important à partir d'outils tiers ou manuellement. Pour des raisons réglementaires ou procédurales, l'exactitude et la certification des informations contenues dans la CMDB doivent être vérifiées.

Pour plus d'informations, consultez Certification de données.

Intégrité CMDB

L'agent vous aide à déterminer si est activé et si Intégrité CMDB les tâches de tableau Intégrité CMDB de bord sont configurées. Si le tableau de bord n'est pas configuré, le workflow fournit un lien vers les instructions de configuration.

Pour plus d'informations, consultez Intégrité CMDB.

Propriété du CI

L'agent vous aide à évaluer la qualité des données de propriété des CI pour les classes principales et fournit des recommandations. Les attributs suivants sont examinés :

- La propriété du CI est-elle spécifiée ? En d'autres termes, la valeur **Propriété de** est-elle définie pour le CI ?
- Si le propriétaire est un utilisateur unique : la valeur **Propriété de** pointe-t-elle vers un enregistrement actif ? En d'autres termes, l'utilisateur spécifié est-il correctement configuré et actif ?
- Si le propriétaire est un groupe d'utilisateurs : la valeur **Propriété de** pointe-t-elle vers un enregistrement actif ? En d'autres termes, le groupe d'utilisateurs spécifié est-il correctement configuré et actif ?

Rechercher le workflow agentique CMDB

Le workflow agentique Rechercher CMDB vous permet de rechercher des CI en spécifiant l'un des attributs du CI qui vous intéresse. Le workflow accepte votre demande en langage naturel, vérifie votre objectif de recherche, puis génère une recherche par mot clé, une recherche par table unique avec remontée pas à pas ou une recherche multitable, selon les informations fournies. Le workflow peut déduire les données de relation CI pour générer une requête appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher dans la CMDB

Pour activer ce workflow agentique, assurez-vous que Génération de requête les compétences sont activées. Pour obtenir des instructions, consultez Query Generation skills

Vous devez disposer du rôle sn_cmdb_user pour utiliser le workflow agentique de recherche CMDB.

Types de recherches que vous pouvez utiliser

1. Recherches CMDB qui sont des requêtes à table unique (y compris les conditions de remontée pas à pas). Par exemple, « Combien de serveurs sont situés à Madrid ? »
2. Les recherches CMDB qui sont des recherches par mot clé pour un CI spécifique, comme une recherche par nom.

Résoudre les problèmes de jeu d'importation avec la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic

Diagnostiquer un jeu d'importation ayant échoué qui est associé à un Connecteur du graphe de services pour obtenir un résumé des erreurs et des recommandations pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer

Activez la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic . Pour plus d'informations, consultez Configurer la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic.

Rôle requis : cmdb_inst_admin et now_assist_panel_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence Connecteur du graphe de services de diagnostic vous aide à réduire le temps et les efforts de débogage lors de la résolution des problèmes avec les ensembles de données à importer SGC.

Lorsqu'une Now Assist pour SGC compétence est activée sur une instance, l'icône s'affiche Now Assist dans le Espace de travail CMDB.

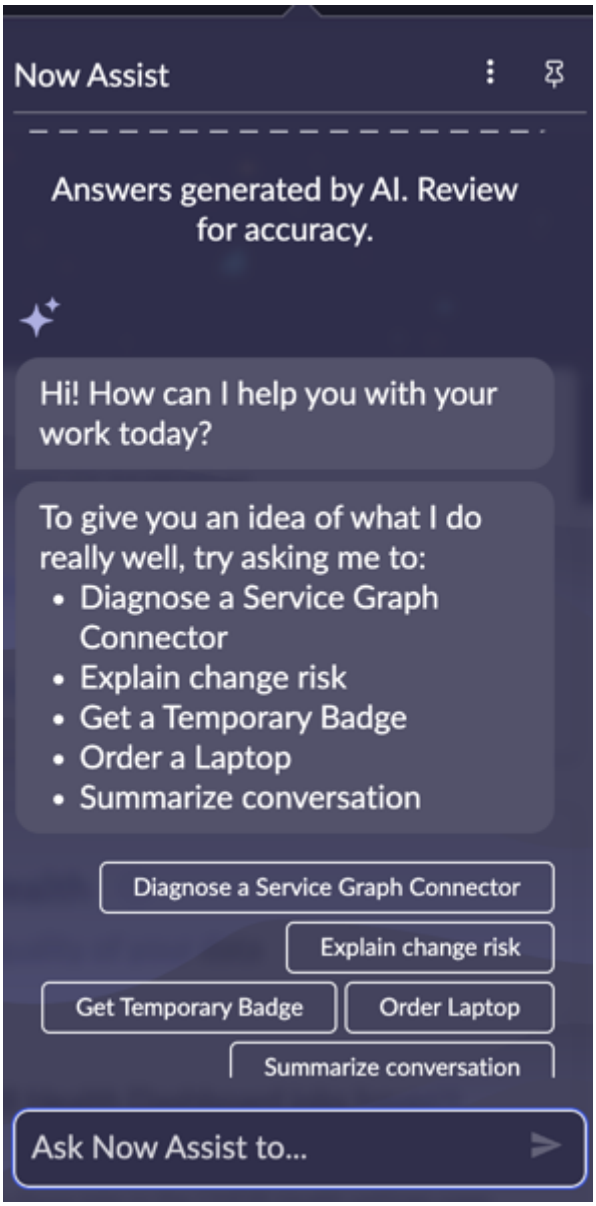
Lorsque la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic est activée, vous pouvez utiliser l'application Now Assist pour SGC dans la SGC Central vue de pour générer des recommandations en vue de résoudre les erreurs de Espace de travail CMDB traitement. Pour en savoir plus, consultez Diagnostiquer une erreur de traitement dans SGC Central.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez l'icône Now Assist pour ouvrir le Now Assist panneau.
3. Dans le Now Assist panneau, sélectionnez ou saisissez **Diagnostiquer un connecteur du graphe de services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Commencez le processus de diagnostic en saisissant le nom du connecteur, la source de données spécifique ou le numéro de jeu d'importation d'un Connecteur du graphe de services.

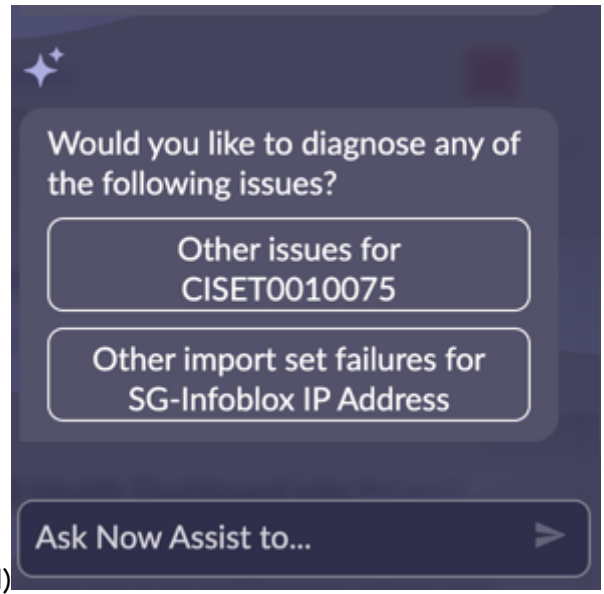
   Remarque :
   S'il Now Assist ne reconnaît pas le texte saisi, il affiche une liste des installés sur votre instance par leurs noms de source de Connecteurs du graphe de services détection, tels que SG-Infoblox. Vous pouvez ensuite sélectionner un connecteur pour un diagnostic plus approfondi.

5. **Facultatif :** Analysez d'autres problèmes pour le jeu d'importation ou d'autres échecs de jeu d'importation pour la source de données sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional)

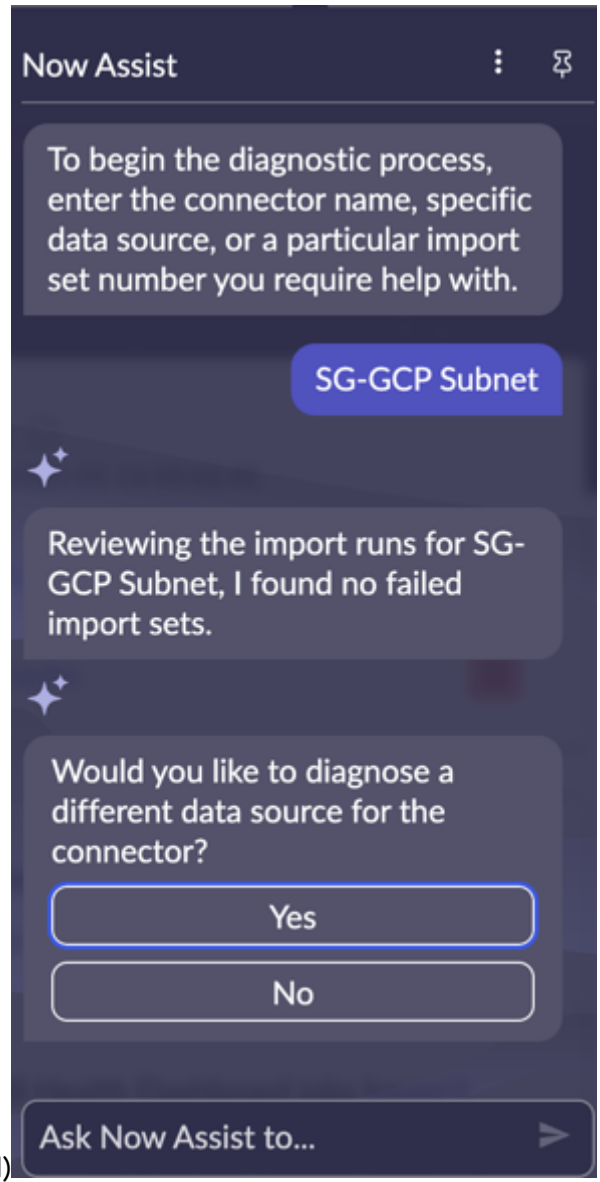


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Si aucun autre problème de jeu d'importation n'est observé dans une source de données, analysez une autre source de données pour le connecteur.

(Optional)



Résultats

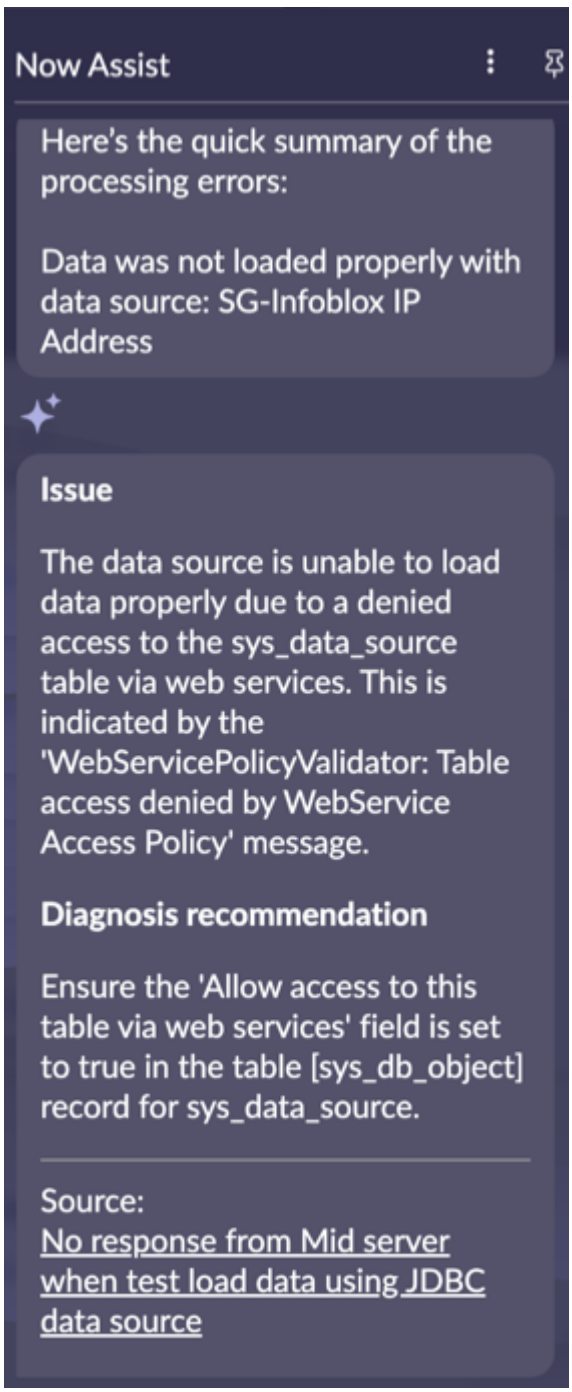
Now Assist Déclenche le processus de diagnostic pour les ensembles de données à importer ayant échoué. Le Now Assist panel comprend deux sections clés : Recommandation sur le problème et le diagnostic, axées sur le dernier problème. La recommandation pour un problème est basée sur un article de la base de connaissances mis en correspondance à l'aide Recherche IA de . Un lien vers l'article de la base de connaissances est fourni dans la section Source pour obtenir des conseils supplémentaires.

Pour les problèmes liés à Moteur d'identification et réconciliation (IRE), le panneau fournit une synthèse détaillée des erreurs, notamment les erreurs d'importation, les erreurs de flux, les charges utiles partielles et les charges utiles incomplètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

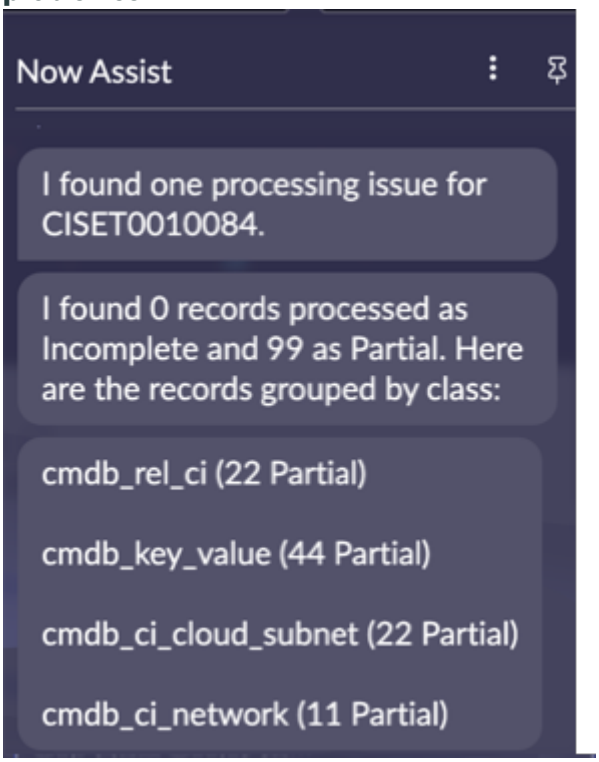
Résultats du diagnostic pour l'échec du jeu d'importation avec erreurs de traitement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats du diagnostic pour l'échec de l'ensemble d'importation avec IRE des problèmes



Conseil :

Pour redémarrer la conversation, sélectionnez l'icône de réinitialisation ( ). Si vous réinitialisez la conversation, les messages existants sont supprimés et une nouvelle conversation est lancée. Vous ne pourrez plus accéder aux messages précédents après avoir réinitialisé la conversation. Pour en savoir plus sur l'utilisation du panneau, reportez-vous à la Now Assist section Now Assist panel .

Que faire ensuite

Vous pouvez survoler la recommandation de diagnostic et sélectionner une option pour fournir des commentaires ou copier le texte récapitulatif dans le presse-papiers.

Actions facultatives

Action	Procédure
Envoyer un commentaire	Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez pouce vers le haut . Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez pouce vers le bas . Ces commentaires améliorent le modèle d'IA agentique et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil. Le système rassemble les commentaires sur chaque résumé généré et les stocke dans les journaux d'IA agentique (sys_generative_ai_log_list.do).
Copier le résumé	Sélectionnez l'icône Copier dans le presse-papiers pour utiliser le contenu à d'autres fins, comme le coller dans un e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Application de stockage Espace de travail CMDB

Utiliser la compétence Gérer les Now Assist CI en double

Résoudre les tâches de déduplication avec l'aide de Now Assist. Les administrateurs CMDB suivent les instructions étape par étape pour effectuer le rattrapage et peuvent prévisualiser les résultats du rattrapage avant d'appliquer un modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_dedup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez activer les travaux planifiés suivants qui prennent en charge la compétence Gérer les CI en double :

- La tâche planifiée Déduplication : remplir les données de tâche en double doit être activée. Pour plus d'informations, consultez Composants installés pour le rattrapage de CI en double.
- La tâche planifiée quotidienne du groupe de tâches PopulateDuplicate doit être activée pour fournir une analyse de la cause première des tâches de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec l'espace de travail CMDB.
- La tâche planifiée Tableau de bord de l'intégrité CMDB : calcul du score d'exactitude améliore la précision des détails récapitulatifs sur le tableau de bord d'intégrité CMDB . Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer une tâche de tableau de bord de l'intégrité CMDB.

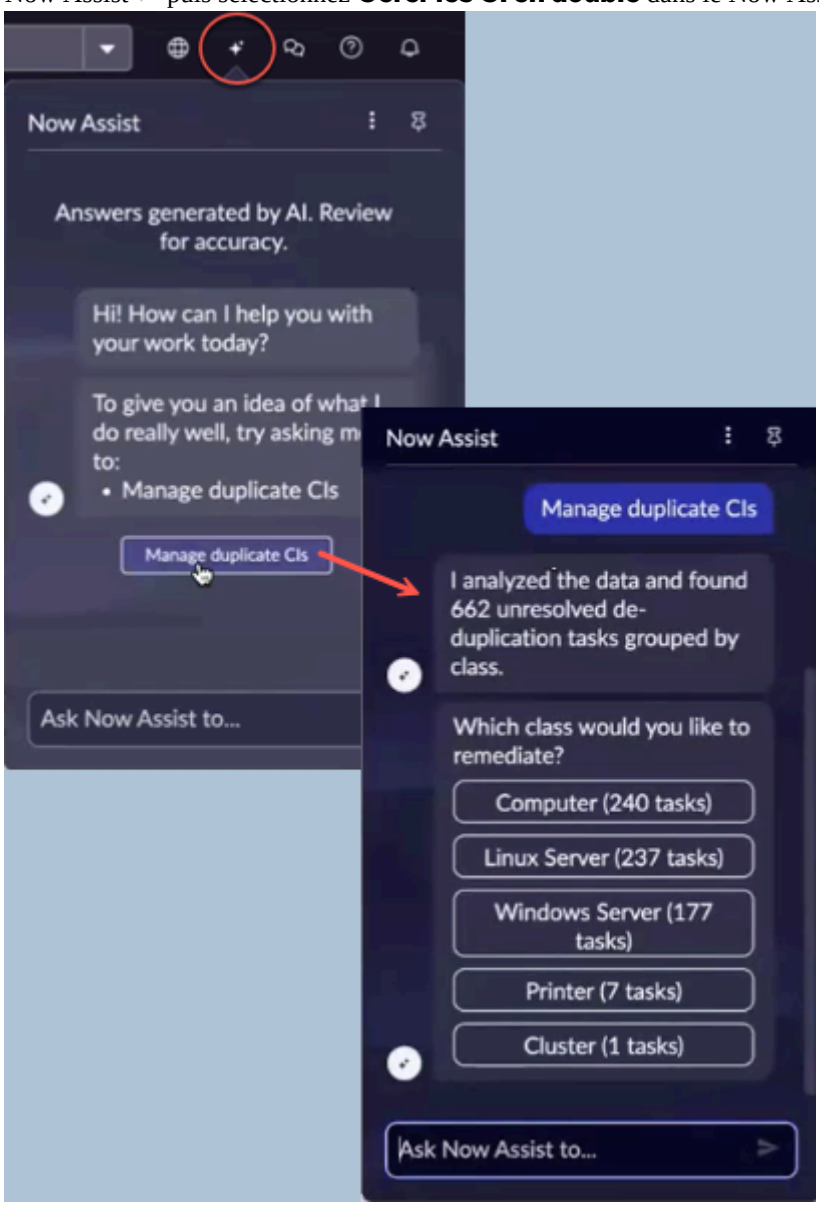
Pour en savoir plus sur l'utilisation du Now Assist panneau, voir Utilisation du panneau Now Assist .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'espace de travail ou dans n'importe CMDB quelle vue de formulaire ou de liste, sélectionnez l'icône Now Assist puis sélectionnez **Gérer les CI en double** dans le Now Assist panneau.



2. Suivez les instructions affichées sur le panneau pour corriger les Now Assist doublons.
   - Sélectionnez une option dans le Now Assist panneau ou saisissez du texte qui ressemble à l'une des options. Lorsque vous sélectionnez des options pour corriger la duplication, la compétence ajuste les options et vous guide tout au long du processus.
   - Examiner les causes premières de la duplication : l'analyse examine IRE les règles d'identification (y compris les attributs de critère) et les sources de découverte, et répond en regroupant les causes pour suggérer des groupes de tâches connexes.

     Conseil :
     Utilisez ces informations pour empêcher la création de CI en double.

   - Décidez du modèle de déduplication à appliquer : sélectionnez **Examiner les modèles existants** , puis suivez les suggestions pour prévisualiser les résultats de l'application du modèle. Now Assist Génère un aperçu des résultats de l'application d'un modèle sans

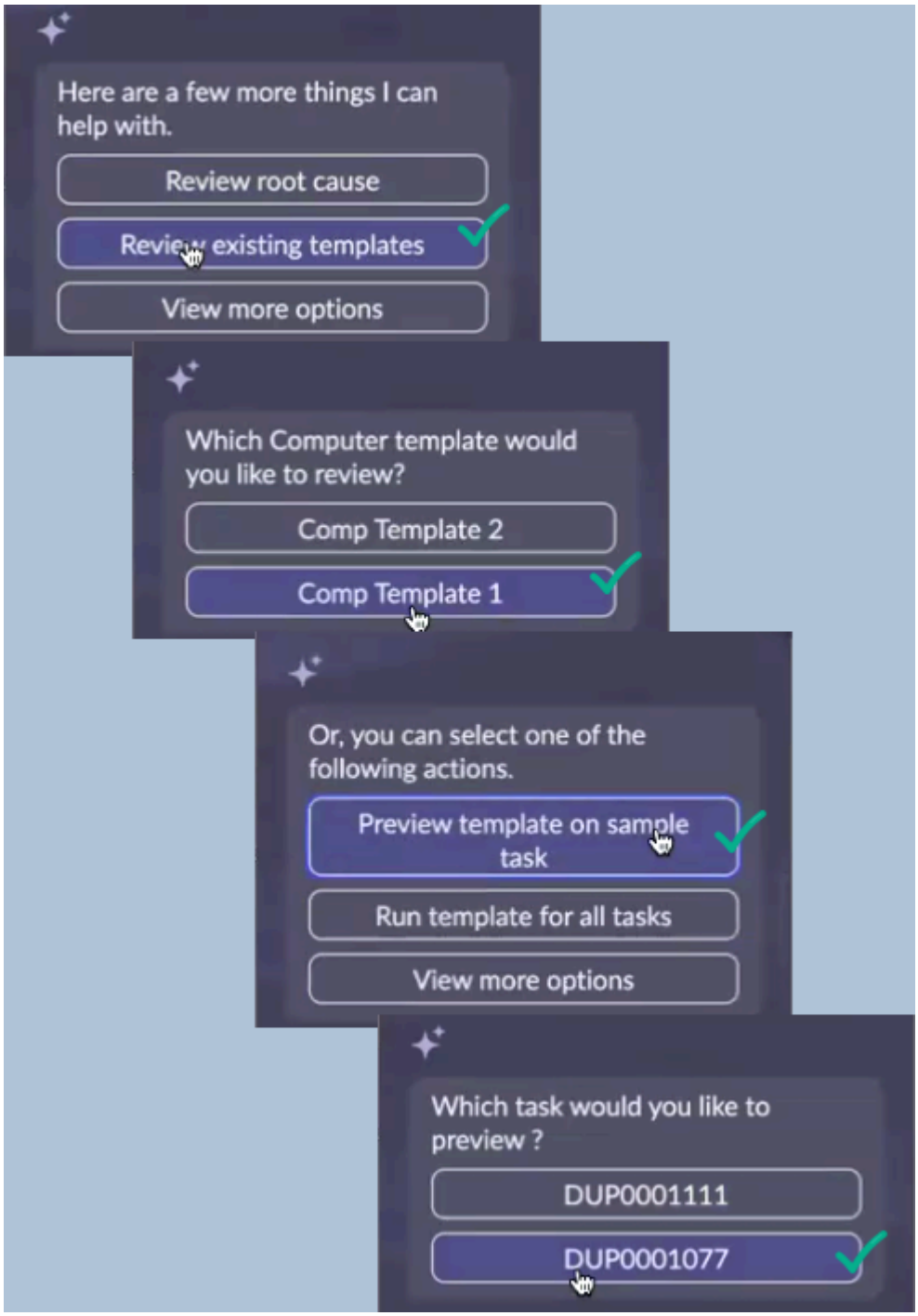
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réellement exécuter le processus de correction. Vous pouvez prévisualiser les résultats pour n'importe quel modèle existant. Lorsque vous voyez le résultat souhaité dans un aperçu, vous pouvez spécifier ce modèle et poursuivre le processus de déduplication.

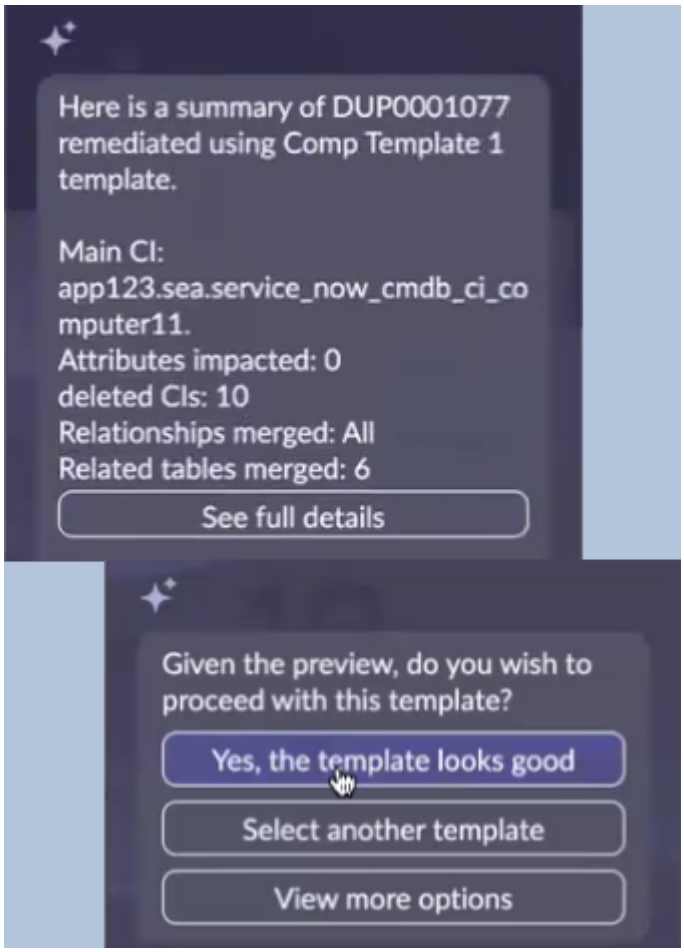
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

- Dans le menu Plus (icône de ⋮), sélectionnez **Réinitialiser la conversation pour recommencer** .

> **Avertissement :**
> Si vous réinitialisez la conversation, tous les messages existants sont supprimés et une toute nouvelle conversation commence. Pour en savoir plus sur l'utilisation du Now Assist panneau, voir Utilisation du panneau Now Assist .

- Découvrez comment IRE détecte les CI en double et génère des tâches de déduplication.
- Découvrez comment gérer et corriger les tâches de déduplication à l'aide des modèles de déduplication.

Information associée

Now Assist panel

Rattrapage de CI en double

Détection des CI en double

Afficher le tableau de bord d'intégrité CMDB

Utiliser la compétence de Now Assist synthèse de CI

Afficher un résumé concis des données clés du CI. Vous pouvez sélectionner le CI sur un formulaire CI, dans une page d'espace de travail ou sur n'importe quelle vue de liste. Le résumé peut inclure les données de découverte, la propriété et les principaux éléments connexes tels que les incidents ouverts, les alertes, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

problèmes, les demandes de changement à venir et les vulnérabilités de sécurité. En outre, le résumé répertorie les instances de service dont le CI fait partie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cmdb_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

EPIC1122178 1. Migrez la compétence de synthèse des CI vers le kit de compétences./ Le kit de compétences est la nouvelle façon ou la méthode recommandée de configurer et de gérer les compétences Now Assist. 2. Formatage du résumé - Actuellement, le résumé se présente sous la forme d'un grand paragraphe. L'objectif est d'avoir une section séparée pour les « éléments connexes » qui affiche les informations pour les éléments connexes sous forme de puces (voir capture d'écran)

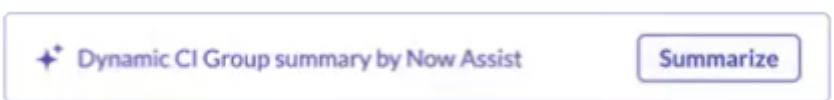
Cette procédure décrit comment vous pouvez accéder manuellement à la compétence dans Interface utilisateur principale ou depuis l'espace de CMDB travail. En outre, n'importe quel workflow agentique peut utiliser cette compétence.

Procédure

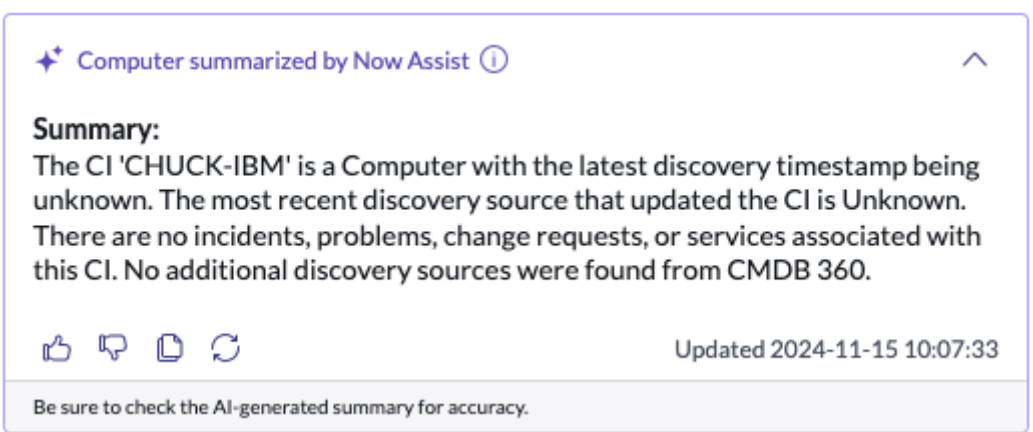
1. Sélectionnez un CI à partir de l'espace de travail ou de n'importe quelle vue de liste.

   Par exemple, sélectionnez **Tout** et saisissez `cmdb_ci.list` dans le filtre de recherche. Sélectionnez un CI pour ouvrir son formulaire de CI.

2. Sélectionnez **Résumer**.

   Now Assist génère et affiche des informations récapitulatives pour le CI, comme dans cet exemple.

3. **Facultatif :** Fournissez des commentaires, copiez le texte du résumé dans le presse-papiers ou actualisez le résumé.

Référence Now Assist pour CMDB

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les paramètres de propriété utilisés pour configurer et administrer Now Assist pour CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de propriété pour les workflows agentiques Now Assist pour CMDB

Liste des propriétés système pour les agents utilisés par Now Assist pour CMDB les agents.

Paramètres de propriété

Paramètres de propriété

Propriété	Description
sn_cmdb_gen_ai.principal_class_suggestion_period	Le CMDB workflow agentique du gestionnaire de gouvernance des données collecte et agrège Gestion des incidentsGestion des changements, ainsi Gestion des problèmes que des données pour la classe CI spécifiée. Si le workflow collecte trop de données, le processus peut échouer. Cette propriété limite la durée en jours (nombre entier commençant à zéro) de la requête. 90 par défaut (interroger toutes les tâches mises à jour au cours des 90 derniers jours). Pour les instances comportant peu de données, définissez la propriété sur une valeur élevée telle que 36 000 (10 ans). Dans les cas où le stock de données est important, expérimentez pour déterminer une valeur pratique.
sn_cmdb_gen_ai.suggested_principal_classes_limit	Spécifie le nombre maximal de classes principales suggérées à l'utilisateur.
sn_cmdb_gen_ai.période_évaluation_de_propriété_santé	Si le workflow agentique du gestionnaire de CMDB gouvernance des données collecte trop de données d'intégrité, le processus peut échouer. Cette propriété limite la durée en jours (nombre entier commençant à zéro) de la requête. 90 par défaut (interroger toutes les tâches mises à jour au cours des 90 derniers jours).
sn_cmdb_gen_ai.seuils_score_d'intégrité d'évaluation_de_propriété	Le workflow agentique de gouvernance des données CMDB détermine le pourcentage de CI dans la classe spécifiée qui ont des valeurs pour le paramètre **Propriété de** . Le processus renvoie un score qui dépend de ce paramètre de propriété. Par exemple, la valeur par défaut de 40,60,80 renvoie un score correspondant à Médiocre pour moins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de propriété (suite)

Propriété	Description
	de 40 %, Moyenne pour 60 % à 79 % et Sain pour 80 % et plus.

Référence CMDB

Les rubriques de cette section fournissent divers détails de référence pour la Base de données de gestion des configurations (CMDB).

- Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- API CMDB (SDK CMDB)
- Tests de démarrage rapide pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Glossaire CMDB

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

CMDB prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Les rubriques suivantes fournissent des détails sur Séparation de domaine dans les modules de Gestion des configurations (CMDB) :

- Séparation de domaine dans l’intégrité CMDB
- Séparation de domaine et générateur de requêtes CMDB
- Séparation de domaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Séparation de domaine
- API CMDB (SDK CMDB)

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Liste des classes ajoutées par l'application Modèles de classe CI CMDB

Liste alphabétique des classes ajoutées par l'application Modèles de classe CI CMDB ServiceNow® Store . L'application ajoute des modèles de classe (nom, étiquette et description du type d'informations stockées dans la table) au système-de-base CMDB fichier . L'application peut également mettre à jour l'étiquette (nom d'affichage) d'une classe de base existante.

Classes ajoutées par l'application Modèles de classe CI CMDB

Pour plus d'informations, consultez Modèles de classe CI CMDB.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_antenna	Antenne	Une antenne est un appareil qui reçoit ou transmet des signaux électromagnétiques, généralement utilisé pour faciliter la communication sans fil en convertissant les courants électriques en ondes radio ou vice versa.
cmdb_ci_antenna_control	Contrôle de l'antenne	Un contrôle d'antenne est un appareil qui gère l'orientation et le positionnement des antennes dans les systèmes sans fil. Contrôle la direction, l'inclinaison et la largeur du faisceau de l'antenne pour optimiser la couverture du signal, améliorer les performances du réseau et assurer une communication efficace
cmdb_ci_antenna_structure	Structure de l'antenne	Structure physique qui soutient les antennes d'un réseau radio.¬† Les élève à une hauteur appropriée pour une couverture optimale du signal et minimiser les interférences avec les structures voisines.
cmdb_ci_anypoint_api_gateway	Passerelle API Anypoint	Un service de passerelle API fourni par MuleSoft pour l'hébergement et la gestion des API.
cmdb_ci_api	API	Représentation de l'objet API primaire qui possède de nombreux composants d'API.
cmdb_ci_api_backend	API back-end	Composant principal d'une définition d'API qui gère les demandes d'API et fournit une réponse.
cmdb_ci_api_component	Composant de l'API	Une ressource réutilisable représentant un aspect spécifique d'une API.
cmdb_ci_api_consumer_subscription	Abonnement de consommateur d'API	Pour accéder à un ou plusieurs lots de produits d'API, un développeur peut s'inscrire à un abonnement consommateur d'API sur un portail de développeurs. L'abonnement s'enregistre auprès d'un ou de plusieurs lots et fournit une clé pour accéder aux API des lots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_api_frontend	API Frontend	Composant front-end d'une définition d'API représentant le point d'entrée d'une demande d'API.
cmdb_ci_api_gateway	Passerelle API	Service qui gère les API pour faciliter les interactions entre les applications, les données et les clients.
cmdb_ci_api_product_bundle	Lot de produits d'API	Les lots de produits API sont une construction dans les passerelles d'API et les portails de développeurs pour représenter une collection d'une ou de plusieurs API destinées aux développeurs et aux applications. Certaines plateformes utilisent le terme pour un produit API uniquement.
cmdb_ci_apigee_api_gateway	Passerelle API Apigee	Un service de passerelle API fourni par la plateforme Google Cloud pour l'hébergement et la gestion des API.
cmdb_ci_appl_ai_application	IA et application de modèle	Applications logicielles d'IA pouvant s'exécuter sur diverses plateformes telles que Linux, Windows, conteneurs Docker ou clusters Kubernetes (K8). Ces plateformes prennent en charge diverses charges de travail d'IA, y compris les modèles d'apprentissage machine, l'analyse des données et les services intelligents ou les applications basées sur l'IA.
cmdb_ci_appl_ibm_cics_program	Programme CICS IBM	Le programme IBM CICS est une famille d'applications multilingues qui assure la gestion des transactions et la connectivité pour les applications sur les systèmes mainframe IBM sous z/OS et z/VSE.
cmdb_ci_appl_ibm_cics_region	Région CICS IBM	La région du SCIC est un ensemble nommé de ressources contrôlées par le SCIC en tant qu'unité
cmdb_ci_appl_ibm_cics_transaction	Transaction CICS IBM	Une transaction CICS consiste en un élément de traitement qui peut être exécuté par un ou plusieurs programmes d'application
cmdb_ci_appl_ibm_cicsplex	IBM CICSplex	Un CICSplex est un regroupement de systèmes CICS à gérer et à manipuler comme une seule entité
cmdb_ci_appl_ibm_mq_channel	Canal MQ IBM	Dans IBM MQ, un canal est une liaison de communication unidirectionnelle qui permet à deux gestionnaires de files d'attente de se connecter sur un réseau et de transmettre des messages entre eux.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	Gestionnaire IBM MQ	Logiciel IBM Websphere MQ.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_queue	File d'attente MQ IBM	Module interne du logiciel IBM WebSphere MQ.
cmdb_ci_appl_ims_program	Programme IMS	Un programme qui s'exécute dans le SGI. Un nom de programme SGI est spécifié pour chaque transaction SGI qui est définie.
cmdb_ci_appl_ims_region	Région du sous-système IMS	La région du SGI constitue le point de contrôle central d'un sous-système du SGI. La région IMS fournit l'interface avec z/OS pour le fonctionnement du sous-système IMS.
cmdb_ci_appl_ims_transaction	Transaction IMS	Une transaction IBM IMS est un message envoyé à un programme d'application. Lors de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		définition d'une transaction dans le SGI, plusieurs caractéristiques peuvent être identifiées, telles que les codes de transaction, les limites de sortie, les règles de planification et les exceptions à ces règles.
cmdb_ci_appl_mq_queue_alias	Alias de file d'attente MQ IBM	Une file d'attente d'alias est un objet IBM MQ que vous pouvez utiliser pour accéder à une autre file d'attente ou à une rubrique
cmdb_ci_appl_mq_queue_local	File d'attente MQ IBM locale	Une file d'attente locale est une définition à la fois d'une file d'attente et de l'ensemble de messages qui sont associés à la file d'attente. Le gestionnaire de files d'attente qui héberge la file d'attente reçoit des messages dans ses files d'attente locales.
cmdb_ci_appl_mq_queue_model	Modèle de file d'attente MQ IBM	Un modèle de file d'attente est un modèle de files d'attente que vous souhaitez que le gestionnaire de files d'attente crée dynamiquement selon les besoins.
cmdb_ci_appl_mq_queue_remote	File d'attente MQ IBM distante	Les définitions de file d'attente distantes sont des définitions sur le gestionnaire de files d'attente local des files d'attente qui appartiennent à un autre gestionnaire de files d'attente. Pour envoyer un message à une file d'attente sur un gestionnaire de files d'attente distant, le gestionnaire de files d'attente de l'expéditeur doit avoir une définition distante de la file d'attente cible.
cmdb_ci_aws_api_gateway	Passerelle AWS API	Un service de passerelle API fourni par Amazon Web Services (AWS) pour l'hébergement et la gestion des API.
cmdb_ci_azure_api_mgmt	Gestion d'API Azure	Un service de gestion des API fourni par Microsoft Azure pour l'hébergement et la gestion des API.
cmdb_ci_base_station_controller	Contrôleur de station de base	Un contrôleur de station de base (BSC) est une unité centrale du réseau cellulaire. Il gère plusieurs stations de base pour gérer l'acheminement des appels, l'allocation des ressources et la gestion de la mobilité pour une communication efficace et un transfert transparent entre les stations.
cmdb_ci_baseband_unit	Unité de bande de base	Une unité de bande de base (BBU) est une unité de traitement de communication sans fil qui convertit des données numériques en signaux analogiques pour la transmission, effectuant la modulation, le codage et le décodage pour un transfert de données efficace et une communication fiable dans le réseau.
cmdb_ci_battery_distribution_fuse_bay	Baie de fusibles de distribution de batterie	Une baie de fusibles de distribution de batterie est un compartiment qui distribue l'énergie des batteries aux circuits. Équipé de fusibles ou de disjoncteurs pour la protection contre les surintensités et les courts-circuits, assurant une distribution d'énergie sûre et contrôlée dans les systèmes électriques.
cmdb_ci_battery_distribution_fuse_panel	Panneau de fusibles de distribution de batterie	Un panneau de fusibles de distribution de batterie distribue l'alimentation dans un support d'équipement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		(rack/armoire) et se connecte à une baie de distribution de batterie.
cmdb_ci_boomi_api_gateway	Passerelle API Boomi	Un service de passerelle API fourni par Boomi pour l'hébergement et la gestion des API.
cmdb_ci_bosh_component	Composant BOSH	Classe de base pour le stockage de tous les composants BOSH.
cmdb_ci_bosh_deployment	Déploiement BOSH	Cette classe stocke les déploiements BOSH détectés. La collecte d'instructions et d'actions pour mettre en service un nouveau système.
cmdb_ci_cable	Câble	Un support physique tangible qui englobe un ou plusieurs brins (optique ou électrique). Les câbles sont achetés comme actif et posés entre les sites pour le consommer.
cmdb_ci_call_content_delivery_unit	Appel de l'unité de livraison de contenu	Une unité de livraison de contenu d'appel est un système ou une unité impliqué dans la livraison ou l'optimisation du contenu lié aux communications vocales ou aux appels.
cmdb_ci_call_server	Serveur d'appel	Un serveur d'appel est un système de communication centralisé qui gère les appels téléphoniques, gère l'acheminement, la configuration, la terminaison et le traitement des appels. Il fournit un contrôle d'appel et des fonctionnalités pour une communication efficace et fiable au sein d'un réseau.
cmdb_ci_certificate	Certificat unique	Un certificat de clé publique au format standard X.509.
cmdb_ci_channel_bank	Banque de canaux	Un dispositif de banque de canaux convertit plusieurs canaux vocaux ou de données analogiques en format numérique pour une transmission sur un réseau numérique. Il permet une utilisation efficace de la bande passante et prend en charge la communication vocale et de données dans une solution compacte et évolutive.
cmdb_ci_cloud_system_management_agent	Agent de System Management dans le cloud	Un agent de gestion de système cloud est un composant logiciel installé sur un serveur géré dans le cloud pour faciliter la gestion, l'automatisation et la surveillance à distance. Les agents agissent en tant qu'intermédiaires entre le fournisseur de cloud et le système géré, ce qui permet une communication transparente.
cmdb_ci_comm_hardware	Matériel de communication	Informations sur l'appareil de communication.
cmdb_ci_communication_distribution_panel	Panneau de distribution de communication	Un panneau de distribution de communication est un concentrateur central qui organise et distribue les connexions de communication, comme les lignes téléphoniques et les câbles de données dans un bâtiment. Cela simplifie la gestion et améliore l'infrastructure de communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_connection_medium	Support de connexion	Tout support de connexion utilisé pour connecter deux points d'extrémité où la terminaison A/Z peut être un site, un équipement ou une interface.
cmdb_ci_connection_service_instance	Instance du service de connexion	Une instance de service de connexion représente une connexion réseau entre deux points de terminaison, cruciale pour la prestation de services de bout en bout. Elle diffère des instances de service réseau en représentant l'interconnexion approvisionnée.
cmdb_ci_container_cabinet	Armoire	Une armoire est un boîtier physique qui abrite et sécurise les équipements réseau. Il assure l'organisation, le refroidissement et la connectivité pour un fonctionnement efficace de l'infrastructure de télécommunications.
cmdb_ci_container_multi_rack	Multi Rack	Un Multi-rack est un système de rack modulaire pour loger et organiser les équipements réseau. Il offre flexibilité, évolutivité et gestion efficace des câbles. Il améliore l'utilisation de l'espace et facilite l'installation et la maintenance des équipements.
cmdb_ci_container_rack	Rack d'équipement	Un rack est un cadre structuré pour héberger des équipements réseau. Il assure l'organisation, la sécurité et une gestion efficace des câbles. Il optimise l'utilisation de l'espace et simplifie l'installation et la maintenance des équipements.
cmdb_ci_container_shelf	Étagère du conteneur	Une étagère est une plate-forme montable pour contenir des équipements réseau. Il offre un rangement peu encombrant, une organisation et un accès facile. Il facilite la gestion des câbles et permet une installation et une maintenance efficaces des équipements.
cmdb_ci_container_slot	Emplacement	Dans le contexte de la technologie et du matériel, un créneau fait référence à un espace modulaire pour insérer des modules réseau. Il permet une configuration et une extension flexibles des équipements de télécommunications. Il rationalise également les processus d'installation et de maintenance.
cmdb_ci_container_subslot	Sous-emplacement	Un sous-emplacement est une subdivision dans un emplacement pour l'insertion de modules supplémentaires. Il permet d'étendre et de personnaliser davantage les équipements de télécommunications et améliore la flexibilité et l'évolutivité de la configuration du réseau.
cmdb_ci_converged_infra	Infrastructure convergée	Appareils ayant à la fois une fonction de calcul et une fonction de réseau.
cmdb_ci_data_service_instance	Instance de service de données	Une instance de service de données étend une instance de service et représente une instance logique d'un service de données qui peut conserver des données structurées et non structurées, traiter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		des données (pipeline) ou récupérer des données (données, recherche, requête, etc.).
cmdb_ci_db_db2_sharing_group	Groupe de partage DB2	Collection d'un ou de plusieurs sous-systèmes DB2 qui partagent des données DB2
cmdb_ci_db_db2_stored_procedure	Procédure stockée DB2	Une procédure stockée DB2 est un programme compilé qui peut exécuter des instructions SQL et est stocké sur un serveur de base de données universel DB2 local ou distant.
cmdb_ci_db_ims_area	Zone IMS	Ensembles de données, appelés zones, chaque zone contenant l'ensemble de la structure des données.
cmdb_ci_db_ims_database	Base de données IMS	Base de données IMS en cours d'exécution dans un sous-système IMS (instance de base de données).
cmdb_ci_db_ims_plex	IMS Plex	Un IMSplex est composé de composants IMS et z/OS qui fonctionnent ensemble.
cmdb_ci_db_ims_subsystem	Sous-système IMS	Un programme de contrôle qui peut être en ligne ou par lots et qui s'exécute dans un espace d'adressage z/OS. Il fait partie du système de gestion de l'information (IMS) d'IBM. Les systèmes IMS aident à l'organisation, au stockage et à la récupération des données.
cmdb_ci_deployed_marketplace_product	Produit de place de marché déployé	Le produit Cloud Deployed Marketplace est un service ou une application cloud préconfiguré, qui simplifie le déploiement et rationalise l'accès aux solutions tierces dans les environnements cloud.
cmdb_ci_deployment_component	Composant de déploiement	Classe de base pour stocker tous les composants de déploiement.
cmdb_ci_digital_cross_connect_patch_panel	Panneau de brassage de connexion transversale numérique	Un panneau de brassage de connexion transversale numérique facilite le routage et la gestion des signaux numériques dans les réseaux de télécommunications, permettant des connexions flexibles entre les éléments du réseau, améliorant le flux de signal et simplifiant la maintenance et le dépannage du réseau.
cmdb_ci_digital_cross_connect_system	Système de connexion transversale numérique	Un système de connexion transversale numérique est un appareil de télécommunication qui achemine et gère les signaux numériques dans les réseaux, optimisant ainsi la connectivité pour une transmission efficace des données. Améliore les performances grâce à un provisionnement rapide et à un réarrangement flexible de la connexion.
cmdb_ci_digital_distribution_panel	Panneau de distribution numérique	Un panneau de distribution numérique est un point centralisé pour la distribution de signaux numériques. Il permet d'organiser l'acheminement, les tests et la maintenance des connexions numériques. Facilite une distribution efficace et fiable des signaux numériques au sein du réseau
cmdb_ci_display	Afficher l'appareil	Appareil connecté qui affiche des images.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_distributed_antenna_system_controller	Contrôleur de système d'antennes distribuées	Un contrôleur de système d'antennes distribuées (DAS) est un équipement centralisé qui gère les systèmes d'antennes distribuées. Il contrôle la distribution du signal, surveille les performances et optimise la couverture pour une meilleure connectivité sans fil dans les grands bâtiments ou les grandes salles.
cmdb_ci_distributed_antenna_system_remote	Système d'antennes distribuées à distance	Le système d'antennes distribuées (DAS) Remote est un appareil qui étend la couverture cellulaire. Il reçoit, amplifie et distribue les signaux d'un concentrateur DAS central, éliminant ainsi les zones mortes et améliorant la connectivité sans fil dans les grands bâtiments ou les espaces extérieurs.
cmdb_ci_dns_domain_info	Informations sur le domaine DNS	Le nom de domaine vous permet de retracer la propriété et la tenure des détails du nom de domaine à partir d'outils tels que les outils de recherche whois et DNS.
cmdb_ci_dns_resource_record	Enregistrements de ressources DNS	Détails de l'enregistrement DNS du serveur de noms de domaine (DNS) pour un domaine WWW
cmdb_ci_dns_zone_a_record	Enregistrements A de la zone DNS	Les enregistrements de la zone DNS A ne contiennent que des adresses IPv4.
cmdb_ci_dns_zone_aaaa_record	Enregistrements AAAA de la zone DNS	Les enregistrements AAAA de la zone DNS ne contiennent que des adresses IPv6
cmdb_ci_dns_zone_alias_record	Alias de la zone DNS	Un enregistrement ALIAS qui pointe un nom de domaine vers un nom d'hôte au lieu d'une adresse IP.
cmdb_ci_dns_zone_cname_record	CNAME de la zone DNS	Un enregistrement de nom canonique (CNAME) pointe d'un domaine alias vers un domaine canonique
cmdb_ci_drone	Drone	Appareil connecté sans pilote avec mobilité.
cmdb_ci_dslam	DSLAM	Un multiplexeur d'accès à la ligne d'abonné numérique (DSLAM) centralise les connexions DSL et optimise la bande passante. Il permet un accès Internet fiable et haut débit pour plusieurs utilisateurs. Il améliore les performances du réseau et l'expérience utilisateur.
cmdb_ci_echo_cancellation_system	Système d'annulation de l'écho	Un système d'annulation de l'écho est un dispositif qui minimise l'écho dans la communication audio en supprimant les signaux réfléchis. Assure une transmission sonore claire et de haute qualité, améliorant l'expérience audio globale.
cmdb_ci_edge_appl	Application Edge	Logiciel client lourd spécialement conçu et déployé généralement à un endroit plus proche de l'endroit où les données sont générées, en exploitant les ressources informatiques locales pour exécuter des tâches plus proches de la source de données, permettant un traitement à des vitesses et des volumes plus élevés, minimisant la latence et améliorant la réactivité, ce qui permet d'obtenir de meilleurs résultats en temps réel. Une application Edge est un composant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		d'un système plus vaste et envoie la petite quantité de données résultante à son homologue serveur. En règle générale, un grand nombre d'applications Edge sont déployées et la charge globale sur le composant côté serveur est réduite, car la majorité du traitement est effectuée au niveau de l'application Edge et les résultats mineurs sont envoyés côté serveur pour les présenter au client ou pour effectuer des agrégations et prendre des mesures. Parmi les exemples d'applications périphériques, citons les logiciels spécialement conçus pour déployer des réseaux intelligents pour envoyer des alarmes, un petit ensemble de données orienté vers l'action vers un système côté serveur, un logiciel spécialement conçu dans un magasin de détail pour effectuer des analyses de vente au détail dans le magasin et envoyer des résultats minimaux tels que des événements, une application de client lourd spécialement conçue pour les applications IoT industrielles où l'application est à proximité des données en cours de génération et effectue les calculs pour envoyer le petit Ensemble de données sur le composant côté serveur à approvisionner pour les clients ou pour effectuer des agrégations.
cmdb_ci_edge_device	Appareil périphérique	Appareil périphérique à la périphérie du fournisseur ou dans les succursales du client.
cmdb_ci_edge_rack	Rack Edge	Infrastructure à la périphérie du fournisseur ou du client.
cmdb_ci_enode_b	EnodeB	Un EnodeB, abréviation de Evolved Node B, est une station de base LTE. Il connecte les appareils des utilisateurs au réseau central LTE, fournissant un accès sans fil, gérant les ressources radio et permettant la transmission de données à haut débit pour la communication cellulaire.
cmdb_ci_fabric_interconnect	Interconnexion Fabric	Une interconnexion Fabric est un composant réseau qui connecte les serveurs, les périphériques de stockage et les ressources réseau, permettant une communication à haut débit, une gestion centralisée et un transfert de données efficace dans un environnement de centre de données.
cmdb_ci_facility_service_instance	Instance de service d'installation	Une instance de service d'installation étend une instance de service, qui représente une instance logique d'un service lié aux opérations d'une installation, telle qu'un immeuble de bureaux, un bâtiment résidentiel, une usine de fabrication ou un centre de contrôle des opérations.
cmdb_ci_fan_module	Support de ventilateur	Une étagère de ventilateur est une unité montée en rack avec des ventilateurs intégrés pour le refroidissement de l'équipement. Il assure une gestion optimale de la température, empêche la surchauffe et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		améliore la fiabilité et les performances des appareils réseau.
cmdb_ci_fiber_cross_connect_panel	Panneau de connexion transversale à fibre	Un panneau de connexion transversale à fibre est un appareil utilisé pour organiser et gérer les connexions à fibre optique. Il permet une interconnexion, un test et une maintenance faciles des câbles à fibre optique. Il assure un routage efficace pour une infrastructure réseau fiable et évolutive.
cmdb_ci_fiber_distribution_panel	Panneau de distribution de fibre	Un panneau de fibre optique est un composant utilisé dans les réseaux de fibre optique qui fournit des points de terminaison et de connexion pour les câbles à fibre optique, permettant un routage et une gestion efficaces des signaux optiques, améliorant ainsi les performances et la fiabilité du réseau.
cmdb_ci_fiber_serving_terminal	Terminal de service à fibre	Un terminal de service à fibre optique (FST) connecte les câbles à fibre optique du fournisseur de services aux abonnés, permettant la transmission de données à haut débit et la fourniture de services tels que l'Internet et le téléphone, améliorant ainsi la connectivité et les performances du réseau pour les utilisateurs finaux.
cmdb_ci_filler_component	Composant du remplisseur	Un couvercle plat en métal ou en plastique pour les emplacements/emplacements vides dans un rack ou un appareil. Il aide à séparer les zones d'air froid et chaud, empêche la poussière de pénétrer dans le châssis et assure une bonne circulation de l'air dans le châssis ou le rack.
cmdb_ci_fortinet_firewall_interface	Interface du pare-feu Fortinet	L'interface du pare-feu Fortinet connecte les segments du réseau, permettant la circulation du trafic tout en appliquant les politiques et les configurations de sécurité attribuées.
cmdb_ci_fortinet_firewall_policy	Politique du pare-feu Fortinet	La politique du pare-feu Fortinet définit les règles de sécurité qui contrôlent le flux de trafic entre les interfaces réseau, en spécifiant des conditions telles que la source/destination et les services. Il assure une gestion granulaire du trafic et renforce la sécurité sur tous les segments du réseau.
cmdb_ci_fortinet_vdom	Domaine virtuel Fortinet	Le VDOM dans un pare-feu représente une instance virtuelle dans un pare-feu physique qui active des politiques, des acheminements et des configurations de sécurité indépendants pour différents segments du réseau. Chaque VDOM fonctionne comme un pare-feu séparé, isolant le trafic et les règles.
cmdb_ci_function_ai	Fonction IA	Applications SaaS d'IA déployées sur des plateformes de cloud public qui offrent des services évolutifs et à la demande pour l'apprentissage automatique, le traitement des données et les tâches pilotées par l'IA, offrant des solutions flexibles sans avoir besoin d'une gestion d'infrastructure sur site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_gnode_b	GnodeB	Une GnodeB, ou Next-Generation NodeB, est une station de base 5G. Il connecte les appareils des utilisateurs au réseau central 5G, prenant en charge un transfert de données ultra-rapide, une faible latence et une connectivité massive des appareils, révolutionnant ainsi les capacités de communication mobile.
cmdb_ci_gpu	Unité de traitement graphique	Le GPU permet de gérer les travaux liés aux graphiques tels que les graphiques, les vidéos et les charges de travail AI ML. Le GPU peut être connecté en externe ou installé en interne dans un ordinateur. Généralement caractérisé par le nombre de cœurs et la mémoire GPU.
cmdb_ci_handheld_computing	Appareil de calcul portable	Appareil portable exécutant un système d'exploitation. Comprend les téléphones intelligents et les tablettes.
cmdb_ci_hc_device	Appareil de santé	Cours de base pour divers équipements cliniques.
cmdb_ci_heat_baffle	Déflecteur de chaleur	Représente le matériel utilisé pour aider à diriger l'air chaud ascendant loin de l'équipement.
cmdb_ci_hmc_server	IBM HMC Server	Console IBM qui gère les trames et affecte les LPAR aux pools.
cmdb_ci_hmi	Interface homme-machine [OBSOLÈTE]	DÉCONSEILLÉ : les actifs OT ont été déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez plutôt cmdb_ci_ot_hmi
cmdb_ci_ibm_api_connect	IBM API Connect	Un service API Gateway fourni par IBM pour l'hébergement et la gestion des API.
cmdb_ci_ibm_frame	Contour IBM	Machine physique IBM avec des ressources considérables qui peuvent être virtualisées.
cmdb_ci_ibm_i_server	Serveur IBM	Un système d'exploitation entièrement intégré pour les serveurs IBM Power
cmdb_ci_ibm_vios_server	Serveur IBM viOS	Serveur d'E/S virtuel qui facilite le partage de ressources d'E/S physiques entre les partitions logiques des clients au sein du serveur
cmdb_ci_ibm_ztpf_server	Serveur IBM zTPF	Le système d'exploitation z/Transaction Processing Facility est un système spécial utilisé par les entreprises ayant un volume de transactions très élevé
cmdb_ci_ibm_zvm_server	Serveur IBM zVM	IBM z/VM est un système d'exploitation doté d'un hyperviseur et d'une technologie de virtualisation riches en sécurité et évolutifs, conçu pour exécuter des serveurs invités
cmdb_ci_ibm_zvse_server	Serveur IBM zVSE	Le système d'exploitation z/VSE fournit une base plus petite et moins complexe pour le traitement par lots et le traitement des transactions
cmdb_ci_imaging	Appareil d'imagerie	Appareil connecté qui capture des images.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_incomplete_ip	Adresse IP incomplète de l'appareil identifié	Appareils qui ne peuvent être identifiés que par adresse IP.
cmdb_ci_interface_card	Carte d'interface réseau	Cette classe stocke les cartes d'interface installées dans les emplacements des appareils périphériques, ce qui permet une relation claire entre l'appareil périphérique et les cartes installées dans ce châssis réseau.
cmdb_ci_iot	Appareil IoT	Table parente contenant les types d'appareils de l'Internet des objets.
cmdb_ci_ipdslam	IP DSLAM	Un multiplexeur d'accès à la ligne d'abonné numérique sur protocole Internet (IP DSLAM) centralise les connexions DSL basées sur IP, optimisant ainsi la bande passante. Il permet un accès Internet haut débit et fiable pour plusieurs utilisateurs. Améliore les performances du réseau et l'expérience utilisateur
cmdb_ci_keyboard_video_mouse_switch	Commutateur souris, vidéo, clavier	Un commutateur souris, vidéo, clavier (commutateur KVM) est un périphérique permettant de contrôler plusieurs ordinateurs à l'aide d'un seul ensemble clavier, vidéo et souris. Il simplifie la gestion et améliore l'efficacité dans les environnements multi-systèmes.
cmdb_ci_kong_gateway	Passerelle Kong	Un service de passerelle API fourni par Kong pour l'hébergement d'API.
cmdb_ci_kong_lb	Équilibreur de charge Kong	Un équilibreur de charge intégré dans Kong Gateway pour distribuer les demandes d'API sur plusieurs cibles Kong.
cmdb_ci_kong_target	Cible Kong	Serveur back-end individuel qui identifie une instance d'un service back-end configuré dans une Kong Gateway.
cmdb_ci_kubernetes_node_pool	Pool de nœuds Kubernetes	Une classe de pool de nœuds qui appartient à une grappe Kubernetes dans un environnement cloud.
cmdb_ci_logical_composite	Composite logique	Appareil logique composé de plusieurs entités distinctes qui sont agrégées pour fournir une fonction. Le composite logique n'est pas un périphérique physique distinct de ses entités constitutives. Les entités qui composent le composite logique sont elles-mêmes généralement réalisées en tant que CI distincts ayant des relations avec le CI composite logique.
cmdb_ci_lpar_instance	Instance LPAR IBM	Partition logique IBM représentant l'aspect virtuel du système d'exploitation.
cmdb_ci_lpar_resource	Ressource LPAR	Ressources d'une instance LPAR.
cmdb_ci_mainframe	Ordinateur central IBM	Des ordinateurs hautes performances dotés d'une grande quantité de mémoire et de processeurs qui traitent des milliards de calculs et de transactions simples en temps réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_mainframe_lpar	Ordinateur central LPAR IBM	Une partition logique (LPAR) est un sous-ensemble d'un ordinateur central IBM.
cmdb_ci_mainframe_sysplex	Sysplex de l'ordinateur central	Un ensemble de systèmes z/OS qui coopèrent à l'aide de certains produits matériels et logiciels pour traiter le travail
cmdb_ci_managed_api	API gérée	Objet API dépendant d'une passerelle API et identifié via la passerelle.
cmdb_ci_manufacturing	Appareil de production industrielle [OBSOLÈTE]	Classe DÉCONSEILLÉE : actifs OT déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez plutôt cmdb_ci_ot comme classe de base ou d'autres classes enfants génériques si nécessaire.
cmdb_ci_med_clinical_device	Appareil clinique	Appareils utilisés en milieu clinique pour la prise en charge globale, le personnel médical et l'aide aux patients.
cmdb_ci_med_dental	Équipement dentaire	Équipement et fournitures dentaires tels que définis par le code de famille UNSPSC 42150000.
cmdb_ci_med_device	Appareil médical	Classe des appareils médicaux utilisés pour le traitement des patients.
cmdb_ci_med_diagnostic_imaging	Imagerie de diagnostic	Équipement spécialisé utilisé en médecine pour visualiser les structures internes du corps.
cmdb_ci_med_lab_equipment	Équipement de laboratoire	Outils, appareils et instruments spécialisés utilisés dans la recherche, les expériences et les analyses scientifiques.
cmdb_ci_med_patient_implant	Implant de patient	Dispositifs médicaux ou tissus placés chirurgicalement à l'intérieur du corps d'un patient.
cmdb_ci_med_patient_monitoring	Surveillance du patient	Surveille et suit divers paramètres physiologiques d'un patient. Surveille la fréquence cardiaque, la pression artérielle, les niveaux d'oxygène, la fréquence respiratoire, etc.
cmdb_ci_med_surgical_instrument	Instrument chirurgical	Dispositifs utilisés lors d'interventions chirurgicales. Des outils de survie et des outils pour aider les chirurgiens dans des manœuvres précises et contrôlées.
cmdb_ci_med_therapeutic_appliance	Appareil thérapeutique	Outils spécialisés conçus pour aider au traitement, à la réadaptation ou à la gestion des problèmes de santé. Peut aller des supports orthopédiques aux implants cardiaques et aux appareils de neurostimulation.
cmdb_ci_media_converter	Convertisseur de média	Un convertisseur de média est un dispositif qui convertit les signaux entre différents types de supports réseau (par exemple, de la fibre au cuivre), permettant une connectivité transparente et étendant la portée du réseau. Il facilite une communication fluide dans divers environnements réseau.
cmdb_ci_media_gateway	Passerelle multimédia	Une passerelle multimédia est un appareil qui connecte différents réseaux de communication,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		convertissant les signaux entre différents protocoles ou types de médias. Il permet une interopérabilité transparente et facilite une communication fluide entre divers réseaux.
cmdb_ci_medical	Appareil médical [OBSOLÈTE]	Classe DÉCONSEILLÉE : utilisez plutôt cmdb_ci_med_device
cmdb_ci_microwave_radio_equipment	Équipement radio à micro-ondes	Une technologie sans fil pour la transmission de données à haut débit sur de longues distances à l'aide de fréquences micro-ondes. Il est fiable, efficace et largement utilisé dans les réseaux de télécommunications et de backhaul pour la connectivité point à point.
cmdb_ci_mixed_node_b	NodeB mixte	Équipement de télécommunication qui prend en charge plusieurs technologies d'accès radio, combinant généralement les technologies 2G et 3G dans une seule station de base.
cmdb_ci_mobile_switching_center	Centre de commutation mobile	Un centre de commutation mobile (MSC) est un composant central d'un réseau cellulaire, connectant les appareils mobiles au reste du réseau. Il gère l'acheminement des appels, la commutation et la gestion de la mobilité, facilitant ainsi une communication transparente.
cmdb_ci_mobility_management_entity	Entité de gestion de la mobilité	Une entité de gestion de la mobilité (MME) gère les fonctions liées à la mobilité dans un réseau sans fil. Il gère des tâches telles que l'authentification utilisateur, le suivi et le transfert entre les cellules. Permet une mobilité transparente et une utilisation efficace des ressources réseau.
cmdb_ci_monitoring_unit	Étagère de l'unité de surveillance	Une étagère d'unité de surveillance est une plate-forme montable en rack pour la surveillance centralisée des périphériques réseau. Il rationalise les tâches de surveillance, de dépannage et de maintenance et améliore également les performances et la fiabilité du réseau
cmdb_ci_mssql_ag	Groupe de disponibilité MSSQL	Un groupe de disponibilité est un conteneur pour un ensemble de bases de données qui basculent ensemble pour prendre en charge la haute disponibilité et la récupération d'urgence.
cmdb_ci_mssql_ag_replica	Réplique du groupe de disponibilité MSSQL	Un réplica de groupe de disponibilité est une instance de SQL Server qui héberge une copie locale de chaque base de données d'un groupe de disponibilité. Il existe deux types de réplicas : un réplica principal et jusqu'à huit réplicas secondaires.
cmdb_ci_mssql_ag_listener	Écouteur du groupe de disponibilité MSSQL	Un écouteur de groupe de disponibilité est un nom de réseau virtuel qui fournit un point de connexion unique permettant aux clients d'accéder aux bases de données d'un groupe de disponibilité, en acheminant les connexions vers le réplica principal ou secondaire lisible pour HADR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_multi_service_network_router	Routeur réseau multiservice	Un routeur de mise en réseau polyvalent qui prend en charge divers services de mise en réseau, tels que la voix, la vidéo et les données, offrant une communication efficace et fiable sur plusieurs réseaux et protocoles.
cmdb_ci_multi_service_switch	Commutateur multiservice	Appareil réseau qui agrège et achemine plusieurs types de trafic (voix, données, vidéo) dans un réseau. Fournit une connectivité efficace et flexible, assurant une communication transparente et une utilisation optimisée des ressources.
cmdb_ci_multimedia	Appareil multimédia	Appareil connecté qui facilite la génération ou la diffusion de contenu multimédia.
cmdb_ci_multiplexer	Multiplexeur	Un multiplexeur (MUX) est un dispositif qui combine les signaux en une seule transmission pour optimiser la bande passante. Il transmet simultanément plusieurs flux de données pour une communication efficace dans diverses applications. Il améliore également les performances du réseau.
cmdb_ci_network_circuit	Circuit réseau	Chemin discret entre deux points ou plus qui active les services de connectivité de télécommunication.
cmdb_ci_network_controller	Contrôleur de réseau	Les contrôleurs de réseau sont responsables de l'orchestration des fonctions réseau.
cmdb_ci_network_interface_device	Appareil d'interface réseau	Un dispositif d'interface réseau (NID) connecte l'équipement du client au réseau du fournisseur de services. Il sert de point de démarcation, assurant une connectivité fiable et sécurisée pour les utilisateurs finaux. Elle fournit une interface physique et logique pour les services de communication.
cmdb_ci_network_interface_unit	Unité d'interface réseau	Une unité d'interface réseau (NIU) connecte les appareils des clients au réseau. Agit comme un point de démarcation, permettant une connectivité fiable et sécurisée. Il fournit une interface et des protocoles pour une communication transparente entre l'équipement du client et le réseau.
cmdb_ci_network_link	Lien réseau	Liaisons réseau physiques dans le réseau du fournisseur et jusqu'à la périphérie du client. (par exemple, fibre, câble coaxial, etc.)
cmdb_ci_network_monitoring	Surveillance de réseau	Une unité de surveillance de réseau est un appareil ou un logiciel dédié qui surveille en permanence le trafic réseau, collecte des données et fournit des informations et des alertes en temps réel pour une gestion efficace du réseau, le dépannage et l'analyse de la sécurité.
cmdb_ci_network_node	Nœud réseau	Classe générale permettant de capturer l'infrastructure réseau lorsqu'une classe CI spécifique n'existe pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_network_port	Port réseau	Ports réseau contenus dans des cartes d'interface ou indépendamment dans un châssis réseau de classe d'accès.
cmdb_ci_network_service_instance	Instance du service réseau	Instance spécifique déployée, mise en service et/ou configurée d'un ensemble de services réseau qui sont à leur tour basés sur des fonctions réseau.
cmdb_ci_network_tap	Point d'accès terminal du réseau	Appareil passif qui capture et copie le trafic réseau à des fins de surveillance et d'analyse. Fournit une visibilité sans interrompre le flux, ce qui facilite la surveillance des performances, l'analyse de la sécurité et le dépannage.
cmdb_ci_network_testing_unit	Unité de test du réseau	Un appareil pour évaluer les performances, la fiabilité et la sécurité du réseau. Effectue des tests tels que la mesure de la bande passante, l'analyse de la latence et l'analyse des vulnérabilités, garantissant un fonctionnement optimal et identifiant les problèmes potentiels.
cmdb_ci_network_timing	Chronométrage réseau	Un appareil de chronométrage réseau, également appelé serveur de temps réseau, synchronise les horloges sur un réseau, assurant une transmission précise des données, la synchronisation et l'optimisation des performances des appareils et systèmes réseau.
cmdb_ci_network_topology	Topologie du réseau	La topologie de réseau décrit la structure physique et logique d'un réseau.
cmdb_ci_ni_logical_path	Connexion logique	Entité intangible entre deux interfaces actives. Ceux-ci sont formés par plusieurs liens réseau (comme des connexions physiques / liaisons micro-ondes) ou d'autres connexions logiques ou une combinaison de tous
cmdb_ci_ni_physical_link	Connexion physique	Connexion configurée d'une liaison réseau entre deux points d'extrémité réalisés via un support de connexion (par exemple, un câble, une connexion sans fil, un fil, etc.).
cmdb_ci_nids	Système de détection des intrusions réseau	La classe NIDS établit les relations entre les dispositifs de surveillance réseau passive et les appareils du réseau qu'elle détecte.
cmdb_ci_nutanix_cluster	Grappe Nutanix	Grappe composée des nœuds physiques exécutant le logiciel Nutanix.
cmdb_ci_nutanix_controller_vm	Ordinateur virtuel du contrôleur Nutanix	Machine virtuelle du contrôleur Nutanix présente dans chaque nœud et qui fournit les capacités de stockage de clustering et de gestion.
cmdb_ci_nutanix_host	Hôte Nutanix	Hôte physique sur lequel s'exécutent tous les ordinateurs virtuels.
cmdb_ci_nutanix_storage_container	Conteneur de stockage Nutanix	Sous-ensemble de pool de stockage Nutanix utilisé pour appliquer des stratégies telles que la capacité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		réservée, le facteur de réplication et les options d'optimisation du stockage.
cmdb_ci_nutanix_storage_pool	Pool de stockage Nutanix	Regroupement de disques physiques dans une grappe Nutanix généralement utilisé pour créer une séparation physique entre les machines virtuelles.
cmdb_ci_nutanix_vm_instance	Instance de la machine virtuelle Nutanix	Une machine virtuelle qui s'exécute sur l'infrastructure Nutanix.
cmdb_ci_oe	Équipement opérationnel	Cette classe concerne les équipements, machines et outils industriels et de fabrication qui sont directement impliqués dans le processus de production de biens et de services. Ces CI sont parfois contrôlés par des CI de technologie opérationnelle (OT).
cmdb_ci_operational_process_service_instance	Instance de service de processus opérationnel	Une instance de service de processus opérationnel étend une instance de service, qui représente une instance logique d'un processus opérationnel impliquant des équipements et des équipements interconnectés. Le processus peut être autonome, mais inclut généralement les employés de première ligne.
cmdb_ci_optical_carrier_transport_node	Nœud de transport Optical Carrier	Un nœud de transport Optical Carrier transmet et commute des signaux optiques de grande capacité dans les réseaux de transport. Il facilite un transport efficace et fiable du trafic de données, voix et vidéo. Améliore les performances et l'évolutivité du réseau
cmdb_ci_optical_fiber_cable	Câble de fibre optique	Entité représentant un support de connexion effectué par un ensemble de fibre optique. Cette classe doit englober tous les câbles constitués de brins de fibre optique.
cmdb_ci_optical_fiber_strand	Fil de fibre optique	Entité représentant un support de connexion constitué d'un seul brin de fibre. Cette classe doit englober tous les brins en fibre optique.
cmdb_ci_optical_line_amplifier	Amplificateur de ligne optique	Un amplificateur de ligne optique est un dispositif qui amplifie les signaux optiques dans les systèmes à fibre optique pour la transmission longue distance. Il améliore la puissance du signal sans conversion électrique, assurant un transfert de données efficace et fiable.
cmdb_ci_optical_line_terminal	OLT	Un terminal de ligne optique (OLT) est un dispositif de point de terminaison dans les réseaux optiques passifs. Il agrège et distribue des signaux de données, vocaux et vidéo. Il fournit également une connectivité fibre optique haut débit à plusieurs abonnés.
cmdb_ci_optical_network_terminal	ONT	Un terminal de réseau optique (ONT) est un dispositif utilisé dans les réseaux à fibre optique pour convertir les signaux optiques en signaux électriques, permettant la fourniture de services Internet, téléphonique et de télévision haut débit aux utilisateurs finaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_optical_network_unit	ONU	Une unité de réseau optique (ONU) est un dispositif client dans les réseaux à fibre optique. Convertit les signaux optiques en signaux électriques, fournissant une connectivité aux appareils pour accéder à l'Internet haut débit, aux services vocaux et vidéo dans les maisons ou les entreprises.
cmdb_ci_optical_splitter	Séparateur optique	Un séparateur optique, également connu sous le nom de séparateur de faisceau, divise les signaux optiques entrants en plusieurs sorties. Il permet la distribution du signal à plusieurs appareils ou branches du réseau. Il facilite le partage efficace de la bande passante optique dans les réseaux à fibre optique.
cmdb_ci_ot	Technologie opérationnelle (OT)	Classe de base pour la technologie OT utilisée pour le contrôle industriel, par exemple dans la fabrication.
cmdb_ci_ot_cnc	CNC	Commande numérique par ordinateur : contrôle automatisé des outils d'usinage (tels que les perceuses, les tours, les fraiseuses) et des imprimantes 3D
cmdb_ci_ot_control	Système de contrôle OT	Classe de base pour les systèmes de contrôle industriel (ICS), généralement au niveau 1 ou 2 du modèle Purdue.
cmdb_ci_ot_control_module	Module de contrôle OT	Module connecté à un système de contrôle OT tel qu'un automate ou un DCS.
cmdb_ci_ot_dcs	DCS	Système de contrôle distribué : contrôle réalisé par l'intelligence distribuée sur le processus à contrôler, plutôt que par une seule unité centrale
cmdb_ci_ot_dpu	DPU	Unités de traitement distribuées : ICS sur un réseau dédié, chaque DPU gérant des milliers de points d'E/S
cmdb_ci_ot_ews	EWS	Station de travail d'ingénierie : plate-forme informatique pour la configuration, la maintenance et le diagnostic des applications ICS et d'autres équipements de systèmes de contrôle.
cmdb_ci_ot_field_device	Appareil de champ OT	Appareils d'entrée et de sortie OT au niveau du modèle Purdue 0
cmdb_ci_ot_historian	Historien	Data Historian — une base de données centralisée prenant en charge l'analyse des données pour les processus industriels
cmdb_ci_ot_hmi	HMI	Interface homme-machine : matériel ou logiciel par lequel un opérateur interagit avec un contrôleur
cmdb_ci_ot_ied	IED	Appareil électronique intelligent - recevoir ou envoyer des données/contrôle depuis ou vers une source externe - pour les réseaux électriques
cmdb_ci_ot_industrial_3d_printer	Imprimante 3D industrielle	Dispositif utilisé en fabrication additive pour la construction d'un objet tridimensionnel à partir d'un modèle CAO ou d'un modèle numérique 3D

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_ot_industrial_actuator	Actionneur industriel	Composant d'une machine qui est responsable du déplacement et du contrôle d'un mécanisme, comme l'ouverture d'une vanne.
cmdb_ci_ot_industrial_drive	Lecteur industriel	Équipement utilisé pour contrôler la vitesse des machines - peut être mécanique, électromécanique, hydraulique ou électronique.
cmdb_ci_ot_industrial_robot	Robot industriel	Système robotique utilisé pour la fabrication.
cmdb_ci_ot_industrial_sensor	Capteur industriel	Capteur qui surveille l'intégrité de l'équipement.
cmdb_ci_ot_opc_client	Client OPC	Module logiciel qui permet aux applications d'acquérir des données à partir d'un serveur OPC ou d'effectuer un contrôle de supervision à l'aide d'un serveur OPC.
cmdb_ci_ot_opc_server	Serveur SCC	Module logiciel qui permet aux applications de fournir leurs données au monde extérieur à l'aide d'OPC.
cmdb_ci_ot_plc	PLC	Contrôleur logique programmable : utilisé pour contrôler les appareils OT
cmdb_ci_ot_qics	Système de contrôle de l'inspection de la qualité	Systèmes de contrôle qui aident spécifiquement aux fonctions de qualité et d'inspection.
cmdb_ci_ot_rtu	RTU	Remote Terminal Unit : unité d'acquisition et de contrôle de données à usage spécial conçue pour prendre en charge les stations distantes DCS et SCADA
cmdb_ci_ot_scada_client	Client SCADA	Contrôle de supervision et acquisition de données : client qui permet à un opérateur de gérer un serveur SCADA
cmdb_ci_ot_scada_server	Serveur SCADA	Contrôle de supervision et acquisition de données : système capable de recueillir et de traiter des données et d'appliquer des contrôles opérationnels sur de longues distances.
cmdb_ci_ot_supervisory	Système de surveillance OT	Classe de base pour les systèmes de surveillance, généralement au niveau 2 ou 3 du modèle Purdue
cmdb_ci_ot_system_service	Service du système OT	Catégorie de technologies et de systèmes utilisés pour gérer, contrôler et surveiller les processus physiques, les machines et les opérations industrielles.
cmdb_ci_payment	Appareil de paiement	Appareil connecté qui permet d'acheter des biens ou des services.
cmdb_ci_plc	Contrôleur logique programmable [OBSOLÈTE]	Classe DÉCONSEILLÉE : actifs OT déplacés vers cmdb_ci_ot pour prendre en charge des cas d'utilisation plus larges. Utilisez plutôt cmdb_ci_ot_plc
cmdb_ci_power_over_ethernet_device	Appareil d'alimentation électrique par câble Ethernet	Un dispositif PoE (Power Over Ethernet) permet la transmission de l'alimentation et des données sur un seul câble Ethernet, ce qui simplifie l'installation et réduit le besoin de sources d'alimentation séparées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_primary_flexibility_point	Point de flexibilité primaire	Un point de flexibilité primaire (PFP) est un emplacement central dans un réseau où convergent plusieurs câbles ou conduits, permettant une redistribution et une reconfiguration flexibles des connexions réseau, optimisant ainsi la gestion et l'évolutivité du réseau.
cmdb_ci_private_branch_exchange	Commutateur privé	Un central privé (PBX) est un système téléphonique qui permet la communication interne au sein d'une organisation, permettant aux utilisateurs de passer des appels, de partager des extensions et de gérer les appels entrants/sortants sans dépendre de lignes téléphoniques individuelles.
cmdb_ci_processing_unit	Unité de traitement	Classe de base pour diverses unités de traitement dans un système informatique. Il encapsule les attributs et fonctionnalités de base communs à toutes les unités, servant de base à des sous-classes spécialisées telles que les GPU, les CPU et autres processeurs.
cmdb_ci_processor_pool	Pool de processeurs IBM HMC	Pool partagé IBM utilisé pour allouer des processeurs à un groupe de LPAR.
cmdb_ci_protocol_converter	Convertisseur de protocole	Appareil utilisé pour convertir le protocole standard ou propriétaire d'un appareil en protocole adapté à l'autre appareil ou à l'autre outil pour réaliser l'interopérabilité.
cmdb_ci_provider_device	Appareil du fournisseur	Point de connectivité reliant le port périphérique WAN SD et le réseau central des fournisseurs de services.
cmdb_ci_radio_access_network	Réseau d'accès radio	Partie d'un système mobile connectant les appareils des utilisateurs au réseau central. Il comprend des stations de base, des antennes, permettant la communication sans fil et l'accès aux services mobiles.
cmdb_ci_radio_control_hardware	Matériel de contrôle radio	Appareil qui aide à gérer les systèmes de communication radio. Il comprend des émetteurs-récepteurs, des antennes, des amplificateurs et des commutateurs, assurant une connectivité sans fil efficace et fiable.
cmdb_ci_radio_network_controller	Contrôleur de réseau radio (RNC)	Le RNC est un élément fonctionnel de l'UMTS RNS (Radio Network System) qui contrôle un certain nombre de NodeB. Les responsabilités de la RNC comprennent la gestion et le contrôle des ressources radio, la sécurité de l'interface aérienne, les procédures de mobilité et la synchronisation des systèmes.
cmdb_ci_radio_transmission_hardware	Matériel de transmission radio	Équipement de transmission de signaux sans fil qui facilite la communication sans fil sur différentes fréquences et gammes. Il comprend les émetteurs, les récepteurs, les antennes, les amplificateurs et les composants connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_remote_radio_unit	Unité de radio distante	Une unité radio distante, également connue sous le nom de tête radio distante (RRH), est un appareil placé sur le site de l'antenne, connecté à l'unité de bande de base via la fibre. Convertit les signaux en bande de base en signaux radio pour la transmission sans fil, améliorant ainsi la flexibilité et les performances du réseau.
cmdb_ci_repeater	Répéteur	Un répéteur est un appareil qui amplifie et retransmet les signaux sans fil pour étendre la portée de couverture. Il reçoit les signaux faibles, les amplifie et les rediffuse, améliorant ainsi la force du signal et la fiabilité des communications dans les zones à réception limitée.
cmdb_ci_residential_gateway	Passerelle résidentielle	Une passerelle résidentielle est un appareil qui combine les fonctionnalités d'un modem, d'un routeur et d'un pare-feu en un seul appareil, permettant l'accès à Internet, la connectivité au réseau local et la sécurité pour les utilisateurs à domicile.
cmdb_ci_rj45_patch_panel	Panneau de brassage RJ45	Un panneau de brassage RJ45 est un composant matériel qui organise et gère les connexions Ethernet, servant de concentrateur central pour la terminaison et le correctif des câbles réseau, simplifiant ainsi la configuration, la maintenance et le dépannage du réseau.
cmdb_ci_sap_sid		
cmdb_ci_sbc	Calcul à carte unique	Appareil de calcul à carte unique tel qu'un Raspberry Pi.
cmdb_ci_sdwan_controller	Contrôleur SDWAN	Appareil qui assure la gestion des périphériques physiques ou virtuels pour tous les dispositifs SD-WAN Edge.
cmdb_ci_sdwan_edge	Périphérique SDWAN	Fonctions réseau (physiques ou virtuelles) situées entre le service de connectivité sous-jacente et le service SD-WAN.
cmdb_ci_sdwan_port	Port SDWAN	Embase d'un appareil réseau qui se connecte à un réseau externe.
cmdb_ci_security	Appareil de sécurité	Appareil connecté qui remplit une fonction de sécurité, tel qu'un lecteur de badge.
cmdb_ci_service_aggregation_router	Routeur d'agrégation de service	Un routeur d'agrégation de services est un appareil réseau qui centralise les services réseau dans un seul appareil, simplifiant la gestion en agrégeant le trafic provenant de plusieurs sources, améliorant ainsi l'efficacité et réduisant la complexité.
cmdb_ci_service_control_point	Point de contrôle du service (SCP)	Les SCP du réseau SS7 (Signaling System 7) sont responsables de l'acheminement des appels et de la gestion des fonctions spéciales.
cmdb_ci_service_switching_point	Point de commutation de service (SSP)	Commutateur dans un réseau de télécommunications qui envoie une requête à une base de données centrale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		appelée point de contrôle de service (SCP) via le réseau SS7 pour déterminer comment un appel TDM peut être acheminé. Les SSP peuvent faire partie d'un commutateur vocal ou d'un ordinateur séparé qui y est connecté.
cmdb_ci_serving_area_interface	Interface de la zone de service	Une interface de zone de service (SAI) est le point de connexion entre le réseau d'un fournisseur de services et les locaux du client, permettant la fourniture de services tels qu'Internet, la téléphonie et la télévision, garantissant une communication et une connectivité efficaces.
cmdb_ci_serving_gprs_support_node	Nœud de support GPRS de service	SGSN (Serving General Packet Radio Service) Support Node (SGSN). S4 est l'interface entre le SGSN et la passerelle de service (SGW).
cmdb_ci_session_border_controller	Contrôleur de session en périphérie (SBC)	Protège et régule la communication IP. Déployé aux frontières du réseau entre les réseaux IP, comme un fournisseur de services et ses clients. Régule les communications en temps réel telles que le VolP, la vidéo IP et le chat textuel. Exemples : Oracle 6350, Oracle 4250
cmdb_ci_signal_transfer_point	Point de transfert de signal	Un point de transfert de signal (STP) est un élément de réseau de télécommunications qui achemine les messages de signalisation dans les réseaux de télécommunication, facilitant une communication fluide entre les fournisseurs de services et permettant une connectivité transparente pour différents services.
cmdb_ci_sim_card	Carte SIM	Cartes SIM utilisées dans les appareils de mobilité, y compris les téléphones, les tablettes et les passerelles de mobilité.
cmdb_ci_small_cell_radio_gateway	Passerelle radio à petites cellules	Appareil qui connecte les stations de base à petites cellules au réseau central. Il gère la transmission du signal, intégrant et améliorant la communication sans fil dans les zones densément peuplées ou les environnements intérieurs.
cmdb_ci_small_cell_radio_node	Nœud radio à petites cellules	Appareil de communication sans fil compact qui améliore la capacité et la couverture du réseau en fournissant une connectivité cellulaire localisée dans les zones à forte densité d'utilisateurs ou à faible intensité de signal
cmdb_ci_splice_closure	Fermeture de l'épissure	Dispositif qui scelle et protège une épissure de communication, telle qu'une épissure à fibre optique. Par exemple, joindre deux brins de fibre en un seul brin de fibre optique physique continu.
cmdb_ci_strand	Fil	Entité tangible qui définit la capacité d'un câble. Un ou plusieurs brins sont utilisés pour former une connexion physique. Les brins peuvent être épissés pour créer des connexions physiques plus longues ou plus étendues. Les fils doivent être connectés à une interface ou laissés ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
cmdb_ci_telco_control_component	Composant du contrôle	Appareil dans un composant matériel informatique qui crée une interface entre un ordinateur, un système principal, une carte mère et d'autres composants de télécommunications. Certains seront intégrés directement dans la carte mère, tandis que d'autres pourront être ajoutés en tant que dispositifs d'extension.
cmdb_ci_topology	Topologie	Classe générique pour représenter la disposition d'un ensemble de CI (équipement ou connexions).
cmdb_ci_transmission_control_unit	Unité de commande de transmission (TCU)	Dans un réseau radio 2G, l'unité de commande de transmission (TCU) encode et décode la parole ainsi que l'adaptation du débit de données. Le TCU gère la traduction entre 13 kbits/s et 64 kbits/s.
cmdb_ci_transport	Type de transport	Types de transport qui contiennent des technologies interconnectées.
cmdb_ci_tyk_api_gateway	Passerelle API Tyk	Un service API Gateway fourni par Tyk pour l'hébergement et la gestion des API.
cmdb_ci_unclassified_hardware	Matériel non classé	Appareils matériels qui manquent de suffisamment d'informations pour être classés correctement.
cmdb_ci_universal_customer_premises_equipment	Équipement universel des locaux d'abonné (uCPE)	Appareils de réseau à usage général situés à la périphérie du client. Plateforme qui active les fonctions virtuelles. Contrairement aux appareils CPE spécialement conçus et fournis par le même fournisseur de matériel. Exemples : Juniper NFX250-S2, Silicom Connectivity Solutions 80500-015
cmdb_ci_unmatched_api_endpoint	Point de terminaison de l'API sans correspondance	Un point de terminaison d'API qui ne dispose pas des informations suffisantes pour renseigner les classes d'API et de composants d'API.
cmdb_ci_v35_patch_panel	Panneau de brassage V35	Un panneau de brassage V.35 est un point de terminaison centralisé pour les connexions V.35. Organise, teste et maintient les interfaces V.35. Permet une connectivité et une gestion efficaces des réseaux V.35, garantissant une transmission fiable des données et des opérations rationalisées.
cmdb_ci_vms_appl	Système de gestion vidéo	Un système de gestion vidéo (VMS) est une plate-forme logicielle conçue pour gérer et contrôler les caméras de vidéosurveillance, les appareils d'enregistrement et d'autres composants de sécurité. Il est couramment utilisé dans la surveillance à grande échelle et le contrôle de sécurité.
cmdb_ci_voice_activity_detection_equipment	Équipement de détection d'activité vocale	Un équipement de détection d'activité vocale détecte la présence ou l'absence de parole humaine dans les signaux audio. Il permet une utilisation efficace des ressources et améliore le traitement audio en activant ou en désactivant des fonctions spécifiques en fonction de l'activité vocale.
cmdb_ci_voice_gateway	Passerelle vocale	Une passerelle vocale est un appareil qui connecte les systèmes téléphoniques traditionnels aux réseaux IP,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Étiquette (nom d'affichage)	Description de la table
		permettant la communication vocale. Il convertit les signaux vocaux analogiques en données numériques, intégrant les services vocaux aux systèmes IP.
cmdb_ci_voice_switch	Commutateur de fonctions vocales	Représente un système informatique à grande échelle qui est utilisé pour commuter les appels téléphoniques à commutation de circuits à base de multiplexeur par répartition dans le temps (TDM). Un exemple est un commutateur téléphonique de classe 5 dans le réseau téléphonique public commuté (RTPC) qui dessert les fonctions d'appel.
cmdb_ci_voicemail_equipment	Équipement de messagerie vocale	Un équipement de messagerie vocale fait référence au matériel qui stocke et récupère les messages vocaux dans les réseaux de télécommunications, permettant aux utilisateurs de recevoir et d'enregistrer des messages lorsqu'ils ne sont pas disponibles, améliorant ainsi l'efficacité de la communication et empêchant les messages manqués.
cmdb_ci_wdm	WDM	Un multiplexage par répartition en longueur d'onde (WDM) transmet plusieurs signaux de différentes longueurs d'onde sur une seule fibre. Il augmente la capacité de données et optimise la bande passante. Il permet une communication efficace et à haut débit dans les réseaux optiques.
cmdb_ci_wearable	Technologie portable	Appareil connecté porté par une personne. Par exemple, une montre intelligente.
cmdb_ci_web_acl	Web ACL	La classe WebACL représente les ACL pour CloudFront, les API REST d'API API Gateway, les équilibreurs de charge d'application, les API AppSync GraphQL, les pools d'utilisateurs Cognito, les services App Runner, l'accès vérifié AWS et Azure Front Door Application Gateway.
cmdb_ci_webseal_backend_server	Serveur back-end Webseal	Serveurs back-end IBM WebSEAL détectés. Représente les serveurs utilisés par WebSEAL pour diffuser le contenu Web.
cmdb_ci_webseal_junction	Jonction Webseal	Jonctions IBM WebSEAL détectées. Une jonction WebSEAL est une connexion HTTP ou HTTPS entre un serveur WebSEAL frontal et un serveur d'applications Web back-end.
cmdb_ci_webseal_reverse_proxy	Proxy inverse Webseal	Proxys inverses IBM WebSEAL détectés. Généralement, WebSEAL agit comme un proxy Web inverse en recevant des requêtes HTTP/HTTPS d'un navigateur Web et en fournissant du contenu à partir de son propre serveur Web ou de serveurs d'applications Web back-end jonctionnés.
cmdb_ci_wireless_sector	Secteur sans fil	Une unité de zone de couverture cellulaire.

API CMDB (SDK CMDB)

Utilisez les API CMDB pour créer, mettre à jour et lire des opérations sur la CMDB. L'application Séparation de domaine est prise en charge dans les API CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API CMDB (SDK CMDB)

Utilisez les API CMDB suivantes pour créer, mettre à jour et lire des opérations sur la CMDB :

- CMDBGroupAPI : dans le champ d'application
- CMDBTransformUtil : global
- CMDBUtil : global
- IdentificationEngineScriptableApi
- IdentificationEngine - Dans le champ d'application

Séparation de domaine dans les API CMDB

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Les API CMDB permettent d'accéder à CMDB à partir d'un script. La CMDB stocke les informations de CI et de relation ; La CMDB est séparée par domaine.

Les API CMDB prennent en charge les opérations suivantes :

- Créez un nouveau CI :

  Cette opération passe par le moteur Identification et réconciliation qui prend en charge Séparation de domaine lors de la création d'un CI. Le domaine de l'appelant est utilisé pour cette opération.

- Mettre à jour un CI existant :

  Cette opération passe par le moteur Identification et réconciliation qui prend en charge Séparation de domaine lors de la création d'un CI. Le domaine de l'appelant est utilisé pour cette opération.

- Créer/supprimer des relations :

  La table cmdb_rel_ci n'est pas séparée par domaine.

- Interroger le CI CMDB/Interroger la table CMDB :

  Les résultats sont filtrés par le ou les domaines visibles par l'appelant.

- Interroger la table de métadonnées CMDB :

  Les informations de métadonnées ne sont pas séparées par domaine.

Configuration de Séparation de domaine pour les API CMDB

Si Séparation de domaine est activée pour CMDB, elle est également disponible pour les API CMDB.

Séparation des données

Les données sont stockées et séparées par domaine dans CMDB. Aucun travail supplémentaire n'est nécessaire du point de vue de l'API CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'un environnement séparé par domaine

La configuration est effectuée au niveau de la CMDB.

Indique si une colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base

Voir la Séparation de domaine dans l'intégrité CMDB rubrique.

Domaines du locataire et données de l'application

Il n'existe aucune donnée spécifique à l'application à gérer avec CMDB.

Information associée

Séparation de domaine et Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Tests de démarrage rapide pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)

Validez que Base de données de gestion des configurations (CMDB) fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Base de données de gestion des configurations (CMDB) nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.cmdb) et du module d'extension CMDB - Tests ATF (com.snc.cmdb.atf).

CMDB BSM : suite de tests de Vue des dépendances

Suite de tests permettant de vérifier la fonctionnalité des API Vue des dépendances.

Test	Description	Version
CMDB BSM : Vue des dépendances	Testez les fonctionnalités des API de Vue des dépendances. Ces API récupèrent la carte Vue des dépendances et les éléments de carte connexes tels que les éléments de menu contextuel, pour un sys_id de CI donné et en utilisant le rôle d'utilisateur ITIL.	New York

INTÉGRITÉ CMDB : suite de tests du tableau de bord Intégrité CMDB

Suite de tests permettant de vérifier si le tableau de bord d'intégrité CMDB est fonctionnel à un niveau de base.

Test	Description	Version
INTÉGRITÉ CMDB : état de la tâche d'intégrité	Vérifie si les tâches du tableau de bord d'intégrité CMDB qui ont été lancées il y a 30 jours ou plus sont toujours en cours.	New York
INTÉGRITÉ CMDB : exhaustivité/recommandation pour l'intégrité CMDB	Vérifie si la mesure recommandée (incluse dans le KPI d'exhaustivité	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

INTÉGRITÉ CMDB : suite de tests du tableau de bord Intégrité CMDB

Suite de tests permettant de vérifier si le tableau de bord d'intégrité CMDB est fonctionnel à un niveau de base.

(suite)

Test	Description	Version
	de l'intégrité CMDB) est entièrement fonctionnelle. Ce test valide : • La création d'une règle d'inclusion d'intégrité pour la mesure recommandée. • La création d'un champ recommandé qui respecte la règle d'inclusion d'intégrité. • Le fait que la règle d'inclusion d'intégrité est correctement appliquée à un enregistrement de test avec des données manquantes dans le champ recommandé.	

CMDB IRE : suite de tests du moteur Identification et rapprochement

Suite de tests permettant de vérifier la fonctionnalité du moteur IRE (moteur Identification et rapprochement).

Test	Description	Version
CMDB IRE : validation IRE	Validez les identificateurs CI et les définitions de rapprochement et recherchez les identificateurs CI dans les index.	Madrid
CMDB IRE : règle de rapprochement	Vérifiez les opérations d'une règle de rapprochement dans le Gestionnaire de classe CI, à l'aide des rôles itil et itil_admin. Les opérations incluent la création, la modification et la suppression d'une règle de rapprochement. Vérifiez également les paramètres actifs et non actifs, ainsi que les règles dérivées.	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB IRE : suite de tests du moteur Identification et rapprochement

Suite de tests permettant de vérifier la fonctionnalité du moteur IRE (moteur Identification et rapprochement).

(suite)

Test	Description	Version
CMDB IRE : règle d'identification	Vérifiez les opérations d'une règle d'identification dans le Gestionnaire de classe CI, à l'aide des rôles itil et itil_admin. Les opérations incluent la création, la modification et la suppression d'une règle d'identification. Vérifiez également les paramètres actifs et non actifs, ainsi que les règles dérivées.	Paris

CMDB QB : suite de tests du générateur de requêtes

Suite de tests permettant de vérifier les fonctions du générateur de requêtes CMDB, telles que la création, la lecture et l'exécution des requêtes, à l'aide des deux rôles d'utilisateur connexes : cmdb_query_builder et cmdb_query_builder_read.

Test	Description	Version
CMDB QB : Rôle Générateur de requêtes - cmdb_query_builder	Vérifiez que le rôle d'utilisateur cmdb_query_builder peut enregistrer des requêtes et accéder à et exécuter toutes les requêtes enregistrées dans le générateur de requêtes CMDB.	New York
CMDB QB : Rôle Générateur de requêtes - cmdb_query_builder_read	Vérifiez que le rôle d'utilisateur cmdb_query_builder_read peut accéder à toutes les requêtes enregistrées et les exécuter, et ne peut enregistrer aucune requête, dans le générateur de requêtes CMDB.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB REL : suite de tests de l'éditeur et du formateur de relations

Suite de tests permettant de vérifier les fonctionnalités de l'éditeur de relations et du formateur de relations.

Test	Description	Version
ÉDITEUR CMDB REL : éditeur de relations	Vérifiez l'ajout des relations à un CI et la suppression des relations d'un CI avec rôle d'utilisateur ITIL.	New York
FORMATEUR CMDB REL : formateur de relations	Vérifiez l'exactitude des informations du CI, des types de relations, des relations, des enregistrements connexes tels que les tickets de changement et des paramètres tels que les vues CMDB (filtres de relation), affichés pour un CI spécifique dans le formateur de relations en utilisant le rôle d'utilisateur ITIL.	New York

SDK CMDB : suite de tests des API REST du SDK

Suite de tests permettant de vérifier les fonctionnalités des API REST du SDK CMDB.

Test	Description	Version
SDK CMDB : interroger les métadonnées CMDB	Testez la requête de métadonnées CMDB.	New York
SDK CMDB : créer une relation pour un CI à l'aide des API REST	Testez la création d'une relation pour un CI dans la CMDB à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : supprimer une relation pour un CI à l'aide des API REST	Testez la suppression d'une relation pour un CI à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : créer un CI à l'aide des API REST	Testez la création d'un CI à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : interroger la CMDB à l'aide des API REST	Testez la requête CMDB à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : mettre à jour un CI à l'aide des API REST	Testez la mise à jour d'un CI à l'aide des API REST de la CMDB.	New York
SDK CMDB : interroger un CI à l'aide des API REST	Testez la requête d'un CI à l'aide des API REST de la CMDB.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Glossaire CMDB

Les textes associés à la CMDB, tels que le texte de l’interface utilisateur et la documentation CMDB principale, utilisent de nombreux termes qu’il est important de comprendre dans le contexte de la CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie CMDB

La hiérarchie CMDB est un magasin de données structuré, semblable à une arborescence, où toutes les données relatives à CMDB sont stockées, utilisées et gérées. Les termes suivants sont mieux expliqués dans le contexte de la hiérarchie CMDB :

Classe/Table

Stocke les données sur un élément informatique physique, logique ou conceptuel spécifique, tel qu'un ordinateur, au sein de votre organisation. La hiérarchie CMDB contient de nombreuses classes dans lesquelles chaque classe stocke un ensemble d'éléments d'infrastructure informatique similaires qui partagent des attributs similaires. Chaque classe de la hiérarchie CMDB dispose d'un nombre défini *d'attributs* communs aux éléments informatiques stockés dans cette classe, tels que le processeur d'un ordinateur. Une classe se compose de lignes, où chaque ligne représente un élément informatique unique appelé *élément de configuration (CI).* Initialement, une classe n'a pas de lignes tant que les éléments informatiques réels ne sont pas stockés dans la classe à l'aide de l'une des méthodes de *remplissage* de la CMDB. Le nombre de lignes (CI) d'une classe change de manière dynamique, ce qui se répercute sur le nombre d'éléments informatiques de ce type dans votre organisation. Une classe peut être spécifiée comme *indépendante* ou *dépendante*, ce qui détermine la dépendance des CI de classe les uns par rapport aux autres au sein de la hiérarchie CMDB.

Attribut/colonne

Une table de classes est définie par un nombre défini de colonnes, chacune conçue pour stocker un attribut spécifique d'éléments informatiques à l'aide d'un type de données spécifique tel qu'une chaîne ou un entier. Une colonne d'une table de classes contient les valeurs d'attribut d'éléments informatiques réels.

Élément de configuration (CI)

Unité de données de base, stockée sous forme de ligne dans une classe, et qui représente un élément réel de l'infrastructure informatique de votre organisation, tel qu'un ordinateur. Le nombre de lignes dans une classe est le nombre de CI de cette classe. Tous les CI d'une classe spécifique ont la même collection de colonnes, où chaque colonne contient la valeur réelle de l'attribut respectif de l'élément informatique. Par exemple, la classe ordinateur a un attribut de système d'exploitation, donc un CI d'ordinateur a un attribut de système d'exploitation, qui peut avoir la valeur de Windows 10.0 pour un ordinateur spécifique de votre organisation. Tout CI ajouté à une classe possède tous les attributs de classe dans lesquels vous pouvez ensuite entrer les valeurs réelles du CI.

Classe/type de CI

Nom de table réel dans la base de données d'instance à laquelle un CI appartient. *Le type de CI* est un nom convivial pour la classe d'un CI, telle que ordinateur, routeur ou imprimante.

Relation

Type de connexion entre un CI et un autre CI, un utilisateur ou un groupe. Les types de relations sont définis deux fois, une fois du point de vue du CI enfant et une fois du point de vue du CI parent. Par exemple, un CI parent qui alimente un CI enfant utilise le type de relation Powers ::Is Powered By.

Classe parente/classe enfant

Chaque classe de la hiérarchie CMDB est créée en tant qu'enfant d'une autre classe (*classe parente*), créant ainsi une relation parent-enfant entre les classes. Une classe enfant dérive automatiquement toutes les colonnes spécifiées dans la classe parente, ainsi que d'autres définitions spécifiques aux fonctionnalités. En plus des attributs dérivés, vous pouvez ajouter à la classe enfant des attributs uniques qui n'existent pas dans la classe parente.

La hiérarchie CMDB est l'ensemble des classes prédéfinies et définies par l'utilisateur qui servent de carte détaillée de tous les éléments informatiques de votre organisation, y compris leurs attributs et les relations entre eux. Dans toute la hiérarchie CMDB, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

classes dérivent des attributs les unes des autres et sont connectées par des relations pour former un réseau de classes dans une structure arborescente. La classe au sommet de la hiérarchie CMDB est la classe d'élément de configuration [cmdb_ci], qui contient les attributs de base communs à toutes les classes de la hiérarchie CMDB. Des centaines de classes sont entièrement définies dans le système de base et sont prêtes à être *remplies de CI* qui représentent des éléments informatiques réels dans votre environnement.

Termes clés

Les termes suivants sont essentiels dans CMDB :

Base de données de gestion des configurations (CMDB)

ServiceNow® Application qui stocke la configuration logique de l'infrastructure de votre organisation et vous donne une visibilité totale sur votre environnement informatique pour prendre en charge les services nécessaires. Cette application vous permet de surveiller votre réseau et de prendre en charge la stabilité et les meilleures performances.

CI dépendant

CI qui dépendent d'une relation avec un autre CI et qui ne peuvent pas exister seuls en l'absence de la relation dépendante. Une classe peut être indépendante ou dépendante, ce qui détermine la dépendance ou l'indépendance des CI de classe.

CI indépendant

Les CI, tels que les CI de serveur, qui existent seuls et ne dépendent d'aucun autre CI.

Classe primaire

Classe dont les CI sont inclus dans diverses vues de listes CI. Une désignation de classe principale est utilisée pour restreindre la liste des CI dans les vues de listes des fonctionnalités CMDB, aux seules classes spécifiques dont vous avez besoin.

Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour la liste des classes dans le filtre de classe principale.

Table connexe

Table qui ne fait pas partie de la hiérarchie CMDB, mais qui est tout de même admissible en tant que données CMDB, telle que la table Numéro de série [cmdb_serial_number]. Une table connexe ne dérive pas de la table Élément de configuration [cmdb_ci], mais comporte au moins une colonne qui fait référence à un CI CMDB. Les informations sur les tables connexes sont stockées dans la table Entrées associées [cmdb_related_entry].

Dupliquer le CI

Un ou plusieurs CI dans lesquels des attributs clés ont des valeurs identiques et peuvent se produire, par exemple, lorsque plusieurs sources de découverte tentent d'importer le même CI. Les CI en double dans la CMDB nuisent à son intégrité et à son efficacité et, par conséquent, en règle générale, doivent être évités.

Pour plus d'informations, consultez Détection des CI en double et Rattrapage de CI en double.

CI orphelin

Dans le contexte de *l'intégrité CMDB*, un CI orphelin est un CI qui correspond aux règles déterminant les orphelins de l'intégrité CMDB. Les CI orphelins sont généralement des CI auxquels il manque des valeurs d'attribut clés ou des relations clés et qui, par conséquent, en règle générale, doivent être corrigés ou supprimés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le contexte du *Gestionnaire de données*, un CI dépendant orphelin appartient à une classe dépendante et la relation dépendante est manquante.

Certains scénarios impliquant des *tables connexes* peuvent entraîner des CI orphelins dans les tables connexes. Un CI dans une table connexe peut, par exemple, devenir orphelin si le CI référencé dans la CMDB est supprimé.

Pour plus d'informations sur les CI orphelins dans le contexte de *l'intégrité CMDB*, consultezKPI et mesures d'intégrité CMDB.

Pour plus d'informations sur les CI dépendants orphelins, reportez-vous à la section Gestion des CI dépendants.

Liste connexe

Informations sur les composants supplémentaires contenus dans un CI, tels que les lecteurs de disque sur un serveur et les règles qui contrôlent le comportement d'un routeur réseau.

Une liste connexe peut afficher, par exemple, les incidents, les problèmes, les changements et les pannes actifs par rapport au CI. Par exemple, un routeur peut avoir plusieurs listes connexes affectées par ces conditions de filtre, notamment les règles de routage, les lecteurs de disque, les interfaces et les cartes réseau. Seuls les composants détectés lors de la dernière découverte apparaissent dans ces listes connexes.

Groupe de la CMDB

Collection de CI qui vous permet d'appliquer des actions collectivement à tous les CI qui sont membres du groupe. Il existe plusieurs méthodes pour remplir un groupe CMDB avec des membres CI. Selon le type de groupe, vous pouvez renseigner un groupe CMDB en ajoutant manuellement des CI individuels, en sélectionnant des requêtes CMDB enregistrées ou en générant des requêtes codées dans le groupe CMDB lui-même. Les membres CI d'un groupe CMDB de type « intégrité » peuvent être surveillés par l'intégrité CMDB, et un groupe CMDB de type « Espace de travail CMDB » apparaît dans les vues Espace de travail CMDB.

Pour plus d'informations, consultez Groupes de la CMDB.

Fonctionnalités, outils, applications de stockage

Les termes suivants désignent les fonctionnalités et outils essentiels fournis par CMDB, dont certains sont implémentés en tant qu'applications de stockage :

Identification et rapprochement CMDB (IRE)

Fonctionnalité qui fournit un cadre de travail centralisé pour l'identification et le rapprochement de données provenant de différentes sources de données à mesure que les données sont importées dans la CMDB. L'utilisation d'IRE permet de préserver l'intégrité de la CMDB et de certaines tables non CMDB lorsque plusieurs sources de données sont utilisées pour créer et mettre à jour les enregistrements de CI. Les processus d'identification IRE utilisent largement la classification des dépendances des CI.

Pour plus d'informations, consultez Identification et rapprochement CMDB (IRE).

Intégrité CMDB

Fonctionnalité qui vous permet de surveiller l'intégrité de la CMDB à l'aide d'indicateurs d'intégrité tels que les CI en double, les champs de CI requis et les audits, et qui fournit un cadre de travail pour l'application d'un rattrapage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de CI standardisé. Intégrité CMDB évalue et agrège ces indicateurs d'intégrité en scores d'intégrité au niveau de la classe, du groupe d'intégrité et du service, qui sont ensuite affichés sur des tableaux de bord.

Pour plus d'informations, consultez Intégrité CMDB.

Générateur de requêtes CMDB

Outil qui vous permet de créer des requêtes complexes d'infrastructure et de service qui couvrent plusieurs classes CMDB et tables non CMDB et qui impliquent de nombreux CI connectés par différentes relations. Les éléments de requête sont représentés par des blocs de construction d'interface utilisateur que vous connectez et structurez sur un canevas pour interroger la CMDB et Mappage des services.

Pour plus d'informations, consultez CMDB Générateur de requêtes.

Gestionnaire de données CMDB

Solution complète et intégrée essentielle qui vous permet de créer, publier et gérer des politiques qui reflètent les besoins organisationnels en matière de gestion des données. Le gestionnaire de données CMDB prend en charge la gestion en bloc des opérations de cycle de vie des CI telles que la suppression, l'archivage et l'attestation. Le gestionnaire de données CMDB vous permet d'automatiser et de piloter ces opérations de cycle de vie de CI afin de maintenir la CMDB dans un état opérationnel sain et fiable.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation du gestionnaire de données CMDB.

Gestionnaire de classe de CI

Outil qui vous permet de centraliser les définitions de classe, de créer et de les modifier. Vous pouvez également afficher, créer ou modifier les paramètres de classe utilisés dans les fonctions CMDB de base telles que l'identification, le rapprochement et les fonctionnalités essentielles telles que l'intégrité CMDB.

Pour plus d'informations, consultez Gestionnaire de classe de CI.

Espace de travail CMDB

Solution centrale, complète et modernisée qui donne accès à un large éventail d'applications, de fonctionnalités et de tableaux de bord et outils CMDB clés pour prendre en charge les tâches de votre organisation. Espace de travail CMDB vous permet de gérer, rechercher, explorer et examiner l'état d'intégrité et les activités récentes dans CMDB. Les vues et les tableaux de bord de l'Espace de travail CMDB affichent les tâches hautement prioritaires qui requièrent votre attention immédiate et qui ont été générées par diverses fonctionnalités CMDB telles que l'intégrité CMDB.

Pour plus d'informations, consultez Application de stockage Espace de travail CMDB.

Connecteurs du graphe de services

Collection d'intégrations prédéfinies qui ingèrent des données dans la CMDB à partir de sources tierces telles que Tanium, Jamf et Microsoft SCCM. Les connecteurs du graphe de services aident à maintenir la qualité et la cohérence des données tierces dans votre CMDB en vérifiant que les données importées sont correctement mappées dans votre CMDB, comme spécifié par le modèle de données de service commun (CSDM). Les connecteurs du graphe de services sont fournis en tant qu'applications de stockage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Connecteurs du graphe de services.

Modèles de classe CI CMDB

Application du magasin qui ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie des classes CMDB, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes le cas échéant. Vous pouvez utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre classe CMDB dans le système de base. Des applications telles que Détection et Mappage des services peuvent utiliser ces extensions de classe pour renseigner les CI et détecter diverses technologies et logiciels.

Pour plus d'informations, consultez Modèles de classe CI CMDB.

CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards

Application de stockage contenant un ensemble de tableaux de bord, se complétant les uns les autres, qui, ensemble, fournissent des informations sur les mesures fondamentales clés de votre CMDB et de votre modèle de données de service commun (CSDM). En outre, ces tableaux de bord fournissent des recommandations pour vérifier que CMDB et CSDM sont correctement configurés pour une utilisation optimale et pour atténuer les risques potentiels.

Pour plus d'informations, consultez Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards.

Modèle de données de services de base

Il CSDM s'agit du modèle de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans CMDB le garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Le résultat est une valeur maximale des ServiceNow AI Platform applications.

À propos de CSDM

Le CSDM modèle de données reflète le cycle de vie de votre service. CSDM est le modèle de données standard pour tous les produits qui utilisent Base de données de gestion des configurations (CMDB).

- ServiceNow AI Platform produits, applications et fonctionnalités sont conformes à la norme CSDM. En d'autres termes, ils partagent tous un accès identique au modèle de données sous-jacent CSDM . Ce modèle partagé augmente considérablement la puissance de vos applications.
- Les directives CSDM garantissent un accès unifié aux données pour les produits ServiceNow AI Platform.
- CSDM vous donne des directives prescriptives directes claires pour la modélisation de service au sein de CMDB.
- Les termes et définitions de CSDM garantissent la génération de rapports de service cohérents et précis.
- Le modèle de données de CSDM prend en charge plusieurs stratégies de configuration et comprend des directives pour l'utilisation des tables et des relations système-de-base.
- Vous pouvez utiliser le générateur de requêtes CMDB pour créer des rapports affichant des éléments de configuration (CI) CMDB et leurs relations.

Traduction automatique

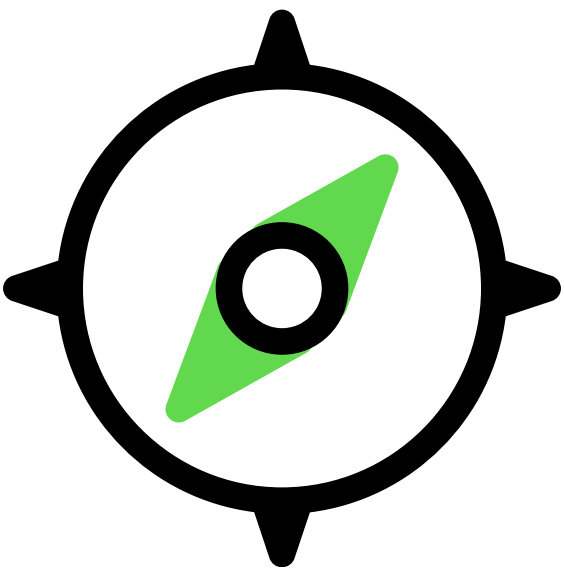
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils d'experts pour évaluer et améliorer la mise en œuvre de CSDM : Évaluation CSDM

L'évaluation CSDM fournit aux clients d'impact des pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur la manière dont elle prend en charge les CSDM processus sur le ServiceNow AI Platform. Pour aider votre organisation à planifier et à mettre en œuvre CSDM, l'évaluation comprend des interactions avec ServiceNow CSDM des experts et un contenu personnalisé. Consultez Common Service Data Model (CSDM) Assessment Accelerators .

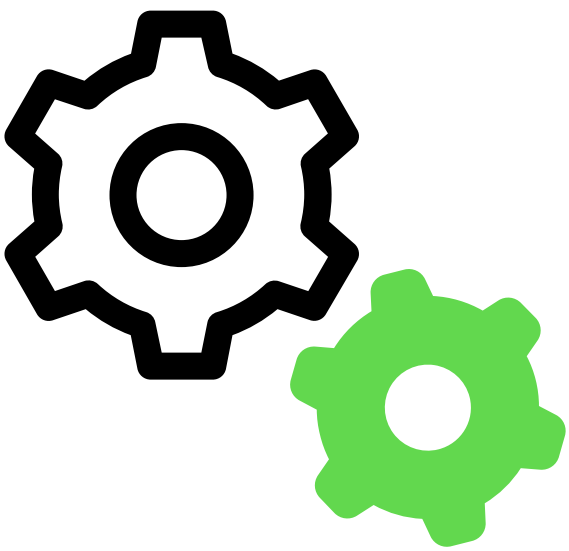
Documentation de CSDM

Explorer



Découvrez comment le cadre de CSDM travail garantit que les CI ont les relations appropriées les uns avec les autres et que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Les directives vous aident à tirer le meilleur parti de vos ServiceNow AI Platform applications.

Configurer le cadre de travail



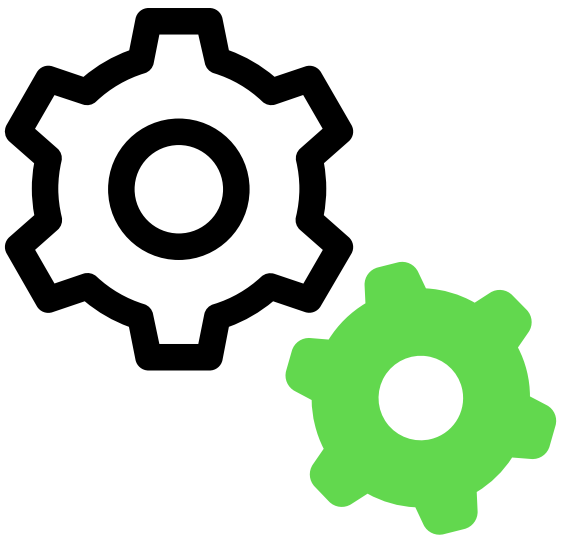
En suivant le cadre de travail, vous vous assurez d'atteindre votre objectif principal de précision constante dans les CSDM rapports et les analyses afin de pouvoir gérer efficacement votre environnement numérique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

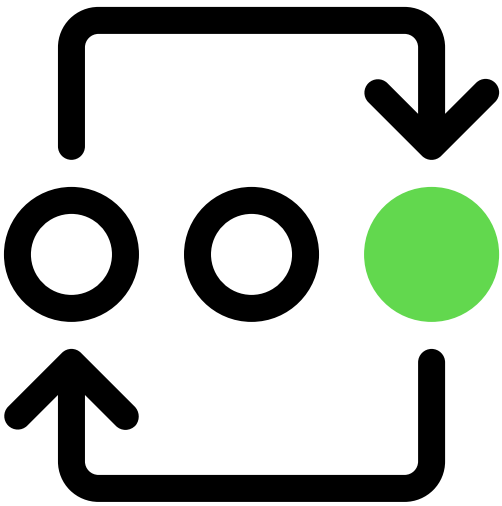
servicenow

Implémenter le cadre de travail



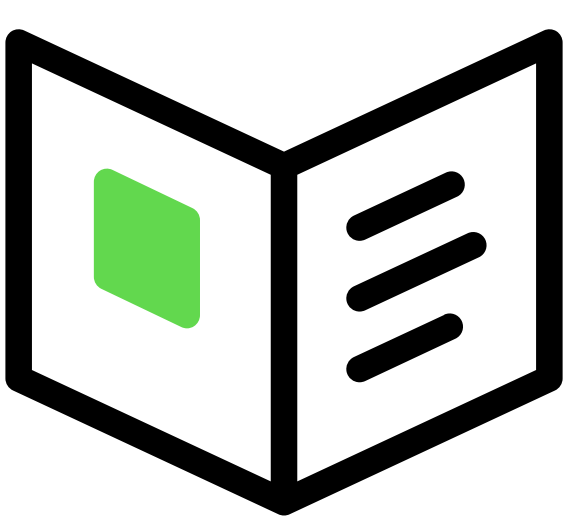
En suivant le cadre de travail, vous vous assurez d'atteindre votre objectif principal de précision constante dans les CSDM rapports et les analyses afin de pouvoir gérer efficacement votre environnement numérique.

Gérer le cadre de travail



Il CSDM s'agit du modèle de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans CMDB le garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Le résultat est une valeur maximale des ServiceNow AI Platform applications.

Référence



Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

propriétés, formulaires et rôles utilisés dans le CSDM cadre de travail.	

Principes clés qui ont guidé la conception et le développement du cadre de travail CSDM

Le cadre de travail vise à éviter les erreurs d'implémentation et à garantir la précision, l'exhaustivité et la cohérence des rapports générés par vos produits ServiceNow AI Platform. Les principes suivants ont guidé le développement du cadre de travail CSDM.

Utiliser des concepts simplifiés

Présentez les concepts de manière simple et directe pour éliminer les doublons et la confusion sur les sources de données.

Concevoir à des fins de génération de rapports et d'analyse

L'un des principaux objectifs de CSDM est d'appuyer une analyse cohérente.

Fournir des relations de données prescriptives

Expliquez clairement aux utilisateurs les relations et les références à utiliser pour lier les tables CSDM.

Partager le modèle de données entre les produits

CSDM identifie un modèle de données partagé entre les produits afin de simplifier les concepts et la collaboration. Collaborez avec d'autres équipes de produits afin d'obtenir la meilleure conception partagée.

Utiliser des définitions claires

Utilisez des définitions CSDM convenues à chaque utilisation d'une table, d'une référence ou d'un attribut.

Partager les tables système-de-base

zBoot doit fournir des tables système-de-base CSDM partagées par défaut.

Intégrations de données cohérentes

Pour garantir l'intégrité des données, utilisez les technologies prescrites lors de l'intégration de sources de données externes.

Accélérer l'adoption

Pour chaque nouvelle version, fournissez une automatisation et des conseils pour CSDM afin d'accélérer la mise à niveau et de réduire les problèmes.

Favoriser la gouvernance et le traitement des données

Une gouvernance et un traitement efficaces garantissent la véracité et la validité des données du modèle.

Fournir une documentation utilisateur pratique

(Le contenu que vous consultez) Chaque équipe de produit qui fait référence à des objets CSDM doit fournir des conseils documentés sur l'utilisation ou la valeur des objets. Les liens vers les conseils sur les produits s’affichent dans Appliquer CSDM des directives à votre produit — vues de produits.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

Forum de la communauté CSDM

Forum de la communauté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres ressources CSDM

Voir Qu’est-ce qu’un CSDM ? et CSDM en quelques mots .

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Vidéo

Regardez la liste de lecture de toutes les vidéos CSDM .

Explorer le modèle CSDM

Il CSDM s’agit du modèle de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu’ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans CMDB le garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Le résultat est une valeur maximale des ServiceNow AI Platform applications.

Définitions des termes CSDM

Consultez Termes propres à CSDM.

Objectif de CSDM

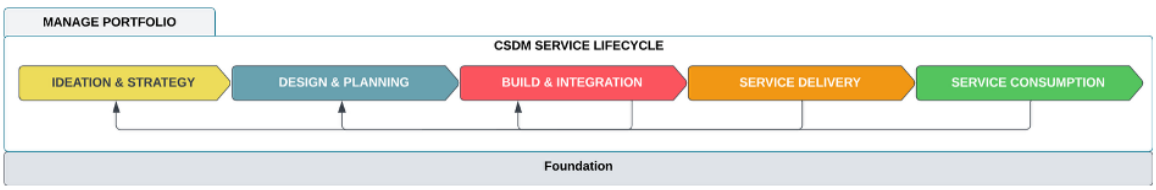
Le suivi du modèle de CSDM données vous aide à capturer avec précision et complètement les objets de données qui vous aident à gérer votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CSDM Fournit des conseils sur l'endroit où placer les données dans la plateforme. Étant donné qu'il existe plusieurs façons d'identifier et d'utiliser les données, les CSDM directives vous aident à déterminer les meilleures structures de données pour prendre en charge les services de votre organisation.

Comment les tables des domaines de données CSDM prennent en charge le cycle de vie du service



1. Lorsque vous commencez à travailler sur une instance, votre administrateur installe et remplit les CMDB structures de données. Les données forment le *`Foundation`* domaine qui prend en charge tous les autres domaines de données.
2. Vous commencez par une idée – une idée qui met en œuvre votre modèle d'affaires. L'idée ou le concept est enregistré dans les données sur lesquelles vous travaillez dans les *`Ideation & Strategy`* tables du domaine.
3. Si votre recherche détermine que l'idée a du mérite, vous pouvez décider de vous y engager et d'aller de l'avant dans la conception et la planification de l'idée. Vous pouvez concevoir les produits pour mettre en œuvre l'idée en interne ou acheter quelque chose à intégrer dans les offres de votre organisation. Les données associées sont gérées dans des tables du *`Design & Planning`* domaine.
4. Une fois la conception terminée et acceptable, vous pouvez la transmettre aux équipes qui construiront ou intégreront l'idée. Les concepteurs et les développeurs construisent le logiciel qui implémente l'idée. Les données associées sont gérées dans des tables du *`Build & Integration`* domaine. Les informations apprises à cette étape du cycle de vie du produit sont réinjectées dans les données des domaines qui ont été impliqués plus tôt dans le cycle de vie du produit numérique.
5. Vous pouvez maintenant libérer l'idée. Elles sont fournies depuis l'infrastructure et la gestion du *`Service Delivery`* domaine jusqu'au catalogue d'offres professionnelles du *`Service Consumption`* domaine afin que vos clients puissent les utiliser. Les clients peuvent être internes ou externes. Encore une fois, les informations apprises à ces étapes sont réinjectées dans les domaines qui ont été impliqués plus tôt dans le cycle de vie du produit numérique.

Rôles qui créent, maintiennent et utilisent les données

Remarque :
Le propriétaire de l'application, le gestionnaire de portefeuille (multiple) et le propriétaire de service (multiple) peuvent être les mêmes personnes.

Architecte d'entreprise et propriétaire de l'application

- Identifier, saisir et gérer les données dans les enregistrements d'applications d'entreprise
- Aligner les applications d'entreprise sur les capacités et la stratégie d'entreprise
- Gérer le cycle de vie du portefeuille de technologies

Gestionnaire de portefeuille et propriétaire de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Posséder le service ou le produit digital
- Créer des services et des offres de service
- Définir les SLA
- Est informé des pannes
- Demandez la création d'éléments de catalogue pour les offres

Centre de services, Gestionnaire d'incidents et Gestionnaire des changements

- Utiliser le CLS et les données liées au service connexe pour prendre en charge et gérer les services et le CLS
- Opérations des services d'assistance
- Examiner et approuver les changements
- Maintenir les processus de support

Administrateur de services d'application et experts techniques

- Prendre en charge, gérer et exploiter la technologie sous-jacente sur laquelle les services reposent
- Experts techniques techniques en la matière qui créent des demandes de changement avec des données de la CMDB

Responsable CMDB et analystes CL

- Maintenir l'exactitude et l'intégrité de la CMDB
- Travailler avec diverses PME pour certifier que les données sont exactes et alignées sur le modèle de données
- Créer un nouveau CLS et posséder les processus SACM

Avantages des CSDM lignes directrices

Avantage	Valeur et fonctionnalités associées
Rationalisation : déterminer les performances d'une application d'entreprise	Identifiez les aperçus des activités opérationnelles liées aux services (visualisez les informations agrégées sur tous vos services et opérations de support). Gestion du portefeuille d'applications (APM) et Gestion des activités IT (ITBM)
Réduction des pannes : identifiez rapidement les services d'entreprise affectés	Classer les événements critiques par ordre de priorité en fonction des informations relatives au service. Gestion des services IT (ITSM) et Gestion des événements
Reporting : informations cohérentes et fiables sur vos services et produits numériques	Comprendre les services, leur composition et leurs responsabilités. Gestion des services IT (ITSM)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Valeur et fonctionnalités associées
Alignement : alignez les processus business pour réduire les risques et assurer la conformité	Comprendre l'intégrité du service (disponibilité, CSAT, performances, vulnérabilités, statistiques IPC) Gouvernance, risque et conformité (GRC)

Importance de CSDM pour le ServiceNow AI Platform

Valeur dans l'ensemble de l'entreprise : analyse de l'impact, analyse des risques et continuité d'activité

Famille de produits	Avantages d'une CMDB mature qui suit les directives CSDM	Mesures clés
ITSM	• Change Management • Véritable reporting de niveau de service • Supprimer la disparité sémantique	• Billets à prix réduit • MTTR réduit
ITOM	• Visibilité sur les environnements • Intégrité et disponibilité du système • Mapper les problèmes aux processus business pour la hiérarchisation	• Pannes de service évitées • MTTR réduit
ITAM	• Positions de licence précises • Visibilité sur les données opérationnelles et financières	• Réduction des amendes liées aux licences de logiciel • Réduction des audits ayant échoué
Gestion stratégique des portefeuilles (SPM)	• Mapper les ressources aux processus business • Services basés sur le contexte professionnel • Portée de la planification et impact de l'investissement / du désinvestissement	Réduction des risques commerciaux et des pannes dus à des technologies obsolètes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur dans l'ensemble de l'entreprise : analyse de l'impact, analyse des risques et continuité d'activité (suite)

Famille de produits	Avantages d'une CMDB mature qui suit les directives CSDM	Mesures clés
SecOps	• Hiérarchisation des vulnérabilités en fonction de la criticité opérationnelle • Isolation et réponse aux incidents plus rapides • Visibilité des risques de bout en bout	Réduction du temps de remédiation des vulnérabilités de priorité 1
DevOps	• Gestion automatisée des changements DevOps • Lien entre les changements de configuration et les CL impactés	Changement automatisé
CSM	• Visibilité sur l'environnement du client • Réponse précise aux incidents	Satisfaction des clients
IRM (GRC)	• Garantit la qualité des données utilisées pour l'audit • Des données saines et fiables sont essentielles pour la définition du champ d'application et les activités de l'audit	• Identifier avec précision les entités auditées • Réduction de l'effort et du temps d'audit

CSDM Communauté

Rejoignez la communauté ServiceNow CSDM pour développer votre expertise CSDM.

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Domaines des données CSDM

Il CSDM s'agit du modèle de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans CMDB le garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Le résultat est une valeur maximale des ServiceNow AI Platform applications.

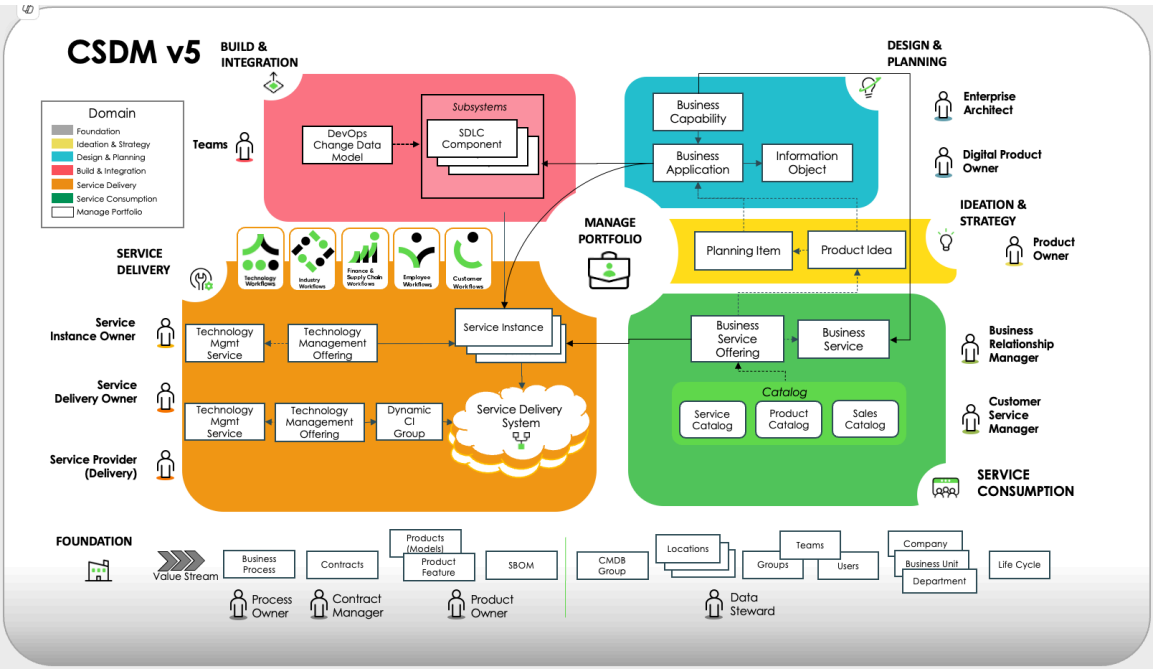
CSDM Domaines

Comme décrit dans Explorer le modèle CSDM, chaque domaine est associé à un ou plusieurs produits, services ou types de services, que vous pouvez étendre selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque zone du diagramme (à l'exception de l'élément de catalogue) représente les tables qui contiennent des CI dans le CMDB. Chaque ligne de connexion représente une relation entre les classes CI. Les rôles et les types d'utilisateurs s'affichent en regard de leur domaine de responsabilité.



BUILD & INTEGRATION

Development details on the enterprise applications (digital products) to be deployed and used by the business. These are not operational CIs.

DESIGN & PLANNING

Details on the design and planning of digital products. These are not operational CIs.

IDEATION & STRATEGY

Ideas, concepts, and considerations for creating:
— New or additional services
— Improvements and enhancements to existing services

SERVICE DELIVERY

— Deployed instances of digital products and their related and discoverable components.
— Documentation of the services that provide and support the deployed instances.
— Tables used by ITOM products.

SERVICE CONSUMPTION

— The portfolio and request catalog of business service offerings that depend on the deployed digital products.
— Tables used by Service Portfolio Management (SPM) and Customer Service Management (CSM).

FOUNDATION

Tables that contain base data that is referenced from or to objects in the other CSDM domains. Foundation data is required before you can use ServiceNow products or add data to the CMDB.

Domaine de base

Les tables du domaine Foundation contiennent des données de base qui sont référencées depuis ou vers des objets dans d'autres CSDM domaines. Avant de pouvoir utiliser ServiceNow des produits, vous devez renseigner les données de base.Pour plus d'informations, voir Domaine de base dans le modèle CSDM

Domaine Idées et Stratégie

Le domaine Idéation et stratégie représente les idées, les concepts et les considérations pour la création de services nouveaux ou supplémentaires, ainsi que les améliorations et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les améliorations des services existants. Ces options font partie de Gestion stratégique des portefeuilles (SPM). Pour en savoir plus, consultez Domaine Idées et stratégies dans le modèle CSDM.

Domaine Conception et planification

Les architectes d'entreprise et les propriétaires de produits numériques travaillent sur la conception et la planification des produits numériques que votre organisation peut acheter ou construire. Pour en savoir plus, consultez Domaine Conception et planification dans le modèle CSDM.

Domaine de construction et d'intégration

Les équipes de développement utilisent les tables du domaine Construction et intégration pendant l'effort de conception (cycle de vie du développement des systèmes : développement SDLC ou développement agile) des produits numériques. Les tables représentent les détails de développement logiques des applications d'entreprise (produits numériques) à déployer et à utiliser par votre organisation. Ce ne sont pas des CI opérationnels. Pour en savoir plus, consultez Domaine de construction et d'intégration dans le modèle CSDM.

Domaine de prestation de services

Le domaine Prestation de services représente le système global de prestation de services de bout en bout qui comprend l'infrastructure, les technologies, les modèles d'intégration (infrastructure, systèmes, données, processus, modèles de dépendance), les réseaux de prestation de services et les modèles opérationnels. Ensemble, ces éléments fournissent des services conformes à CSDM aux utilisateurs internes et externes et/ou aux organisations. Pour en savoir plus, consultez Domaine Prestation de services dans le modèle CSDM.

Domaine de consommation de service

Les consommateurs internes ou externes peuvent demander des services d'entreprise par le biais des catalogues de demandes dans le domaine Consommation de service. Les offres de service d'entreprise dans les catalogues de demandes sont les produits digitaux déployés dans le domaine Prestation de services. Les gestionnaires des relations commerciales et les gestionnaires du service clientèle peuvent vendre ou même consommer des éléments du domaine Prestation de services. Pour en savoir plus, consultez Domaine de consommation de service dans le modèle CSDM.

Gérer le domaine du portefeuille

Le domaine Gérer le CSDM portefeuille est une couche au-dessus du modèle conceptuel qui interagit avec les autres CSDM domaines. L'utilisateur classique, un propriétaire de service, peut être responsable des services dans plusieurs domaines. Pour en savoir plus, consultez Gérer le domaine du portefeuille dans le modèle CSDM.

Services et types de services

Un service vous permet d'obtenir les résultats souhaités avec un minimum de risques et sans la propriété de coûts et de risques spécifiques. (Cette définition est cohérente avec la définition de base de « service » dans ITIL v3 et IT4IT.) Les services ont généralement trois composants : l'interaction, l'offre et le système de service.

Le ServiceNow AI Platform comprend les types de services suivants système-de-base que vous pouvez étendre pour vous aligner sur les types de services de votre organisation.

Service de gestion de la technologie Table [cmdb_ci_service_technical] (anciennement Service technique)

Services de gestion des technologies sont les systèmes associés aux administrateurs de CI dans le domaine Prestation de services. Les propriétaires d'instances de service, Service de gestion de la technologie les propriétaires et les propriétaires Services de gestion des technologies de services technologiques sont généralement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des nœuds terminaux de niveau inférieur d'un ou de plusieurs services d'entreprise ou instances de service d'entreprise dans une hiérarchie structurée.

- Services de gestion des technologies sont des CI opérationnels.
- A Service de gestion des technologies doit être un service à un niveau et non une hiérarchie de Services de gestion des technologies.
- Services de gestion des technologies sont utilisés pour l'impact dans Gestion des incidents, Gestion des problèmes et Gestion des changements. Également utilisé pour les approbations de Gestion des changements.
- Services de gestion des technologies doit être axé sur le fournisseur et inclure la technologie fournie à l'entreprise pour qu'elle la consomme ou la vende.

Pour plus d'informations, consultez Gérer le domaine du portefeuille dans le modèle CSDM.

Instances de service : table Instance (service d'application appelé avant CSDM la version 5) de service [cmdb_ci_service_auto]

Une instance de service est une représentation logique d'une pile d'applications déployée. Étant donné que les instances de service sont de nature logique, elles doivent utiliser l'option Logique Paires de valeurs du cycle de vie. Les instances de service suivent les mêmes directives de cycle de vie que tout autre CI logique.

- Une instance de service est un CI opérationnel et une instance unique d'une application.
- Utilisé dans Gestion des incidents, Gestion des problèmes et Gestion des changements.
- Peut être créé pour chaque région et chaque environnement (Développement, QA et Production).
- Peut être créé via un mappage manuel, un mappage de service avec point d'entrée et une requête dynamique.

Pour plus d'informations sur les nœuds terminaux et les hiérarchies structurées, reportez-vous à la section Domaine Conception et planification dans le modèle CSDM.

Vous pouvez surveiller les instances (service d'application appelé avant CSDM la version 5) de service sur le tableau de bord des services d'application. Pour plus d'informations, consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

Services d'entreprise (cmdb_ci_service_business)

Un service d'entreprise est un type de service publié pour les utilisateurs métiers. Un service d'entreprise implémente généralement une ou plusieurs options d'entreprise.

Habituellement, les utilisateurs professionnels commandent des services d'entreprise. Les utilisateurs professionnels peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via le Catalogue de services. Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances.

- Un service d'entreprise est un CI opérationnel.
- Un service d'entreprise doit être un service à un niveau et non une hiérarchie de services d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un service d’entreprise peut être utilisé pour l’impact dans Gestion des incidents, Gestion des problèmes et Gestion des changements et pour les approbations de changement.
- Un service aux entreprises doit être axé sur le consommateur ou le vendeur.

Pour plus d'informations, consultez Domaine de consommation de service dans le modèle CSDM.

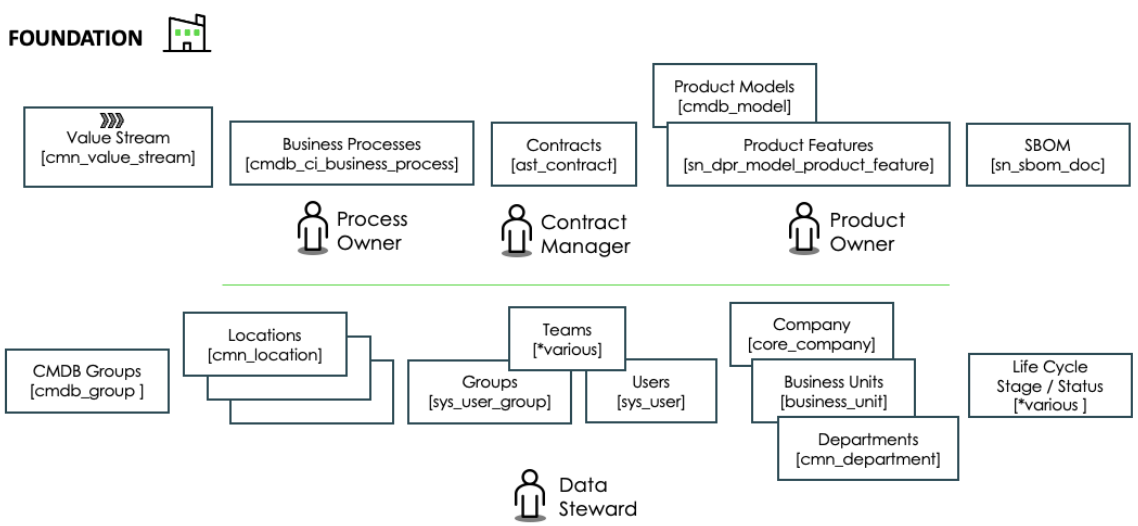
Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Domaine de base dans le modèle CSDM

Les tables du domaine Foundation contiennent des données de base qui sont référencées depuis ou vers des objets dans d’autres CSDM domaines. Avant de pouvoir utiliser ServiceNow des produits, vous devez renseigner les données de base.

Les tables du domaine Foundation ne sont pas utilisées dans CMDB des relations. Au lieu de cela, les tables contiennent des données référentielles critiques. Les utilisateurs typiques du domaine sont les propriétaires de processus, les gestionnaires de données, les propriétaires de produits et les gestionnaires de contrats.



Remarque :
Pour une présentation préliminaire des tables et des attributs que vous devez renseigner pour n’importe quel domaine, consultez les vidéos répertoriées dans Ressources CSDM.

Tables de domaine de base utilisées pendant le cycle de vie de service

Les tables de domaine Foundation individuelles sont accessibles selon les besoins à chaque phase du cycle de vie de service. Chaque rubrique qui décrit la phase de cycle de vie d’un domaine identifie les tables de base qui sont actives pendant cette phase. Voir les schémas suivants :

- Tables utilisées pendant la phase d’idéation et de stratégie du cycle de vie du service
- Tables utilisées pendant la phase de conception et de planification du cycle de vie du service
- Tables utilisées pendant la phase de conception et d’intégration du cycle de vie du service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tables utilisées pendant la phase de prestation de services du cycle de vie de service
- Tables utilisées pendant la phase de consommation de service du cycle de vie de service

Données gérées par le stratège en chef : Flux de valeur

Flux de valeur : Un flux de valeur est l'ensemble des actions qui ont lieu pour ajouter de la valeur à un client, de la demande initiale à la réalisation de la valeur par le client. La chaîne de valeur commence par le concept initial, passe par différentes étapes de développement et passe par la livraison et le support. Un flux de valeur commence et se termine toujours avec un client. La chaîne de valeur est alignée sur les processus business de votre organisation.

Données gérées par le propriétaire du processus : Processus business

Un processus d'entreprise a un début et une fin bien définis. Des exemples de processus commerciaux dans le secteur bancaire sont le processus d'intégration des clients et le processus de vérification de crédit. Chaque processus business peut avoir des niveaux de criticité et d'impact. Les processus business sont stockés dans la table cmdb_ci_business_process.

Dans une relation parent-enfant, les processus de gestion peuvent être identifiés en utilisant l'attribut parent comme référence à un processus de gestion parent.

Le processus de gestion est un CI maintenu manuellement qui peut identifier la criticité déclarée et déterminée, ainsi que l'impact sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité. Les processus business peuvent être révisés mensuellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement. En outre, la date d'examen suivante peut être enregistrée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus business et Créer un processus de gestion.

Données gérées par le gestionnaire des contrats : Contrats

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties. Dans le ServiceNow AI Platform, les contrats contiennent des informations détaillées telles que le numéro du contrat, les dates de début et de fin, l'état actif, les termes et conditions, les documents, les informations de renouvellement et les conditions financières.

- Un contrat n'est pas un CI. Les contrats utilisent des types de modèles de contrat du module Modèles de produits . Les contrats sont stockés dans la table [ast_contract].
- Utilisez l'application pour gérer et suivre les Gestion des contrats contrats. Voir l'application Gestion des contrats.
- Dans l'application, les Gestion des niveaux de service contrats regroupent les SLA qui se rapportent à un seul fournisseur ou client, ainsi que les CI, les emplacements, les groupes, les utilisateurs et les contrats enfants associés au contrat. Pour plus d'informations, consultez Define a service contract.
- Les contrats de service utilisés par Espace de travail de gestion des fournisseurs peuvent prendre en charge des CI tangibles/physiques dans le cadre d'un SLA.
- Dans le produit, les Gestion du service client contrats de service définissent le type de support que les clients reçoivent. Un contrat peut inclure un compte et un contact ou un consommateur et les actifs spécifiques qui sont couverts. Un contrat peut également inclure plusieurs autorisations de service et SLA. Voir Définir un contrat de service dans Gestion du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Définitions des valeurs de cycle de vie pour les entités de documents et de contrats.

Données gérées par le propriétaire du produit

Produits et modèles de produits

Les produits peuvent être regroupés pour créer une collection ou un groupe de produits, par exemple un serveur FlashBlade (modèle matériel) ou un service d'assistance 24h/24 et 7j/7 (modèle de service). En outre, vous pouvez identifier les produits qui arrivent en fin de vie, tels que définis par des fournisseurs tiers ou des propriétaires de produits internes. Vous pouvez également regrouper d'autres produits en tant que composants pour représenter l'ensemble des produits que votre organisation développe, vend ou utilise.

Un modèle de produit est une version ou une configuration spécifique d'un produit utilisé pour gérer et suivre les applications sur le ServiceNow AI Platform. Les tables Modèle de produit ne sont pas des CI. Les CI référencent les modèles de produits à l'aide de l'attribut **d'ID de modèle** (disponible sur toutes les tables CMDB). Par exemple, un CI d'offre de service peut faire référence à un modèle d'offre de service, tandis qu'un serveur Windows peut faire référence à un modèle matériel.

Les modèles de produit identifient le propriétaire du produit, l'équipe, l'état du produit, la compatibilité avec d'autres produits, la référence au catalogue de produits et les objets de référence dans les différentes étapes du cycle de vie d'un produit.

Les modèles de produits sont enregistrés dans la table [cmdb_model] via les tables étendues suivantes, appelées classes de modèles de produits.

- Modèle d'application [cmdb_application_product_model] (indépendant de la version)
- Modèle logiciel [cmdb_software_product_model] (spécifique à la version)
- Modèle de contrat [cmdb_contract_product_model]
- Modèle d'installation [cmdb_facility_product_model]
- Modèle de matériel [cmdb_hardware_product_model] (périphériques tangibles/physiques)
- Modèle de consommable [cmdb_consumable_product_model]
- Modèle de service [cmdb_service_product_model]

Les CI d'instances d'applications, de services et de classes logicielles ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle [model_id]** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements. Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produit. Pour obtenir des recommandations, reportez-vous à la section Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

Fonctionnalités du produit

Dans la version numérique d'un produit, une fonctionnalité (ce vers quoi vous développez) existe dans une version particulière du logiciel ou du service.

Nomenclatures logicielles (SBOM)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une nomenclature logicielle est l'ensemble des composants d'un logiciel.

Cyclone DX est pris en charge.

Données gérées par l'administrateur des données

Groupes de la CMDB

Un CMDB groupe est un ensemble de CI (mais n'est pas lui-même un CI). Un groupe est basé sur les résultats des requêtes enregistrées du générateur de requêtes, des requêtes codées ou des entrées manuelles. Vous pouvez appliquer une action à tous les membres d'un groupe à la fois.

- Vous pouvez travailler avec un CMDB groupe dans le ServiceNow AI Platform.
- Pour le CSDM, le groupe de CI dynamique fait référence à un CMDB groupe pour fournir une liste de CI basée sur un critère commun.
- CMDB groupes sont stockés dans la table Groupe [cmdb_group].
- Le CMDB groupe peut éventuellement remplacer les feuilles de calcul que vous utilisez éventuellement pour regrouper vos CI.

Pour plus d'informations, consultez Groupes CMDB.

Emplacements

Les données provenant de sources multiples et d'intégrations fédérées sont difficiles à gérer. Les attributs suivants ont été ajoutés à la table emplacement [cmn_location] pour simplifier la gestion :

- **Source** : origine de l'enregistrement de l'emplacement.
- **Type d'emplacement** : position de l'enregistrement de l'emplacement dans la hiérarchie des emplacements. Vous pouvez utiliser les options suivantes pour créer une hiérarchie de données d'emplacement en fonction de vos besoins : Région, Comté, État/Province, Ville, Site, Bâtiment/Structure, Étage et Pièce.
- **Groupe Géré par** : groupe qui gouverne ou gère cet enregistrement d'emplacement.
- **Validation** (doublon et primaire) : marquez les enregistrements en double et filtrez manuellement les emplacements qui ne sont pas affichés.
- **Étape du cycle de vie** et **État de l'étape du cycle de vie**.

Valeurs du cycle de vie

Paires de valeurs du cycle de vie suivre les cycles de vie des produits, des actifs, des contrats, des CI, des emplacements et d'autres objets. L'utilisation cohérente des valeurs de cycle de vie standard CSDM vous aide à suivre efficacement les objets tout au long de leurs transitions dans le temps. Le reporting peut donc refléter fidèlement les états réels des CI : utilisation, disponibilité, fin de support, etc.

Lorsque vous activez le CSDM cadre de travail, vous pouvez commencer à utiliser les valeurs et `Life Cycle Stage Status` pour suivre le `Life Cycle Stage` cycle de vie d'un actif. Pour utiliser les champs, suivez la procédure décrite dans .Activer le module d'extension CSDM Les processus suivants peuvent utiliser :Paires de valeurs du cycle de vie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cycle de vie des entités de produits
- Cycle de vie des CI tangibles/physiques
- Cycle de vie des entités intangibles/logiques
- Cycle de vie des entités de documents et de contrats
- Cycle de vie des entités d'emplacement

Voir la vidéo : Discussion sur le produit CSDM V4 et le cycle de vie ServiceNow Community

Données courantes gérées par le gestionnaire des données

Les données communes sont stockées dans les tables suivantes :

- Société : [core_company]
- Unité business : [business_unit]
- Département : [cmn_department]
- Emplacement : [cmn_location]
- Groupes [sys_user_group] et utilisateurs [sys_user]. Lorsque la définition complète d'un CI nécessite que vous identifiiez les groupes de contacts qui sont associés au CI, vous pouvez ajouter ces données dans la liste connexe **Équipes** pour le CI.

Les éléments de données communs ne sont pas des éléments de configuration. Les données communes sont partagées et utilisées tout au long de la .ServiceNow AI Platform Les données communes comprennent la structure organisationnelle (société, unité business, département), les emplacements, les groupes et les utilisateurs. De nombreux ServiceNow AI Platform produits dépendent de données communes pour fournir une valeur commerciale.

La planification de vos données communes est essentielle à la mise en œuvre efficace des produits et des ServiceNow AI Platform fonctionnalités. Examinez les questions suivantes :

- Avez-vous une source fiable pour les données ?
- Avez-vous plusieurs sources de données ?
- À quelle fréquence les données changent-elles ?
- Disposez-vous de la profondeur de données requise par les CI ?
- Qui gère les données ?

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Domaine Idées et stratégies dans le modèle CSDM

Le domaine Idéation et stratégie représente les idées, les concepts et les considérations pour la création de services nouveaux ou supplémentaires, ainsi que les améliorations et les améliorations des services existants. Ces options font partie de Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

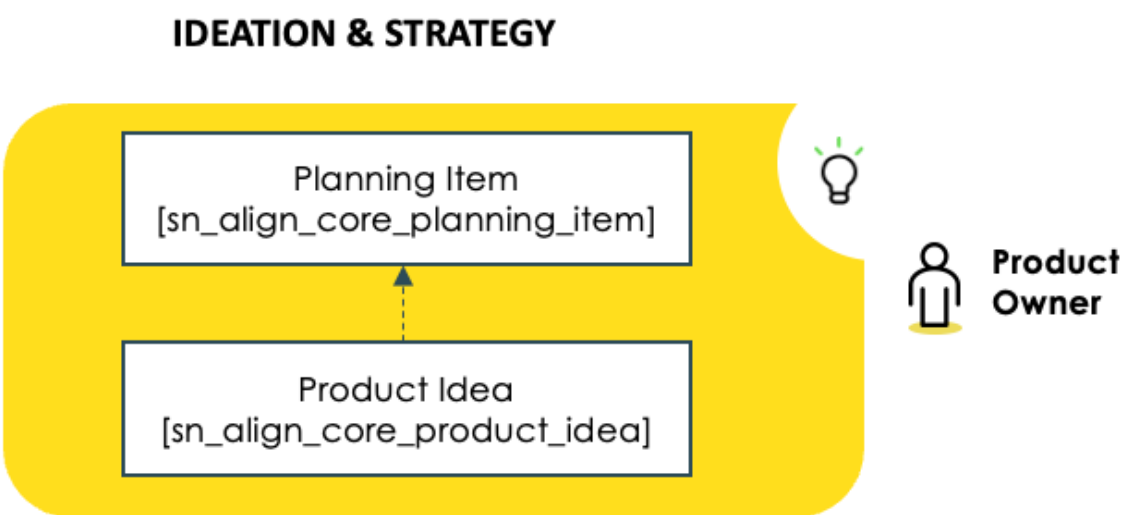
Tables utilisées dans le domaine Idées et stratégies

Le domaine Ideation & Strategy soutient les efforts des Product Owners pendant les premières étapes de l'élaboration des idées de produits digitaux.

Traduction automatique

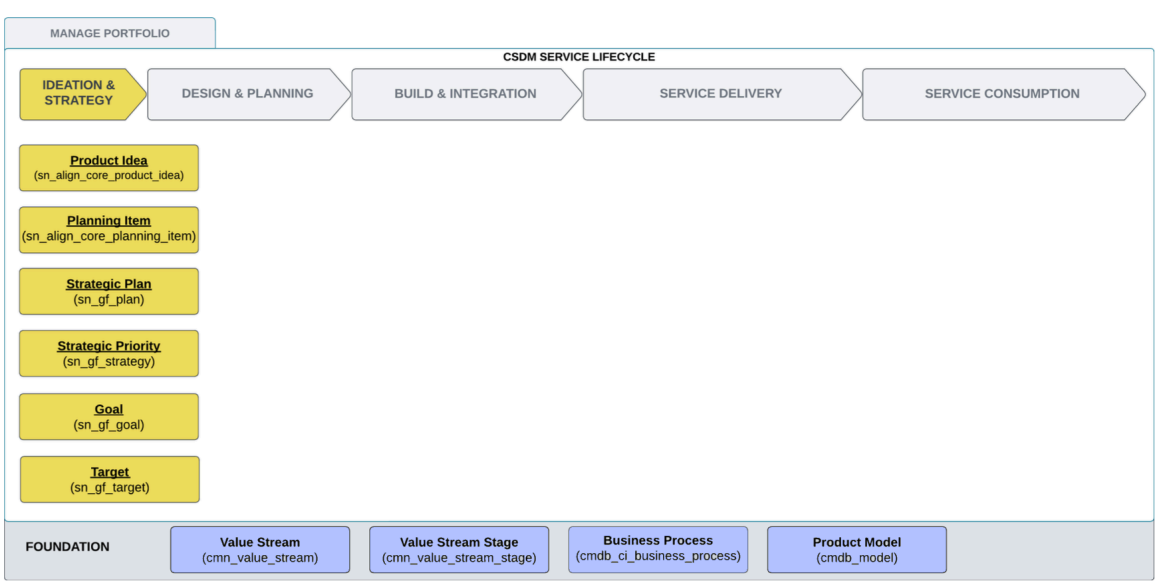
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Table d'éléments de planification [sn_align_core_planning_item] : un élément de planification est un type d'élément de travail que les organisations de planification utilisent pour visualiser les données de planification. Les données de planification prennent en charge la planification au niveau de l'entreprise, la planification au niveau du projet et la planification du portefeuille.
- Table d'idées de produits [sn_align_core_product_idea] : une idée de produit, de fonctionnalité, d'amélioration, de proposition de changement ou de suggestion complète qui peut être conservée et/ou promue en tant que demande, projet, épopée ou story.



Remarque :
Les CI dans le domaine Idéation et stratégie ne sont pas opérationnels, vous ne pouvez donc pas les sélectionner pour Gestion des incidents, Gestion des problèmes ou Gestion des changements.

Tables utilisées pendant la phase d'idéation et de stratégie du cycle de vie du service



Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domaine Conception et planification dans le modèle CSDM

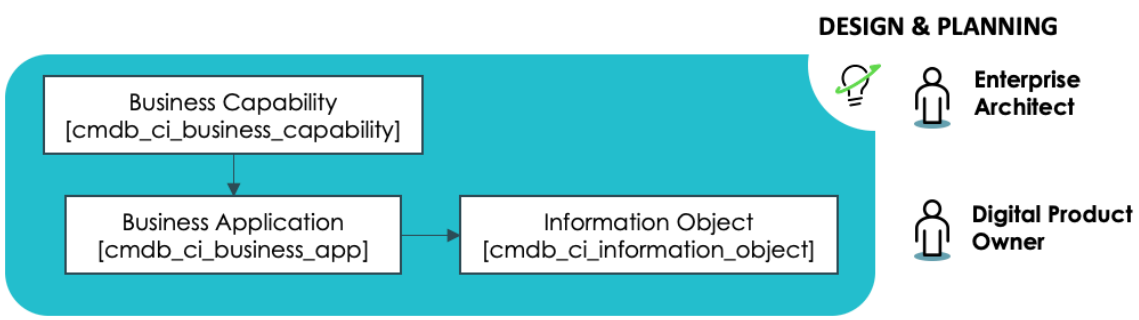
Les architectes d'entreprise et les propriétaires de produits numériques travaillent sur la conception et la planification des produits numériques que votre organisation peut acheter ou construire.

Tables dans le domaine Conception et planification

Les CI dans le domaine Conception et planification ne sont pas opérationnels, vous ne pouvez donc pas les sélectionner pour Gestion des incidents, Gestion des problèmes ou Gestion des changements.

Le domaine Conception et planification comprend les tables utilisées par Gestion du portefeuille d'applications (APM). Vous les utilisez APM pour rationaliser et gérer vos applications d'entreprise, mais vous n'êtes pas tenu de les utiliser APM pour bénéficier des données de ces tables. Le domaine Conception et planification comprend les tables suivantes :

- Table de Capacité métier [cmdb_ci_business_capability]. Capacité métier : une capacité métier est une capacité de haut niveau requise par l'organisation pour exécuter son modèle économique. Une capacité métier fournit des conseils de conception pour l'implémentation d'applications.
- Table Application d'entreprise [cmdb_ci_business_app]. Une application d'entreprise est une application achetée ou développée en interne qui prend en charge une fonctionnalité métier. Une application d'entreprise, en fin de compte, se rapporte à une table de services d'application et à aucun autre type d'instance de service. Pour plus d'informations, consultez Relations CI dans le CSDM.
- Table d'objet d'informations [cmdb_ci_information_object]. Un objet d'information décrit le type de données qui sont échangées entre l'application d'entreprise et la base de données qui la dessert.

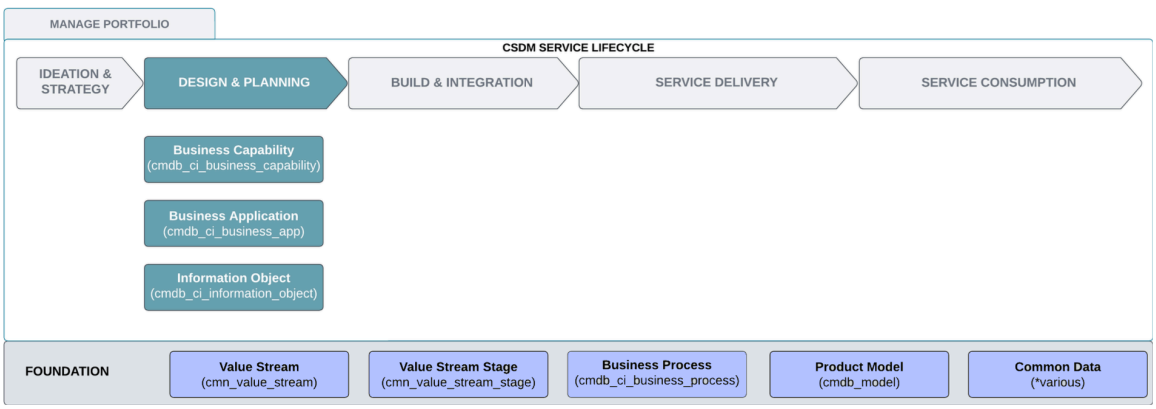


Remarque :
Les CI dans le domaine Conception et planification ne sont pas opérationnels, vous ne pouvez donc pas les sélectionner pour Gestion des incidents, Gestion des problèmes ou Gestion des changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées pendant la phase de conception et de planification du cycle de vie du service



Relations entre les CI qui appuient la prise de décision

Un modèle de service précis qui inclut les relations suivantes peut servir de base à des décisions architecturales stratégiquement alignées. Les relations vous permettent de déterminer les risques liés à l'utilisation de capacités métier particulières. En outre, ils vous permettent d'évaluer les services en fonction de leurs relations avec les capacités d'entreprise et les applications d'entreprise.

- Capacité `Provided By::Provides` métier Application d'entreprise
- Capacité `Provided By::Provides` métier Service d'entreprise (domaine de consommation du service)
- Application d'entreprise `Uses::Used By` Objet d'informations
- Application d'entreprise *(attribut de référence)* Application d'entreprise
- Composant SDLC de l'application d'entreprise `Contains::Contained By` (facultatif) (domaine de la version et de l'intégration)
- Application d'entreprise Instance `Consumes::Consumed By` de service (domaine de prestation de service)

Relation entre une capacité métier et ses applications d'entreprise

Cette relation prend en charge la visualisation et la génération de rapports.

- Une capacité métier a la relation avec ses applications d'entreprise `Provided By::Provides` prises en charge

- Une *option d'entreprise* est une option de haut niveau qui prend en charge un modèle d'entreprise ou remplit une mission pour votre organisation.

  Une option métier décrit généralement une tâche spécifique qui permet d'atteindre un ou plusieurs résultats commerciaux. Les options d'entreprise sont souvent répertoriées sous forme de verbes (par exemple, Gérer les RH, Gérer les données financières ou Fournir des services d'assistance informatique). Vous pouvez utiliser les options d'entreprise pour rationaliser et hiérarchiser le coût des applications d'entreprise et des services d'entreprise.

- Une *application d'entreprise* représente le logiciel et l'infrastructure qui fournissent une fonction d'entreprise (par exemple, le catalogue de titres). Les applications d'entreprise ne sont pas strictement nécessaires, mais elles sont fortement recommandées car elles augmentent la productivité et exécutent d'autres fonctions commerciales telles que les comptes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fournisseurs, les comptes clients et la comptabilité générale. Vous pouvez l'utiliser APM pour ajouter n'importe quelle application de gestion dont vous devez suivre les coûts, l'utilisation, la valeur commerciale, les fonctionnalités et les risques.

Relation entre une application d'entreprise et les instances de service

Une application d'entreprise a des `Consumes::Consumed By` relations avec des instances de service.

La relation relie l'enregistrement de l'application d'entreprise utilisée dans la planification et la conception à l'endroit et à la façon dont elle est réalisée opérationnellement, représentée par les instances de service. La relation tient compte de chaque utilisation d'une application d'entreprise dans les environnements de développement, de test et de production (instances de service de développement, de test et de production). Il y a souvent plusieurs déploiements de production. Par exemple, un grand détaillant utilise une application d'entreprise qui gère une caisse enregistreuse dans chacun de ses 1 000 magasins. Il existe donc 1 000 instances de production de l'instance de service (une par magasin) pour cette application d'entreprise. Voir la vidéo « CSDM en bref » pour plus de détails sur la relation.

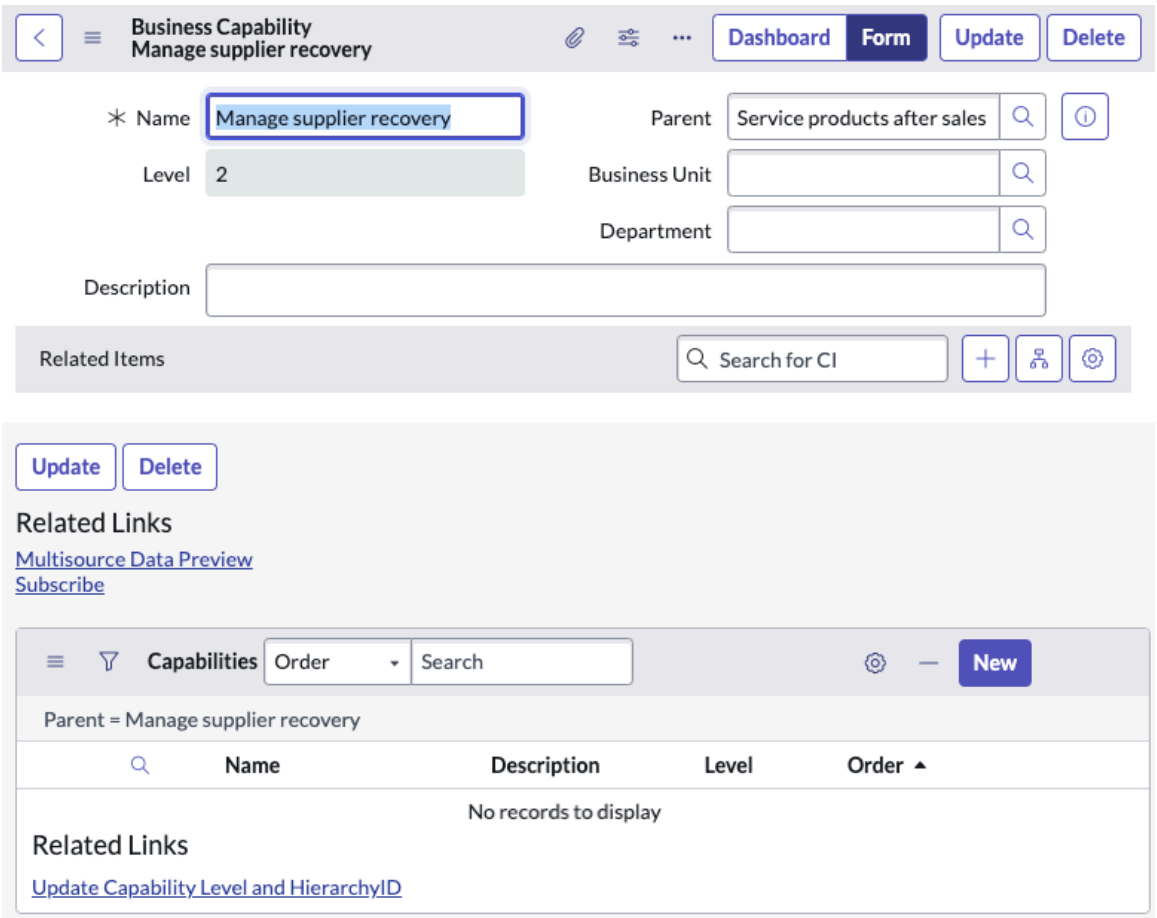
Options d'entreprise représentées dans une hiérarchie

Vous pouvez représenter les capacités métier dans la hiérarchie d'une capacité métier parente et d'une ou plusieurs capacités de niveau inférieur (enfant). Les options enfants (nœuds terminaux) sont représentées par des valeurs numériques : 1,0 pour le parent et 2,0 à 6,0 pour les nœuds terminaux. Si vous ajoutez, mettez à jour ou supprimez une option au niveau d'un nœud terminal, assurez-vous de mettre à jour les niveaux de toutes les options pour les nœuds terminaux de cette hiérarchie, le cas échéant. Si une hiérarchie des options d'entreprise nécessite plus de six niveaux, divisez la structure en plusieurs options d'entreprise.

Utilisez le formulaire Capacité métier pour créer, modifier et étendre les capacités métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour mettre à jour les options, sélectionnez le lien connexe **Mettre à jour le niveau d'option et l'ID de hiérarchie** . Suivez ces instructions lorsque vous mettez à jour les options pour vous assurer que la carte des options reflète la modification :

- Si l'option parent est mise à jour dans la hiérarchie, les niveaux de toutes ses options de nœud terminal sont recalculés.
- Le nombre total de niveaux de nœud terminal dans une hiérarchie ne peut pas dépasser six.
- Lors de l'ajout d'une option, le niveau de hiérarchie est automatiquement affecté en fonction du niveau d'option parent.
- Vous pouvez supprimer uniquement les options de niveau nœud terminal ou les options sans niveau de nœud terminal.
- Ne créez pas de relations circulaires. Par exemple, lors de la création d'une option parente, une option de nœud terminal ne peut pas être son parent.

Ajout d'une application d'entreprise

Une application d'entreprise est une classe CI gérée manuellement qui a une relation *Consomme :: Consommé par* avec une instance de service. Vous devez donc créer manuellement les relations requises avec les CI (par exemple, avec les instances des instances de service en cours d'utilisation). La création de relations vous permet également de relier les applications d'entreprise aux CI d'infrastructure tels que les bases de données et les serveurs Web. Si nécessaire, vous pouvez intégrer ou connecter deux applications d'entreprise ou plus pour établir leur relation.

Une application d'entreprise peut couvrir les entités suivantes :

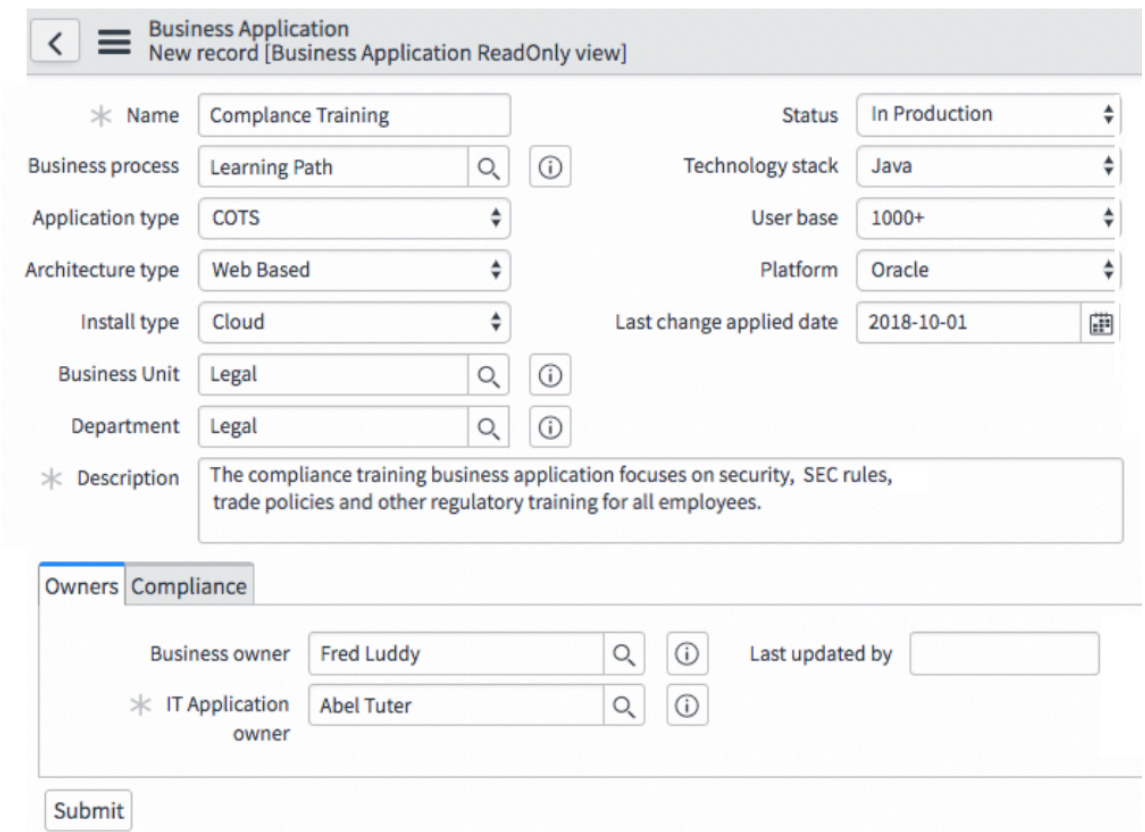
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Environnements (par exemple, Développement, Test ou Production).
- Zones géographiques (par exemple, Amériques ou Asie-Pacifique Japon [APJ])
- Régions (par exemple, Europe, Moyen-Orient et Afrique [EMEA]).

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ajouter une application d'entreprise :

- Importez la liste des applications à partir d'une feuille de calcul ou d'un outil tiers. Pour importer des données, définissez une source de données et une carte de transformation, puis exécutez ou planifiez une importation.
- Utilisez le formulaire de l'application d'entreprise.



Objet d'informations

- Un objet d'information est un CI qui affiche et décrit les informations (ou le type de données) que l'application reçoit de la base de données. Les objets d'informations font partie du portefeuille d'informations et sont référencés par l'application d'entreprise. Un objet d'information a *Used By::Uses* avec une application d'entreprise.
- Les objets d'informations sont mappés à la table d'objets d'informations [cmdb_ci_information_object].
- Vous pouvez utiliser la table d'objets d'informations pour identifier les types de données qu'une application d'entreprise utilise, y compris les données très sensibles telles que :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Informations personnellement identifiables (IPI)
- Données de la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS)
- Données de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Information associée

Relations CI dans la CMDB

Domaine de construction et d'intégration dans le modèle CSDM

Les équipes de développement utilisent les tables du domaine Construction et intégration pendant l'effort de conception (cycle de vie du développement des systèmes : développement SDLC ou développement agile) des produits numériques. Les tables représentent les détails de développement logiques des applications d'entreprise (produits numériques) à déployer et à utiliser par votre organisation. Ce ne sont pas des CI opérationnels.

Tables et relations dans le domaine de la version et de l'intégration

Un composant SDLC est un CI qui représente un effort de développement unique du code. Il représente des parties d'une application métier ou d'un produit numérique plus vaste, décomposées en ses composants développés individuellement. En d'autres termes, le composant SDLC est un élément logiciel d'une application ou d'une technologie plus vaste. Les enregistrements du CI du composant SDLC dans la table Composant SDLC [cmdb_ci_sdlc_component] permettent DevOps au produit de fournir des options améliorées pour la visualisation et la gestion de votre pipeline de développement d'applications.

Les enregistrements de la table ne sont pas opérationnels et ne sont pas des cibles directes des processus ou Gestion des changements des ITSM Gestion des incidentsGestion des problèmes processus. Vous n'êtes donc pas tenu de configurer les enregistrements de composant SDLC. La table Composant SDLC est disponible via la version de schéma CMDB 1.33.

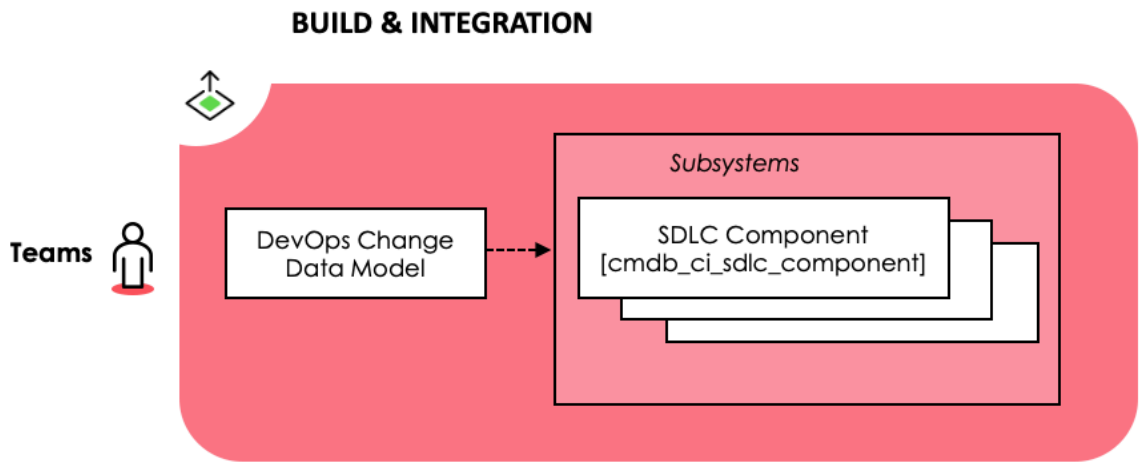
Le modèle de données de changement DevOps repose sur un modèle de données puissant qui connecte votre chaîne d'outils DevOps au travail et aux données déjà présents dans la plateforme. Le modèle offre la possibilité d'accélérer les changements tout en assurant une gestion des risques efficace et transparente.

Le domaine Conception et intégration comprend les tables et relations suivantes :

- Application d'entreprise (domaine de consommation de service) *`Contains::Contained By`* Composant SDLC
- Le composant SDLC a une *`Contains::Contained By`* relation avec la table d'instance de service dans le domaine Prestation de services.

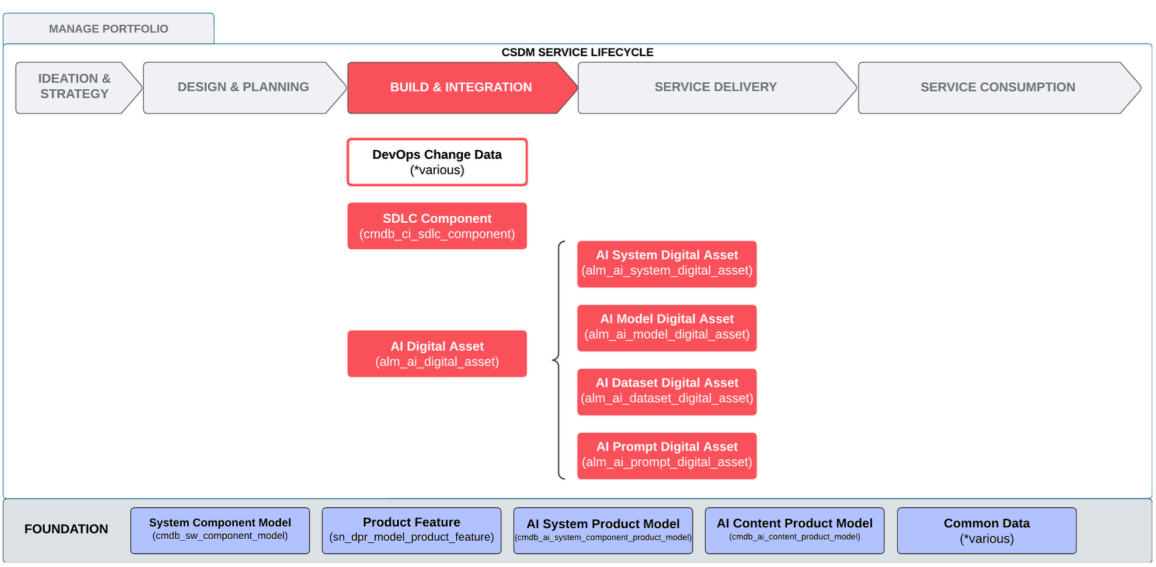
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Tables utilisées pendant la phase de conception et d'intégration du cycle de vie du service

L'actif numérique du système d'IA représente les composants logiciels/applicatifs pour les services d'IA et d'IA générative. À des fins de construction, d'intégration et de gouvernance d'IA, l'actif numérique du système d'IA (ServiceNow, tiers ou personnalisé) représente la source logicielle déployable, les fichiers binaires et les composants qui alimentent les pipelines de version et d'intégration. Un actif peut être déployé ou non actuellement.



Types de composant SDLC

- Application : une instance de service est une instance déployée du composant d'application SDLC. Les exemples incluent les micro-services et les API. L'équipe de création crée généralement des instances de service pour le compte du propriétaire de service (comme décrit dans Gérer le domaine du portefeuille dans le modèle CSDM).

  Consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

- Infrastructure : tout CI d'infrastructure qui représente un instantané de ses détails de configuration est une instance déployée du composant d'infrastructure SDLC. Les exemples incluent les configurations de base de données et de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Domaine Prestation de services dans le modèle CSDM

Le domaine Prestation de services représente le système global de prestation de services de bout en bout qui comprend l'infrastructure, les technologies, les modèles d'intégration (infrastructure, systèmes, données, processus, modèles de dépendance), les réseaux de prestation de services et les modèles opérationnels. Ensemble, ces éléments fournissent des services conformes à CSDM aux utilisateurs internes et externes et/ou aux organisations.

Tables dans le domaine Service Delivery

Les utilisateurs des tables dans le domaine Prestation de services fournissent et gèrent les environnements opérationnels et l'infrastructure qui prennent en charge les applications d'entreprise de votre organisation (telles que développées dans le domaine Conception et intégration). Les utilisateurs typiques sont les propriétaires d'instances de service (pour l'application et la plateforme) et les propriétaires de prestation de services ou les fournisseurs de services (pour l'infrastructure et la livraison).

Les tables du domaine Prestation de services représentent la technologie vendue ou utilisée par votre entreprise dans la vue Fournisseur. Mappage des services et Découverte remplissez les tables. Les tables du domaine vous permettent également de gérer les CI et leurs relations. Le domaine comprend les tables suivantes :

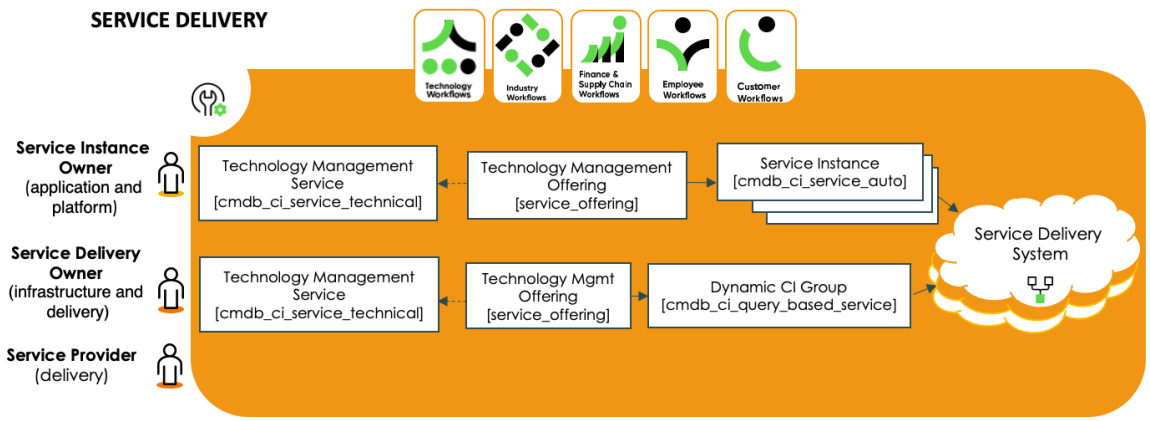
- Service de gestion de la technologie (anciennement Service technique) [cmdb_ci_service_technical]. La **classification du service** est celle de service technique.
- Offre de gestion de la technologie (anciennement Offre de service technique) [service_offering]. La **classification du service** est celle de service technique.
- Demandez le catalogue. Les consommateurs de technologie peuvent effectuer une demande Offres de gestion des technologies par le biais d'un catalogue de demandes. Les catalogues sont décrits en détail dans .Catalogue de services
- Table de groupe de CI dynamique [cmdb_ci_query_based_service]. **La classification du service** est un service technique. Services de gestion des technologies Utilisez Gestion des événements la table cmdb_ci_query_based_service.
- Tables d'instances (service d'application appelé avant CSDM la version 5) de service [cmdb_ci_service_auto]. La **classification du service** est Service d'application.
  - Pour les tables Créé manuellement et Mappage des services: Table de services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered] (incluse dans le système de base).
  - Lorsqu'il est basé sur une requête : [cmdb_ci_query_based_service].
  - Lorsqu'il est basé sur des balises : [cmdb_ci_service_by_tags].

Les CI dans ce domaine sont des instances déployées de produits numériques et leurs composants connexes et détectables (tels que les applications installées, les serveurs et les composants réseau), ainsi que la documentation des services qui fournissent et prennent en charge les instances déployées. Le domaine représente également le portefeuille des entreprises en cours d'utilisation Services de gestion des technologies . Pour plus d'informations sur les cycles de vie, reportez-vous à Définitions des valeurs du cycle de vie pour les CI tangibles/physiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les services sont opérationnels, ce qui signifie que vous pouvez les sélectionner pour ITSM Gestion des incidents, Gestion des problèmes ou Gestion des changements.



Relations entre les tables de prestation de services

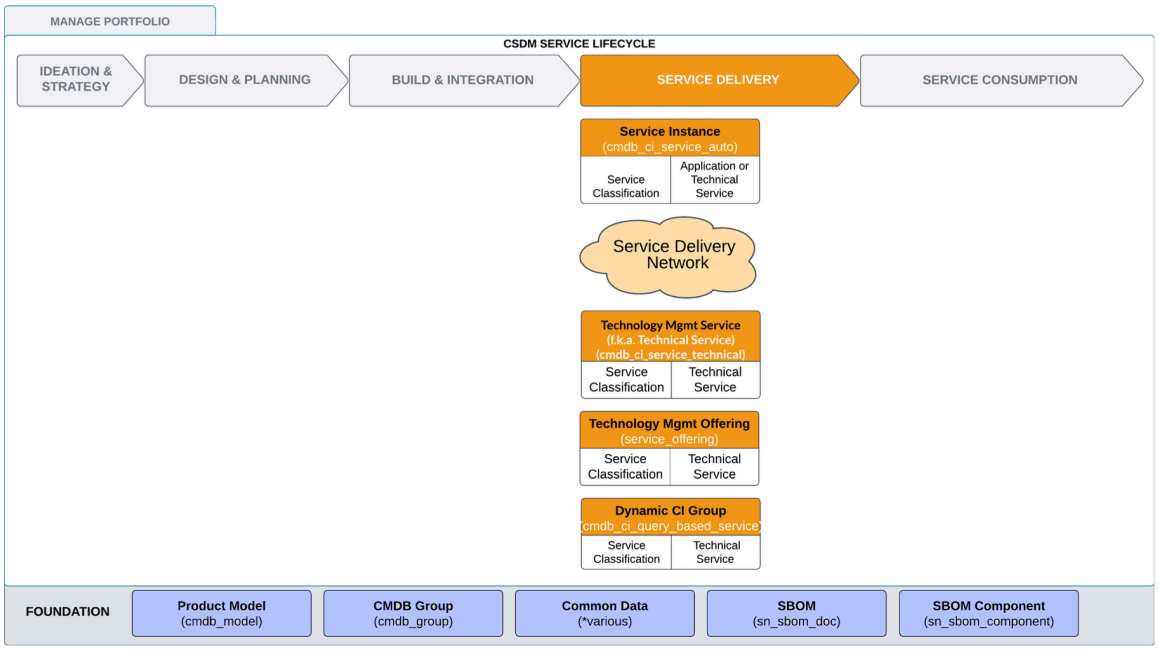
- Instance de service de composant *`Contains::Contained by`* SDLC (cet élément est facultatif).
- Application d'entreprise *`Consumes::Consumed`* par instance de service.
- Instance de service (représentation logique d'un système ou d'une pile d'applications déployés)*`Depends on::Used by`* /*`Sends Data To::`* Instance de service.
- Instance *`Depends on::Used by`* de service, Application.
- CI d'infrastructure d'application *`Runs on::Runs`* .
- Service de gestion de la technologie utilise un attribut de référence pour spécifier la relation avec l'infrastructure Offre de gestion de la technologie. Publié pour les propriétaires de services et renforce généralement un ou plusieurs services d'entreprise. A Service de gestion de la technologie peut avoir une vue opérationnelle composée d'un ou de plusieurs Offres de gestion de la technologie.
- Offre de gestion de la technologie *`Contains::Contained by`* Instance de service. Stratification du service technique en options, y compris la localisation/géographie, l'environnement, la tarification, la disponibilité, la capacité, le groupe de support (INCIDENT), le groupe d'approbation technique (CHANGE) et les options de package.
- Offre de gestion de la technologie *`Contains::Contained by`* Groupe de CI dynamique.
- Groupe de CI dynamique (regroupement dynamique de CI, basé sur les résultats des requêtes de groupes CMDB) utilise une liste connexe pour spécifier la relation avec les CI d'infrastructure.
- Offre *`Depends on::Used by`* de service d'entreprise Instance de service.

Remarque :
Services d'entreprise et Services de gestion des technologies connectez-vous au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Service Portfolio Management taxonomy .

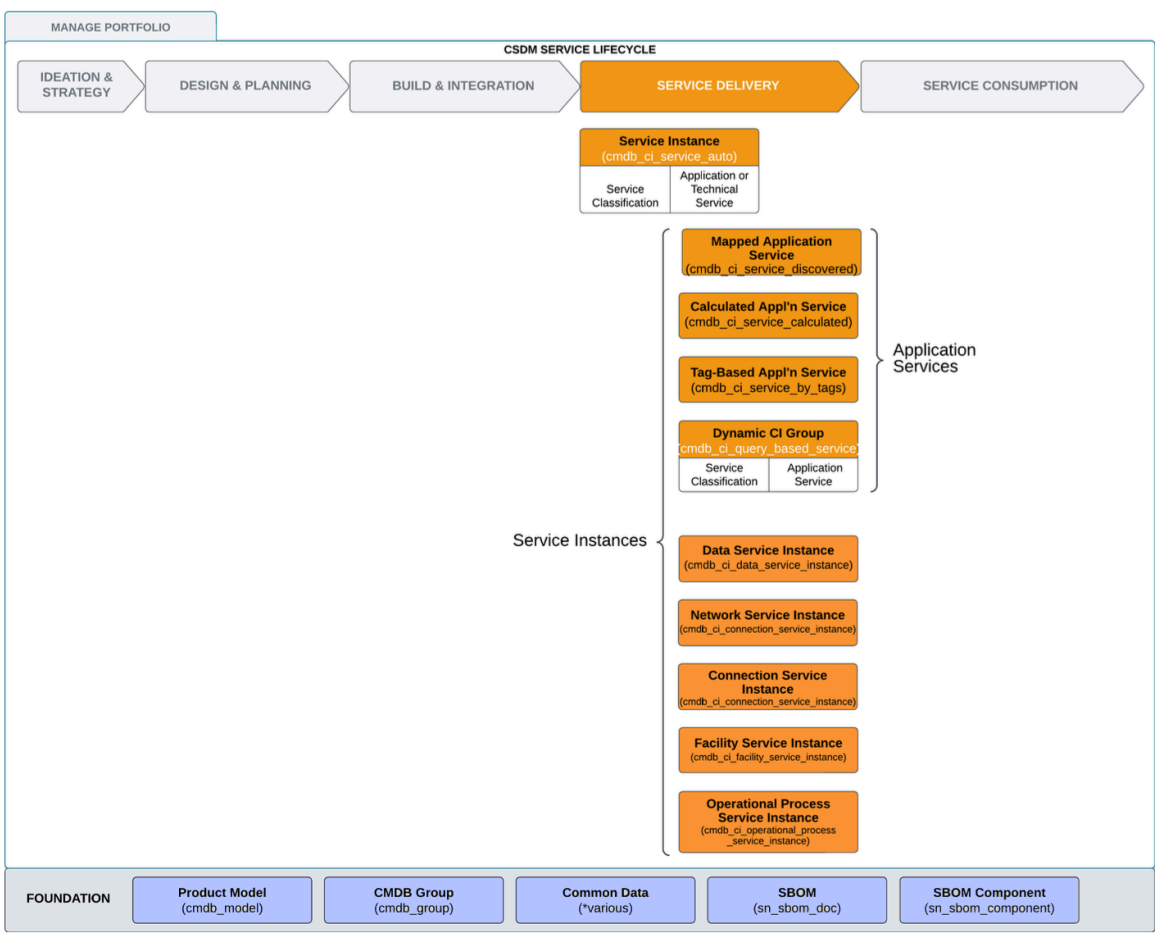
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées pendant la phase de prestation de services du cycle de vie de service



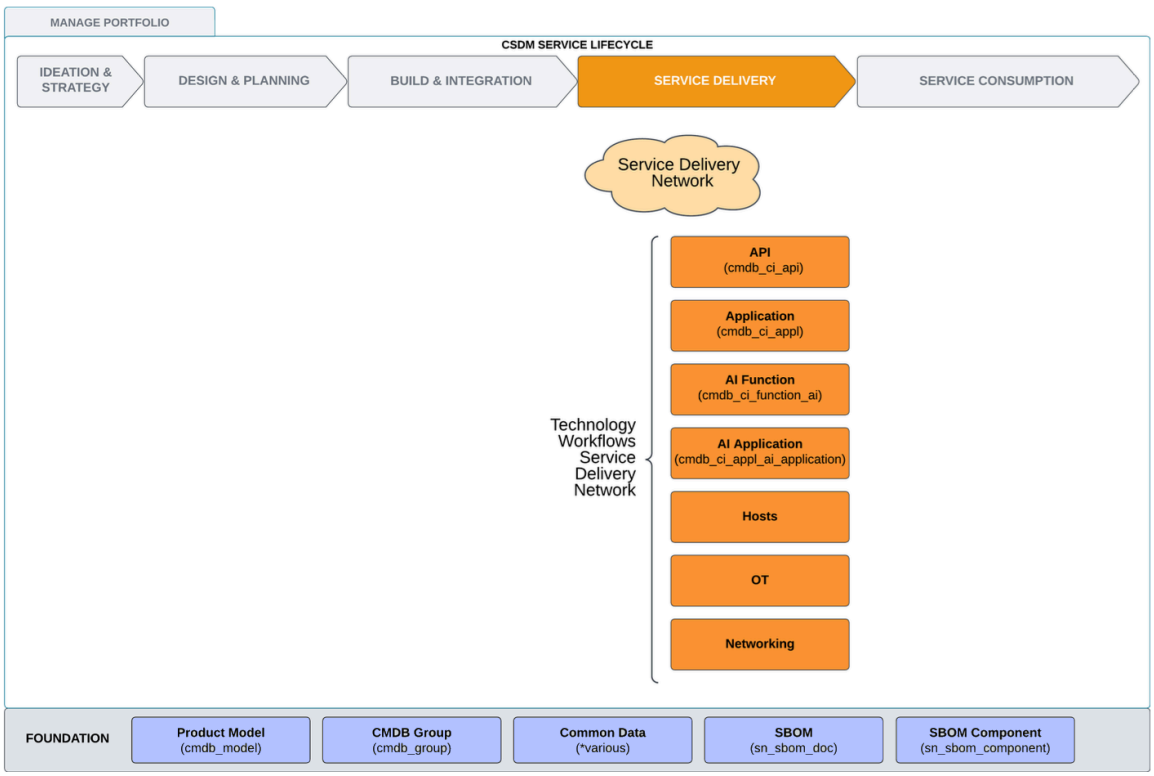
Tables utilisées pendant la phase de prestation de services du cycle de vie de service



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de composants IA utilisées pendant la phase de prestation de services du cycle de vie du service



API : le modèle de données d'API est mis à disposition dans la CMDB pour vous aider à gérer vos données d'API. Dans le cadre d'Analyse des coûts de l'API, vous pouvez centraliser votre gestion des API, y compris, mais sans s'y limiter, l'affichage des détails de l'API, la comparaison des API, l'identification et la résolution des lacunes dans les données et la gestion des relations de service. Fonction API : d'un point de vue virtuel. Application d'API : d'un point de vue local.

Fonction IA : applications SaaS d'IA déployées sur des plateformes de cloud public qui offrent des services évolutifs et à la demande pour l'apprentissage automatique, le traitement des données et les tâches pilotées par l'IA. Les applications fournissent des solutions flexibles sans avoir besoin de gérer l'infrastructure sur site.

Application IA : applications logicielles d'IA qui peuvent s'exécuter sur diverses plateformes telles que Linux, Windows, les conteneurs Docker ou les clusters Kubernetes (K8). Les plateformes prennent en charge diverses charges de travail d'IA, y compris les modèles d'apprentissage automatique, l'analyse de données et les services intelligents ou les applications compatibles avec l'IA.

Services de gestion des technologies

Services de gestion des technologies sont associés à des propriétaires de services et sont généralement regroupés sous un ou plusieurs services d'entreprise ou instances de service. Un service de gestion des technologies peut avoir une ou plusieurs offres de gestion des technologies.

Les utilisateurs de Services de gestion des technologies peuvent afficher et gérer les technologies que vous fournissez à l'entreprise. Gestion des événements vous permet de surveiller les performances de service. Vous pouvez également l'utiliser Gestion des événements pour identifier les problèmes d'intégrité des CI d'infrastructure et des instances de service connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services de gestion des technologies peut être géré dans le cadre du portefeuille des services dans le domaine Consommation de service (c'est-à-dire qu'une hiérarchie du portefeuille des services peut être référencée à partir d'un Service de gestion des technologies). Cela permet une hiérarchie et une gestion plus complètes des services Services de gestion des technologies d'entreprise au sein de l'espace Gestion des portefeuilles de services de travail et des espaces de travail connexes. Vous pouvez prendre de meilleures décisions lorsque vous savez comment les dépenses Services de gestion des technologies peuvent améliorer les performances et la fiabilité de vos services d'entreprise.

Remarque :
Services d'entreprise et Services de gestion des technologies connectez-vous au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Service Portfolio Management taxonomy .

Offres de gestion de la technologie

Les consommateurs de technologie peuvent faire une demande Offres de gestion des technologies (TMO) via le catalogue de demandes. Les catalogues sont décrits dans .Catalogue de services Le consommateur peut généralement sélectionner les fonctionnalités et options suivantes :

- Niveau de performance
- Emplacement ou géographie
- Environnement
- Tarification
- Disponibilité
- Option
- Groupe de support (pour l'incident)
- Groupe d'approbation technique (pour le changement)
- Options d'emballage (engagements)

Conseil :
Utilisez des groupes de CI dynamiques pour améliorer considérablement la gestion. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser les groupes d'utilisateurs pour une offre de gestion des technologies.

Offres de gestion de la technologie comporte généralement les composants suivants :

Un ou plusieurs engagements de service

Un engagement de service définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur. Les engagements de service définissent de manière unique le niveau de service en termes de disponibilité, de criticité, de portée, de tarification et d'autres facteurs. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux de support pour une instance de service :

- Prise en charge d'une offre au niveau de la production : fournit un niveau élevé de disponibilité et de criticité pour les instances de production. Comprend une garantie de temps de réponse de 5 minutes 24h/24 et 7j/7 (24 heures sur 24, sept jours sur sept).
- Prise en charge d'une offre de niveau non-production : disponibilité et criticité limitées pour les instances de non-production. Comprend une garantie de temps de réponse de 60 minutes entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Abonnement à une offre de service qui enregistre les utilisateurs ayant accès à une offre

A Offre de gestion des technologies fait référence à l'attribut **Catégorisation des services** dans les tables de services pour indiquer si une Offre de gestion des technologies offre est liée à un service d'entreprise ou à un Service de gestion des technologies. Offres de gestion de la technologie qui sont mappés à la table [service_offering], sont classés comme « service de gestion des technologies » et sont dérivés du service. La Offre de gestion des technologies est basée sur la façon dont le parent répond à un besoin technique spécifique. Chacun Service de gestion des technologies devrait en avoir au moins un Offre de gestion des technologies.

Important :
Chaque CI associé via un groupe de CI dynamique ne peut être associé qu'à un Service de gestion des technologies ou Offre de gestion des technologies. Des conflits peuvent survenir lorsqu'un service inclut plusieurs offres avec différents SLA, OLA, groupes de support et engagements.

Groupes de CI dynamiques

Un groupe de CI dynamique est composé de CI qui résultent d'une CMDB requête de groupes. Par exemple, vous pouvez créer un groupe de CI dynamique en fonction de l'emplacement : « tous les serveurs Web de Détroit » ou « toutes les bases de données Oracle de Mumbai ».

Remarque :
Les groupes de CI dynamiques contiennent uniquement des CI et ne peuvent pas contenir d'autres groupes de CI.

Les groupes de CI dynamiques sont mappés à la table [cmdb_ci_query_based_service] et sont classifiés soit comme instance de service, soit Service de gestion des technologiescomme , selon le cas. Vous pouvez utiliser des groupes de CI dynamiques dans les situations suivantes :

Instance de service basée sur des requêtes

Vous ne l'avez Mappage des services pas encore activé, mais vous avez 12 serveurs et trois instances de base de données dans MyAppServiceProd. Vous pouvez remplacer vos feuilles de calcul par un groupe CI dynamique en tant qu'instance de service.

Consultez Utiliser la méthode Groupe de CI dynamique pour renseigner les services d'application.

Groupe géré de CI d'infrastructure

Les serveurs web de Detroit sont gérés par DetroitRockCity Offre de gestion des technologies. Au lieu de créer manuellement des relations de Offres de gestion des technologies vers les CI d'infrastructure, utilisez un groupe de CI dynamique. Une relation unique entre votre Offre de gestion des technologies CI (DetroitRockCity) et votre groupe de CI dynamique (serveurs Web à Detroit) vous donne la visibilité dont vous avez besoin.

Un moyen de gérer les correctifs pour vos CI

Dans Gestion des changements, vous pouvez sélectionner le groupe de CI dynamique pour les CI que vous devez mettre à jour et utiliser une règle métier pour remplir automatiquement le champ **CI affecté** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instances de service (appelées services d'application avant CSDM v5)

Instance de service une réétiquette de [cmdb_ci_service_auto], qui était auparavant appelé service d'application.

Des services d'application existent toujours. Elles étaient toujours là sous forme de tables étendues en fonction de la façon dont vous gériez le service d'application.

Pour la création manuelle ou le mappage de services, vous accédez au service d'application mappé.

Pour les balises, il s'agit de la table des services d'application basés sur les balises. Les tables existent toujours et sont toujours des services d'application et vous allez toujours accéder à l'assistant du service d'application pour créer des services d'application.

Les nouveaux types d'instances de service sont des extensions de [cmdb_ci_service_auto] :

- Instance du service de données [cmdb_ci_data_service_instance]
- Instance de service réseau [cmdb_ci_network_service_instance]
- Instance de service de processus opérationnel [cmdb_ci_operational_process_service_instance]
- Instance de service de connexion [cmdb_ci_connection_service_instance]
- Instance de service d'installation [cmdb_ci_facility_service_instance]

La table Instance (service d'application appelé avant CSDM la version 5) de service [cmdb_ci_service_auto] prend en charge les instances de service. Une instance de service est un ensemble d'applications et d'hôtes interconnectés qui sont configurés pour offrir un service. Une instance de service est une représentation logique d'un système déployé ou d'une pile d'applications. À l'aide des instances de service, vous pouvez afficher les cartes et l'historique des changements des services. Par exemple, l'application peut surveiller les Gestion des événements performances de service et identifier les problèmes d'intégrité des instances de service.

Les instances de service peuvent être internes, comme le système de messagerie d'une entreprise, ou destinées aux clients, comme le site Web d'une organisation. Par exemple, la création de rapports financiers via une application Web nécessite un ordinateur, un serveur Web, un serveur d'applications, des bases de données, des logiciels intermédiaires et une infrastructure réseau. Les applications et les hôtes sont configurés pour offrir le service de reporting financier. Une instance de service représente une instance d'une application ou d'un système d'entreprise dans l'environnement de développement, de test ou de production.

Les instances de service sont les points d'entrée de la Mappage des services fonctionnalité. Les instances de service sont sous-jacentes à une entreprise ou Service de gestion des technologies sont mappées à la table Instance (service d'application appelé avant CSDM la version 5) de service [cmdb_ci_service_auto] pour la CMDB génération de rapports commune.

Les instances de service sont des entités de relation clés pour Gestion des services IT (ITSM), Gestion des opérations IT (ITOM), Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) et Gestion du service client (CSM).

Les instances de service incluent les relations entre les applications d'entreprise, les services d'entreprise, Services de gestion des technologiesles applications et les CI d'infrastructure. Vous pouvez exposer une instance de service à l'aide de l'activité connexe ou Offre de gestion des technologies. Pour plus d'informations, consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d’instance de service dans le modèle de données d’instance de service :

- Instance de service de données
- Instance du service réseau
- Instance de service de processus opérationnel
- Instance du service de connexion
- Instance de service d’installation

La table à laquelle une instance de service est mappée dépend de la méthode utilisée pour la créer :

Méthodes mappées aux tables

Méthode utilisée pour créer l’instance de service	Mappé à la table
Découverte descendante (Mappage des services)	cmdb_ci_service_discovered
Groupe de CI dynamique (basé sur des requêtes)	cmdb_ci_query_based_service
Balises	cmdb_ci_service_tags
Saisie manuelle, à l’aide du formulaire Créer une instance de service (anciennement formulaire Créer un service d’application)	cmdb_ci_service_discovered

- Pour plus d’informations sur les instances de service et les méthodes que vous pouvez utiliser pour les créer, consultez Services d’application et Créer un service d’application.
- Vous pouvez spécifier des attributs requis pour les instances de service. Pour plus d'informations, consultez Modifier les attributs et les relations requis pour les services d’application.
- Vous pouvez définir une relation entre une instance de service et les composants d’autres CSDM domaines. Voir Mappage des services .

Applications

Une application est un programme ou un module qui définit un comportement et exécute une fonction spécifique. Les applications sont généralement des instances détectables et fournissent un ensemble spécifique de fonctions pour un ou plusieurs services.

- La table d’application et les tables étendues contiennent des instances de code détectées de manière unique en cours d’utilisation sur l’hôte.
- Les applications sont considérées comme des CI d’infrastructure.
- L’instance est limitée aux applications sur un seul hôte. Cette limitation garantit que les applications sont identifiées de façon unique lors de la découverte.
- Il existe une relation un-à-plusieurs (et non un-à-un) entre l’application et l’instance de service. Une seule application installée, telle qu’une instance de base de données, peut prendre en charge plusieurs instances de service en fonction de la configuration et de l’utilisation des applications.

Remarque :
La table des applications [cmdb_ci_appl] n’est pas un inventaire ou un portefeuille de vos applications. Ne commettez pas l’erreur de stocker les détails des applications gérées dans la table des applications. Ces détails (objets d’inventaire ou de portefeuille des applications) appartiennent à la table Application d’entreprise (comme documenté dans Domaine Conception et planification dans le modèle CSDM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CI de l'infrastructure

Les CI d'infrastructure sont des composants physiques et logiques gérés. Un CI peut être un module unique, tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un système complet tel qu'un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.

Les composants d'infrastructure ou CI sous-jacents peuvent être compliqués. La complexité augmente à mesure que les structures de données sont superposées aux CI physiques. Pour cette raison, vous devez travailler avec un gestionnaire de relations commerciales ou un architecte d'entreprise pour définir vos capacités commerciales et vos applications d'entreprise.

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Information associée

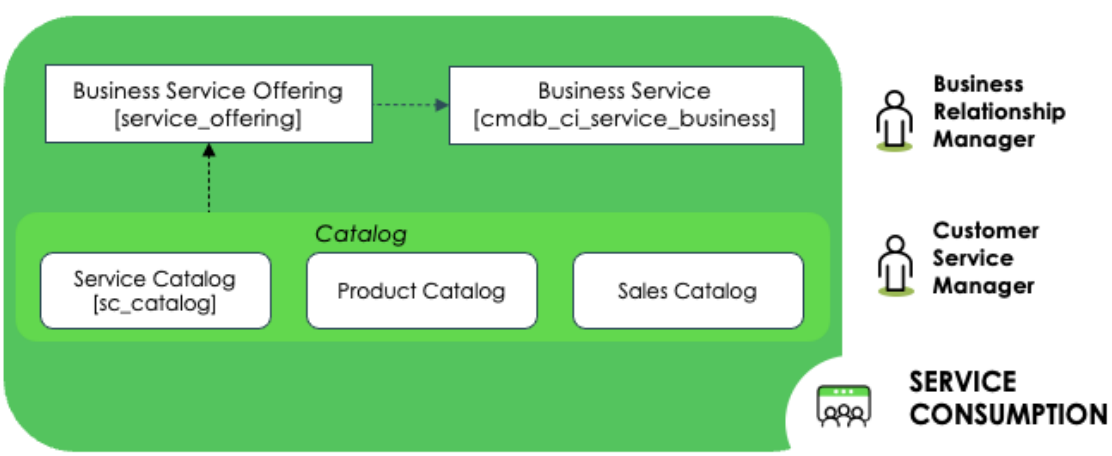
Synchroniser les groupes d'utilisateurs pour une offre de gestion des technologies

Domaine de consommation de service dans le modèle CSDM

Les consommateurs internes ou externes peuvent demander des services d'entreprise par le biais des catalogues de demandes dans le domaine Consommation de service. Les offres de service d'entreprise dans les catalogues de demandes sont les produits digitaux déployés dans le domaine Prestation de services. Les gestionnaires des relations commerciales et les gestionnaires du service clientèle peuvent vendre ou même consommer des éléments du domaine Prestation de services.

Tables dans le domaine Consommation de service

Les tables du domaine Consommation de service sont utilisées par Gestion des portefeuilles de services et Gestion du service client (CSM). Vous pouvez sélectionner les tables dans le domaine Consommation de service à utiliser avec Gestion des incidents et Gestion des changements.



Le domaine Consommation de service comprend les tables suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] (**la classification du service** est Service d'entreprise) étend la table Service [cmdb_ci_service] principale. Par exemple, un service peut être « Gérer les RH ».

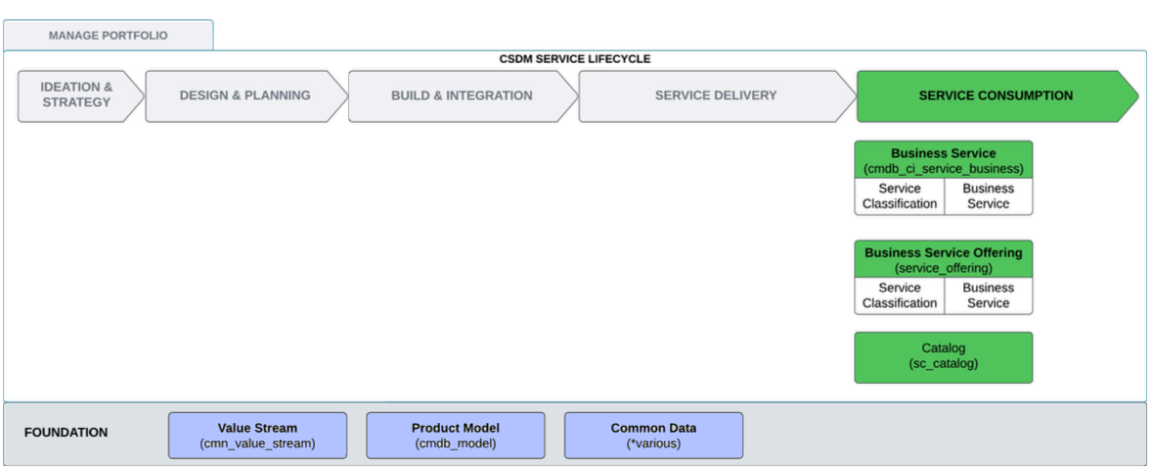
  Remarque :
  Avant l'ajout de la table Service d'entreprise, tous les services d'entreprise existaient dans la table Services. À l'avenir, tous les services d'entreprise pourraient migrer du cmdb_ci_service principal vers le cmdb_ci_service_business. Jusque-là, les deux tables fonctionnent de manière identique.

- La table Offre de service d'entreprise [service_offering] contient les offres que les consommateurs peuvent sélectionner dans le catalogue. Ensemble, les offres de service d'entreprise constituent le service d'entreprise. Dans notre exemple RH, les offres peuvent être « Gérer l'intégration » et « Gérer les entretiens ». Chaque offre a une *`Depends on::Used by`* relation avec une instance de service dans le domaine Prestation de services.
- Table Catalogue de services [sc_catalog]. Les tables de Catalogue de services contiennent les offres de service d'entreprise que les consommateurs peuvent sélectionner.

- Capacité *`Provided By::Provides`* métier Service d'entreprise
- Portefeuille des services *(attribut de référence)* Service d'entreprise
- Service d'entreprise *(attribut de référence)* Offre de service d'entreprise
- Offre de service d'entreprise Instance *`Depends on::Used by`* de service

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser Gestion des portefeuilles de services les CSM tables référencées, mais ces produits vous permettent de gérer les workflows et de signaler les données liées au service.

Tables utilisées pendant la phase de consommation de service du cycle de vie de service



Offres de services d'entreprise

Les offres de service d'entreprise (**la classification du service** est un service d'entreprise) constituent le point de départ de la configuration Gestion des portefeuilles de services. Les offres de services d'entreprise héritent des services d'entreprise. Les offres de service d'entreprise se composent d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'autres facteurs. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux d'assistance de bureau :

- Une offre argent de mises à niveau et de protection contre les virus.
- Une offre d'or avec les engagements d'argent plus une garantie de temps de réponse de 30 minutes entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi.

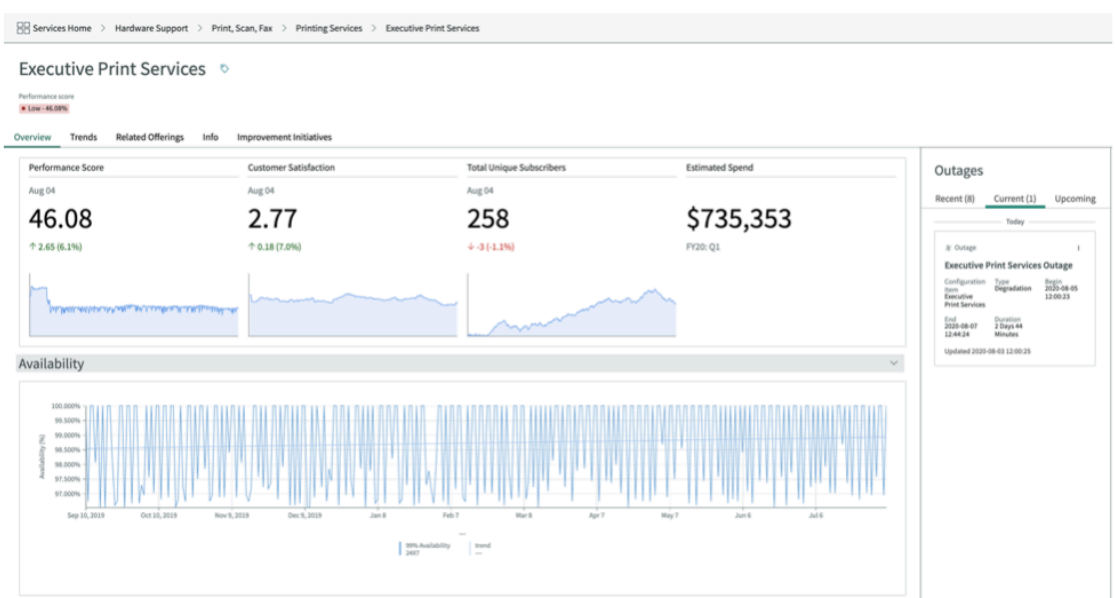
Remarque :
Services d'entreprise et Services de gestion des technologies connectez-vous au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Service Portfolio Management taxonomy .

Les offres de services d'entreprise présentent les caractéristiques suivantes :

- Les offres de service d'entreprise adaptent le service en fonction des options, de la disponibilité, de la tarification et des options de package. Vous pouvez utiliser l'offre de service pour définir différents niveaux de performances et de fonctionnalités pour un service particulier.
- Les engagements d'offre de service d'entreprise définissent les obligations de prestation de service convenues.
- Enregistrement des abonnements aux offres de service d'entreprise indiquant quels utilisateurs ont accès à une offre.
- Les offres de service d'entreprise sont les CMDB enregistrements qui identifient le domaine d'activité spécifique et l'entité dans laquelle le service est fourni. Certains services d'entreprise et offres de service dépendent de l'instance de service.
- Les offres de service d'entreprise sont dérivées du service et sont affinées en fonction de la façon dont le parent répond à un besoin professionnel particulier.

Remarque :
Vous devez configurer au moins une offre de service d'entreprise pour chaque service d'entreprise opérationnel ou Service de gestion des technologies.

Vous pouvez afficher vos offres de service d'entreprise dans le Gestion de portefeuille digitale (DPM).



Les offres de services d'entreprise ont généralement différents accords sur les niveaux de service (SLA) en fonction de leurs engagements. Sans offre de service d'entreprise,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les SLA restent uniquement au niveau du processus. Par exemple, le SLA reste à la limite d'un incident P1 ou d'un changement mineur et ne fait pas référence à l'offre de service d'entreprise affectée.

Vous pouvez représenter les services d'entreprise et les offres de service d'entreprise en tant qu'éléments de catalogue dans le catalogue de services pour les rendre disponibles aux consommateurs.

Services d'entreprise

Un service d'entreprise est associé à des utilisateurs métiers et est généralement superposé à une ou plusieurs options d'entreprise. Un service d'entreprise peut contenir une ou plusieurs offres de service d'entreprise.

Les consommateurs professionnels peuvent utiliser le catalogue de demandes pour commander des services d'entreprise, des offres de service d'entreprise et des niveaux d'engagement de service. Les catalogues sont décrits en détail dans .Catalogue de services
Les services d'entreprise sont mappés à la table cmdb_ci_service_business et sont classés comme des « services d'entreprises ».

Portefeuilles des services

Un portefeuille des services est un ensemble hiérarchique de services d'entreprise, de produits, de projets ou d'applications. Un portefeuille peut représenter un objectif business stratégique et vous permet de gérer tous les éléments inclus en tant que groupe (par exemple, les cycles de vie). Les éléments sont organisés dans les catégories suivantes :

- Objectif (intention métier)
- Option
- Organisation (par exemple, planification des ressources de l'entreprise [ERP] ou gestion financière)
- Géographie (emplacement)

Catalogues

Un catalogue de demandes permet aux consommateurs de commander et de gérer des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres d'entreprise et techniques (par exemple, le catalogue de services Ressources humaines [RH]). Les catalogues contiennent des éléments de catalogue et constituent le point de départ permettant aux consommateurs d'accéder aux services disponibles. Les catalogues sont décrits dans .Catalogue de services

Élément de catalogue

Un élément de catalogue est un élément ou un service qu'un consommateur peut demander à partir du catalogue. Un service peut contenir plusieurs éléments de catalogue (par exemple, le catalogue d'intégration des employés). Les éléments de catalogue sont répertoriés sur le portail de services et sont disponibles pour les utilisateurs qui en ont besoin (par le biais d'un abonnement ou d'une responsabilité de tâche). Chaque élément de catalogue est lié à une offre de service d'entreprise.

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer le domaine du portefeuille dans le modèle CSDM

Le domaine Gérer le CSDM portefeuille est une couche au-dessus du modèle conceptuel qui interagit avec les autres CSDM domaines. L'utilisateur classique, un propriétaire de service, peut être responsable des services dans plusieurs domaines.

Par exemple, dans le domaine de la consommation de service, le propriétaire de service Ressources humaines (RH) peut être financièrement responsable de l'application d'entreprise qui fournit des services RH. Le propriétaire de service peut également avoir besoin de gérer les instances d'application RH (appelées instances de service ou systèmes) et peut également être responsable de l'impact de l'application sur l'entreprise.

En raison de ces responsabilités supplémentaires, CSDM permet aux propriétaires de services de superviser les applications d'entreprise et leurs instances déployées. Cette visibilité permet aux propriétaires de services d'accomplir leurs tâches et de s'acquitter de leurs responsabilités.

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Configuration de CSDM

Configuration de CSDM.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Activer le module d'extension CSDM

   Activez le module d'extension CSDM pour commencer à implémenter le modèle de CSDM données.

2. Configurer le tableau de bord Bases des CSDM données

   Utilisez le tableau de bord Bases CSDM des données pour surveiller et évaluer les CSDM mesures fondamentales clés du cadre de travail.

3. Migrer et synchroniser les données existantes avec le cadre de travail CSDM

   Vous effectuez plusieurs tâches pour vous assurer que vos données d'application existantes migrent correctement vers les tables requises dans le CMDB.

Activer le module d'extension CSDM

Activez le module d'extension CSDM pour commencer à implémenter le modèle de CSDM données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

> **Important :**
> Avant d'activer le module d'extension CSDM , vous devez mapper vos données de cycle de vie existantes aux attributs standard CSDM . Le mappage vous permet de suivre efficacement les actifs tout au long de leurs transitions de cycle de vie avec le gestionnaire de données CMDB. Pour obtenir des instructions, consultez Migrer vers les normes de cycle de vie CSDM.

- Rôle requis : itil et itil_admin

Procédure

Activez le module *d'extension com.snc.cmdb.csdm.activation* comme décrit dans Activer un module d'extension .

Configurer le tableau de bord Bases des CSDM données

Utilisez le tableau de bord Bases CSDM des données pour surveiller et évaluer les CSDM mesures fondamentales clés du cadre de travail.

Avant de commencer

Pour une présentation du tableau de bord, reportez-vous à la section Tableau de bord CSDM Data Foundations.

- Avant d'utiliser le tableau de bord pour la première fois, renseignez les CSDM mesures : Accédez à **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** et exécuter la *CSDM Get Well Metric Collection* tâche.
- Le CSDM tableau de bord Data Foundations ajoute les travaux planifiés suivants qui doivent être en cours d'exécution :
  - *CSDM Get Well Metric Collection*: calcule et stocke les détails des CI conformes associés aux mesures. Les données apparaissent sur le tableau de bord uniquement après la première exécution de cette tâche planifiée. Les scores des mesures sont stockés dans la table des scores de mesure [sn_getwell_csdm_score] de CSDM Data Foundations. La tâche s'exécute quotidiennement par défaut.
  - *CSDM Data Foundations PA Metric Collection*: calcule le nombre total de CI non conformes associés à chaque mesure. Il fournit également des données de tendance dans le temps pour les CI non conformes associés aux mesures.
  - *CMDB Get Well CIs Processed Via IRE Metric Batch Collection*: invoqué une fois par jour (par défaut) par la *CMDB Get Well Metric Collection* tâche. Exécute à plusieurs reprises un cycle d'exécution/pause d'une minute pour traiter autant de fichiers de commandes que possible.
- Rôle requis : app_service_admin, app_service_user, asset, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer ou technology_service_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Configuration** > **Tableau de bord CSDM Data Foundations**.
2. Sélectionnez un onglet.

   Les rapports de chaque onglet affichent les mesures de données appropriées pour la maturité de l'étape d'implémentation CSDM de votre organisation (base, ramper, marcher, courir et voler).

3. Examinez les rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notez les pourcentages et le code couleur dans la colonne **Résultat** pour chaque mesure.

- Si le pourcentage est de 100 %, le CSDM cadre dispose des informations dont il a besoin. Vous n'avez rien d'autre à faire.
- Sinon, les informations requises sont manquantes et des actions supplémentaires sont requises. Passez à l'étape 5.

Notez les mesures de l'onglet **Base** :

Modèles de produits nommés avec propriétaires de produits

Affiche cmdb_model enregistrements qui remplissent les conditions suivantes :

- **État** = **En production**
- **Le nom** et **le propriétaire** ne sont pas vides

Valeurs de statut des éléments de configuration

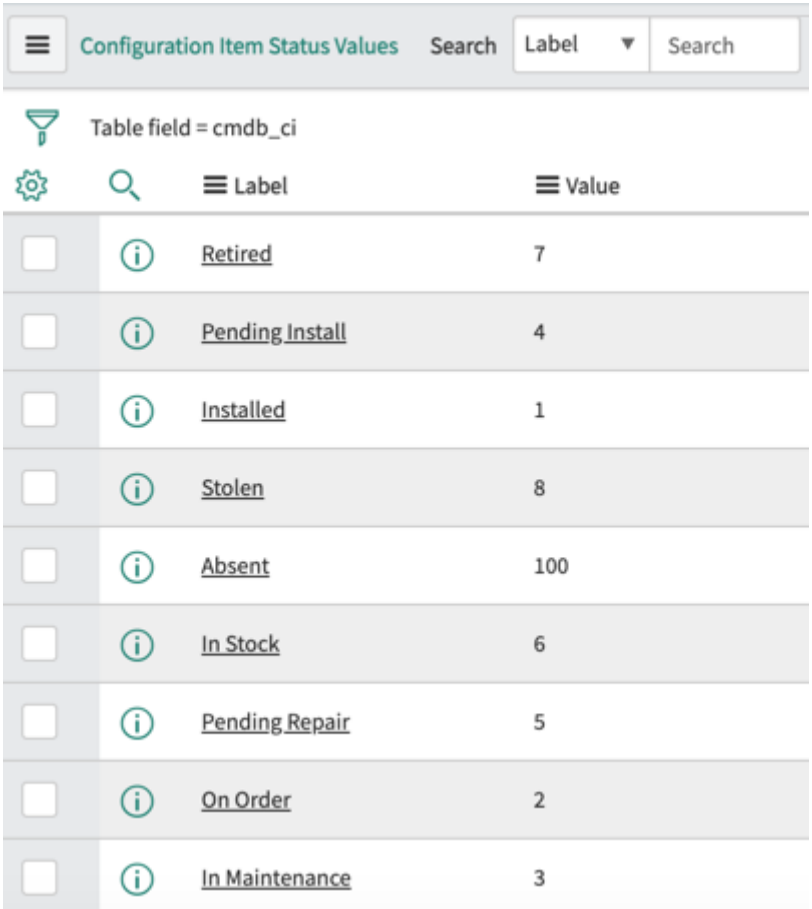
Affiche le pourcentage de CI avec des valeurs d'état par défaut.

- 80 % : au moins 1 à 5 CI ont des valeurs d'état personnalisées.
- 60 % : 6 à 10 CI ont des valeurs d'état personnalisées.
- 40 % : 11 à 15 CI ont des valeurs d'état personnalisées.
- 20 % : 16 CI ou plus ont des valeurs d'état personnalisées.

Pour afficher les valeurs d'état par défaut système-de-base , entrez `sn_getwell_oob_status_table_field.list` dans la zone de texte **Filtre** du navigateur. Le formulaire Valeurs de l'état de l'élément de configuration affiche la liste des éléments et des tables associées. Sélectionnez un nom de table pour afficher la liste des étiquettes et des valeurs par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Unités business avec sociétés

Affiche les enregistrements d'unité business pour lesquels le champ **Société** n'est pas vide.

Emplacements avec parents.

Affiche cmdb_ci enregistrements qui remplissent les conditions suivantes :

- **État** = installé
- **Statut opérationnel** = opérationnel
- **Emplacement** et **Location.parent** n'est pas vide

4. Sélectionnez les tuiles associées aux mesures de base pour accéder aux widgets d'Analyse des performances.

   Les widgets Analyse des performances sont fournis par la `CSDM PA Metric Collection` tâche planifiée. Ces widgets fournissent des données de tendance dans le temps pour les CI non conformes associés à la mesure.

   - Assurez-vous que l'option temps réel est sélectionnée (option

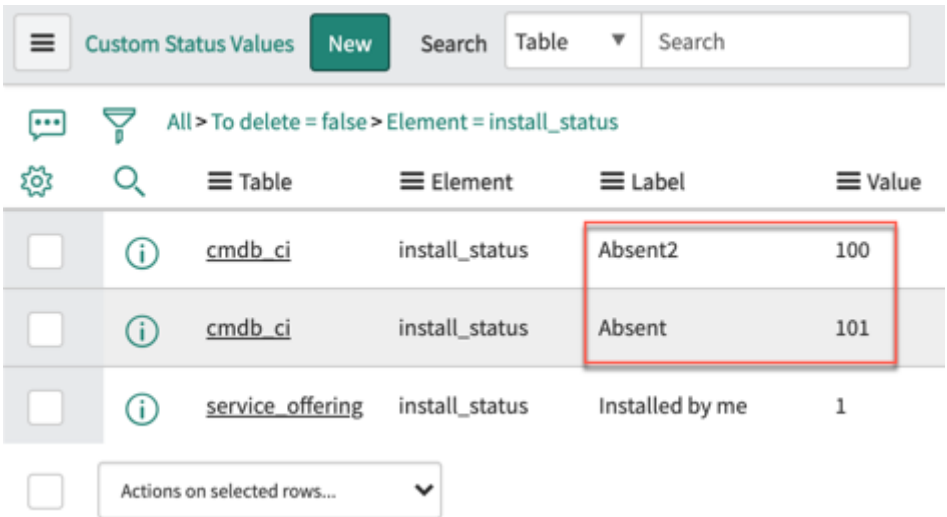
puis sélectionnez Afficher les **enregistrements** pour afficher la liste des CI.
   - Sélectionnez le menu contextuel **Répartitions** pour afficher les répartitions disponibles.

5. Faites défiler la page jusqu'à la liste des CI dans la liste connexe **Valeurs de l'état personnalisé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les graphiques indiquent le nombre de valeurs personnalisées qui ont été définies pour chaque élément. Sélectionnez un graphique pour afficher les valeurs personnalisées qui ont été définies pour l'élément. Cet exemple montre les combinaisons étiquette-valeur personnalisées pour l'élément install_status.



6. Sélectionnez un CI pour explorer la vue de formulaire.

   La vue de formulaire fournit les informations requises. Si vous ne voyez pas le formulaire, vous ne disposez peut-être pas de privilèges d'accès suffisants. Contactez votre ServiceNow administrateur.

7. Lorsque vous avez terminé d'utiliser le formulaire, sélectionnez **Mettre à jour** ou **Supprimer** pour revenir à la vue de liste.
8. Naviguez pour revenir au tableau de CSDM bord Data Foundations.

Résultats

Vous pouvez examiner et analyser les principaux résultats des mesures de base.

Migrer et synchroniser les données existantes avec le cadre de travail CSDM

Vous effectuez plusieurs tâches pour vous assurer que vos données d'application existantes migrent correctement vers les tables requises dans le CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gardez à l'esprit les points suivants :

- Certaines CSDM tables ont été introduites récemment, vous ne les connaissez peut-être pas. Consultez la documentation de votre produit pour en savoir plus sur les tables peu familières.
- Vous pouvez continuer à utiliser des tables personnalisées ou non conformes CMDB . Si vous le faites, cependant, vous risquez de ne pas profiter pleinement de vos produits.
- Assurez-vous d'utiliser les outils de migration décrits à la section Assistance dans le processus de synchronisation du CSDM cycle de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérez les attributs que vous utilisez. Rationalisez vos attributs personnalisés. Utilisez les instructions suivantes pour décider si vous avez vraiment besoin de conserver toutes les personnalisations :

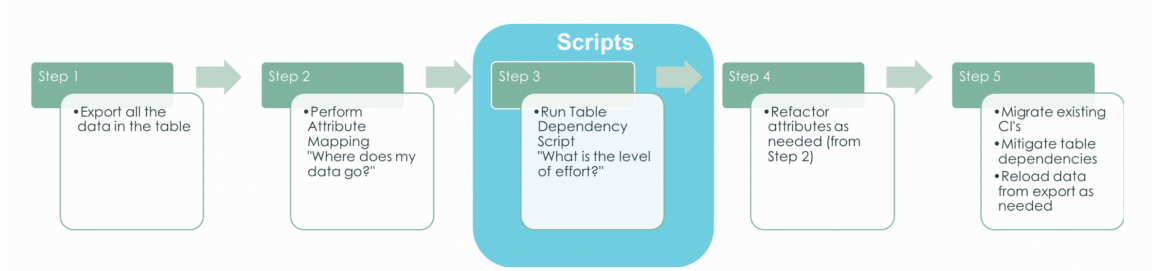
- Préféré : l'attribut personnalisé n'a pas d'attribut connexe système-de-base , mais vous devez l'utiliser.
- Conserver : l'attribut personnalisé n'a pas d'attribut connexe système-de-base , mais il est requis pour un cas d'utilisation unique.
- Refonte : l'attribut personnalisé possède un attribut ou une système-de-base aptitude qui peut être migré.
- Pas nécessaire : la personnalisation n'est plus nécessaire. Supprimez les attributs que vous n'utilisez pas ou rarement. Envisagez de supprimer des attributs s'il existe une meilleure façon de traiter un cas d'utilisation.

Tenez compte des dépendances connexes. Le déplacement d'éléments de configuration (CI) vers une nouvelle table ne déplace pas automatiquement les dépendances associées. Pour identifier les dépendances connexes, utilisez les scripts décrits dans Migration vers CSDM identifiant les dépendances de table (disponible sur la communauté ServiceNow).

Important :
Le script ne déplace pas vos données ni leurs dépendances. Il identifie uniquement les dépendances. Vous refactorisez les données et les dépendances dans le cadre de la migration.

Après avoir exécuté les scripts et évalué les données, vous aurez une meilleure idée de l'effort requis pour migrer vos données. Décidez si vous avez besoin de tous les rapports, règles et scripts référencés. Décidez ensuite ce que vous voulez migrer et établissez un plan de migration.

Workflow de migration



Procédure

1. Sauvegardez vos données.
   Exportez vos données (avec tous les attributs) vers Excel et conservez le fichier dans un emplacement sécurisé. Ayez un plan d'urgence en cas de problème.
2. Mappez les attributs.
   Identifiez la table où les données doivent aller. Assurez-vous que la table de destination possède les attributs requis système-de-base . Rationalisez vos attributs personnalisés. Décidez des personnalisations que vous conserverez.
3. Déplacer les CI des classes existantes vers CMDB les classes.

Remarque :
N'oubliez pas les tables non conformes et leurs dépendances. Vous pouvez avoir des centaines de rapports, de règles métier, de scripts, de références de table, et bien plus encore, qui ont besoin des données de vos tables non conformes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le déplacement de CI vers une nouvelle table ne déplace pas automatiquement les rapports, les règles métier, etc. Comme décrit dans les étapes suivantes, le script correctif identifie les dépendances que vous devez refactoriser. Vous pouvez télécharger le script correctif à partir ServiceNow Community du fichier .

4. Refactoriser les attributs.
   Solidifiez le modèle de données et préparez les données pour la migration.

   Assurez-vous d'avoir terminé les tâches liées au mappage d'attributs décrites dans les étapes précédentes. Suivez les instructions et refactorisez vos données au besoin.

5. Migrez les données.

   Remarque :
   Assurez-vous d'avoir une sauvegarde valide et récente. Faites une autre sauvegarde si nécessaire. Lors de la migration, vous perdez tous les attributs personnalisés ou système-de-base qui ne se trouvent pas dans la même hiérarchie de table.

   Gardez ces points à l'esprit au fur et à mesure que vous avancez :

   - Migrez vos CI vers la nouvelle classe pour déplacer le CI et tous ses objets, incidents et changements connexes vers la nouvelle table.
   - Commencez par quelques CI et augmentez le nombre lorsque vous vous sentez à l'aise.

6. Corrigez les dépendances de votre table :
   a. Modifiez les rapports pour utiliser la nouvelle table.
   b. Migrez les règles métier et les scripts selon vos besoins.
   c. Mettez à jour les références de table selon vos besoins.
7. Rechargez les données dans les nouveaux attributs à l'aide de la copie de sauvegarde que vous avez effectuée précédemment.
8. Validez toutes les données et dépendances.

Résultats

Vous avez correctement migré votre application vers le cadre de CSDM travail et vos données se trouvent aux emplacements requis CMDB .

Assistance dans le processus de synchronisation du CSDM cycle de vie

Plusieurs fonctionnalités vous aident à garantir l'exactitude et l'exhaustivité du processus de synchronisation des données héritées avec les données du cycle de vie dans le cadre de CSDM travail.

Avant d'effectuer le processus de synchronisation du cycle de vie

Valeurs de statut hérité qui sont mises à jour automatiquement

Plusieurs états hérités sont automatiquement mappés aux `Life Cycle Stage` champs Et `Life Cycle Stage Status` . Pour en savoir plus, consultez Valeurs de statut hérité qui sont mises à jour automatiquement.

Script de migration de données

Utilisez le script correctif de pour ServiceNow Community identifier les dépendances de table. Consultez Migration vers CSDM identifiant les dépendances de table .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Tableau de bord Data Foundations

Accédez à la **Tous** > **Configuration** , puis sélectionnez **Tableau de bord CMDB Data Foundations**

- CMDB tableau de bord : chaque onglet fournit des mesures clés qui évaluent la configuration et les personnalisations dans le CMDB.
- Les mesures fournissent des résultats visibles de l'évaluation. Les codes de couleur et la priorité pondérée facilitent la planification.
- Chaque mesure comprend un lien vers un playbook de rattrapage avec arrière-plan et joue pour le rattrapage.

Consultez Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards.

CSDM Tableau de bord Data Foundations

Accédez à la **Tous** > **Configuration** , puis sélectionnez **Tableau de bord CSDM Data Foundations**

Le CSDM tableau de bord se concentre sur les éléments de données clés pour vous aider à implémenter le CSDM cadre de travail. Les rapports de chaque onglet affichent les mesures de données appropriées pour la maturité de l'étape d'implémentation CSDM de votre organisation (base, ramper, marcher, courir et voler). Reportez-vous à Tableau de bord CSDM Data Foundations. En particulier, l'onglet **Analyser** présente un rapport intitulé **CI dont l'état opérationnel et l'étape du cycle de vie ne correspondent pas** . Il présente un résumé des incohérences de valeur du cycle de vie entre CMDB, l'actif et l'IBI et vous permet d'afficher les détails des incohérences. Consultez Rapports d'étape « Exploration » sur le tableau de bord CSDM Data Foundations.

Afficher le contenu des tables de cycle de vie

Pour afficher la façon dont Paires de valeurs du cycle de vie sont mappés dans les tables de mappage, sélectionnez **Tous**, puis saisissez `life_cycle_stage.list` dans la zone de texte de recherche.

Migration des CI non conformes dans les tables appropriées CSDM

Si vous avez CSDM déjà des données, mais pas dans les tables recommandées, vous pouvez exécuter un script pour identifier les dépendances que vous avez peut-être créées sur les tables non conformes. Les résultats du script identifient les dépendances référencées telles que les rapports, les scripts d'interface utilisateur, les règles métier et d'autres références pour une table spécifiée (modifiable dans le script). Voir cet article sur le site Now Community

Le processus de synchronisation du cycle de vie présente le rapport d'écart

Lorsque vous démarrez le processus de synchronisation, le rapport Activation de la synchronisation du cycle de vie de l'héritage vers l'actif d'écart vous aide à isoler et à corriger les problèmes de mappage ou les problèmes de données manquantes avant de procéder à la migration et à la synchronisation. Le rapport identifie les problèmes et présente des liens qui vous amènent aux mappages qui doivent être résolus avant de pouvoir synchroniser les données.

Information associée

Activation de la synchronisation du cycle de vie de l'héritage vers l'actif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs de statut hérité qui sont mises à jour automatiquement

Plusieurs états hérités sont automatiquement mappés aux `Life Cycle Stage` champs Et `Life Cycle Stage Status` .

Valeurs qui peuvent être mises à jour automatiquement

Lorsque vous suivez la procédure décrite dans Activer le module d'extension CSDM, les états hérités suivants sont automatiquement mappés aux `Life Cycle Stage` champs Et `Life Cycle Stage Status` :

Important :
Les valeurs des champs hérités ne sont pas supprimées une fois que vous les avez mappées aux `Life Cycle Stage` valeurs et `Life Cycle Stage Status`

- État du modèle de produit
- État de la ressource
- Sous-état de la ressource
- État du contrat
- État d'installation du CI
- Statut opérationnel du CI
- État matériel du CI (CI tangibles/physiques)
- Sous-statut matériel du CI (CI tangibles/physiques)

Remarque :
Les mappages sont hérités des tables parentes vers les tables enfants.

Implémentation du cadre CSDM par étapes

En suivant le cadre de travail, vous vous assurez d'atteindre votre objectif principal de précision constante dans les CSDM rapports et les analyses afin de pouvoir gérer efficacement votre environnement numérique.

Le cadre de travail des données CSDM

Il CSDM s'agit du modèle de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans CMDB le garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Le résultat est une valeur maximale des ServiceNow AI Platform applications.

Activer CSDM

Activer le module d'extension CSDM

Activez le module d'extension CSDM pour commencer à implémenter le modèle de CSDM données.

Activation de la synchronisation du cycle de vie de l'héritage vers l'actif

Vous pouvez aligner les valeurs de cycle de vie de chaque instance de produit sur les tables Actif, CI et IBI. Un processus ponctuel déplace les valeurs d'état héritées pour les actifs et les CI sur l'ensemble de la plateforme vers la norme CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (`étape du cycle de vie` et `état de l'étape du cycle de vie`). Les règles métier s'exécutent ensuite régulièrement pour garantir des données de cycle de vie IBI, actif et CI identiques pour chaque instance de produit.

Migrer et synchroniser les données existantes avec le cadre de travail CSDM

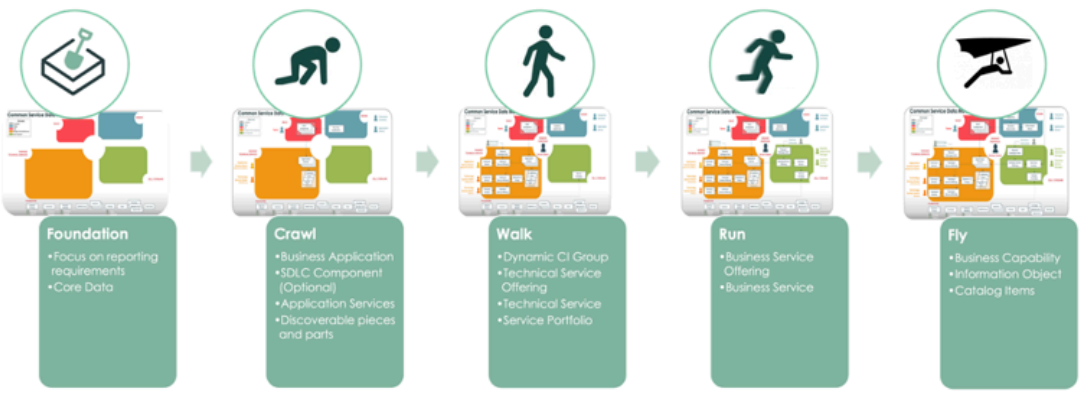
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous effectuez plusieurs tâches pour vous assurer que vos données d'application existantes migrent correctement vers les tables requises dans le CMDB.

Mise en œuvre du CSDM cadre

Il est préférable d'utiliser une approche par étapes lorsque vous implémentez le CSDM cadre. Chaque étape de mise en œuvre implique des types d'informations particuliers et offre des avantages spécifiques. Parce que chaque étape s'appuie sur l'étape précédente, nous utilisons une analogie avec la façon dont une personne se développe : fondation, ramper, marcher, courir et, éventuellement, voler.



Remarque :
Applications d'entreprise Objets d'informations de référence dans le portefeuille d'informations. Vous devrez peut-être implémenter la table d'objet d'information [cmdb_ci_information_object] avant l'étape de survol. Les besoins de votre entreprise déterminent la bonne étape pour implémenter la table.

Étape d'implémentation de CSDM : base

À l'étape Fondation de l'implémentation CSDM du cadre de travail, vous préparez les données référentielles qui permettent d'établir des rapports précis pour soutenir les bonnes décisions commerciales. Utilisez les système-de-base tables lorsque vous commencez à implémenter le CSDM pour tirer le meilleur parti de vos ServiceNow produits et du ServiceNow AI Platform.

Étape d'implémentation de CSDM : ramper

Dans l'étape d'analyse, vous travaillez sur système-de-base CMDB les tables associées à Gestion des services IT (ITSM).

Étape d'implémentation de CSDM : marche

À l'étape Walk, vous identifiez et renseignez les CI et les applications d'infrastructure réseau pris en charge par les équipes techniques de votre organisation.

Étape d'implémentation de CSDM : exécuter

Dans l'étape Exécuter, vous configurez la relation entre une technologie et l'entreprise qui vend et/ou consomme la technologie.

Étape d'implémentation de CSDM : Fly

Lorsque vous atteignez l'étape Fly, vous avez accompli tout ou partie du processus de mise en œuvre du CSDM framework. L'étape de survol complète le processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principales directives à suivre

- Lorsque vous liez des CSDM tables, utilisez uniquement les relations conçues dans le modèle.
- Collaborez sur le modèle de données partagées avec d'autres équipes produit. De plus, lorsque vous étendez CSDM une fonctionnalité associée, assurez-vous de suivre les instructions fournies. Suivre les conseils et collaborer avec d'autres équipes produit vous aide à obtenir le meilleur design.
- Utilisez des définitions convenues CSDM chaque fois que vous utilisez une table, une référence ou un attribut.
- Utilisez les tables de base fournies CSDM .
- Utilisez les technologies recommandées lorsque vous intégrez des sources de données externes. Le processus spécifié garantit l'intégrité des données et la cohérence de l'intégration.
- Suivez les conseils fournis pour la configuration et l'utilisation ServiceNow AI Platform des produits.

Améliorez votre CSDM implémentation

L'évaluation CSDM fournit aux clients d'impact des pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur la manière dont elle prend en charge les CSDM processus sur le ServiceNow AI Platform. Pour aider votre organisation à planifier et à mettre en œuvre CSDM, l'évaluation comprend des interactions avec ServiceNow CSDM des experts et un contenu personnalisé. Consultez Common Service Data Model (CSDM) Assessment Accelerators .

Activation de la synchronisation du cycle de vie de l'héritage vers l'actif

Vous pouvez aligner les valeurs de cycle de vie de chaque instance de produit sur les tables Actif, CI et IBI. Un processus ponctuel déplace les valeurs d'état héritées pour les actifs et les CI sur l'ensemble de la plateforme vers la norme CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (*étape du cycle de vie* et *état de l'étape du cycle de vie*). Les règles métier s'exécutent ensuite régulièrement pour garantir des données de cycle de vie IBI, actif et CI identiques pour chaque instance de produit.

Cette rubrique fournit une vue d'ensemble de l'ensemble du processus d'alignement et de synchronisation.

- Les instructions détaillées pour l'exécution du processus align-and-sync s'affichent dans .Migrer les paramètres hérités des actifs et des CI vers les valeurs du cycle de vie CSDM
- Une référence détaillée à toutes les options de synchronisation s'affiche dans Comment les valeurs de cycle de vie de l'actif, du CI et de l'IBI sont synchronisées.

Conseil :
Les termes utilisés dans le présent document sont définis dans .CSDM Conditions du cycle de vie

Pourquoi activer CSDM la synchronisation du cycle de vie entre les entités de CI et de ressource

Lorsque l'opération unique de synchronisation des données est terminée, les valeurs de cycle de vie de chaque instance de produit, CSDM telles qu'elles sont représentées dans les tables Actif et CI, sont identiques. Les règles métier se synchronisent Paires de valeurs du cycle de vie ensuite entre les tables d'actifs, de CI et d'IBI. Les règles métier s'exécutent ensuite selon des calendriers réguliers pour s'assurer que les valeurs de cycle de vie des tables Actif, CI et IBI restent alignées.

Consultez Comment les valeurs de cycle de vie de l'actif, du CI et de l'IBI sont synchronisées.

Traduction automatique

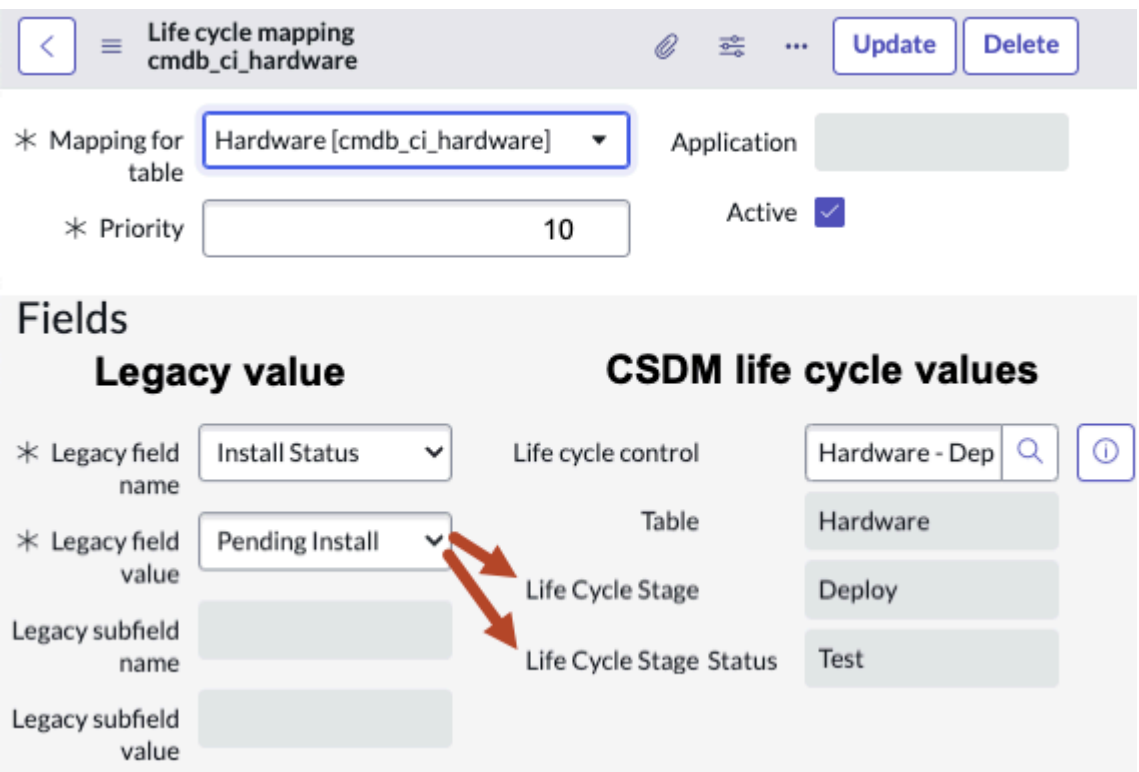
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les produits suivants, par exemple, bénéficient des valeurs standardisées :

- Pour gérer les alertes de manière appropriée, les Gestion des événements fonctionnalités et Intelligence opérationnelle doivent savoir si un CI se trouve dans l'état d'étape du cycle de vie `de maintenance` .
- Pour rapporter efficacement les données de coût, la Gestion des coûts du cloud fonctionnalité doit connaître les CSDM valeurs du cycle de vie d'un CI.
- Pour générer des tâches et des workflows cohérents, les Gestion de l'audit fonctionnalités et Conformité doivent utiliser des valeurs de cycle de vie standard CSDM .

Comment le mappage entre les valeurs d'état hérité et les valeurs de cycle de vie CSDM CSDM est spécifié

A Paire de valeurs du cycle de vie représente la combinaison des *valeurs d'étape du cycle de vie* et d'état de l'étape du *cycle de vie* d'un CI, d'un actif ou d'un IBI au cours du cycle de vie d'une instance de produit. Cela système de base inclut la table de mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping] qui contient les règles de mappage. Les règles par défaut précisent comment aligner les valeurs d'état hérité communes sur un CSDM Paire de valeurs du cycle de vie fichier . Vous pouvez mettre à jour et ajouter des règles si nécessaire. (Le tableau est décrit plus en détail dans .)Table de mappage du cycle de vie



Remarque :
Si vous activez le module d'extension (csdm.lifecycle.migration.activated) pour la CSDM première fois et que vous avez des états et sous-états personnalisés pour les actifs ou les CI, vous allez créer et configurer le mappage entre les valeurs héritées personnalisées et les CSDM valeurs de cycle de vie.

Processus d'alignement/de synchronisation

Pour démarrer le processus d'alignement et de synchronisation, sélectionnez **Activer la synchronisation du cycle de vie** sur la page de liste Table de mappage du cycle de vie. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

action définit la *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* propriété système sur true et démarre les activités suivantes :

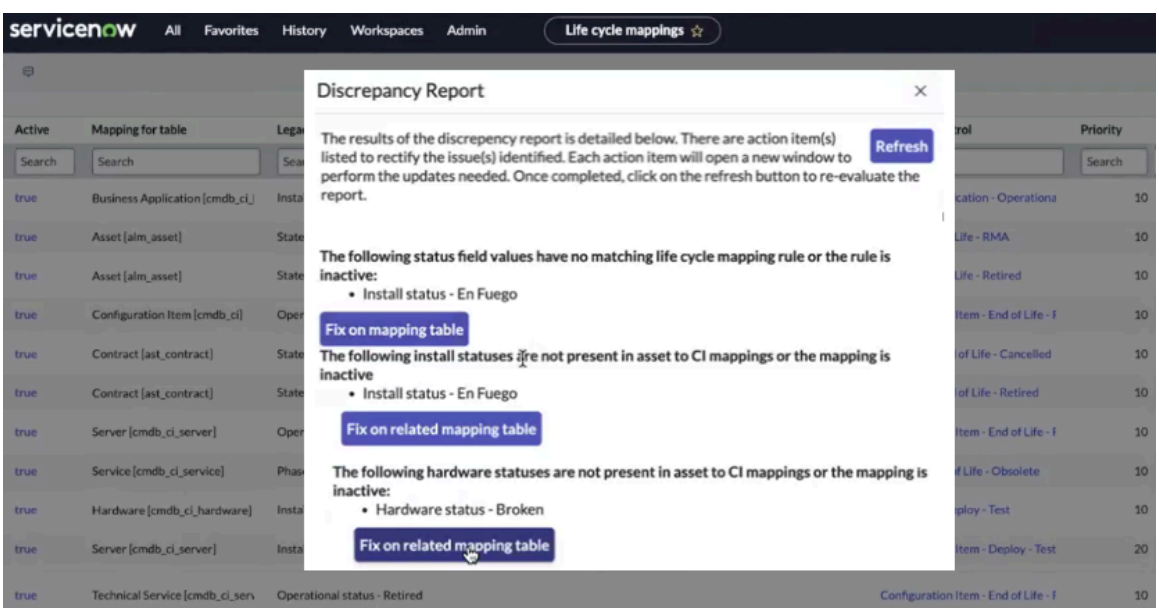
Phase 1 : Exécuter la vérification des écarts et corriger tous les mappages

Le système exécute la vérification des écarts

Le script de vérification de divergence vérifie toutes les règles de mappage :

- Vérifiez les CSDM règles de mappage du cycle de vie pour les tables d'actifs.
- Vérifiez les CSDM règles de mappage de cycle de vie pour CMDB les tables CI.
- Vérifiez les règles de mappage actif-CI héritées qui apparaissent dans les tables alm_hardware_state_mapping et alm_asset_ci_state_mapping.

Remarque :
Pour chaque CI qui n'est pas associé à une ressource (CI hors ressource), utilisez CSDM des tables de mappage pour dériver le Paire de valeurs du cycle de vie pour le CI de l'état hérité.



Le script génère un rapport d'écart. Le rapport affiche la liste des mappages manquants ou inactifs que vous devez réparer avant de pouvoir aligner en bloc les valeurs du cycle de vie.

- Valeurs d'état hérité qui ne sont pas encore mappées à Paires de valeurs du cycle de vie.
- Valeurs d'état hérité qui ne sont pas incluses dans une règle de mappage ou qui sont incluses dans une règle inactive.
- Valeurs d'état hérité personnalisées. Pour chaque valeur personnalisée, le système ajoute un enregistrement à la table life_cycle_mapping. Toutefois, ces enregistrements de mappage sont inactifs car certaines valeurs de champ obligatoires ne sont pas encore définies. Vous allez modifier et activer ces enregistrements afin que toutes les valeurs d'état hérité personnalisées soient alignées.
- Après l'alignement unique, les valeurs d'état héritées entre le CI et l'actif sont synchronisées automatiquement. Le rapport identifie donc les statuts matériels ou les statuts d'installation qui ne sont pas présents ou qui sont inclus dans une règle de mappage inactive entre l'actif et le CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus manuel : en cas d'erreurs de mappage, ajoutez ou mettez à jour les mappages

Ajoutez des règles de mappage manquantes et assurez-vous que les règles actuelles sont correctes et actives. Les boutons ouvrent des tables de mappage dans lesquelles vous pouvez mettre à jour les règles de mappage. Les instructions de mise à jour des règles individuelles s'affichent dans Mapper les valeurs d'état hérité aux valeurs du cycle de vie CSDM.

Exécuter à nouveau la vérification de l'écart

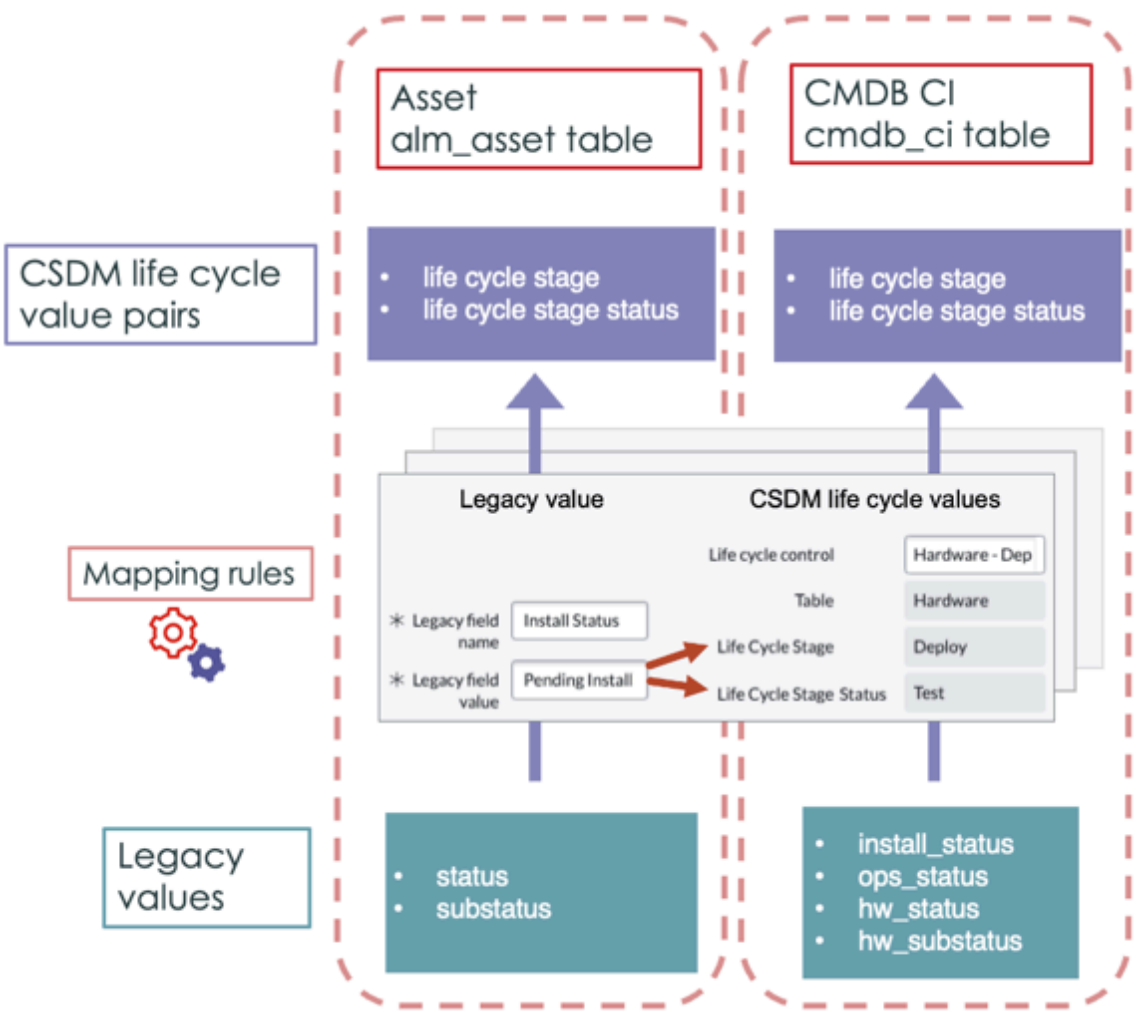
Exécutez la vérification des écarts et corrigez les erreurs jusqu'à ce qu'elles soient corrigées.

Phase 2 : Alignement automatisé en bloc : alignez toutes les données de CI et de ressources héritées CMDB sur les paires de valeurs du CSDM cycle de vie

Lorsque toutes les erreurs de mappage sont corrigées, une tâche planifiée dans le processus par lots effectue un alignement en bloc unique sur *l'étape du cycle de vie* et *l'état de l'étape du cycle de vie* Paires de valeurs du cycle de vie.

Lors de l'alignement en bloc, le processus utilise les règles de mappage pour dériver les valeurs d'état CSDM Paire de valeurs du cycle de vie héritées pour les enregistrements d'actifs et CMDB de CI. Pendant le processus, le bouton **Activer** est désactivé et vous ne pouvez pas mettre à jour les règles de mappage.

Remarque :
Les enregistrements d'IBI ne changent pas. La synchronisation active entre les valeurs héritées et les valeurs de cycle de vie pour les enregistrements IBI est déjà en place.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape 1 : pour tous les actifs qui n'ont Paires de valeurs du cycle de viepas de , générer les valeurs

Utilisez les CSDM règles de mappage de cycle de vie pour les tables d'actifs afin d'obtenir les valeurs d'état Paires de valeurs du cycle de vie héritées.

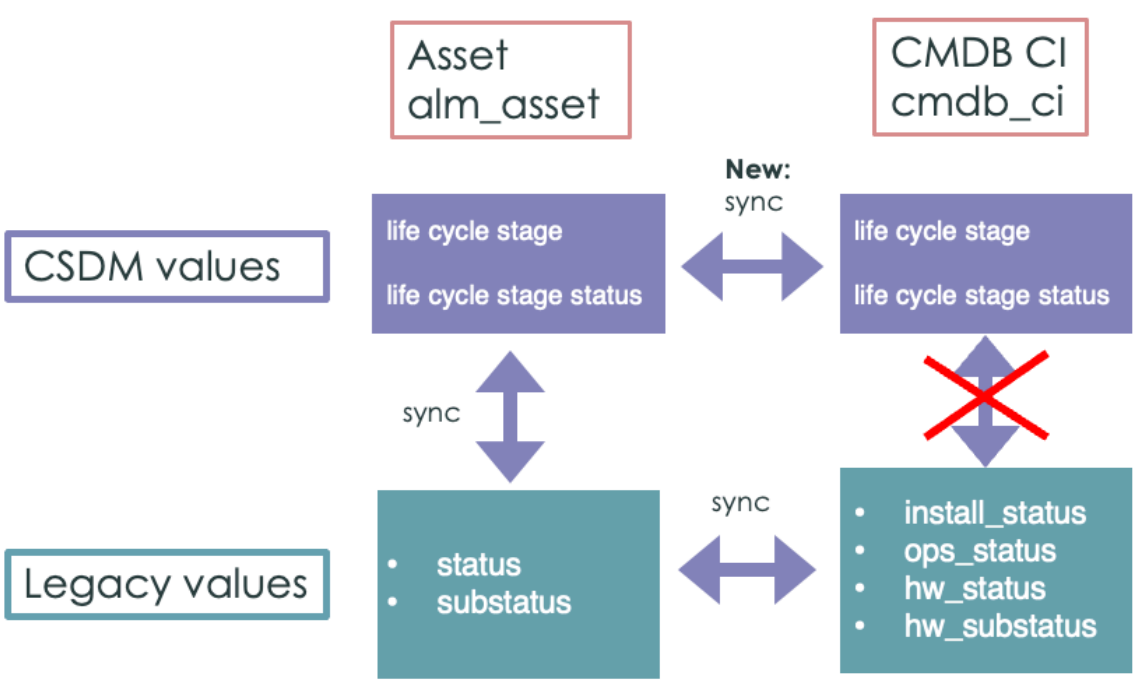
Étape 2 : Synchronisation ponctuelle : pour chaque CI dont CSDM les valeurs de cycle de vie ne correspondent pas aux valeurs d'actifs, mettez à jour le CI avec les valeurs d'actifs

Cette synchronisation ponctuelle ne sera pas répétée, car dans l'une des phases suivantes, une synchronisation bidirectionnelle est implémentée entre le CI Paires de valeurs du cycle de vie et l'actif Paires de valeurs du cycle de vie.

Étape 3 : Synchronisation ponctuelle : si un CI n'est pas associé à une ressource, utilisez CSDM des tables de mappage pour dériver les valeurs de cycle de vie du CI à partir de l'état hérité.

Cette synchronisation ponctuelle ne sera pas répétée, car la synchronisation bidirectionnelle se poursuit entre les valeurs héritées du CI et les valeurs héritées de la ressource. Les valeurs de CI futures découleront de la nouvelle synchronisation bidirectionnelle entre l'actif et le CI Paires de valeurs du cycle de vie.

Phase 3 : mise à jour automatisée pour synchroniser les opérations



Nouveau : activer la synchronisation des données de cycle de vie entre l'actif et le CI CMDB

CSDM Paires de valeurs du cycle de vie sont synchronisés de façon bidirectionnelle entre l'actif et le CI.

Nouveau : désactiver la synchronisation bidirectionnelle entre les CMDB valeurs héritées du CI et CSDM les valeurs du cycle de vie

Par conséquent, les changements apportés aux valeurs héritées du CI ne sont pas mis à jour CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (les valeurs divergent avec le temps). Au lieu de cela, CSDM Paires de valeurs du cycle de vie sont mis à jour par la synchronisation bidirectionnelle avec l'actif Paires de valeurs du cycle de vie. Un rapport sur le tableau de CSDM bord répertorie les CI dont les valeurs de cycle de vie divergent des valeurs héritées.

Aucun changement : synchronisation entre les valeurs héritées de l'actif et les valeurs héritées du CI

Traduction automatique

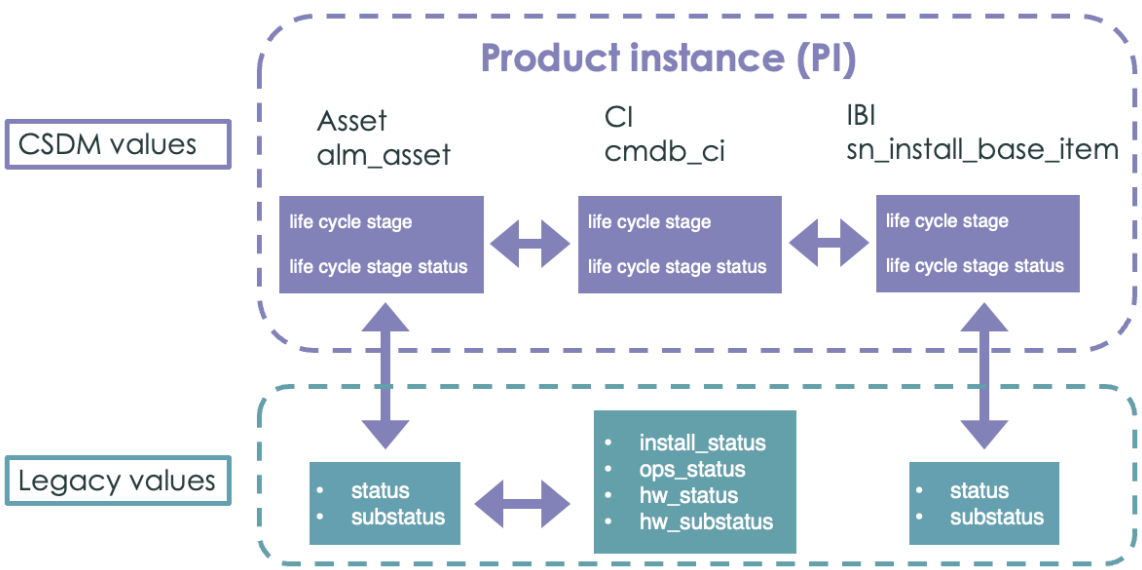
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La synchronisation bidirectionnelle existante entre les valeurs héritées de l'actif et les valeurs héritées du CI se poursuit.

(Aucun changement si la synchronisation est actuellement active) : activez la synchronisation entre les valeurs héritées de l'actif et les valeurs de cycle de vie de l'actif.

Synchronisation bidirectionnelle entre les valeurs héritées de l'actif et Paires de valeurs du cycle de vie continue.

Phase 4 : Opérations de synchronisation automatisées en cours



Une fois les opérations de synchronisation terminées, des règles métier s'exécutent pour s'aligner Paires de valeurs du cycle de vie dans les tables d'actifs, de CI et d'IBI pour chaque instance de produit. Les règles métier s'exécutent ensuite selon un calendrier régulier afin d'intégrer les changements apportés aux valeurs d'état hérité en tant que mises à jour et Paires de valeurs du cycle de vie de maintenir l'alignement entre les actifs, les CI et les IBI.

Activer l'alignement et la synchronisation du cycle de vie

Instructions Migrer les paramètres hérités des actifs et des CI vers les valeurs du cycle de vie CSDM

Mapper les valeurs d'état hérité aux valeurs du cycle de vie CSDM

Utilisez le module de mappage du cycle de vie pour spécifier comment les valeurs d'état hérité existantes doivent être converties en CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (`life cycle stage` et `life cycle stage status`). Vous mappez à la fois les valeurs d'état hérité d'actif et de CI vers Paires de valeurs du cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou asset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs états hérités sont automatiquement mappés aux `Life Cycle Stage` champs Et `Life Cycle Stage Status` . Pour en savoir plus, consultez Valeurs de statut hérité qui sont mises à jour automatiquement.

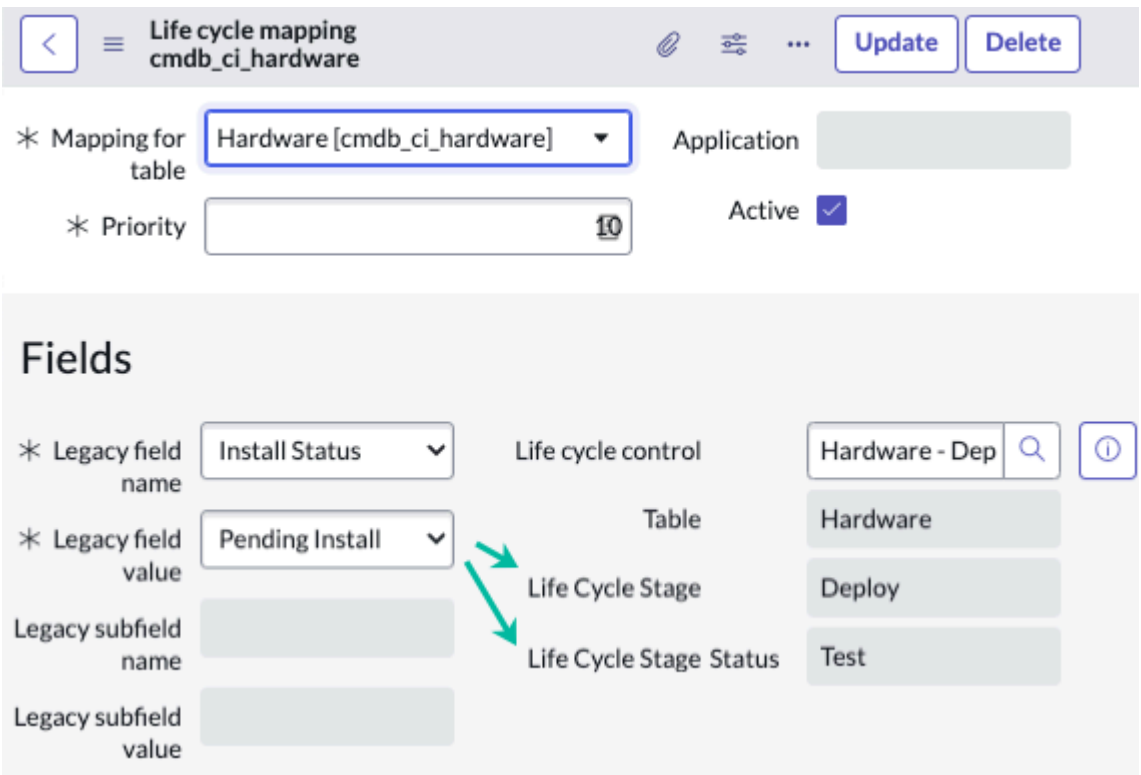
Étant donné qu'inclut système de base un grand nombre de mappages par défaut, vous n'aurez peut-être pas besoin de créer beaucoup de mappages personnalisés. Pour afficher la liste des mappages par défaut, accédez à **Tous** > **CSDM** > **Mappage du cycle de vie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Les termes utilisés dans le présent document sont définis dans .CSDM Conditions du cycle de vie

Dans l'exemple suivant, vos données existantes utilisent un attribut d'état nommé **Statut d'installation** pour les CI matériels. Vous configurez le formulaire de mappage du cycle de vie pour mapper la valeur **d'installation en attente** existante de l'attribut **Statut d'installation** au **déployer/tester** Paire de valeurs du cycle de vie dans le CMDB.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Mappage du cycle de vie**.
2. Dans la vue de liste Mappages de cycle de vie, sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez le formulaire Mappage du cycle de vie comme décrit dans Formulaire Mappage du cycle de vie.
3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Répétez le processus et, une fois que vous avez mappé toutes les valeurs d'état héritées, migrez-les vers le CMDB.
   Pour obtenir des instructions, consultez Migrer les paramètres hérités des actifs et des CI vers les valeurs du cycle de vie CSDM.

Migrer les paramètres hérités des actifs et des CI vers les valeurs du cycle de vie CSDM

Activez la synchronisation du cycle de vie pour migrer vos paramètres d'actif et d'état CI hérités vers la CSDM norme Paires de valeurs du cycle de vie. Après le processus de migration ponctuelle, les règles métier assurent la synchronisation entre les valeurs de cycle de vie de l'IBI, de l'actif et du CI.

Avant de commencer

Conseil :
Les termes utilisés dans le présent document sont définis dans .CSDM Conditions du cycle de vie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant d'activer la synchronisation du cycle de vie, accédez à **CSDM** > **Mappage du cycle de vie**. Examinez les mappages préremplis dans la vue **de liste Mappages de cycle de vie** :

- Ajustez et ajoutez les mappages nécessaires pour votre environnement.
- Vérifiez les mappages pour toutes les valeurs d'état personnalisé. Ces mappages sont incomplets et vous devez fournir le contrôle de cycle de vie standard souhaité vers lequel effectuer le mappage.
- Assurez-vous que tous les mappages sont configurés avec un contrôle de cycle de vie.
- Assurez-vous que tous les mappages sont activés.

L'activation ne peut se poursuivre que si les conditions suivantes sont remplies :

- Tous les enregistrements de mappage sont définis sur actif et sont configurés avec un contrôle de cycle de vie
- Tous les enregistrements de mappage pour les valeurs héritées personnalisées sont entièrement configurés.

Rôle requis : itil_admin ou asset_admin

Procédure

1. Accédez à la **CSDM** > **Mappage du cycle de vie**.
2. Dans la vue **de liste Mappages de cycle de vie** , sélectionnez **Activer la synchronisation du cycle de vie** sur la page de liste Table de mappage du cycle de vie.
   Cette action définit la *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* propriété système sur vrai et exécute un script qui valide les mappages. Le script génère un rapport d'écart. Le rapport affiche la liste des mappages manquants ou inactifs que vous devez réparer avant de pouvoir aligner en bloc les valeurs du cycle de vie.
3. Sélectionnez un élément dans le rapport pour accéder aux mappages à surveiller, corrigez les mappages, puis sélectionnez **Actualiser** pour exécuter à nouveau le rapport.

Résultats

Une synchronisation ponctuelle est effectuée. Tous les enregistrements de cmdb_ci et d'actif doivent avoir des valeurs *d'étape du cycle de vie* et *d'état de l'étape du cycle de vie* , provenant soit directement de ce que l'actif avait (si vous avez une combinaison actif/CI), soit de la table de mappage du cycle de vie directement pour les CI autres que des actifs.

Les règles métier effectuent désormais l'alignement continu des données de cycle de vie, comme décrit dans .Activation de la synchronisation du cycle de vie de l'héritage vers l'actif

Que faire ensuite

Une fois les données migrées avec succès, vous pouvez commencer à gérer les données en suivant le modèle CSDM :

1. Activez le module d'extension Activation CSDM (com.snc.cmdb.csdm.activation).
2. Utilisez le gestionnaire de données CMDB pour gérer de manière centralisée le cycle de vie des CI en bloc, de façon standard et cohérente.

Correspondance de l'utilisation des groupes de CI dynamiques avec le type de service

Le type de service détermine la façon dont vous utilisez les groupes de CI dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de CI dynamiques

- Un groupe de CI dynamique est une collection de CI définie par l'utilisateur qui est utilisée en tant que groupe CI dans le champ CI de l'enregistrement pour Gestion des incidents, Gestion des problèmes et Gestion des changements.
- Vous configurez des groupes de CI dynamiques basés sur des attributs ou des critères communs.
- Un groupe de CI dynamique ne peut pas contenir d'autres groupes.

Groupes de CI dynamiques pour les services de gestion des technologies (anciennement Services techniques)

Vous pouvez regrouper jusqu'à 10 000 éléments similaires associés à un Service de gestion des technologies et à son .Offre de gestion des technologies Dans cette utilisation, un groupe de CI dynamique fonctionne comme une collection de CI gérés individuellement. Étant donné que les CI ne sont pas nécessairement liés les uns aux autres, les associations de service ne sont pas nécessaires. L'analyse de l'impact (via Gestion des incidents, Gestion des problèmes ou) n'est pas non plus significative ni Gestion des changements attendue pour les CI non liés. Voici quelques exemples :

- Serveurs avec un système d'exploitation particulier
- Équipement réseau en fonction de l'emplacement
- Serveurs d'applications basés sur un processus en cours d'exécution
- CI qui composent une instance de service
- CI qui partagent un groupe de support particulier

L'attribut *`Service Classification`* identifie le service en tant que Service de gestion des technologies. Le processus de synchronisation de la propriété affecte la propriété des CI via , comme décrit dans .Service de gestion des technologiesSynchronisation des attributs d'affectation de groupe

Groupes de CI dynamiques pour les instances de service

Pour une instance (service d'application appelé avant CSDM la version 5)de service, les résultats de l'analyse d'impact sont attendus, car lorsqu'un CI individuel est impacté, l'ensemble du groupe de CI dynamique est affecté. Tous les services d'entreprise connexes ou Services de gestion des technologies sont également affectés. En raison de cette interdépendance, vous devez établir des associations de service et l'analyse d'impact est importante.

L'attribut *`Service Classification`* identifie le service en tant qu'instance de service.

Consultez Utiliser la méthode Groupe de CI dynamique pour renseigner les services d'application.

Synchronisation des attributs d'affectation de groupe

Pour permettre à un groupe d'utilisateurs particulier de gérer une collection de CI ou de classes de CI, définissez les attributs d'affectation de groupe via le Offre de gestion de la technologie ou le Gestionnaire de classes de CI. L'opération synchronise les données d'attribut de groupe sur tous les CI qui appartiennent à la classe CI ou aux groupes de CI spécifiés.

Traduction automatique

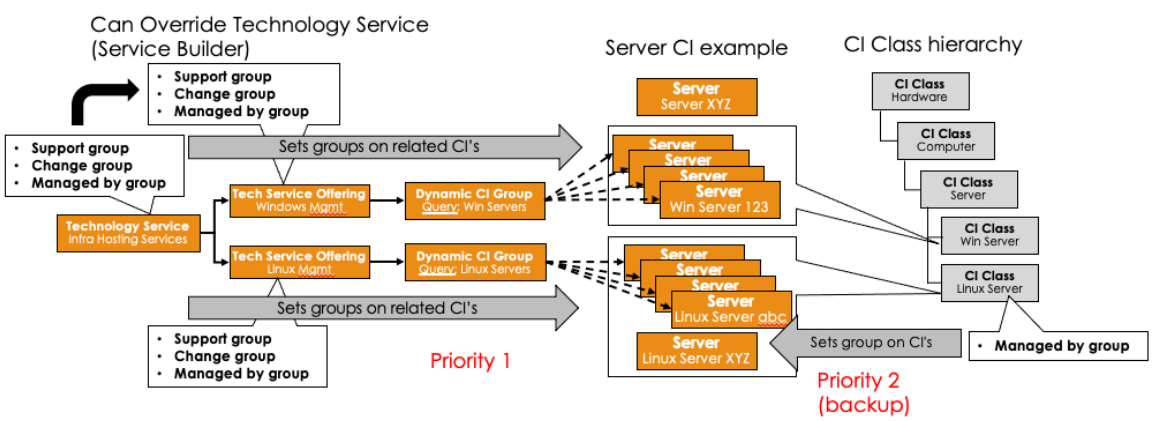
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de synchronisation des attributs d'affectation de groupe

Remarque :
Le *Managed by Group* paramètre identifie le groupe qui gère une classe CI (en s'assurant qu'elle est complète et correcte). Il peut s'agir ou non du même groupe que celui qui répare un CI individuel.

- Synchroniser les groupes d'utilisateurs pour une offre de gestion des technologies : Définissez directement les attributs **Groupe de support**, **Groupe de changement** ou **Géré par groupe** dans un Offre de gestion des technologies. Les paramètres sont appliqués à tous les CI associés au Offre de gestion des technologies.
- Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI: Définissez l'attribut **Géré par groupe** pour une classe spécifique dans le Gestionnaire de classe CI. Le champ **Géré par groupe** de tous les CI de la classe sera renseigné en fonction de la valeur spécifiée dans le Gestionnaire de classe CI. Avec cette méthode, le paramètre **Géré par groupe** n'est appliqué qu'aux CI qui ne sont pas associés à un Offre de gestion des technologies. Pour les CI gérés par un Offre de gestion des technologies, le champ **Géré par groupe** est d'abord synchronisé avec son groupe de CI dynamique. Le champ est ensuite synchronisé avec les CI du groupe de CI dynamique, en écrasant l'entrée du Gestionnaire de classe CI. pour obtenir des instructions, reportez-vous à la section Synchroniser les groupes d'utilisateurs pour une offre de gestion des technologies.
- Utiliser le groupe de support et le groupe chargé de la modification : en utilisant des groupes de CI dynamiques, la synchronisation des données vous permet de gérer des données qui ne peuvent pas être détectées. Les valeurs des champs **Groupe de support** et **Groupe chargé de la modification** (précédemment appelé **Groupe d'affectation**) de la table cmdb_ci sont synchronisées avec leurs groupes de CI dynamiques connexes et avec tous les CI contenus dans cet objet de groupe de CI dynamique.

Synchronisation des données de l'équipe



Information associée

Gestionnaire de classe de CI

Synchroniser les groupes d'utilisateurs pour une offre de gestion des technologies

Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI

Synchronisez les attributs d'affectation de groupe sur des classes CI entières et des CI individuels à l'aide du Gestionnaire de classe CI.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et itil_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le *Managed by Group* paramètre identifie le groupe qui gère une classe CI (en s'assurant qu'elle est complète et correcte). Il peut s'agir ou non du même groupe que celui qui répare un CI individuel.

Vous pouvez rationaliser l'approbation des politiques du gestionnaire de données CMDB en renseignant l'attribut *Manage by Group* des CI que vous prévoyez de cibler dans les politiques. Utilisez pour Gestionnaire de classe CI renseigner l'attribut d'une classe entière en une seule opération de synchronisation. Si l'attribut *Managed by Group* n'est pas renseigné pour un CI, le processus d'approbation est dirigé vers l'administrateur.

Définissez l'attribut **Géré par groupe** pour une classe spécifique dans le Gestionnaire de classe CI. Le champ **Géré par groupe** de tous les CI de la classe sera renseigné en fonction de la valeur spécifiée dans le Gestionnaire de classe CI. Avec cette méthode, le paramètre **Géré par groupe** n'est appliqué qu'aux CI qui ne sont pas associés à un Offre de gestion des technologies. Pour les CI gérés par un Offre de gestion des technologies, le champ **Géré par groupe** est d'abord synchronisé avec son groupe de CI dynamique. Le champ est ensuite synchronisé avec les CI du groupe de CI dynamique, en écrasant l'entrée du Gestionnaire de classe CI.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI**.
2. Sélectionnez **Hiérarchie** pour développer la liste des classes CI, sélectionnez une classe pour laquelle afficher les détails, puis sélectionnez **Informations de base**.
3. Spécifiez la valeur de l'attribut **Géré par le groupe** et sélectionnez **Enregistrer**.
4. Pour vérifier le changement, sélectionnez **Liste de CI**.
   Le changement doit être appliqué à l'attribut **Géré par le groupe** de tous les CI de la classe, sauf s'ils sont associés à un Offre de gestion des technologies. Le changement est appliqué uniquement aux CI de la classe et non aux sous-classes d'un CI.

Example:

Dans cet exemple, vous définissez un groupe d'utilisateurs qui peut gérer tous les CI appartenant à la classe **Linux Server** :

1. Accédez à et Gestionnaire de classe CI sélectionnez la classe de **serveur Linux** dans la liste.
2. Sélectionnez **Informations de base** et, dans l'attribut **Géré par groupe** , sélectionnez **sys_user_group** , puis **Enregistrer**.
3. Pour vérifier que l'attribut a été mis à jour, sélectionnez **Liste de CI** et accédez à la classe de serveur Linux. Vous verrez que l'attribut **Géré par le groupe** a été mis à jour sur **sys_user_group**.

Information associée

Synchronisation des attributs d'affectation de groupe

Synchroniser les groupes d'utilisateurs pour une offre de gestion des technologies

Synchroniser les groupes d'utilisateurs pour une offre de gestion des technologies

Synchronisez les attributs d'affectation de groupe sur des classes CI entières et des CI individuels en créant un groupe de CI dynamique à utiliser par un Offre de gestion des technologies.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et itil_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

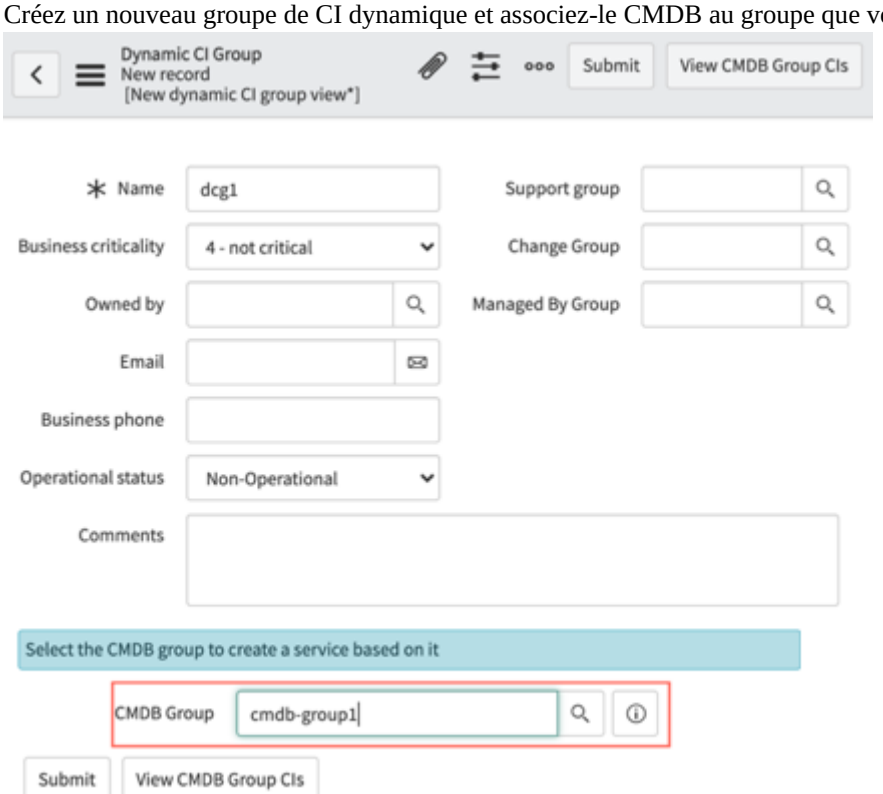
Définissez directement les attributs **Groupe de support**, **Groupe de changement** ou **Géré par groupe** dans un Offre de gestion des technologies. Les paramètres sont appliqués à tous les CI associés au Offre de gestion des technologies.

Outre la méthode décrite dans cette procédure, vous pouvez utiliser le Gestionnaire de classes de CI pour définir n'importe quelle valeur de propriété de CI. Si la valeur **Groupe de support**, **Groupe de changement** ou **Groupe géré par** est définie dans le Offre de gestion des technologies, la valeur spécifiée par le Offre de gestion des technologies a priorité.

Remarque :
Le *`Managed by Group`* paramètre identifie le groupe qui gère une classe CI (en s'assurant qu'elle est complète et correcte). Il peut s'agir ou non du même groupe que celui qui répare un CI individuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Groupes CMDB** et créez un nouveau CMDB groupe.
   Pour plus d'informations, consultez les groupes CMDB .
2. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Groupes de CI dynamiques**.
3. Créez un nouveau groupe de CI dynamique et associez-le CMDB au groupe que vous avez créé.



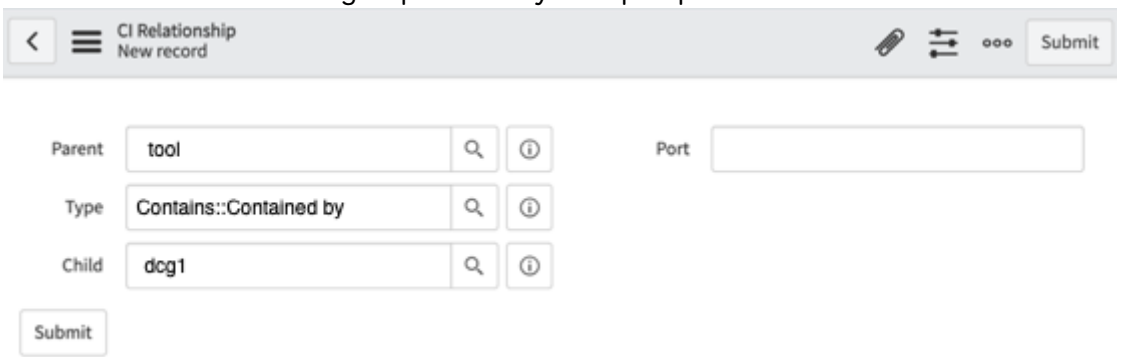
Consultez la rubrique Domaine Prestation de services dans le modèle CSDM pour plus d'informations sur les groupes de CI dynamiques.

4. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Offre de service technique** et créez un fichier Offre de gestion des technologies.
   Pour Domaine Prestation de services dans le modèle CSDM plus d'informations sur Offres de gestion des technologies.
5. Accédez à la table **Relations** CI, sélectionnez **Nouveau**, puis entrez les valeurs suivantes :

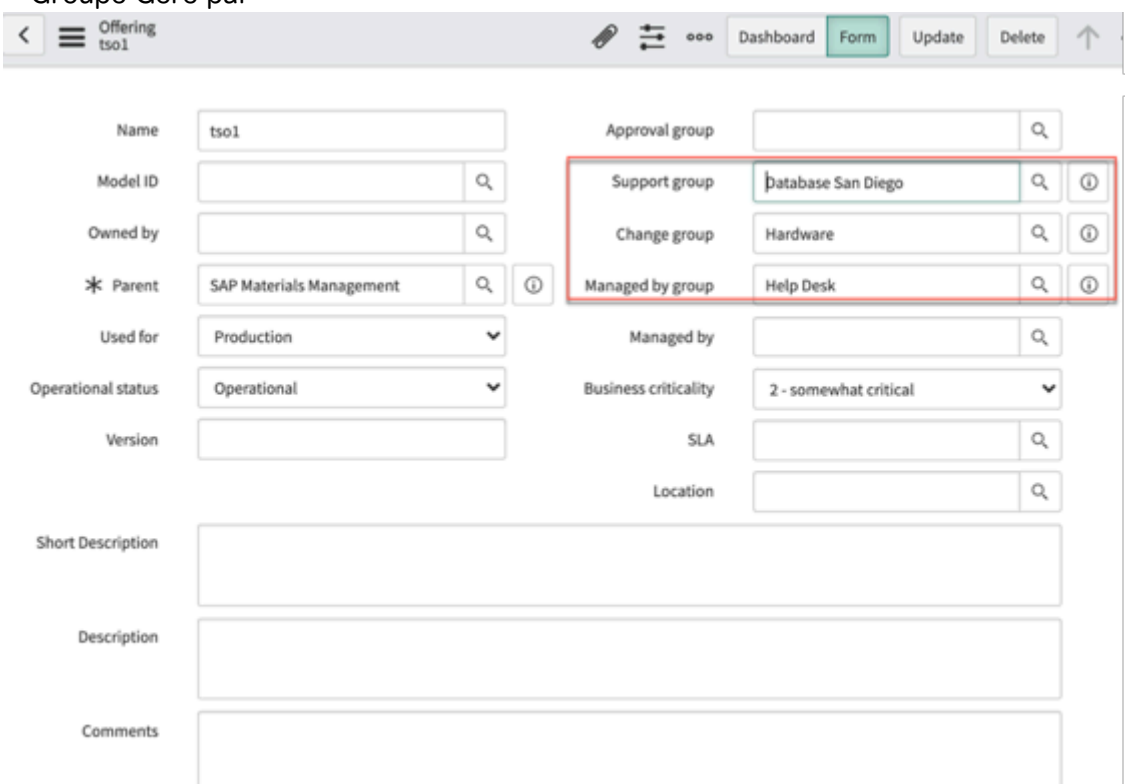
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Parent** : sélectionnez le Offre de gestion des technologies que vous avez créé.
- **Enfant** : sélectionnez le groupe de CI dynamique que vous avez créé.



6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez créé une relation entre le Offre de gestion des technologies et le groupe de CI dynamique.
7. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Offre de service technique** et ouvrez le Offre de gestion des technologies que vous avez créé.
8. Saisissez les valeurs dans les champs suivants :
   - Groupe de support
   - Modifier le groupe
   - Groupe Géré par



9. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Un message confirme que la synchronisation des données a été activée pour les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Les valeurs que vous avez spécifiées sont appliquées au groupe de CI dynamique connexe et à tous les CI associés.

> **Remarque :**
> Si un nouveau CI est ajouté à la classe, les données ne seront synchronisées qu'une fois la tâche de synchronisation des données planifiée CSDM terminée. Si vous devez synchroniser les données immédiatement, accédez à **Travaux planifiés** > **Synchronisation des données CSDM** et sélectionnez **Exécuter**.

Étape d'implémentation de CSDM : base

À l'étape Fondation de l'implémentation CSDM du cadre de travail, vous préparez les données référentielles qui permettent d'établir des rapports précis pour soutenir les bonnes décisions commerciales. Utilisez les système-de-base tables lorsque vous commencez à implémenter le CSDM pour tirer le meilleur parti de vos ServiceNow produits et du ServiceNow AI Platform.

Avantages de la préparation des données à l'étape Fondation

La base de tout modèle de données correct est constituée par les données de base référencées dans l'ensemble du modèle.

- Les système-de-base tables de la CMDB table servent de base à de nombreux ServiceNow AI Platform produits.
- Les tableaux aident votre organisation à s'aligner sur les exigences de génération de rapports à un stade précoce afin d'accélérer la valeur que vous tirez desServiceNow AI Platform produits. Vous pouvez réduire ou éliminer les tâches de reprise coûteuses nécessaires pour vous aligner sur les exigences de reporting.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape Fondation

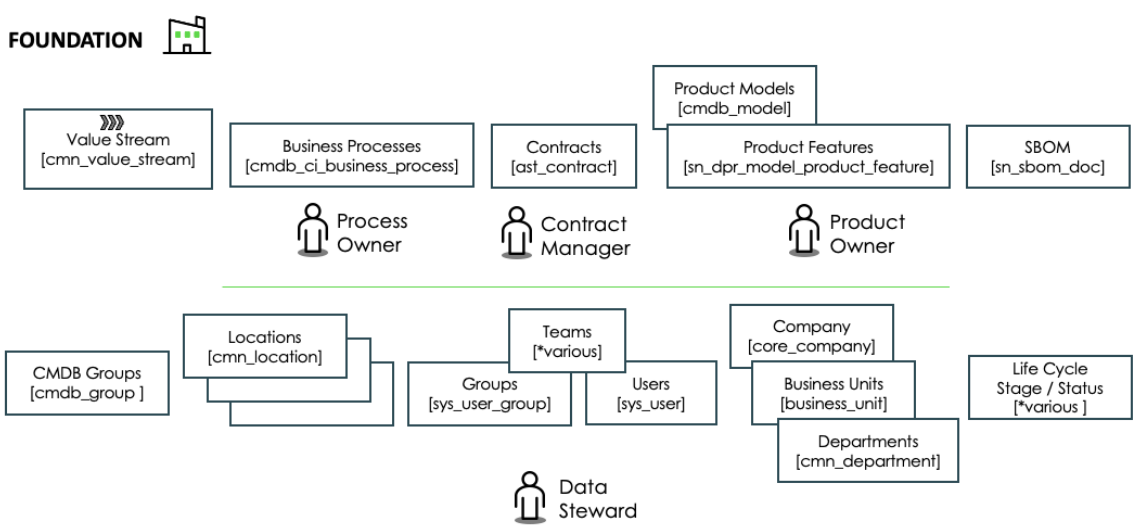


Table Processus business [cmdb_ci_business_process]

Un processus d'entreprise a un début et une fin bien définis. Des exemples de processus commerciaux dans le secteur bancaire sont le processus d'intégration des clients et le processus de vérification de crédit. Chaque processus business peut avoir des niveaux de criticité et d'impact. Les processus business sont stockés dans la table cmdb_ci_business_process.

Table des contrats [ast_contract]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Contrat identifie les accords contraignants entre deux parties. Lorsque vous renseignez les services fournis par les fournisseurs dans le , tenez compte du rôle que jouent les contrats lors de l'évaluation des accords sur les niveaux de CMDB service (SLA).

Table du modèle de produit [model_id]

La table Modèle de produit [model_id] identifie les types uniques de produits que votre organisation développe ou consomme. Lorsque vous regroupez les actifs et les CI par modèle de produit, vous unifiez et associez les CI qui font partie du même produit digital et des mêmes portefeuilles de produits. Le regroupement des actifs et des CI par modèle de produit peut vous aider à planifier des projets, à surveiller les coûts et à rationaliser vos données. Discovery peut renseigner les modèles de produits tangibles/physiques une fois qu'ils sont opérationnels, mais d'autres types de modèles de produits nécessitent une planification de la part des propriétaires de produits.

Utilisez la tâche *`d'affectation de modèle de produit CSDM`* pour générer automatiquement un Modèle de produit enregistrement (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel) pour chaque CI logique qui n'est pas encore associé à un Modèle de produit. Les modèles de produits sont idéaux pour associer des CI qui font partie d'un seul produit numérique. Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

CMDB Table de groupe [cmdb_ci_query_based_service]

La CMDB table Groupe identifie une collection de CI en fonction des résultats des requêtes enregistrées du générateur de requêtes, des requêtes codées ou des entrées manuelles.

CMDB Les groupes sont des éléments essentiels des groupes de CI dynamiques et de la gestion stratégique des CI. Décidez à l'avance de la façon dont vous souhaitez signaler les informations de CI et de la façon dont vous souhaitez surveiller les CI. Ces décisions affectent la façon dont vous créez les CMDB groupes. Pour les processus de changement et d'incident, il existe deux comportements d'analyse d'impact distincts pour les groupes de CI dynamiques. Consultez Correspondance de l'utilisation des groupes de CI dynamiques avec le type de service.

Nomenclatures logicielles (SBOM)

Une nomenclature logicielle est l'ensemble des composants d'un logiciel. Cyclone DX est pris en charge.

Table d'emplacement [cmn_location]

La table Emplacement identifie uniquement les emplacements géographiques. Vous pouvez créer une hiérarchie des données d'emplacement à l'aide de l'attribut *`Parent`* . La hiérarchie peut inclure des entrées qui correspondent à vos besoins de génération de rapports. Par exemple, vous pouvez remplir la table d'emplacement comme suit

Les attributs d'emplacement de votre organisation

Pour inclure plus de détails dans les rapports, vous pouvez étendre la table Emplacement pour inclure des étages, des salles et même des centres de données. Avec des options de hiérarchie, des données sources fiables et vos exigences en main, vous pouvez créer des emplacements qui répondent à vos besoins futurs en matière de reporting.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de groupe [sys_user_group]

La table Groupe identifie les ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les groupes peuvent effectuer des tâches telles que l'approbation de demandes de changement, la résolution d'incidents, la réception de notifications par e-mail ou l'exécution de tâches de commande de travaux. Les groupes utilisent également les données référentielles dans pour CMDB identifier la façon dont les CI sont gérés (par exemple, le groupe géré par) et pris en charge (par exemple, le groupe de support). Toutes les règles métier, les règles d'affectation, les rôles système ou les attributs qui font référence à un groupe s'appliquent automatiquement à tous les membres de ce groupe.

Remarque :
Le `Managed by Group` paramètre identifie le groupe qui gère une classe CI (en s'assurant qu'elle est complète et correcte). Il peut s'agir ou non du même groupe que celui qui répare un CI individuel.

Table de l'utilisateur [sys_user]

La table Utilisateur identifie les personnes et les applications qui ont accès à votre ServiceNow instance. Vous pouvez organiser les utilisateurs en groupes associés aux tables Entreprise, Unité business et Département.

Structure organisationnelle

Les tables de structure organisationnelle identifient les structures d'entreprise internes ainsi que les clients, fabricants et fournisseurs externes.

Table de la société [core_company]

La table Société est renseignée avec les entités juridiques des sociétés. Les entités peuvent être internes (votre organisation) ou externes. Vous pouvez utiliser l'attribut Parent pour créer une hiérarchie. Tenez compte des entités juridiques dont vous avez besoin pour la génération de rapports lorsque le CMDB est renseigné.

- Les entrées internes doivent se concentrer sur une hiérarchie d'entités juridiques plutôt que sur une hiérarchie d'unités opérationnelles au sein d'une entité juridique.
- Les entrées externes sont identifiées par un marqueur vrai ou faux. Le marqueur Client identifie vos clients externes.

  Le marqueur Fabricant identifie les entreprises qui créent les produits que vous consommez. Une organisation interne peut être un fabricant.

- Le marqueur Fournisseur identifie les organisations qui fournissent les produits que vous achetez. Une organisation interne peut être un fournisseur.

Table d'unité business [business_unit]

La hiérarchie de votre entreprise est renseignée dans la table Unité business avec une référence à la société mère. Une unité business est une partie de votre organisation responsable d'opérations spécifiques, telles que les finances, les ressources humaines (RH) ou l'informatique. Une hiérarchie au sein d'une unité business est courante. Pour les grandes organisations multinationales, vous pouvez avoir des unités commerciales qui identifient les opérations régionales indépendantes et les opérations spécifiques dans la région.

Table du département [cmn_department]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Département comprend un niveau de détail plus fin sur une unité business. La table Département vous offre un autre moyen de classer les utilisateurs, les groupes, les actifs et les CI.

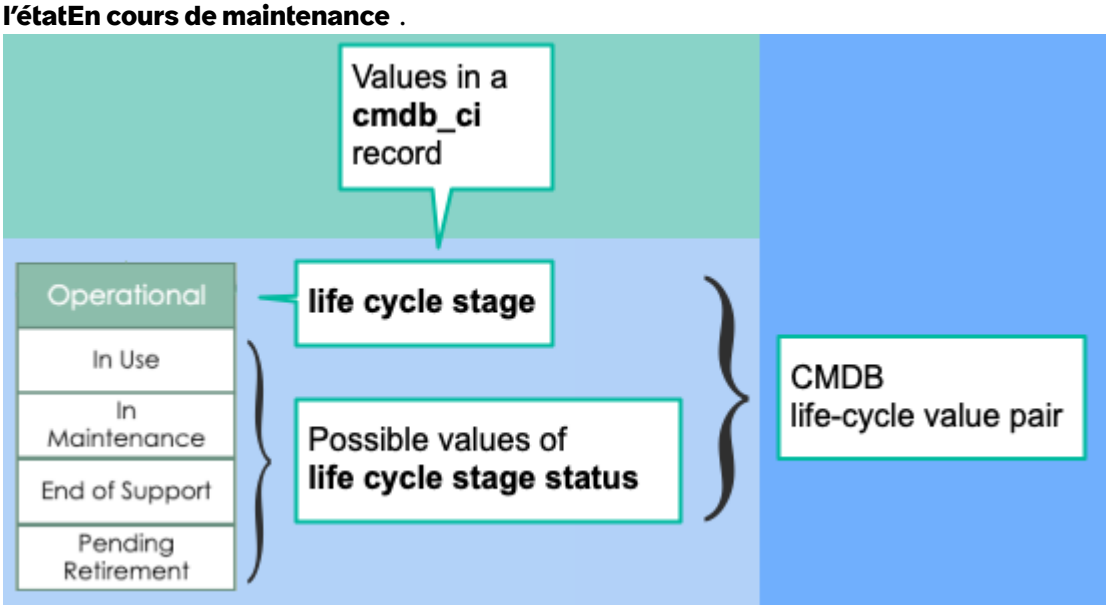
Tables du cycle de vie

CSDM Paires de valeurs du cycle de vie suivre les cycles de vie des produits, des actifs, des contrats, des CI, des emplacements et d'autres objets. L'utilisation cohérente des valeurs standard vous aide à suivre les objets tout au long de leurs transitions dans le temps. Le reporting peut donc refléter fidèlement les états réels des CI : utilisation, disponibilité, fin de support, etc.

La norme CSDM Paire de valeurs du cycle de vie couvre toutes les phases du cycle de vie d'une instance de produit.

- A *`life cycle stage`* est l'une des grandes phases par lesquelles passe un CI, par exemple de la création ou de l'acquisition à l'exploitation, puis peut-être à la fin de vie.
- *`life cycle stage status`* est l'état particulier d'un CI dans son étape actuelle du cycle de vie.

Par exemple, un CI tangible/physique à l'étape **Opérationnel** peut changer d'état d'étape au fil du temps, passant de **En cours d'utilisation** à **En cours de maintenance** puis à **Fin de support**. Un CI tangible/physique différent peut passer de **En cours d'utilisation** à Fin de support sans jamais avoir été à **l'étatEn cours de maintenance** .



Remarque :
La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (tangible/physique, document et contrat, emplacement, et ainsi de suite) pour déterminer les valeurs *`d'état de l'étape du cycle de vie`* disponibles pour chaque étape du cycle de *`vie`*.

Pour tirer pleinement parti des normes du cycle de CSDM vie, vous pouvez mapper les données d'état héritées au Paires de valeurs du cycle de vie. Consultez Activation de la synchronisation du cycle de vie de l'héritage vers l'actif.

Les actifs suivants peuvent être utilisés Paires de valeurs du cycle de vie:

- Cycle de vie des entités de produits
- Cycle de vie des CI tangibles/physiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cycle de vie des entités intangibles/logiques
- Cycle de vie des entités de documents et de contrats
- Cycle de vie des entités d'emplacement

Regardez la vidéo : Discussion sur le produit et le ServiceNow Communitycycle de vie CSDM V4

Étape d'implémentation de CSDM : ramper

Dans l'étape d'analyse, vous travaillez sur système-de-base CMDB les tables associées à Gestion des services IT (ITSM).

Avantages des opérations que vous effectuez à l'étape d'exploration

- Les opérations fournissent les exigences minimales CMDB en matière de soutien pour Gestion des incidents et Gestion des changements.
- La configuration APM est plus rapide, car vos données d'application d'entreprise se trouvent au bon endroit dans le CMDB.
- Les opérations constituent la base de l'utilisation DevOps , car vos données de composant SDLC sont renseignées et prêtes à être associées à vos applications.
- Mappage des services est prêt à l'emploi pour mapper les points d'entrée, car vos données d'instance de service sont renseignées.
- Les opérations jettent les bases de l'utilisation TPM des détails du risque, une aptitude de APM.

Ces opérations vous préparent à gérer et à surveiller les cycles de vie et les versions des technologies sous-jacentes des applications d'entreprise de votre entreprise.

Ces données vous permettent d'identifier les logiciels obsolètes ou à risque à l'aide APM de et Mappage des servicesGestion des actifs logiciels de (SAM) Professional.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape d'analyse

Important :
Les futurs produits et améliorations de produit dépendent des données que vous préparez dans chacune des tables.

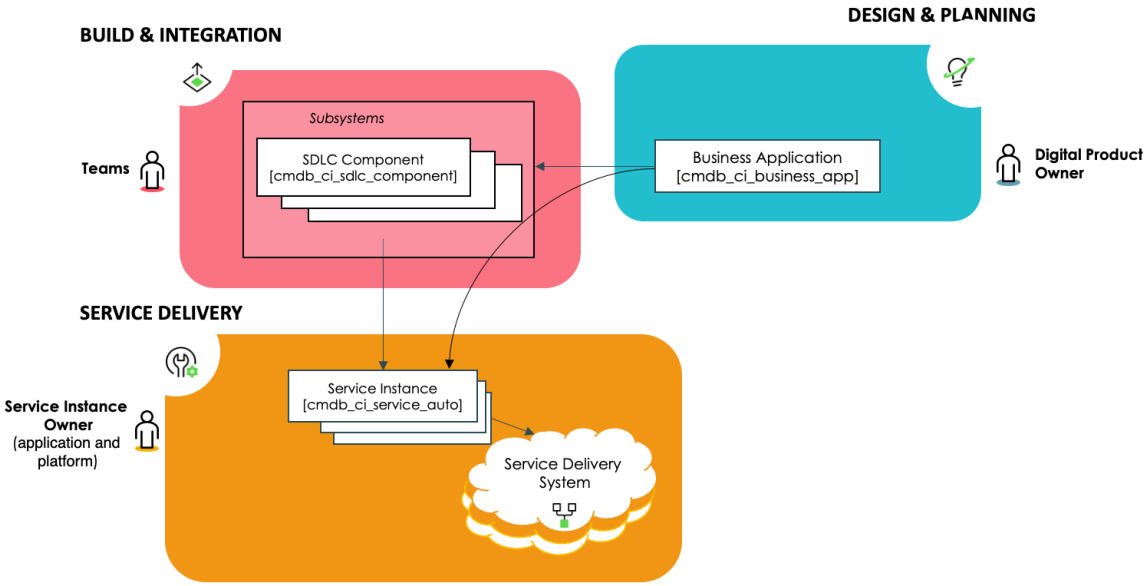
Au cours de cette étape, vous travaillez sur les tables suivantes système-de-base CMDB :

- Table d'application d'entreprise [cmdb_ci_business_app]
- Table des services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered].
- Table d'application [cmdb_ci_appl] (détectable)
- Serveur/hôte (détectable)

Remarque :
Certaines des classes que vous implémentez à cette étape sont des CI logiques. Les CI logiques ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle** peuvent ne pas faire référence à Modèle de produit des enregistrements (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel). Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produit. Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Commencez par vous concentrer sur les applications et les données relatives aux applications dans ces zones et tables :

Table d'application d'entreprise [cmdb_ci_business_app]

Une application d'entreprise est une système-de-base CMDB table qui stocke votre inventaire, votre portefeuille des applications et leurs métadonnées.

Remarque :
Étant donné que cette table contient des données conceptuelles et non des CI opérationnels, elle n'est pas utilisée par ITSM Gestion des incidents les processus ou Gestion des problèmesGestion des changements les processus.

Table de composant SDLC [cmdb_ci_sdlc_component]

Un composant SDLC est un CI qui représente un effort de développement unique du code. Il représente des parties d'une application métier ou d'un produit numérique plus vaste, décomposées en ses composants développés individuellement. En d'autres termes, le composant SDLC est un élément logiciel d'une application ou d'une technologie plus vaste. Les enregistrements du CI du composant SDLC dans la table Composant SDLC [cmdb_ci_sdlc_component] permettent DevOps au produit de fournir des options améliorées pour la visualisation et la gestion de votre pipeline de développement d'applications.

Cette table représente la partie logicielle ou l'élément d'un ensemble plus vaste pour les applications et l'infrastructure. Les documents connexes peuvent servir de détails représentatifs du développement. Il peut être utilisé si vous avez besoin d'identifier la stratification d'une application d'entreprise ou d'un produit numérique.

Remarque :
Étant donné que cette table contient des données logiques et non des CI opérationnels, elle n'est pas utilisée par ITSM Gestion des incidents des processus ou Gestion des problèmesGestion des changements des processus.

Table d'instances de (service d'application appelé avant CSDM la version 5) service [cmdb_ci_service_auto]

L'instance de service correspond généralement au système qu'un appelant identifie lorsqu'il signale un problème avec une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une instance de service mappée est une table qui identifie l'application d'entreprise connexe en cours d'utilisation système-de-base CMDB . L'instance de service relie tous les éléments du CSDM groupe où les applications sont présentes.

Vous pouvez avoir plusieurs instances de service représentant chaque déploiement en fonction de l'environnement (développement, assurance qualité, production) et de l'emplacement ou de la géographie (Amérique du Nord, Asie-Pacifique).

Étant donné que les instances de service sont de nature logique, elles doivent utiliser l'option Logique Paires de valeurs du cycle de vie. Les instances de service suivent les mêmes directives de cycle de vie que tout autre CI logique.

Consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

Table d'application [cmdb_ci_appl]

Une application est une système-de-base CMDB table qui représente l'instance détectable d'une application : code lié à un processus en cours d'utilisation sur un hôte. Cette table n'est pas un inventaire de vos applications. En raison du niveau élevé de complexité impliqué, n'essayez pas de remplir manuellement la table d'application. Découverte Crée et maintient cette table.

> **Important :**
> La table des applications [cmdb_ci_appl] n'est pas un inventaire ou un portefeuille de vos applications. Ne commettez pas l'erreur de stocker les détails des applications gérées dans la table des applications. Ces détails (objets d'inventaire ou de portefeuille des applications) appartiennent à la table Application d'entreprise (comme documenté dans Domaine Conception et planification dans le modèle CSDM).

L'application peut être identifiée comme la cause première d'un incident. Toutefois, si vous n'utilisez Gestion des événements pas , l'application peut ne pas être la cause initiale.

Si vous utilisez Découverte, les applications sont automatiquement associées à leur hôte, ce qui fournit une hiérarchie d'impact des applications serveur à hôte.

Étape d'implémentation de CSDM : marche

À l'étape Walk, vous identifiez et renseignez les CI et les applications d'infrastructure réseau pris en charge par les équipes techniques de votre organisation.

Avantages des opérations que vous effectuez dans l'étape Marche

Gestion des CI d'infrastructure détectés

Les opérations facilitent la gestion des CI d'infrastructure détectés. Vous pouvez gérer manuellement les métadonnées sur ces CI, par exemple le groupe de support et le groupe d'approbation technique. En identifiant le Offre de gestion des technologies qui gère les CI, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Configurez l'instance pour renseigner et synchroniser ces métadonnées sur les objets enfants associés.
- Éliminez l'effort manuel de gestion des métadonnées sur des milliers de CI.

Afficher les CI pris en charge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les opérations établissent une vue des CI pris en charge par les équipes techniques de votre organisation.

Vous pouvez afficher les affectations de support spécifiques, que vous pouvez modifier selon vos besoins en fonction de votre structure de support, des accords de niveau opérationnel (OLA) et des engagements.

En outre, cette vue vous permet d'officialiser votre processus pour la prise en charge des applications et des propriétaires de technologie.

Préparez-vous pour Gestion des portefeuilles de services

Les opérations constituent la base de l'utilisation Gestion des portefeuilles de services de (Gestion des portefeuilles de services).

Vous pouvez commencer à utiliser Gestion des portefeuilles de services plus rapidement parce que vos données de service sont au bon endroit.

Utiliser le catalogue de demandes

Les opérations vous permettent de commander des offres de service technologique via le catalogue de demandes. Vous pouvez également automatiser la commande de certaines offres pour améliorer le workflow de demande et mettre à jour ou créer des CI connexes. Les catalogues sont décrits en détail dans .Catalogue de services

Remarque :
Le catalogue de demandes n'est pas une CMDB table.

Préparer pour ITOM les produits

Les opérations constituent la base des Information Technology Operations Management produits (ITOM), tels que Mappage des services et Découverte.

Activer l'automatisation

Les opérations permettent des méthodes plus automatisées de regroupement des CI pour l'identification et la gestion par Offres de gestion de la technologie.

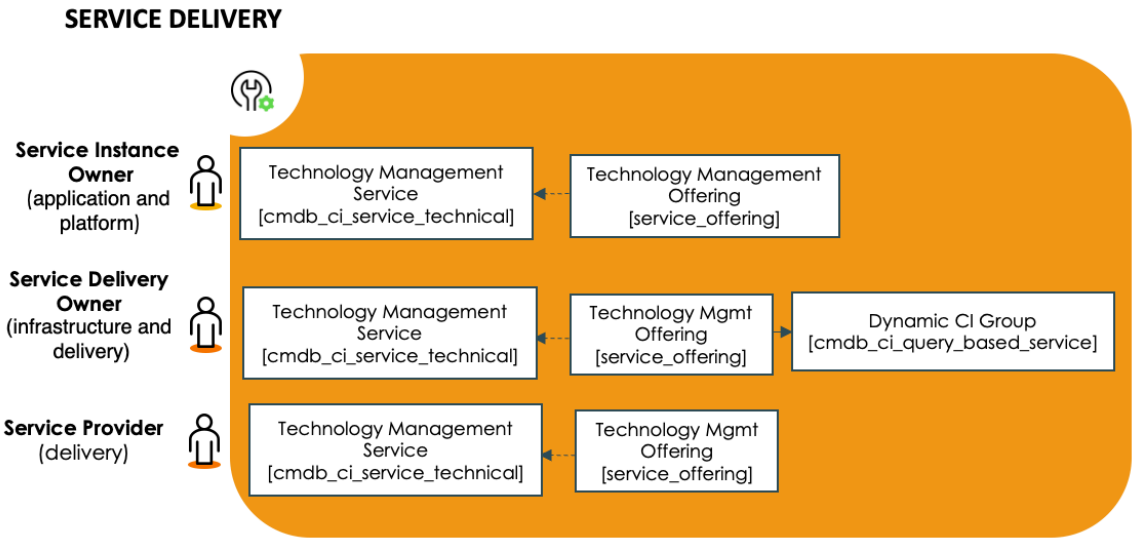
Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape de remontée

L'étape de remontée comprend système-de-base CMDB des tables qui identifient le fournisseur de technologie.

Remarque :
Certaines des classes que vous implémentez à cette étape sont des CI logiques. Les CI logiques ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle** peuvent ne pas faire référence à Modèle de produit des enregistrements (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel). Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produit. Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Service de gestion de la technologie Table [cmdb_ci_service_technical] (anciennement Service technique), ou [cmdb_query_based_services] pour Gestion des événements

La table cmdb_ci_service_technical a une classification de service « service technique ». Ce système-de-base CMDB tableau identifie le fournisseur de la technologie utilisée par votre entreprise.

Offre de gestion de la technologie Table [service_offering]

A Offre de gestion des technologies est une offre de service dont la classification de service est « service technique ». Offres de gestion de la technologie peut être divisé comme suit :

- Emplacement et géographie
- Environnement (production ou non-production)
- Tarification
- Disponibilité
- Groupe de support (pour Gestion des incidents)
- Groupe d'agrément technique (pour Gestion des changements)
- Options d'emballage (engagements)

Le Offre de gestion des technologies provient du service, en fonction de la façon dont le parent répond à un besoin technique spécifique. Chaque opérationnel Service de gestion des technologies doit être associé à au moins un Offre de gestion des technologies.

Remarque :
Offres de gestion des technologies Tous ne doivent pas nécessairement être liés à des applications ou à des CI d'infrastructure. Les fournisseurs de services gérés peuvent fournir des Offres de gestion des technologies.

Table de groupe de CI dynamique [cmdb_ci_query_based_service]

Un groupe de CI dynamique est une collection de CI basée sur les résultats des requêtes enregistrées du générateur de requêtes, des requêtes codées ou des entrées manuelles. Le générateur de requêtes est décrit dans .Explorer le générateur de requêtes CMDB Pour en savoir plus sur les groupes de CI dynamiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et leur utilisation, reportez-vous à la section Gérer le domaine du portefeuille dans le modèle CSDM.

Étape d'implémentation de CSDM : exécuter

Dans l'étape Exécuter, vous configurez la relation entre une technologie et l'entreprise qui vend et/ou consomme la technologie.

ITSM Considérations pendant l'étape d'exécution

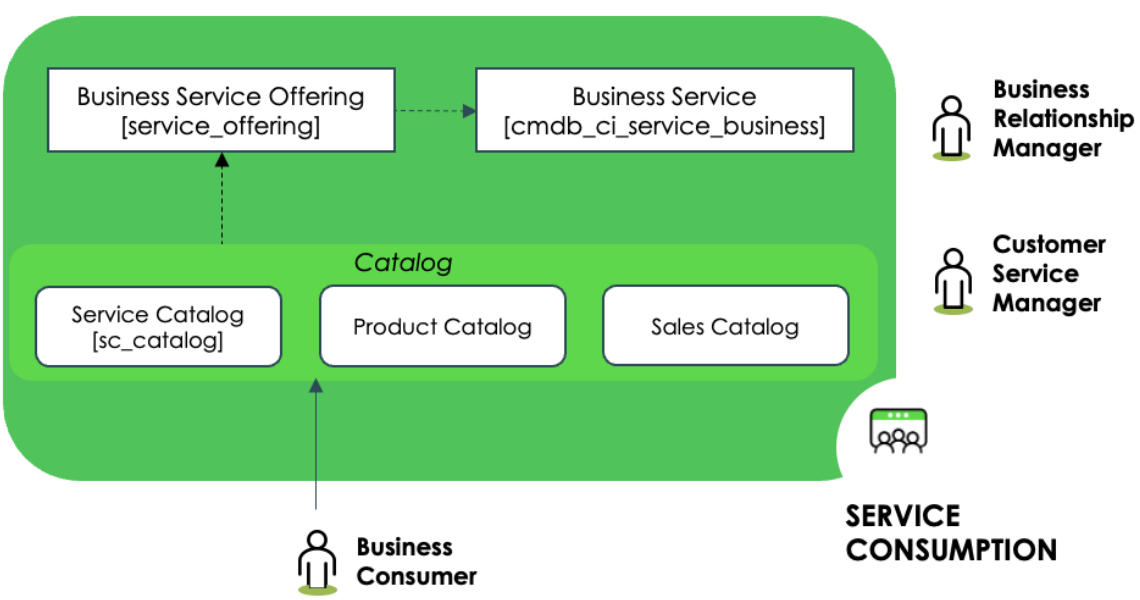
Lorsque vous utilisez ITSM, vous devez comprendre l'impact qu'une technologie peut avoir sur votre entreprise. Par exemple, votre entreprise peut effectuer les actions suivantes :

- Consommez la technologie.
- Vendre la technologie (comme c'est le cas avec Gestion du service client).
- Les deux vendent la technologie et la consomment.

Avantages des opérations que vous effectuez dans l'étape Exécuter

- Les opérations d'étape d'exécution assurent l'évaluation de l'impact pour Gestion des incidents et Gestion des changements. Au sein d'un incident ou d'un changement, vous pouvez identifier l'entreprise impactée, en supposant que des relations existent entre le CI sélectionné et les entreprises impactées.
- Les opérations d'étape d'exécution fournissent une base pour l'utilisation Gestion des portefeuilles de services dans le Gestion de portefeuille digitale (DPM). Les propriétaires de services peuvent surveiller les portefeuilles de services et comprendre les informations relatives au service, notamment les tendances de service, les initiatives d'amélioration, les performances de service et la surveillance des pannes.
- Les opérations d'étape d'exécution fournissent une base pour ITSM les options. Cette base remplit la table « S'abonner par » connexe sur une offre de service afin d'identifier l'entreprise et les abonnés affectés. Les offres de service d'entreprise peuvent identifier les abonnés par utilisateur, société, emplacement, département et groupe.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape d'exécution



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Certaines des classes que vous implémentez à cette étape sont des CI logiques. Les CI logiques ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle** peuvent ne pas faire référence à Modèle de produit des enregistrements (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel). Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produit. Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

Table des portefeuilles de services d'entreprise [service_portfolio]

Remarque :
Le portefeuille des services d'entreprise n'est pas une CMDB table.

Un portefeuille de services d'entreprise n'est pas une CMDB table. Un portefeuille de services d'entreprise est un ensemble hiérarchique de services d'entreprise (produits et services) qui définissent un objectif business.

Table des services d'entreprise [cmdb_ci_service_business]

La table Service d'entreprise est une système-de-base CMDB table. Cette table identifie un objectif business qui utilise (et dépend de) l'infrastructure utilisée par la technologie.

Cette dépendance signifie que le service d'entreprise doit vendre ou consommer cette infrastructure.

Table Offre de service d'entreprise [service_offering] (offre de service classée comme « service d'entreprise »)

Les offres de service d'entreprise constituent le point de départ de la configuration Gestion des portefeuilles de services de . Les offres de service d'entreprise se composent d'un ou de plusieurs engagements de service. Ces engagements de service définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'autres facteurs.

L'offre de service d'entreprise provient du service. L'offre de service d'entreprise est affinée en fonction de la façon dont le parent répond à un besoin technique spécifique.

Chaque service d'entreprise doit avoir au moins une offre de service d'entreprise.

Demander le catalogue

Un catalogue (parfois appelé catalogue de demandes, catalogue de services ou catalogue de demandes de service) est un ensemble de produits métiers et techniques, de services, d'options d'engagement de service et d'offres que les utilisateurs peuvent commander en libre-service. Vous pouvez gérer un catalogue pour présenter vos produits et services disponibles aux utilisateurs sous forme d'éléments de catalogue. Les catalogues sont décrits en détail dans .Catalogue de services

Étape d'implémentation de CSDM : Fly

Lorsque vous atteignez l'étape Fly, vous avez accompli tout ou partie du processus de mise en œuvre du CSDM framework. L'étape de survol complète le processus.

Avantages des opérations que vous effectuez dans l'étape Survol

L'étape Survol est une base pour l'utilisation des APM options

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser les Gestion du portefeuille d'applications options (APM) pour rationaliser vos applications d'entreprise. Posez des questions telles que :

- Dépensez-vous trop pour vos capacités commerciales ?
- Dépensez-vous trop peu pour vos capacités commerciales ?
- Devriez-vous augmenter le montant que vous dépensez pour les capacités commerciales émergentes ?

L'étape Fly est une base pour l'utilisation APM avec Gestion des portefeuilles de services des capacités

Vous pouvez l'utiliser APM avec Gestion des portefeuilles de services des options pour rationaliser vos services d'entreprise et vos offres connexes. Posez des questions telles que :

- Dépensez-vous trop ou trop peu en services ?
- Dépensez-vous trop ou trop peu en services ?
- S'agit-il des bons services par rapport aux capacités émergentes ?

L'étape Survol est une base pour l'utilisation des ITSM options

Utilisez un catalogue de demandes pour associer une offre de service à un élément de catalogue. Vous pouvez également améliorer le workflow de demande pour remplir automatiquement la table « S'abonner par ». Les catalogues de services sont décrits en détail dans la section Catalogue de services.

Remarque :
Le catalogue de demandes n'est pas une CMDB table.

L'étape Vol peut vous aider à gérer les services d'entreprise

Si votre environnement comporte une combinaison de CI de chacun des CSDM domaines, cette étape permet de gérer les services d'entreprise.

L'étape Survol est un moyen d'identifier les types de données qui peuvent être contenues ou utilisées par vos applications d'entreprise

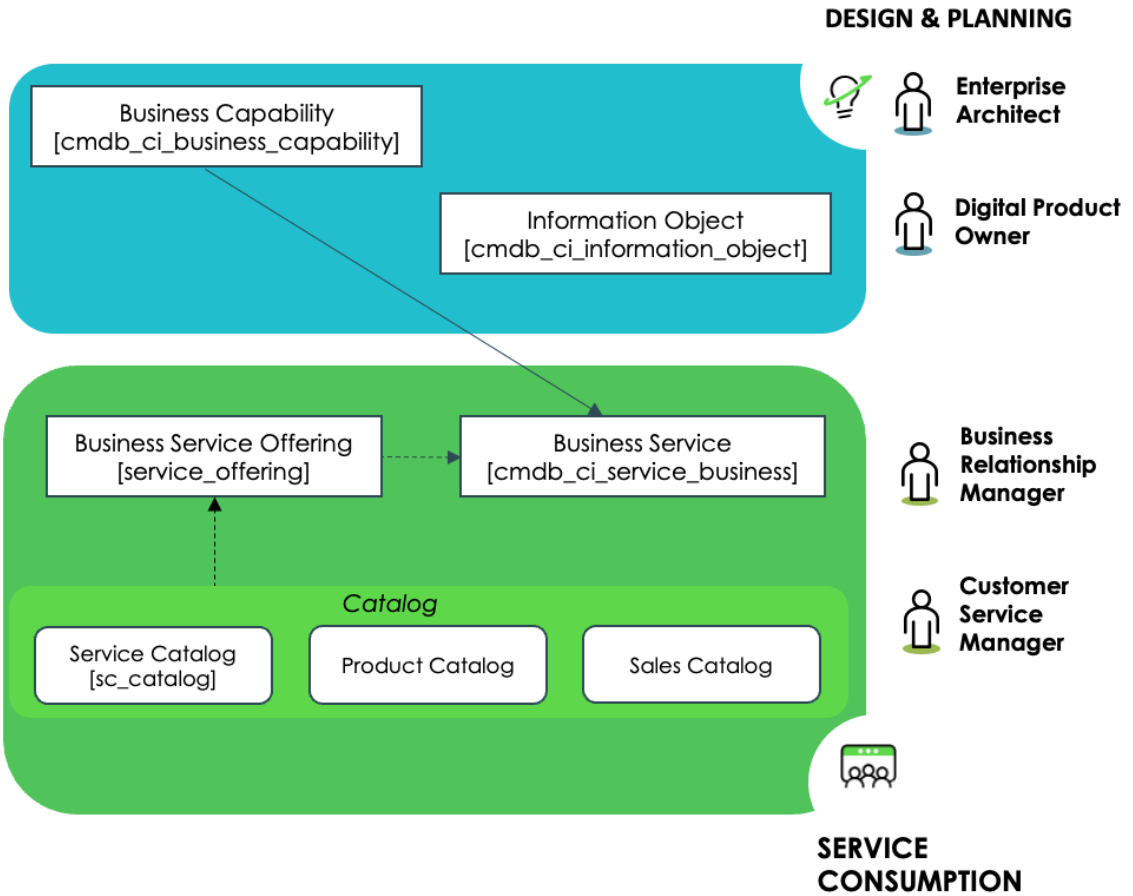
La table d'objets d'informations vous aide à voir le contenu de votre portefeuille d'informations.

Tables sur lesquelles vous travaillez pendant l'étape Survol

Vous atteignez le stade de vol après avoir accompli toutes ou la plupart des étapes précédentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Certaines des classes que vous implémentez à cette étape sont des CI logiques. Les CI logiques ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle** peuvent ne pas faire référence à Modèle de produit des enregistrements (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel). Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produit. Reportez-vous à Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

L'étape de survol complète les aspects restants du cadre de CSDM travail :

Table de Capacité métier [cmdb_ci_business_capability]

Une *option d'entreprise* est une option de haut niveau qui prend en charge un modèle d'entreprise ou remplit une mission pour votre organisation.

Table d'objets d'informations [cmdb_ci_information_object]

Vous capturez les informations sur les actifs en tant qu'objets d'informations. Vous pouvez connecter les objets d'informations à vos applications d'entreprise pour créer un portefeuille des applications que vous pouvez utiliser à tout moment.

Vous pouvez utiliser la table Objet d'informations pour identifier les types de données qu'une application d'entreprise utilise, y compris les données très sensibles telles que :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Informations personnellement identifiables (IPI)
- Données de la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS)
- Données de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)

Les objets d'informations font partie du portefeuille d'informations. Le portefeuille d'informations renvoie aux données suivantes :

- Domaines de données : nombre total d'enregistrements dans le domaine de données [sn_apm_data_domain]. table
- Objets d'informations : nombre total d'enregistrements dans la table Objet d'informations [cmdb_ci_information_object].
- Instances de base de données : nombre total d'enregistrements dans la table Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance].
- Catalogues de base de données : nombre total d'enregistrements dans la table Catalogue de base de données [cmdb_ci_db_catalog].

Important :
Vous devrez peut-être implémenter la table Objet d'informations [cmdb_ci_information_object] dans le cadre d'une étape antérieure. Les besoins de votre entreprise déterminent la bonne étape pour implémenter la table.

Demander le catalogue

Les utilisateurs demandent des services par le biais du catalogue de demandes. Le catalogue de demandes n'est pas une CMDB table. Les catalogues sont décrits en détail dans .Catalogue de services

L'étage de vol comprend ces composants :

- Table des portefeuilles de services d'entreprise [service_portfolio]
- Table des services d'entreprises [cmdb_ci_service_business] ; (service classé comme « service d'entreprise »)
- Table Offre de services d'entreprise [service_offering] ; (offre de service classée comme « service d'entreprise »)

Accéder aux fonctionnalités CSDM

Il CSDM s'agit du modèle de données que les administrateurs doivent suivre lorsqu'ils configurent ServiceNow des produits et des applications. Les normes de définition des éléments de configuration (CI) et des relations entre les CI dans CMDB le garantissent que vos données résident dans les tables appropriées CMDB . Le résultat est une valeur maximale des ServiceNow AI Platform applications.

CSDM modules

Accédez aux modules qui vous aident dans l'implémentation et la gestion des CSDM domaines et de leurs composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

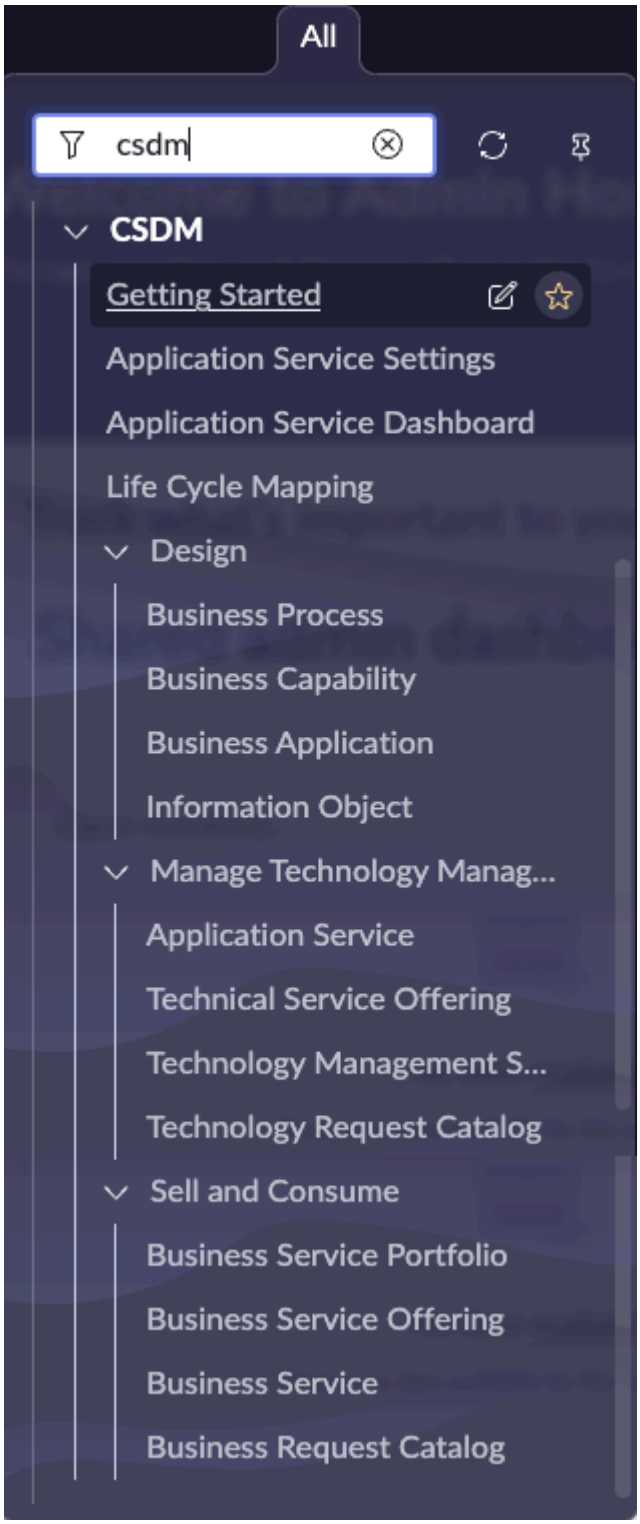


Tableau de bord CSDM Data Foundations

Le tableau de bord des données de base CSDM affiche des indicateurs clés CSDM sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de vos ServiceNow AI Platform produits. Reportez-vous à Tableau de bord CSDM Data Foundations.

Mise en route

Sélectionnez **Mise en route** pour ouvrir la bibliothèque de documentation utilisateur CSDM , la documentation que vous consultez actuellement.

Paramètres de l’instance de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le module Paramètres de l'instance de service pour spécifier les attributs et les relations requis lorsqu'un utilisateur crée une instance de service. Pour en savoir plus, consultez Modifier les attributs et les relations requis pour les services d'application.

Consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

Tableau de bord des instances de service

Le tableau de bord Services d'application vous permet de surveiller et de gérer les instances de service (les instances de service étaient auparavant appelées services d'application) pour vous assurer qu'elles sont entièrement configurées et renseignées dans le CMDB. Reportez-vous à Surveillance et gestion Configuration des paramètres de l'instance de service.

Mappage du cycle de vie

Utilisez le module de mappage du cycle de vie pour spécifier comment les valeurs d'état hérité existantes doivent être converties en CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (`life cycle stage` et `life cycle stage status`). Vous mappez à la fois les valeurs d'état hérité d'actif et de CI vers Paires de valeurs du cycle de vie. Reportez-vous à Activation de la synchronisation du cycle de vie de l'héritage vers l'actif.

Conception

Utilisez les tables référencées dans le domaine Conception et planification du CSDM. Consultez Domaine Conception et planification dans le modèle CSDM.

Livraison de service

Utilisez les tables référencées dans le domaine Prestation de services du CSDM. Consultez Domaine Prestation de services dans le modèle CSDM.

Vendre et consommer

Utilisez les tables référencées dans le domaine Consommation de service du CSDM. Consultez Domaine de consommation de service dans le modèle CSDM.

Synchroniser les données pour les groupes « Géré par » et « Changement »

Synchronisation des attributs d'affectation de groupe

Définir le groupe pour un CI ou une classe entière de CI

Synchroniser les groupes d'utilisateurs pour une offre de gestion des technologies

Tableau de bord CSDM Data Foundations

Le tableau de bord des données de base CSDM affiche des indicateurs clés CSDM sur une seule page pour vous aider à tirer pleinement parti de vos ServiceNow AI Platform produits.

Accéder au tableau de bord

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir le tableau de bord :

Accédez à la **Tous** > **Configuration**, puis sélectionnez **Tableau de bord CSDM Data Foundations**

1. Dans Espace de travail CMDB, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Sélectionnez **Gestion** dans la barre de Espace de travail CMDB menus.
3. Sélectionnez **le tableau de bord CSDM Data Foundations** dans la section Optimiser des outils de gestion.

Traduction automatique

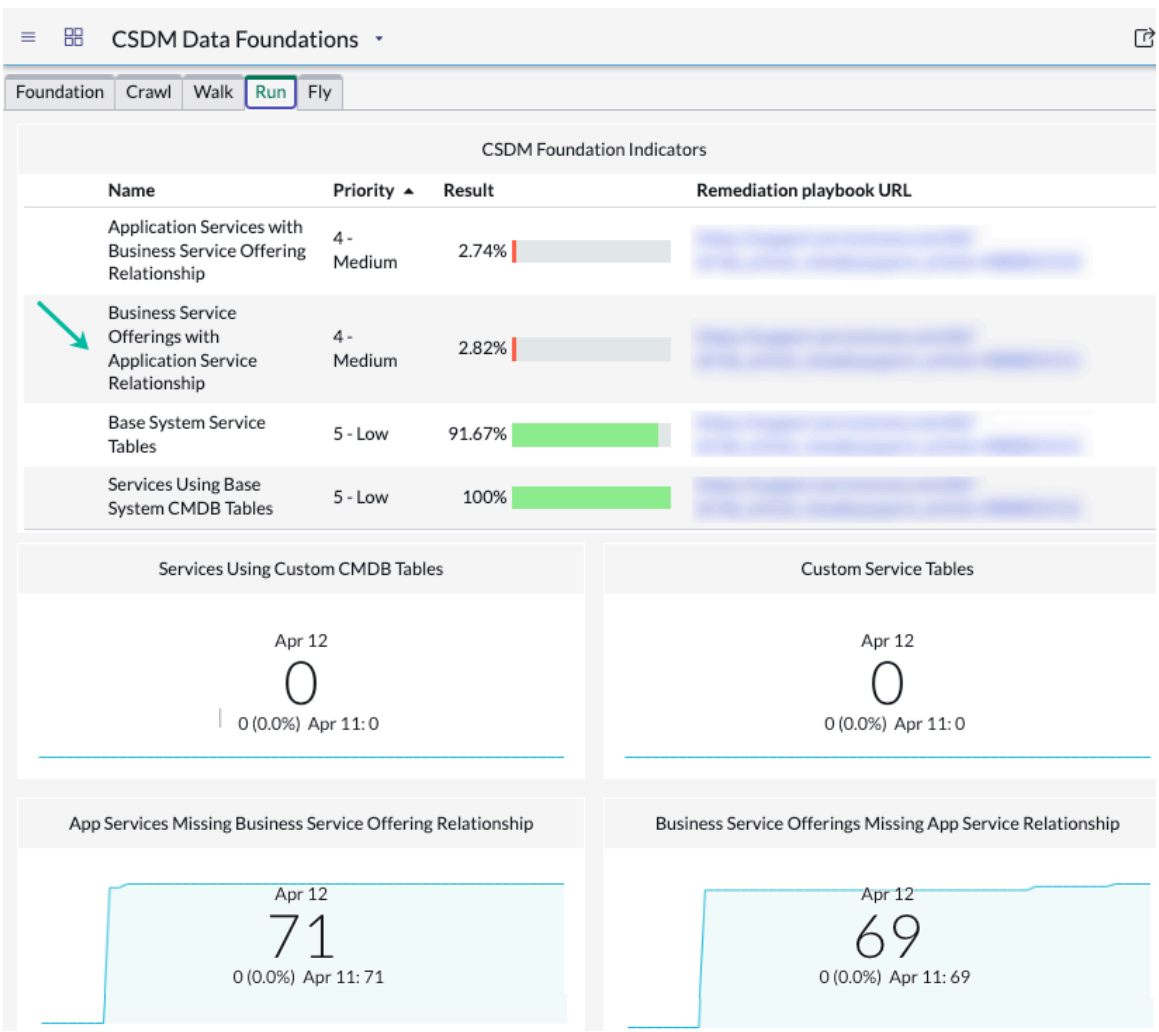
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez l'icône du tableau de bord des changements ( ) pour basculer entre les CSDM tableaux de bord et CMDB .

Exemple

Les rapports de chaque onglet affichent les mesures de données appropriées pour la maturité de l'étape d'implémentation CSDM de votre organisation (base, ramper, marcher, courir et voler). Une étiquette sur chaque rapport identifie la mesure affichée.

Dans cet exemple, un rapport sur l'onglet **Exécuter** indique que plusieurs offres de services d'entreprise n'ont pas les relations requises avec les instances de service. Grâce à ces connaissances, les propriétaires de services peuvent ajouter les relations pour s'assurer que les agents du service clientèle obtiennent des informations complètes sur l'impact des applications en panne.



Onglets sur le tableau de bord

- Les tables du domaine Foundation contiennent des données de base qui sont référencées depuis ou vers des objets dans d'autres CSDM domaines. Avant de pouvoir utiliser ServiceNow des produits, vous devez renseigner les données de base. Reportez-vous à Rapports d'étape « Fondation » sur le tableau de bord CSDM Data Foundations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans l'étape d'analyse, vous travaillez sur système-de-base CMDB les tables associées à Gestion des services IT (ITSM). Reportez-vous à Rapports d'étape « Exploration » sur le tableau de bord CSDM Data Foundations.
- À l'étape Walk, vous identifiez et renseignez les CI et les applications d'infrastructure réseau pris en charge par les équipes techniques de votre organisation. Reportez-vous à Rapports d'étape « Marche » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations.
- Dans l'étape Exécuter, vous configurez la relation entre une technologie et l'entreprise qui vend et/ou consomme la technologie. Reportez-vous à Rapports d'étape « Exécuter » sur le tableau de CSDM bord Data Foundations.
- Lorsque vous atteignez l'étape Fly, vous avez accompli tout ou partie du processus de mise en œuvre du CSDM framework. L'étape de survol complète le processus. Reportez-vous à Rapports d'étape « volants » sur le tableau de CSDM bord Data Foundations.

Gestion des performances de la collecte de données

Le système exécute des travaux planifiés qui collectent des données pour trois CSDM mesures :

- Services d'application qui n'ont pas de relation d'application d'entreprise
- Applications d'entreprise sans relation de service d'application
- Services d'application où la relation avec les applications d'entreprise n'est pas `Utilisé par`

Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.

Information associée

Configurer le tableau de bord Bases des CSDM données

Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards

Surveillance et gestion Configuration des paramètres de l'instance de service

Le tableau de bord Services d'application vous permet de surveiller et de gérer les instances de service (les instances de service étaient auparavant appelées services d'application) pour vous assurer qu'elles sont entièrement configurées et renseignées dans le CMDB.

Travailler dans le tableau de bord

Un rapport sur le tableau de bord, par exemple, peut vous diriger vers une instance de service qui n'est pas configurée avec une méthode de remplissage de service afin que vous puissiez la réparer. Pour plus d'informations sur l'utilisation du tableau de bord, reportez-vous à la section Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

Appliquer CSDM des directives à votre produit — vues de produits

ServiceNow sont conscients de CSDM : ils s'attendent à ce que CMDB les données soient organisées conformément aux CSDM directives et ils bénéficient de cette organisation.

Les rubriques de la section suivante identifient les tables spécifiques CMDB que les produits mettent à jour et à partir desquelles ils obtiennent des données. Les sujets fournissent des instructions pratiques pour la mise en œuvre des CSDM directives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Bref aperçu de la fonction et des avantages du produit.
- CMDB Tables gérées par le produit.
- CMDB Tables utilisées par le produit.
- Mention d'autres produits qui apportent une ServiceNow valeur ajoutée au produit.
- Mention d'autres ServiceNow produits qui bénéficient du produit.
- Cas d'utilisation et exemples.

Les rubriques ne traitent pas des informations suivantes :

- Implémentation du ServiceNow produit.
- La configuration des systèmes qui ne sont pas inclus dans le .système de base De tels systèmes peuvent être mentionnés dans cette vue de produit, mais ils sont hors du champ d'application.
- Utilisation d'autres ServiceNow produits, tels que Gestion des services IT (ITSM), Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) et Gestion des opérations IT (ITOM).

Remarque :
Un CSDM cas d'utilisation peut avoir un ou plusieurs types de données. D'autres ServiceNow produits peuvent également gérer ces types de données. Les cas d'utilisation ne décrivent pas toutes les dépendances possibles des produits.

Produits et fonctionnalités qui bénéficient du respect des directives CSDM

Gestion des changements

Applying CSDM guidelines to Change Management

Gestion du service clientèle

Customer Service Management and the CSDM guidelines

Gestion des portefeuilles numériques

Apply the CSDM guidelines to Digital Portfolio Management

Architecture d'entreprise (EA) [anciennement Gestion du portefeuille d'applications]

L'application de l' CSDM directives pour l'architecture d'entreprise

Prestation de services RH pour les soins de santé

HR Service Delivery and CSDM tables

Gestion des incidents

Applying CSDM guidelines to Incident Management

Gestion de la base d'installation

Common Service Data Model framework for Install Base Management

ITOM Health

Applying the CSDM guidelines to ITOM AIOps

Visibilité ITOM

L'application de l' CSDM directives pour Visibilité ITOM

Responsable des technologies opérationnelles

Implementing the CSDM framework for Operational Technology

Gestion des problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applying CSDM guidelines to Problem Management

RPA Hub

Applying the CSDM guidelines to RPA Hub

Catalogue de services

Catalogue de services et CSDM

Gestion des portefeuilles de services

Applying the CSDM guidelines to Service Portfolio Management

Réponse aux vulnérabilités

Vulnerability Response applications and CSDM tables

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Référence CSDM

Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles utilisés dans le CSDM cadre de travail.

Informations de base

Termes propres à CSDM

Relations CI dans le CSDM

Comment CSDM les concepts sont mappés aux CMDB tables

Cycles de vie

Cycle de vie des entités de documents et de contrats

Cycle de vie des CI tangibles/physiques

Cycle de vie des entités d’emplacement

Cycle de vie des entités intangibles/logiques

Cycle de vie des entités de produits

Ressources CSDM

Ressources et vidéos qui complètent la documentation.

Ressources importantes

- Téléchargez le livre blanc de la CSDM sur le site Now Create
- Rejoignez la communauté ServiceNow CSDM pour développer votre expertise CSDM.

Vidéos pour démarrer

- CSDM 101 : Tout ce que vous devez savoir : https://youtu.be/hANONH1c1vQ
- Demandez aux experts : Premiers pas avec CSDM : https://youtu.be/F1Qznf7kgnE

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes propres à CSDM

La plupart des ServiceNow produits et ServiceNow AI Platform applications s'alignent étroitement sur le .Modèle de données de services de base Ce tableau définit les termes tels qu'ils sont utilisés dans le ServiceNow AI Platform.

Termes CSDM courants

Terme	Définition	Notes
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft 365.
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, prod) qui sont configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.
Option d'entreprise	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle économique ou remplir sa mission.	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion de la demande ou planification financière.
Service d'entreprise	Un service d'entreprise est un type de service publié pour les utilisateurs métiers. Un service d'entreprise implémente généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Habituellement, les utilisateurs professionnels commandent des services d'entreprise. Les utilisateurs professionnels peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via le Catalogue de services. Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances. • Un service d'entreprise est un CI opérationnel. • Un service d'entreprise doit être un service à un niveau et non une hiérarchie de services d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM courants (suite)

Terme	Définition	Notes
		• Un service d'entreprise peut être utilisé pour l'impact dans Gestion des incidents, Gestion des problèmes et Gestion des changements et pour les approbations de changement. • Un service aux entreprises doit être axé sur le consommateur ou le vendeur.
Offre de service d'entreprise	Les offres de service d'entreprise constituent le point de départ de la configuration Gestion des portefeuilles de services de . Les offres de services d'entreprise héritent des services d'entreprise. Les offres de service d'entreprise se composent d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'autres facteurs. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux d'assistance de bureau : • Une offre argent de mises à niveau et de protection contre les virus. • Une offre d'or avec les engagements d'argent plus une garantie de temps de réponse de 30 minutes entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi.	Consultez Domaine de consommation de service dans le modèle CSDM pour en savoir plus.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Il peut s'agir d'un module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou d'un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM courants (suite)

Terme	Définition	Notes
		fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets similaires ou services.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les utilisateurs souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Vous pouvez étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de votre organisation.
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM courants (suite)

Terme	Définition	Notes
		différencient une offre d'une autre.
Instance de service (service d'application appelé avant CSDM la version 5)	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples d'instances de service. **Remarque :** Les applications et les instances de service n'ont pas de relation un-à-un. Une instance de service peut inclure plusieurs applications. Une application peut être incluse dans plusieurs instances de service. Consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Service de gestion de la technologie (anciennement Service technique)	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement une instance d'entreprise ou de service.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.
Offre de gestion de la technologie	Une offre de gestion des technologies est une offre de service dont la classification de service est « service technique ». Les offres de services techniques peuvent être divisées comme suit : • Emplacement et géographie • Environnement (production ou non-production) • Tarification • Disponibilité • Groupe de support (pour Gestion des incidents)	**Remarque :** Les offres de gestion des technologies ne doivent pas toutes être liées à des applications ou à des CI d'infrastructure. Les fournisseurs de services gérés peuvent proposer des offres de services techniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM courants (suite)

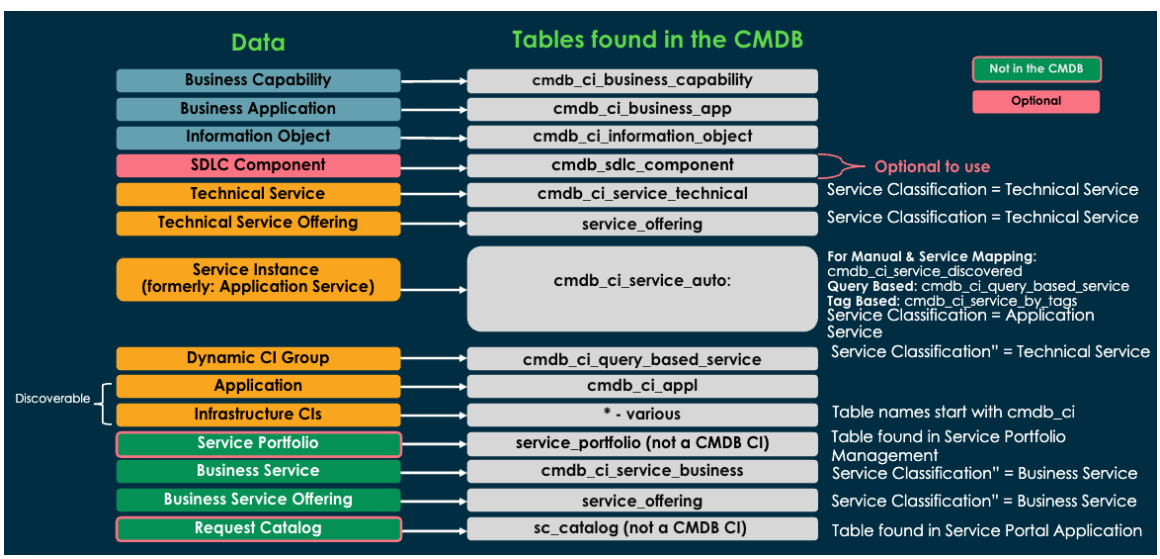
Terme	Définition	Notes
	• Groupe d'agrément technique (pour Gestion des changements) • Options d'emballage (engagements) L'offre de service technique provient du service, en fonction de la façon dont le parent répond à un besoin technique spécifique. Chaque service technique opérationnel doit être associé à au moins une offre de gestion des technologies.	

Information associée

Ressources CSDM

Comment CSDM les concepts sont mappés aux CMDB tables

Les objets du CSDM cadre conceptuel doivent être mappés aux objets de modèle physique (CI et tables de classes CI) dans le CMDB. Vous pouvez naviguer dans la plateforme pour afficher les attributs du dictionnaire.



Les données d'application d'entreprise appartiennent à la table cmdb_ci_business_app et non à la table cmdb_ci_app.

Remarque :
Services d'entreprise et Services de gestion des technologies connectez-vous au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Service Portfolio Management taxonomy .

Vidéos CSDM dans le ServiceNow Community

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Information associée

Ressources CSDM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations CI dans le CSDM

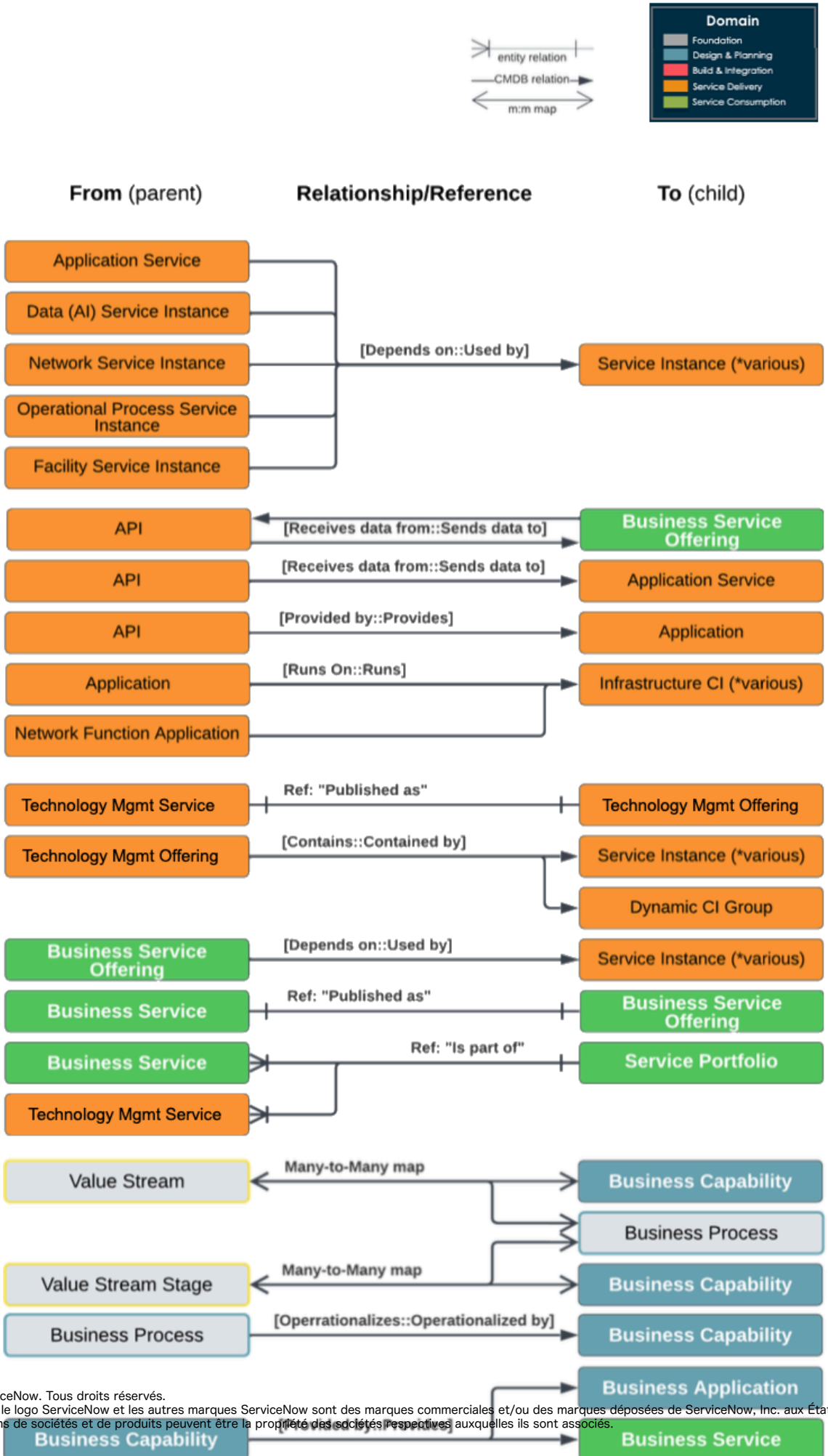
Pour que la gestion de la configuration soit la plus efficace possible, établissez des relations entre les objets et les CI dans le conceptuel CSDM.

Relations obligatoires CSDM

- La plupart des fonctionnalités et des produits, tels que l'évaluation des risques de Gestion des portefeuilles technologiques et Gestion du portefeuille d'applications (APM), dépendent de ces relations.
- Les relations généralement créées dans le cadre des CI d'infrastructure Mappage des services et Découverte constituent la norme pour eux. Si vous mappez les éléments manuellement, assurez-vous de réfléchir à la façon dont Découverte vous les auriez traités.
- Tous les objets du CSDM modèle conceptuel ne sont CMDB pas des tables, et tous les objets n'ont pas de relations. Vous devrez peut-être créer certaines des relations requises suivantes.
- CSDM v5 implémente la relation **Uses ::Used By** entre les applications d'entreprise et les services d'application. Les versions antérieures CSDM utilisaient **Consumes ::Consumed By**. Une application d'entreprise, en fin de compte, se rapporte à une table de services d'application et à aucun autre type d'instance de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Services d'entreprise et Services de gestion des technologies connectez-vous au spm_service_portfolio via le spm_taxonomy_node. Consultez Service Portfolio Management taxonomy .

Ressources dans le ServiceNow Community

Pour une explication détaillée du rôle de l'attribut de référence d'application d'entreprise dans la gestion des plateformes d'un point de CSDM vue, consultez cet article dans la ServiceNow communauté.

Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM

Information associée

Ressources CSDM

Comment les valeurs de cycle de vie de l'actif, du CI et de l'IBI sont synchronisées

Votre organisation tire une valeur significative de vos ServiceNow AI Platform applications lorsque vous profitez de l'option permettant de mapper directement les valeurs d'état hérité sur CSDM `life cycle stage` les valeurs et `life cycle stage status` de synchroniser automatiquement les valeurs à l'avenir.

Comment les valeurs de cycle de vie des actifs, des CI et de l'IBI sont synchronisées

Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe l'actif, le CI et l'IBI pour l'élément.

Synchroniser entre l'actif et l'IBI

Par défaut, le système synchronise les valeurs de cycle de vie entre l'actif et l'IBI à l'aide de la commande CSDM `life cycle stage` and `life cycle stage status` Paires de valeurs du cycle de vie.

Synchroniser entre l'actif et le CI

Lorsque le module d'extension CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) est activé sur votre instance, la synchronisation entre les tables d'actifs et de CI dépend du paramètre de `csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated` propriété système :

- Lorsque la propriété est définie sur vrai, le système synchronise directement les CSDM `life cycle stage` valeurs et `life cycle stage status` . Cette option offre des avantages significatifs à votre organisation.

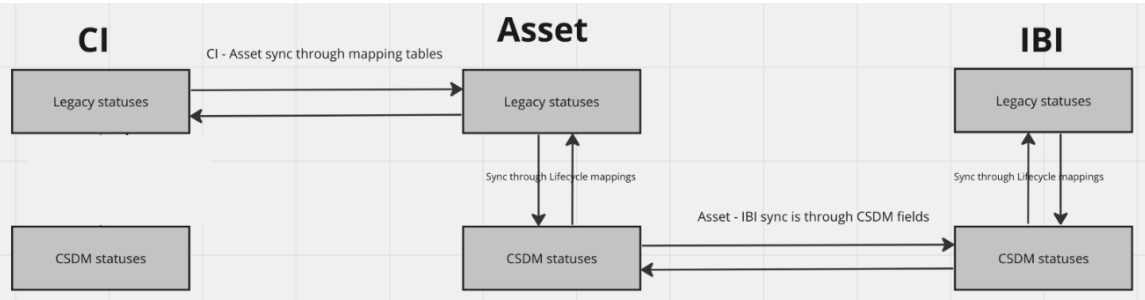
  Important :
  La propriété est définie sur vrai lorsque vous sélectionnez **Activer la synchronisation du cycle de vie** dans la vue de liste Mappages du cycle de vie.

- Lorsque la propriété est définie sur false (valeur par défaut), la synchronisation se produit via les valeurs **d'état** et de **sous-état** héritées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation du cycle de vie lorsque la propriété système est définie sur faux (paramètre par défaut)



Lorsque le module d'extension CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) est activé sur votre instance et que la *`csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated`* propriété système est définie sur faux :

Synchronisation des mises à jour de l'actif vers l'IBI et le CI

Les mises à jour portant sur la valeur de **l'état** ou du **sous-état** d'un actif sont synchronisées avec l'IBI et le CI associés. Par exemple, lorsque la valeur **État** de l'actif est mise à jour sur **En cours d'utilisation**, la synchronisation se produit comme suit :

- Les *`life cycle stage`* valeurs et *`life cycle stage status`* de l'actif sont définies sur **Opérationnel** et **En cours d'utilisation**. Ces valeurs sont ensuite synchronisées avec *`life cycle stage`* les valeurs et *`life cycle stage status`* de l'actif IBI.
- Les valeurs **d'état** et de **sous-état** du CI basculent sur **Installé** et **En cours d'utilisation**.

Synchronisation des mises à jour de l'actif vers l'IBI et le CI

Les mises à jour apportées aux valeurs et *`life cycle stage status`* d'un *`life cycle stage`* actif IBI sont synchronisées avec les valeurs **d'état** et de **sous-état** héritées de l'actif via les CSDM valeurs. Les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'actif sont ensuite synchronisées avec le CI associé. Par exemple, lorsque les valeurs et *`life cycle stage status`* d'un actif IBI sont mises à jour sur **Défectueux** et **En stock**, la *`life cycle stage`* synchronisation se produit comme suit.

1. Les *`life cycle stage`* valeurs et *`life cycle stage status`* de l'actif basculent sur **En stock** et **Défectueux**. Ces valeurs sont synchronisées avec les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'actif.
2. Les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'actif sont ensuite synchronisées avec le CI associé.

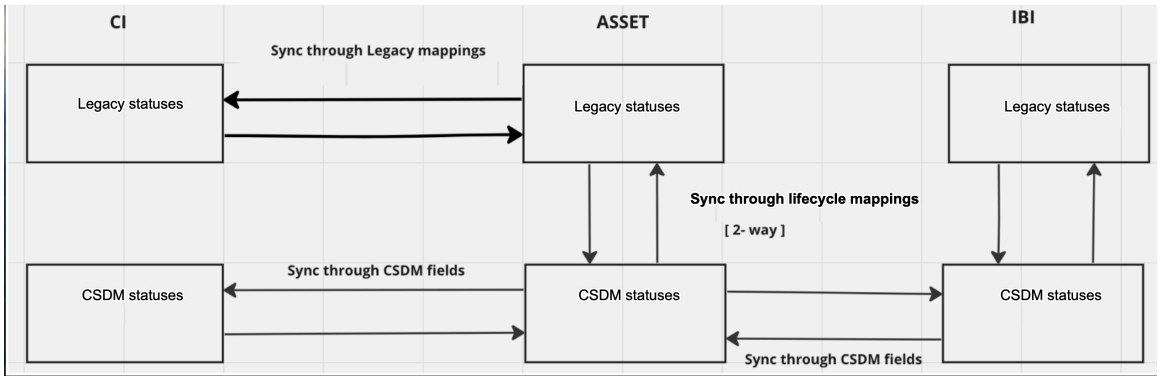
Synchronisation des mises à jour du CI vers l'actif et l'IBI

Les mises à jour portant sur les valeurs **d'état** et de **sous-état** d'un CI sont synchronisées avec l'actif associé. Les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'actif sont ensuite synchronisées avec les *`life cycle stage`* valeurs et *`life cycle stage status`* de l'actif IBI via les CSDM valeurs. Par exemple, lorsque les valeurs **d'état** et de **sous-état** d'un CI sont mises à jour sur **Mis hors service** et **Donné**, les valeurs correspondantes de l'actif changent. Les changements de l'actif sont synchronisés avec l'actif IBI et les *`life cycle stage`* valeurs et *`life cycle stage status`* basculent **sur Fin de vie** et **Mis hors service**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation du cycle de vie lorsque la propriété système est définie sur vrai



Lorsque le module d'extension CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) est activé sur votre instance et que la *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* propriété système est définie sur vrai (ou que vous sélectionnez l'option **Activer la synchronisation du cycle de vie** sur la page de liste de la table de mappage du cycle de vie, comme décrit dans :Activation de la synchronisation du cycle de vie de l'héritage vers l'actif

Synchronisation des mises à jour de l'actif vers le CI et l'IBI

Les mises à jour portant sur les valeurs **d'état** et de **sous-état** héritées de l'actif sont synchronisées entre l'actif et le CI comme suit :

- Les *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* de la ressource sont mises à jour avec des valeurs mappées aux valeurs **d'état** et de **sous-état** héritées de la ressource.
- Les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'actif sont ensuite directement synchronisées avec les valeurs d'état et de **sous-état** du CI associé.
- Les *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* de la ressource sont ensuite directement synchronisées avec le CI associé.

Toutefois, la synchronisation des mises à jour de l'actif vers l'IBI s'effectue uniquement via le .CSDM Paires de valeurs du cycle de vie

Synchronisation des mises à jour de l'actif vers l'IBI et le CI

Les mises à jour apportées aux *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* de l'IBI sont synchronisées comme suit :

- Les valeurs **d'état** et de **sous-état** héritées de l'actif sont synchronisées avec le CSDM Paires de valeurs du cycle de vie.
- Les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'actif sont synchronisées avec les valeurs d'état et de **sous-état** du CI associé.
- La Paires de valeurs du cycle de vie de l'actif est directement synchronisée avec le CI associé.

Synchronisation des mises à jour du CI vers l'actif et l'IBI

Les mises à jour apportées aux *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* d'un CI sont synchronisées comme suit :

- Les *life cycle stage* valeurs et *life cycle stage status* du CI sont directement synchronisées avec l'actif associé.
- Les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'actif sont ensuite mises à jour avec les valeurs mappées aux CSDM valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'actif sont ensuite synchronisées avec le CI associé.
- Les valeurs **d'état** et de **sous-état** de l'IBI sont synchronisées avec l'actif via le CSDM Paires de valeurs du cycle de vie fichier .

Information associée

Asset and CI management

Formulaire Mappage du cycle de vie

Utilisez le module de mappage du cycle de vie pour spécifier comment les valeurs d'état hérité existantes doivent être converties en CSDM Paires de valeurs du cycle de vie (`life cycle stage` et `life cycle stage status`). Vous mappez à la fois les valeurs d'état hérité d'actif et de CI vers Paires de valeurs du cycle de vie.

Champs du formulaire Mappage du cycle de vie

Formulaire Mappage du cycle de vie

Champ	Description
Mappage pour table	Table héritée CMDB et tables décroissantes auxquelles ce mappage s'applique. S'applique à une table descendante, sauf s'il existe un mappage configuré spécifiquement pour la table descendante.
Priorité	Priorité d'application de cette définition de mappage pour la table. La valeur **Priorité** de la table de mappage du cycle de vie est utilisée lorsqu'une mise à jour d'enregistrement déclenche la synchronisation « hérité sur le cycle de vie » et que plusieurs états de valeur héritée sur l'enregistrement correspondent aux règles de mappage. Parmi les valeurs multiples, l'entrée de priorité la plus élevée (valeur numérique la plus basse) est utilisée pour définir la Paires de valeurs du cycle de vievaleur . Si l'entrée de priorité la plus élevée ne peut pas être utilisée, le système utilise l'enregistrement suivant en priorité. **Remarque :** La priorité n'est pas utilisée si **la synchronisation inversée** est active, car il doit y avoir un maximum d'un choix de synchronisation inversée pour chaque valeur de cycle de vie par classe.
Actif	Indique s'il faut appliquer cette définition de mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage du cycle de vie (suite)

Champ	Description
	La désactivation se traduit par l'utilisation de mappages de priorité moindre ou par la définition de champs de cycle de vie standard sur **À déterminer**.
Nom du champ hérité	Champ hérité dans la valeur spécifiée *`Mapping for table`* qui est actuellement utilisé pour stocker une étape du cycle de vie. La valeur doit être utilisée comme source pour le mappage du cycle de vie.
Nom du sous-champ hérité	Valeur à définir si le **nom du champ Hérité** a un sous-champ. Par exemple, si **l'état** matériel a un sous-état, spécifiez le nom du sous-état ici.
Valeur du champ hérité	Valeur héritée dans la valeur spécifiée *`Mapping for table`* qui est actuellement utilisée Étape du cycle de vie du magasin. La valeur doit être utilisée comme source pour le mappage du cycle de vie.
Valeur du sous-champ hérité	Valeur définie si la **valeur du champ Hérité** a un sous-champ. Par exemple, si **l'état** matériel a un sous-état, spécifiez la valeur du sous-état ici.
Contrôle du cycle de vie	Classe et étape du cycle de vie et statut de l'étape du cycle de vie qui sont utilisés comme source faisant autorité de combinaisons valides pour le mappage du cycle de vie.
Table	Table d'objet standard à laquelle appartient le contrôle du cycle de vie.
Étape du cycle de vie	Étape du cycle de vie standard à laquelle mapper la **valeur du champ hérité** spécifiée. **Remarque :** Le paramètre **de contrôle du cycle de vie** détermine que cette étape particulière du cycle de vie est appropriée pour le mappage. Si aucune correspondance n'est présente dans la table life_cycle_mapping, la valeur est définie sur **À déterminer**.
Statut de l'étape du cycle de vie	État de l'étape du cycle de vie standard auquel mapper la **valeur du champ hérité** spécifiée. **Remarque :** Le paramètre **de contrôle du cycle de vie** détermine que cet état particulier de l'étape du cycle de vie est approprié pour le mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage du cycle de vie (suite)

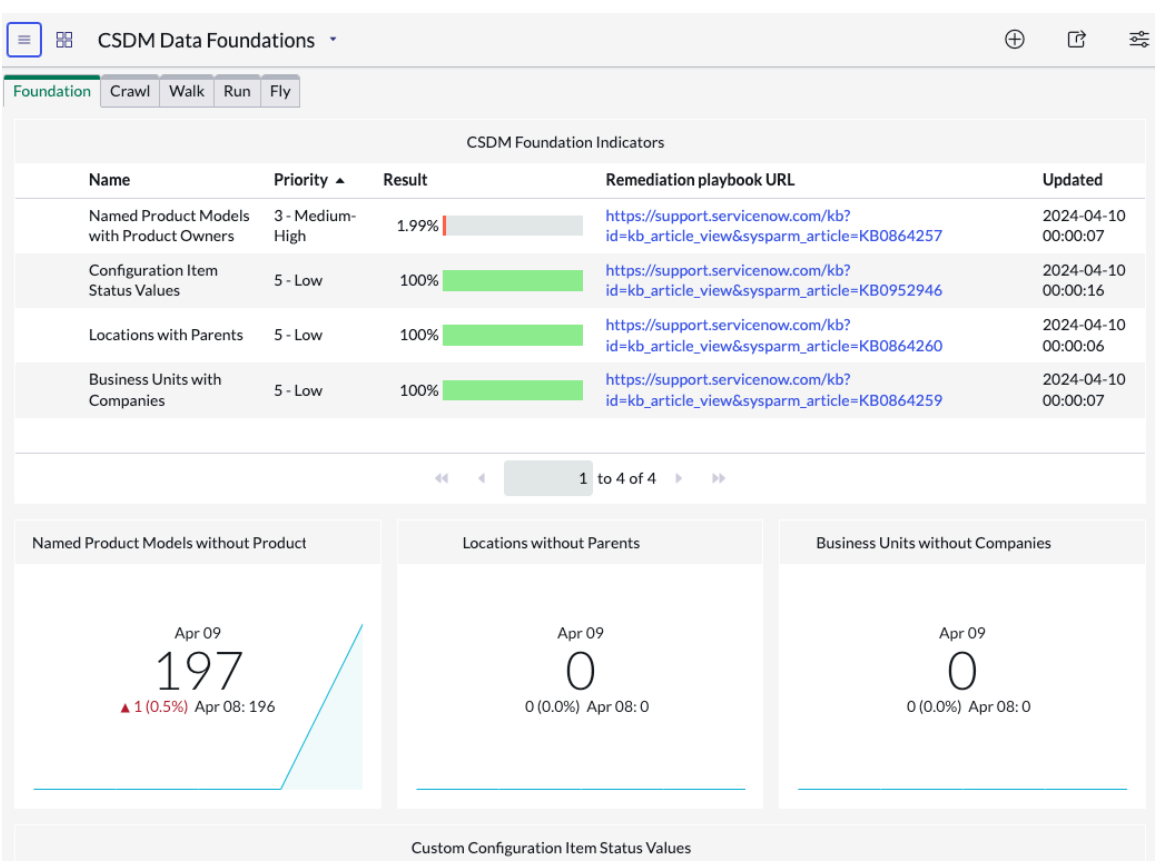
Champ	Description
	Si aucune correspondance n'est présente dans la table life_cycle_mapping, la valeur est définie sur **À déterminer**.

Rapports d'étape « Fondation » sur le tableau de bord CSDM Data Foundations

L'onglet CSDM**Fondation** du tableau de bord Bases des données identifie les données qui peuvent être manquantes dans le CMDB.

Rapports de l'onglet Base

Dans cet exemple, un rapport sur l'onglet **Fondation** indique que la plupart des modèles de produits nommés n'ont pas de propriétaires de produits associés. Sans ces données, vous ne serez peut-être pas en mesure, par exemple, d'identifier les produits qui arrivent en fin de vie. Pour plus d'informations, consultez Produits et modèles de produits.



Rapport sur les indicateurs de CSDM Foundation

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (priorité la plus élevée) à 5 — Faible (la priorité la plus basse).
- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou l'élément mesuré qui sont en conformité pour la mesure fondamentale clé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
- Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
- Vert : Plus de 90 % sont en conformité.

Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.

- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de Now Support la base de connaissances contenant des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur le travail sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du Playbook de rattrapage** appropriée.

Modèles de produits nommés sans produit

Les CI d'instances d'applications, de services et de classes logicielles ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle [model_id]** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements. Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produit. Pour obtenir des recommandations, reportez-vous à la section Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques.

Pour plus d'informations, consultez Produits et modèles de produits.

Emplacements sans parents

Vous pouvez créer une hiérarchie des données d'emplacement à l'aide de l'attribut `Parent` pour répondre à vos exigences de génération de rapports. Les emplacements parents manquants brisent la structure. Consultez Table d'emplacement [cmn_location].

Unités business sans sociétés

La hiérarchie de votre entreprise est renseignée dans la table Unité business avec une référence à la société mère. Une unité business est une partie de votre organisation responsable d'opérations spécifiques, telles que les finances, les ressources humaines (RH) ou l'informatique. Une hiérarchie au sein d'une unité business est courante. Pour les grandes organisations multinationales, vous pouvez avoir des unités commerciales qui identifient les opérations régionales indépendantes et les opérations spécifiques dans la région.

Information associée

Tableau de bord CSDM Data Foundations

Générer automatiquement des modèles de produits pour les CI logiques

Utilisez la tâche `d'affectation de modèle de produit CSDM` pour générer automatiquement un Modèle de produit enregistrement (modèle d'application, modèle de service ou modèle logiciel) pour chaque CI logique qui n'est pas encore associé à un Modèle de produit. Les modèles de produits sont idéaux pour associer des CI qui font partie d'un seul produit numérique.

Avant de commencer

Les utilisateurs ayant un accès en lecture aux enregistrements de CI modifiés peuvent voir le nouveau Modèles de produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les CI d'instance de classe d'application, de service et de logiciel ne sont pas créés via Découverte, de sorte que leurs valeurs **d'ID de modèle [model_id]** peuvent ne pas faire référence à des Modèle de produit enregistrements. Pour vous aider à migrer vers un paradigme de gestion centré sur le produit, chaque instance d'un CI logique doit être associée à un Modèle de produit. La tâche *`d'affectation de modèle de produit CSDM`* fonctionne sur les classes suivantes et utilise le nom de l'instance de classe comme nom de la nouvelle Modèle de produit.

- Offre de service
- Service de gestion des technologies (anciennement Service technique)
- Instance (service d'application appelé avant CSDM la version 5)de service : le script ajoute la version (en ce qui concerne l'application d'entreprise) au nom de modèle logiciel associé. Par exemple, le modèle logiciel du CI de l'instance de service MyAppService peut être **MyAppService : version : 2.1**.
- Service d'entreprise
- Application d'entreprise

La tâche *`d'affectation de modèle de produit CSDM`* appelle le script *`CSDMModelUtil`* . Le script effectue ces actions pour chaque instance des classes prises en charge CSDM qui ne fait pas référence à :Modèle de produit

1. Créez un enregistrement de modèle d'application, de service ou de modèle logiciel portant le même nom que le CI. Si les informations requises pour générer la valeur de nom n'apparaissent pas dans le CI, le script utilise la valeur par défaut que vous avez spécifiée.
2. Pour le CI, ajoutez une référence au nouveau Modèle de produit dans le champ **ID de modèle [model_id].**

Fonctionnement du script :

- Le script respecte les règles d'accès de l'administrateur CMDB qui l'exécute.
- Si un enregistrement généré Modèle de produit automatiquement pour un CI d'instance de classe est identique à un enregistrement existant, l'enregistrement existant est utilisé pour ce CI.
- Si vos données incluent des CI portant des noms identiques (il s'agit en fait d'une erreur), les valeurs de model_id résultantes peuvent entrer en conflit. Validez la model_ids résultante après l'exécution du script.

Procédure

1. Spécifiez le nom par défaut à utiliser si les valeurs de nom/version d'un CI sont insuffisantes pour générer automatiquement le nom du nouveau Modèle de produit.

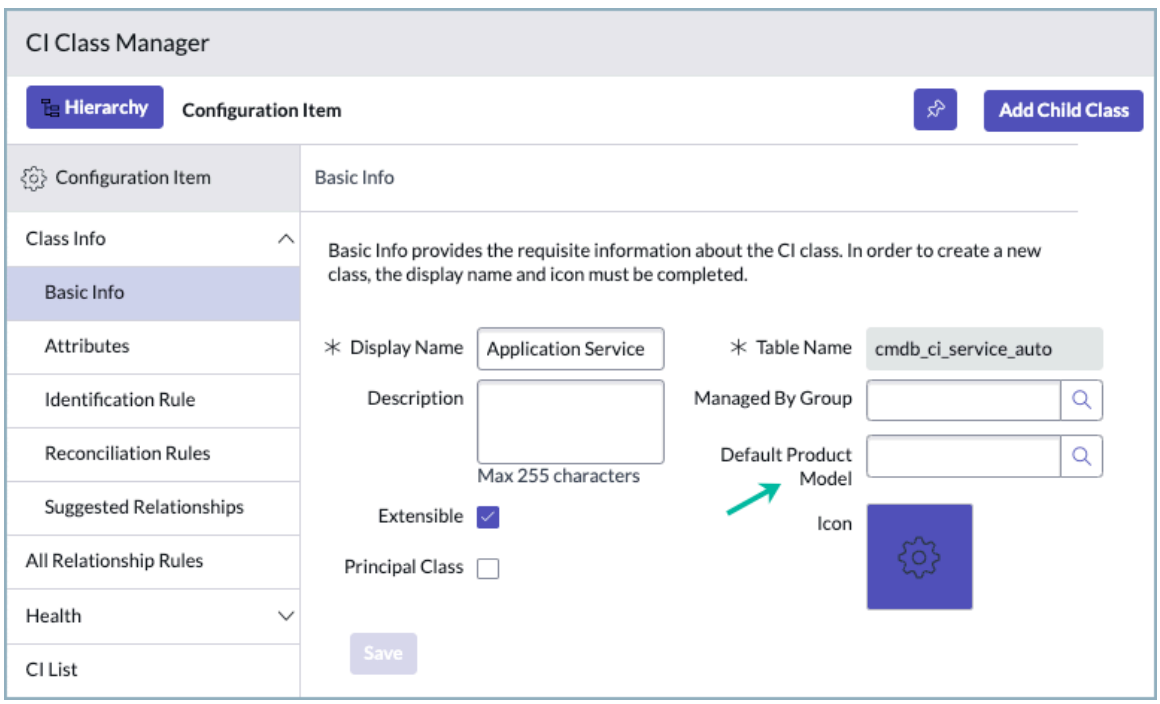
   a. Accédez à la **Configuration** > **Gestionnaire de classe de CI** , puis sélectionnez **Ouvrir la hiérarchie**.

   b. Accédez à chacune des classes prises en charge à tour de rôle (instance de service, service d'entreprise, etc.).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur la page **Informations de base** de la classe, saisissez le nom approprié dans le champ **Modèle de produit par défaut** .



2. Exécutez la tâche *`d'affectation du modèle de produit CSDM`*.

a. Accédez à la **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**.

b. Recherchez et ouvrez la tâche *`d'affectation du modèle de produit CSDM`*.

c. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
Le script s'exécute et génère le Modèles de produitsfichier .

3. Examinez les éléments créés Modèles de produits pour vous assurer que les nouvelles valeurs **d'ID de modèle [model_id]** sont correctes.

Utiliser :

- **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles d'application**
- **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles de service**
- **Tous** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles logiciels**

4. Exécutez la tâche chaque fois que vous souhaitez créer Modèle de produit des paramètres pour de nouvelles instances de classe.

Rapports d'étape « Exploration » sur le tableau de bord CSDM Data Foundations

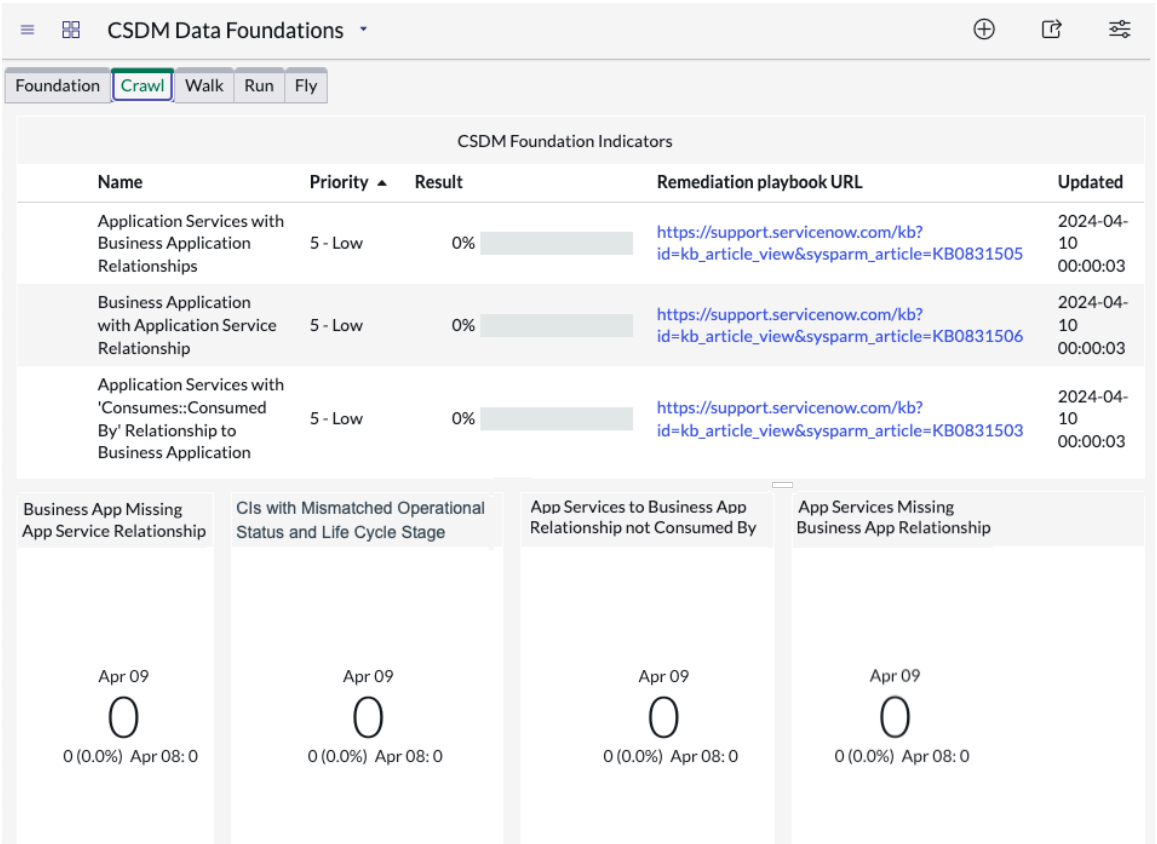
Rapports d'étape d'analyse sur le tableau de CSDM bord Data Foundations

Rapports sur l'onglet Analyse

Dans cet exemple, un rapport sur l'onglet **Analyser** indique qu'il existe des instances de service qui ne sont pas associées à une application d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapport sur les indicateurs de CSDM Foundation

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (priorité la plus élevée) à 5 — Faible (la priorité la plus basse).
- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou l'élément mesuré qui sont en conformité pour la mesure fondamentale clé.
  - Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
  - Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
  - Vert : Plus de 90 % sont en conformité.

  Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.
- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de Now Support la base de connaissances contenant des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur le travail sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du Playbook de rattrapage** appropriée.

Services d'application sans relation d'application d'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourcentage de CI manquant d'une relation importante. L'instance de service est une système-de-base CMDB table qui doit être mappée à l'application d'entreprise connexe en cours d'utilisation. Étant donné que l'instance de service correspond généralement au système qu'un appelant identifie lorsqu'il signale un problème avec une application, la relation est nécessaire pour identifier l'application d'entreprise affectée. Pour plus d'informations, consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

CI avec un statut opérationnel et une étape du cycle de vie qui ne correspondent pas

Le rapport identifie les incohérences de valeur du cycle de vie entre la CMDB, l'actif et l'IBI. Ces informations sont utiles lorsque vous alignez les données d'état existantes sur les CSDM directives.

Service d'application vers application d'entreprise non utilisé par

Le rapport identifie les relations incorrectes.

Applications d'entreprise sans relation de service d'application

Pourcentage de CI manquant d'une relation importante.

Gestion des performances de la collecte de données

Le système exécute des travaux planifiés qui collectent des données pour trois CSDM mesures :

- Services d'application qui n'ont pas de relation d'application d'entreprise
- Applications d'entreprise sans relation de service d'application
- Services d'application où la relation avec les applications d'entreprise n'est pas `Utilisé par`

Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.

Information associée

Tableau de bord CSDM Data Foundations

Rapports d'étape « Marche » sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

Rapports d'étapes de remontée sur le tableau de CSDM bord Data Foundations

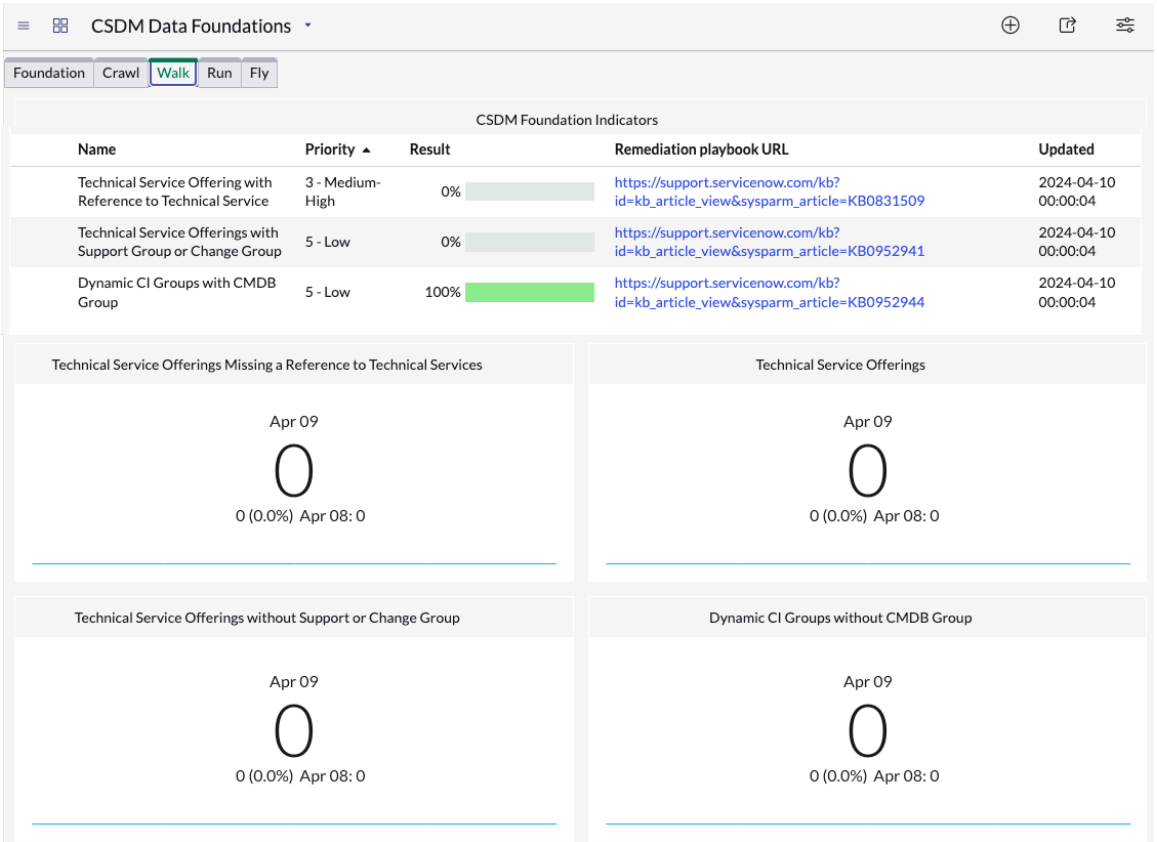
Rapports de l'onglet Promenade

Dans cet exemple, un rapport sur l'onglet **Remontée** indique qu'il y a Offres de gestion des technologies des personnes qui ne sont pas associées à un groupe de soutien. Cela indique un risque que les temps d'arrêt prennent plus de temps à être corrigés.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur le travail sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du Playbook de rattrapage** appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapport sur les indicateurs de CSDM Foundation

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (priorité la plus élevée) à 5 — Faible (la priorité la plus basse).
- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou l'élément mesuré qui sont en conformité pour la mesure fondamentale clé.
  - Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
  - Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
  - Vert : Plus de 90 % sont en conformité.

  Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.
- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de Now Support la base de connaissances contenant des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Information associée

Tableau de bord CSDM Data Foundations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

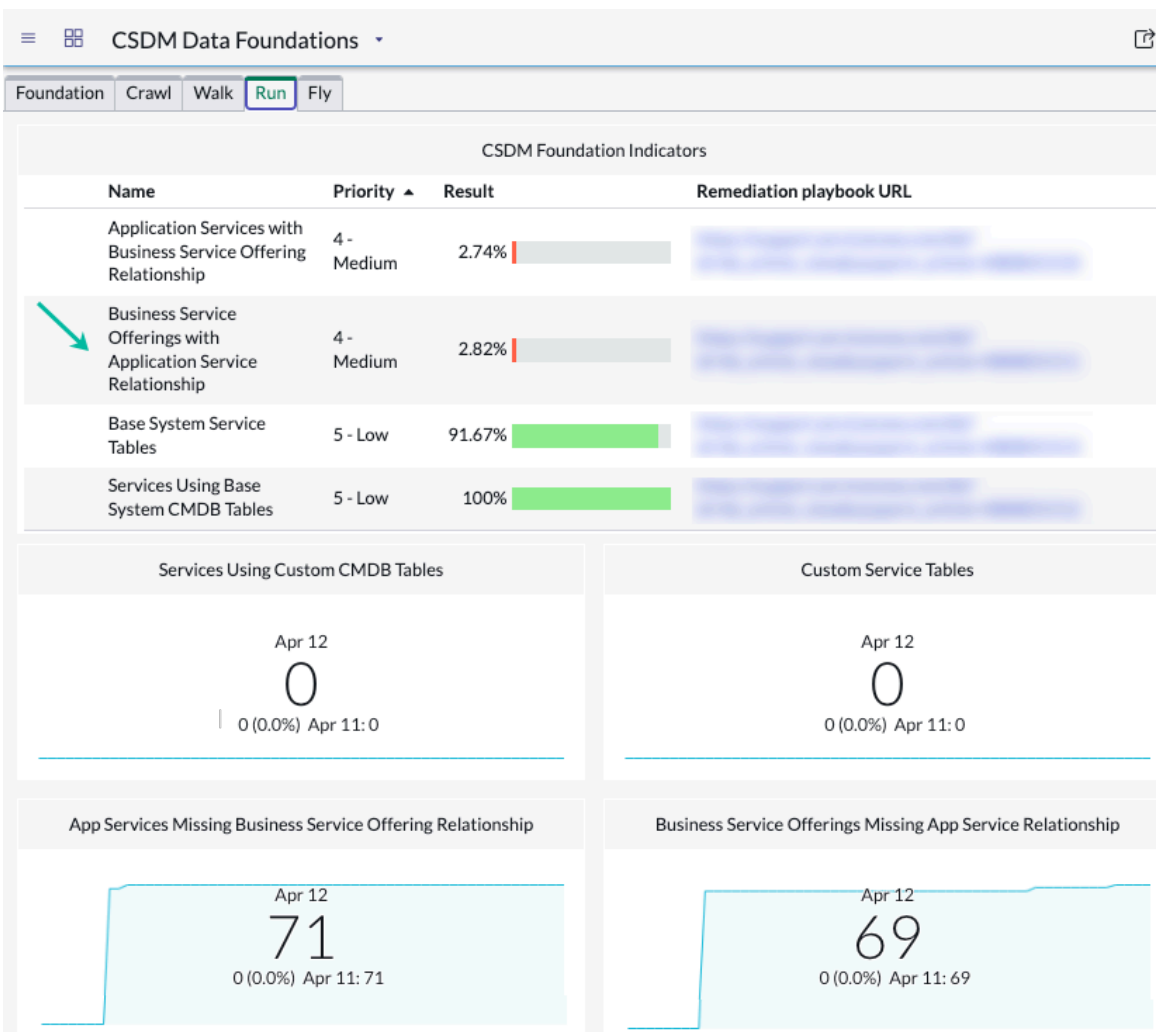
Rapports d'étape « Exécuter » sur le tableau de CSDM bord Data Foundations

Exécuter des rapports d'étape sur le CSDM tableau de bord Data Foundations

Rapports de l'onglet Exécution

Dans cet exemple, un rapport sur l'onglet **Exécuter** indique que plusieurs offres de services d'entreprise n'ont pas les relations requises avec les instances de service. Grâce à ces connaissances, les propriétaires de services peuvent ajouter les relations pour s'assurer que les agents du service clientèle obtiennent des informations complètes sur les impacts en amont des applications en panne.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur le travail sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du Playbook de rattrapage** appropriée.



Rapport sur les indicateurs de CSDM Foundation

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (priorité la plus élevée) à 5 — Faible (la priorité la plus basse).
- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou l'élément mesuré qui sont en conformité pour la mesure fondamentale clé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
- Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
- Vert : Plus de 90 % sont en conformité.

Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.

- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de Now Support la base de connaissances contenant des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Gestion des performances de la collecte de données

Le système exécute des travaux planifiés qui collectent des données pour trois CSDM mesures :

- Services d'application qui n'ont pas de relation d'application d'entreprise
- Applications d'entreprise sans relation de service d'application
- Services d'application où la relation avec les applications d'entreprise n'est pas `Utilisé par`

Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.

Information associée

Tableau de bord CSDM Data Foundations

Rapports d'étape « volants » sur le tableau de CSDM bord Data Foundations

Rapports d'étapes volantes sur le tableau de CSDM bord Data Foundations

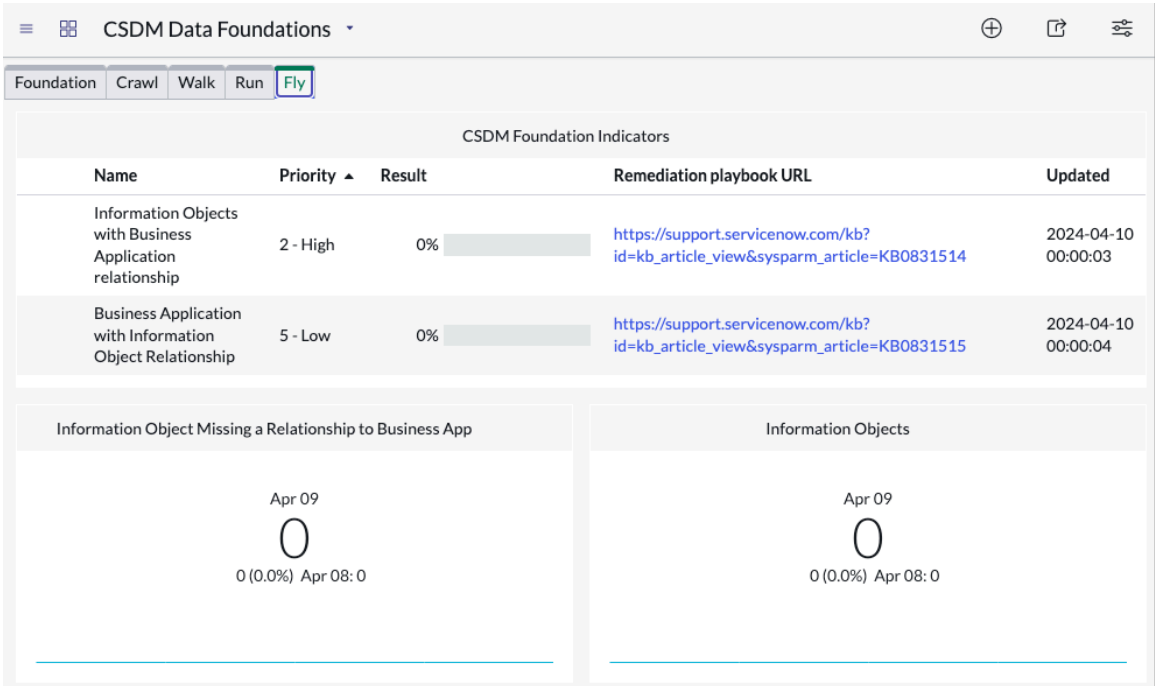
Onglet Rapports à la volée

Dans cet exemple, un rapport sur l'onglet **Vol** indique qu'il existe des objets d'informations qui ne sont pas associés à une application d'entreprise.

Pour afficher des informations détaillées sur l'impact d'une mesure et pour obtenir des détails sur le travail sur les problèmes, sélectionnez **l'URL du Playbook de rattrapage** appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapport sur les indicateurs de CSDM Foundation

- La valeur **Priorité** est le produit du poids de la mesure et de la gravité du score réel. La priorité varie de 1 (priorité la plus élevée) à 5 — Faible (la priorité la plus basse).
- La colonne **Résultat** affiche une barre à code couleur indiquant le pourcentage de CI ou l'élément mesuré qui sont en conformité pour la mesure fondamentale clé.
  - Rouge : 0 à 50 % sont en conformité.
  - Jaune : 50 à 90 % sont en conformité.
  - Vert : Plus de 90 % sont en conformité.

  Pour garantir des performances optimales, le système arrête de collecter des données pour certaines mesures lorsqu'elles atteignent un nombre spécifié de CI non conformes. Pour plus d'informations sur la gestion de la collecte de données pour une mesure qui n'est pas nécessaire ou qui affecte les performances du tableau de bord, consultez Gérer les performances.
- La colonne **URL du Playbook de rattrapage** affiche des liens vers des articles de Now Support la base de connaissances contenant des instructions pour mettre les CI en conformité. Utilisez vos Now Support informations d'identification pour accéder à l'article de la base de connaissances.

Remarque :
À partir du CSDM tableau de bord Data Foundations v2.2, les mesures suivantes n'apparaissent plus sous l'onglet **Vol** :

- Objets d'informations sans relation de service d'application
- Éléments de demande du catalogue liés aux offres de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tableau de bord CSDM Data Foundations

CSDM Conditions du cycle de vie

La plupart des ServiceNow produits et ServiceNow AI Platform applications s'alignent étroitement sur le .Modèle de données de services de base Ce tableau définit les termes tels qu'ils sont utilisés dans le ServiceNow AI Platform.

Termes liés au cycle de vie

CI

Élément de configuration : enregistrement dans la table CI CMDB [cmdb_ci].

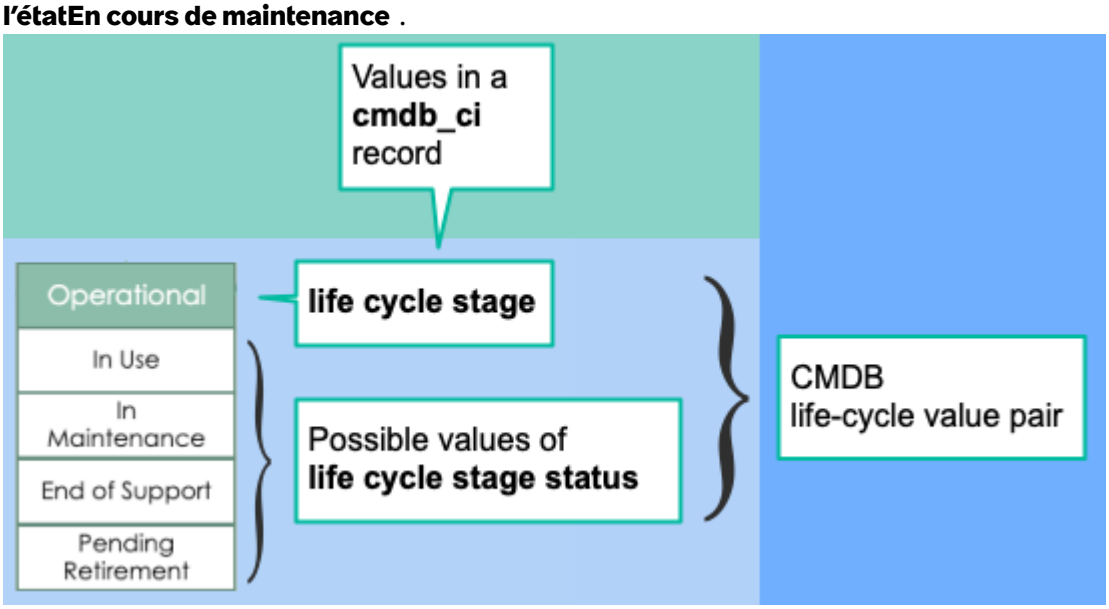
Paire de valeurs du cycle de vie

A Paire de valeurs du cycle de vie représente la combinaison des *valeurs d'étape du cycle de vie* et d'état de l'étape du *cycle de vie* d'un CI, d'un actif ou d'un IBI au cours du cycle de vie d'une instance de produit. La paire de valeurs décrit entièrement l'état du cycle de vie de l'instance de produit.

La norme CSDM Paire de valeurs du cycle de vie couvre toutes les phases du cycle de vie d'une instance de produit.

- A `life cycle stage` est l'une des grandes phases par lesquelles passe un CI, par exemple de la création ou de l'acquisition à l'exploitation, puis peut-être à la fin de vie.
- `life cycle stage status` est l'état particulier d'un CI dans son étape actuelle du cycle de vie.

Par exemple, un CI tangible/physique à l'étape **Opérationnel** peut changer d'état d'étape au fil du temps, passant de **En cours d'utilisation** à **En cours de maintenance** puis à **Fin de support**. Un CI tangible/physique différent peut passer de **En cours d'utilisation** à Fin de support sans jamais avoir été à **l'étatEn cours de maintenance** .



Valeurs héritées de CI

Types de valeurs qui étaient en place avant CSDM l'implémentation des valeurs de cycle de vie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État de l’installation
- Statut opérationnel
- État du matériel
- Sous-état du matériel

asset

Actif de production : enregistrement dans la table Actif [alm_asset].

Élément de base d’installation (IBI)

Élément de base d’installation : enregistrement dans la table Élément de base d’installation [sn_install_base_item]. Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe l’actif, le CI et l’IBI pour l’élément.

Instance de produit

Une instance de produit (PI) est composée d’un actif opérationnel (asset), d’un élément de base d’installation (IBI) et d’un élément de configuration (CI). Un PI est un regroupement logique de [Actif/CI/IBI] qui représente les instances de produits (biens et services) tout au long de leur cycle de vie dans les ServiceNow applications et les workflows. Formulations possibles :

- Actif+CI+IBI
- Actif+CI
- Actif+IBI

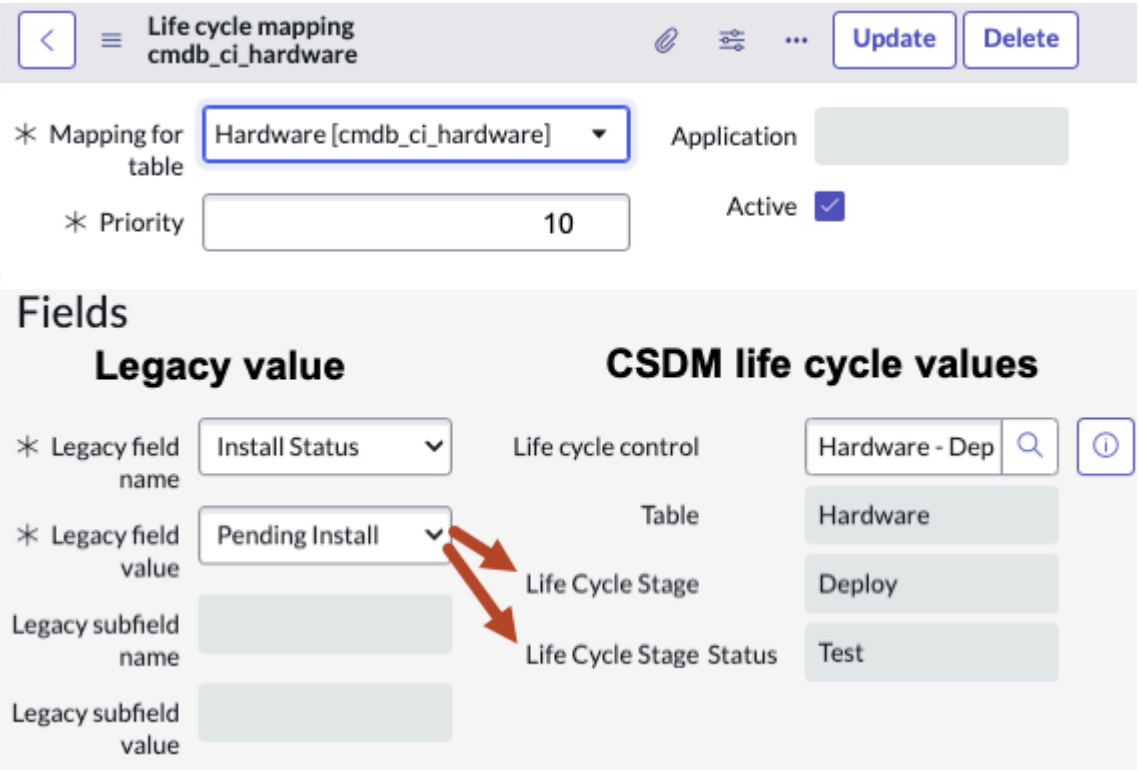
Table de mappage du cycle de vie

Cela système de base inclut la table de mappage du cycle de vie [life_cycle_mapping]. La table est préremplie avec des mappages entre les valeurs d’état hérité largement utilisées et les valeurs équivalentes CSDM *d’étape du cycle de vie* et *d’état de l’étape du cycle de vie* . Chaque enregistrement de la table (appelé règle de mappage) spécifie comment mapper une valeur d’état héritée, en fonction de sa table, à la mieux adaptée CSDM Paire de valeurs du cycle de vie.

La table contient généralement plusieurs entrées d’enregistrement par classe, chaque entrée qui mappe un état hérité spécifique à un Paire de valeurs du cycle de vie. Lorsqu’il existe plusieurs entrées d’enregistrement pour une classe, les entrées sont classées par ordre de priorité en fonction de leur importance et de leur probabilité afin de contenir des valeurs significatives pour le processus de mappage. La règle de priorité la plus élevée est utilisée lorsque plusieurs règles relatives au candidat s’appliquent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



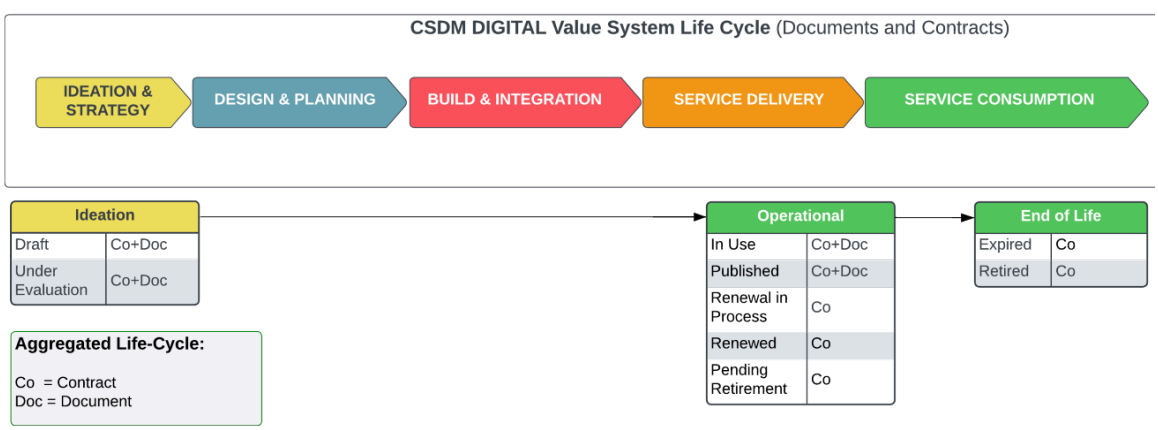
Consultez Mapper les valeurs d'état hérité aux valeurs du cycle de vie CSDM et Comment les valeurs de cycle de vie de l'actif, du CI et de l'IBI sont synchronisées.

Cycle de vie des entités de documents et de contrats

Le document et le contrat Paires de valeurs du cycle de vie représentent le cycle de vie global des actifs documentaires (contrats) et des CI (documentation des processus business) liés à leurs produits. Les valeurs de cycle de vie pour le processus de cycle de vie des documents et des contrats ne sont visibles que dans les tables associées aux entités de document dans Contrats et CMDB.

Valeurs de cycle de vie pour les entités de documents et de contrats

Pour connaître les définitions des valeurs du diagramme, consultez Définitions des valeurs de cycle de vie pour les entités de documents et de contrats



Les Paires de valeurs du cycle de vie pour Gestion de la réussite client les documents ne sont visibles que dans les tables associées aux documents dans Gestion des contrats et le CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (tangible/physique, document et contrat, emplacement, et ainsi de suite) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle de vie* disponibles pour chaque étape du cycle de *vie*.

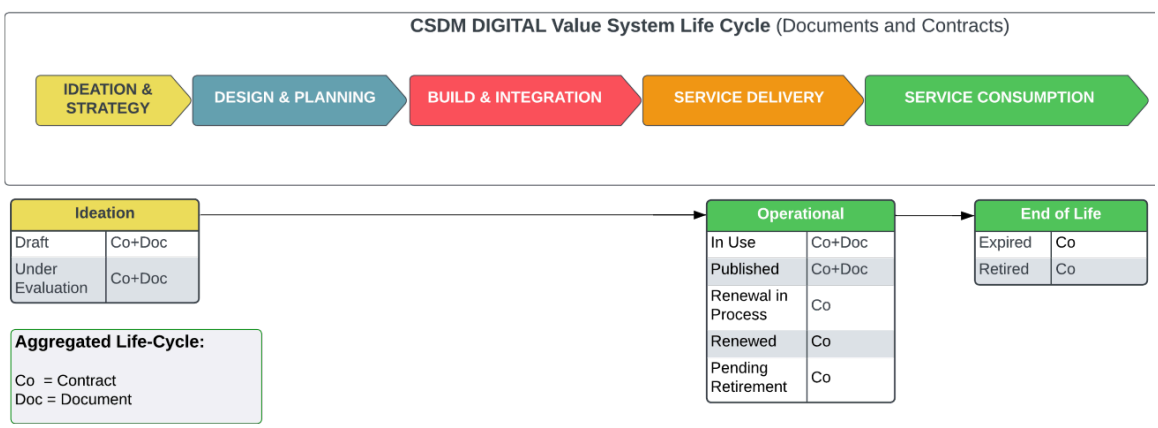
Information associée

Définitions des valeurs de cycle de vie pour les entités de documents et de contrats

Définitions des valeurs de cycle de vie pour les entités de documents et de contrats

Le document et le contrat Paires de valeurs du cycle de vie représentent le cycle de vie global des actifs documentaires (contrats) et des CI (documentation des processus business) liés à leurs produits. Les valeurs de cycle de vie pour le processus de cycle de vie des documents et des contrats ne sont visibles que dans les tables associées aux entités de document dans Contrats et CMDB.

Définitions des valeurs de l'étape du cycle de vie du document et du contrat et de l'état de l'étape du cycle de vie



Étape du cycle de vie des idées

Les documents sont à l'état d'ébauche initiale.

- **Brouillon** : le document ou le contrat est en cours de création et d'édition initiales.
- **En cours d'évaluation** : Après la création, les documents sont examinés avant l'activation, car ils sont en cours d'utilisation ou publiés.

Statut de l'étape du cycle de vie opérationnel

Les matériaux sont en cours d'utilisation active.

- **En cours d'utilisation** : le document ou le contrat est à l'état opérationnel actif avant le premier renouvellement
- **Publié** : Après l'approbation de la publication, la publication est l'acte formel de rendre les matériaux visibles pour la consommation.
- **Renouvellement en cours** : pour un contrat existant qui arrive à expiration, l'effort de renouvellement du contrat est en cours.
- **Renouvelé** : le contrat a été renouvelé.
- **En attente de mise hors service** : le document, tel que le contrat, a une date d'expiration/de fin en attente ou une date d'expiration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fin de l’étape du cycle de vie

Le document ou le contrat n’est plus actif.

- **Expiré** : matériel à date limitée, comme les contrats dont la date d’expiration est dépassée.
- **Mis hors service** : documents dont l’organisation n’a plus besoin.

Information associée

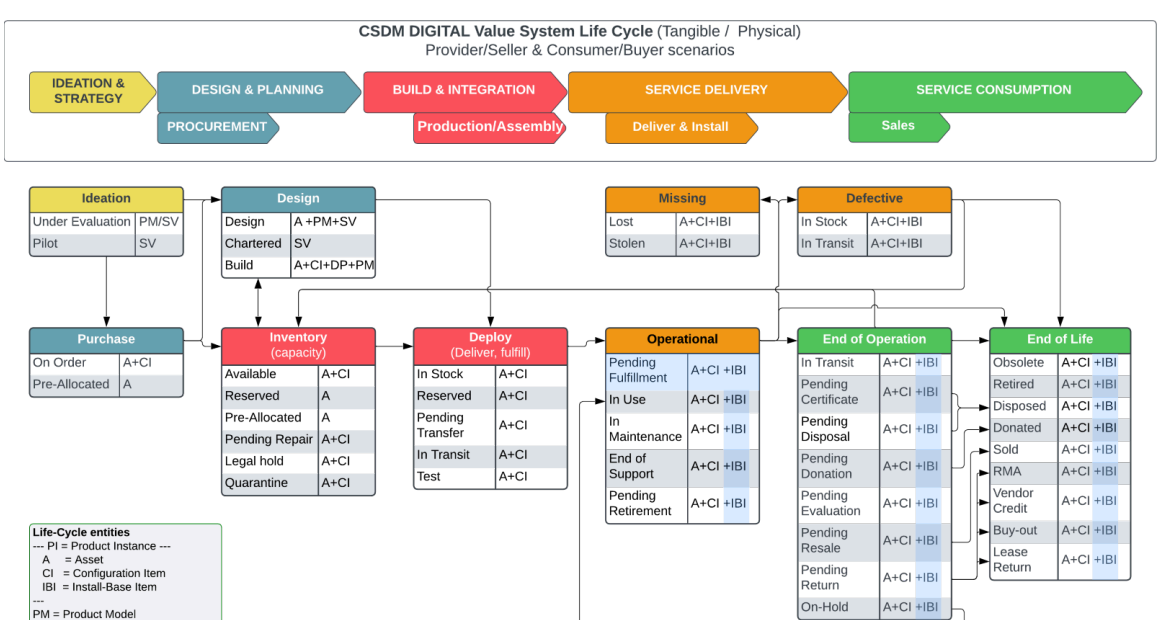
Cycle de vie des entités de documents et de contrats

Cycle de vie des CI tangibles/physiques

Les états du cycle de vie tangible/physique représentent le cycle de vie global des actifs physiques et des CI en relation avec leurs produits. Les actifs tangibles/physiques sont des éléments physiques stockés, par exemple des ordinateurs, des moniteurs et des claviers. Les étapes et les états du processus de cycle de vie tangible/physique ne sont visibles que dans les tables liées au matériel dans Gestion des actifs et le CMDB.

Valeurs du cycle de vie pour les CI tangibles/physiques

Pour connaître les définitions des valeurs du diagramme, reportez-vous à la section Définitions des valeurs du cycle de vie pour les CI tangibles/physiques.



Remarque :
La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (tangible/physique, document et contrat, emplacement, et ainsi de suite) pour déterminer les valeurs `d’état de l’étape du cycle de vie` disponibles pour chaque étape du cycle de `vie`.

Pour plus d’informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l’implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d’état existantes aux paires de valeurs de cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine Fondation ».

Exemples de classes tangibles/physiques

Affichez les attributs, les règles d’identification et d’autres structures de schéma importantes pour la CMDB classe Computer [cmdb_ci_computer] dans Classe de matériel [cmdb_ci_hardware].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Définitions des valeurs du cycle de vie pour les CI tangibles/physiques

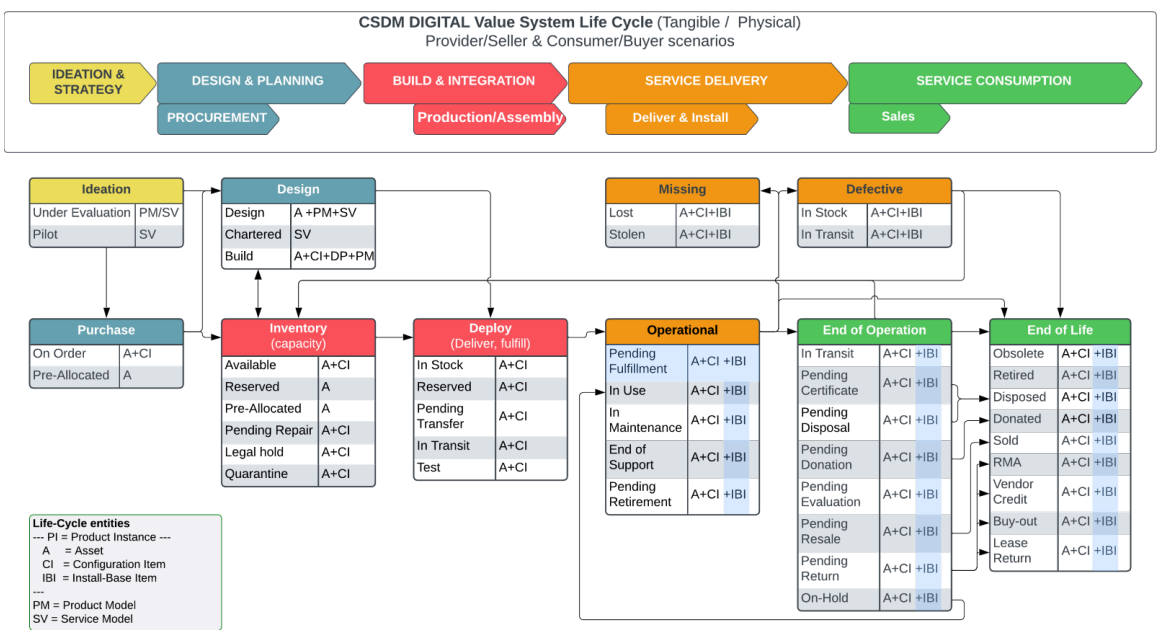
La mise hors service d'une instance de service peut affecter les CI tangibles/physiques

Définitions des valeurs du cycle de vie pour les CI tangibles/physiques

Les états du cycle de vie tangible/physique représentent le cycle de vie global des actifs physiques et des CI en relation avec leurs produits. Les actifs tangibles/physiques sont des éléments physiques stockés, par exemple des ordinateurs, des moniteurs et des claviers. Les étapes et les états du processus de cycle de vie tangible/physique ne sont visibles que dans les tables liées au matériel dans Gestion des actifs et le CMDB.

Définitions de l'étape du cycle de vie tangible/physique et des valeurs d'état de l'étape du cycle de vie

Remarque :
L'étiquette de CI tangible/physique inclut et remplace l'étiquette « Matériel » qui avait été utilisée dans les versions précédentes.



Étape du cycle de vie des idées

De nouveaux modèles tangibles ou physiques à cette étape sont en cours d'évaluation en vue d'une utilisation potentielle dans l'organisation.

- **En cours d'évaluation** : le modèle est en cours d'examen pour vérifier sa compatibilité, sa fonctionnalité et son adéquation commerciale avant approbation.
- **Pilote** : Le modèle fait l'objet d'un déploiement limité pour des tests en conditions réelles avant une adoption plus large.

Étape du cycle de vie de l'achat

Une fois qu'un modèle tangible ou physique est approuvé, l'organisation procède à l'approvisionnement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Sur commande** : l'actif a été commandé auprès d'un fournisseur, mais n'a pas encore été reçu.
- **Préalloué** : l'actif est déjà affecté à un objectif ou à un utilisateur spécifique avant son arrivée.

Étape du cycle de vie de l'inventaire

L'actif est reçu et stocké dans l'inventaire avant le déploiement.

- **Disponible** : l'actif est en stock et prêt pour le déploiement.
- Réservé : l'actif est mis de côté pour une demande spécifique, mais **n'est** pas encore déployé.
- **Préalloué** : l'actif est affecté à une demande, mais n'est pas encore affecté physiquement.
- **Réparation en attente (CI)** : l'actif est en stock, mais nécessite des réparations avant d'être utilisable, telles qu'une visite sur site du fabricant ou un échange RMA.
- **Conservation légale (CI)** : l'actif ne peut pas être déployé en raison de restrictions légales ou de motifs de conformité.
- **Quarantaine (CI)** : l'actif est isolé en raison de risques de sécurité, de défaillances ou de non-conformités potentiels.

Étape du cycle de vie du déploiement

L'actif est préparé et mis en service.

- **En stock** : l'actif est stocké et est désigné pour le déploiement, mais est en cours de préparation pour le déploiement.
- **Réservé** : l'actif est affecté à un utilisateur ou à un département, mais n'a pas été déplacé physiquement.
- **Transfert en attente** : l'actif est planifié pour être déplacé vers une autre installation ou un autre utilisateur.
- **En cours de transit** : l'actif est actuellement déplacé entre les emplacements.
- **Test** : l'actif a été identifié dans le cadre d'une activité de déploiement, a été créé et est prêt à être testé avant son utilisation opérationnelle.

Statut de l'étape du cycle de vie opérationnel

L'actif est activement utilisé ou en cours de maintenance.

- **En cours d'utilisation** : l'actif est déployé et fonctionne dans un environnement réel.
- **En cours de maintenance** : l'actif est en cours d'entretien ou en cours de réparation alors qu'il est toujours considéré comme opérationnel.
- **Fin de support** : l'actif a atteint la fin du support fournisseur ou interne, mais est toujours utilisé.
- **En attente de mise hors service** : l'actif est toujours opérationnel, mais est marqué pour mise hors service.

Fin de l'étape du cycle de vie de l'opération

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fin d'opération est une étape intermédiaire entre l'étape opérationnelle et l'étape suivante. Le fonctionnement du produit est terminé, mais l'instance du produit passe à une nouvelle étape du cycle de vie et à un nouveau statut d'étape du cycle de vie.

- **Évaluation en attente** : État intermédiaire non opérationnel dans lequel un produit est évalué pour déterminer son étape suivante et son statut d'étape.
- **Retour en attente** : statut non opérationnel avant que l'actif ne soit restitué et/ou que le fournisseur ait reçu l'actif retourné à une étape en fin de vie : **RMA**, **crédit fournisseur**, **rachat** ou **retour de bail**.
- **En cours de transit** : statut transitoire non opérationnel pour soutenir la réaffectation de l'actif et/ou la véritable fin de vie.
- **Revente en attente** : statut intermédiaire avant la vente de l'actif à une entité tierce.
- **Certificat en attente** : Statut intermédiaire avant de recevoir un certificat d'élimination.
- **Mise au rebut en attente** : Statut intermédiaire avant l'étape de fin de vie **éliminée** .
- **Don en attente** : Statut intermédiaire avant l'étape de fin de vie **du don** .
- **En suspens** : le fonctionnement de l'actif est interrompu pour l'une des raisons suivantes :
  - Suspendus : service, abonnement, etc.
  - Bloqué : carte de crédit, compte, etc.
  - En pause : abonnement, bail, etc.

Statut de l'étape du cycle de vie défectueux

Appareils matériels ou physiques qui sont tombés en panne et nécessitent un remplacement ou une réparation.

- **En stock** : l'actif défectueux est stocké et attend sa mise au rebut.
- **En cours de transit** : l'actif défectueux est expédié pour retour, réparation ou mise au rebut.

Étape du cycle de vie manquante

L'actif n'a pas été comptabilisé ou est volé.

- **Perdu** : l'actif est manquant et est introuvable.
- **Volé : l'actif** a été confirmé comme volé.

Fin de l'étape du cycle de vie

L'actif est en cours de mise hors service ou de mise au rebut.

- **Mise au rebut en attente** : l'actif est marqué pour mise au rebut, mais n'a pas encore été supprimé.
- **En cours de transit** : l'actif est en cours d'expédition vers un lieu de mise au rebut ou de retour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Certificat en attente** : L'actif attend la documentation officielle pour le déclassement ou l'élimination.
- **Mis au rebut** : l'actif a été mis au rebut en suivant les procédures appropriées.
- **Donné** : l'actif a été donné à un organisme à but non lucratif, à un employé ou à une autre entité.
- **RMA** : l'actif est renvoyé au fournisseur pour remplacement ou réparation sous garantie.
- **Vendu** : l'actif a été vendu dans le cadre de la liquidation de l'actif.
- **Crédit fournisseur** : l'actif a été renvoyé au fournisseur contre un crédit au lieu d'un remplacement.
- **Rachat** : l'actif a été loué et a été acheté au lieu d'être restitué.
- **Retour de bail** : l'actif loué a été retourné au fournisseur à la fin de sa période de bail.

La mise hors service d'une instance de service peut affecter les CI tangibles/physiques

Étant donné qu'une instance de service peut dépendre d'un appareil matériel (tangible/physique) dont d'autres instances de service dépendent, vous devez être prudent lors de la mise hors service d'une instance de service.

Considérations

Une instance de service est la représentation logique des CI tangibles/physiques et logiciels sous-jacents qui s'associent pour implémenter une application ou un système d'entreprise. L'instance de service représente une instance du système ou de l'application d'entreprise.

Les CI tangibles/physiques et logiciels sont gérés à l'aide de l'option . Paires de valeurs du cycle de vie Étant donné qu'une instance de service est une représentation logique, elle est gérée comme utilisant *l'intangible/logique* Paires de valeurs du cycle de vie. Les CI tangibles/physiques qui font partie de la carte de services sous une instance de service ont leurs propres cycles de vie, mais ils sont liés via l'instance de service sous la forme d'un ensemble spécifique de dépendances ou de décompositions.

Exemple 1 : un CI tangible/physique n'est pas mis hors service lorsque l'instance de service est mise hors service

Lorsqu'une instance de service est mise hors service, il est possible que l'appareil tangible/physique associé ne soit pas mis hors service. Par exemple, l'appareil peut rester inactif, sans lien avec une instance de service, jusqu'à ce qu'il soit réalloué pour être utilisé par une autre instance de service.

Exemple 2 : un CI tangible/physique est partagé par plusieurs instances de service

Dans le scénario courant d'une base de données partagée, plusieurs instances de service (chacune avec un schéma de base de données unique) partagent un seul service de base de données. Le service de base de données s'exécute sur un seul hôte physique.

Lorsque l'une des instances de service est mise hors service, le service de base de données et l'hôte ne peuvent pas être mis hors service. Toutes les autres instances de service dépendent toujours du service de base de données en cours d'exécution sur l'hôte.

Consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables tangibles/physiques dans la CMDB

Liste de tables tangibles/physiques.

Cycle de vie holistique : CMDB tables tangibles/physiques (à partir de cmdb_ci)

Les états du cycle de vie tangible/physique représentent le cycle de vie global des actifs physiques et des CI en relation avec leurs produits. Les actifs tangibles/physiques sont des éléments physiques stockés, par exemple des ordinateurs, des moniteurs et des claviers. Les étapes et les états du processus de cycle de vie tangible/physique ne sont visibles que dans les tables liées au matériel dans Gestion des actifs et le CMDB.

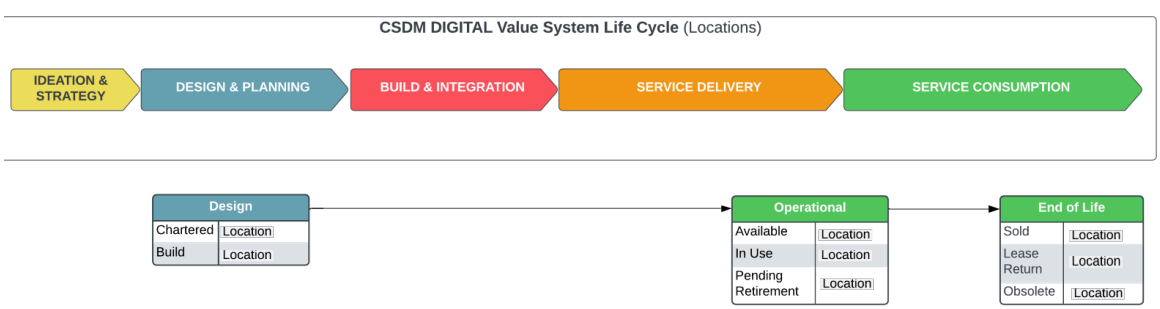
Étiquette (nom d'affichage)	Nom de la table
Accessoire	cmdb_ci_acc
Appareil de communication	cmdb_ci_comm
Appareil	cmdb_ci_peripheral
Alimentation CA de la salle informatique	cmdb_ci_crac
Matériel d'affichage	cmdb_ci_display_hardware
Matériel du site	cmdb_ci_facility_hardware
Matériel	cmdb_ci_hardware
Matériel d'imagerie	cmdb_ci_imaging_hardware
Équipement IP	cmdb_ci_ip_device
Équipement de surveillance	cmdb_ci_monitoring_hardware
Carte réseau	cmdb_ci_network_adaptor
Matériel d'impression	cmdb_ci_printing_hardware
Étagère	cmdb_ci_rack
Équipement de stockage	cmdb_ci_storage_device

Cycle de vie des entités d'emplacement

Les valeurs du processus de cycle de vie de l'emplacement reflètent les emplacements utilisés par votre organisation et ne sont visibles que dans la table Emplacements de données communs.

Valeurs de cycle de vie pour les entités d'emplacement

Pour connaître la définition des valeurs, reportez-vous à la section Définitions des valeurs de cycle de vie pour les entités d'emplacement.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (tangible/physique, document et contrat, emplacement, et ainsi de suite) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle de vie* disponibles pour chaque étape du cycle de *vie*.

Pour plus d'informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l'implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs de cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine Fondation ».

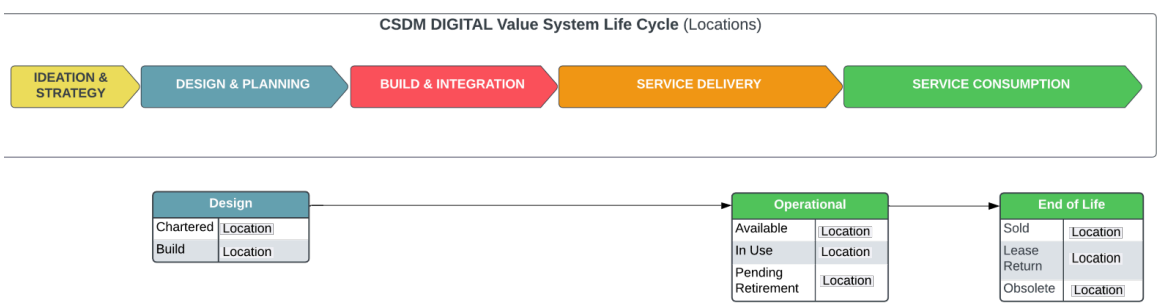
Information associée

Définitions des valeurs de cycle de vie pour les entités d'emplacement

Définitions des valeurs de cycle de vie pour les entités d'emplacement

Les valeurs du processus de cycle de vie de l'emplacement reflètent les emplacements utilisés par votre organisation et ne sont visibles que dans la table Emplacements de données communs.

Définitions des valeurs de l'étape du cycle de vie de l'emplacement et de l'état de l'étape du cycle de vie



Étape du cycle de vie des idées

L'emplacement est dans la phase initiale de planification et de configuration.

- **Agréé** : L'emplacement est approuvé pour le développement, mais aucune présence physique n'a encore été établie.
- **Construire** : l'emplacement est en construction, en cours d'installation ou en cours de préparation pour une utilisation opérationnelle.

Statut de l'étape du cycle de vie opérationnel

L'emplacement est actif et utilisé pour des opérations business.

- **Disponible** : L'emplacement est entièrement construit et prêt à l'emploi, mais actuellement inoccupé ou non affecté à une fonction spécifique.
- **En cours d'utilisation** : l'emplacement est activement occupé et est utilisé aux fins prévues.
- **En attente de mise hors service** : L'emplacement est toujours opérationnel, mais sa mise hors service ou sa réaffectation est prévue.

Fin de l'étape du cycle de vie

L'emplacement n'est plus utilisé activement et est en cours de mise hors service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Vendu** : l'emplacement a été vendu à une autre entité.
- **Retour de bail** : Un emplacement loué a été restitué au propriétaire ou au locateur après la fin de la période de location.
- **Obsolète** : l'emplacement n'est plus utilisable en raison d'une détérioration physique, de changements de stratégie commerciale ou d'autres contraintes.

Remarque :
La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (tangible/physique, document et contrat, emplacement, et ainsi de suite) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle de vie* disponibles pour chaque étape du cycle de *vie*.

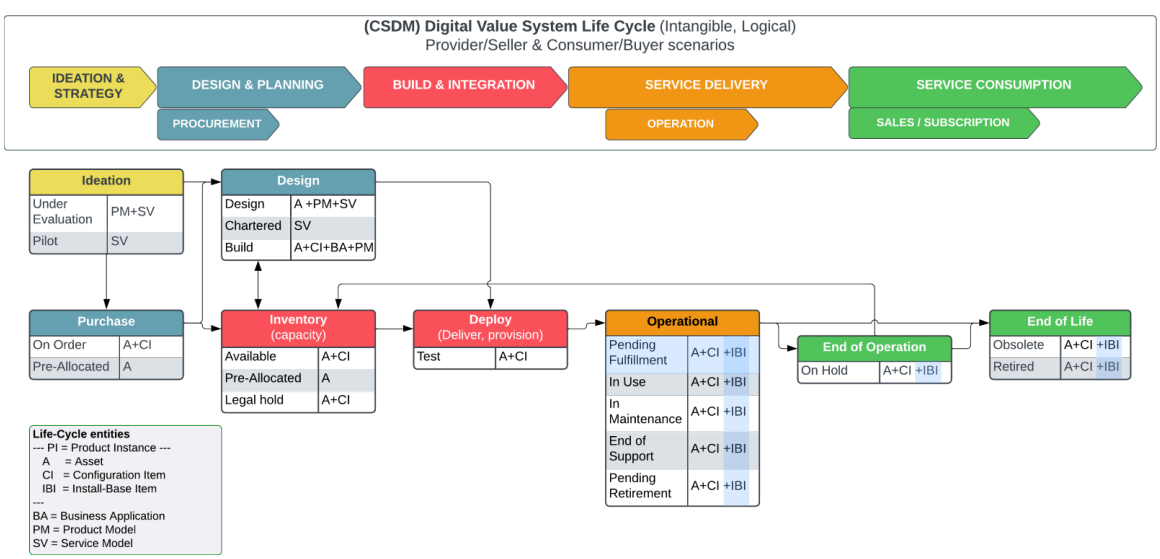
Pour plus d'informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l'implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs de cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine Fondation ».

Cycle de vie des entités intangibles/logiques

L'intangible/logique Paires de valeurs du cycle de vie représente le cycle de vie global des actifs logiques et des CI en relation avec leurs produits. Un actif logique ou logiciel comprend des éléments tels que les applications, les services et les licences. Les valeurs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie des éléments logiques ne sont visibles que dans les tables relatives aux éléments intangibles/logiques dans Gestion des actifs et le CMDB.

Valeurs de cycle de vie pour les CI intangibles/logiques, les actifs et les IBI

Pour connaître les définitions des valeurs du diagramme, reportez-vous à la section Définitions des valeurs du cycle de vie pour les entités intangibles/logiques.



Remarque :
La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (tangible/physique, document et contrat, emplacement, et ainsi de suite) pour déterminer les valeurs *d'état de l'étape du cycle de vie* disponibles pour chaque étape du cycle de *vie*.

Les instances de service utilisent des cycles de vie intangibles/logiques

Étant donné que les instances de service sont de nature logique, elles doivent utiliser l'option Logique Paires de valeurs du cycle de vie. Les instances de service suivent les mêmes directives de cycle de vie que tout autre CI logique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité.

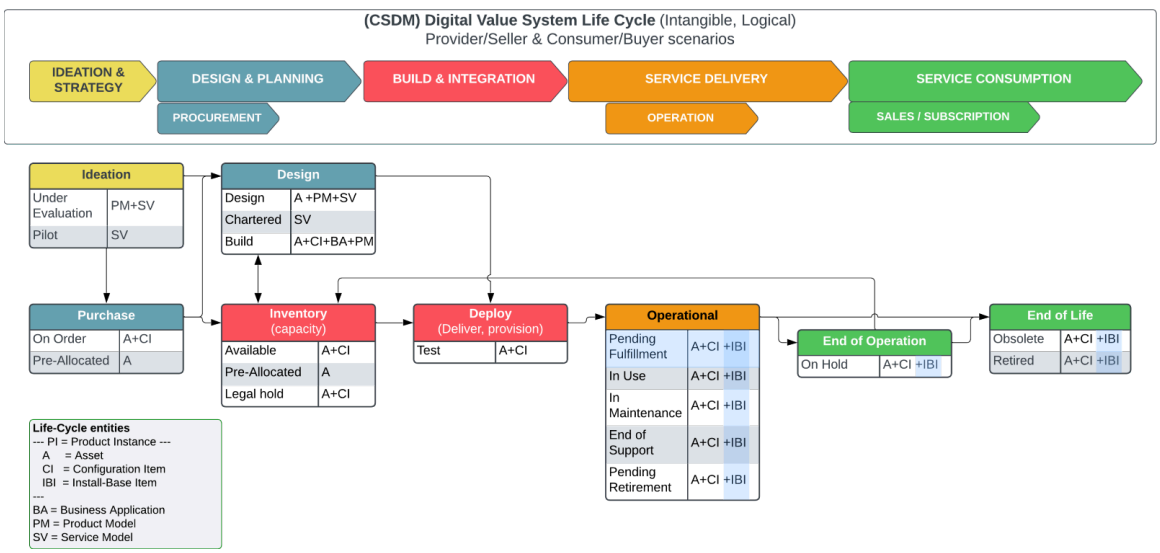
Information associée

Tables intangibles/logiques dans la CMDB

Définitions des valeurs du cycle de vie pour les entités intangibles/logiques

L'intangible/logique Paires de valeurs du cycle de vie représente le cycle de vie global des actifs logiques et des CI en relation avec leurs produits. Un actif logique ou logiciel comprend des éléments tels que les applications, les services et les licences. Les valeurs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie des éléments logiques ne sont visibles que dans les tables relatives aux éléments intangibles/logiques dans Gestion des actifs et le CMDB.

Définitions



Étape du cycle de vie des idées

À cette étape, les nouveaux logiciels ou produits de service sont évalués et testés avant d'être approuvés pour une utilisation.

- **En cours d'évaluation** : Le logiciel fait l'objet d'une évaluation de l'adéquation opérationnelle, des implications en matière de licences et de la faisabilité technique.
- **Pilote** : Le logiciel est déployé de manière limitée pour tester sa fonctionnalité et sa facilité d'utilisation avant sa mise en œuvre à grande échelle.

Étape du cycle de vie de l'achat

Une fois le logiciel approuvé, l'organisation se procure les licences ou abonnements nécessaires.

- **Sur commande** : des licences ou des abonnements logiciels ont été achetés, mais ne sont pas encore disponibles pour utilisation.
- **Préalloué** : les licences sont affectées aux utilisateurs ou aux départements avant leur déploiement officiel.

Étape du cycle de vie de l'inventaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les licences logicielles sont maintenant disponibles pour l'affectation et le déploiement.

Disponible : les licences de logiciel sont prêtes à être allouées, mais n'ont pas encore été affectées à un système ou à un utilisateur spécifique.

Étape du cycle de vie de la conception

Pour le développement logiciel ou les configurations majeures, cette phase définit la structure logique et architecturale.

- **Avec charte** : un projet est lancé pour concevoir ou configurer des solutions logicielles.
- **Conception** : l'architecture logique et les exigences du système sont en cours de définition.
- **Version** : le logiciel est en cours de développement, de personnalisation ou de configuration pour le déploiement.

Étape du cycle de vie du déploiement

Les logiciels et les services sont préparés pour une utilisation opérationnelle et sont testés avant la mise en œuvre complète.

Test : le logiciel est installé dans un environnement de tests pour validation avant le déploiement en production.

Statut de l'étape du cycle de vie opérationnel

Le logiciel est activement utilisé par l'organisation.

- **En cours d'utilisation** : Le logiciel est déployé et fonctionne sur des systèmes de production.
- **Fin de support** : le fournisseur de logiciels ou l'équipe informatique interne ne fournit plus de mises à jour ni d'assistance technique, mais le logiciel peut encore être utilisé.

  Remarque :
  Le CI gggA est peut-être à l'étape **Opérationnel** , mais il est possible qu'il ne soit plus pris en charge par le fournisseur, l'éditeur ou un tiers. Cela ne signifie pas, cependant, qu'il peut ou doit être retiré.

- **En attente de mise hors service** : la mise hors service du logiciel est prévue, mais reste opérationnelle jusqu'à ce qu'un remplacement soit mis en œuvre.

Fin de l'étape du cycle de vie de l'opération

La fin d'opération est une étape intermédiaire entre l'étape opérationnelle et l'étape suivante. Les opérations du produit sont terminées, mais l'instance de produit peut passer à une nouvelle étape du cycle de vie et à un nouveau statut de cycle de vie.

En suspens : le fonctionnement de l'actif est interrompu pour l'une des raisons suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suspendus : service, abonnement, etc.
- Bloqué : carte de crédit, compte, etc.
- En pause : abonnement, bail, etc.

Fin de l’étape du cycle de vie

Le logiciel n’est plus en cours d’utilisation active et est en cours de mise hors service.

- **Mis hors service** : le logiciel n’est plus utilisé et ses licences ont peut-être été révoquées ou réaffectées.
- **Obsolète** : le logiciel n’est plus pertinent en raison de risques de sécurité, d’incompatibilité ou d’avancées technologiques.

Tables intangibles/logiques dans la CMDB

Liste des tables intangibles/logiques.

Tables intangibles/logiques dans la CMDB (depuis cmdb_ci)

L’intangible/logique Paires de valeurs du cycle de vie représente le cycle de vie global des actifs logiques et des CI en relation avec leurs produits. Un actif logique ou logiciel comprend des éléments tels que les applications, les services et les licences. Les valeurs Étape du cycle de vie et État de l’étape du cycle de vie des éléments logiques ne sont visibles que dans les tables relatives aux éléments intangibles/logiques dans Gestion des actifs et le CMDB.

Tables intangibles/logiques

Étiquette de table (nom d’affichage)	Nom de la table
Grappe d'applications	cmdb_ci_application_cluster
Tâche par lots	cmdb_ci_batch_job
Application d'entreprise	cmdb_ci_business_app
Option d'entreprise	cmdb_ci_business_capability
Processus business	cmdb_ci_business_process
Profils CIM	cmdb_CIM_profile
Paire de clés dans le cloud	cmdb_ci_cloud_keu_pair
Sous-réseau	cmdb_ci_subnet
Base de ressources dans le cloud	Base de ressources CI CMDB
Grappe	cmdb_ci_cluster
Nœud de grappe	cmdb_cil_cluster_node
Ressource de grappe	Ressource de grappe CI CMDB
Adresse IP virtuelle de grappe	cmdb_ci_cluster_vip
Fichier de configuration	cmdb_ci_config_file
Base de données	cmdb_ci_database
Catalogue de base de données	cmdb_ci_db_catalog

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables intangibles/logiques (suite)

Étiquette de table (nom d'affichage)	Nom de la table
Disque de banque de données	cmdb_ci_vcenter_datastore_disk
Partition de disque	cmdb_ci_disk_partition
Nom DNS	cmdb_ci_dns_name
Config. du VM DRS	cmdb_ci_drs_vm_config
Point de terminaison	cmdb_ci_endpoint
Environnement	cmdb_ci_environment
Port Fibre Channel	cmdb_ci_fc_port
Objet d'informations	cmdb_ci_information_object
Adresse IP	cmdb_ci_ip_address
Réseau IP	cmdb_ci_ip_network
Téléphone IP	cmdb_ci_ip_phone
Instance de service IP	cmdb_ci_ip_ service
Interface d'équilibreur de charge	cmdb_ci_Ib_interface
Pool d'équilibreurs de charge	cmdb_ci_Ib_pool
Membre du pool d'équilibreurs de charge	cmdb_ci_Ib_pool_member
Service d'équilibreur de charge	cmdb_ci_Ib_ service
VLAN d'équilibreur de charge	cmdb_ci_Ib _vlan
Partition logique	cmdb_ci_lpar
Module mémoire	cmdb_ci_memory_module
Nom d'hôte de l'appareil réseau	cmdb_ci_net_app_host
Nom d'hôte réseau	cmdb_ci_network_host
Trafic réseau	cmdb_ci_net_traffic
Conteneur de virtualisation au niveau du système d'exploitation	cmdb_ci_oslv_container
Image de virtualisation au niveau du système d'exploitation	cmdb_ci_osiv_image
TAg d'image de virtualisation au niveau du système d'exploitation	cmdb_ci_oslv_image_tag
Image locale de virtualisation au niveau du système d'exploitation	cmdb_ci _oslv _local_image
Package	cmdb_ci_os_packages
Correctif	cmdb_ci_patches
Port	cmdb_ci_port
File d'attente d'impressions	cmdb_ci_print_queue
Qualificateur	cmdb_ci_qualifier
Connexion SAN	cmdb_ci_san_connection

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables intangibles/logiques (suite)

Étiquette de table (nom d'affichage)	Nom de la table
Point de terminaison SAN	cmdb_ci_san_endpoint
Ensemble fibre optique SAN	Ensemble fibre optique SAN CI CMDB
Zone SAN	cmdb_ci_san_zone
Alias de zone SAN	cmdb_ci_san_zone_alias
Membre de l'alias de zone SAN	cmdb_ci_san_zone_alias_member
Membre de la zone SAN	cmdb_ci_san_zone_member
Ensemble de zones SAN	cmdb_ci_san_zone_set
Service	cmdb_ci_service
Réseau de zone de stockage	cmdb_ci_san
Contrôleur de stockage	cmdb_ci_storage_controller
Exportation du stockage	cmdb_ci_storage_export
Partage de fichier de stockage	cmdb_ci_storage_fileshare
HBA de stockage	cmdb_ci_storage_hba
Pool de stockage	cmdb_ci_storage_pool
Membre du pool de stockage	cmdb_ci_storage_pool_member
Volume de stockage	cmdb_ci _storage_volume
Connecteur Tomcat	cmdb_ci_tomcat_connector
Contournement par onduleur	cmdb_ci_ups_bypass
Alarme d'onduleur	cmdb_ci_ups_alarm
Entrée d'onduleur	cmdb_ci_ups_input
Sortie d'onduleur	cmdb_ci_ups_output
Groupe de disques Veritas	cmdb_ci_veritas_disk_group
Objet ordinateur virtuel	cmdb_ci_vm_object
Cloud privé virtuel	cmdb_ci_vpc
Réseau privé virtuel	cmdb_ci_vpn
Cellule Websphere	cmdb_ci_websphere_cell

Traduction automatique

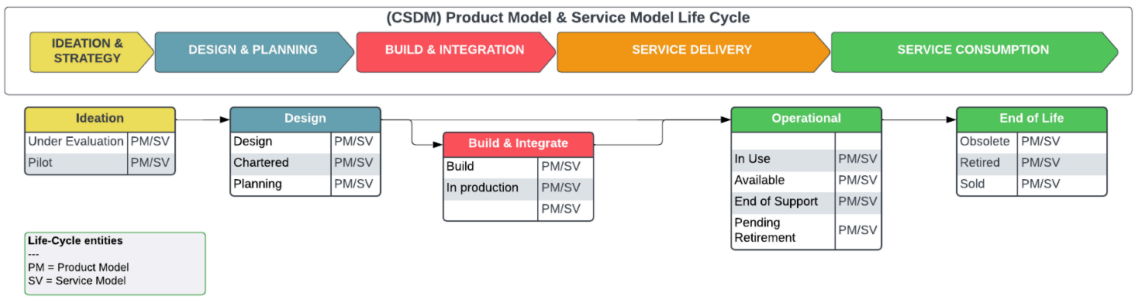
Cycle de vie des entités de produits

Le produit Paires de valeurs du cycle de vie représente le cycle de vie global d'un modèle de produit, d'une version spécifique ou d'une configuration de produit. Les valeurs de cycle de vie du processus de cycle de vie du produit ne sont visibles que dans les tables Produit (modèles).

Paires de valeurs de cycle de vie pour les produits

Pour connaître les définitions des valeurs du diagramme, reportez-vous à la section Définitions des valeurs du cycle de vie pour les entités de produits.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
La table [life_cycle_control] utilise le type de CI (tangible/physique, document et contrat, emplacement, et ainsi de suite) pour déterminer les valeurs *`d'état de l'étape du cycle de vie`* disponibles pour chaque étape du cycle de *`vie`*.

Pour en savoir plus sur les produits, reportez-vous à la section Produits et modèles de produits.

Pour plus d'informations sur les avantages que vous pouvez tirer de l'implémentation Paires de valeurs du cycle de vie pour CMDB les entités, consultez la section « Mapper les valeurs d'état existantes aux paires de valeurs de cycle de vie CSDM » dans la rubrique « Domaine Fondation ».

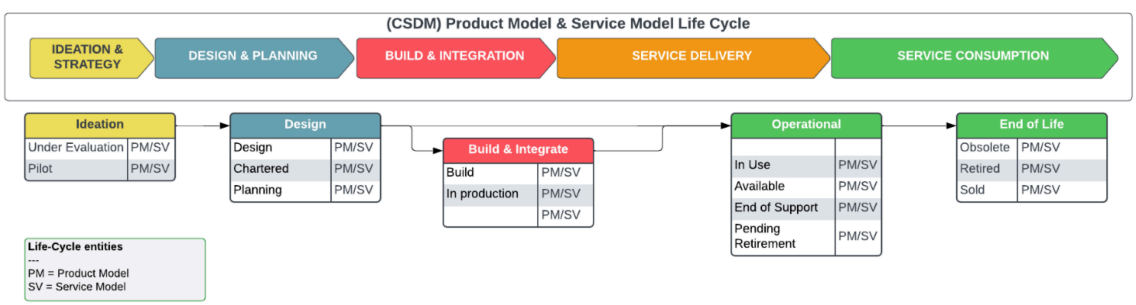
Information associée

Définitions des valeurs du cycle de vie pour les entités de produits

Définitions des valeurs du cycle de vie pour les entités de produits

Le produit Paires de valeurs du cycle de vie représente le cycle de vie global d'un modèle de produit, d'une version spécifique ou d'une configuration de produit. Les valeurs de cycle de vie du processus de cycle de vie du produit ne sont visibles que dans les tables Produit (modèles).

Définitions des valeurs de l'étape du cycle de vie du produit et des valeurs d'état de l'étape du cycle de vie



Étape du cycle de vie des idées

Nouveaux modèles de produits pour déterminer la faisabilité et l'adoption potentielle.

- **En cours d'évaluation** : le produit est évalué pour sa valeur commerciale, sa fonctionnalité et sa viabilité technique.
- **Pilote** : Dans un déploiement à petite échelle, le produit est testé dans un environnement contrôlé avant une adoption plus large.

Étape du cycle de vie de la conception

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'un produit est approuvé pour le développement ou la configuration, sa structure et ses fonctionnalités sont définies.

- **Conception** : le produit est en cours d'architecture, y compris la définition des spécifications, des fonctionnalités et des configurations.
- **Agréé** : le modèle de produit a été officiellement approuvé pour le développement ou l'approvisionnement.

Construire et intégrer l'étape du cycle de vie

Le produit est en cours de développement, de test et de préparation pour un déploiement opérationnel.

- **Version** : le produit est en cours de développement, couvre les activités de la validation du code aux livrables compilés ou packagés prêts à être déployés dans un environnement inférieur (non-production).
- **En production** : couvre la promotion finale et la publication des changements dans l'environnement en direct, orienté client, avec toute la gouvernance requise.

Statut de l'étape du cycle de vie opérationnel

Le produit est activement disponible et utilisé au sein de l'organisation.

- **Disponible** : le produit est entièrement développé et prêt pour l'acquisition ou le déploiement.
- **En attente de mise hors service** : le produit est toujours opérationnel, mais son retrait est prévu.
- **Fin de support** : le produit ne reçoit plus de mises à jour, de maintenance ou de support de la part du fournisseur.

> **Remarque :**
> Le CI gggA est peut-être à l'étape **Opérationnel** , mais il est possible qu'il ne soit plus pris en charge par le fournisseur, l'éditeur ou un tiers. Cela ne signifie pas, cependant, qu'il peut ou doit être retiré.

Fin de l'étape du cycle de vie

Le produit n'est plus en cours d'utilisation active et est en cours de mise hors service.

- **Mis hors service** : le produit n'est plus disponible pour les nouveaux achats ou déploiements, mais il peut encore exister en utilisation limitée.
- **Obsolète** : le produit est complètement supprimé et n'est plus pris en charge ni utilisé.

Services d'application

Comprenez les services d'application, découvrez les différents types de services d'application et la façon dont plusieurs ServiceNow® unités business et produits les utilisent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

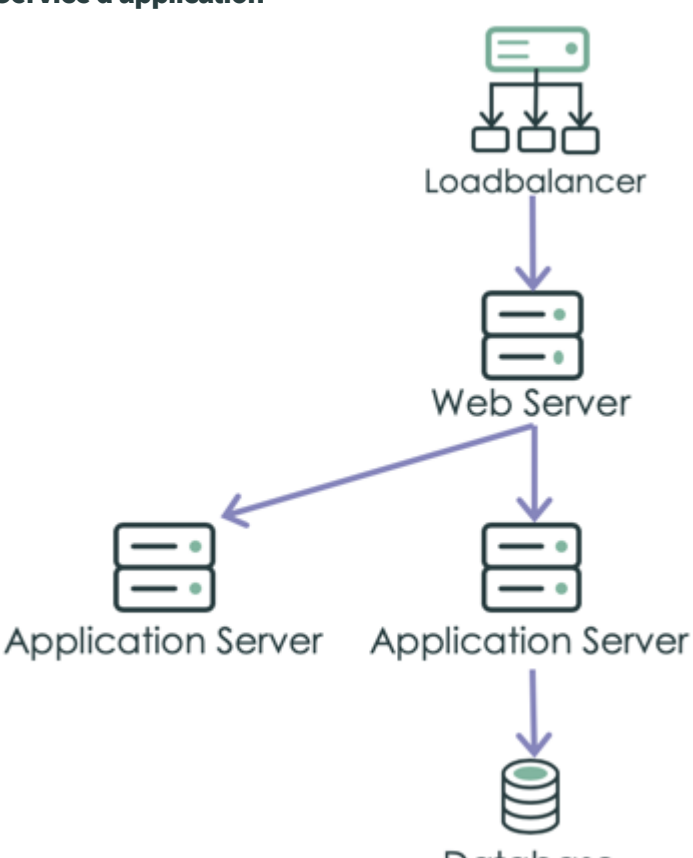
Ce que sont les services d'application

Une instance de service est un ensemble d'applications et d'hôtes interconnectés qui sont configurés pour offrir un service à l'organisation. Les instances de service peuvent être internes, comme les services de messagerie d'entreprise, ou destinés aux clients, comme un site Web d'organisation. Par exemple, la création de rapports financiers via une application Web nécessite un ordinateur, un serveur Web, un serveur d'applications, des bases de données, des logiciels intermédiaires et une infrastructure réseau. Ces applications et hôtes sont tous configurés pour le reporting financier. Dans les environnements de développement, un service d'application représente une instance d'une application ou d'un système d'entreprise.

ServiceNow Les applications désignent les appareils et les applications qui composent un service d'application sous forme d'éléments de configuration (CI). Les différents CI et les relations entre eux, qui composent un service d'application, sont stockés dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) fichier .

Chaque service d'application contient un point d'entrée en tant que CI de niveau supérieur. Un point d'entrée correspond au mode d'accès des clients à une instance de service. En règle générale, il s'agit d'une URL, ou d'une combinaison de l'adresse IP et du port pour les services d'application dans les déploiements d'entreprise. Pour les déploiements basés sur le cloud, un point d'entrée peut être une URL vers une ressource cloud telle qu'une AWS passerelle.

Service d'application



Le Modèle de données de services de base (CSDM) vous aide à rationaliser les types de services et les offres de service. Vous pouvez ajouter des relations entre les services d'application et d'autres objets liés aux services dans le CSDM : Application d'entreprise, Offres de service technique ou Offres de service d'entreprise.

Il existe les types de services d'application suivants :

Détecté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage des services Détecte les services d'application à l'aide de modèles et en suivant les connexions de trafic.

La détection basée sur le modèle crée des services d'application précis et complets qui représentent la vue centrée sur les services de l'infrastructure informatique. Elle crée une carte haute fidélité bien adaptée à la gestion des services d'application critiques.

En outre, il offre une visibilité sur les services cloud natifs tels que le calcul, les équilibreurs de charge et les passerelles API. Vous pouvez utiliser des points d'entrée de service tels que AWS des catégories S3, Microsoft AzureAWS des passerelles API, AWS des fonctions Lambda et Microsoft Azure des fonctions pour mapper les services. Il peut également détecter les appels Lambda à Lambda et les connexions Lambda à RDS pour créer des cartes de services dynamiques.

La méthode descendante mappe les ordinateurs virtuels sur site et dans les clouds publics. Toutefois, ces ordinateurs virtuels doivent être entièrement détectés pour que la détection descendante détermine quelles applications s'exécutent dans l'ordinateur virtuel. Si une machine virtuelle n'est pas entièrement détectée, utilisez la méthode basée sur les balises pour combler l'écart (voir plus loin dans ce document). Le mappage basé sur les balises mappe également les conteneurs que vous ne pouvez pas mapper à l'aide de la découverte descendante.

Les services d'application détectés ont la classification de service service d'application. Ils sont stockés dans la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered].

Groupe de CI dynamique

Groupes de CI dynamiques qui agissent comme des services d'application. Les membres des groupes CMDB associés au groupe de CI dynamique remplissent le service d'application. Un groupe de CI dynamique est un regroupement dynamique de CI, basé sur des critères communs tels que l'emplacement de tous les serveurs Web à Détroit ou de toutes les bases de données Oracle à Boston. Après la création d'un groupe de CI dynamique, vous pouvez l'utiliser comme une offre de groupe dans Gestion des services IT.

S'il est créé à partir de l'assistant de service d'application, la classification du service est service d'application et, s'il est créé à partir de l'interface utilisateur ou Mappage des services de l'interface utilisateur héritéeGestion des événements, la classification est un service technique. Les services d'application de type Groupe de CI dynamique sont stockés dans la table Groupe de CI dynamique [cmdb_ci_query_based_service].

Basé sur des balises

Une balise est une étiquette composée d'une paire clé-valeur. Votre organisation peut utiliser des balises pour classer ses actifs, afin d'améliorer les fonctionnalités de requête et de reporting. Découverte et Cloud Provisioning and Governance peuvent détecter les balises utilisées par les principaux fournisseurs de cloud et les écosystèmes de conteneurs. Une fois les balises détectées, Mappage des services peut créer des instances de service basées sur ces balises. Par exemple, vous pouvez utiliser des balises pour mapper tous les services d'application que votre organisation utilise dans l'environnement de production de la région EMEA.

Les services d'application basés sur les balises ont la classification de service d'application. Ils sont stockés dans la table Service d'application basé sur les balises [cmdb_ci_service_by_tags].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créé manuellement

Avec le mappage manuel, les propriétaires d'applications documentent manuellement les applications, l'infrastructure informatique et les relations qui prennent en charge chaque service d'application. Cette méthodologie est la mieux adaptée aux éléments de configuration qui ne sont pas entièrement détectables en raison de problèmes d'accès de sécurité. Par exemple, les appareils IPS qui prennent en charge un service de prévention des intrusions pour l'unité business de sécurité.

Essayez d'éviter autant que possible le mappage manuel. La cartographie manuelle des services prend énormément de temps et, souvent, les informations nécessaires à la cartographie ne sont pas disponibles en raison de l'évolution de la technologie et de l'absence de processus permettant de suivre et de documenter les dépendances d'infrastructure nécessaires au contexte de l'application. De plus, chaque fois que des modifications ultérieures sont apportées à la topologie du service d'application, la carte de services doit être mise à jour manuellement.

Les services d'application créés manuellement ont la classification de service d'application. Les services d'application de type créé manuellement sont stockés dans la table des services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered].

Dynamique

Un service d'application dynamique inclut uniquement les CI qui font partie des relations CI stockées dans la CMDB table Relation CI [cmdb_rel_ci].

Vous ne pouvez pas modifier un service d'application dynamique en y ajoutant ou en supprimant directement des CI. Les services d'application dynamiques sont mis à jour automatiquement pour refléter tout changement apporté aux relations CI dans la table Relation CI CMDB [cmdb_rel_ci]. Lorsque vous ajoutez une relation à un CI contenu dans un service d'application dynamique, ce service se met automatiquement à jour pour refléter l'ajout de la relation et du nouveau CI associé. De la même manière, un service d'application dynamique effectue automatiquement des mises à jour lors de la suppression d'une relation et de son CI associé d'un CI au sein du service.

Une façon de créer des services d'application dynamiques consiste à convertir les services aux entreprises hérités ou les services manuels hérités (créés avec Gestion des événements, par exemple) en services d'application de type dynamique.

Les services d'application dynamiques ont la classification de service service d'application. Les services d'application dynamiques sont stockés dans la table Services d'application calculés [cmdb_ci_service_calculated].

Qui utilise les services d'application

Les services d'application constituent la base du fonctionnement des unités business et des produits suivants de :ServiceNow AI Platform

- Intégrité ITOM collecte les alertes à partir des événements d'infrastructure capturés par des outils de surveillance tiers. Il utilise ensuite les informations informatiques recueillies par Découverte pour mettre en correspondance les alertes avec les éléments de configuration. En fonction des informations collectées, il fournit ensuite des tableaux de bord affichant une vue consolidée de tous les événements d'impact sur le service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Optimisation ITOM vous offre des outils pour mettre en service des infrastructures et des services cloud privés et publics, et pour obtenir une gestion cohérente et une visibilité des coûts. L'application Gestion des coûts du cloud , disponible dans le ServiceNow Store, vous aide à analyser l'ensemble des coûts associés aux ressources dans le cloud afin que vous puissiez identifier les opportunités d'économies et d'optimisation des opérations et prendre les mesures qui s'imposent.
- Les utilisateurs de Gestion des services IT s'appuient sur les services d'application reflétant l'infrastructure informatique pour gérer et fournir des services à leurs clients.
- Les utilisateurs de Gestion du service client diagnostiquent et résolvent efficacement les problèmes liés à l'infrastructure IT dans le contexte des services d'application.
- Les utilisateurs de Gestion des actifs logiciels comprennent les logiciels qui s'exécutent dans votre environnement informatique et suivent les configurations qui ont un impact sur la consommation de licences logicielles dans vos environnements informatiques et centres de données.
- Les utilisateurs de Gestion stratégique des portefeuilles utilisent les données collectées pour les services d'application afin d'obtenir une compréhension complète des applications utilisées dans votre organisation.

Comment créer des services d'application

En fonction des besoins de votre organisation, vous pouvez déployer différentes méthodes de création et de remplissage des services d'application.

Important :
Vous pouvez utiliser les méthodes de haut en bas et manuelle pour le même service d'application. Vous ne pouvez pas combiner d'autres méthodes pour créer ou remplir le même service d'application.

Analysez l'infrastructure informatique et le déploiement de service dans votre organisation pour choisir la méthode optimale de création et de remplissage des services d'application.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement

Fonction de message REST	Quand l'utiliser	Considérations supplémentaires
Détection de haut en bas Mappage des services À effectuer des détections de haut en bas des services d'application. Mappage des services utilise des modèles pour détecter et mapper les CI. Un modèle est une séquence d'étapes dont le but est de détecter les attributs d'un CI et de ses connexions sortantes. Cette méthode permet de créer des services d'application précis et complets qui représentent de manière fiable la vue orientée services de l'infrastructure IT de votre organisation	Utilisez cette méthode pour détecter des applications de deuxième et troisième niveau reconnues par le secteur ou personnalisées. Ces applications peuvent inclure des solutions d'équilibrage de charge, des serveurs d'applications ou Web avec des connexions de base de données.	Le mappage basé sur les modèles nécessite la configuration d'informations d'identification, d'utilisateurs et d'autorisations utilisateur pour permettre à Mappage des services d'accéder aux applications du réseau privé de votre organisation. Ce processus peut prendre du temps et exiger des efforts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement (suite)

Fonction de message REST	Quand l'utiliser	Considérations supplémentaires
Détection basée sur les balises dans Mappage des services est une méthode complémentaire qui enrichit les résultats de la découverte descendante.		
Basé sur des balises Si votre organisation utilise des balises pour la gestion des actifs, vous pouvez utiliser ces balises pour mapper des services d'application. Découverte et Cloud Provisioning and Governance détecter les balises affectées aux CI et renseigner le CMDB avec ces données. Mappage des services utilise les données relatives aux balises de pour CMDB mapper les services. Le mappage des services basé sur les balises complète le mappage des services de haut en bas. Il offre une visibilité des conteneurs et mappe également les ordinateurs virtuels qui ne sont pas entièrement détectés, ce que le mappage des services de haut en bas ne peut pas faire. Toutefois, si le mappage basé sur les balises associe les composants balisés à des services d'application spécifiques, il ne mappe pas les connexions entre ces composants, ce qui explique également pourquoi le mappage basé sur les balises complète plutôt que ne remplace le mappage de service descendant.	Mappez les ressources sur les charges de travail dans le cloud telles que IaaS/PaaS/FaaS/CaaS, ainsi que sur les charges de travail de conteneurs à l'aide de Kubernetes, OpenShift ou AWS ECS. Mappez également les ressources dans les déploiements SRE (Site Reliability Engineering) ou CRE (Site Reliability Engineering). La méthode basée sur les balises vous permet de mapper les ressources de conteneurs dans vos déploiements. En règle générale, vous utilisez cette méthode pour détecter des applications sur des virtualisations cloud ou des déploiements PaaS.	Contrairement à d'autres méthodes de mappage, le mappage basé sur les balises ne nécessite pas la configuration des informations d'identification ni l'attribution de droits élevés aux utilisateurs. Les services d'application basés sur les balises peuvent ne pas inclure de CI pertinents, si ces derniers ne sont pas dotés des balises adéquates.
Ingestion de cartes APM (Application Performance Management) à partir de déploiements Dynatrace ou AppDynamics intégrés	Utilisez cette intégration pour créer des services d'application basés sur des cartes APM à partir de Dynatrace ou AppDynamics. Vous pouvez utiliser les services	Analysez les ressources découvertes dans le CMDB avant d'ingérer à partir d'un tiers pour éviter de créer des CI en double.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement (suite)

Fonction de message REST	Quand l'utiliser	Considérations supplémentaires
Créez des services d'application à l'aide de l'intégration au modèle d'application AppDynamics et à la plateforme de surveillance Dynatrace disponible sur ServiceNow Store.	d'application créés par cette méthode pour surveiller l'intégrité.	
Remplir un service d'application à l'aide de la méthode Groupe de CI dynamique en fonction des CMDB groupes, dont les membres remplissent le service d'application.	Utilisez cette méthode comme un moyen simple et rapide de créer des groupes de CI dynamiques pour les déploiements, y compris Microsoft Active Directory ou Microsoft Exchange d'autres services liés au DNS. Les groupes de CI dynamiques sont particulièrement utiles si seule une liste de ressources est disponible, sans détails de configuration ni informations d'identification. L'utilisation d'un CMDB groupe vous permet d'utiliser CMDB l'intégrité pour surveiller l'intégrité et d'utiliser une CMDB requête enregistrée du générateur de requêtes pour filtrer les CI inclus dans le service d'application.	Il n'existe aucune vue cartographique pour les services d'application créés à l'aide de cette méthode. Vous ne pouvez afficher les CI appartenant à un tel service d'application que sous forme de liste. Vous devez vous assurer que le CMDB groupe filtre avec précision les CI qui doivent être inclus dans le service d'application.
API du service d'application Créez une automatisation pour créer des services d'application en bloc. Utilisez cette méthode si votre organisation a effectué un mappage et une analyse entre les organisations et collecté des informations sur les services. Les services d'application créés à l'aide des API appartiennent au type manuel et sont stockés dans la table des services d'application mappés [cmdb_ci_service_discovered].	Utilisez cette méthode pour les environnements qui nécessitent le suivi du processus d'intégration continue/de déploiement continu (CI/CD) DevOps. Vous pouvez importer des cartes de service tierces dans des services d'application manuels, individuellement ou en bloc. Par exemple, consultez le Guide digital : Importation de cartes de services tierces dans Mappage des services ServiceNow .	Familiarisez-vous avec la structure de service exacte : sys_id de chaque CI comprenant le service et la hiérarchie que forment les CI. Cette méthode nécessite une connaissance de l'infrastructure de scripting utilisée par votre organisation.
Renseigner un service d'application à l'aide de la méthode manuelle	Utilisez la méthode manuelle si vous ne pouvez pas	Cette méthode ne nécessite aucune configuration d'objet ou d'installation préexistante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement (suite)

Fonction de message REST	Quand l'utiliser	Considérations supplémentaires
Créez un service d'application manuel avec un seul CI : le point d'entrée. Pour remplir un service d'application créé manuellement, ajoutez manuellement d'autres CI comme décrit dans Ajouter manuellement des CI à un service d'application. Vous pouvez également créer et remplir des services d'application manuels en convertissant les services d'entreprise créés dans et CMDB stockés dans [cmdb_ci_service].	utiliser d'autres méthodes de création ou de remplissage des services d'application. Créez manuellement des services d'application pour la prévention des intrusions.	Vous pouvez inclure des CI de n'importe quelle classe dans les services d'application créés manuellement. Les services d'application créés manuellement reflètent certains changements apportés aux CI, tels que les attributs de CI. Toutefois, elles ne reflètent pas automatiquement les changements apportés aux relations CI.
Renseigner un service d'application à l'aide de la méthode de service dynamique Services d'application qui se mettent automatiquement à jour pour refléter tout changement apporté aux relations CI dans la table Relation CI CMDB [cmdb_rel_ci]. Pour vous conformer à Modèle de données de services de base, vous pouvez également convertir des services hérités en services d'application dynamiques. Ces services hérités sont stockés dans les tables [cmdb_ci_service] ou [cmdb_ci_service_manual] CMDB : • Convertir les services d'entreprise en services d'application • Convertir les services manuels hérités en services d'application dynamiques	Utilisez cette méthode pour transformer les services aux entreprises hérités en services d'application que d'autres ServiceNow produits peuvent utiliser. Par exemple, les services d'application dynamiques peuvent être utilisés pour la surveillance des services et la gestion des changements.	Vous ne pouvez pas modifier un service d'application dynamique en y ajoutant des CI ou en lui supprimant des CI. Le système modifie automatiquement un service d'application du type dynamique lorsque vous modifiez les relations pertinentes pour les CI qui font partie de ce service d'application.
À partir d'un fichier CSV	Si nécessaire, vous pouvez importer des candidats de service de plusieurs fichiers CSV.	Organisez toutes les informations collectées dans un ordre spécifique dans un fichier CSV,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisir la bonne méthode pour votre déploiement (suite)

Fonction de message REST	Quand l'utiliser	Considérations supplémentaires
Mappage des services extrait les informations de ce fichier et crée des services d'application potentiels appelés candidats de service. Utilisez cette méthode si votre organisation a effectué un mappage et une analyse entre les organisations et collecté des informations sur les services.		exactement comme décrit dans la documentation.

Pour se conformer à CSDM, convertissez les services manuels créés à l'aide Gestion des opérations IT Gestion des événements de [cmdb_ci_service_manual] et stockés dans [, comme indiqué dans Convertir les services manuels en services d'application » ou Convertir les services manuels en services d'application à l'aide de l'API . Les services convertis deviennent des services d'application de type manuel stockés dans la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered].

Séparation de domaine

Séparation de domaine, si elle est déployée, a un de service impact sur :

- Lors de la création d'un de service, le de service est affecté au domaine de l'utilisateur.
- Lors de l'ajout manuel d'un CI à un de service, vous pouvez choisir uniquement les CI qui appartiennent au domaine de service.
- Lors de l'utilisation de l'API REST POST createOrUpdateService pour créer ou mettre à jour un service d'application, le processus s'arrête si l'un des CI référencés dans l'API appartient à un domaine différent du service d'application lui-même.
- Lors de la conversion des services d'entreprise en services d'application, le service d'application nouvellement créé appartient au même domaine que le service d'entreprise d'origine. Le service d'application comprend uniquement des CI appartenant au même domaine que le service d'application lui-même.

Créer un service d'application

Créez un service d'application qui respecte les normes CSDM et pour standardiser l'organisation, la maintenance et la surveillance des services au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : Selon la méthode de population utilisée :

- Groupe de CI dynamique : app_service_admin
- Mode d'emploi : app_service_admin
- Service dynamique : app_service_admin
- Découverte descendante : sm_admin
- Mots clés : sm_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un service d'application est un ensemble d'applications et d'hôtes interconnectés qui sont configurés pour offrir un service à l'organisation. Les services d'application peuvent être internes, comme le système de messagerie d'une entreprise, ou destinés aux clients, comme le site Web d'une organisation.

Un service d'application possède un *point d'entrée* qui permet aux utilisateurs d'accéder au service d'application. Si vous êtes à l'étape de la planification et que vous ne savez pas quels sont les points d'entrée d'un service d'application, vous pouvez créer le service d'application sans points d'entrée. Un tel service d'application est appelé service d'application vide, auquel vous pouvez ajouter des points d'entrée ultérieurement.

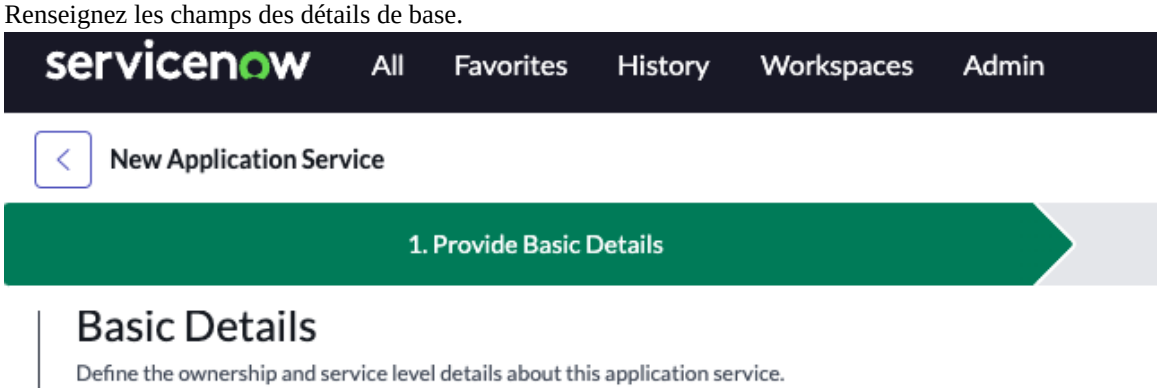
Tous les services d'application créés dans l'Assistant de service d'application sont définis avec la classification du `application service` service.

Mappage des services, si activé, peut détecter et mapper automatiquement les services d'application, comme décrit dans Mappage des services d'application. Un service d'application détecté contient les CI et les connexions entre eux qui ont Mappage des services été détectés et mappés.

Vous pouvez également créer un service d'application à l'aide de l'API REST createOrUpdateService - POST .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Service d'application**.
2. Dans la vue de liste Services d'application, cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir l'assistant Service d'application.
3. Dans l'onglet **Fournir les détails de base** :
   a. Renseignez les champs des détails de base.



Champ	Description
Numéro	ID unique pré-renseigné pour le service d'application.
Nom	Nom unique du service d'application qui n'est utilisé par aucun autre type de service d'application. Utilisez des noms explicites tels que service de messagerie ou service d'impression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Environnement	Environnement de l'offre, par exemple la production, le développement ou le test, tel qu'identifié par certaines offres de service. Utilisé par Incident Management et Change Management.
Version	Version de la configuration du service d'application.
ID de modèle	Modèle de produit, tel qu'un modèle logiciel, où les données de fin de vie sont stockées.
État opérationnel	État opérationnel du service d'application, p. ex., **Prêt** ou **Mis hors service**.
Groupe de support	Utilisé par Incident Management comme groupe gérant le contrat couvrant l'actif.
Changer le groupe	Utilisé par ITSM pour l'acheminement des changements et des tâches liées aux changements.
Géré par le groupe	Groupe chargé de la gestion des données.
Propriété de	Utilisateur familiarisé avec l'infrastructure et les applications qui constituent le service. Cet utilisateur est l'expert technique (SME) du service d'application, qui fournit les informations nécessaires pour la bonne création d'un service d'application. Si le nom du propriétaire n'est pas répertorié, créez un utilisateur disposant du rôle sm_app_owner, en tant que propriétaire. Vous pouvez également choisir un utilisateur disposant du rôle sm_admin.

Remarque :
Consultez la liste connexe Équipes pour plus d'informations sur la synchronisation automatique entre les champs de groupe d'affectation et la `Teams` liste connexe.

b. Dans la section Définir des relations, ajoutez des relations entre le service d'application et d'autres composants du domaine CSDM.

c. Cliquez sur l'onglet **Application d'entreprise**, **Offre de service technique**, **Offre de service d'entreprise** ou **Service d'application parent** et ajoutez des éléments à la liste **Sélectionné** respective.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

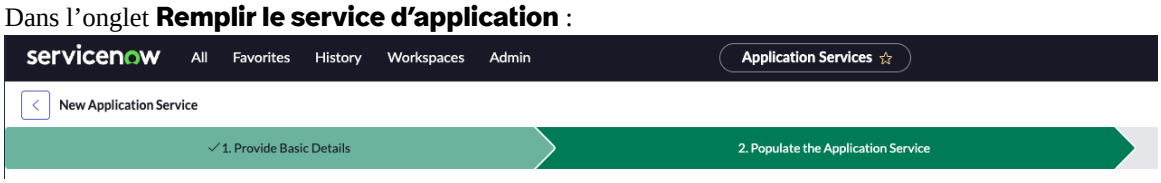
- La liste des offres de services techniques comprend des enregistrements dans la table Offre de service [service_offering], dans laquelle l'attribut *Service classification* est **Service technique**.
- La liste des offres de services d'entreprise comprend des enregistrements dans la table Offre de service [service_offering], dans laquelle l'attribut *Service classification* est **Service d'entreprise**.
- La liste des services d'application parents comprend des enregistrements de service d'application de la table Instance de service [cmdb_ci_service_auto]. L'ajout d'une relation de service d'application parent crée des hiérarchies et des dépendances des services d'application dans les déploiements, tels que :
  - Déploiements de l'hôte de la plateforme et de l'application de plateforme
  - Déploiements de micro-services dans lesquels un ou plusieurs micro-services identifiés comme service d'application font partie d'un déploiement de service d'application plus grand
  - Dépendances de services techniques partagés

d. Cliquez sur **Suivant**.

Pour plus d'informations sur les relations CSDM, reportez-vous à la section Relations CI dans le CSDM.

En outre, certains champs et relations sont notés comme étant obligatoires sur la page. Pour modifier les champs et les relations requis, reportez-vous à la section Modifier les attributs et les relations requis pour les services d'application.

4. Dans l'onglet **Remplir le service d'application** :



a. Cliquez sur **Choisir une méthode** ou sur **Suivant** pour ignorer la sélection d'une méthode de remplissage de service.

b. Sur la page Choisir une méthode, sélectionnez une **méthode de remplissage de service**, puis suivez le lien correspondant pour terminer la méthode de remplissage spécifique :

- **Découverte descendante** : Utiliser la détection de haut en bas pour renseigner les services d'application
- **Groupe de CI dynamique** : renseignez un service d'application à l'aide de la méthode de groupe de CI dynamique.
- **Mots clés** : Utiliser des balises pour renseigner les services d'application
- **Mode d'emploi** : Utiliser la méthode manuelle pour renseigner les services d'application
- **Service dynamique** : renseigner un service d'application à l'aide de la méthode de service dynamique

Remarque :
Les options **Découverte descendante** et **Balises** ne sont disponibles que si Mappage des services est installé.

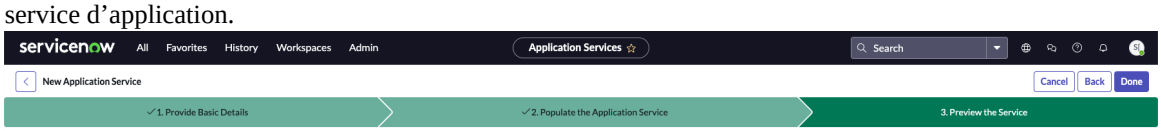
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour ajouter une autre méthode pour renseigner le service d'application, cliquez sur **Ajouter une méthode** sur la page Méthodes de remplissage de service.
Vous pouvez également cliquer sur **Suivant**.

- Vous pouvez ajouter n'importe quelle combinaison des méthodes **Découverte descendante** et **Manuel** . Toutefois, si vous sélectionnez le **groupe de CI dynamique**, les **balises** ou la méthode **Service dynamique** , le bouton **Ajouter une méthode** est grisé et vous ne pouvez pas ajouter de méthodes supplémentaires.
- Vous pouvez cliquer sur une carte correspondant à une méthode de service d'entreprise converti pour afficher les détails de la conversion du service, tels que le type de conversion. Pour plus d'informations, consultez Convertir les services d'entreprise en services d'application.

5. Dans l'onglet **Aperçu du service** , examinez et vérifiez les résumés de création et de remplissage du service d'application.



a. **Examinez les relations**.

b. Vous pouvez cliquer sur **Modifier les relations** pour modifier les relations avec d'autres objets CSDM.

c. Passez en revue le **résumé des méthodes de remplissage**.

d. Vous pouvez cliquer sur **Modifier les méthodes** pour modifier les méthodes de sélection.

e. Cliquez sur **Terminé**.

Résultats

Le service d'application est créé et vous pouvez accéder au nouveau service d'application en naviguant vers les vues de listes des services d'application :

- **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Service d'application**: contient les CI de service d'application de n'importe quelle classe étendant la classe d'instance de service [cmdb_ci_service_auto], à l'exception des groupes d'alertes. La vue de liste comprend les types de service d'application basés sur des balises, détectés, manuels, groupes de CI dynamiques, convertis, dynamiques et vides.
- **Configuration** > **Services d'application** > **Services d'application**: contient les CI de service d'application de n'importe quelle classe étendant la classe d'instance de service [cmdb_ci_service_auto], à l'exception des groupes d'alertes. La vue de liste comprend les types de service d'application basés sur des balises, détectés, manuels, groupes de CI dynamiques, convertis, dynamiques et vides.
- **Mappage des services** > **Services** > **Instances de service**: contient les CI du service d'application de la classe du service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered]. La vue de liste inclut les types de services d'application de haut en bas (détectés) et vides.

Que faire ensuite

- Si la méthode de remplissage de service est **Groupe de CI dynamique** :
  - Cliquez sur **Afficher les CI du groupe CMDB** pour répertorier tous les CI du groupe CMDB associés au service d'application.
  - Cliquez sur **Afficher les CI du service** pour répertorier tous les CI du service d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les deux listes de CI sont identiques, sauf si le groupe CMDB contient plus de 10 000 CI. Dans ce cas, **Afficher les CI du groupe CMDB** affiche tous les CI du groupe CMDB et **Afficher les CI de service** affiche uniquement les 10 000 CI qui sont membres du service d'application.

- Si la méthode de remplissage du service est **Balises**, **Découverte descendante** ou **Manuel**, cliquez sur **Afficher la carte** pour afficher la carte du service d'application où vous pouvez :
  - Lier des services d'application
  - Afficher les attributs de CI dans une carte des services d'application
  - Afficher l'historique des changements des services d'application
  - Comparer deux versions d'un service d'application
- Cliquez sur **Avancé**, puis sur la page Détails avancés, cliquez sur **Informations supplémentaires**, **Questionnaire**, **Rejeter les messages** ou **Notes de travail** pour ajouter des détails.

Utiliser la détection de haut en bas pour renseigner les services d'application

Utilisez la détection de haut en bas pour renseigner un service d'application. Cette méthode de détection déploie des modèles de détection pour trouver des éléments de configuration (CI) appartenant au service et des connexions entre ces CI. La détection basée sur le modèle crée des instances de service précises et complètes qui représentent de manière fiable la vue orientée services de l'infrastructure IT de votre organisation.

Avant de commencer

- La découverte descendante est l'une des méthodes nombreuses de remplissage d'un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même car elle complète cette procédure générique.
- Vérifiez que Mappage des services est correctement configuré .
- Assurez-vous de savoir quel point d'entrée utiliser pour ce service d'application et quels attributs vous devez être en mesure de définir pour ce point d'entrée. En savoir plus sur les attributs de point d'entrée disponibles avec Mappage des services.

Pour plus d'informations sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes que vous pouvez utiliser pour remplir les services d'application, y compris à l'aide de la détection de haut en bas, reportez-vous à la section Services d'application.

Rôle requis : sm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle est une séquence de commandes conçue pour détecter les attributs d'un CI et de ses connexions sortantes. Mappage des services et Découverte partagent un ensemble de modèles préconfigurés qui couvrent la plupart des appareils et applications couramment utilisés.

Mappage des services Démarre le processus de découverte descendante basé sur un modèle à partir du point d'entrée défini.

Un point d'entrée correspond au mode d'accès des clients à une instance de service. Il s'agit généralement d'une URL ou d'une combinaison de l'adresse IP et du port. Mappage des services démarre le processus de mappage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à partir de ce point. Par exemple, pour mapper votre instance de service de messagerie électronique, définissez une adresse IP ou un nom d'hôte du serveur de messagerie électronique comme point d'entrée.

Les points d'entrée varient en fonction de la nature du de service. Mappage des services est fourni avec un large éventail de types de points d'entrée préconfigurés qui couvrent de nombreuses applications couramment utilisées.

Procédure

1. Dans la liste **Méthode de remplissage de service** de la fenêtre Choisir une méthode, sélectionnez **Découverte descendante**.
2. Dans la liste **Type d'application** , sélectionnez la classe CI de l'application qui sert de point d'entrée pour ce service d'application.
   Les paramètres de point d'entrée dépendent du type que vous sélectionnez.
3. Définissez les attributs du point d'entrée sélectionné comme décrit dans Attributs de point d'entrée .
4. **Facultatif :** Ajoutez un commentaire en texte libre qui peut fournir des informations utiles pour la gestion ultérieure de ce service d'application.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Suivre la procédure générique Créez un service d'application.

Information associée

Modèles de détection utilisés par Visibilité ITOM

Utiliser la méthode Groupe de CI dynamique pour renseigner les services d'application

La méthode de groupe de CI dynamique pour remplir un service d'application génère automatiquement un groupe de CI dynamique. Les membres du groupe CMDB sur lequel le groupe de CI dynamique est basé remplissent le service d'application. Le service d'application se synchronise en permanence avec le groupe CMDB pour refléter tout changement dans l'adhésion au groupe CMDB.

Avant de commencer

Le groupe de CI dynamique est l'une des méthodes suivantes pour remplir un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même car elle complète cette procédure générique.

Remarque :

- Le nombre de CI dans un service d'application renseigné par la méthode Groupe de CI dynamique est limité à 10 000, même si le groupe CMDB associé compte plus de 10 000 CI.
- Un groupe CMDB ne peut être utilisé pour renseigner qu'un seul service d'application. Pour plus d'informations sur le remplissage et l'utilisation des groupes CMDB, reportez-vous à la section Groupes de la CMDB.
- Un groupe de CI dynamique contient des CI, mais ne peut pas contenir d'autres groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes de remplissage des services d'application, y compris le groupe de CI dynamique, reportez-vous à la section Services d'application.

Rôle requis : app_service_admin

Procédure

1. Dans la page Choisir une méthode, sélectionnez **Groupe de CI dynamique** comme **méthode de remplissage de service**.
2. Renseignez les champs qui s'affichent, qui sont propres à la méthode de remplissage du groupe de CI dynamique.

Champ	Description
Méthode de remplissage de service	Méthode utilisée pour le remplissage du service d'application avec les CI. Sélectionnez **Groupe de CI dynamique**.
Table CMDB	Table Groupe de CI dynamique [cmdb_ci_query_based_service], dans laquelle les services d'application créés par la méthode de groupe de CI dynamique sont stockés.
Nom du groupe	Groupe CMDB dont les membres deviennent membres du service d'application. **Remarque :** Les CI d'une classe qui étend la classe `cmdb_ci_service` (Services) sont automatiquement filtrés et ne sont pas ajoutés au service d'application.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'impact de l'alerte sur les groupes de CI dynamiques est calculé sur les CI suivants :

- Tous les CI qui font partie du groupe CMDB du CI dynamique.
- Enfants des CI actuels avec une relation de : `Runs on::Runs`
- CI associés aux CI actuels ou à leurs enfants, avec une relation de : `Virtualized by::Virtualizes`

Pour plus d'informations, consultez Calcul de l'impact de l'alerte .

Que faire ensuite

Suivre la procédure générique Créez un service d'application.

Utiliser des balises pour renseigner les services d'application

Utilisez des balises qui aident à catégoriser et à organiser les éléments de configuration (CI) dans votre organisation pour remplir un de service. Le mappage basé sur les balises ne nécessite pas la configuration des informations d'identification ni l'attribution de droits élevés aux utilisateurs.La méthode de remplissage basée sur les balises nécessite la Mappage des services fonctionnalité .Visibilité ITOM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

1. Les balises sont l'une des méthodes suivantes pour remplir un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même car elle complète cette procédure générique.
2. Analysez l'utilisation des balises dans votre organisation et faites une liste de toutes les balises et de leurs objectifs. Utilisez la table Valeur de clé [cmdb_key_value] pour afficher les balises dans la CMDB.
3. Si nécessaire, affectez des balises aux CI que vous souhaitez inclure dans un de service.

Rôle requis : sm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une balise est une étiquette composée d'une paire clé-valeur. Votre organisation peut utiliser des balises pour classer ses actifs, afin d'améliorer les fonctionnalités de requête et de reporting. Découverte et Cloud Provisioning and Governance peuvent détecter les balises utilisées par les principaux fournisseurs de cloud et les écosystèmes de conteneurs. Une fois les balises détectées, Mappage des services peut créer des instances de service basées sur ces balises. Par exemple, vous pouvez utiliser des balises pour mapper tous les services d'application que votre organisation utilise dans l'environnement de production de la région EMEA, Europe, Moyen-Orient et Afrique.

Si vous avez configuré des familles de services et des catégories de balises basées sur des balises , vous pouvez utiliser ces définitions de balises pour remplir un service d'application. Une partie de la définition d'une famille de services basée sur les balises consiste à définir une catégorie de balises, qui contient des clés de balises. Si nécessaire, vous pouvez également définir des valeurs de balises pour affiner les critères utilisés pour renseigner les services d'application. En fonction des définitions de balises pour la famille de services basée sur les balises, Mappage des services crée des suggestions de services d'application candidats pour le service. Lorsque vous utilisez les familles de services basées sur les balises pour remplir un service d'application, vous devez sélectionner le candidat de service approprié.

Vous pouvez également définir les clés de balise et leurs valeurs lorsque vous choisissez la méthode de remplissage basée sur les balises pour un nouveau service d'application. Définissez jusqu'à trois clés de balise et valeurs de balise pour les critères de remplissage. Les CI qui ont détecté des clés de balise et des valeurs de balises font partie d'un de service.

Pour en savoir plus sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes de remplissage des services d'application, notamment à l'aide de balises, reportez-vous à la section Services d'application.

Remarque :
Mappage des services inclut les CI qui font partie des relations CI, même si aucune balise ne leur est affectée. Pour plus d'informations, consultez Détection basée sur les balises dans Mappage des services .

Procédure

1. Dans la liste **Méthode de remplissage de service** de la fenêtre Choisir une méthode, sélectionnez **Balises**.
2. Pour définir de nouveaux critères de balise, procédez comme suit :

Traduction automatique

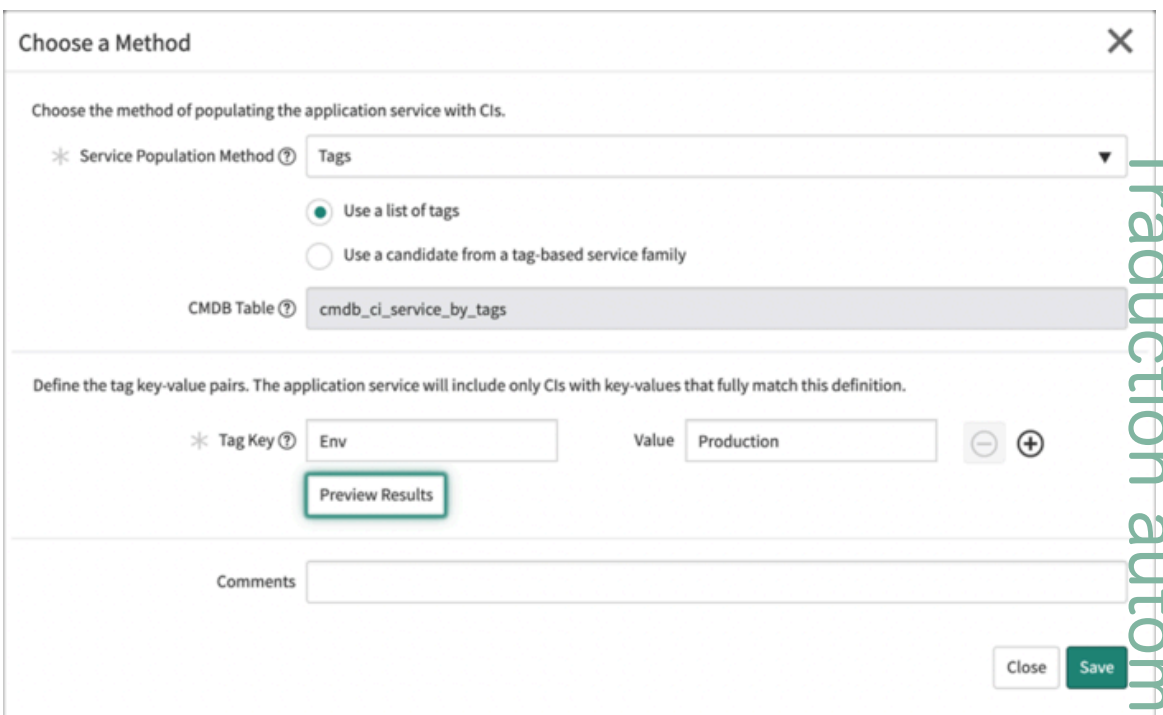
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Utiliser une liste de balises**.

b. Saisissez la clé de la balise et sa valeur de balise respective.
Les clés de balise correspondantes qui existent dans le système apparaissent dans les options de remplissage automatique.

> **Important :**
> Le mappage basé sur les balises n'est pas sensible à la casse ; les mêmes noms et valeurs de clés orthographiés avec des majuscules et des minuscules sont identifiés comme identiques.

c. Facultatif : Cliquez sur l'icône plus, puis ajoutez une autre clé de balise et une autre valeur de balise.



d. Cliquez sur **Prévisualiser le résultat** pour afficher la liste des CI qui correspondent aux critères définis.

> **Remarque :**
> Si nécessaire, affinez les définitions des balises. Vous ne pouvez pas ajouter plus de trois paires clé-valeur de balise pour un service d'application.

3. Pour utiliser les définitions de balises d'une famille de services basée sur les balises préconfigurée, procédez comme suit :

a. Sélectionnez **Utiliser un candidat à partir d'une famille de services basée sur les balises**.

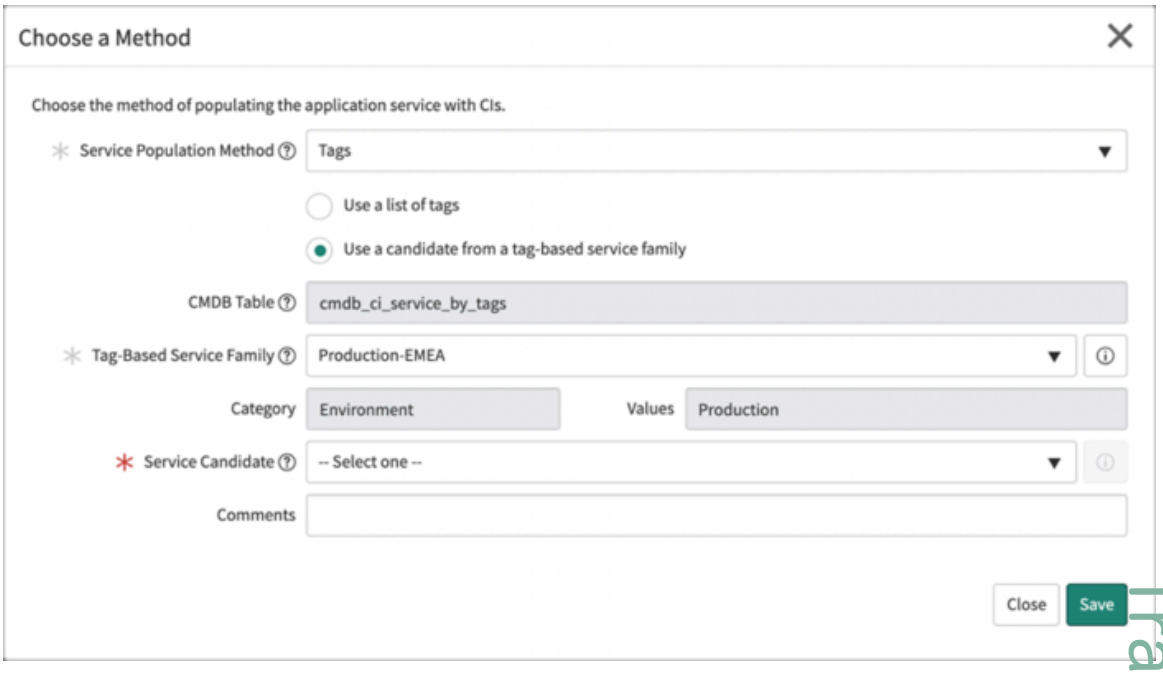
b. Facultatif : Pour afficher les définitions de balises pour cette famille de services basée sur les balises, cliquez sur **Aperçu**

c. Dans la liste **Famille de services basée sur les balises** , sélectionnez la famille pertinente.

d. Passez en revue les catégories de balises et les valeurs affectées à la famille de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Dans la liste **des candidats de service** , sélectionnez le candidat pertinent.

f. Facultatif : Pour consulter le formulaire de candidat au service, cliquez sur le bouton **Aperçu** .

4. **Facultatif :** Ajoutez un commentaire en texte libre qui peut fournir des informations utiles pour la gestion ultérieure de ce service d'application.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Suivre la procédure générique Créez un service d'application.

Utiliser la méthode manuelle pour renseigner les services d'application

La méthode manuelle de remplissage d'un service d'application repose sur la sélection d'un CI de point d'entrée qui permet aux utilisateurs d'accéder au service d'application. Pour renseigner le service d'application, vous devez ensuite ajouter manuellement des CI au nouveau service d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Manuel est l'une des méthodes suivantes pour remplir un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même car elle complète cette procédure générique.

Pour en savoir plus sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes de remplissage des services d'application, y compris les services manuels, reportez-vous à la section Services d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page Choisir une méthode, sélectionnez **Manuel** comme méthode de **remplissage de service**.
2. Renseignez les champs qui s'affichent, qui sont spécifiques à la méthode de remplissage manuel du service.

Champ	Description
Méthode de remplissage de service	Manuel
Table CMDB	Dans le cas de la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered], dans laquelle sont stockés les services d'application, créés par la méthode de remplissage manuel du service.
Classe	Classe dans laquelle choisir le **CI** de point d'entrée pour le service d'application.
CI	CI de la **classe** spécifiée, qui doit être le point d'entrée du service d'application. **Remarque :** Pour éliminer la possibilité de retard de résultats lors de la recherche d'un CI spécifique, votre recherche doit être aussi précise que possible. Une recherche avec *<nom> peut prendre beaucoup de temps et renvoyer un jeu de données volumineux.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

1. Suivre la procédure générique Créez un service d'application.
2. Ajoutez manuellement des CI pour renseigner le service d'application.

Utiliser la méthode de service dynamique pour renseigner les services d'application

La méthode de service dynamique pour renseigner un service d'application génère un service d'application dynamique. Un service d'application dynamique est automatiquement mis à jour pour refléter tout changement apporté aux relations CI dans la table Relation CI CMDB [cmdb_rel_ci].

Avant de commencer

Le service dynamique est l'une des nombreuses méthodes de remplissage d'un service d'application avec des CI. Le choix d'une méthode de remplissage d'un service d'application n'est qu'une étape de la procédure générique de création d'un service d'application. Assurez-vous d'avoir effectué les étapes initiales décrites dans Créer un service d'application. La procédure décrite ici est incomplète en elle-même car elle complète cette procédure générique.

Les nouveaux services d'application dynamiques ne contiennent initialement aucun CI (sauf s'ils ont été convertis à partir de services d'entreprise hérités ou de services manuels hérités). Les services d'application dynamiques sont automatiquement renseignés lorsque les CI contenus dans le service sont connectés à d'autres CI par des relations CMDB. Des points d'entrée sont automatiquement créés lorsqu'une relation entre un CI de service d'application dynamique et d'autres CI est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les différents types de services d'application et les différentes méthodes que vous pouvez utiliser pour remplir les services d'application, y compris le service dynamique, reportez-vous à la section Services d'application.

Rôle requis : app_service_admin

Procédure

1. Sur la page Choisir une méthode, sélectionnez **Service dynamique** comme **méthode de remplissage de service**.
2. Renseignez les champs spécifiques à la méthode de remplissage de service Service dynamique qui s'affichent.

Champ	Description
Méthode de remplissage de service	Méthode utilisée pour le remplissage du service d'application avec les CI. Définir sur **Service dynamique**.
Table CMDB	Notez la table Services d'application calculés [cmdb_ci_service_calculated], dans laquelle sont stockés les services d'application créés par la méthode de service dynamique.
Niveaux	Nombre de niveaux des CI associés à inclure dans le service d'application.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Suivre la procédure générique Créez un service d'application.

Utiliser le tableau de bord des services d'application pour surveiller l'intégrité

Utilisez les aperçus du tableau de bord des services d'application pour réduire le nombre de services d'application incomplets en les remplissant et en ajoutant les données manquantes. Pour utiliser efficacement les services d'application, assurez-vous que les services d'application sont entièrement configurés et renseignés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin ou app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le tableau de bord interroge les services d'application en vérifiant les enregistrements de la classe [cmdb_ci_service_auto] dans laquelle la valeur est **Service d'application***`Service classification`*. Réduisez le nombre de services d'application incomplets en modifiant les services d'application et en remplissant les attributs vides. Par exemple, si un service d'application n'est pas configuré avec une méthode de remplissage de service, configurez-lui une méthode de remplissage de service.

Le tableau de bord des services d'application est entièrement intégré et s'actualise tous les 24 heures pendant la Vue Aperçus dans Espace de travail CMDB nuit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Suivez l'une des étapes de navigation pour accéder au tableau de bord des services d'application :
   - Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** , puis sélectionnez **Aperçus** dans la barre de menus de l'Espace de travail CMDB. Dans la vue Aperçus, sélectionnez la vignette Services d'application.
   - Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Tableau de bord du service d'application**.
2. Affichez les tuiles de l'onglet Vue d'ensemble, qui affichent les services d'application dans lesquels les configurations de base sont incomplètes.
   - Total des services d'application : nombre de tous les services d'application, complets et incomplets.
   - Méthode de remplissage définie : nombre de services d'application pour lesquels une méthode de remplissage de service est spécifiée.
   - Méthode de remplissage non définie : nombre de services d'application sans méthode de remplissage de service. Les données relatives aux balises et aux méthodes de découverte descendante s'affichent uniquement si Mappage des services est installé.

     Remarque :
     Certaines méthodes de remplissage pour les services d'application ne sont disponibles qu'avec Service Mapping et n'apparaîtront donc pas dans la vignette si Mappage des services n'est pas installé.

   - Types de services d'application : graphique des services d'application par méthodes de remplissage, telles que Groupe de CI dynamique et Manuel, y compris les services d'application sans méthode de remplissage (vide). Le graphique comprend les services d'entreprise qui ont été convertis en services d'application.
   - Données manquantes des services d'application : graphique des services d'application par données clés manquantes, telles que l'offre de service et le propriétaire. Par exemple, la barre « Aucune offre de service » affiche les services d'application sans aucune relation avec un service d'entreprise ou un service technique.
3. Affichez les nombres dans l'onglet Couverture du service d'application, qui affiche les services d'application dans lesquels les autres configurations sont potentiellement incomplètes.
   - Serveurs d'applications : nombre total de serveurs d'applications. Nombre de ceux qui ne se trouvent dans aucun service d'application et répartition de ces serveurs d'applications par classe.
   - Bases de données : nombre total de bases de données. Nombre de ceux qui ne se trouvent dans aucun service d'application et répartition de ces bases de données par classe.
   - Serveurs de matériel : nombre total de serveurs de matériel. Nombre de ceux qui ne se trouvent dans aucun service d'application et répartition de ces serveurs matériels par classe.

     Remarque :
     Les serveurs d'applications, les serveurs de matériel et les bases de données, qui ne sont pas inclus dans les services d'application, ne sont comptés que jusqu'à environ 100 000, même si le nombre réel est supérieur à cette limite. Cette limite de nombre est déterminée par la valeur de la propriété glide.cmdb.csdm.app_service.max_results .

4. Sélectionnez **Propriété de**, **Groupe de support** ou **Groupe chargé de la modification** pour filtrer la liste des services d'application inclus dans le tableau de bord, par un attribut clé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un filtre n'a pas d'impact sur le nombre de services d'application dans lesquels l'attribut de filtre respectif est manquant. Par exemple, le filtrage par *Owner* ne modifie pas le nombre de cartes de propriétaire manquant.

5. Sélectionnez une vignette dans l'un des onglets du tableau de bord pour explorer la vue de liste des CI associés.
   Par exemple, sélectionnez la tuile Méthode de remplissage non définie pour afficher la vue de liste CI des services d'application sans méthode de remplissage.

Que faire ensuite

Mettez à jour les services d'application avec les détails importants manquants :

1. Accédez à la **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Services d'application**.
2. Dans la vue de liste Services d'application, sélectionnez un service d'application à modifier.
3. Ajoutez les détails manquants.

   Pour plus d'informations sur la configuration d'un service d'application, voir Créer un service d'application.

Modifier les attributs et les relations requis pour les services d'application

Modifiez les listes d'attributs et de relations requis lors de la création de services d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les paramètres de service d'application, les listes d'attributs requis et de relations requises déterminent lesquels de ces éléments sont requis lors de la création de services d'application. Par défaut, la liste des attributs obligatoires contient les attributs requis *Name* et *Number* . Par défaut, aucune relation n'est également requise.

Vous pouvez choisir parmi des listes prédéfinies d'attributs et de relations requis autorisés. Pour modifier l'état d'exigence d'un attribut, supprimez-le ou ajoutez-le à la liste des attributs requis. Vous pouvez également ajouter *Business Application*, *Technical Service Offering*ou *Business Service Offering* à la liste des relations requises.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Paramètres de l'instance de service**.
2. Passez en revue la liste des éléments **disponibles** dans les listes Attributs requis et Relations requises, puis ajoutez des éléments à la liste **Sélectionné** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Lors de la prochaine création d'un service d'application, les attributs et relations requis seront visibles dans la section Détails de base de la page Créer un service d'application.

Convertir les services d'entreprise en services d'application

Unifiez la façon dont vous gérez les services dans l'organisation en convertissant en services d'application des enregistrements créés manuellement dans la table Service [cmdb_ci_service]. La conversion vous permet de rationaliser les différents types de services de votre organisation, d'exploiter Visibilité ITOM les options et de vous aligner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur le Modèle de données de services de base (CSDM). La conversion est irréversible : vous ne pouvez pas transformer de nouveau les services d'application en services d'entreprise.

L'utilisation des services d'application présente des avantages tels que :

- Affichage des cartes de services et de l'historique des changements des services.
- Visualisation facile du contexte de service grâce à la fourniture d'une liste plate de tous les CI dans le service d'application.
- Surveillance de l'intégrité du service. Si la gestion des événements est déployée, vous pouvez surveiller les performances du service et identifier les problèmes d'intégrité des services d'application.
- Dans Gestion des changements, la liste des services impactés sur un formulaire de demande de changement est plus précise car la liste inclut uniquement les services d'application.
- Application des outils Gestion du service client à l'ouverture et à la gestion des tickets au niveau du service.

La découverte ne s'exécute pas sur les services d'application convertis, car les services convertis sont manuels. Toutefois, si après la conversion vous ajoutez des points d'entrée **Détectable par Mappage des services** au service d'application, commence Mappage des services à découvrir ce service d'application.

Choisir entre les services d'application de type manuel et de type dynamique

Vous pouvez convertir des services d'entreprise en services d'application de type créé manuellement ou dynamique. Vous pouvez modifier les services d'application créés manuellement en ajoutant ou en supprimant des CI à tout moment. Le système ne met pas automatiquement à jour les services créés manuellement. Si des changements sont apportés aux CI qui composent un service d'application créé manuellement, le service ne les reflète pas automatiquement.

Les services dynamiques sont mis à jour automatiquement pour refléter tout changement apporté aux relations CI stockées dans la CMDB table Relation CI [cmdb_rel_ci]. Lorsque vous ajoutez une relation à un CI qui est contenu dans un service dynamique, ce service se met à jour automatiquement pour refléter l'ajout de la relation et le nouveau CI associé. De la même manière, un service dynamique se met à jour automatiquement lors de la suppression d'une relation et de son CI associé à partir d'un CI au sein du service.

Pour en savoir plus sur les différents types de services d'application, consultez Services d'application.

Processus de conversion

Au cours de la conversion, les changements et processus suivants se produisent :

- L'enregistrement de service est déplacé de la table Service [cmdb_ci_service] vers la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered] en modifiant la classe d'enregistrement.
- Le de service est défini avec tous les attributs de service d'entreprise d'origine tels que le nom, le propriétaire et l'état opérationnel.
- Le système ajoute des éléments connexes du service d'entreprise au service converti de service, jusqu'au niveau spécifié.
- Le système interroge le CMDB pour connaître les derniers changements de CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des événements, si elle est activée, applique des règles d'impact de CI aux CI associés à des alertes et qui font partie de . Gestion des événements déploie des règles d'impact de CI pour la de service surveillance des alertes.
- Vous pouvez modifier un service d'application converti du type créé manuellement en accédant à **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Service d'application**. Sélectionnez ensuite un service d'application converti. La méthode de remplissage de service pour un service d'application converti est définie sur **Service d'entreprise converti**. Pour plus d'informations sur la modification des services d'application, reportez-vous à la section Créer un service d'application.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un service d'application dynamique en y ajoutant des CI ou en lui supprimant des CI. Le système modifie automatiquement un service d'application du type dynamique lorsque vous modifiez les relations pertinentes pour les CI qui font partie de ce service d'application.

CI non conformes

Une conversion peut impliquer l'ajout de CI des types de CI suivants, qui ne peuvent pas être ajoutés à un de service:

- NAT [cmdb_ci_translation_rule]
- Point de terminaison [cmdb_ci_endpoint]
- Qualificateur [cmdb_ci_qualifier]
- Grappe d'applications [cmdb_ci_application_cluster]

Si le service d'entreprise d'origine contient des éléments connexes appartenant à ces types de CI, le système n'ajoute pas ces CI ou les connexions qui en découlent. La table Exclusions/inclusions de CI manuelles contient des enregistrements système [svc_manual_ci_exclusions_inclusions]. Pour plus d'informations, voir Composants installés avec les services d'application .

Séparation de domaine

Dans les environnements avec séparation de domaine, seuls les CI appartenant au même domaine que le de service sont ajoutés au de service. S'il existe une hiérarchie de domaines, les CI doivent appartenir au même domaine enfant que le de service.

Convertir les services d'entreprise en services d'application en bloc

Convertissez un sous-ensemble de services aux entreprises en services d'application, en bloc et automatiquement, plutôt qu'un par un. Sélectionnez individuellement les services d'entreprise pour la conversion, puis convertissez-les en services d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : app_service_admin, ecmdb_admin ou itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la conversion en bloc pour convertir les services aux entreprises hérités en services d'application. Pour la conversion en bloc, sélectionnez individuellement les services d'entreprise dans la vue de liste Services, généralement jusqu'à 100 services d'entreprise en une seule conversion. Vous pouvez créer plusieurs enregistrements de conversion en bloc, chacun avec un ensemble différent de services d'entreprise. Toutefois, n'incluez pas un service d'entreprise dans plusieurs conversions en bloc.

Remarque :
Vous ne pouvez pas annuler cette opération de conversion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Services**.
2. Dans la vue de liste Services, sélectionnez les services que vous souhaitez inclure dans la conversion.
3. Dans la liste déroulante Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Convertir en bloc les services d'application**.
4. Remplissez le formulaire Services de conversion en bloc.

Champ	Description
Nom	Prérempli avec « Conversion du service d'application : <time stamp>».
Sélectionner des éléments de configuration	Liste des services inclus dans la conversion. Vous pouvez déverrouiller la liste et sélectionner des services à supprimer de la liste. Vous pouvez également utiliser la zone de recherche Sélectionner l'enregistrement cible pour rechercher et ajouter des services à la liste, par noms de services.
Niveaux	Nombre de niveaux de CI connexes à inclure dans le service d'application converti.
Mise à jour du service lors de la mise à jour de CMDB	Cochez cette case pour convertir le service d'entreprise en service d'application de type dynamique.

5. Sélectionnez **Démarrer la conversion**.

Que faire ensuite

- Vérifiez l'état d'une conversion : sur le formulaire Services de conversion en bloc, faites défiler jusqu'à la section Entrées des services de conversion en bloc pour voir l'état (par exemple, Prêt ou Terminé) d'une conversion.
- Suivez la progression d'une conversion en cours d'exécution : dans le filtre de navigation, saisissez `cmdb_convert_bulk_services.list` et appuyez sur la touche Entrée pour afficher la liste des conversions et leur progression.
- (Facultatif) Sur un formulaire de demande de changement, affichez les services dynamiques affectés. Par exemple, après l'ajout d'un CI affecté associé à un service dynamique :
  1. Accédez à la **Changement** > **Ouvert**.
  2. Sélectionnez une nouvelle demande de changement pour y ajouter les CI affectés.
  3. Sur le formulaire de demande de changement, faites défiler jusqu'à la section Liens connexes.
  4. Cliquez sur l'onglet **CI affectés**, puis cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un CI affecté à la demande de changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Actualiser les services impactés**.
6. Cliquez sur l'onglet **Services/CI impactés** pour afficher tous les services dynamiques qui sont associés au CI affecté et qui sont impactés par la demande de changement.

Pour plus d'informations sur les CI affectés dans une demande de changement, voir CI associés dans une demande de changement .

Convertir un service d'entreprise individuel en service d'application

Convertissez manuellement un service d'entreprise spécifique en service d'application.

Avant de commencer

Examinez le service d'entreprise d'origine pour l'évaluer.

- Assurez-vous que tous les CI et relations CI sont pertinents pour le futur service d'application. Si nécessaire, modifier les relations CI dans le CMDB fichier .
- Assurez-vous que le service d'entreprise d'origine ne contient pas plus de 5 000 relations de CI. Les services d'application qui contiennent plus de 5 000 relations de CI provoquent des problèmes de performance de mappage et de surveillance.
- Décidez du nombre de niveaux de relations CI que vous allez utiliser pendant la conversion.

Avertissement :
La conversion est irréversible : vous ne pouvez pas transformer de nouveau les services d'application en services d'entreprise.

Rôle requis : app_service_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Services d'entreprise**.
2. Sélectionnez le service d'entreprise que vous souhaitez convertir en de service.
3. Cliquez sur **Convertir en service d'application**.
   La boîte de dialogue Conversion en service d'application s'ouvre.
4. Sélectionnez un nombre dans la liste **Jusqu'à** , comme le nombre de niveaux des CI associés à inclure dans la conversion.
   Le nombre maximum de niveaux est de huit.
5. Sélectionnez **Mettre à jour le service lors de la mise à jour de CMDB** pour convertir le service d'entreprise en service d'application de type dynamique.
6. Cliquez sur **OK**.

Résultats

Le système ajoute les CI du service d'entreprise au .de service

Que faire ensuite

Ouvrez la carte pour les s nouvellement convertis de service.

Assurez-vous que les instances de service ne sont pas trop grandes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mappage des services ne propose pas de remplacer la carte d'une instance de service par la liste des CI.
- Il n'existe aucun message de détection indiquant que l'instance de service est trop grande : *`The map does not display the entire service, because it is too large. The number of CI connections exceeded the allowed maximum.`*

Si le service est trop volumineux, procédez comme suit :

- Examinez l'instance de service convertie pour identifier les relations CI non pertinentes ou redondantes pour ce service. Supprimer ces relations CI dans la CMDB.
- Décidez du nombre de niveaux de CI associés que vous devez inclure dans cette instance de service. Si nécessaire, modifiez le nombre de niveaux utilisés dans la conversion pour réduire la taille du service.

Information associée

Services d'application

Convertir les services manuels hérités en services d'application dynamiques

Unifiez la façon dont vous gérez les services dans votre organisation en convertissant les services manuels hérités en services d'application dynamiques. La conversion vous permet de rationaliser les différents types de services de votre organisation, de tirer parti des capacités ITOM et de vous aligner sur le Modèle de données de services de base (CSDM).

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
La conversion d'un service manuel hérité en service d'application dynamique est irréversible. Une fois converti, vous ne pouvez pas le rétablir en un service manuel hérité. Toutefois, vous pouvez convertir un service d'application dynamique en service d'application manuel.

Vous ne pouvez pas modifier directement un service d'application dynamique. Si vous supprimez un CI de la carte, il réapparaît une fois le service recalculé. Pour garantir des changements permanents, mettez à jour les relations CI dans la table Relation CI CMDB [cmdb_rel_ci].

Au cours de la conversion, les changements et processus suivants se produisent :

- Un changement apporté à la classe d'enregistrement déplace l'enregistrement de service de la table Service [cmdb_ci_service] ou Service manuel [cmdb_ci_service_manual] vers la table [cmdb_ci_service_calculated].
- Le service d'application dynamique est configuré avec tous les attributs d'origine du service manuel hérité, tels que le nom, le propriétaire et l'état opérationnel.
- Les éléments connexes du service manuel hérité sont ajoutés par défaut au service d'application dynamique converti, jusqu'à trois niveaux par défaut.
- Toutes les connexions créées entre les CI dans le service d'application dynamique sont des CI de point de terminaison avec la relation *`uses`*, *`implement`*ou *`application flow`*.
- Gestion des événements, si elle est activée, applique des règles d'impact de CI aux CI qui sont associés à des alertes et qui font partie du service d'application. Gestion des événements déploie des règles d'impact de CI pour la surveillance des alertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une conversion peut impliquer l'ajout de CI non conformes, qui ne peuvent pas être ajoutés à un service d'application :

- NAT [cmdb_ci_translation_rule]
- Point de terminaison [cmdb_ci_endpoint]
- Qualificateur [cmdb_ci_qualifier]
- Grappe d'applications [cmdb_ci_application_cluster]

Si le service manuel d'origine contient des éléments connexes appartenant à ces types de CI, ces CI ou les connexions qui en découlent ne sont pas ajoutés au service dynamique. Si nécessaire, vous pouvez empêcher l'ajout d'autres types de CI aux services d'application en modifiant la table Inclusions/exclusions manuelles de CI [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Services d'application** > **Services d'application**.
2. Vérifiez que la vue est définie sur la vue par défaut.
   a. Sélectionnez l'icône des contrôles de liste pour la vue de liste.
   b. Sélectionnez **Affichage** , puis Vue **par défaut**.
3. Ouvrez le service manuel hérité que vous souhaitez convertir en service d'application dynamique.
4. Dans la section Liens connexes du formulaire de service, sélectionnez **Convertir en service dynamique**.

Ajouter manuellement des CI à un service d'application

Ajoutez des éléments de configuration aux services d'application créés manuellement ou aux services détectés par Mappage des services

Avant de commencer

- Vérifiez que le type de CI de l'élément de configuration (CI) que vous prévoyez d'ajouter existe. Si nécessaire, créez le type de CI tel que décrit dans Créer des types de CI pour Mappage des services et Découverte .
- Ajoutez des CI à la CMDB pour l'appareil ou l'application que vous souhaitez ajouter, si nécessaire. Consultez Remplir la CMDB pour plus d'informations .

Rôle requis : app_service_admin ou service_mapping_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'un CI à un service d'application nécessite la création d'une relation entre le nouveau CI et un CI dans le service d'application. Pour ajouter des CI à un service d'application qui a été créé manuellement, vous pouvez effectuer l'une ou l'autre des actions suivantes :

- Ajouter une méthode afin de renseigner le service d'application.

  Accédez à la **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Service d'application**. Sélectionnez un service d'application, puis utilisez l'onglet **Renseigner le service d'application** pour choisir une méthode permettant de renseigner le service d'application. Pour plus d'informations, voir Créer un service d'application.

- Utiliser la carte des services d'application comme décrit dans les étapes ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le type de relation par défaut de la connexion ajoutée dans ce cas est *Depends on::Used by*. Vous pouvez modifier ce type de relation par défaut en changeant la valeur de la *sa.it_service.manual_ci_rel_type* propriété. Pour plus d'informations, voir Composants installés avec les services d'application .

Important :
Vous ne pouvez pas affiner ou modifier les services basés sur les balises et dynamiques à partir de la carte.

L'ajout manuel d'un CMDB nouveau CI à un CI existant dans un de service invite à mettre à jour les informations sur les deux CI, y compris leur type de relation. Si d'autres services d'application utilisent le même flux applicatif, l'reconnaît CMDB le nouveau CI et l'ajoute automatiquement à ces services.

Par exemple, vous ajoutez manuellement un courtier de messages IBM WebSphere à un écouteur HTTP IBM WebSphere dans le service Portail client bancaire. Le système ajoute également cet IBM WebSphere Message Broker au même écouteur HTTP dans le service de portail interne de la banque, car il utilise cet écouteur HTTP. De même, lorsque vous supprimez un CI que vous avez ajouté manuellement, le système le supprime de tous les services d'application où vous l'avez ajouté manuellement ou il a été automatiquement ajouté par analogie.

Vous pouvez connecter manuellement un CI uniquement aux CI réels existants dans la CMDB, et non à une visualisation d'autres éléments sur la carte comme des grappes ou des limites. Par ailleurs, vous ne pouvez pas ajouter les types de CI suivants à un service d'application :

- NAT [cmdb_ci_translation_rule]
- Point de terminaison [cmdb_ci_endpoint]
- Qualificateur [cmdb_ci_qualifier]
- Grappe d'applications [cmdb_ci_application_cluster]

La table Exclusions/inclusions de CI manuelles contient des enregistrements système [svc_manual_ci_exclusions_inclusions]. Pour plus d'informations, voir Composants installés avec les services d'application .

Dans les environnements avec séparation de domaine, seuls les CI appartenant au même domaine que le de service sont ajoutés au de service. S'il existe une hiérarchie de domaines, les CI doivent appartenir au même domaine enfant que le de service.

Si vous utilisez un de service détecté par Mappage des services, ajoutez manuellement un CI :

- Pour indiquer qu'un de service contient un appareil ou une application, que Mappage des services ne peut pas détecter. Par exemple, ajoutez un climatiseur au service Secteur de production.
- Pour ajouter un espace réservé temporaire pour un CI, que Mappage des services n'a pas détecté. Dans ce cas, vous prévoyez d'effectuer le dépannage nécessaire pour vous assurer que Mappage des services détectera ce CI à l'avenir. Par exemple, ajoutez un IBM WebSphere Message Broker au service Customer Portal de la banque.
- Pour créer un de service qui combine les points d'entrée et les CI détectés automatiquement par Mappage des services avec les points d'entrée et les CI de la CMDB. Après avoir ajouté manuellement un point d'entrée, vous pouvez mettre à jour le de service avec les CI à partir de la CMDB en fonction des relations qui y sont définies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur , consultez Personnalisation du Mappage des services modèle et Activer la découverte basée sur le trafic pour les types de CI ou des CI spécifiques .

Procédure

1. Ouvrez la carte d'instance de service.
   a. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Instance de service**.
   b. Sélectionnez l'instance de service requise.
   c. Sur la page de l'instance de service, sélectionnez **Afficher la carte**.
2. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** pour vous assurer que la carte est en mode d'édition.

   Si Mappage des services est déployé, la section Messages de détection s'affiche sous la carte en mode d'édition.
3. Pour connecter un CI à un autre CI sur la carte, cliquez avec le bouton droit sur le CI auquel vous souhaitez connecter le nouveau CI, puis sélectionnez **Ajouter un CI**.
4. Dans la boîte de dialogue Ajouter un CI, spécifiez le CI à ajouter :

Champ	Description
Type de CI	Sélectionnez le type de CI (classe CI) du CI que vous ajoutez. Chaque CI appartient à un type de CI qui contient un ensemble d'attributs configurés pour ce type de CI, par exemple `cmdb_ci_appl` pour les applications.
Nom CI	Sélectionnez le CI dans la liste des CI du type de CI sélectionné. **Remarque :** Pour éliminer la possibilité de retard de résultats lors de la recherche d'un CI spécifique, votre recherche doit être aussi précise que possible. Une recherche avec *<nom> peut prendre beaucoup de temps et renvoyer un jeu de données volumineux.

   La liste de types de CI comprend uniquement les types de CI autorisés. Par exemple, vous ne pouvez pas ajouter de grappe d'applications.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le CI ajouté manuellement s'affiche sur la carte.

   Remarque : si vous ajoutez manuellement un CI, qui est une application, en tant qu'enfant à un service qui inclut déjà son CI d'application parent, le CI d'application enfant nouvellement ajouté est masqué dans l'inclusion. Cliquez sur le symbole plus (+) en regard du CI d'application parent pour voir le CI d'application enfant.
6. **Facultatif :** si Mappage des services est activé, ajoutez une connexion sortante détectable pour le CI ajouté manuellement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez avec le bouton droit sur le CI ajouté manuellement.

b. Sélectionnez **Ajouter manuellement une connexion**.

> **Remarque :**
> si vous ne voyez pas l'option **Ajouter manuellement une connexion** dans le menu contextuel, vérifiez que vous êtes connecté avec l'utilisateur qui appartient au même domaine que le service d'application.

c. Configurez les attributs du point d'entrée comme décrit dans Attributs de points d'entrée .

d. Cliquez sur **Envoyer**.
Découverte et Mappage des services tentent de détecter ce CI. En cas de réussite, le CI apparaît sur la carte. Dans le cas contraire, une icône d'avertissement (⚠) s'affiche.

7. Facultatif : si Mappage des services est activé et que vous souhaitez que Mappage des services détecte automatiquement un CI que vous avez précédemment ajouté manuellement :

a. Personnalisez le modèle approprié ou affinez la détection basée sur le trafic pour permettre à Mappage des services de détecter le CI.

b. Accédez à la carte des de service appropriée.

c. Cliquez sur **Exécuter la détection**.

d. À l'issue du processus de détection, assurez-vous que Mappage des services a détecté le CI en vérifiant la connexion menant au CI.
Si Mappage des services a détecté le CI, deux connecteurs, un manuel et un détecté automatiquement, s'affichent pour le CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Cliquez avec le bouton droit sur le CI que vous avez ajouté manuellement.
Dans l'exemple, il s'agit d'IBM WebSphere Message Broker.

f. Sélectionnez **Supprimer le CI ajouté manuellement**.
La carte affiche le CI avec une seule connexion y menant. Si ce CI disposait de connexions ajoutées manuellement, elles sont supprimées avec le CI ajouté manuellement.

Information associée

Lier des services d'application

addCI()

Mettre à jour manuellement un service d'application avec les changements provenant de CMDB

Assurez-vous qu'un de service est à jour et reflète tous les derniers changements apportés à ses éléments de configuration (CI). Mettez régulièrement à jour les services d'application pour refléter tout changement apporté aux CI et à leurs relations dans le CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il n'existe aucun mécanisme ni aucune API permettant de mettre à jour automatiquement les services d'application créés manuellement. En outre, vous devrez peut-être mettre à jour manuellement les services d'application détectés par Mappage des services s'ils contiennent des CI ajoutés manuellement. Vous ne pouvez mettre à jour que les services d'application qui contiennent des points d'entrée créés manuellement et qui ne sont pas détectés par Mappage des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un exemple de changement est la suppression de CI ou la CMDB connexion de deux CI, dont l'un fait partie d'un service d'application. Dans le premier cas, votre service d'application peut afficher un CI qui n'existe plus. Dans le second cas, au contraire, le service d'application omet un CI.

Une mise à jour peut impliquer l'ajout de CI des types de CI suivants, qui ne peuvent pas être ajoutés à un service d'application :

- NAT [cmdb_ci_translation_rule]
- Point de terminaison [cmdb_ci_endpoint]
- Qualificateur [cmdb_ci_qualifier]
- Grappe d'applications [cmdb_ci_application_cluster]

La table Exclusions/inclusions de CI manuelles contient des enregistrements système [svc_manual_ci_exclusions_inclusions]. Pour plus d'informations, voir Composants installés avec les services d'application .

En outre, le système peut connecter un CI à partir des de service seuls CI réels qui existent dans le CMDB, et non une visualisation d'autres éléments sur la carte comme des grappes ou des limites.

Le nombre maximal de connexions de CI ajoutées aux services d'application au cours de cette opération est contrôlé par la propriété sa.service.max_ci_service_population . Par défaut, la valeur est 1 000 (mille connexions). Augmenter le nombre de connexions de CI peut entraîner des problèmes de performance. Pour ajuster le nombre maximal de connexions de CI ajoutées, ajoutez la propriété sa.service.max_ci_service_population, conformément aux instructions de la section Ajouter une propriété système .

Dans les environnements avec séparation de domaine, seuls les CI appartenant au même domaine que le de service sont ajoutés au de service. S'il existe une hiérarchie de domaines, les CI doivent appartenir au même domaine enfant.

Vous pouvez également mettre à jour des services d'application à l'aide des API.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Service d'application**.
2. Dans la vue de liste Services d'application, sélectionnez ceux de service que vous souhaitez mettre à jour.
3. Cliquez sur **Avancé** , puis sur **Configurations avancées**.
4. Sur la page Informations supplémentaires, cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour avec les changements de la CMDB** .
5. Sélectionnez un nombre dans la liste **Jusqu'à** pour limiter le nombre de niveaux des éléments connexes à mettre à jour.
   Si le nombre spécifié est supérieur au nombre de niveaux d'éléments connexes qui existent déjà dans le de service, le système ajoute les CI manquants et leurs connexions.

   > **Avertissement :**
   > La spécification d'un nombre inférieur au nombre de niveaux qui existent déjà dans le de service, n'entraîne pas la suppression des CI du de service.

6. Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Le système met à jour avec de service les changements de la CMDB et les affiche sur la carte.
- Une fois le processus de mise à jour terminé, le formulaire s'ouvre de service .

Lier des services d'application

Vous pouvez lier manuellement deux services d'application en ajoutant une référence à un service d'application dans un autre service d'application. Le service qui contient la référence devient un service dépendant. Le service que vous incluez comme référence est un service contenu. Vous pouvez lier des services d'application afin de créer des dépendances pour la surveillance de l'impact dans Gestion des événements.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier les instances de service détectées et créées manuellement.

Important :
Vous ne pouvez pas affiner ou modifier les services basés sur les balises et dynamiques à partir de la carte.

Assurez-vous de connaître le nom et le type du service d'application auquel vous souhaitez ajouter une référence.

Rôle requis : app_service_admin ou service_mapping_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un lien, ajoutez une référence au service d'application approprié en tant que connexion sortante du CI adéquat dans un autre service d'application. Par exemple, vous pouvez ajouter le service d'application « UK Portal » en tant que lien vers le service d'application « Online Store ». Dans ce cas, le service « Online Store » devient dépendant du service « UK Portal » qu'il contient. Le service « Online Store » reflète les erreurs de détection pour son service contenu en mode d'édition de carte, ainsi que les alertes dans Gestion des événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de services d'application liés

Lorsque vous liez un service d'application à un autre service d'application, les informations sur le CI auquel vous avez lié le service sont mises à jour dans la CMDB. La CMDB reconnaît les autres services d'application qui utilisent le même flux d'application et ajoute le service d'application contenu à ces services d'application par analogie. La même logique s'applique lorsque vous supprimez un service d'application contenu : le système le supprime de tous les services d'application où vous avez lié manuellement ce service ou où le système a lié ce service par analogie.

Lors de l'utilisation de Mappage des services, vous pouvez lier des services d'application pour créer :

- Une dépendance entre deux services d'application.
- Un espace réservé pour une branche de carte que Mappage des services n'a pas pu détecter. Si vous créez ou personnalisez un modèle pour détecter l'élément de configuration (CI) servant de point d'entrée pour le de service contenu, Mappage des services peut détecter ce service contenu.
- Une indication selon laquelle un de service contient une branche, que Mappage des services ne peut pas détecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter un de service comme service contenu à autant de de service que nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Mappage des services** > **Services d'application**.
2. Cliquez sur **Afficher la carte** en regard du service d'application approprié.
3. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** pour vous assurer que la carte est en mode d'édition.
4. Cliquez avec le bouton droit sur le CI auquel vous souhaitez lier un service d'application comme référence.
5. Sélectionnez **Ajouter un CI**.
6. Dans la boîte de dialogue Ajouter un CI, sélectionnez le service d'application que vous souhaitez ajouter en tant que service contenu :

Champ	Description
Type de CI	Sélectionnez le type de service approprié dans cette liste : ○ Service d'application basé sur les balises ○ Service d'application mappé pour les services d'application détectés ou créés manuellement ○ Service d'application calculé pour les services dynamiques ○ Groupe de CI dynamique
Nom CI	Sélectionnez le nom du service d'application que vous souhaitez lier en tant que service contenu.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'icône du service contenu apparaît sur la carte.

Information associée

Services d'application

Afficher les services d'application dépendants dans classique Mappage des services

Afficher les services d'application contenus dans classique Mappage des services

Regrouper les services d'application

Organisez les services d'application par groupes pour exécuter des actions simultanées sur plusieurs services et contrôler l'accès des utilisateurs aux services. Vous pouvez utiliser Gestion des événements pour suivre l'intégrité des services par groupes de services.

Avant de commencer

Rôle requis : service_mapping_admin ou app_service_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

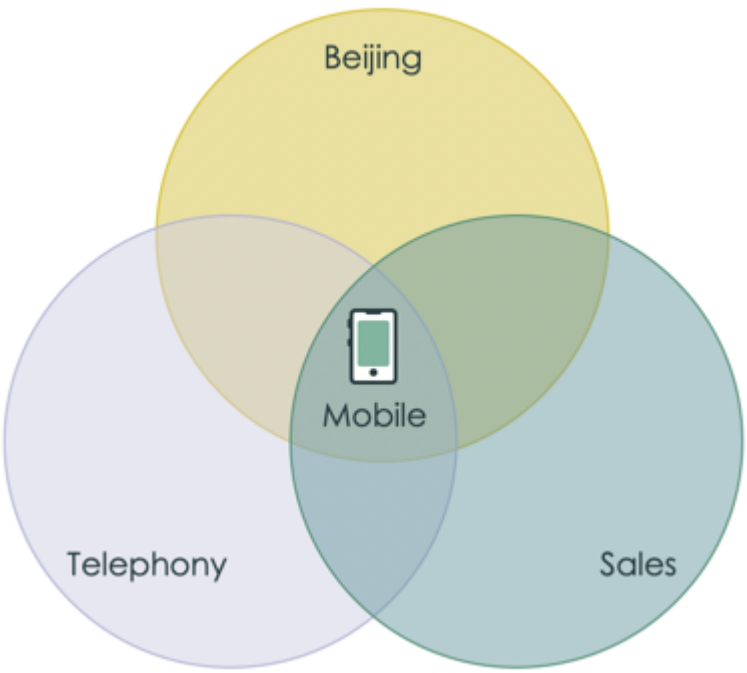
Les entreprises disposent généralement de centaines de services. Il est donc impossible de les gérer de façon individuelle. Les groupes de services permettent de raccourcir les listes de services et de faciliter leur gestion, en particulier dans les grandes entreprises ou chez les fournisseurs de services importants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le regroupement des instances de service dépend de l'utilisateur et des politiques de mise en service de votre entreprise. La relation entre les instances de service dans les groupes est purement logique et la même instance de service peut appartenir à plusieurs groupes. Par exemple, le service mobile peut faire partie des groupes de services suivants : ventes, Pékin et téléphonie.

Exemple d'une instance de service appartenant à différents groupes



Vous pouvez intégrer un groupe de services au sein d'un autre groupe de services pour créer une hiérarchie de groupes de services. Si les utilisateurs ont accès à un groupe de services parent, ils ont automatiquement accès à tous ses groupes enfants. Par défaut, tous les nouveaux services sont affectés au groupe **de services Tous** qui permet à tous les utilisateurs d'afficher et de gérer les instances de service. Lorsque vous affectez un rôle à un groupe de services, les utilisateurs dotés de ce rôle peuvent accéder aux instances de service de ce groupe de services et du groupe **de services Tout** . Pour permettre aux utilisateurs dotés de ce rôle d'accéder à d'autres services, affectez ce rôle au groupe de services correspondant. N'affectez pas de rôles d'utilisateur directement au groupe de services **Tous**.

Si l'application Mappage des services est activée, les groupes de services peuvent contenir une combinaison de services d'application créés manuellement et de services d'application détectés par Mappage des services.

Vous pouvez utiliser ServiceNow AI Platform Notifications pour alerter les utilisateurs si la gravité du groupe de services devient critique. La gravité globale du groupe est déterminée par la gravité d'alerte la plus élevée au sein du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Services d'application** > **Groupes de services**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom du nouveau groupe de service dans le champ **Nom**.
4. Pour incorporer ce groupe dans un autre groupe, saisissez le nom de l'autre groupe dans le champ **Groupe parent**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez une instance de service au groupe de services nouvellement créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Membres du groupe de services, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'instance de service.
Si vous utilisez Gestion des événements, vous pouvez également entrer un nom de groupe d'alertes.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Vous pouvez également ajouter une instance de service à un groupe à partir du formulaire d'instance de service.

a. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Instances de service** > **Instances de service**.

b. Sélectionnez l'instance de service que vous souhaitez ajouter à un groupe de services.

c. Dans la section **Membres du groupe de services**, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.

d. Entrez le nom du groupe de services auquel vous souhaitez ajouter l'instance de service sélectionnée.

e. Cliquez sur l'icône **OK** ( ).

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Contrôler l'accès des utilisateurs aux services d'application

Affectez des rôles d'utilisateur à des groupes de services pour accorder aux utilisateurs l'accès aux services d'application de votre organisation. Votre organisation peut restreindre l'accès à certains services pour des raisons de sécurité ou de confidentialité.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir effectué les tâches de mise en service pour les utilisateurs auxquels vous souhaitez accorder l'accès :

1. Ajouter des utilisateurs à des groupes d'utilisateurs .
2. Créer de nouveaux rôles .
3. Affectez des rôles à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs .

Assurez-vous également d'avoir créé des groupes de services comme décrit dans Regrouper les services d'application.

Rôle requis : app_service_admin ou service_mapping_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le système de base, les rôles suivants permettent d'accéder aux services d'application :

app_service_admin

Crée et modifie des instances de service, crée des groupes de services, affiche et modifie des cartes d'instances de service.

app_service_user

Affiche les cartes pour les instances de service opérationnelles et récupère le contenu du service à l'aide de l'API getContent - GET REST. Le rôle itil qui sert de rôle de technicien de service d'assistance de base contient le rôle app_service_user.

Mappage des services fournit ces rôles préconfigurés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

service_mapping_admin

Configure l'application Mappage des services. Mappe, corrige et maintient les instances de service. Effectue également la configuration et la personnalisation avancées du produit. Affectez ce rôle aux administrateurs de l'application.

service_mapping_user

Affiche les cartes des instances de service opérationnelles pour planifier le changement ou la migration, ainsi que pour analyser la continuité et la disponibilité des services. Affectez ce rôle aux utilisateurs de l'application.

sm_app_owner

Fournit les informations nécessaires pour le mappage réussi d'une instance de service. Une fois qu'un service est mappé, cet utilisateur examine les résultats et l'approuve ou suggère des changements. Affectez le rôle sm_app_owner aux utilisateurs propriétaires des instances de service et familiarisés avec l'infrastructure et les applications qui composent les services.

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent afficher uniquement toutes les instances de service.

Gestion des événements fournit ces rôles préconfigurés :

evt_mgmt_admin

Dispose d'un accès en lecture et en écriture à toutes les fonctionnalités Gestion des événements pour configurer Gestion des événements.

evt_mgmt_operator

En plus des autorisations evt_mgmt_user, peut également activer les opérations sur les alertes telles que l'authentification, la clôture, l'incident ouvert et l'exécution de rattrapages.

evt_mgmt_user

Dispose d'un accès en lecture à toutes les fonctionnalités Gestion des événements. Dispose d'un accès en écriture aux alertes pour gérer la durée de vie de l'alerte. Dispose du rôle itil pour pouvoir gérer les incidents créés à partir d'alertes.

evt_mgmt_integration

Dispose de l'accès créé aux tables Événement [em_event] et Nœuds enregistrés [em_registered_nodes] pour les intégrer à des sources d'événements externes.

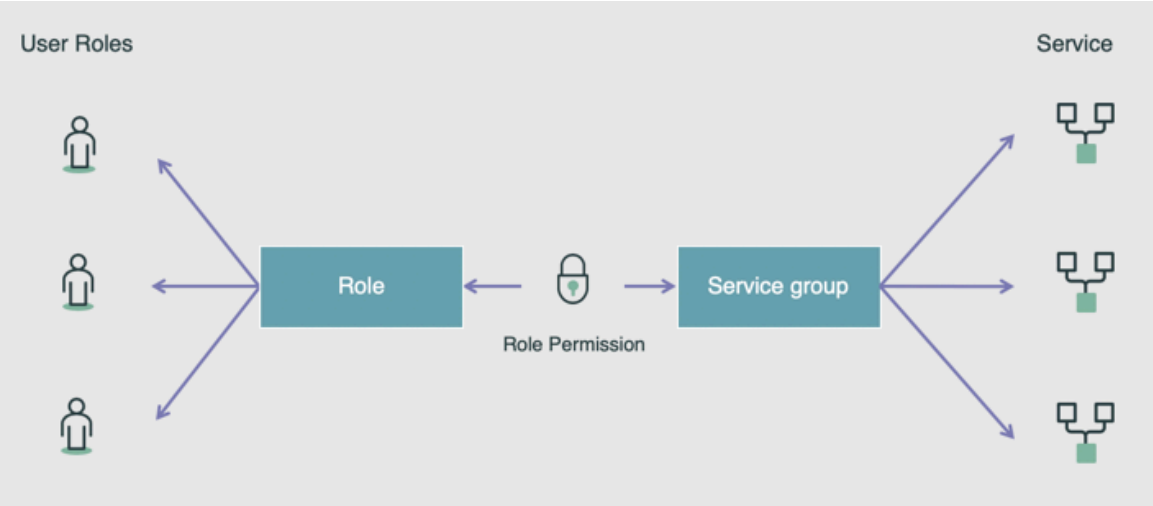
Les entreprises disposent généralement de centaines de services. Il est donc impossible de les gérer de façon individuelle. Les groupes de services permettent de raccourcir les listes de services et de faciliter leur gestion, en particulier dans les grandes entreprises ou chez les fournisseurs de services importants. Dans une hiérarchie de groupes de services, l'accès à un groupe de services parent accorde automatiquement l'accès à tous les groupes de services enfants.

Les utilisateurs héritent des autorisations des rôles qui leur sont affectés. Vous pouvez affecter certains rôles directement à des groupes de services pour permettre à tous les utilisateurs disposant de ce rôle d'accéder à l'ensemble des services d'application appartenant à ce groupe. Cependant, la plupart des entreprises choisissent d'organiser leurs rôles sous forme de hiérarchie. Cela permet de gérer les rôles dans plusieurs applications ServiceNow. Par exemple, l'administrateur Mappage des services [service_mapping_admin] peut faire partie d'un rôle d'administrateur plus large comme administrateur [admin]. Vous pouvez ajouter des utilisateurs à des groupes d'utilisateurs, puis affecter des rôles aux groupes d'utilisateurs pour donner les autorisations de ces rôles simultanément à tous les utilisateurs des groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation d'un rôle à un groupe de services d'application



Par défaut, tous les nouveaux services sont affectés au groupe **de services Tous** qui permet à tous les utilisateurs d'afficher et de gérer les instances de service. Lorsque vous affectez un rôle à un groupe de services, les utilisateurs dotés de ce rôle peuvent accéder aux instances de service de ce groupe de services et du groupe **de services Tout** . Pour permettre aux utilisateurs dotés de ce rôle d'accéder à d'autres services, affectez ce rôle au groupe de services correspondant. N'affectez pas de rôles d'utilisateur directement au groupe de services **Tous**.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Configuration** > **Services d'application** > **Responsabilités du groupe de services**.
   - Si Mappage des services est activé : **Mappage des services** > **Services** > **Responsabilités du groupe de services**.
   - Si Gestion des événements est activé : **Gestion des événements** > **Services** > **Responsabilités du groupe de services**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire Responsabilités du groupe de services d'application.

Champ	Description
Groupe de services d'application	Groupe de services auquel vous souhaitez affecter un rôle.
Rôle	Rôle que vous souhaitez affecter au groupe de services sélectionné. Exemple : financial_services_admin.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Pour gérer l'accès aux services qui contiennent des informations financières sensibles dans votre organisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Organisez les services dans le groupe Services financiers.
2. Créez un rôle d'utilisateur, le rôle d'administrateur des services financiers [financial_services_admin], qui contient le rôle [app_service_admin].
3. Affectez le rôle d'administrateur des services financiers au groupe Services financiers.

Il en résulte que seuls les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur des services financiers peuvent accéder aux services d'application appartenant au groupe Services financiers.

Afficher une carte des services d'application dans le système de base

Une carte de service d'application fournit une visualisation des données des CI composant un service d'application, ainsi que des relations et connexions entre ces CI.

Avant de commencer

Rôle requis : app_service_user pour afficher la carte en mode d'affichage et app_service_admin pour modifier les services en mode d'édition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un service d'application, le système génère une carte de service d'application associée. Le système met ensuite à jour la carte pour refléter tout changement apporté au service d'application. Cette carte se compose d'icônes représentant les CI et de flèches représentant les connexions entre eux.

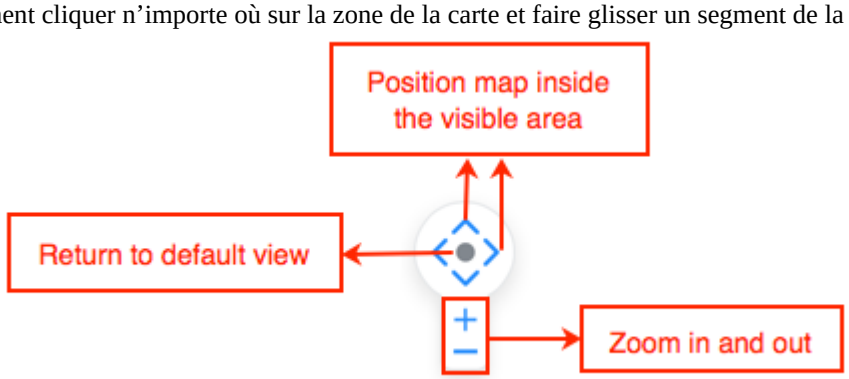
S'il Mappage des services est déployé, consultez Cartes de service d'application et Afficher les attributs de connexion CI dans une carte de service d'application pour plus de détails.

Pour ouvrir une carte de service d'application, accédez à **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Service d'application**, sélectionnez un service d'application, puis cliquez sur **Afficher la carte**.

Effectuez l'une des opérations suivantes dans la carte de service d'application.

Procédure

- Sélectionnez dans la barre de fenêtres pour accéder à un autre service d'application.
- Utilisez les outils de navigation pour augmenter ou réduire la visibilité de la carte et pour déplacer la carte sur la page.
  Vous pouvez également cliquer n'importe où sur la zone de la carte et faire glisser un segment de la carte



  dans la zone visible.
- Afficher les changements : vous pouvez afficher les changements et les enregistrements de changement associés au service d'application dans son ensemble ou à l'un de ses CI, dans une plage de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique des changements des services d'application .

Les enregistrements sous l'onglet **Changement** sous la carte, qui sont associés à un CI ou à une connexion sélectionnés, sont mis en surbrillance. Si vous sélectionnez un enregistrement de changement sous l'onglet **Changement** , l'icône de CI associé apparaît en jaune sur la carte.

- Afficher les attributs : lorsque vous sélectionnez un appareil, une application ou un connecteur sur la carte, il apparaît en bleu et ses attributs apparaissent dans la fenêtre Propriétés à droite de la carte.

  Lorsque rien n'est sélectionné sur la carte, les détails du service d'application lui-même apparaissent dans la fenêtre Propriétés.

  Pour plus d'informations, ouvrez le formulaire du CI en cliquant sur **Propriétés détaillées** en bas du volet Propriétés.

- Sélectionnez **Modifier** pour ajouter ou supprimer des CI de la carte ou **Afficher** pour changer le mode de carte.

- Sélectionnez Pour **les actions supplémentaires** :
  - Définir **les CI de groupe sur la carte** : simplifiez les cartes en groupant 10 CI ou plus appartenant au même type et hébergés sur des serveurs partageant le préfixe et le nom de domaine.
  - **Définir la vue d'arborescence fractionnée** : simplifiez la carte en organisant les CI dans une arborescence et en masquant certaines lignes de connexion. Cette option est particulièrement utile pour les très grandes cartes.
  - **Indicateurs de carte** : affichez des informations supplémentaires pour un CI ou pour le service d'application lui-même en affichant des enregistrements connexes tels que les alertes, les pannes, les incidents et les problèmes. Pour chaque indicateur activé, l'icône d'indicateur correspondant apparaît en regard des CI avec les enregistrements associés, et l'onglet correspondant apparaît sous la carte. Si un enregistrement est associé au service d'application lui-même, l'indicateur s'affiche à côté du nom du service d'application.

    Pour plus d'informations sur la gestion des indicateurs de carte, reportez-vous à la section Créer ou modifier des indicateurs de carte. Pour plus d'informations générales, consultez Indicateurs de carte Gestion des événements (Vidéo).

  - **Exporter au format PDF** : Exportez la carte vers un fichier .PDF que vous pouvez ensuite partager selon vos besoins. Une fois que le fichier PDF est prêt, cliquez sur

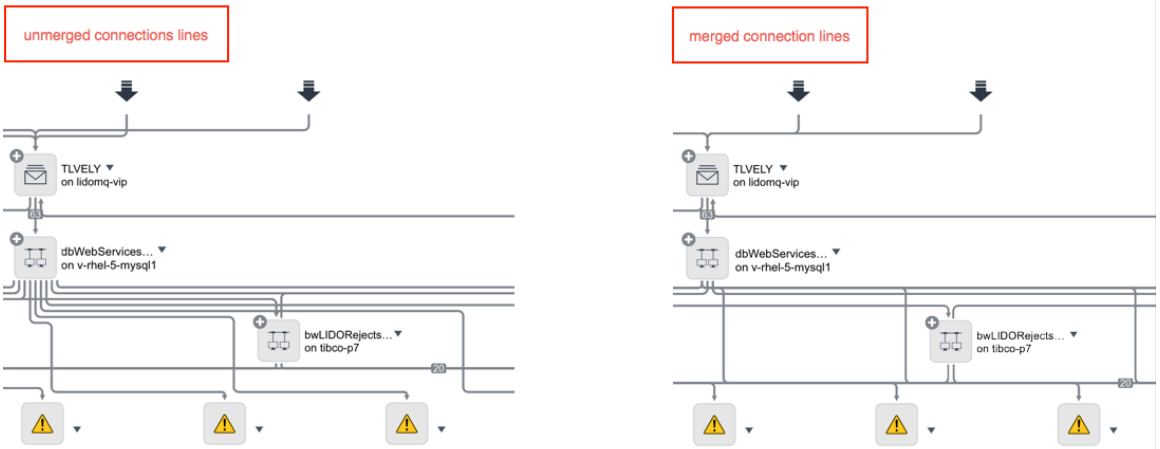
- Affichez les détails d'une connexion.

  Par défaut, les lignes de connexion pour le même CI sur une carte de service d'application sont fusionnées. Cette fusion réduit l'encombrement sur la carte et contribue à la rendre plus lisible. Pour une ligne de connexion fusionnée, vous pouvez afficher les détails de toutes les lignes de connexion sous-jacentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lignes de connexion fusionnées



- Pour afficher les CI source et cible d'une connexion, cliquez avec le bouton droit sur une ligne de connexion.

  Si la vue d'arborescence fractionnée est activée :

  1. Sélectionnez le CI dont vous souhaitez afficher les connexions pour afficher toutes les connexions masquées du CI.
  2. Cliquez avec le bouton droit sur l'une des lignes de connexion.
- Pour afficher les propriétés d'une connexion, cliquez sur une ligne de connexion. Pour les connexions ajoutées manuellement, le type de point de terminaison est un point de terminaison manuel.
- Pour afficher les propriétés d'une connexion au sein d'une connexion fusionnée :
  1. Cliquez avec le bouton droit sur la ligne de connexion fusionnée.
  2. Sélectionnez l'une des connexions.
  3. Sélectionnez **Sélectionner une bordure**.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier les détails qui apparaissent dans le volet Propriétés en mettant à jour la vue de formulaire « Vue et section de formulaire », comme décrit dans Configuration de la mise en page du formulaire .

Information associée

Propriété de la vue d'arborescence fractionnée

Afficher les attributs de CI dans une carte de service d'application dans classique Mappage des services

Une carte des services d'application affiche les attributs de chaque élément de configuration (CI) qui fait partie du service d'application et du service d'application lui-même. Les attributs proviennent de la CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : service_mapping_admin ou service_mapping_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les informations suivantes pour chaque CI :

Étiquette de nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du CI. Cet attribut est préconfiguré sur le CI ou configuré pendant l'installation du CI.

Attributs de base

Résumé des attributs de CI les plus importants.

Attributs détaillés

Liste complète de tous les attributs collectés pour le CI.

Chaque type de CI (classe CI) dispose d'attributs différents. Par exemple, le type de serveur Linux possède des attributs autres que le type d'instance SQL.

S'il Mappage des services est déployé, la façon dont les CI apparaissent sur la carte dépend de la vue que vous sélectionnez pour la carte. Les attributs disponibles pour l'affichage dépendent également de la configuration de Mappage des services. Pour plus d'informations, consultez la description des composants installés avec Mappage des services.

Procédure

1. Ouvrez la carte d'instance de service.
   a. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Instance de service**.
   b. Sélectionnez l'instance de service requise.
   c. Sur la page de l'instance de service, sélectionnez **Afficher la carte**.
2. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** pour vous assurer que la carte est en mode d'édition.

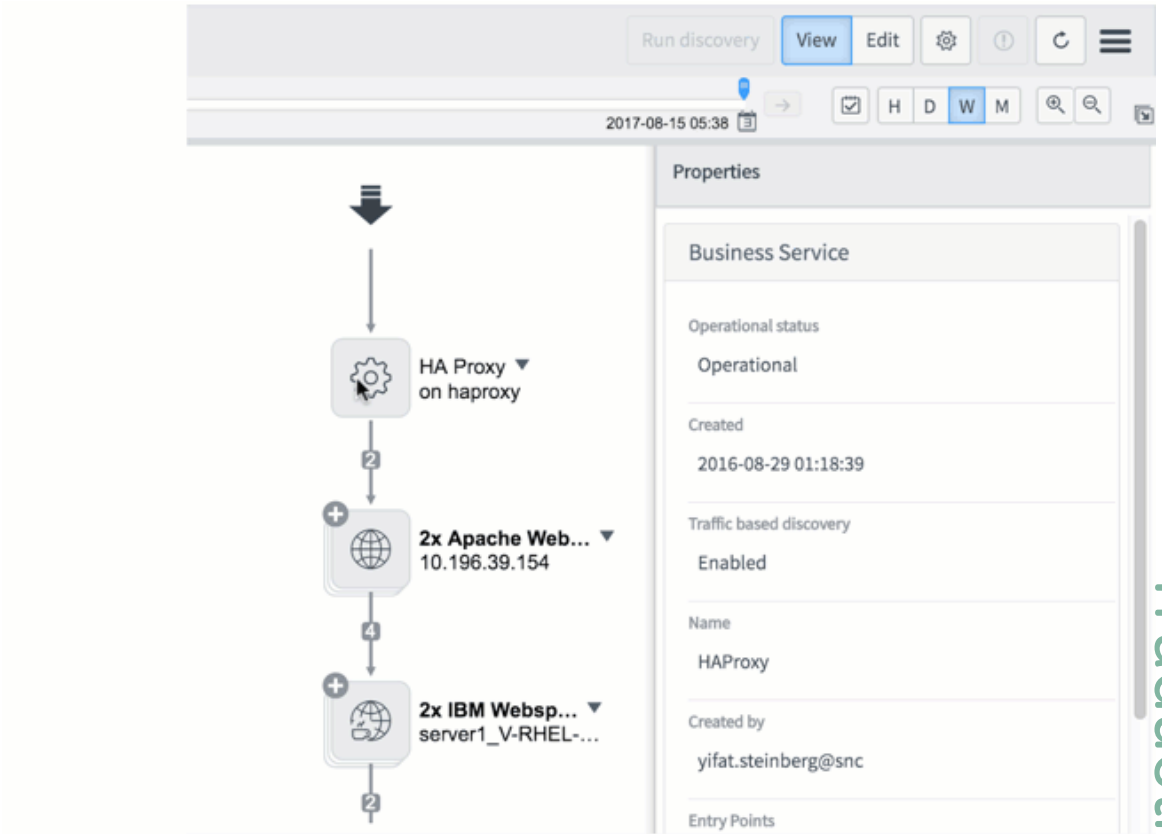
   Si Mappage des services est déployé, la section Messages de détection s'affiche sous la carte en mode d'édition.
3. Pour voir le nom complet d'un CI dont le nom a été raccourci sur la carte, pointez vers le CI.

   Une info-bulle affiche le nom de CI complet.
4. Cliquez sur un CI pour en afficher les détails dans le volet **Propriétés**.

   Les attributs des applications et des serveurs qui les hébergent sont affichés séparément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Pour afficher des attributs plus détaillés du CI, cliquez sur **Propriétés détaillées** en bas du volet Propriétés.
6. **Facultatif :** Pour afficher les fichiers de configuration associés à un CI dans les environnements où l'application Mappage des services ou Découverte est activée, et où le suivi des changements des fichiers de configuration est activé pour un CI :
   - Passez en revue la liste des fichiers indiqués sous **Fichiers suivis** dans le volet **Propriétés**. Cliquez sur le nom du fichier pour l'ouvrir.
   - Cliquez sur l'onglet **CI affectés** et affichez la liste des fichiers de configuration. Cliquez sur le nom du fichier pour l'ouvrir.

Afficher l'historique des changements des services d'application dans classique Mappage des services

Vous pouvez afficher les changements apportés à un service d'application dans son ensemble et aux éléments de configuration (CI) individuels qui constituent le service. L'historique des changements est utile pour les procédures de maintenance, de planification ou de dépannage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, service_mapping_admin, service_mapping_user, app_service_admin ou app_service_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les détails sur les changements apportés à une instance de service et à ses CI sont stockés dans la CMDB. Ces changements traduisent le plus souvent l'ajout ou la suppression de CI d'une instance de service, la mise à niveau ou la mise à jour des CI, ou encore la modification des fichiers de configuration des CI. Le système collecte ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données en interrogeant les tables CMDB, puis en créant la vue de l'historique des changements. Dans les déploiements où Mappage des services est activé, le type d'informations de changement que demande Mappage des services dépend des modèles de détection qu'utilise Mappage des services pour détecter les CI.

Les changements apportés aux fichiers de configuration sont associés aux CI auxquels ces fichiers appartiennent. Les cartes montrent les changements apportés aux fichiers de configuration sous forme de changements apportés aux CI associés.

Bien que vous puissiez consulter les enregistrements de changement d'un CI spécifique dans le contexte des services d'application, vous pouvez également consulter l'historique détaillé d'un CI spécifique distinct de celui-ci de service , tel que décrit dans la chronologie de l'historique .

Si la ServiceNow AI Platform est configurée pour valider les changements, tous les changements sont évalués, puis validés ou déclarés non valides. Si un changement est valide, son enregistrement de changement sur la carte d'instance de service est marqué comme approuvé. Pour plus d'informations sur la configuration de la plateforme pour la validation des changements, consultez la rubrique Gestion des changements proposés.

Les changements apportés au de service apparaissent sur la chronologie de l'historique.

Le type de marque de changement dépend de la nature des changements qu'elle représente :

Bulle gris clair ( )

Changement non approuvé qui n'influe pas sur le comportement de l'instance de service. Par exemple, un nouveau chemin d'accès au réseau ou l'ajout d'un nœud à une grappe.

Bulle gris foncé ( )

Changement non approuvé qui modifie le comportement de l'instance de service.

Bulle verte ( )

Un changement approuvé dans les déploiements où la ServiceNow AI Platform est configurée pour valider les changements.

Double bulle ( )

Plusieurs changements distincts qui se sont produits à peu de temps d'intervalle.

Vous pouvez marquer des heures sur l'échelle de l'historique en créant des bases de référence pour revenir rapidement à la vue marquée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

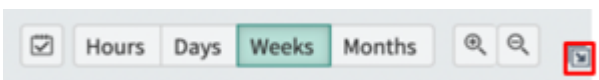
1. Ouvrez la carte d’instance de service.
   a. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Instance de service**.
   b. Sélectionnez l’instance de service requise.
   c. Sur la page de l’instance de service, sélectionnez **Afficher la carte**.
2. Passez en revue les enregistrements de changement créés pour ce de service dans l'onglet **Changements** en bas de la page.

   Si Mappage des services est déployé, la section Messages de détection s'affiche sous la carte en mode d'édition.

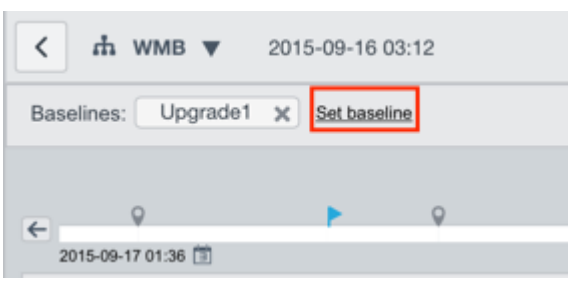
3. Sur la chronologie de l'historique, définissez la plage horaire des changements que vous souhaitez afficher. La carte affiche la vue d’historique de l’instance de service pour la période sélectionnée.

   Remarque :
   L'onglet **Changement** affiche la totalité des enregistrements de changement, y compris ceux qui ne figurent pas dans la vue d'historique.

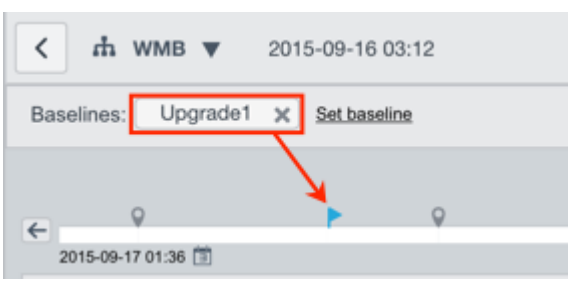
4. Pour marquer une heure sur l'échelle temporelle, définissez une base de référence :
   a. Cliquez sur l'icône **Comparer**.



   b. Accédez à l'heure que vous souhaitez marquer comme base de référence sur l'échelle de l'historique.
   c. Cliquez sur **Définir la base de référence**.



   d. Entrez le nom de la base de référence, puis cliquez sur **OK**.
   La nouvelle base de référence apparaît sous forme de bouton au-dessus de l'échelle de l'historique et sous forme de marqueur bleu sur cette échelle.

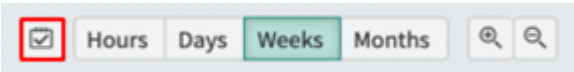


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Affichez l'historique des changements.

6. Pour quitter la vue de l'historique et afficher l'état actuel du de service, cliquez sur l'icône actuelle.



Information associée

Afficher une carte des services d'application dans le système de base

Comparer deux versions d'un service d'application dans classique Mappage des services

Modifier le suivi des changements dans les fichiers de configuration

Affiner le suivi des changements de l'historique des changements

Comparer deux versions d'un service d'application dans classique Mappage des services

Vous pouvez afficher un résumé des changements de service d'application en un coup d'œil en comparant deux versions d'un service d'application. Cette fonctionnalité est utile pour vérifier l'état du service d'application avant et après un certain changement ou problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, app_service_admin, app_service_user, service_mapping_admin ou service_mapping_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez deux points dans le temps pour lesquels comparer les deux versions d'un service d'application. Vous pouvez utiliser les indicateurs de changement sur la chronologie pour spécifier un point dans le temps antérieur et un autre postérieur à un changement dont vous souhaitez afficher les détails. Par exemple, si vous savez que le service d'application a commencé à être défaillant à une certaine heure, vous pouvez en comparer deux versions, une antérieure et une postérieure au début du problème. Cette comparaison vous permet de visualiser le résumé des changements qui ont peut-être conduit aux problèmes.

Si l'application Mappage des services est déployée, elle suit et affiche tous les changements apportés à un CI, y compris les fichiers de configuration associés à un CI. Lorsque vous comparez deux versions d'un service d'application, vous pouvez observer les changements apportés aux fichiers de configuration en tant que changements apportés aux CI. Vous pouvez également comparer deux versions d'un fichier de configuration pour voir les changements réels des fichiers au cours de la plage horaire spécifiée pour la comparaison.

Procédure

1. Ouvrez la carte d'instance de service.
   a. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Gérer les services de gestion des technologies** > **Instance de service**.
   b. Sélectionnez l'instance de service requise.
   c. Sur la page de l'instance de service, sélectionnez **Afficher la carte**.
2. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** pour vous assurer que la carte est en mode d'édition.

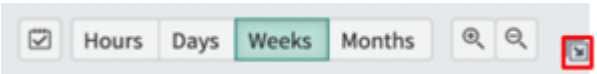
   Si Mappage des services est déployé, la section Messages de détection s'affiche sous la carte en mode d'édition.

3. Sur la chronologie de l'historique, définissez la plage horaire des changements que vous souhaitez afficher.

Traduction automatique

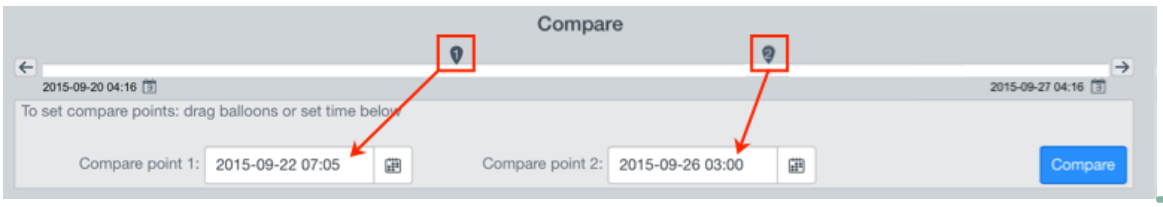
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône **Comparer**.



5. Définissez un **Point de comparaison 1** et un **Point de comparaison 2** comme les deux points dans le temps de la comparaison.

   Vous pouvez faire glisser les pointeurs sur l'échelle de l'historique pour définir les points dans le temps correspondants.



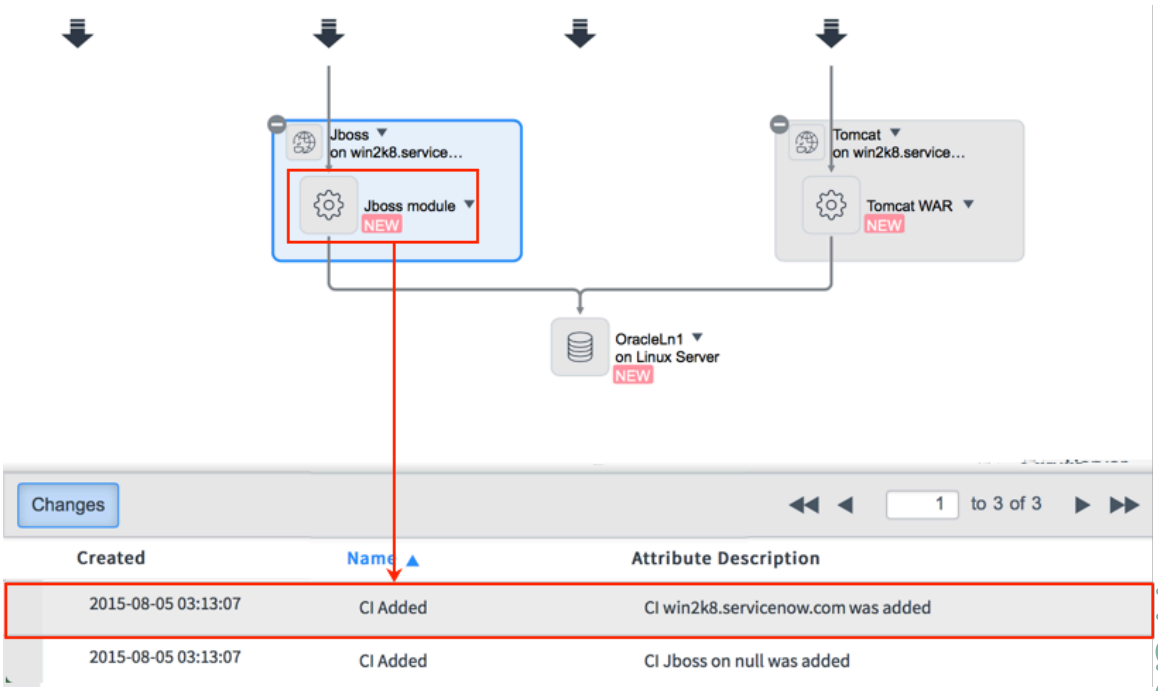
   Si l'échelle de l'historique n'inclut pas le temps défini pour la comparaison, son pointeur correspondant apparaît à côté du point de comparaison en jaune :

   Remarque :
   si aucun changement n'a été apporté au service pendant l'intervalle de temps spécifié par le **Point de comparaison 1** et le **Point de comparaison 2**, aucun détail de changement n'est affiché.

6. Cliquez sur **Comparer**.
   La vue de la comparaison s'ouvre dans un onglet distinct.
7. Sélectionnez un CI marqué pour afficher l'enregistrement d'un changement approprié dans l'onglet **Changements**.

Traduction automatique

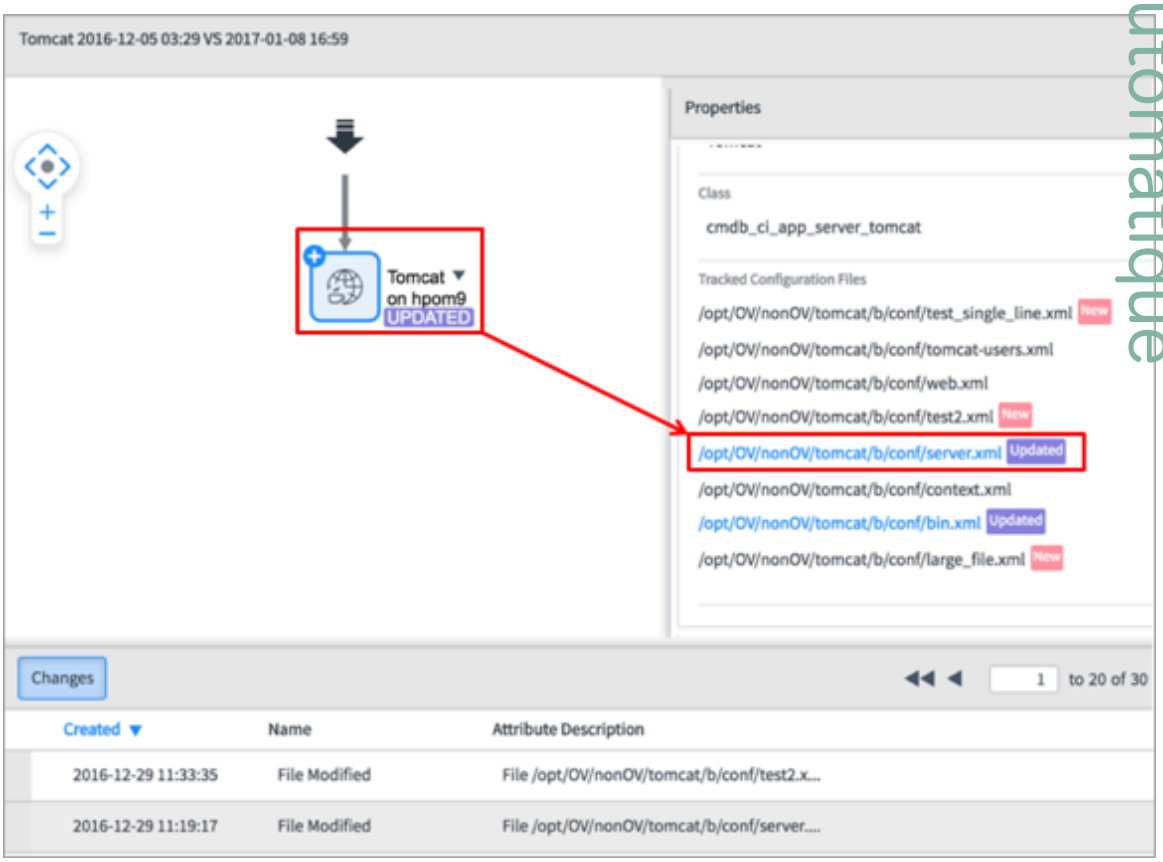
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. **Facultatif :** Si l'application Mappage des services est déployée, vous pouvez comparer deux versions d'un fichier de configuration qui apparaît sur la carte comme Mis à jour :

   a. Sélectionnez le CI associé au fichier de configuration mis à jour.

   b. Dans le volet **Propriétés**, cliquez sur le lien vers le fichier mis à jour.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Comparaison des versions des fichiers de configuration suivis** s'ouvre et affiche deux versions juxtaposées du fichier de configuration.

c. Passez en revue les changements réels.

(Optional) Les couleurs de surlignage indiquent le type de changement :

- Violet : ligne mise à jour
- Rose : nouvelle ligne
- Gris : ligne supprimée

d. Naviguez entre les changements à l'aide des flèches dans le coin supérieur droit.

e. Lorsque vous avez fini, fermez l'onglet **Comparaison des versions des fichiers de configuration suivis**.

9. Lorsque vous avez fini, fermez la vue de comparaison.

Information associée

Afficher l'historique des changements des services d'application dans classique Mappage des services

Comparer les versions des fichiers de configuration de CI

Utiliser les API des services d’application

Les services d’application fournissent des API qui vous permettent d’effectuer des opérations telles que la création et la mise à jour d’un de service, le remplissage avec les CI à partir de et CMDB la récupération des détails d’un de servicefichier .

Rôle requis : app_service_admin

Une instance de service est un ensemble d’applications et d’hôtes interconnectés qui sont configurés pour offrir un service à l’organisation. Les instances de service peuvent être internes, comme les services de messagerie d’entreprise, ou destinés aux clients, comme un site Web d’organisation.

Créer un service d’application

L’utilisation de l’API REST createOrUpdateService - POST pour créer un de service élément convient à votre organisation si le ServiceNow CMDB contient déjà les CI composant le service. En règle générale, c’est le cas lorsque vous avez ajouté manuellement des CI directement dans le CMDB, ou que vous avez utilisé l’application Découverte pour détecter les CI et stocker des informations à leur sujet dans le CMDB. Vous pouvez également utiliser cette API pour créer un de service conteneur contenant les CI détectés à l’aide d’utilisateursServiceNow non applicatifs.

Par défaut, lorsqu’un de service est créé, toutes les connexions de CI sont du type de *Depends on::Used by* relation. Vous pouvez modifier ce type par défaut en modifiant la valeur de la propriété sa.it_service.manual_ci_rel_type .

Avant de créer un service d’application, vérifiez les points suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La CMDB contient tous les CI qui composent le service d'application.
- Vous disposez de l'sys_id de chaque CI compris dans le service d'application que vous voulez créer.
- Vous comprenez la hiérarchie que forment les CI.

La table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered] contient tous les services y compris que de service vous créez à l'aide des API.

Vous pouvez également créer manuellement un à l'aide de de service l'interface utilisateur, comme décrit dans .Créer un service d'application

Récupérer du contenu à partir d'un service d'application

Utilisez l'API getContent - GET REST pour récupérer une liste de CI et les relations entre eux, pour un service d'application qui a été créé manuellement.

API supplémentaires

Les API JavaScript suivantes sont également disponibles :

- addCI() : Ajouter un CI à un fichier de service créé manuellement et un fichier .

  Pour connaître les restrictions relatives à l'ajout des CI et obtenir d'autres détails sur l'ajout d'un CI à un , reportez-vous à la de servicesection Ajouter manuellement des CI à un service d'application.

- addManualConnection() : ajouter une connexion créée manuellement à un service d'application.

- migrateManualToApplicationService() : convertir un service manuel en service d'application.

- populateApplicationService() : renseigner un service d'application avec des CI et des relations à partir du point d'entrée désigné.

- removeCI() : supprimer un CI créé manuellement d'un service d'application.

- removeManualConnection() : supprimer une connexion créée manuellement et le CI connecté d'un service d'application.

Information associée

API du service d'application

Composants installés avec les services d'application

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Service d'application [com.snc.cmdb.it_service], notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[app_service_user]	Affiche les cartes pour les instances de service opérationnelles et récupère le contenu du service à l'aide de l'API getContent - GET REST. Le rôle itil qui sert de rôle de technicien de service d'assistance de base contient le rôle app_service_user.	Aucun
[app_service_admin]	Crée et modifie des instances de service, crée des groupes de services, affiche et modifie des cartes d'instances de service.	itil

Tables installées

Table	Description
Bases de référence [sa_baselines]	Stocker des points dans le temps défini comme bases de référence pour les services d'application.
Préférences utilisateur de Service d'entreprise [sa_business_service_user_prefs]	Préférences utilisateur associées à un service d'application spécifique.
Action de menu BSM nouvelle génération [sa_context_menu]	Données sur les options de menu configurables pour les CI dans la carte de service d'application.
Hachage [sa_hash]	Table interne contenant les compteurs et les hachages sur différents types de mises à jour liées aux services d'application.
Point d'entrée [sa_m2m_service_entry_point]	Mappe les points d'entrée aux services d'application.
Notification de service détecté [sa_notification]	Table interne qui contient des données sur les notifications entre différentes parties du logiciel. Principalement utilisé après l'activation de Mappage des services.
Membres du groupe de services [sa_service_group_member]	Mappe les groupes de services aux membres du service d'application.
Responsabilités du groupe Service d'entreprise [sa_service_group_responsibilities]	Données sur les utilisateurs ayant accès aux groupes de services d'application.
Description d'attribut de point de contrôle [checkpoint_attribute_description]	Liens entre les changements de chronologie de l'historique et les entités internes du modèle de service (points de contrôle). Utilisé dans les listes d'historique des changements dans les cartes de service d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Instance de service [cmdb_ci_service_auto]	Services pouvant être surveillés par le système. Dans le système de base, cela inclut uniquement les services d'application. Si Mappage des services est activé, il peut également exister des enregistrements pour les groupes de CI dynamiques. Si la gestion des événements est activée, il peut exister des enregistrements pour les groupes d'alertes.
Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered]	CI des services d'application. Pour chaque service d'application, il existe un enregistrement CI de conteneur qui modélise le service d'application.
Services de conversion en bloc [cmdb_convert_bulk_services]	Toutes les conversions en bloc de services d'entreprise en services d'application (actuels et passés), ainsi que la progression de la conversion qui est actualisée toutes les 10 secondes.
Résultats de l'action des services d'application [csdm_dashboard_action_report_result]	Résultats du rapport « Données manquantes des services d'application » dans le tableau de bord des services d'application.
Résultats des types de services d'application [csdm_dashboard_type_report_result]	Résultats du rapport « Services d'application par type » dans le tableau de bord des services d'application.
Résultats du tableau de bord des services d'application [csdm_dashboard_reports_result]	Résultats de la campagne « < Serveurs d'applications | Bases de données | Serveurs de matériel > pas dans un service d'application » dans le tableau de bord des services d'application.
Inclusions/exclusions manuelles de CI [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list]	Contient les classes CI incluses ou exclues des services d'application lors du remplissage des services d'application manuels ou dynamiques. Lorsque le remplissage de service se produit • Ajout manuel de CI à un service d'application • Conversion d'un service d'entreprise en service d'application • Création ou mise à jour d'un service d'application à l'aide d'API • Mise à jour manuelle d'un service d'application avec des changements de la CMDB Dans le système de base, les classes CI suivantes sont exclues : • NAT [cmdb_ci_translation_rule] • Point de terminaison [cmdb_ci_endpoint] • Qualificateur [cmdb_ci_qualifier] • Grappe d'applications [cmdb_ci_application_cluster] Les CI de n'importe quelle classe CI qui n'est pas configurée pour l'exclusion dans cette table peuvent être ajoutés aux services d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Cette table prend en charge la fonctionnalité précédemment prise en charge à l'aide de la propriété déconseillée suivante : sa.mapping.user.manual.citype.blacklist.

Propriétés installées

Pour accéder aux propriétés des services d'application, accédez à **Tous** > **Configuration** > **Services d'application** > **Propriétés**. Le rôle requis pour modifier les valeurs de propriété est app_service_admin.

S'il Mappage des services est déployé, consultez Propriétés installées avec Mappage des services pour des propriétés de service d'application supplémentaires.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriété	Utilisation
Le sys_id du type de relation par défaut à ajouter entre la source et la cible lors de l'ajout manuel de CI au service d'application sa.it_service.type_ci_rel_manuel	• Type : chaîne • Valeur par défaut : 5599a965c0a8010e00da3b58b113d79e (Dépend de ::Utilisé par) • Pour en savoir plus : Ajouter manuellement des CI à un service d'application
Coefficient de l'intervalle d'agrégation. La valeur 0 signifie qu'aucune agrégation n'est effectuée sur la chronologie de l'historique. L'objectif de cette propriété est de diminuer le nombre de changements dans la chronologie de l'historique en augmentant l'intervalle autorisé entre les changements sa.history.aggr_interval_coef	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1
Une liste de types de CI séparés par des virgules qui sont exclus lors de l'utilisation des opérations « Convertir en service d'application » et « Remplissage du service d'application à partir des CI dans la CMDB ». Exemple : cmdb_ci_service,cmdb_ci_endpoint,cmdb_ci_hardware sa.mapping.user.manual.citype.blacklist	Cette propriété est déconseillée dans Tokyo. Cette liste d'exclusion s'applique lorsque : • Ajout manuel de CI à un service d'application • Conversion d'un service d'entreprise en service d'application • Création ou mise à jour d'un service d'application à l'aide d'API • Mise à jour manuelle d'un service d'application avec des changements de la CMDB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun
Synchroniser les opérations de Mappage des services avec la modélisation de service sa.service_modeling.use	• Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true
Activer la limitation de dessin de cartes de services d'application par le nombre de nœuds et de bordures. sa.map.LIMIT_MAX_GRAPH_SIZE	Limitez le nombre de nœuds et de bordures sur les cartes de service d'application. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true Définir cette propriété sur faux peut réduire les performances des cartes de grands services.
Nombre maximal de nœuds affichables sur une carte de service d'application. Les cartes comportant des valeurs plus élevées ne s'afficheront pas. sa.map.MAX_NODES_FOR_LAYOUT	Nombre maximal de nœuds affichés sur une carte de service d'application. Si le nombre de nœuds dépasse le nombre spécifié, la carte ne s'affiche pas et un message d'erreur s'affiche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5000
Marqueur global pour autoriser ou désactiver la vue d'arborescence fractionnée pour les cartes. vrai (valeur par défaut) : autorise mais ne force pas la vue d'arborescence fractionnée sur les cartes. sa.map.ALLOW_SPANNING_TREE_VIEW	Activez la vue d'arborescence fractionnée pour les cartes de service d'application. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true
Nombre maximal de bordures affichables sur une carte de service d'application avant l'application de la vue d'arborescence fractionnée. sa.map.MAX_BORDURES POUR_DISPOSITION_COMPLÈTE	Nombre maximal de bordures affichées sur une carte de service d'application, avant l'application de la vue d'arborescence fractionnée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000
Nombre maximal de bordures affichables sur une carte de service d'application. Les cartes comportant des valeurs plus élevées ne s'afficheront pas.	Nombre maximal de bordures affichées sur une carte de service d'application. Si le nombre de tronçons dépasse le nombre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
sa.map.MAX_EDGES_FOR_LAYOUT	spécifié, la carte ne s'affiche pas et un message d'erreur s'affiche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000 L'augmentation de la valeur par défaut peut réduire les performances des cartes pour les grands services.
Degré maximal de nœuds sur la carte de service d'application pour le mode grande carte. Les cartes avec des degrés plus petits seront affichées en mode normal. Les cartes avec des degrés plus grands appliqueront plus de bordures fusionnant pour une vue plus compacte. sa.map.LIMIT_GRAPH_DEGREE	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 L'augmentation de la valeur par défaut peut réduire les performances des cartes pour les grands services.
Limite de la quantité de services qui s'affichent dans l'arborescence des services sur les cartes. Une fois cette limite atteinte, l'arborescence des services sera bloquée. sa.service_tree. MAX_ITEMS_TO_DISPLAY	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7000
Nombre maximal de propriétés de connexion à afficher en une seule fois lorsque la ligne de connexion est sélectionnée sur la carte de services. Si la ligne sélectionnée contient plus de connexions que défini ici, le panneau des propriétés recevra une notification sur les connexions de coupure. sa.map.max_connexions_dans_properties_panel	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
Activer le regroupement de CI sur la carte. sa.map.enable_auto_grouping	• Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true
Nombre minimal de CI sur une carte pour appliquer un regroupement de CI. Pertinent uniquement si le regroupement de CI est activé sur la carte. Les CI suivants ne sont pas comptabilisés : grappes détectées, CI internes à l'intérieur des zones d'inclusion, points d'entrée, nœuds d'erreur, CI hôtes ou CI qui ne sont pas hébergés sur d'autres CI. sa.map.min_nodes_for_auto_grouping	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation

Afficher les étiquettes complètes sur les CI sur la carte. Applicable à toutes les étiquettes de CI (nom de CI, nom d'hôte, étiquette de grappe, etc.) L'activation de cette option désactivera la troncature des étiquettes et les étiquettes se chevaucheront très probablement avec d'autres éléments de carte. Ne s'applique pas aux cartes de chemin d'accès réseau/stockage.
 	
sncCommonMap.RENDER_FULL_LABELS
	La valeur par défaut désactivé signifie aucun.
	• Type : liste de choix
	• Valeur par défaut : Désactivé
	• Autres valeurs possibles :
	  ○ PDF exporté uniquement : pdf
	  ○ Vues de cartes et de PDF : toutes

Largeur maximale des étiquettes de nœud CI en pixels. Pertinent pour tout type d'étiquettes (nom de CI, nom d'hôte, étiquette de grappe...) Cette taille modifie également l'espace horizontal entre les éléments CI. Appliqué à la vue de carte et à la vue PDF exportée. Ne s'applique pas aux cartes de chemin d'accès réseau/stockage.
 	
sncCommonMap.NODE_LABEL_WIDTH
	• Type : nombre entier
	• Valeur par défaut : 95
	• **Autres valeurs possibles** :
	  ○ Valeur minimale : 20
	  ○ Valeur maximale : 1000

glide.cmdb.csdm.app_service.max_résultats	Nombre maximal d'éléments calculés dans le < Serveurs d'applications | Bases de données | Rapport Serveurs de matériel > pas dans un service d'application » dans le tableau de bord Services d'application. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
sa.service.max_ci_service_population	Le nombre maximal de connexions de CI ajoutées aux services d'application au cours des opérations suivantes : Conversion des services manuels créés en Gestion des événements services d'application et mise à jour des services d'application avec les CMDB changements provenant du . • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]. Augmenter la valeur par défaut peut entraîner des problèmes de performances.
sa.service.population.stop_expansion_under_ci_classes	Liste des classes de CI de service d'application. Si un service d'application appartient à une classe CI qui étend l'une des classes CI de la liste, le système n'insère pas de CI sous ce CI de service d'application pendant la mise à jour manuelle d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

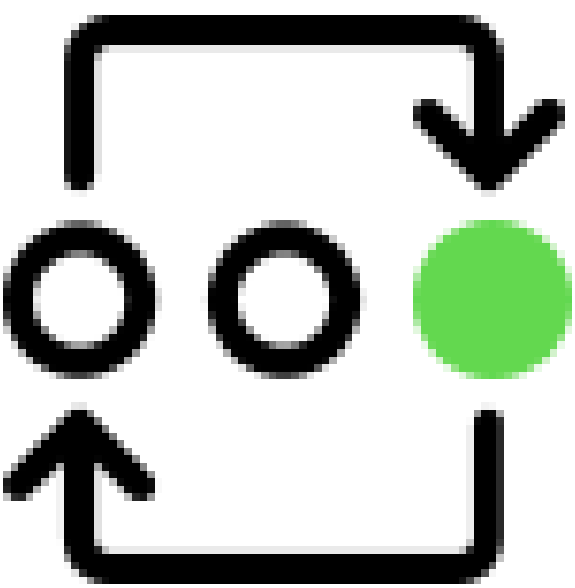
Propriété	Utilisation
	service d’application avec des changements de la CMDB. • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci_service_discovered • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].

Intégrer des données tierces dans CMDB

Importez et intégrez des données tierces dans Base de données de gestion des configurations (CMDB) les classes.

Méthodes disponibles

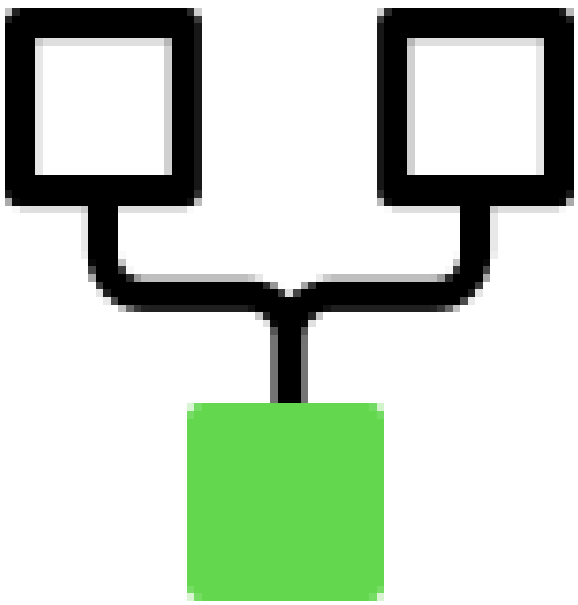
Utilisez la combinaison des méthodes d’intégration de données suivantes pour intégrer des données tierces dans CMDB.

Éléments communs d'intégration pour CMDB	Centre d'intégration ETL	Connecte
		
Cadre de travail qui fournit un ensemble d’opérations et de fonctionnalités communes pour les intégrations.	Cartes de transformation ETL pour les intégrations.	Connecteu tierces co

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API Connecteurs du graphe de services



Connecteurs pour intégrer les données de l’API correctement et rapidement.

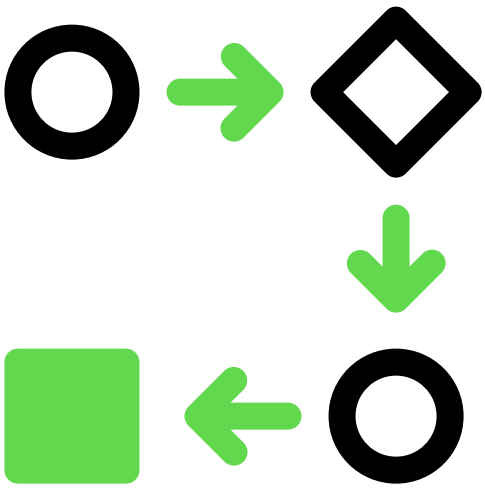
Solutions d’intégration améliorées

Simplifiez l’intégration et résolvez les problèmes avec les solutions d’intégration améliorées suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

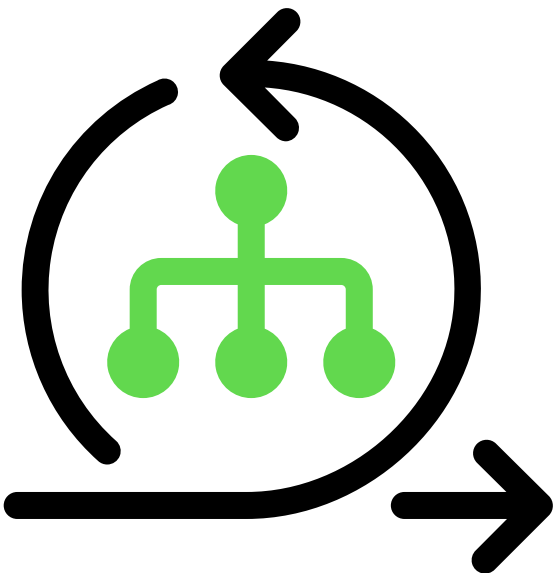
Connecteur du graphe de services Central



Espace de travail CMDB

Vue permettant de gérer le cycle de vie complet de la création, de la modification, de la surveillance et du débogage des Connecteur du graphe de services connexions.

Now Assist pour Connecteurs du graphe de services (SGC)



Compétences et fonctionnalités de l'IA générative pour la résolution des problèmes dans Connecteurs du graphe de services.

Applications et fonctionnalités associées

CMDB Modèle de schéma

Une collection de diagrammes de classes et d'attributs de classe pour les classes clés CMDB .

Descriptions des tables CMDB

Descriptions des tables clés CMDB dans le système de base.

CMDB Modèles de classe CI

Une ServiceNow Store application qui ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe de base CMDB . La hiérarchie comprend des descriptions de classe, des règles d'identification, des entrées d'identificateur et des relations dépendantes, le cas échéant. Vous pouvez ensuite utiliser les classes ajoutées comme n'importe quelle autre CMDB classe de base.

Remplissage de la CMDB

Options permettant de renseigner le CMDB fichier .

Schémas de découverte

Une ServiceNow Store application qui fournit une bibliothèque de modèles de détection pour détecter des appareils et des applications spécifiques dans le secteur.

Identification et rapprochement CMDB (IRE)

Cadre de travail centralisé pour l'identification et le rapprochement de données issues de différentes sources de données qui permet de préserver l'intégrité de l'utilisation CMDB de plusieurs sources de données pour créer et mettre à jour des enregistrements d'éléments de configuration (CI).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments communs d'intégration pour CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) Store contient le CMDB tableau de bord des intégrations ainsi qu'un ensemble de transformations et d'includes de script du moteur de transformation robuste (RTE).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépendances

CMDB et CSDM Data Foundations Dashboards v2.3.5 ou versions ultérieures (voir Surveillance de l'intégrité dans CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards)

CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les Connecteurs du graphe de services installées et de toutes les intégrations personnalisées créées dans Centre d'intégration ETL.

Consultez CMDB Tableau de bord des intégrations pour plus d'informations.

Utilisation des transformations RTE

Le Éléments communs d'intégration pour CMDB module d'extension (com.snc.cmdb.integration_util) fournit la fonctionnalité Integration Commons. Vous pouvez utiliser les transformations et les includes de script pour standardiser les valeurs stockées dans la CMDB par différentes intégrations de données ou par changements. Les attributs inclus dans l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB sont des attributs requis par le moteur Identification et réconciliation (IRE) pour l'identification ou des attributs qui peuvent être utilisés pour dériver des classes.

Les transformations sont des types d'opérations courants et des scripts de modèle disponibles en tant qu'opérations basées sur un modèle. Une opération basée sur un modèle est une transformation qui contrôle la logique de la transformation. Le résultat est qu'il ne peut y avoir qu'une seule sortie. Lorsqu'une transformation renvoie plusieurs valeurs, celles-ci sont concaténées par une triple barre verticale (|||). Vous devez ensuite utiliser la transformation fractionnée pour récupérer les valeurs qui vous intéressent. Les entrées sont un champ unique ou une liste de champs. Pour toutes les transformations sauf une, les entrées sont supposées être une liste fixe de champs, comme décrit pour chacune des transformations individuelles suivantes.

Remarque :
Les transformations RTE sont incluses dans l'application du Éléments communs d'intégration pour CMDB magasin et sont disponibles dans l'application du Centre d'intégration ETL magasin. Pour plus d'informations sur les transformations RTE, reportez-vous aux sections Types d'opération RTE inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB et Scripts de modèle de transformations RTE inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB.

ServiceNow Connecteurs du graphe de services disponibles dans le ServiceNow Store, ont des dépendances sur les transformations et les includes de script de l'application de l'App

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments communs d'intégration pour CMDB Store. Par conséquent, lorsque vous installez une telle intégration CMDB, l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB est également automatiquement installée.

Vous pouvez également configurer l'adaptateur ADM (Application Dependency Mapping) pour renseigner les processus en cours d'exécution, les connexions TCP et les applications dans CMDB. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'adaptateur ADM pour Connecteurs du graphe de services.

Important :
Après les mises à niveau et les déploiements de nouvelles applications ou intégrations, exécutez des tests de démarrage rapide pour vérifier que cela Éléments communs d'intégration pour CMDB fonctionne comme prévu. Consultez Tests de démarrage rapide pour Éléments communs d'intégration pour CMDB pour plus d'informations.

Information associée

- Configuration de l'adaptateur ADM pour Connecteurs du graphe de services
- Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services
- Gestion de la suppression des CMDB données
- Calcul de la taille de la partition pour le chargement parallèle dans Éléments communs d'intégration pour CMDB
- Tests de démarrage rapide pour Éléments communs d'intégration pour CMDB

CMDB Tableau de bord des intégrations

Vous pouvez utiliser le CMDB tableau de bord des intégrations qui fournit une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées Connecteurs du graphe de services et personnalisées créées dans l'exécution du Centre d'intégration ETL .

Remarque :
À partir de la Xanadu version, le CMDB tableau de bord des intégrations est disponible dans l'interface Next Experience utilisateur. Pour plus d'informations sur l'interface Next Experience utilisateur, reportez-vous à la section Next Experience UI .

Sur le CMDB tableau de bord des intégrations, vous pouvez afficher les mesures de toutes les Connecteur du graphe de services exécutions ou filtrer la vue sur un connecteur spécifique, une durée spécifique ou une exécution de connecteur spécifique.

Pour en savoir plus sur le CMDB tableau de bord des intégrations , regardez la vidéo suivante.

Vue d'ensemble du tableau de bord des intégrations CMDB

CMDB Tableau de bord des intégrations d'accès

Accédez au CMDB tableau de bord des intégrations fourni avec l'application de stockage pour maintenir la cohérence et la Éléments communs d'intégration pour CMDB précision des données sur plusieurs sources de données.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.

   Conseil :
   Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord**.

2. Dans la vue Tableaux de bord, sélectionnez Tableau **de bord des intégrations CMDB** et effectuez l'une des tâches suivantes :
   - Sélectionnez l'onglet **État de l'exécution de la CMDB** pour afficher des mesures telles que le nombre total d'intégrations et de lignes traitées, les exécutions d'intégration en cours d'exécution, les statistiques quotidiennes et des détails sur les classes qui ont été mises à jour.
   - Sélectionnez l'onglet **Erreurs d'intégration CMDB** pour afficher des mesures telles que le nombre d'erreurs d'importation et d'intégration, et le nombre d'enregistrements importés erronés.
   - Pointez le score sur les différentes tuiles pour explorer les vues de listes des enregistrements associés. Pointez sur les graphiques pour afficher plus de détails pour le graphique.
   - Affinez le champ d'application des exécutions d'intégration incluses dans les mesures sur le tableau de bord en configurant des filtres sur le côté droit du tableau de bord. Définissez l'un des filtres suivants, puis sélectionnez **Appliquer**. Les paramètres de filtre s'appliquent à toutes les mesures avec une icône de filtre dans le coin supérieur gauche.

     Filtres

Filtre	Description
Date d'importation	Sélectionnez **Tout** ou une période, par exemple **7 derniers jours**, à partir de laquelle inclure les exécutions d'intégration dans les mesures.
Applications CMDB	Sélectionnez **Tout**, ou une application CMDB, telle que **SCCM**, ou une intégration personnalisée, à partir de laquelle inclure les exécutions d'intégration dans les mesures.
Importation CMDB	Sélectionnez **Tout**, ou une exécution d'intégration spécifique à inclure dans les mesures.

Types d'opération RTE inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB

Les types d'opération RTE (Robust Transform Engine) sont des méthodes d'opération courantes à utiliser dans ETL sans avoir à écrire vos propres transformations de données complexes.

Les types d'opération suivants sont disponibles dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB .

Concaténation

Combine les valeurs des champs d'entrée en une seule chaîne et les joint dans le champ facultatif *joining_string* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Table	Opération de concaténation de l'entité RTE [sys_rte_eb_concat_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est un ensemble de champs et de constantes.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur combinée des champs fournis sous la forme d'une seule chaîne.
Champs supplémentaires	*joining_string* (facultatif)

Exemple

Entrée	joining_string	Résultat
« input_1 », « input_2 », « input_3 »	", "	« input_1, input_2, input_3 »

Convertir en booléen

Convertit la valeur entrante en booléen.

Détails	
Table	Conversion en booléen d'une opération de l'entité RTE [sys_rte_eb_to_boolean_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est `vraie` lorsque l'entrée est `vrai` ou `1`, sinon la sortie est `faux`. (sans respect de la casse)

Exemple

Entrée	Résultat
input_1	Faux
vrai	vrai
1	vrai
0	Faux
11	Faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Convertir en date

Tente de convertir la valeur entrante en valeur GlideDateTime en appliquant la date_format à la valeur entrante.

Détails	
Table	Conversion en date d'une opération de l'entité RTE [sys_rte_eb_to_date_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur d'horodatage de données au format de date.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est l'horodatage de la date au format de date spécifié. Tente de convertir directement à l'aide de GlideDateTime si la date_format est incorrecte. Renvoie une valeur vide si l'analyse est impossible.

Exemple

Entrée	Résultat
« 20/09/2018 11:21:00 AM EST » avec date_format « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »	"2018-09-20 16:21:00"
« 20/09/2018 01:21:00 PM EST » avec date_format « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »	« 2018-09-20 18:21:00 »
« 09/20/18 » avec date_format « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »	""0018-09-20 00:00:0"

Convertir en numérique

Convertit la valeur entrante en nombre.

Détails	
Table	Opération de conversion en numérique de l'entité RTE [sys_rte_eb_to_numeric_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est une valeur numérique. Si la valeur d'entrée n'est pas numérique, la sortie est vide.

Exemple

Entrée	Résultat
input_1	null
1.23	1.23

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple (suite)

Entrée	Résultat
1.00	1
deux	null

Copier

Copie la valeur du champ source dans tous les champs cibles.

Détails	
Table	Opération de copie de l'entité RTE [sys_rte_eb_copy_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields* La sortie est la valeur de champ source copiée.
Champ supplémentaire	*overwrite_existing_value* (facultatif, booléen) : si la valeur est vrai, les valeurs des champs cibles sont remplacées. Sinon, aucune valeur non vide n'est écrasée.

Extraire le premier numérique

Définit le champ cible comme première valeur numérique trouvée dans le champ source.

Détails	
Table	Opération numérique d'extraction RTE [sys_rte_eb_extract_numeric_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur numérique trouvée dans l'entrée.
Champs supplémentaires	• *decimal_places* (facultatif, nombre) : force la sortie à avoir un nombre spécifié de décimales. • *remainder_target_field* (facultatif, référence au champ) : défini sur le reste tronqué du champ source, après suppression de la première valeur numérique.

Exemple

Entrée	Résultat
100 Mo	100

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple (suite)

Entrée	Résultat
100.123 Mo	100.123
100.123 Mo avec *decimal_places*=2	100.12
100 Mo avec *decimal_places*=2	100.00
100 Mo avec *remainder_target_field*	Mo

Opération de recherche Glide

Effectue une recherche dans la base de données sur la table cible spécifiée dans le *target_table* champ.

Détails	
Table	Opération de recherche Glide RTE [sys_rte_eb_glide_lookup_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Table de base de données pour la recherche.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields* Données résultantes basées sur l'opération de recherche.
Champs supplémentaires	• *target_table* • *glide_matching_fields* (chaîne) : liste séparée par des virgules des noms de colonnes dans la table cible. Pour chaque champ d'entrée dans source_sys_rte_eb_fields, il doit y avoir un nombre égal de valeurs dans glide_matching_fields. • *glide_target_fields* (chaîne) : liste séparée par des virgules des noms de colonnes dans la table cible. Pour chaque champ cible dans target_sys_rte_eb_fields, il doit y avoir un nombre égal de valeurs dans glide_target_fields.

Exemple

Entrée	Résultat
• Champ d'entrée 1 : 100 South Charles Street, Baltimore • Champ d'entrée 2 : MD • Table cible : Emplacement (cmn_location) • Champs de correspondance Glide : rue, état • Champs cibles Glide : sys_id	Champ de sortie 1 : 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script d'entrée multiple

Exécute un script avec plusieurs entrées définissant le *target_sys_rte_eb_field* champ comme sortie pour ce script.

Détails	
Table	Opération de script d'entrée multiple RTE [sys_rte_eb_multi_in_script_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est un script.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le résultat du script d'entrée.
Champs supplémentaires	• *script* (script) • *use_unique_input_sets*(Booléen) : Si vrai, seules les valeurs d'entrée uniques sont incluses dans le lot de données pour le traitement IRE. Sinon, toutes les valeurs de champ de l'objet d'entrée sont incluses.

Exemple d'utilisation *use_unique_input_sets*de , avec une fonction de script qui prend record_type et operating_system comme entrée et renvoie record_with_os :

Exemples

Enregistrement	record_type	operating_system
1	ordinateur	Windows XP
2	ordinateur	Linux
3	ordinateur	Windows XP

Si use_unique_inputs_sets est défini sur true, le script ne traite que deux valeurs (ordinateur + Windows XP et ordinateur + Linux). Si use_unique_inputs_sets est défini sur false, chacune des trois valeurs est traitée individuellement (ordinateur + Windows XP,ordinateur + Linux et ordinateur + Windows XP).

Exemple de script :

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].<field> gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
            var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + "_" + in1;
        }
    }
})(batch, output);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script d'entrée/sortie multiple

Exécute un script avec plusieurs entrées définissant les champs cibles spécifiés dans le *target_sys_rte_eb_fields* champ comme sorties multiples pour ce script.

Détails	
Table	Opération de script d'entrée/sortie multiple RTE [sys_rte_eb_multiple_input_output_script_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est un script.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields* La sortie est le résultat du script d'entrée.
Champs supplémentaires	*script* (script)

Exemple de script :

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            var userId = (batch[i].user_id);
            var userIdParts = userId.split(".");
            output[i].first_name = userIdParts[0];
            output[i].last_name = userIdParts[1];
        }
    }
})(batch, output);
```

Remplacement Regex

Remplace chaque sous-chaîne de la chaîne d'entrée qui correspond au modèle d'expression régulière spécifié dans le *match_regex* champ par la chaîne spécifiée dans le *replacement_regex* champ.

Détails	
Table	Opération de remplacement d'expression régulière de l'entité RTE [sys_rte_eb_regex_replace_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la chaîne remplacée.
Champs supplémentaires	• *match_regex* (chaîne, expression régulière) • *replacement_regex* (chaîne)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Entrée	Résultat
« String&With(Special)$Characters » avec match_regex="[^0-9a-zA-Z]+ » et replacement_regex= » »	« chaîne avec des caractères spéciaux »

Remplacer

Remplace chaque sous-chaîne de la chaîne d'entrée qui correspond à la chaîne spécifiée dans le *match_string* champ par la chaîne spécifiée dans le *replacement_string* champ.

Détails	
Table	Opération de remplacement de l'entité RTE [sys_rte_eb_replace_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la chaîne remplacée.
Champs supplémentaires	• *match_string* (chaîne) • *replacement_string* (chaîne)

Exemple

Entrée	Résultat
« Chaîne d'origine » avec match_string = « Original » et replacement_string= « Remplacement »	« Chaîne de remplacement »

Numérique arrondi

Arrondit la valeur numérique d'entrée au nombre entier le plus proche. Les non-nombres sont tronqués.

Détails	
Table	Opération numérique d'arrondi de l'entité RTE [sys_rte_eb_round_numeric_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur numérique.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est un nombre entier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champs supplémentaires	• *match_string* (chaîne) • *replacement_string* (chaîne)

Exemple

Entrée	Résultat
« 1,5 »	« 2 »
« 1,4 »	« 1 »
« Je suis une corde »	""

Opération du script

Exécute un script avec une entrée et définit le *target_sys_rte_eb_field* champ comme sortie pour ce script.

Remarque :
Le type d'opération de script a été largement remplacé par l'opération de script multi-entrée et est inclus pour la rétrocompatibilité avec les configurations existantes.

Détails	
Table	Opération de script de l'entité RTE [sys_rte_eb_script_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est un script.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le résultat du script d'entrée.
Champs supplémentaires	• *script*(script) • *use_unique_input_sets* (Booléen) : Si vrai, seules les valeurs d'entrée uniques sont incluses dans le lot de données pour le traitement IRE. Sinon, toutes les valeurs de champ de l'objet d'entrée sont incluses. Pour obtenir un exemple et pour plus de détails, consultez la transformation de script d'entrée multiple.

Le champ source est inclus dans la variable « batch » tout comme le champ JavaScript « input ».

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].input gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + " modified by script";
        }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        }
    })(batch, output);
```

Exemple :

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
 })(batch, output);
*/
```

Poser

Définit la *target_sys_rte_eb_field* valeur du champ sur la chaîne fournie dans le *set_value* champ.

Détails	
Table	Opération de définition de l'entité RTE [sys_rte_eb_set_operation]
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur associée au *set_value* champ.
Champs supplémentaires	• *set_value* (chaîne) • *overwrite_existing_value* (facultatif, booléen) : si la valeur est vrai, la valeur actuelle du champ cible est remplacée. Sinon, une valeur non vide n'est pas remplacée.

Définir Min/Max

Définit le champ cible sur le maximum ou le minimum des valeurs de tous les champs d'entrée.

Détails	
Table	Opération min./max. de l'entité RTE [sys_rte_eb_min_max_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est un ensemble de valeurs.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est une valeur maximale ou minimale en fonction de la *min_max* valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champs supplémentaires	• *data_type* (liste de choix avec les valeurs STRING, NUMERIC et DATE) • *min_max* (liste de choix avec les valeurs MIN et MAX)

Exemples

Entrée	Sortie
"2", "-1", "0"	2
« a », « b »	c
« 2 », « -1 », « 0 »	-1
« a », « b »	a

Fendre

Divise la chaîne incluse dans la valeur d'entrée *source_sys_rte_eb_field* au niveau du séparateur spécifié dans le *splitting_string* champ et affecte le tableau de chaînes obtenu au champ, dans l'ordre *target_sys_rte_eb_field* .

Détails	
Table	Opération de division de l'entité RTE [sys_rte_eb_split_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields* La sortie est une liste de sous-chaînes.
Champs supplémentaires	*splitting_string* (chaîne)

Exemple

Entrée	Résultat
"valeur1||valeur2||value3 », splitting_string :"||» avec target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	target1 : value1, target2 : value2, target3 : value3
"valeur1||valeur2||value3 », splitting_string :"||» avec target_sys_rte_eb_fields {target1}	target1 : valeur1
« value1 », splitting_string :"||» avec target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	target1 : value1, target2 : <null>, target3 : <null>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couper

Supprime les espaces au début et à la fin de la chaîne incluse dans la valeur d'entrée *source_sys_rte_eb_field* et affecte le résultat au champ. Cette transformation est équivalente à la méthode trim() de la *target_sys_rte_eb_field* chaîne Java.

Détails	
Table	Opération de transformation de l'entité RTE [sys_rte_eb_trim_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur de chaîne d'entrée, mais sans aucun espace de début et de fin.

Exemple

Entrée	Résultat
« valeur 1 »	« valeur 1 »

Majuscule

Convertit tous les caractères de la *source_sys_rte_eb_field* valeur entrée en majuscules *target_sys_rte_eb_field* et affecte le résultat au champ.

Détails	
Table	Opération de conversion en majuscules de l'entité RTE [sys_rte_eb_upper_case_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est une valeur de chaîne en majuscules.

Exemple

Entrée	Résultat
« valeur 1 »	« VALEUR1 »

Découpage des majuscules

Combine les transformations Majuscule et Découpage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Table	Opération de découpage en majuscules de l'entité RTE [sys_rte_eb_upper_case_trim_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est une valeur de chaîne.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est une valeur de chaîne en majuscules sans aucun espace au début et à la fin.

Exemple

Entrée	Résultat
« valeur1 »	« VALEUR1 »

Scripts de modèle de transformations RTE inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB

Les transformations du moteur de transformation robuste (RTE) sont des opérations basées sur un modèle incluses dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) du magasin.

Les transformations RTE basées sur un script suivantes sont disponibles dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB .

Opération de recherche de CI

Utilisez cette propriété pour obtenir la valeur d'un champ sur un élément de configuration (CI) existant dans la CMDB à l'aide de la clé native source.

Détails	
Table	Opération de recherche de CI du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_ci_lookup_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée dans l'ordre est : **1.** Source de découverte **2.** Clé native de la source **3.** Champ CI L'opération interroge la table Source [sys_object_source] pour la source de détection et la clé native source associée, puis renvoie la valeur Champ CI de l'enregistrement correspondant dans la table cible et l'ID système cible associé.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	La sortie est la valeur du nom de champ sur le CI correspondant à la recherche de clé native source ou à une chaîne vide s'il n'y a pas de correspondance.

La table Source [sys_object_source] est interrogée à l'aide de la source de découverte et de la clé native source par ordre lors de la dernière analyse. La table itère les résultats de la requête et interroge la table cible par l'ID système cible jusqu'à ce qu'un CI valide soit trouvé. Une fois qu'un CI valide est trouvé, l'opération renvoie la valeur du champ CI sur le CI correspondant.

Exemple

Source de découverte	Clé native de la source	Champ CI	Résultat
ServiceNow	ServiceNow|||NOM-ORDINATEUR||| Ordinateur-01	nom	Computer-01

Nettoyer la société

Utilisez cette option pour nettoyer le nom du fabricant de matériel et ajouter l'enregistrement à la table Société [core_company] pour renseigner une référence, lorsque le fabricant n'est pas lié à un modèle ou à un logiciel (cpu_manufacturer).

Détails	
Table	Opération de la société de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_company_operation]
Champ d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est un nom de société/fabricant.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le sys_id et le nom de la société en core_company, concaténés par un triple tuyau (|||).
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseCompany(input*

Si aucun enregistrement correspondant n'existe, un nouvel enregistrement est créé dans core_company de sorte que le retour inclut toujours un sys_id et un nom (sauf si l'entrée est vide ou non valide). Le nom est nettoyé et une recherche floue est effectuée via l'include de script CmdbIntegrationCompanyModelUtil avant que l'API de la plateforme MakeAndModelJS ne soit appelée.

Exemple

Entrée	Résultat
SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb|||ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nettoyer le modèle de matériel

Utilisez cette fonction pour créer, nettoyer ou rechercher un modèle matériel en vue de créer une référence (model_id).

Détails	
Table	Opération du modèle de matériel de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée dans l'ordre est : **1.** Le nom du fabricant **2.** Nom du modèle Si l'une ou l'autre des valeurs est fournie seule, l'opération ne traite que ce qui est trouvé.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le sys_id et le nom de la société dans core_company, ainsi que le sys_id et le nom du modèle dans cmdb_model - tous concaténés par un triple tube (|||).
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)*

Pour le fabricant ou le modèle, si aucun enregistrement correspondant n'existe, un nouvel enregistrement est créé de sorte que le retour inclut toujours sys_ids et les noms des deux enregistrements (sauf si l'entrée est vide ou non valide).

Le nom du fabricant est traité comme la transformation Nettoyer la société, puis le nom du fabricant, le nom du modèle sont envoyés à l'API de la plateforme MakeAndModelJS.

Exemple

Nom du fabricant	Nom du modèle	Résultat
ServiceNow incorporé	SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

Nettoyer le modèle de matériel avec le numéro de modèle

Utilisez cette fonction pour créer, nettoyer ou rechercher un modèle matériel en vue de créer une référence (model_id).

Détails	
Table	Opération modèle matériel nettoyage entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_number_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	L'entrée dans l'ordre est : **1.** Le nom du fabricant **2.** Nom du modèle **3.** Le numéro de modèle **4.** Classe CI **Remarque :** Le champ Classe CI est un champ d'entrée facultatif et, lorsqu'il est inclus, l'API de la plateforme `MakeAndModelJS` obtient l'enregistrement du modèle en interrogeant la classe de modèle du produit à partir de la table Catégorie de modèle [cmdb_model_category]. Sinon, l'API obtient l'enregistrement de modèle à partir de la table Modèles matériels [cmdb_hardware_product_model] uniquement. Si l'une ou l'autre des valeurs est fournie seule, l'opération ne traite que ce qui est trouvé.
Champ de sortie	`target_sys_rte_eb_field` La sortie est le sys_id et le nom de la société dans core_company, ainsi que le sys_id et le nom du modèle dans cmdb_model - tous concaténés par un triple tube (|||).
Fonction Script Include	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)`

Pour le fabricant ou le modèle, si aucun enregistrement correspondant n'existe, un nouvel enregistrement est créé de sorte que le retour inclut toujours sys_ids et les noms des deux enregistrements (sauf si l'entrée est vide ou non valide).

Le nom du fabricant est traité comme la transformation Nettoyer la société, puis le nom du fabricant, le nom du modèle et le numéro de modèle sont envoyés à l'API de la plateforme `MakeAndModelJS` .

Exemple

Nom du fabricant	Nom du modèle	Numéro de modèle	Résultat
ServiceNow incorporé	SERVICENOW	BC0AA8000C56	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

Nettoyer l'adresse IP

À utiliser lorsqu'un champ fournit une adresse IP.

Détails	
Table	Opération de l'IP de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_operation]
Champs d'entrée	`source_sys_rte_eb_field`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	L'entrée correspond à l'adresse IP à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est l'adresse IP résultante, qui peut être vide.
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseIpAddress(input)*

L'adresse IP est testée pour les structures IPv4 et IPv6 ainsi que pour certaines dérivations connues (une IPv4 avec des espaces au lieu de points). Si un résultat est trouvé, il est formaté et renvoyé.

Exemples

IP	Résultats IP
192.160.89.1	192.160.89.1
192.160.89.1,54.21.12.311	192.160.89.1
192 160 89 1 54 21 12 311	192.160.89.1
192-160-89-1	192.160.89.1
2001:0db8:0000:0000:0000 :ff00:0042:8329	2001:0db8:0000:0000:0000 :ff00:0042:8329
camelote	
175912537	10.124.54.89
-1	
0	

Nettoyer la version de l'IP

À utiliser lorsque la source de données ne fournit pas de version IP ou lorsque la version IP peut ne pas être fiable.

Détails	
Table	Opération de version de l'IP de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_version_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée correspond à l'adresse IP à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la clé de recherche cmdb_ci_ip_address.ip_version résultante (4, 6 ou vide).
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().deriveIpVersion(input)*

La valeur de l'adresse IP d'entrée est vérifiée pour la structure IPv4 ou IPv6, sinon le renvoi est vide. Cette fonction ne fournit aucun nettoyage IP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Entrée	Résultat
192.160.89.1	4

Nettoyer l'adresse MAC

À utiliser lorsqu'un champ fournit une adresse MAC.

Détails	
Table	Opération MAC de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_mac_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est l'adresse MAC à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est l'adresse MAC résultante qui peut être vide.
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseMacAddress(input)*

L'adresse MAC est testée pour sa structure correcte ainsi que certaines dérivations connues (par exemple, une adresse MAC avec des espaces au lieu de deux-points). Si un résultat est trouvé, il est formaté et renvoyé.

Exemple

Entrée	Résultat
00 0A 95 9D 68 16	00:0a :95:9d :68:16

Nettoyer le système d'exploitation

Utilisez cette propriété pour extraire, nettoyer et formater un nom de système d'exploitation, lorsque la source fournit une valeur de système d'exploitation.

Détails	
Table	Opération du système d'exploitation de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_os_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est le nom du système d'exploitation à nettoyer.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom du système d'exploitation résultant. Le nom du système d'exploitation obtenu est également écrit dans le champ de liste cmdb_ci_computer.os.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Fonction Script Include	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationOsUtil().cleanseAndInsertOs(input)`

La plupart du nettoyage actuel est centré sur les valeurs du système d'exploitation Microsoft, en dehors du nettoyage commun tel que la réparation du boîtier.

Exemples

Système d'exploitation	Résultats du système d'exploitation
Windows Server 2003 R2 Édition 64 bits Service Pack 2	Serveur Windows 2003 R2
Windows 2003	Windows 2003
Windows Vista Édition 64 bits	Windows Vista
Windows 2000 Professionnel Service Pack 4	Windows 2000 Professionnel
Service Pack Windows XP 2-3	Windows XP
Microsoft Windows Server 2003 R2 Édition 64 bits Service Pack 2	Serveur Windows 2003 R2
Microsoft Windows 2003	Windows 2003
Microsoft Windows Vista Édition 64 bits	Windows Vista
Microsoft Windows 2000 Professionnel Service Pack 4	Windows 2000 Professionnel
Microsoft Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP
Linux Ubuntu	Linux Ubuntu
Serveur Linux Ubuntu	Serveur Linux Ubuntu

Nettoyer le numéro de série

Utilisez cette propriété pour nettoyer et supprimer les numéros de série non valides.

Détails	
Table	Opération du numéro de série de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_serial_number_operation]
Champs d'entrée	`source_sys_rte_eb_fields` L'entrée est le numéro de série à nettoyer.
Champ de sortie	`target_sys_rte_eb_field` La sortie est le numéro de série résultant.

Exemples

Numéro de série	Résultats des numéros de série
EC2aa2da-5312-AA3E-804C-C35FEABEDA5F	EC2aa2da-5312-AA3E-804C-C35FEABEDA5F

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples (suite)

Numéro de série	Résultats des numéros de série
1045–1209–6738–4668–7696–2783	1045–1209–6738–4668–7696–2783

Nettoyer le numéro de série avec une valeur alternative renvoyée si non valide

Utilisez cette propriété pour nettoyer le numéro de série et vérifier sa longueur. Renvoie la valeur alternative si la longueur du numéro de série n'est pas valide.

Détails	
Table	Nettoy. entité moteur de transform. robuste num. série avec retour de val. alt. [sn_cmdb_int_util_cle $anse_serial_number_with_alternate_value_return_if_invalid]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Entrées : numéro de série, valeur alternative
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* Sortie : numéro de série nettoyé si la longueur est valide, valeur alternative dans le cas contraire.
Fonction Script Include	*global.SerialNumberManager().isValid(input)*

L'opération nettoie le numéro de série et vérifie si la longueur du numéro de série nettoyé est supérieure ou égale à la valeur spécifiée dans la *sn_cmdb_int_util.minimum_valid_serial_number_length* propriété système. La valeur par défaut de la propriété est définie sur 7.

Nettoyer le numéro IMEI avec une valeur alternative renvoyée si non valide

Utilisez cette propriété pour nettoyer le numéro IMEI et vérifier sa longueur. Renvoie la valeur alternative si la longueur du numéro IMEI n'est pas valide.

Détails	
Table	Nettoy. entité moteur de transform. robuste IMEI retour de val. alt. si inval [sn_cmdb_int_util_cleanse_imei_with_alternate_value_return_if_invalid]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Entrées : numéro IMEI, autre valeur
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* Sortie : numéro IMEI si la longueur est valide, autre valeur dans le cas contraire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Fonction Script Include	Aucun

L'opération nettoie le numéro IMEI et vérifie si la longueur du numéro IMEI nettoyé est égale à la valeur spécifiée dans la *sn_cmdb_int_util.valid_imei_number_length* propriété système. La valeur par défaut de la propriété est définie sur 15.

Nettoyer le modèle du logiciel

Utilisez cette propriété pour nettoyer et créer un modèle logiciel. Il permet également de créer un fabricant et un modèle logiciel s'ils n'existent pas et de poursuivre avec une opération de fractionnement.

Détails	
Table	Opération du modèle logiciel de nettoyage sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_cleanse_software_model_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée dans l'ordre est : **1.** Le nom du fabricant **2.** Le nom du logiciel **3.** La version du logiciel (non requise) Si seul le fabricant ou le nom est fourni, seules ces valeurs sont traitées et renvoyées.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est l'sys_id et le nom de la société résultants dans core_company, le nom du logiciel nettoyé et la version du logiciel nettoyé, tous concaténés par un triple tube (|||).
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().cleanseSoftwareModel(manufacturer, model, version)*

S'il n'existe aucun enregistrement de fabricant correspondant, un nouvel enregistrement est créé afin que le retour inclue toujours le sys_id et le nom du fabricant (si le fabricant n'est pas vide ou non valide).

Le nom du fabricant est traité de la même manière que dans la transformation Nettoyer la société, puis le nom du fabricant est envoyé à l'API de la plateforme MakeAndModelJS.

Le nom et la version du logiciel sont nettoyés, formatés et renvoyés. La version est supprimée du nom du logiciel le cas échéant.

Exemples

Fabricant	Nom du logiciel	Version du logiciel	Résultats
Dell Inc.			
	Aucun fabricant		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples (suite)

Fabricant	Nom du logiciel	Version du logiciel	Résultats
		1.0.0.0	
Dell Inc.	Moteur de données	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Moteur de données|||1.0.17.2
Intelrès authentique	Logiciel de test	1.0.0.1	7aad6d00c611228400f00e0f80b67d2d||| Intel|||Logiciel de test|||1.0.0.1
Dell Inc.	Logiciel de test	232	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Logiciel de test|||232
Dell Inc.	Logiciel de test	123.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Logiciel de test|||123.0
Amérique en ligne	Logiciel de test	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| Amérique en ligne|||Logiciel de test|||1.0
Amérique en ligne	Logiciel de test	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| Amérique en ligne|||Logiciel de test|||1.0
vallon	Minuscule	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Minuscules|||1.0
Dell Corporation. Incorporated, Corp.	Logiciel de test	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Logiciel de test|||1.0
Microsoft	Microsoft SQL Serveur 2016 Enterprise	2.0.0	0e8b8e650a0a0b3b004f285ffbb1a4fc||| Microsoft|||Microsoft SQL Server 2016 Entreprise|||2.0
Ordinateur Dell	Moteur de données	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||Moteur de données|||1.0.17.2
Adobe	Logiciel de test	1	b7e8b5c4c0a80169008b49e468920048||| Adobe Systems|||Logiciel de test|||1.0

Créer le nom de l'instance de logiciel

À utiliser lorsqu'un nom de matériel, un nom de logiciel et une version de logiciel sont fournis pour créer un nouveau nom d'instance logicielle.

Détails	
Table	Opération du nom de l'instance du logiciel de création sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_create_software_instance_name_operation]
Champs d'entrée	`source_sys_rte_eb_fields` L'entrée dans l'ordre est :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	1. Le nom du matériel **2.** Le nom du logiciel **3.** La version du logiciel (non requise)
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de l'instance logicielle.
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().createSoftwareInstan* *sw_name_in, sw_version_in)*

Exemples

Nom du matériel	Nom du logiciel	Version du logiciel	Résultats
computer1	Microsoft	2.0.1	Microsoft 2.0.1 : ordinateur1
computer2	adobe		adobe-ordinateur2
computer3	adobe	2.1	Adobe 2.1 - Ordinateur3
hw2	sw3	301	SW3 301-HW2

Dériver la classe CI à partir du modèle

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur et un modèle est fourni, mais la classe de l'ordinateur est ambiguë dans le cas contraire. Peut être utilisé avec d'autres transformations de classe CI de dérivation.

Détails	
Table	Dériver la classe de l'opération du modèle sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_model_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée dans l'ordre est : **1.** Nom du modèle **2.** Le nom de classe actuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de classe résultant.
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromModelInpu* *class_in)*

Ne renvoie pas la valeur d'une classe qui est plus élevée dans la hiérarchie des classes (une classe parente) que la classe d'entrée fournie. Par exemple, ne renvoie pas cmdb_ci_computer si l'entrée est cmdb_ci_server. Examine uniquement la hiérarchie des cmdb_ci_computer, en passant par cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, enfants de cmdb_ci_server).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche actuellement des indicateurs Server, Windows Server et Linux Server dans le modèle.

Exemples

Modèle	Classe	Résultats de la classe
Serveur Windows	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Red Hat	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Arch	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Centos	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Debian	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Fedora	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur SUSE	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Oracle	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Rhel	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Ubuntu	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Courrier indésirable		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Serveur indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Courrier indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Dériver la classe CI à partir de l'identificateur de classe native

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur et un indicateur de classe native est fourni, mais la classe de l'ordinateur est ambiguë dans le cas contraire. Peut être utilisé avec d'autres transformations de classe CI de dérivation.

Détails	
Table	Dériver la classe de l'opération de la valeur native sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_native_value_operation]
Champs d'entrée	`source_sys_rte_eb_fields` L'entrée dans l'ordre est : **1.** Identificateur de classe native **2.** Le nom de classe actuel
Champ de sortie	`target_sys_rte_eb_field` La sortie est le nom de classe résultant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Fonction Script Include	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromNativeVa class_in)`

Ne renvoie pas la valeur d'une classe qui est plus élevée dans la hiérarchie des classes (une classe parente) que la classe d'entrée fournie. Par exemple, ne renvoie pas cmdb_ci_computer si l'entrée est cmdb_ci_server. Examine uniquement la hiérarchie des cmdb_ci_computer, en passant par cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, enfants de cmdb_ci_server).

Recherche actuellement les indicateurs Server, Windows Server et Linux Server dans l'identificateur natif.

Exemples

Classe native	Classe	Résultats de la classe
Serveur Windows	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Red Hat	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Arch	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Centos	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Debian	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Fedora	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur SUSE	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Oracle	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Rhel	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Ubuntu	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Courrier indésirable		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Serveur indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Courrier indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Traduction automatique

Dériver la classe CI à partir du système d'exploitation

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur et un système d'exploitation est fourni, mais la classe de l'ordinateur est ambiguë dans le cas contraire. Peut être utilisé avec d'autres transformations de classe CI de dérivation.

Détails	
Table	Dériver la classe de l'opération du système d'exploitation sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_os_operation]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée dans l'ordre est : **1.** Nom du système d'exploitation **2.** Le nom de classe actuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de classe résultant.
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromOsName(os class_in)*

Ne renvoie pas la valeur d'une classe qui est plus élevée dans la hiérarchie des classes (une classe parente) que la classe d'entrée fournie. Par exemple, ne renvoie pas cmdb_ci_computer si l'entrée est cmdb_ci_server. Examine uniquement la hiérarchie des cmdb_ci_computer, en passant par cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, enfants de cmdb_ci_server).

Recherche actuellement les indicateurs Server, Windows Server et Linux Server dans le nom du système d'exploitation.

Exemples

Système d'exploitation	Classe	Résultats de la classe
Serveur Windows	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Serveur Microsoft	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
Serveur Linux	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Red Hat	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Arch	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Centos	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Debian	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Fedora	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur SUSE	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Oracle	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Rhel	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Serveur Ubuntu	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Courrier indésirable		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Serveur indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Courrier indésirable	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dériver le modèle virtuel à partir du modèle du matériel

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur qui peut être virtuel, un modèle matériel est fourni et l'état virtuel est ambigu. Peut être utilisé avec d'autres transformations Dériver le virtuel de.

Détails	
Table	Dériver le virtuel de l'opération du modèle sur l'entité du moteur de transformation robuste [sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_model_operation]
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée dans l'ordre est : **1.** Nom du modèle de matériel **2.** Valeur actuelle du marqueur virtuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le marqueur virtuel obtenu (vrai/faux). Si le marqueur virtuel actuel est « vrai », le résultat est vrai. Sinon, le résultat est « vrai » ou « faux ».
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Recherche des indicateurs dans le nom du modèle d'un appareil virtuel (VMware).

Exemples

Modèle de matériel	Marqueur virtuel	Résultats du marqueur virtuel
Thinkpad	vrai	vrai
Thinkpad	Faux	Faux
Thinkpad		Faux
VMware Inc	vrai	vrai
	vrai	vrai
	Faux	Faux
		Faux

Dériver un indicateur virtuel à partir d'un indicateur natif

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement d'ordinateur qui peut être virtuel, un indicateur virtuel est fourni par la source et l'état virtuel est ambigu. Peut être utilisé avec d'autres transformations Dériver le virtuel de.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_native_value_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée dans l'ordre est :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
	1. Indicateur natif **2.** Valeur actuelle du marqueur virtuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le marqueur virtuel obtenu (vrai/faux). Si le marqueur virtuel actuel est « vrai », le résultat est vrai. Sinon, le résultat est « vrai » ou « faux ».
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Teste l'indicateur natif par rapport à une liste de valeurs communes et recherche un indicateur booléen « vrai ».

Exemples

Valeur virtuelle native	Marqueur virtuel	Résultats du marqueur virtuel
virtuel	Faux	vrai
virtuel		vrai
virtuel	vrai	vrai
o	Faux	vrai
o		vrai
o	vrai	vrai
yes	Faux	vrai
yes		vrai
yes	vrai	vrai
vrai	Faux	vrai
vrai		vrai
vrai	vrai	vrai
T	Faux	vrai
T		vrai
T	vrai	vrai
autre	Faux	Faux
autre		Faux
autre	vrai	vrai
non virtuel	Faux	Faux
non virtuel		Faux
non virtuel	vrai	vrai
	Faux	Faux
		Faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples (suite)

Valeur virtuelle native	Marqueur virtuel	Résultats du marqueur virtuel
	vrai	vrai

Dériver un numéro virtuel à partir du numéro de série

À utiliser lors du traitement d'un enregistrement informatique qui peut être virtuel, un numéro de série est fourni par la source, et l'état virtuel est ambigu. Peut être utilisé avec d'autres transformations Dériver le virtuel de.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_serial_number_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée dans l'ordre est : **1.** Le numéro de série **2.** Valeur actuelle du marqueur virtuel
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le marqueur virtuel obtenu (vrai/faux). Si le marqueur virtuel actuel est « vrai », le résultat est vrai. Sinon, le résultat est « vrai » ou « faux ».
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom (serial_in, is_virtual_in)*

Recherche des indicateurs dans le numéro de série d'un appareil virtuel (VMware).

Exemples

Numéro de série	Marqueur virtuel	Résultats du marqueur virtuel
123	vrai	vrai
123	Faux	Faux
123		Faux
vmware-123	vrai	vrai
	vrai	vrai
	Faux	Faux
		Faux

Extraire et mettre à l'échelle par unités

À utiliser lorsque la source a des valeurs numériques qui doivent être mises à l'échelle et une valeur numérique avec une entrée telle que 2 048 Mo. La source ne fournit pas toujours les unités, il peut donc être nécessaire de calculer ou de deviner les unités fournies. Les unités cibles dépendent du champ cible dans la CMDB. S'il n'est pas spécifié, le champ de décimale est défini sur 2 par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ce champ est sensible à la casse.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_extract_and_scale_by_units_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationExtractScaleUnitUtil().extractAndScaleUn*

Exemples

Valeur d'entrée	Unité par défaut	Unité de sortie	Résultat
2048Mo	Mo	GB	2 Go
17179869184	B	GB	16GB

Première valeur non nulle

À utiliser lorsque vous avez une liste de champs fournissant des informations similaires qui doivent être mappés à un seul champ et que vous souhaitez classer l'ordre dans lequel ils peuvent fournir ces valeurs.

Par exemple, en interne dans SolarWinds, il existe une hiérarchie de tables qui sont jointes. Par exemple, le nom d'un ordinateur peut provenir de la table enfant most ou de l'un de ces parents de tables, mais chacun d'entre eux est un champ distinct dans la pull. En commençant par la table la plus spécifique, les valeurs sont recherchées pour la première instance d'une valeur de nom.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_first_non_null_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* L'entrée est une liste de champs de n'importe quelle longueur.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur du premier champ de la liste qui n'a pas de valeur nulle (ou vide).
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationFirstNonNullValueUtil().firstNonNullValu*

Exemple

Champ 1	Champ 2	Champ 3	Résultat
	foo	foo2	foo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du processus, domaine, FQDN, ensemble DNS

À utiliser lorsque la source fournit le nom, le domaine, le nom de domaine complet ou les informations DNS. Ne peut être utilisé que pour un sous-ensemble de ceux-ci (si, par exemple, la source ne fournit que le nom et le domaine). Dans le cas où une source ne fournit que les champs qui sont plus bas dans la liste d'entrée (FQDN), l'include de script CmdbIntegrationHardwareNameUtil peut être appelé à partir d'une opération de script pour minimiser la nécessité de créer des champs factices vides.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_process_name_set_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Utilise jusqu'à quatre champs d'entrée (tous les champs supplémentaires sont ignorés), dans l'ordre suivant : **1.** Nom **2.** Domaine **3.** FQDN **4.** DNS Vous n'avez pas besoin de fournir les quatre valeurs d'entrée, mais vous devez fournir ces valeurs dans l'ordre spécifié. Si, par exemple, vous souhaitez uniquement nettoyer un domaine, vous devez fournir un attribut name, même s'il est vide.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est un ensemble concaténé de valeurs dans le même ordre, à l'aide d'un triple tube (|||) : {name}|||{domaine}|||{fqdn}|||{dns}
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn(name, domain, fqdn, dns)*

Le FQDN et le DNS sont d'abord traités pour voir si leurs formats sont corrects. Le nom de domaine complet a une regex de découverte supplémentaire qu'il doit transmettre (via les propriétés) : glide.discovery.fqdn.regex – par défaut : ^([^.]+)\\. ((?:[^.]+\\.)+[^.]+)$

Les valeurs de nom et de domaine possibles sont extraites si possible. Lorsque le nom et le domaine sont traités, s'il n'y a pas de nom de domaine complet, une valeur est générée si possible. Une valeur de nom résultante est également modifiée à l'aide des marqueurs de détection suivants :

1. glide.discovery.hostname.case : par défaut : aucun changement. Peut être défini sur « Minuscules », « Majuscule », « Pas de changement »
2. glide.discovery.hostname.include_domain : valeur par défaut : faux. Si « vrai », le domaine est ajouté à la valeur du nom final

Exemples

Nom	Domaine	FQDN	DNS	Résultats
monNom	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	monNom||| other.net|||

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples (suite)

Nom	Domaine	FQDN	DNS	Résultats
				otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
Na	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	otherName||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
			servicenow.com	||| servicenow.com|||||
			name.servicenow.com	nom||| servicenow.com||| name.servicenow.com||| name.servicenow.com
		name.servicenow.com		nom||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
		name.servicenow.com		nom||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
nom	servicenow.com			nom||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

FQDN du processus

À utiliser lorsque la source fournit une valeur suspectée de nom de domaine complet, mais pas d'autres champs de nommage tels que nom, domaine ou DNS.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_process_fqdn_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field* L'entrée est un champ unique contenant un nom de domaine complet.
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est un ensemble concaténé de valeurs dans le même ordre à l'aide d'un triple tube (|||) : {name}|||{domaine}|||{fqdn}|||{dns}
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn('', fqdn, '')*

Le traitement suit la même logique que la transformation « Nom du processus, domaine, FQDN, ensemble DNS », sauf que seul le FQDN est utilisé comme entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Entrée	Résultat
mycomputer.servicenow.com	monordinateur|||servicenow.com||| mycomputer.servicenow.com|||

Unité d'échelle

À utiliser lorsque la source a des entrées numériques qui doivent être mises à l'échelle. La source ne fournit pas toujours les unités actuelles, il peut donc être nécessaire de calculer ou de deviner les unités fournies. Les unités cibles dépendent du champ ciblé dans la CMDB.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_scale_unit_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : **1.** Valeur d'entrée **2.** Les unités actuelles **3.** Les unités cibles
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est la valeur d'entrée mise à l'échelle des unités actuelles vers les unités cibles. Si aucune unité n'est trouvée pour les unités actuelles, la valeur d'entrée est renvoyée. Si aucune unité actuelle ou cible n'est trouvée, l'entrée est renvoyée comme sortie.
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationScaleUnitUtil().scaleUnits(input_value, input_unit, output_unit)*

Exemple

Entrée	Résultat
• Champ d'entrée 1:1 • Champ d'entrée 2 : Go • Champ d'entrée 3 : Mo	1024

Recherche d'ID de groupe de logiciels

À utiliser lorsqu'une source, telle que Jamf, ne fournit pas l'éditeur du logiciel, mais fournit un ID de groupe de logiciels Mac. Recherche d'ID de groupe de logiciels Recherche les enregistrements dans la table Recherche d'ID d'ensemble [sn-cmdb_int_util_bundleid_lookup] par bundle_id. Si un enregistrement avec la bundle_id spécifiée existe, il extrait l'éditeur du logiciel respectif. Sinon, il crée un nouvel enregistrement qui sera interrogé lors de la prochaine exécution de la source de données Rechercher les ID d'ensemble de logiciels Mac.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_software_bundle_id_lookup_operation
Champs d'entrée	• source_sys_rte_eb_field • Identifiant de groupe
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* La sortie est le nom de l'artiste, le nom de la piste et le nom du vendeur résultants, tous concaténés par une triple barre verticale (|||), ou une chaîne vide si aucune correspondance n'est trouvée.
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareBundleIdLookup.lookupSoftware(bundleId)*

Exemple

Entrée	Résultat
Champ d'entrée 1 : com.microsoft.Word	Microsoft Corporation|||Microsoft Word||| Microsoft Corporation

Recherche d'utilisateur

Utilisez cette option pour rechercher un utilisateur dans la table Utilisateur [sys_user] par nom d'utilisateur ou e-mail, en essayant de le faire correspondre dans l'ordre suivant :

1. Nom d'utilisateur correspondant à l'attribut *user_name* .
2. L'e-mail correspondant à l'attribut email.
3. Si rien ne correspond, il renvoie vide.

Détails	
Table	sn_cmdb_int_util_user_lookup_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields* Les entrées dans l'ordre sont les suivantes : 1. Nom d'utilisateur 2. E-mail (facultatif)
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* sysId du sys_user.
Fonction Script Include	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationUserLookup.lookupUser(username, email)*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples

Entrée	Résultat
Champ d'entrée 1 : abel.tuter	Référence 62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1
• Champ d'entrée 1 : utilisateur • Champ d'entrée 2 : abel.tuter@example.com	Référence 62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

Configuration de l'adaptateur ADM pour Connecteurs du graphe de services

Vous pouvez configurer l'adaptateur ADM (Application Dependency Mapping) pour renseigner les processus en cours d'exécution, les connexions TCP et les applications dans CMDB.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez utiliser l'include `ADMHelper` de script pour configurer l'adaptateur ADM qui remplit les processus en cours d'exécution, les connexions TCP et les applications dans CMDB. L'include `ADMHelper` de script est disponible dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB du (sn_cmdb_int_util) store. L'include `ADMHelper` de script invoque l'include de `ApplicationDependencyMapping` script disponible dans l'application Schémas de détection et de mappage des services (sn_itom_pattern).

L'adaptateur ADM nécessite les entrées, comme indiqué dans le tableau suivant :

Entrées pour l'adaptateur ADM

Entrée	Type d'entrée
Détails du processus en cours	Obligatoire
ID système de l'ordinateur	Obligatoire
Détails de la connexion TCP	Facultatif
Propriétés ADM	Facultatif

Pour l'interprétation et le remplissage des CI, le processeur ADM requiert des données d'entrée dans un format spécifique. Assurez-vous que les clés sont formées comme illustré dans l'exemple suivant :

Exemples de clés pour le processeur ADM

Données de connexions TCP	Processus en cours

[
{
"pid": "1068",
"local_ip": "127.0.0.1",
"local_port": "199",
"ip": "0.0.0.0",
"port": "199",
"state": "LISTEN",
"type": "on"
	[
	{
	"pid": "1",
	"ppid": "0",
	"command": "/usr/lib/systemd/systemd", "name": "systemd",
	"parameters": "--switched-root --system --deserialize 21"
	}
	
	]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de clés pour le processeur ADM (suite)

Données de connexions TCP	Processus en cours
}]	

Le *`ApplicationDependencyMapping`* script include traite les connexions TCP et les données de processus en cours d'exécution, et renseigne les tables suivantes :

- Connexions TCP [cmdb_tcp]
- Processus en cours [cmdb_running_process]
- Application [cmdb_ci_appl]

Remarque :
Une fois les données renseignées dans les tables Connexions TCP [cmdb_tcp] et Processus en cours [cmdb_running_process], l'include *`ApplicationDependencyMapping`* de script rapproche les connexions TCP et les données de processus en cours pour remplir la table Application [cmdb_ci_appl] en fonction des données des tables Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] et Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]. Les processus classifiés sont ajoutés à la classe enfant correspondante dans la table Application [cmdb_ci_appl]. L'ajout de processus non classifiés à la table Application [cmdb_ci_appl] dépend de la valeur de propriété système.

Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services

Le cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application du magasin (sn_cmdb_int_util) permet d'accéder aux détails de connexion Éléments communs d'intégration pour CMDB dans Connecteurs du graphe de services une vue unique.

Le CCF vous permet d'accéder à toutes les connexions utilisées par Connecteurs du graphe de services ou aux connexions spécifiques à un Connecteur du graphe de services. Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion pour un Connecteur du graphe de services.

Affichage des connexions

Pour afficher les détails de la connexion pour tous ceux Connecteurs du graphe de services qui utilisent le CCF, accédez à **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Connexions** à partir du navigateur d'application.

Si un Connecteur du graphe de services utilise CCF, vous pouvez également afficher les connexions spécifiques au connecteur. Pour afficher les détails de la connexion, ouvrez le Connecteur du graphe de services à partir du navigateur d'application, accédez à son module Connexions pour afficher la liste des connexions du graphe de services, puis sélectionnez le nom de la connexion.

La page Connexions du graphe de services affichant les détails de la connexion inclut également le lien connexe Test de la **connexion** que vous pouvez sélectionner pour tester la connexion. Si la connexion aboutit, un message de réussite s'affiche. Sinon, un message d'erreur avec le motif de l'échec s'affiche.

Tables CCF

Le CCF utilise les tables suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connexions à Graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection]

Stocke les enregistrements de connexion de tous les Connecteurs du graphe de services utilisateurs du CCF. La table Connexions du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] inclut également d'autres tables CCF sous forme de listes connexes.

Propriétés [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

Stocke les propriétés de la connexion associées à une connexion spécifique.

Connexion à Graphe de services : sources de données [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_data_source]

Stocke les détails de connexion plusieurs-à-plusieurs (m2m) entre la table Connexions du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] et les sources de données pour un Connecteur du graphe de services.

Connexion au graphe de services Importations de données planifiées [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_scheduled_data_import]

Stocke les détails de la connexion m2m entre la table Connexions du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] et les importations de données planifiées pour un Connecteur du graphe de services.

Connexion à Service Graph : script de test [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_test_script]

Stocke les enregistrements qui incluent des scripts pour déclencher le processus de test de la connexion pour Connecteurs du graphe de services.

Gestion de la suppression des CMDB données

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store (sn_cmdb_int_util) utilise des méthodes de post-script et de carte de transformation pour supprimer les enregistrements importés Base de données de gestion des configurations (CMDB) qui ont été supprimés ultérieurement de l'application tierce source.

Méthode post-script

La méthode post-script vérifie la table Source [sys_object_source] pour les éléments de configuration (CI) non mis à jour lors de la dernière exécution pour un flux source spécifique. Il supprime ensuite tous les CI non mis à jour des tables cibles CMDB associées de manière synchrone, en gérant la suppression des enregistrements cibles un par un.

La plupart Connecteurs du graphe de services utilisent la méthode post-scriptum pour gérer la suppression de tout CMDB enregistrement.

La méthode post-script utilise le script RecordRemoval pour gérer diverses stratégies de suppression d'enregistrement. La suppression définitive consiste à supprimer définitivement et complètement des enregistrements du CMDB, les rendant irrécupérables et adaptés aux données qui ne sont plus nécessaires. La suppression réversible marque les enregistrements comme supprimés sans les supprimer réellement de , CMDB ce qui permet une récupération éventuelle et la conservation des données historiques. La suppression réversible optimisée, gérée par le moteur Identification et rapprochement (IRE), améliore cette approche de suppression réversible en utilisant une table spécialisée, telle que la table Attributs d'extension, et en appliquant des règles de rapprochement pour gérer plus efficacement les enregistrements supprimés. Par défaut, la table peut contenir jusqu'à 100 enregistrements à la fois, mais en tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez ajuster cette limite en définissant la *sn_cmdb_int_util.ire_payload_items_size* propriété système. Cette propriété n'est pas disponible par défaut et vous devez créer cette propriété de type integer dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) Store. Pour en savoir plus, reportez-vous à Add a system property .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode basée sur une carte de transformation

La méthode basée sur la carte de transformation vérifie la table source [sys_object_source] pour les éléments de configuration (CI) non mis à jour lors de la dernière exécution pour un flux source spécifique. Il utilise ensuite l'approche de suppression multithread pour supprimer simultanément tout CI non mis à jour des tables cibles CMDB associées, gérant la suppression de tous les enregistrements cibles d'un jeu d'importation en une seule fois. Plusieurs ensembles d'importation sont créés pour stocker les données d'enregistrement cible dans la table intermédiaire de suppression d'enregistrement [sn_cmdb_int_util_remove_record] d'Integration Commons, ce qui permet la suppression multithread d'enregistrements. Par conséquent, réduire le temps de traitement des données.

La table intermédiaire de suppression d'enregistrement [sn_cmdb_int_util_remove_record] d'Integration Commons suit les CI non mis à jour en stockant les détails de l'enregistrement cible, y compris la source de détection, le flux source, le sys_id de la table cible et le nom de la table cible de ces CI. Le script au démarrage défini dans *`Remove Record Transform Map`* le supprime ensuite les enregistrements des tables cibles associées.

La méthode basée sur la carte de transformation est utilisée par un Connecteur du graphe de services pour améliorer le temps de traitement des données. Par exemple, la source de données Supprimer le logiciel SG-Tanium dans le Connecteur du graphe de services pour Tanium supprime les données logicielles à l'aide de la méthode basée sur la carte de transformation. Consultez Connecteur du graphe de services pour Tanium.

Calcul de la taille de la partition pour le chargement parallèle dans Éléments communs d'intégration pour CMDB

Éléments communs d'intégration pour CMDB prend en charge la taille de partition calculée pour l'infrastructure de chargement parallèle, si elle est prise en charge dans un Connecteur du graphe de services.

La fonction de chargement parallèle de , exécute le chargement des données à l'aide de ServiceNow AI Platform plusieurs threads. La taille de la partition d'une source de données est calculée par l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB utilisée par la fonction de chargement parallèle. Cette taille de partition confirme que la charge de travail est répartie uniformément entre les threads disponibles. En équilibrant la charge de données, une source de données au sein d'un Connecteur du graphe de services peut gérer la charge de données uniformément sur les nœuds disponibles, ce qui réduit le temps de traitement et améliore l'efficacité globale. Cette approche favorise un chargement efficace des données, minimise la latence et optimise les performances des sources de données.

Le calcul de la taille de la partition pour la fonctionnalité de chargement parallèle dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB est basé sur les calculs suivants :

- Calcul de la taille de la partition
- Calcul de tâches parallèles

Calcul de la taille de la partition

La taille de la partition pour le chargement parallèle dans une source de données est déterminée à la fois par le nombre de nœuds primaires actifs sur votre ServiceNow instance et par le volume total de données à charger par la source de données à l'aide de la formule suivante :

```
Partition size = Total data volume / (10% * Active primary nodes)
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, s'il y a 4 nœuds primaires actifs et que le volume de données à charger est de 1 000 unités, la taille de la partition est calculée comme suit :

```
Partition size = 1000 / (10% * 4) = 1000 / 0.4 = 25
```

Calcul de tâches parallèles

Les tâches parallèles permettent de répartir la charge de travail uniformément sur plusieurs tâches, ce qui réduit le temps de chargement des données et améliore l'efficacité de la récupération des données. Le calcul du nombre de tâches parallèles créées pour une partition est basé sur la formule suivante :

```
Number of parallel jobs = Total data volume/Partition size
```

Dans l'exemple précédent, où le volume total de données est de 1 000 unités et la taille de la partition est de 25, le nombre de tâches parallèles créées est calculé comme suit :

```
Number of parallel jobs = 1000/25 = 40
```

Tests de démarrage rapide pour Éléments communs d'intégration pour CMDB

Validez ces intégrations pour CMDB réussir la validation et continuer à fonctionner après avoir apporté des changements de configuration tels que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application.

DANGER :
Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

Éléments communs d'intégration pour CMDB

CMDB INT : suite de tests de validation des intégrations CMDB
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

Test	Description	Version
CMDB INT : définir l'application de la session de test	Modifiez le script côté serveur à exécuter pour définir un nom d'application afin de tester une seule intégration. Sinon, toutes les intégrations installées seront testées.	Paris
CMDB INT : effectuer un test par rapport à l'analyse source	Testes une intégration par rapport aux valeurs de la table d'analyse des sources d'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_source_analysis].	Paris
CMDB INT : valider le flux d'applications	Validez tous les flux d'applications dans une intégration.	Paris
CMDB INT : valider la source de détection	Validez le fait que la source de détection existe.	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB INT : suite de tests de validation des intégrations CMDB
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
CMDB INT : valider les mappages d'entité	Validez tous les mappages d'entités d'une intégration.	Paris
CMDB INT : valider les champs	Validez les champs pour les intégrations CMDB.	Paris
CMDB INT : valider les recherches	Validez les recherches d'intégration CMDB.	Paris
CMDB INT : valider les opérations obligatoires	Validez le fait que toutes les intégrations pour les opérations obligatoires existent pour les champs mappés.	Paris
CMDB INT : valider les opérations	Validez toutes les opérations pour une intégration.	Paris
CMDB INT : valider les références	Validez les références d'intégration CMDB.	Paris
CMDB INT : valider les entrées connexes	Validez toutes les classes connexes par rapport au dictionnaire de données pour les entrées connexes.	Paris
CMDB INT : valider les relations	Validez les relations des intégrations CMDB.	Paris

Pour plus d'informations sur Éléments communs d'intégration pour CMDB, consultez la rubrique Éléments communs d'intégration pour CMDB.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Centre d'intégration ETL

Utilisez l'application de stockage Centre d'intégration ETL pour créer et gérer des cartes de transformation ETL, qui intègrent des données tierces dans la CMDB ou dans des tables non CMDB sans compromettre l'intégrité des données. Centre d'intégration ETL fournit une interface utilisateur simplifiée qui vous guide tout au long du processus d'intégration de bout en bout, y compris une exécution d'intégration de test d'exemples de données.

Le module d'extension Centre d'intégration ETL (sn_int_studio) fournit la fonctionnalité Centre d'intégration ETL.

- Utilisez le tableau de bord des intégrations CMDB pour suivre la progression, les résultats et les erreurs associés à l'utilisation des intégrations personnalisées créées dans Centre d'intégration ETL. Le tableau de bord des intégrations CMDB est inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour l'App Store CMDB.
- Regarder l'IntegrationHub ETL | Importation de ressources dans la vidéo CMDB pour une introduction et une présentation pas à pas de l'outil Centre d'intégration ETL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Rôles requis

Les utilisateurs disposant du rôle cmdb_inst_admin peuvent utiliser Centre d'intégration ETL pour créer des intégrations, ou personnaliser une intégration préexistante fournie par ServiceNow ou par un fournisseur dans le ServiceNow Store. Un fournisseur peut créer une nouvelle intégration et la fournir en tant qu'application pour que tout le monde puisse l'utiliser.

Prise en charge des tables non CMDB

À partir de la Yokohama version, Centre d'intégration ETL prend en charge l'intégration de données tierces dans certaines tables non CMDB. Centre d'intégration ETL prend en charge les tables non CMDB qui sont prises en charge par Identification et réconciliation (IRE). Pour plus d'informations sur les tables non CMDB prises en charge et toute configuration nécessaire, reportez-vous à la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB.

Centre d'intégration ETL fournit des tables non CMDB prises en charge lorsque vous spécifiez des classes, des classes conditionnelles, des associations de classes et des sources de référence dans les définitions de mappage. Toutefois, il existe certaines différences entre l'utilisation de classes CMDB et de tables non CMDB dans Centre d'intégration ETL :

- La spécification d'associations de classes n'est pas obligatoire pour les tables non CMDB.
- L'ajout de relations ne s'applique pas aux tables non CMDB.
- Les associations de classes d'une table non CMDB sont basées sur un champ de référence au lieu d'une relation CMDB.

Remarque :
Bien que l'interface utilisateur du Centre d'intégration ETL et la documentation qui l'accompagne référencent les éléments CMDB et CMDB, la plupart de ces références s'appliquent également aux tables non CMDB prises en charge.

Processus

Les deux composants clés qu'IntegrationHub ETL utilise pour le traitement sont les suivants :

- Moteur de transformation robuste (RTE) : utilisé pour transformer les données sources brutes stockées dans des tables intermédiaires en données mappées et intégrées dans la CMDB. RTE utilise des cartes de transformation ETL qui ont été créées pour l'intégration pendant la transformation des données.
- Moteur Identification et réconciliation (IRE): utilisé comme cadre de travail centralisé pour les processus d'identification et de rapprochement entre différentes sources de données. Les processus IRE contribuent au maintien de l'intégrité des données dans la CMDB et dans les tables non CMDB prises en charge.

Centre d'intégration ETL utilise RTE et IRE qui fonctionnent ensemble pour traiter et intégrer les données. Les données sont d'abord importées à partir d'une source de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données, puis stockées dans des tables intermédiaires temporaires dans des systèmes de jeux d'importation. À l'aide des données des tables intermédiaires et de la carte de transformation ETL créée par Centre d'intégration ETL, RTE crée des charges utiles IRE qui sont ensuite traitées par IRE. IRE applique des processus de rapprochement pour éviter les problèmes potentiels tels que les CI en double, en veillant à ce que les tables CMDB ou non CMDB restent intègres, puis intègre les données résultantes.

Lorsque vous créez une intégration, vous importez les données sources, transformez les données si nécessaire, et sélectionnez les classes CMDB cibles (ou les tables non CMDB) et les attributs auxquels mapper les données. Enfin, vous exécutez un test d'intégration des exemples de données, à l'aide de vos paramètres dans Centre d'intégration ETL. Vous pouvez ensuite prévisualiser les résultats des tests d'intégration et ajuster les paramètres avant de planifier des exécutions d'intégration récurrentes pour les ensembles de données volumineux. Si vous développez et testez la carte de transformation ETL sur une instance de développement, vous pouvez tester et ajuster la configuration avant son implémentation sur une instance de production.

Par exemple, vous pouvez intégrer des données de SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).

Consultez la page de la communauté IntegrationHub : Extract Tranform Load (IH-ETL) est GA dans ServiceNow Store pour obtenir une vue d'ensemble d'IntegrationHub ETL, y compris ses composants et son workflow.

Configuration guidée

Une configuration guidée organise toutes les tâches dans l'ordre correct, suit leur achèvement et applique toutes les dépendances de tâches. Les tâches qui dépendent de l'achèvement d'autres tâches sont activées ou désactivées lorsque vous parcourez l'outil et que vous terminez des tâches.

Mode lecture seule

Lors de l'ouverture d'un connecteur du graphe de services dans lequel Centre d'intégration ETL ne détecte aucune donnée entrante provenant de la source de données, l'intégration est disponible en mode lecture seule. En mode lecture seule, vous pouvez accéder à toutes les tâches de configuration guidée sur la page Assistant de carte de transformation ETL. Vous pouvez examiner tous les paramètres et définitions dans l'intégration, même si elle n'est pas renseignée avec des données réelles. Toutefois, vous ne pouvez pas effectuer de mises à jour vers une connexion en lecture seule.

Le mode lecture seule est utile pour étudier une connexion existante dans le but de créer une nouvelle connexion similaire à la connexion en lecture seule. Le mode lecture seule peut également aider à résoudre les problèmes de connexion.

Centre d'intégration ETL et ensembles d'importation

L'utilisation d'IntegrationHub ETL et des cartes de transformation ETL présente les avantages suivants par rapport à l'utilisation des jeux d'importation et des cartes de transformation :

- Les processus du moteur Identification et rapprochement (IRE) sont intégrés au centre d'intégration ETL afin que toutes les données soient automatiquement traitées par IRE dans le cadre de l'intégration. L'utilisation de jeux d'importation et de cartes de transformation n'est pas un moyen simple d'appliquer les processus IRE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Centre d'intégration ETL utilise une configuration guidée qui fournit des conseils et une interface utilisateur simple pour l'ensemble du processus d'intégration de données tierces.
- Centre d'intégration ETL inclut un test d'intégration pour un petit ensemble de données à l'aide de la nouvelle carte de transformation ETL. Ce test vous permet d'examiner les résultats et d'ajuster les paramètres de configuration avant de planifier des intégrations récurrentes.

Conditions

Les termes suivants sont associés au Centre d'intégration ETL :

Application CMDB

Nom du fournisseur tiers, par exemple SCCM 2019. Une application CMDB a deux attributs associés : `Name` et `Discovery Source`. Lors de la création d'une intégration, assurez-vous de configurer une source de détection pour l'application CMDB que vous prévoyez d'utiliser, avant d'utiliser le Centre d'intégration ETL.

Source de données

Le flux source, tel que l'identité d'ordinateur SCCM 7.0, à partir duquel les données sources brutes sont importées. Si vous utilisez différents points de terminaison REST pour différents types de données, chaque point de terminaison REST est associé à sa propre source de données et à une carte de transformation ETL.

Carte de transformation ETL

Sortie générée par Centre d'intégration ETL. Vous pouvez intégrer des données tierces dans la CMDB ou dans des tables non CMDB à l'aide d'une carte de transformation ETL configurée pour l'intégration respective.

Données sources

Données brutes d'origine qui ont été importées dans Centre d'intégration ETL. Les données sources peuvent être utilisées dans leur forme d'origine, ou vous pouvez transformer les données avant le mappage et l'intégration.

Transformer

Une opération que vous pouvez appliquer à une colonne de données spécifique pour transformer les valeurs de données. Par exemple, pour transformer le format des valeurs de données. Utilisez des transformations pour standardiser les formats de données et répondre à d'autres exigences système.

Données transformées

Certaines données sources peuvent ne pas être conformes aux exigences de leurs attributs et classes CMDB cibles ou de leurs tables non CMDB. Dans ce cas, vous pouvez appliquer différents types de transformations aux données sources, avant de mapper les données aux classes et attributs CMDB cibles ou aux tables non CMDB. Les transformations peuvent, par exemple, convertir le format des données, remplacer des valeurs et concaténer des valeurs à partir de plusieurs colonnes de données.

Chaque application CMDB peut avoir plusieurs connexions pour récupérer des données brutes. Chaque connexion utilisée pour récupérer un certain type de données possède sa propre paire de sources de données et une carte de transformation ETL. Par conséquent, une application CMDB peut avoir plusieurs cartes de transformation ETL, et chacune de ces cartes de transformation ETL est associée à une seule source de données.

Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application CMDB	Carte de transformation ETL	Source de données
SCCM	Identification de l'ordinateur SCCM	/sccm/2019/comp
	Disque SCCM	/sccm/2019/disque
	Application SCCM	/sccm/2019/appl

Charges utiles des données imbriquées

Pour traiter les charges utiles de données imbriquées, vous devez d'abord vous assurer que la source de données utilisée pour l'intégration est définie avec l'option Données dans une colonne unique . Avec ce paramètre, vous pouvez représenter correctement les données imbriquées dans une charge utile JSON qu'IntegrationHub ETL traite ensuite comme des données imbriquées, plutôt que comme des données plates.

Exemple de données imbriquées :

```
{
        "u_computer_fqdn": "computer2-fqdn",
        "u_computer_id": 2,
        "u_computer_ip": "computer2-ip",
        "u_computer_location": "PDX",
        "u_computer_mac": "computer2-mac",
        "u_computer_name": "nested-payload-computer2",
        "u_computer_os": "computer2-os",
        "interfaces": [
          {
            "u_interface_ip": "computer2-eth1-ip",
            "u_interface_mac": "computer2-eth1-mac",
            "u_interface_name": "computer2-eth1",
            "ip": ""
          },
          {
            "u_interface_ip": "computer2-eth2-ip",
            "u_interface_mac": "computer2-eth2-mac",
            "u_interface_name": "computer2-eth2",
            "ip": {
              "u_ip_address": "computer2-eth2-ip",
              "u_mac_address": "computer2-eth2-mac"
            }
          }
        ],
        "software": [
          {
            "u_software_name": "computer2-software2",
            "u_software_version": "computer2-software2-1.0",
            "instance": {
              "u_software_instance_name": "computer2-software1-instance"
            }
          },
          {
            "u_software_name": "computer2-software2",
            "u_software_version": "computer2-software2-2.0",
            "instance": {
              "u_software_instance_name": "computer2-software2-instance"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            }
          }
        ]
    },
```

Vous pouvez afficher les couches de données imbriquées dans un panneau distinct dans Centre d'intégration ETL, appliquer des transformations, mapper et intégrer ces données dans la CMDB.

Lors de la création d'une charge utile JSON de données imbriquées, les restrictions suivantes s'appliquent :

- Les noms de champs doivent commencer par une lettre (entre A-Z ou a-z) ou avec « _ », et doivent contenir uniquement des lettres (entre A-Z ou a-z), des chiffres (0-9) ou le caractère « _ ».

  Par exemple, un nom de champ ne peut pas contenir de caractères spéciaux tels que *, [,], #, $, espaces et point.

- Les noms de champs ne peuvent pas être « temp » ou « object », qui sont réservés à un usage interne.
- Tout au long de la charge utile, vous devez utiliser un tableau ou un objet pour représenter les données d'un niveau spécifique, quel que soit le nombre d'éléments du niveau. Si vous utilisez un tableau pour plusieurs éléments dans un objet, vous devez également utiliser un tableau pour représenter un seul élément dans d'autres objets.

Pour une démonstration de l'utilisation des données de charge utile imbriquées, regardez la vidéo de démonstration de la fonctionnalité de charge utile imbriquée IntegrationHub - ETL sur la chaîne YouTube ServiceNow.

Information associée

Liste connexe des équipes

Créer une carte de transformation ETL

Centre d'intégration ETL fournit une configuration guidée qui vous guide tout au long de l'exécution de toutes les tâches nécessaires pour créer une carte de transformation ETL pour une intégration spécifique.

Configuration guidée

La configuration guidée organise toutes les tâches dans l'ordre correct, suit leur achèvement et applique toutes les dépendances de tâches. Les tâches qui dépendent de l'achèvement d'autres tâches sont activées ou désactivées lorsque vous parcourez l'outil et que vous terminez des tâches.

Utilisez la configuration guidée sur la page Assistant de carte de transformation ETL pour effectuer les tâches suivantes.

Importez des données sources et spécifiez les détails de base.

Fournissez les détails de base de l'intégration, tels que la source des données que vous souhaitez intégrer dans CMDB, et importez les données sources.

Avant de commencer
La source de données que vous prévoyez de sélectionner pour la carte de transformation ETL doit exister dans le même périmètre d'application que celui utilisé dans la session actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous ouvrez une carte de transformation ETL, la carte n'est pas validée par défaut. Vous pouvez activer cette étape de validation en ajoutant la propriété système *sn_int_studio.validation.enabled* à la table Propriétés système [sys_properties], puis en la définissant sur **vrai**. Une fois la validation terminée, vous choisissez comment gérer les erreurs de validation.

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris celles qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store. À partir d'IntegrationHub ETL v3.2, les intégrations sont regroupées par valeur *CMDB Application* , auquel cas développez le groupe respectif pour localiser une intégration.
2. Cliquez sur le **nom** d'une intégration à afficher ou modifier, ou cliquez sur **Créer**.
   Si la propriété *sn_int_studio.validation.enabled* système est définie sur **true**, Centre d'intégration ETL valide la carte de transformation ETL que vous chargez. En cas d'erreurs de validation, la boîte de dialogue Données de mappage non valides détectées s'affiche, répertoriant toutes les erreurs spécifiques détectées. Vous pouvez choisir de supprimer les mappages non valides et de continuer avec uniquement les mappages valides, ou vous pouvez choisir de conserver les mappages non valides. Toutefois, des notifications concernant les mappages non valides continueront de s'afficher à mesure que vous continuerez à travailler avec l'intégration.

   Le système détecte des erreurs telles que :

   - Champs source ou cible manquants dans les enregistrements de mappages de champs du moteur de transformation robuste (RTE) correspondants
   - Colonnes de table manquantes dans un jeu d'importation

     Remarque :
     Dans ce cas, tous les enregistrements de métadonnées correspondants dans RTE ne sont plus valides et sont automatiquement supprimés. Les enregistrements tels que les mappages de champs et les opérations de transformation associés aux colonnes de table manquantes dans le jeu d'importation sont supprimés.

   - Il manque une règle de recherche du moteur IRE (Identification et rapprochement) pour une classe de recherche
3. Sur la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Spécifier les détails de base de la configuration guidée, sélectionnez la tâche **Importer les données sources et fournir les détails de base** .
4. Remplissez le formulaire.

Champ	Description
Application CMDB	L'application CMDB associée à la carte de transformation ETL. Vous pouvez **sélectionner Ajouter nouveau**, qui ajoute les champs **Application CMDB** et **Source de détection** pour la nouvelle application CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la carte de transformation ETL.
Description	Description de l’intégration.
Source de données	Liste de toutes les sources de données dans le système. **Remarque :** Soyez prudent lorsque vous modifiez ultérieurement la source de données, car elle peut entraîner des changements substantiels dans l’intégration des données. L’alignement sur la table de jeux d’importation de la nouvelle source de données peut nécessiter la suppression de colonnes et de transformations associées, ou l’ajout de nouvelles colonnes. Les processus de validation ETL de Centre d’intégration détecteront toutes les mises à jour requises et vous permettront d’accepter ou de refuser ces mises à jour.
Exemple de jeu d'importation	Jeu d’importation associé à la **source de données** spécifiée. Un sous-ensemble de ces données de jeu d’importation est utilisé pour prévisualiser les données sources. Sélectionnez l’option **Extraire automatiquement un nouveau jeu d’importation** pour extraire un nouveau jeu d’importation de la source de données associée. À partir d’IntegrationHub ETL v3.2, si aucun jeu d’importation n’est spécifié, la carte est chargée et est automatiquement définie pour être en mode lecture seule. Vous pouvez examiner les configurations dans la carte, mais vous ne pouvez pas modifier les mappages ou les transformations.
Prévisualiser le remplacement de taille	Nombre d’enregistrements de données chargés et utilisés comme échantillon pour l’aperçu de cette carte de transformation. S’il est défini, ce paramètre personnalisé remplace la valeur de la *`sn_int_studio.preview.size`* propriété système et s’applique uniquement à la carte de transformation actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si **l'option Charger le schéma complet** est désactivée, la structure des données imbriquées pour la carte est générée uniquement en fonction du nombre spécifié d'enregistrements chargés. Champ disponible à partir de Centre d'intégration ETL v3.2.
Charger le schéma complet	Activez ou désactivez le chargement de l'intégralité du schéma de données pour générer la structure de données pour la carte. Lorsqu'elle est désactivée, la structure de données imbriquée de la carte est générée uniquement en fonction du nombre d'enregistrements chargés en tant qu'exemples d'enregistrements pour l'aperçu. Le nombre d'enregistrements chargés est déterminé soit par le paramètre Remplacement de taille **d'aperçu** , soit par la propriété *`sn_int_studio.preview.size`*système globale. Champ disponible à partir de Centre d'intégration ETL v3.2.
Application CMDB	Nom d'une nouvelle **application CMDB**. S'affiche si vous définissez **l'application CMDB** sur **Ajouter nouveau**.
Source de découverte	Source de détection associée à une nouvelle **application CMDB**. S'affiche si vous définissez **l'application CMDB** sur **Ajouter nouveau**.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les changements actuels ou **marquez-les comme terminés**.

   Un horodatage apparaît dans l'en-tête lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, qui reste pendant la durée de la session ETL du Centre d'intégration pour la carte de transformation ETL. Lorsque vous entrez à nouveau dans la session ou que vous passez d'une carte ETL à l'autre, l'horodatage disparaît.

Information associée

Créer une source de données de jeu d'importation

Prévisualiser et préparer les données

Examinez des exemples d'enregistrements de données sources brutes, qui seront intégrés dans la CMDB. Transformez et préparez les données pour qu'elles soient alignées avec les classes et attributs cibles, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Le nombre d'enregistrements dans les exemples de données est globalement déterminé par la propriété *sn_int_studio.preview.size*système, qui est définie par défaut sur 100. Le nombre maximal d'enregistrements dans les exemples de données qu'IntegrationHub ETL peut traiter est de 10 000. Si vous définissez cette propriété au-dessus de la limite de 10 000, Centre d'intégration ETL ne traite que 10 000 enregistrements maximum et un message s'affiche à cet effet.

À partir d'IntegrationHub ETL v3.2, vous pouvez remplacer la valeur de la *sn_int_studio.preview.size* propriété en définissant le champ **Prévisualiser le remplacement** de taille sur le formulaire Importer les données sources et fournir les détails de base, par carte.

Pour traiter les données imbriquées à partir d'une charge utile imbriquée, la source de données respective doit être définie avec l'option **Données dans une seule colonne** .

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Passez en revue les valeurs des colonnes de données de l'échantillon de données et identifiez les colonnes qui ne correspondent pas aux exigences des classes et attributs cibles prévus. Vous pouvez transformer les données, par exemple, en convertissant le format des données, en remplaçant des valeurs et en concaténant des colonnes de données. Vous pouvez appliquer des transformations les unes sur les autres, créant ainsi une chaîne de transformations de données. Vous pouvez également définir une colonne de données à ignorer dans le processus de mappage et d'intégration.

Remarque :
Pour définir un attribut CMDB comme vide, utilisez la chaîne '<EMPTY#_STRING>'.

Les colonnes des données imbriquées s'affichent avec le reste des données, avec une notation **d'objets imbriqués** dans l'en-tête de la colonne de données. Le nombre d'éléments de données imbriqués par objet s'affiche avec un lien qui vous permet d'explorer des niveaux plus profonds des données imbriquées. Pour afficher la structure des données imbriquées dans un panneau distinct, activez l'option **Afficher la structure des données** .

Le panneau Structure des données dispose de deux options pour afficher les données imbriquées :

- **Arborescence** : Données imbriquées regroupées par objets, où chaque nœud d'objet correspond à une entrée d'enregistrement dans les données sources. Développez les nœuds d'objet pour afficher toutes les données imbriquées pour l'enregistrement.
- **Collection** : données imbriquées regroupées par objet de niveau supérieur (par défaut), puis par éléments de données imbriqués tels que le logiciel. Développez un nœud, tel qu'un logiciel, pour indiquer quel logiciel est installé sur chaque ordinateur.

Vous pouvez parcourir les niveaux de données imbriquées dans le panneau Structure des données, le chemin d'accès du fil d'Ariane ou les liens numériques qui apparaissent dans les données sources elles-mêmes. Vos sélections et les données qui s'affichent sont synchronisées entre toutes les vues des données imbriquées, quelle que soit la navigation.

Pour une démonstration de l'utilisation des données de charge utile imbriquées, regardez la vidéo de démonstration de la fonctionnalité de charge utile imbriquée IntegrationHub - ETL sur la chaîne YouTube ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris celles qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Sur la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Préparer les données sources au mappage de la configuration guidée, sélectionnez **Prévisualiser et préparer les données**.
3. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher la structure des données** pour ouvrir le panneau Structure des données qui affiche la structure des données imbriquées. Dans le panneau Structure de données, vous pouvez explorer les niveaux des données imbriquées.
4. **Facultatif :** Sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis sélectionnez une opération de tri.
5. Sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis sélectionnez **Grouper par** pour regrouper les données par colonne respective. Sélectionnez **Dégrouper** pour annuler l'opération de regroupement.
6. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouvelle transformation** , puis sélectionnez **Utiliser la colonne Source** . Sinon, sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis sélectionnez **Nouvelle transformation** pour transformer la colonne sélectionnée.

   (Optional) Vous ne pouvez pas créer de nouvelles transformations pour les objets imbriqués dans cette vue de niveau supérieur des données. Une colonne d'objet imbriqué contient des liens numériques qui indiquent le nombre d'éléments imbriqués pour l'enregistrement. Pour créer une transformation pour les objets imbriqués, cliquez sur ce lien numérique pour explorer les données imbriquées réelles. Dans le panneau Structure des données, vous pouvez également accéder à l'objet imbriqué pour lequel vous souhaitez créer une transformation.

   Une transformation de données imbriquées peut faire référence à des objets parents des données imbriquées en cours de transformation. En prenant l'exemple de charge utile pour les données imbriquées comme exemple, une transformation pour un objet d'interface peut référencer l'objet ordinateur parent, mais ne peut pas référencer un objet logiciel.

   a. Dans la barre latérale Nouvelle transformation à droite, sélectionnez un type de **transformation** et modifiez la description de la **transformation** , le cas échéant.
      Pour en savoir plus sur les types de transformation, reportez-vous à la section Types de transformation dans Centre d'intégration ETL.

   b. **Facultatif :** Sélectionnez **Masquer la colonne initiale utilisée pour cette transformation afin de** masquer de la vue actuelle toutes les colonnes qui ont été utilisées pour cette transformation.
      Ce paramètre est temporaire pour la session en cours, et si vous actualisez la page, la colonne masquée réapparaît. Pour afficher une colonne masquée, vous pouvez également cliquer sur l'icône d'engrenage sur la bannière. Ensuite, déplacez la colonne masquée de la liste Disponible vers la liste Sélectionné et cliquez sur **OK.**

   c. Sélectionnez ou vérifiez la **colonne d'entrée** dont les valeurs sont en cours de transformation.

   d. **Facultatif :** Modifiez le nom de la **colonne de sortie** pour l'une des colonnes qui seront ajoutées avec les valeurs transformées.

   e. Cliquez sur **Appliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une nouvelle colonne avec les valeurs transformées apparaît, classée par ordre alphabétique en fonction du nom de la colonne de sortie. Si vous avez utilisé le nom de colonne de sortie suggéré, la nouvelle colonne apparaît à droite de la colonne d'entrée.

f. Examinez les données transformées et ajustez les transformations éventuelles, si nécessaire.

7. **Facultatif :** Pour appliquer la transformation « Définir la colonne de valeurs fixes » :
   a. Cliquez sur **Nouvelle transformation** , puis sélectionnez **Définir la colonne de valeurs fixes**.
   b. Dans la barre latérale Définir la colonne de valeurs fixes, entrez un **nom de colonne** et une **description de colonne** pour la nouvelle colonne. Ensuite, définissez **la valeur Affecter une colonne sur** la valeur fixée pour la nouvelle colonne.
   c. Cliquez sur **Appliquer**.
8. **Facultatif :** Sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis sélectionnez **Ignorer dans le mappage** pour exclure la colonne du mappage et de l'intégration dans la session en cours.

   (Optional) Lors d'une session ultérieure, le paramètre **Ignorer dans le mappage** ne s'applique pas et la colonne est incluse dans le mappage.

   Vous pouvez cliquer sur **Inclure dans le mappage** pour annuler le paramètre **Ignorer dans le mappage** pour la colonne.
9. **Facultatif :** Sélectionnez le menu d'action d'une colonne, puis sélectionnez **Supprimer cette colonne et les colonnes en aval**. Cette action de suppression supprime la colonne ainsi que toutes les colonnes ajoutées à l'aide de cette colonne comme colonne d'entrée.
10. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouvelle transformation** , puis sélectionnez **Recherche dans la table** qui vous permet de spécifier une table à rechercher et à extraire des valeurs supplémentaires. Remplissez les champs dans la barre latérale de recherche de table à droite.
    Les valeurs de la table de recherche spécifiée correspondent aux données mappées. Pour les enregistrements qui correspondent, les valeurs spécifiées de la table de recherche sont ajoutées en tant que colonne aux données en cours de préparation pour le mappage.

Recherche dans la table

Champ	Description
Table de recherche	Table à utiliser pour établir une correspondance avec les données en cours de mappage. Lorsque les enregistrements de la table de recherche et les données mappées satisfont à la **condition de recherche**, les valeurs spécifiées de la **table de recherche** sont extraites de l'enregistrement respectif et ajoutées aux données mappées.
Condition de recherche	(Optional) Un ensemble de paires de conditions de colonne. Chaque paire spécifie une colonne dans la table de recherche et une colonne dans les données mappées, dont la correspondance est tentée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Si les valeurs de la colonne de table cible** : la colonne de la table cible à associer à une colonne dans les données mappées. ○ **Valeurs de correspondance de la table de données source** : colonne des données mappées à associer à une colonne de la table de recherche. Vous pouvez ajouter plusieurs paires de colonnes à mettre en correspondance.
Condition de recherche	(Optional) Valeurs à extraire de la **table de recherche lorsqu'il** y a une correspondance avec les données mappées. **Ensuite, les valeurs de sortie des colonnes suivantes** : Les colonnes de la table de recherche dont il faut extraire, lorsque les valeurs de la table de recherche et des données mappées satisfont à la **condition de recherche**. Vous pouvez spécifier plusieurs colonnes de table de recherche dont extraire les valeurs. Pour chaque colonne que vous spécifiez, un champ **Nom de colonne de sortie** correspondant s'affiche automatiquement. Spécifiez une étiquette pour la colonne qui sera ajoutée avec les valeurs extraites.
Nom de la colonne de sortie	(Optional) Une étiquette pour la colonne qui sera ajoutée aux données mappées, avec les valeurs extraites de la table de recherche. Un champ **Nom de colonne de sortie** est automatiquement ajouté pour chaque colonne que vous spécifiez dans **les valeurs de sortie des colonnes suivantes**.

11. Examinez les données et assurez-vous que l'ensemble de données à intégrer est transformé, formaté et préparé correctement pour l'importation.
12. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Résultats

Les données sont préparées lorsque l'ensemble des colonnes de données sources et des colonnes transformées que vous souhaitez intégrer répond aux exigences de formatage et autres exigences de valeur des classes et attributs CMDB cibles. Ces colonnes sont ensuite prêtes à être mappées et intégrées aux classes et attributs CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À propos du mappage des colonnes de données aux classes et attributs CMDB

Il existe plusieurs exigences et directives pour le mappage des données sources aux classes et attributs CMDB cibles. Il existe également une option permettant de désactiver les mappages de classe tout en préservant les paramètres pour une réactivation facile. Passez en revue ces concepts pour assurer un traitement approprié par le moteur Identification et rapprochement (IRE).

Mappages requis

Vous devez mapper les données à tous les attributs requis de la classe cible, en plus du mappage aux attributs qui ne sont pas configurés comme requis. En outre, les deux champs suivants s'affichent par défaut et vous ne pouvez pas les supprimer :

Clé native de la source

IRE est utilisé pour identifier de façon unique un enregistrement et pour établir des relations et des références. Améliore également les performances des opérations d'insertion et de mise à jour. Lors du traitement d'une charge utile, IRE génère une erreur si ce champ est vide.

Horodatage de la récence de la source

IRE est utilisé pour identifier les enregistrements plus anciens que l'enregistrement actuel et qui peuvent donc être ignorés, afin de résoudre les valeurs d'attributs en conflit. Si une valeur est fournie, elle n'est utilisée que si elle est postérieure à la valeur actuellement stockée dans la CMDB. Si aucune valeur n'est fournie, IRE met à jour l'attribut avec l'horodatage actuel.

Les propriétés système suivantes vous permettent de modifier la façon dont IRE utilise la *source_recency_timestamp* valeur d'une charge utile pour mettre à jour l'attribut *last_scan* dans la table Source [sys_object_source] :

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Pour plus d'informations sur l'utilisation *source_native_key* d'IRE et *source_recency_timestamp* pour l'identification des CI, consultez Moteur Identification et rapprochement (IRE).

Classe conditionnelle

Une classe conditionnelle vous permet de mapper différents ensembles d'enregistrements de données à différentes classes cibles en fonction de valeurs de colonne spécifiques ou de l'état d'un module d'extension spécifique.

Par exemple, si un nom d'affichage contient « Windows », « Windows Server » est sélectionné comme classe cible. Mais si le nom d'affichage contient « Linux », alors « Serveur Linux » est sélectionné comme classe cible. Pour les enregistrements qui ne répondent à aucune de ces conditions (le nom d'affichage ne contient ni « Windows » ni « Linux »), « Serveur » est sélectionné comme classe cible.

Classe associée

Une classe associée vous permet de sélectionner la classe CMDB à associer à une table cible non CMDB. La définition d'une classe associée est requise pour le traitement IRE si la table non CMDB n'est pas configurée pour le traitement IRE. Pour une table non CMDB prise en charge et configurée pour le traitement IRE, la définition d'une classe associée est facultative. Consultez la section Prise en charge IRE pour les tables non CMDB pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'instance logicielle est une classe non CMDB, mais aucune règle IRE ne lui est associée. Donc, les choses que nous avons dites à ce sujet ici avant l'Utah sont toujours valables. Mais pour les classes non-CMDB avec des règles IRE, il n'est pas obligatoire d'avoir une association. Par exemple, « si la classe cible pour le mappage est une classe non CMDB avec une référence à une classe CMDB, vous devez sélectionner la classe CMDB à laquelle associer la classe cible non CMDB » Classe non CMDB avec règles IRE Au lieu de « vous devez », cela devrait être. « Tu peux ». Idem pour l'exemple, ce n'est pas valide pour les non-CMDB avec des règles IRE.

Si la classe cible pour le mappage est une classe non CMDB avec une référence à une classe CMDB, vous devez sélectionner la classe CMDB à laquelle associer la classe cible non CMDB. Une classe non CMDB fait référence à une classe, tel que le numéro de série [cmdb_serial_number], qui n'étend pas la classe d'élément de configuration [cmdb_ci]. La classe d'entrée connexe [cmdb_related_entry] peut contenir plusieurs associations de classes CMDB pour la même classe non CMDB. Par conséquent, sélectionnez l'association appropriée pour permettre aux processus IRE de mettre à jour la classe non CMDB cible.

Par exemple, la classe d'entrée connexe [cmdb_related_entry] a un enregistrement qui associe la classe d'instance logicielle non CMDB [cmdb_software_instance] à la classe de package logiciel CMDB [cmdb_ci_spkg]. Si vous sélectionnez Instance logicielle comme classe cible, vous devez associer la classe Instance logicielle à la classe Package logiciel [cmdb_ci_spkg].

Désactivation des mappages de classes

Lorsque vous modifiez une carte de transformation ETL, fournie par un connecteur du graphe de services par exemple, vous pouvez supprimer un mappage de classe pour empêcher le remplissage de la classe lors de l'exécution de l'intégration. Toutefois, si vous décidez ultérieurement de remplir cette classe, vous devez la rajouter et reconfigurer tous les mappages de classes. Au lieu de cela, vous pouvez désactiver un mappage de classe pour ignorer temporairement la classe pendant l'exécution de l'intégration, tout en préservant toute sa configuration de mappage. Une classe que vous choisissez de désactiver est grisée dans l'interface utilisateur, mais vous pouvez continuer et modifier les mappages de classes. Vous pouvez réactiver ultérieurement un mappage de classe pour permettre le remplissage de la classe, sans avoir besoin de reconfigurer les mappages de classe.

Certaines classes que vous choisissez de désactiver déclenchent la désactivation automatique des classes supplémentaires que vous n'avez pas directement choisi de désactiver. Les classes qui sont automatiquement désactivées dépendent de la classe que vous avez choisie de désactiver. Par exemple, si la classe a des relations dépendantes ou des classes associées. Les classes automatiquement désactivées :

- Apparaissent en gris clair dans l'interface utilisateur et vous ne pouvez pas les réactiver.
- Ils sont automatiquement réactivés lorsque vous réactivez :
  - Classe que vous avez initialement désactivée et qui a déclenché la désactivation automatique
  - Toute classe dont dépend la classe désactivée

Toutes les classes pour lesquelles vous désactivez directement les mappages et les mappages de classes qui en résultent et qui sont automatiquement désactivés ne sont pas renseignés lorsque l'intégration s'exécute. En outre, les relations et les tables de recherche associées à ces classes ne sont pas renseignées lorsque l'intégration s'exécute.

Mappage de classe et autres scénarios de désactivation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Désactivez une classe dont aucune classe ne dépend et qui n'a pas de classes associées :

  Déclenche une désactivation automatique de toutes les règles de recherche et de toutes les relations associées à la classe désactivée.

- Désactivez une règle de recherche, telle que Numéro de série, dans un mappage de classes :

  Ne déclenche aucune désactivation automatique.

- Désactivez une classe CMDB associée à une classe non CMDB :
  - Déclenche une désactivation automatique de la classe non CMDB associée.
  - La désactivation de la classe non CMDB n'a pas d'impact sur la classe CMDB associée.

- Désactiver une classe avec des relations dépendantes (s'applique uniquement si la relation dépendante existe dans Centre d'intégration ETL) :
  - Déclenche la désactivation automatique de toute classe qui a une seule relation dépendante avec la classe désactivée.
  - Si une classe a plusieurs relations dépendantes, elle est automatiquement désactivée uniquement lorsque vous désactivez toutes les classes dépendantes.

    Par exemple, un scénario dans lequel la classe File System a des relations dépendantes avec la classe Computer et une classe Server. Si vous désactivez la classe Ordinateur, la classe File System n'est pas automatiquement désactivée. Si vous désactivez également la classe Server, la classe File System est automatiquement désactivée.

- Désactivez une classe conditionnelle ou un mappage de classe au sein d'une classe conditionnelle :
  - La désactivation ou l'activation d'une classe conditionnelle déclenche une désactivation ou une activation automatique de tous les mappages de classe conditionnelle au sein de la classe conditionnelle.
  - Désactivation d'un mappage de classe au sein d'une classe conditionnelle : empêche la classe désactivée d'être remplie pendant les exécutions de l'intégration. Toutefois, les conditions associées « If », « Else if » ou « Else » elles-mêmes restent en vigueur dans la condition de la classe conditionnelle. Par exemple, si vous désactivez le mappage de classe suivant :

    [Si] [operating_system] [contient] [Linux] Alors [Classe] [est] [Serveur Linux].

    Ensuite, la classe de serveur Linux n'est pas renseignée, mais la condition **[If] [operating_system] [contains] [Linux]** est en vigueur.

Mapper les colonnes de données aux classes et attributs CMDB

Choisissez les classes cibles et les attributs dans la CMDB pour mapper les colonnes de données sources. Vous pouvez mapper une colonne de données à une classe cible spécifique ou ajouter des conditions afin que le choix de la classe cible dépende de valeurs de données spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les colonnes de données que vous mappez peuvent être soit des colonnes de données sources qui n'ont pas été transformées, soit des colonnes de données transformées. Par exemple, pour intégrer une colonne de données dans les classes Computer et Software Package, sélectionnez ces classes en tant que classes cibles, puis mappez les colonnes de données en attributs spécifiques dans ces classes.

Lorsque vous configurez le mappage d'une classe, d'une relation ou d'une règle de recherche, ces éléments sont toujours initialement définis comme activés. Pour plus d'informations sur les résultats de la désactivation des mappages, consultez Désactivation des mappages de classe.

Remarque :
Changer une classe impacte tous les mappages déjà configurés pour la classe, et parfois supprimer ces mappages. Les détails sur les mappages affectés et leur impact s'affichent dans la boîte de dialogue Mappages affectés avant de procéder au changement de classe. Toutefois, ces détails n'apparaissent que lorsque le changement provient d'une classe CMDB vers une autre classe CMDB ou d'une classe non CMDB vers une autre classe non CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris celles qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Sur la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Mapper les données au CMDB et ajouter des relations de la configuration guidée, sélectionnez **Sélectionner des classes CMDB pour mapper des données sources**.
   Les attributs configurés selon les besoins de la plateforme sont notés et vous devez mapper une colonne de données à chacun de ces attributs.
3. Cliquez sur **Ajouter une classe** pour ajouter une classe cible à mapper, ou cliquez sur **Modifier la classe** pour modifier une classe.
   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter une classe, sélectionnez une **classe** CMDB.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
   c. **Facultatif :** Activez ou désactivez le commutateur **Activer/désactiver le mappage** d'une classe. Si la boîte de dialogue Mappages de classes affectés s'affiche, passez en revue la liste des classes affectées, puis cliquez sur **Continuer**.
      Lorsque vous ajoutez une classe non CMDB, elle est initialement désactivée et le commutateur **Activer/désactiver le mappage** est désactivé, jusqu'à ce que vous ajoutiez une classe associée active.
4. Cliquez sur **Ajouter une classe conditionnelle** , puis dans la boîte de dialogue **Ajouter une classe conditionnelle** , spécifiez les conditions qui doivent être remplies pour que les données soient mappées à différentes classes cibles.
   a. **La collection** est automatiquement définie sur la branche de données dans la hiérarchie qui est associée à l'attribut de niveau le plus bas. Vous pouvez modifier la valeur de la branche de données à partir de laquelle vous souhaitez mapper les données, qui doit se trouver à un niveau supérieur dans la même branche de données de la hiérarchie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans la liste déroulante **Si** , sélectionnez les conditions d'attribut que les valeurs de données doivent remplir, ou entrez des modules d'extension dans la zone de recherche et spécifiez une condition de module d'extension. Vous pouvez ensuite spécifier que les enregistrements restants, qui ne correspondent à aucune condition, sont mappés à une classe cible encore différente. Les enregistrements de données sont mappés à différentes classes cibles en fonction des conditions remplies.

Lors du traitement des données imbriquées, un préfixe désigne le premier niveau de la hiérarchie imbriquée pour les éléments d'attribut.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez une classe non CMDB, elle est initialement désactivée et le commutateur **Activer/désactiver le mappage** est désactivé, jusqu'à ce que vous ajoutiez une classe associée active.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

d. **Facultatif :** Activez ou désactivez le commutateur **Activer/désactiver le mappage** d'une classe conditionnelle. Si la boîte de dialogue Mappages de classes affectés s'affiche, passez en revue la liste des classes affectées, puis cliquez sur **Continuer**.

e. **Facultatif :** Cliquez sur **Modifier la classe** pour modifier les paramètres d'une classe conditionnelle. Dans la boîte de dialogue Modifier la classe conditionnelle, activez ou désactivez le commutateur **Activer/désactiver le mappage** pour un mappage de classe. Cliquez sur **Enregistrer** et, si la boîte de dialogue Mappages de classes affectés s'affiche, passez en revue la liste des classes affectées, puis cliquez sur **Continuer**.

- Une classe désactivée n'est pas renseignée pendant les exécutions d'intégration, cependant, cela n'affecte pas la condition associée. Les conditions « Si », « Sinon si » et « Sinon » elles-mêmes restent en vigueur dans la condition de la classe conditionnelle et les CI correspondants sont filtrés en conséquence.
- Le commutateur de la classe conditionnelle reflète le résumé des états de tous les mappages de classes conditionnelles au sein de la classe conditionnelle. Si au moins un des mappages de classes conditionnelles est activé, le commutateur de la classe conditionnelle apparaît comme activé. Sinon, le commutateur de la classe conditionnelle apparaît comme désactivé.

5. Pour une classe non CMDB, cliquez sur **Ajouter une classe associée** pour associer la classe non CMDB à une classe CMDB et activer le commutateur **Activer/désactiver le mappage**. Sinon, cliquez sur **Modifier la classe associée** pour modifier une classe déjà associée.

a. Dans la boîte de dialogue Ajouter une classe associée, sélectionnez une classe CMDB. La liste inclut toutes les entrées de la classe d'entrée connexe [cmdb_related_entry] pour la table non CMDB spécifiée (les classes désactivées ne sont pas incluses).

b. Cliquez sur **Ajouter**.

c. **Facultatif :** Activez **ou désactivez le commutateur Activer/désactiver le mappage** d'une classe associée.

Remarque :
Si une classe associée n'a pas été ajoutée ou est désactivée, le commutateur **Activer/désactiver le mappage** est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Configurer le mappage** pour configurer le mappage d'une classe nouvellement ajoutée, ou cliquez sur **Modifier le mappage** pour modifier un mappage.

   a. Pour mapper, faites glisser les colonnes de données de la barre latérale de données à droite vers l'attribut cible CMDB sur le côté gauche de la page de mappage. Vous pouvez également cliquer sur l'icône pour rechercher et sélectionner des colonnes de données pour le mappage.
   Lors du mappage de données imbriquées :

   - Les colonnes de données de la barre latérale de données apparaissent sous la forme d'une arborescence qui représente la structure des données imbriquées. Chaque attribut est associé à des exemples de données pour l'attribut.
   - Les colonnes transformées sont notées par un point cyan.
   - Tous les mappages à une classe CMDB spécifique doivent provenir de la même branche source dans les données imbriquées. Seule la branche à partir de laquelle vous avez sélectionné la première colonne à mapper est valide pour sélectionner des colonnes dans les mappages suivants.

     Cette restriction s'applique différemment lors du mappage à des attributs dans les tables de recherche. Tous les mappages aux attributs d'une table de recherche doivent également provenir de la même branche source. Toutefois, cette branche source peut être différente de la branche source que vous avez utilisée avec les tables sans recherche.

     Remarque :
     Vous pouvez contourner cette restriction en utilisant la transformation Copier de l'étape de préparation des données pour copier des attributs d'un niveau parent vers un niveau enfant. Préparez les données de manière à ce que tous les attributs que vous souhaitez mapper soient au même niveau.

   - Lorsque vous faites glisser une colonne à mapper à partir de la barre latérale de données, les champs des attributs cibles CMDB valides pour le mappage sont mis en surbrillance par un cadre vert. Si vous tentez de supprimer une colonne dans un attribut cible non valide, le champ respectif est mis en surbrillance par un cadre rouge et une erreur s'affiche.

   b. Cliquez sur **Ajouter un attribut**. Ensuite, dans la boîte de dialogue Ajouter un attribut, dans la liste **Attribut** , sélectionnez un ou plusieurs éléments comme attributs cibles vers lesquels mapper des données. Vous pouvez également faire défiler la liste jusqu'à la section **Paramètres IRE** et sélectionner l'une des propriétés robustes du transformateur de jeu d'importation . Cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur l'ordre de priorité entre les propriétés du transformateur de jeu d'importation robuste définies au niveau de l'élément individuel et au niveau de la charge utile IRE, voir propriétés du transformateur de jeu d'importation robuste .

   c. Mappez toutes les règles de recherche telles que la règle « Recherche de numéro de série 1 ».

   Les règles de recherche sont dans un état désactivé jusqu'à ce que vous les mappiez. Cliquez sur l'icône de filtre de la règle de recherche pour modifier ou ajouter des filtres de recherche. Dans la boîte de dialogue Filtre de recherche, spécifiez les conditions d'attribut ou de module d'extension qui doivent être remplies pour que les données soient mappées à différentes classes cibles. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après le mappage d'un champ d'une règle de recherche, vous pouvez activer ou désactiver le commutateur Activer/désactiver la règle de recherche d'une règle.

d. **Facultatif :** Cliquez sur **Afficher les détails** de la classe pour afficher la classe actuelle dans Gestionnaire de classe de CI.

e. **Facultatif :** Cliquez sur l'onglet **Transformer les données** pour accéder à la page Préparation des données où vous pouvez examiner et transformer davantage les données que vous souhaitez mapper.

f. Revenez à la page Sélectionner des classes CMDB pour mapper des données sources.

7. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Ajouter des relations

Ajoutez des relations qui existent entre les classes CMDB cibles, pour une intégration.

Avant de commencer

- La classe que vous souhaitez ajouter à la relation doit être à l'état activé.
- Une relation de base ou une relation au sein d'une relation conditionnelle que vous souhaitez modifier doit avoir l'état activé.
- Dans une relation conditionnelle que vous souhaitez modifier, au moins une condition de relation doit avoir l'état Activé. Sinon, le bouton **Modifier la relation** est grisé.

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création de relations avec des données imbriquées, vous ne pouvez pas créer de relation entre des objets frères et sœurs à partir des données imbriquées. En utilisant l'exemple de charge utile pour les données imbriquées comme exemple, vous ne pouvez pas créer de relation entre les interfaces et le logiciel.

Visibilité ITOM, le cas échéant, utilise des modèles de détection améliorés pour identifier et ajouter des relations CI à la table Relations suggérées dans le système de base. Le cas échéant, utilisez la table Relations suggérées pour sélectionner les relations conformes Modèle de données de services de base aux normes (CSDM).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris celles qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.

2. Sur la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Mapper les données au CMDB et ajouter des relations de la configuration guidée, sélectionnez **Ajouter des relations**.

3. Pour ajouter des relations, sélectionnez **Ajouter une relation** ou **Ajouter une relation conditionnelle** si vous souhaitez spécifier les conditions d'attribut qui doivent être remplies avant d'ajouter une relation.
Ensuite, effectuez les actions suivantes selon les besoins.
Le menu **de liste Type de relation** change en fonction de la classe parent et enfant sélectionnée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- S'il existe une relation dépendante, la liste est désactivée et le type de relation est automatiquement renseigné.
- S'il existe plusieurs relations dépendantes, la liste affiche les options de relation d'imbrication et d'hébergement, et le type de relation d'imbrication est automatiquement renseigné.
- S'il n'y a pas de relation dépendante, la liste affiche les **relations suggérées** , la première relation suggérée étant automatiquement sélectionnée, suivie des types de relations du système de base.
- Si aucune relation n'est suggérée, la liste affiche **Aucune relation suggérée** suivie par les types de relation du système de base.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les changements actuels ou **marquez-les comme terminés**.

   Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, un horodatage apparaît dans l'en-tête, qui reste pendant la durée de la session ETL du concentrateur d'intégration pour la carte de transformation ETL. Lorsque vous entrez à nouveau dans la session ou que vous passez d'une carte ETL à l'autre, l'horodatage disparaît.

Prévisualiser les résultats du mappage

Prévisualisez les résultats de l'intégration des exemples de données.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exécutez un test d'intégration et affichez un résumé des résultats pour les exemples de données (par défaut, jusqu'à 100 enregistrements). Le résumé inclut le nombre total de relations créées, les classes mappées, les charges utiles partielles et incomplètes qu'IRE n'a pas pu traiter. Vous pouvez également afficher des messages détaillés à partir du moteur de transformation robuste (RTE) et du moteur d'identification et de rapprochement (IRE).

Remarque :
La plupart des messages du journal ETL Centre d'intégration (provenant de RTE et IRE) sont à titre informatif. Toutefois, même si les propriétés et système sont définies pour ne pas ajouter de messages du journal INFO, Centre d'intégration `com.glide.import_set.importlog_levelglide.importlog.log_to_table` ETL affiche les messages du journal INFO. Pour plus de détails sur ces propriétés, voir Propriétés des jeux d'importation .

Une fois que vous avez consulté les détails sur la page de résumé, vous pouvez revenir à n'importe quelle étape pour apporter des ajustements, puis réexécuter l'intégration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris celles qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Sur la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Prévisualiser les échantillons des résultats d'intégration et l'importation du calendrier de la configuration guidée, sélectionnez **Résultats d'intégration de test et de restauration**.
3. Sur la page Résultats d'intégration de test et de restauration, cliquez sur **Exécuter l'intégration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Affichez la page de résumé et cliquez sur les différents onglets pour afficher les résultats de l'exécution de l'intégration pour les classes CMDB affectées. Vous pouvez cliquer sur ⓘ pour ouvrir les formulaires CI et afficher les informations.

   Remarque :
   L'ordre des colonnes d'attribut suit la liste des colonnes par défaut pour la classe dans la plateforme. Tout d'abord, les colonnes par défaut de la classe apparaissent de gauche à droite, suivies du reste des colonnes d'attributs organisées par ordre alphabétique. Par exemple, pour afficher la liste des colonnes par défaut de la classe Ordinateurs, accédez à **Tous** > **Configuration** > **Ordinateurs**.

5. **Facultatif :** Sélectionnez un onglet de classe et cliquez sur **Modifier le mappage** pour revenir à la page Sélectionner des classes CMDB pour mapper des données sources où vous pouvez examiner et modifier les paramètres de mappage.

   Remarque :
   Cliquer sur **Modifier le mappage** annule tous les changements apportés à la CMDB à la suite de cette exécution d'intégration.

6. **Facultatif :** Cliquez sur l'onglet **Relations** et passez en revue toutes les relations qui ont été créées.
7. **Facultatif :** Cliquez sur **Modifier les relations** pour revenir à la page Ajouter des relations où vous pouvez examiner et modifier toutes les configurations de relation.

   Remarque :
   Cliquer sur **Modifier les relations** annule tous les changements apportés à la CMDB à la suite de cette exécution d'intégration.

8. Cliquez sur les onglets **Journal d'erreurs**, **Journal d'activité** ou Journal **d'avertissement** pour afficher les détails respectifs consignés par IRE et RTE au cours de l'intégration.

   Les enregistrements de journal IRE sont regroupés par catégories et organisés par classe respective. Pour les messages du journal IRE, la colonne Message contient uniquement les messages eux-mêmes qui ont été extraits du message du journal brut. La colonne Message du journal contient le message complet du journal, qui inclut la classe et la catégorie en plus du message lui-même. Les journaux RTE apparaissent sous la catégorie Autre.

   Utilisez le commutateur **détaillé** pour modifier le mode d'affichage des colonnes Message et Message du journal :

   - Détaillé activé : affiche le texte des messages du journal entièrement développé.
   - Détaillé désactivé : affiche une version condensée des messages du journal. Le texte entièrement développé des messages du journal s'affiche lorsque vous pointez sur un message.

9. Cliquez sur les onglets **Charges utiles incomplètes** et **Charges utiles partielles** pour plus de détails sur les charges utiles IRE pour l'exécution de l'intégration.
10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    La boîte de dialogue Options de restauration s'affiche et vous pouvez choisir l'une des options suivantes.

    - **Conserver les données** : tous les changements apportés à la CMDB résultant de cette intégration sont conservés.
    - **Effectuer une restauration** : tous les changements apportés à la CMDB résultant de cette intégration sont restaurés et la CMDB est restaurée à son état avant d'exécuter l'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir le calendrier d'intégration

Configurez un calendrier pour l'importation de données vers CMDB à l'aide de cette carte de transformation ETL.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**, puis cliquez sur le **nom** d'une intégration.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris celles qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Sur la page Assistant de carte de transformation ETL, dans la section Prévisualiser les échantillons des résultats d'intégration et l'importation du calendrier de la configuration guidée, sélectionnez **Définir le calendrier d'importation**.
3. Sur la page Fournir un calendrier, cliquez sur **Définir les calendriers**.
4. Dans la vue de liste Importations de données planifiées (qui s'ouvre dans un nouvel onglet), cliquez sur **Nouveau**.
5. Remplissez le formulaire Importation de données planifiée, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Voir Planifier une importation de données pour plus d'informations sur les champs de formulaire.
6. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Types de transformation dans Centre d'intégration ETL

Utilisez diverses transformations dans Centre d'intégration ETL pour convertir et préparer les données sources au mappage à la CMDB.

Les transformations issues de l'application de stockage Integration Commons for CMDB sont également disponibles dans Centre d'intégration ETL.

Concaténation

Combine les valeurs des champs d'entrée en une seule chaîne et les joint dans le champ facultatif *joining_string* .

Détails	
Table	sys_rte_eb_concat_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	*joining_string* (facultatif)

Exemple	
Entrée	« input_1 », « input_2 », « input_3 »
Champs supplémentaires	*joining_string* = ", "
Résultat	« input_1, input_2, input_3 »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Convertir en booléen

Convertit la valeur entrante en booléen. Les valeurs « `vrai` » et « `1` » sont converties en « vrai » (sans respect de la casse), et toutes les autres valeurs sont converties en « faux ».

Détails	
Table	sys_rte_eb_to_boolean_operation
Champs d'entrée	*`source_sys_rte_eb_field`*
Champ de sortie	*`target_sys_rte_eb_field`*

Exemples :

- Toutes les entrées suivantes renvoient « vrai » :
  - vrai
  - 1
- Toutes les entrées suivantes renvoient la valeur « faux » :
  - « input_1 »
  - “”
  - 0
  - 11

Convertir en date

Tente de convertir la valeur entrante en valeur en appliquant *`GlideDateTime`* le *`date_format`* à la valeur entrante. Tentatives de conversion directe à l'aide de *`GlideDateTime`* si le *`date_format`* est incorrect.

Détails	
Table	sys_rte_eb_to_date_operation
Champs d'entrée	*`source_sys_rte_eb_field`*
Champ de sortie	*`target_sys_rte_eb_field`* Renvoie une valeur vide si l'analyse est impossible.
Champs supplémentaires	*`date_format`* (format de date simple Java)

Exemple	
Entrée	« 20/09/2018 11:21:00 HNE »
Champs supplémentaires	*`date_format`* = « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »
Résultat	“2018-09-20 16:21:00”

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Entrée	« 20/09/2018 13:21:00 HNE »
Champs supplémentaires	*date_format* = « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »
Résultat	“2018-09-20 18:21:00”

Exemple	
Entrée	"09/20/18”
Champs supplémentaires	*date_format* = « aaaa/MM/jj hh :mm :ss a z »
Résultat	“0018-09-20 00:00:00”

Convertir en numérique

Convertit la valeur entrante en nombre.

Détails	
Table	sys_rte_eb_to_numeric_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field* Si la valeur entrante n’est pas numérique, la sortie est vide.

Exemple	
Entrée	1.23
Résultat	1.23

Exemple	
Entrée	1.00
Résultat	1

Exemple	
Entrée	input_1
Résultat	null

Exemple	
Entrée	deux
Résultat	null

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier

Copie la valeur du champ source vers tous les champs cibles.

Détails	
Table	sys_rte_eb_copy_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields*
Champs supplémentaires	*overwrite_existing_value* (facultatif, booléen) : si **la valeur est vrai**, les valeurs des champs cibles sont remplacées. Sinon, les valeurs non vides ne sont pas remplacées.

Extraire le numérique de début

Définit le champ cible comme étant la première valeur numérique trouvée dans le champ source.

Détails	
Table	sys_rte_eb_extract_numeric_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *decimal_places* (facultatif, nombre) : force la sortie à avoir un nombre spécifié de décimales. • *remainder_target_field* (facultatif, référence à un champ) : défini sur le reste tronqué du champ source, après suppression de la première valeur numérique.

Exemple	
Entrée	« 100 Mo »
Résultat	« 100 »

Exemple	
Entrée	« 100.123 Mo »
Résultat	“100.123"

Exemple	
Entrée	« 100.123 Mo »
Champs supplémentaires	*decimal_places* = 2
Résultat	“100.12”

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Entrée	« 100 Mo »
Champs supplémentaires	*decimal_places* = 2
Résultat	“100.00”

Exemple	
Entrée	« 100 Mo »
Champs supplémentaires	*remainder_target_field* = <champ>
Résultat	« 100 » et <field> = « Mo »

Recherche Glide

Effectue une recherche dans la base de données sur le *target_table*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_glide_lookup_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields*
Champs supplémentaires	• *target_table* • *glide_matching_fields* (chaîne) : liste séparée par des virgules des noms de colonnes dans la table cible. Pour chaque champ d’entrée dans *source_sys_rte_eb_fields*, il doit y avoir un nombre égal de valeurs dans *glide_matching_fields* • *glide_target_fields* (chaîne) : liste séparée par des virgules des noms de colonnes dans la table cible. Pour chaque champ cible dans *target_sys_rte_eb_fields*, il doit y avoir un nombre égal de valeurs dans *glide_target_fields*.

Exemple	
Entrée	• Champ d’entrée 1 : 100 South Charles Street, Baltimore • Champ d’entrée 2 : MD
Champs supplémentaires	• Table cible : Emplacement (cmn_location) • Champs de correspondance Glide : rue, état • Champs cibles Glide : sys_id
Résultat	Champ de sortie 1 : 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Min/Max

Définit le champ cible sur le maximum ou le minimum des valeurs de tous les champs d'entrée.

Détails	
Table	sys_rte_eb_min_max_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *data_type* (liste de choix <CHAÎNE, NUMÉRIQUE, DATE>) • *min_max* (liste de choix <MIN, MAX>)

Exemple	
Entrée	"2", "-1", "0"
Champs supplémentaires	• *data_type* = NUMÉRIQUE • *min_max* = MAX.
Résultat	"2"

Exemple	
Entrée	« a », « b »
Champs supplémentaires	• *data_type* = CHAÎNE • *min_max* = MAX.
Résultat	« b »

Exemple	
Entrée	"2", "-1", "0"
Champs supplémentaires	• *data_type* = NUMÉRIQUE • *min_max* = MIN.
Résultat	"-1"

Exemple	
Entrée	« a », « b »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Champs supplémentaires	• *data_type* = CHAÎNE • *min_max* = MIN.
Résultat	« Une »

Script d'entrée multiple

Exécute un script avec plusieurs entrées, en définissant la *target_field* sortie == pour ce script.

Chaque champ source est disponible à l'intérieur de la variable « batch » en tant que champs JavScript. Le nom du champ JavaScript est l'attribut de champ du champ d'entité (en *sys_rte_eb_field.field*regardant , pas *sys_rte_eb_field.name*).

Détails	
Table	sys_rte_eb_multi_in_script_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_fields*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *script* (script) • *use_unique_input_sets* (booléen) : si **la valeur est vrai**, seules les valeurs d'entrée uniques sont incluses dans le lot de données pour le traitement IRE. Sinon, toutes les valeurs de champ de l'objet d'entrée sont incluses.

Exemple d'utilisation *use_unique_input_sets*de , avec une fonction de script qui prend *record_type* et *operating_system* comme entrée et renvoie *record_with_os*:

Données d'entrée

Enregistrement	record_type	operating_system	record_with_os
1	ordinateur	Windows XP	
2	ordinateur	Linux	
3	ordinateur	Windows XP	

Si *use_unique_inputs_sets* la valeur est définie sur **true**, le script ne traite que deux valeurs (ordinateur + Windows XP et ordinateur + Linux). Si *use_unique_inputs_sets* est défini sur **faux**, chacune des trois valeurs est traitée individuellement (ordinateur + Windows XP, ordinateur + Linux et ordinateur + Windows XP).

Exemple de script :

```
(function(batch, output) {
   for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
        // batch[i].<field> gives access to the field value
        var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + "_" + in1;
        }
    }
})(batch, output);
```

Exemple de script :

```
/* Example Script
 // In this example the script input fields are 'input_field_1', 'input_field_2' - replace these with the fields used as script inputs // There is a static field 'input' that has all the input field values concatenated with a '|' (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {

        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input_field_1; //Value of the first source field.
        var b = batch[i].input_field_2; //Value of the second source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var c = a + b;

        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }

 })(batch, output);
*/
```

Remplacement Rexex

Remplace chaque sous-chaîne de la chaîne entrante correspondant à la valeur de chaîne spécifiée*match_regexreplacement_regex*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_regex_replace_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *match_regex* (chaîne, expression régulière) • *replacement_regex* (chaîne)

Exemple	
Entrée	« String&With(Special)$Characters »
Champs supplémentaires	• *match_regex* = « [^0-9a-zA-Z]+ » • *replacement_regex* = “ ”
Résultat	« chaîne avec des caractères spéciaux »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplacer

Remplace chaque sous-chaîne de la chaîne entrante correspondant à la *replacement_string* valeur de chaîne spécifiée*match_string*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_replace_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *match_string* (chaîne) • *replacement_string* (chaîne)

Exemple	
Entrée	« Chaîne d'origine »
Champs supplémentaires	• *match_string* = « Original » • *replacement_string* = « Remplacement »
Résultat	« Chaîne de remplacement »

Numérique arrondi

Arrondit la valeur au nombre entier le plus proche. Les numéros non numériques sont tronqués.

Détails	
Table	sys_rte_eb_round_numeric_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemple	
Entrée	“1.5”
Résultat	« 2 »

Exemple	
Entrée	“1.4”
Résultat	« 1 »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Entrée	« Je suis une corde »
Résultat	""

Script

Exécute un script avec entrée, en définissant la sortie target_field == pour ce script.

Cette transformation a été remplacée par la transformation de script multi-entrées et est incluse pour la rétrocompatibilité avec les configurations existantes.

Détails	
Table	sys_rte_eb_script_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *script* (script) • *use_unique_input_sets* (booléen) : si **la valeur est vrai**, seules les valeurs d'entrée uniques sont incluses dans le lot de données pour le traitement IRE. Sinon, toutes les valeurs de champ de l'objet d'entrée sont incluses. Pour obtenir un exemple et pour plus de détails, consultez la transformation de script d'entrée multiple.

Le champ source est inclus dans la variable « batch » tout comme le champ JavaScript « input ».

```
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
        // batch[i].input gives access to the field value
        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
        // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
        output[i] = in0 + " modified by script";
    }
}
})(batch, output);
```

Exemple :

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
})(batch, output);
*/
```

Ensemble

Définit la valeur du champ cible sur la chaîne spécifiée dans *set_value*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_set_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*
Champs supplémentaires	• *set_value* (chaîne) • *overwrite_existing_value* (facultatif, booléen) : lorsque la **valeur est vrai**, la valeur actuelle du champ cible est remplacée. Sinon, une valeur non vide n'est pas remplacée.

Division

Divise la valeur du champ source sur le *splitting_string* et affecte chaque élément résultant de la division au , dans l'ordre *target_sys_rte_eb_fields*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_split_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_fields*
Champs supplémentaires	*splitting_string* (chaîne)

Exemple	
Entrée	"valeur1||valeur2||value3", avec *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Champs supplémentaires	*splitting_string* = "||"
Résultat	target1 : value1, target2 : value2, target3 : value3

Exemple	
Entrée	"valeur1||valeur2||value3", avec *target_sys_rte_eb_fields* {target1}
Champs supplémentaires	*splitting_string* = "||"
Résultat	target1 : valeur1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple	
Entrée	« value1 », avec *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Champs supplémentaires	*splitting_string* = ”||”
Résultat	target1 : value1, target2 : <null>, target3 : <null>

Découpage

Supprime les espaces de début et de fin de la *source_sys_rte_eb_field* valeur et affecte le résultat à la *target_sys_rte_eb_field*. Cette transformation est équivalente à un String.trim() Java.

Détails	
Table	sys_rte_eb_trim_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemple	
Entrée	« valeur 1 »
Résultat	« valeur 1 »

Majuscule

MAPOSTROPHE LA *source_sys_rte_eb_field* VALEUR ET AFFECTE LE RÉSULTAT À *target_sys_rte_eb_field*.

Détails	
Table	sys_rte_eb_upper_case_operation
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemple	
Entrée	« valeur 1 »
Résultat	« VALEUR1 »

Découpage des majuscules

Combine les transformations Majuscule et Découpage.

Détails	
Table	sys_rte_eb_upper_case_trim_operation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails	
Champs d'entrée	*source_sys_rte_eb_field*
Champ de sortie	*target_sys_rte_eb_field*

Exemple	
Entrée	« valeur 1 »
Résultat	« VALEUR1 »

Ajouter des scripts avant et après à une source de données d'intégration

Ajoutez des scripts avant et après personnalisés pour une source de données d'une application d'intégration CMDB. Ces scripts permettent d'accéder aux charges utiles d'entrée et de sortie d'IRE. Lorsqu'une intégration CMDB appelle le moteur Identification et rapprochement (IRE), ces scripts s'exécutent avant et après le traitement de la charge utile de l'intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**.

   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris celles qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.

2. Cliquez sur le lien **de l'application CMDB** de l'intégration pour laquelle vous souhaitez ajouter des scripts.
3. Dans le formulaire Application Studio d'intégration CMDB, dans la liste connexe Sources de données de l'application Studio d'intégration CMDB, ouvrez l'enregistrement de source de données pour l'intégration CMDB.
4. Dans le formulaire Source de données de l'application Studio d'intégration CMDB, cochez **Exécuter avant le script** ou **Exécuter après le script**. **Examinez** les commentaires avant et **après le script** et entrez vos scripts personnalisés en bas du champ de script.
   Les commentaires dans les champs de script fournissent des détails pour les scripts avant et après. Utilisez ces directives, explications telles que les opérations prises en charge, et exemples lors de la création de votre script personnalisé.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Moteur Identification et réconciliation (IRE)

Dupliquer une carte de transformation ETL

Utilisez une carte de transformation ETL existante si vous devez créer une carte qui est principalement similaire à cette carte existante. Sélectionnez une carte existante, spécifiez une nouvelle source de données pour la nouvelle carte en double, puis modifiez ou conservez d'autres paramètres tels que les transformations de données.

Avant de commencer

La source de données de la nouvelle carte de transformation ETL dupliquée doit répondre aux exigences suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le schéma de la source de données doit être identique au schéma de la carte de transformation ETL d'origine. Par exemple, les deux sources de données doivent avoir le même nombre de colonnes et les mêmes étiquettes de colonne.
- La source de données doit préexister.
- La source de données ne doit pas être utilisée dans une autre carte de transformation ETL.

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration** > **Centre d'intégration ETL**.
   La page de destination du Centre d'intégration ETL répertorie toutes les intégrations qui existent dans le système, y compris celles qui ont été téléchargées à partir du ServiceNow Store.
2. Cliquez sur **Dupliquer** , puis remplissez le formulaire Dupliquer la carte de transformation ETL.

Champ	Description
Dupliquer à partir de	Carte de transformation ETL à dupliquer.
Application CMDB	L'application CMDB associée à la carte de transformation ETL. Vous pouvez **sélectionner Ajouter nouveau**, qui ajoute les champs **Application CMDB** et **Source de détection** pour la nouvelle application CMDB.
Source de découverte	Source de détection associée à une nouvelle application CMDB. S'affiche si vous définissez **l'application CMDB** sur **Ajouter nouveau**.
Nom de l'application CMDB	Nom d'une nouvelle application CMDB. S'affiche si vous définissez **l'application CMDB** sur **Ajouter nouveau**.
Nom	Nom de la carte de transformation ETL.
Source de données	Flux source, unique pour cette carte de transformation ETL, d'où proviennent les données sources brutes.

3. Cliquez sur **Créer un doublon**.

Résultats

Les données de la nouvelle carte de transformation ETL dupliquée sont importées, et la tâche **Importer les données sources et fournir les détails de base** est définie comme terminée.

Que faire ensuite

Poursuivez avec les étapes suivantes de la configuration guidée pour examiner les données importées et terminer l'intégration à l'aide de la carte de transformation ETL dupliquée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services

Connecteurs du graphe de services, y compris API Connecteurs du graphe de services, sont des intégrations prédéfinies qui ingèrent des données tierces et des données d'API Base de données de gestion des configurations (CMDB) dans divers domaines, tels que la sécurité, les serveurs, les logiciels ou la surveillance, l'Internet des objets (IoT) et le cloud.

Important :
Voir Connecteurs du graphe de services et API Connecteurs du graphe de services pour obtenir la liste des connecteurs fournis par ServiceNow.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble de Connecteurs du graphe de services

La vidéo suivante donne une vue d'ensemble de Connecteurs du graphe de services.

Connecteurs du graphe de services

En tant qu'application spécialement conçue, vous pouvez utiliser un Connecteur du graphe de services, y compris un API Connecteur du graphe de services, pour maintenir la qualité et la cohérence des données tierces dans votre CMDB.

Vous pouvez utiliser les types de connecteurs suivants :

Connecteurs du graphe de services

A Connecteur du graphe de services importe et intègre des données tierces dans CMDB des tables et non.CMDB Pour obtenir la liste des Connecteurs du graphe de services, reportez-vous à la section Connecteurs du graphe de services.

API Connecteurs du graphe de services

An importe et intègre des données d'API API Connecteur du graphe de services tierces dans CMDB des tables et non-tablesCMDB . Pour obtenir la liste des API Connecteurs du graphe de services, reportez-vous à la section API Connecteurs du graphe de services.

Connecteurs créés par des partenaires

Connecteurs du graphe de services peut être créée par des partenaires et des fournisseurs. Pour obtenir la liste des connecteurs créés par des partenaires, consultez le ServiceNow Store site internet.

Les connecteurs s'assurent également que les données tierces sont mappées aux bons emplacements dans votre CMDB région, comme spécifié par le Modèle de données de services de base (CSDM). Cela CSDM permet ServiceNow aux produits d'utiliser les données et augmente la précision des rapports. Pour plus d'informations sur les CSDM, voir Modèle de données de services de base.

Le Connecteurs du graphe de services, y compris API Connecteurs du graphe de services, gère le pipeline de données de configuration en procédant comme suit :

1. Ingérer les données en identifiant la classe, l'attribut et les sources de données à l'aide des règles d'identification.
2. Standardisez les données pour vous conformer à votre CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Réconciliez les données en une seule image cohérente à l'aide des règles de rapprochement.
4. Ingérer les données dans votre CMDB fichier .

Vous pouvez suivre l'état et les résultats de traitement de toutes les intégrations installées à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB tableau de bord des intégrations OR fourni avec l'application de stockage Éléments communs d'intégration pour CMDB . Pour plus d'informations, reportez-vous à SGC Central, Éléments communs d'intégration pour CMDB et CMDB Tableau de bord des intégrations.

Utilisation pour SGC Central les connecteurs

L'application Connecteur du graphe de services Central , également appelée As, SGC Central est disponible en tant que vue dans le Espace de travail CMDB. L'application vous permet de détecter et d'installer Connecteurs du graphe de services, y compris API Connecteurs du graphe de services, puis de gérer efficacement le cycle de vie complet de la création, de la modification, de la surveillance et du débogage des connexions. L'application SGC Central garantit également que les connecteurs restent pris en charge et à jour avec des partenaires certifiés.

L'application SGC Central minimise la personnalisation et accélère le délai de rentabilisation grâce à des options de configuration intuitives et au déploiement de connecteurs guidé par le playbook. Si l'expérience de playbook n'est pas disponible pour un connecteur, vous pouvez suivre la configuration guidée fournie avec le connecteur.

Pour en savoir plus, consultez SGC Central.

Rôle requis

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez installer Connecteurs du graphe de services, y compris API Connecteurs du graphe de services.

Utilisation des connecteurs

En utilisant Connecteurs du graphe de services et API Connecteurs du graphe de services, vous pouvez imposer la gouvernance des données et les pratiques de conception. Voici des exemples de pratiques obligatoires utilisant des connecteurs :

- Associer systématiquement des données à des types de CI spécifiques. Par exemple, les adresses IP sont attribuées à des interfaces réseau plutôt qu'à un mélange d'interfaces et de serveurs. S'assurer que ServiceNow les produits savent où trouver les données tierces Pour plus d'informations, consultez Classifications CMDB et dépendance de classe.
- L'utilisation du moteur IRE (Identification et rapprochement) pour identifier et classer correctement les données avant leur chargement dans le CMDB. Aider à prévenir les CI en double et garantir que les valeurs d'attribut sont cohérentes dans plusieurs sources de données.

  Pour en savoir plus sur les règles liées à l'IRE utilisées dans , reportez-vous aux Connecteurs du graphe de services rubriques suivantes :

  - Identification et rapprochement CMDB (IRE)
  - Règles d'identification
  - Règles de rapprochement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une règle de source de données IRE
- Détection des CI en double
- Créer une règle d’actualisation des données
- Créer une règle d’inclusion d’identification

- Utilisation de la fonctionnalité Centre d’intégration ETL pour transformer et charger les données de la manière la plus rapide et la plus efficace. Pour plus d'informations, consultez Centre d'intégration ETL.

Résolution des problèmes de connecteur

Vous pouvez utiliser l’application pour résoudre les Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB) problèmes ou effectuer une analyse générale sur un connecteur installé sur votre instance. Consultez Résoudre les problèmes de jeu d’importation avec la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic.

Connecteurs du graphe de services

Vous pouvez utiliser un Connecteur du graphe de services pour importer et intégrer des données tierces dans CMDB des tables et non.CMDB

Important :
Visitez le ServiceNow Store site Web pour afficher la dernière liste de tous les Connecteurs du graphe de services.

Pour en savoir plus, consultez Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services.

Sélectionnez une application pour en savoir plus sur la disponibilité pour l’ingestion Connecteur du graphe de services de données de l’application dans votre CMDB.

Fournisseurs de cloud public

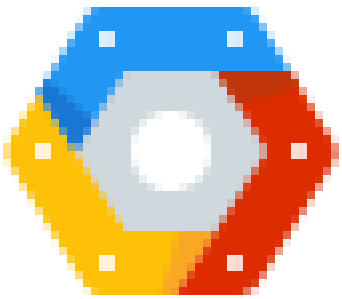
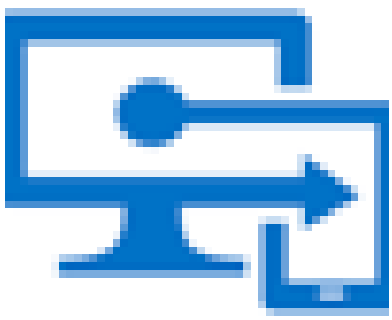
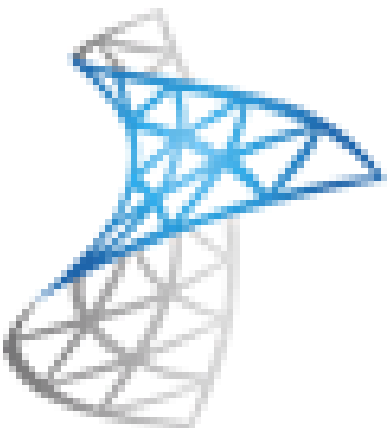
AWS	GCP	Microsoft Azure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Wiz 		

Applications de gestion des points de terminaison ou des ressources informatiques

Google Console 	Jamf 	Microsoft Intune 
Microsoft SCCM 	Tanium 	VMware Workspace ONE UEM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de surveillance et d'observabilité

AppDynamics	Datadog	Dynatrace
OpenTelemetry	New Relic	SolarWinds

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions de sécurité

Microsoft Defender pour point de terminaison	**Microsoft Active Directory**	**Netskope**
Qualys	**Rapid7**	**Splunk**

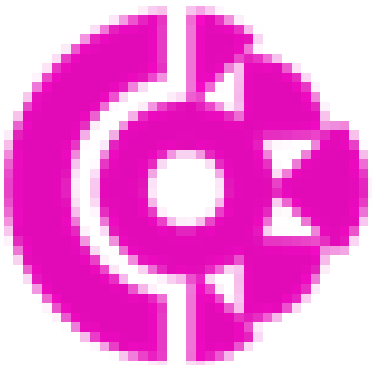
Applications logicielles, serveur ou réseau

Infoblox	**Trellix**	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de technologie opérationnelle (OT)

Claroty CTD	**Microsoft Defender pour IoT (Console de gestion locale)**	**Microsoft Defender pour IoT (Azure)**
		
Technologie opérationnelle (importation Excel)		

Connecteur du graphe de services pour Active Directory

L'outil récupère Connecteur du graphe de services pour Active Directory les informations informatiques et logicielles Microsoft Active Directory du produit (AD) et les importe dans la base de données de gestion des configurations (CMDB) de votre instance à l'aide du protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge

- Microsoft Active Directory version : Dernier test le
- Versions prises en charge ServiceNow® :
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington

Cas d'utilisation

Importez les détails informatiques et logiciels concernant vos actifs du Microsoft Active Directory produit dans votre CMDB.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Active Directory une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, Configurer Connecteur du graphe de services pour Active Directory.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Microsoft Active Directory des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de Connecteur du graphe de services pour Active Directory configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration guidée terminée, vous configurez l'intégration pour extraire régulièrement des données d'Active Directory. Les données sont chargées dans les tables suivantes.

Vous pouvez utiliser l'application IntegrationHub ETL pour afficher les cartes de données.

Sources de données et tables intermédiaires pour Active Directory

Source de données	Table intermédiaire
Importation Active Directory SGC	Importation Active Directory SGC [sn_sec_sgc_ad_active_directory_import]
Ordinateur	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Logiciel	Logiciel [cmdb_ci_spkg], [cmdb_software_instance], [cmdb_sam_sw_install]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources de données et tables intermédiaires pour Active Directory (suite)

Source de données	Table intermédiaire
Ordinateur Active Directory SGC	Ordinateur Active Directory SGC [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]

Configurer Connecteur du graphe de services pour Active Directory

Configurez vos connexions LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) et vérifiez-les, configurez des importations planifiées et ajoutez éventuellement plusieurs instances avec la configuration guidée.

Avant de commencer

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM, ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application CMDB de stockage des modèles de classe CI, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- ITOM Module d'extension Gestion des licences (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Après avoir suivi les instructions qui vous ont été fournies pour télécharger et activer l'application Connecteur du graphe de services pour Active Directory , reportez-vous à Download an application from the ServiceNow Store for the first time et Install a Security Operations integration . Vous devez suivre quelques étapes avant de configurer cette intégration.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Active Directory** > **Configuration**.
2. Sur la page d'accueil de Bienvenue dans la configuration guidée, sélectionnez **Continuer**.
3. Sur la page Expérience, sélectionnez **Meilleure expérience** , puis **Continuer**.
   La page Connecteur du graphe de services pour Active Directory (AD) s'affiche avec les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer le serveur LDAP
- Ajouter plusieurs instances
- Configurer des tâches d'importation planifiée

4. Sélectionnez **Configurer le serveur LDAP** pour le développer.
   Les étapes suivantes sont affichées dans le panneau de navigation de gauche :
   - Configurer le seuil inactif
   - Mettre à jour la définition LDAP OU
   - Configurer les détails du serveur LDAP
   - Tester la connexion au serveur LDAP

   Un seul serveur LDAP est fourni avec l'application. Ce serveur comprend une unité d'organisation informatique (UO) qui récupère les informations d'objet d'un ordinateur à partir de l'unité organisationnelle de l'ordinateur.

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Configurer le seuil d'inactivité** pour ouvrir l'enregistrement.
   Le formulaire de propriété système sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold s'affiche.
6. Sélectionnez le lien **ici** dans le message en haut du formulaire pour modifier l'enregistrement.
7. **Facultatif :** Vous pouvez également sélectionner l'icône **Globe** en haut à droite de l'écran et sélectionner **Connecteur du graphe de services pour Active Directory** dans la liste pour modifier le périmètre de l'application afin de pouvoir modifier le formulaire.
   Au fur et à mesure que vous progressez dans la configuration guidée, suivez les instructions affichées en haut des pages pour modifier le périmètre de l'application afin de pouvoir ouvrir, modifier et enregistrer l'enregistrement.
8. Entrez un seuil dans le champ **Valeur** .
   La valeur par défaut est de 90 jours. Avant de modifier cette valeur, consultez les informations relatives au paramètre de seuil en haut de la page. Avec ce paramètre, les actifs qui correspondent à la valeur de seuil du jour sont exclus de l'importation.
9. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Propriété système sn_sec_sgc_ad.inactive_threshold de l'enregistrement et sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
    L'enregistrement LDAP OU Definition Access s'affiche.
11. Mettez à jour l'accès à la définition LDAP UO.

    a. Suivez les étapes répertoriées en haut de la page et sur l'enregistrement de définition LDAP OU pour vérifier ou basculer le périmètre de l'application sur « Global » avec le sélecteur d'application.

    b. Sélectionnez l'enregistrement de **définition LDAP OU** dans la table pour l'ouvrir.

    c. Sur l'enregistrement, si elle n'est pas sélectionnée, sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

    d. S'il s'affiche, sélectionnez le lien pour modifier l'enregistrement, puis cochez les cases correspondant aux paramètres d'autorisation souhaités.

    e. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris de l'enregistrement de définition d'unité organisationnelle LDAP de la table, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Configurer le serveur LDAP s'affiche.

12. Fournissez les détails de la connexion au serveur LDAP.

a. Vérifiez les valeurs ou remplissez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Lecture seule : nom unique du serveur LDAP, par exemple SGC-AD-computer.
Application	Lecture seule : Connecteur du graphe de services pour Active Directory (AD).
Actif	Case à cocher sélectionnée.
Nom de connexion distinct	Nom de connexion pour le serveur AD.
Mot de passe de connexion	Mot de passe du serveur AD.
Répertoire de recherche de départ	Répertoire dans lequel vous souhaitez effectuer la recherche, par exemple `DC=Ops`.
(Facultatif) Serveur MID	Serveur MID dédié pour la connexion, si disponible. **Remarque :** Un serveur MID est requis pour les connexions sur site si l'instance n'est pas publiquement accessible.
URL des serveurs LDAP	Ajoutez l'URL du serveur, par exemple `ladp://host-name:389/`.

b. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Serveur LDAP et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Test de la connexion au serveur LDAP s'affiche.

13. Testez la connexion au serveur LDAP.

a. Faites défiler jusqu'à la section Liens connexes du formulaire et sélectionnez le lien Test de la **connexion**
Si la connexion réussit, un message Connecté avec succès s'affiche. Si votre test de connexion échoue, un message s'affiche avec des informations expliquant le motif de l'échec de la connexion. Consultez le champ Message pour savoir comment procéder.

b. Si vous modifiez l'enregistrement pour corriger la connexion, cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Serveur LDAP et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’option Ajouter plusieurs instances s’affiche dans l’en-tête supérieur des tâches.

L’ajout de plusieurs instances est facultatif. Si vous ne souhaitez pas ajouter plusieurs instances, vous pouvez passer à l’étape 14 et à la tâche Définir des tâches d’importation planifiées.

14. **Facultatif :** Ajouter plusieurs instances.
Pour ajouter plusieurs instances, vous devez mettre à jour l’accès à la source de données. Vous devez modifier les autorisations de la table Source de données [sys_data_source] pour créer une source de données pour la nouvelle connexion dans Connecteur du graphe de services pour Active Directory.
15. Sélectionnez **Ajouter plusieurs instances** dans la liste déroulante de l’en-tête supérieur.
Les tâches suivantes s’affichent :
    - Mettre à jour l'accès à la source de données
    - Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée
    - Ajouter un autre serveur LDAP
    - Liste des serveurs LDAP configurés
16. Sélectionnez **Mettre à jour l’accès à la source de données**.
    a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour basculer le périmètre de l’application avec le sélecteur d’application afin d’ouvrir, de modifier et d’enregistrer l’enregistrement.
    b. Sélectionnez l’enregistrement d’importation de données dans la liste pour l’ouvrir.
    c. Une fois l’onglet **Accès à l’application** sélectionné, suivez les instructions pour modifier l’enregistrement et modifier les cases à cocher.
    d. Cliquez avec le bouton droit dans l’en-tête gris intitulé Source de données de table et sélectionnez **Enregistrer**.
    e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
    La page d’accès Mettre à jour l’importation de données planifiée s’affiche.
17. Mettez à jour l’accès à Importation de données planifiée.
    a. Sélectionnez l’enregistrement **d’importation de données planifiée** dans la liste pour l’ouvrir.
    b. **Facultatif :** Une fois l’onglet **Accès à l’application** sélectionné, suivez les instructions pour modifier l’enregistrement et modifier les cases à cocher.
    c. Cliquez avec le bouton droit dans l’en-tête gris intitulé Table Importation de données planifiée et sélectionnez **Enregistrer**.
    d. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
    La page Ajouter un autre serveur LDAP s’affiche. Cette tâche comporte deux étapes :
    - Configuration du serveur LDAP
    - Informations de base sur le serveur LDAP
18. Fournissez des informations sur la configuration du serveur LDAP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Remplissez les champs.

Champ	Valeur
Type de serveur LDAP	Active Directory
Nom de serveur	Nom unique du serveur LDAP.
URL serveur	URL, par exemple `ldap://host-name:389/`.
Répertoire de recherche de départ	Répertoire dans lequel vous souhaitez effectuer la recherche, par exemple `DC=SecOps`.

b. Sélectionnez **Soumettre**.
Après avoir soumis ces modifications, terminez la deuxième étape de configuration.

c. Renseignez les champs pour les informations de base sur le serveur LDAP.

Champ	Valeur
Application	Connecteur du graphe de services pour Active Directory en lecture seule.
Actif	Case à cocher sélectionnée.
Nom de connexion distinct	Nom de connexion pour le serveur AD.
Mot de passe de connexion	Mot de passe du serveur AD.
Répertoire de recherche de départ	Répertoire dans lequel vous souhaitez effectuer la recherche, par exemple `DC=SecOps`.
Serveur MID	Serveur MID dédié pour la connexion. **Remarque :** Aucun serveur MID n'est requis pour le serveur LDAP.

d. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Serveur LDAP et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Liste des serveurs LADP configurés s'affiche.

f. Sélectionnez votre nouvel enregistrement dans la liste pour l'ouvrir et tester la connexion.

g. **Facultatif :** Modifiez les informations sur le formulaire.

h. Lorsque vous êtes satisfait des informations, faites défiler jusqu'aux liens connexes et sélectionnez le lien **Test de la connexion** .
Si la connexion aboutit, un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, passez en revue les champs Message et Suggestion pour connaître la marche à suivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Une fois la connexion établie, cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Serveur LDAP et sélectionnez **Enregistrer**.

j. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

19. Pour configurer des travaux planifiés, sélectionnez **Configurer des tâches d'importation planifiée** dans la liste déroulante située dans l'en-tête supérieur.
Vous devez activer une tâche planifiée à partir de la page de configuration.

a. Sur la page Configurer les travaux planifiés, sélectionnez un enregistrement dans la liste Importations de données planifiées pour l'ouvrir.

b. Cochez la case **Actif** et renseignez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Nom unique du serveur LDAP, SGC-AD-computer.
Application	Connecteur du graphe de services pour Active Directory (AD) en lecture seule.
Exécuter	Fréquence à laquelle vous souhaitez que la tâche s'exécute. Si vous souhaitez exécuter une importation de test avant de la planifier, vous préférez peut-être définir cette option sur **Une fois**.
Exécuter en tant que	Exécutez la tâche planifiée avec les informations d'identification d'un autre utilisateur spécifié.
Heure	Lorsque vous souhaitez que la tâche s'exécute.
Actif	Cochez la case.
Conditionnel	Conditions spécifiques dans lesquelles cette tâche est exécutée.
Utiliser la connexion	Laissez cette option désactivée pour la première exécution. Spécifie une autre connexion et des informations d'identification pour cette tâche.
Importation simultanée	Laisser activé. Divise les données en plusieurs ensembles d'importation. Consultez le message pour plus d'informations.
Méthode de partition	Laisser comme taille personnalisée.
Taille de la partition en octets	15,000. Importer la taille définie pour une planification précoce.
Exécuter le script avant importation	Laisser activé. Spécifie un script à exécuter avant l'importation.
Exécuter le script après importation	Laisser activé. Spécifie un script à exécuter après l'importation.

c. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
Si vous choisissez de ne pas exécuter la tâche à la demande, la tâche suivante s'exécute selon la planification que vous avez définie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris des importations de données planifiées, puis sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

20. Sur la page d'accueil de Configuration guidée, sélectionnez **Terminé** pour terminer la configuration.

Classes CMDB ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Active Directory

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Catégorie	catégorie
Identifiant d'objet	object_id
Nom de domaine complet	fqdn
Date de sortie	check_out
Enregistrement	check_in
Première découverte	first_discovered
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Clé	key
Version	version

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Installer sur	installed_on
Nom de produit	logiciel

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Ordinateur Active Directory SGC [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur Active Directory [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer] SGC sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Le compte expire	account_expires
Nombre de mots de passe incorrects	bad_pwd_count
Heure du mot de passe incorrecte	bad_password_time
Page de code	code_page
Nom courant	Cn
Code du pays	country_code
Description	description
Nom complet	display_name
Nom unique	distinguished_name
DN	dn
Dscoredonnées de propagation	dscore_propagation_data
Type d'instance	instance_type
Objet système Iscritical	iscritical_system_object
Mots clés	Mots clés
Dernière connexion	last_logon
Marqueurs de politiques locales	local_policy_flags
Nombre d'ouvertures de session	logon_count

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Membre de	member_of
Compte de service Ms-DS-Host	msds_host_service_account
Types de chiffrement pris en charge par MS-DS	msds_support_ncryptiontypes
Nom	nom
Classe d'objet	object_class
GUID de l'objet	object_guid
Autres objets connus	other_well_known_objects
Dernier mot de passe défini	pwd_last_set
ID de groupe primaire	primary_groupid
Nom SamAccount	sam_account_name
Type SamAccount	sam_account_type
Informations sur la liaison de service	service_binding_information
Nom de classe de service	service_class_name
Nom DNS du service	service_dns_name
Type de nom DNS du service	service_dns_name_type
Nom du principal du service	service_principal_name
Afficher uniquement dans la vue avancée	show_in_advanced_view_only
Source	source
Contrôle de compte utilisateur	user_account_control
USN modifié	usn_changed
USN créé	usn_created
Quand changé	when_changed

Connecteur du graphe de services pour AWS

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour AWS pour importer Amazon Web Services en toute sécurité des données (AWS) dans votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

L'intégration utilise AWS des technologies natives et AWS les meilleures pratiques de sécurité pour permettre aux équipes cloud de connecter les données dans leur ServiceNow flux de travail. Pour plus d'informations sur , Connecteur du graphe de services pour AWS consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS : introduction sur le ServiceNow Community site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge ServiceNow

- Xanadu
- Yokohama
- Zurich

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation de l'pour Connecteur du graphe de services différentes ServiceNow applications :

- Visibilité des ressources, des relations et de l'état dans le cloud en temps réel.
- Découverte approfondie d'applications pour les résultats ITAM ou SAM.
- Résultat en matière de gouvernance et de conformité.

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour AWS

Avant de commencer le processus de mise à niveau, effectuez les tâches suivantes :

- S'il existe des personnalisations, supprimez les enregistrements associés à la Connecteur du graphe de services pour AWS table Mises à jour du client [sys_update_xml]. Consultez Customer Updates table .
- Mettez à niveau toutes les dépendances.

Une fois que vous avez installé la dernière version du :Connecteur du graphe de services pour AWS

- Effectuez une importation complète des données à partir de votre AWS instance. Vérifiez que la valeur du champ **Utiliser la date et l'heure de la dernière exécution** est désactivée pour toutes les sources de AWS données de la table Source de données [sys_data_source].
- Téléchargez et réexécutez les AWS scripts. Consultez Configurer l'environnement AWS.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance AWS des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de AWS configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Remarque :
Si le champ **Date/heure de la dernière exécution** pour une source de AWS données dans la table Source de données [sys_data_source] est vide, le connecteur importe toutes les données initiales disponibles. Si le champ **Date/heure de la dernière exécution** inclut un horodatage, le connecteur importe les données incrémentielles qui ont été ajoutées depuis l'exécution précédente.

La table suivante répertorie l'ordre de calendrier d'importation, les sources de données et les calendriers d'importation du même nom, les tables intermédiaires, les tables cibles en tant que CMDB classes CI, le type d'exigence de calendrier d'importation et les dépendances de calendrier d'importation pour AWS.

Mappage de données pour AWS

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
1	SG-AWS-Organization	SG-AWS-Organisation [sn_aws_integ_sg_aws_organization]	Organisations dans le cloud
2	SG-AWS-Org-Units	SG-AWS-Org-Units [sn_aws_integ_sg_aws_org_units]	Unité organisationnelle AWS
3	SG-AWS-Service-Account	SG-AWS-Service-Account [sn_aws_integ_sg_aws_service_account]	Compte de services dans le cloud Organisations dans le cloud Valeur de clé
4	SG-AWS-Service-Account-Tags	SG-AWS-Service-Account-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_service_account_tags]	Compte de services dans le cloud Valeur de clé
5	SG-AWS-Org-Unit-Accounts	SG-AWS-Org-Unit-Accounts [sn_aws_integ_sg_aws_org_unit_accounts]	Compte de services dans le cloud

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
6	SG-AWS-Datacenters	SG-AWS-Datacenters [sn_aws_integ_sg_aws_datacenters]	Compte de services dans le cloud Centre de données AWS
7	SG-AWS-VPC	SG-AWS-VPC [sn_aws_integ_sg_aws_vpc]	Compte de services dans le cloud Réseau dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
8	SG-AWS-Subnets	SG-AWS-Sous-réseaux [sn_aws_integ_sg_aws_subnets]	Zone de disponibilité Réseau dans le cloud Sous-réseau dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
9	SG-AWS-Network-Interface	SG-AWS-Network-Interface [sn_aws_integ_sg_aws_network_interface]	Réseau dans le cloud Sous-réseau dans le cloud Interface réseau de gestion dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
			Attributs d'extension Service Graph AWS
10	SG-AWS-Sécurité-Group	SG-AWS-Security-Group [sn_aws_integ_sg_aws_security_group]	Réseau dans le cloud Groupe de sécurité de calcul Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
11	SG-AWS-Storage-Volume	SG-AWS-Stockage-Volume [sn_aws_integ_sg_aws_storage_volume]	Volume de stockage Instantané du volume de stockage Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
12	SG-AWS-Image-Private	SG-AWS-Image [sn_aws_integ_sg_aws_image]	Image
13	SG-AWS-Image-Id	SG-AWS-Image-ID [sn_aws_integ_sg_aws_image_id]	Image

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
14	SG-AWS-Hardware-Type	SG-AWS-Hardware-Type [sn_aws_integ_sg_aws_hardware_type]	Type de matériel Centre de données AWS
15	SG-AWS-EC2	SG-AWS-EC2 [sn_aws_integ_sg_aws_ec2]	Instance d'ordinateur virtuel Les CI suivants sont renseignés lors du remplissage du CI d'instance d'ordinateur virtuel : Serveur Point de terminaison de carte réseau virtuelle Mappage de stockage Point de terminaison de bloc Adresse IP Carte réseau Valeur de clé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
16	SG-AWS-ELB-V1	SG-AWS-ELB-V1 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v1]	Équilibreur de charge dans le cloud Groupe de sécurité de calcul Zone de disponibilité Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
17	SG-AWS-ELB-V2	SG-AWS-ELB-V2 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v2]	Équilibreur de charge dans le cloud Groupe de sécurité de calcul Zone de disponibilité Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
18	SG-AWS-RDS	SG-AWS-RDS [sn_aws_integ_sg_aws_rds]	Base de données dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
19	SG-AWS-API-Gateway	SG-AWS-API-GATEWAY [sn_aws_integ_sg_aws_api_gateway]	Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway] Centre de données AWS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
			Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
20	SG-AWS-Lambda	SG-AWS-Lambda [sn_aws_integ_sg_aws_lambda]	Fonction dans le cloud
21	SG-AWS-S3	SG-AWS-S3 [sn_aws_integ_sg_aws_s3]	Stockage d'objets dans le cloud
22	SG-AWS-DynamoDb	SG-AWS-DynamoDB [sn_aws_integ_sg_aws_dynamodb]	Table DynamoDB Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS
23	SG-AWS-Software-Inventory	SG-AWS-Software-Inventory [sn_aws_integ_sg_aws_software_inventory] SG-AWS-Software-Staging [sn_aws_integ_sg_aws_temp_software_staging]	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installe Packages logiciels Instance logicielle Serveur Lorsque l'application SAM est installe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
			Installation de logiciel Serveur
24	SG-AWS-Software-Remove	SG-AWS-Suppression des logiciels [sn_aws_integ_sg_aws_software_remove]	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
25	SG-AWS-SSM-SendCommand	SG-AWS-SSM-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]	Application Processus en cours [cmdb_running_process] Connexions TCP [cmdb_tcp]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
26	SG-AWS-Tags	Balises SG-AWS [sn_aws_integ_sg_aws_tags]	Table DynamoDB Équilibreur de charge dans le cloud Fonction dans le cloud Valeur de clé
27	SG-AWS-VM-Hw-Consolidation	SG-AWS-VM-Hw-Consolidation [sn_aws_integ_sg_aws_vm_hw_consolidation]	Instance d'ordinateur virtuel Serveur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
28	SG-AWS-EKS-Cluster	Grappe SG-AWS-EKS [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster]	Grappe Kubernetes Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
29	SG-AWS-EKS-Cluster-2	SG-AWS-EKS-Cluster-2 [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster_2]	Grappe Kubernetes Centre de données AWS Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph AWS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
30	SG-AWS-EKS-FULL	SG-AWS-EKS-FULL [sn_aws_integ_sg_aws_eks_full]	Grappe Kubernetes Serveur Espaces de noms Kubernetes Nœud Kubernetes Service Kubernetes Pod Kubernetes Conteneur Docker Image de Docker Volume Kubernetes Déploiement Kubernetes DaemonSet Kubernetes Kubernetes ReplicaSet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
31	SG-AWS-Generic-Resources	SG-AWS-Generic-Resources [sn_aws_integ_sg_aws_generic_resources]	Ressource dans le cloud Attributs d'extension Service Graph AWS
32	Grappe SG-AWS-Redshift	SG-AWS-Redshift-Cluster [sn_aws_integ_sg_aws_redshift_cluster]	Amazon Redshift
33	SG-AWS-Get-Inventory	SG-AWS-Get-Inventory [sn_aws_integ_sg_aws_get_inventory]	Serveur
34	SG-AWS-GenericTags	SG-AWS-GenericTags [sn_aws_integ_sg_aws_generictags]	Ressource dans le cloud Valeur de clé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI
Ratio	SG-AWS-SendCommand	SG-AWS-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]	Aucun **Remarque :** La source de données SG-AWS-SendCommand n'a pas de classes CI CMDB cibles. Cette source de données renseigne les données dans la table intermédiaire sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcomma mais les enregistrements d'importation ne sont pas transformés et les ensembles d'importations restent dans l'état En attente.
36	SG-AWS-SSM-GetS3Object	SG-AWS-SSM-GetS3Object [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_gets3object]	Serveur Processus en cours [cmdb_running_process] Connexions TCP [cmdb_tcp]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour AWS (suite)

Ordre	Nom (source de données ou calendrier d'importation)	Table intermédiaire	CMDB Classes CI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La source de données SG-AWS-Generic-Resources importe les données des ressources génériques qui ne sont pas suivies par d'autres sources de données. Le connecteur utilise la table Liste d'inclusion des ressources du Graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] pour différencier les types de ressources génériques des autres types de ressources pris en charge.

  Le connecteur renseigne d'abord toutes les ressources prises en charge dans la table Liste d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist]. Ces ressources, classées sous leurs types de ressources pris en charge respectifs, ont des sources de données spécifiques désignées pour l'ingestion dans le connecteur. Lorsque la source de données SG-AWS-Generic-Resources est exécutée et récupère les types de ressources non pris en charge, ils sont ajoutés à la table Liste d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] et classés comme génériques.

- Pour importer des ressources génériques globales telles qu'un utilisateur IAM et un groupe IAM, spécifiez une région AWS standard pour laquelle la configuration est activée et *`includeGlobalResourceTypes`* définie sur vrai en mettant à jour la valeur de la *`sn_aws_integ.global_generic_resource_region`* propriété système pour la source de données SG-AWS-Generic-Resources.

  Si un agrégateur est configuré et que la valeur n'est *`sn_aws_integ.global_generic_resource_region`* pas spécifiée, la région d'agrégateur est affectée comme valeur de cette propriété système pour l'importation de ressources génériques globales.

- Si le AWS service Systems Manager (SSM) n'est pas activé, le connecteur remplit les enregistrements du serveur dans la classe de serveur [cmdb_ci_server]. Si le AWS service SSM est activé, en fonction du type de plateforme obtenu via le service SSM, les enregistrements de serveur sont renseignés dans la classe Linux Server [cmdb_ci_linux_server] ou la classe Windows Server [cmdb_ci_win_server]. La classe Serveur [cmdb_ci_server] est la classe parente des classes Linux Server [cmdb_ci_linux_server] et Windows Server [cmdb_ci_win_server].
- Toutes les étiquettes associées à une AWS ressource sont ajoutées à la table Valeur de clé [cmdb_key_value].

  Remarque :
  Vous pouvez utiliser le CMDB Gestionnaire de données pour supprimer les données de balise des CI hors service dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value] en fonction de conditions telles que la durée de conservation et la source de découverte. Une tâche planifiée exécute la politique, qui peut être configurée pour s'exécuter en dehors des heures de pointe.

- Les informations de base sur une GCP ressource sont stockées dans la table Attributs d'extension Service Graph AWS [sn_aws_extension_attributes].
- À partir de la Connecteur du graphe de services pour AWS version 2.10.0, la source de données SG-AWS-Get-Inventory s'exécute avant la source de données SG-AWS-EC2 et crée un CI de serveur [cmdb_ci_server] avec le nom d'hôte mappé à l'attribut Nom, au lieu d'être mappé au nom de l'ordinateur virtuel.
- La source de données SG-AWS-GenericTags importe les données de balise uniquement pour les ressources génériques qui ont une clé ARN. Vous pouvez utiliser la table Attributs d'extension Service Graph AWS [sn_aws_extension_attributes] pour vérifier quelles ressources génériques ont une clé ARN.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de AWS, reportez-vous à la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour AWS et Types de ressources pris en charge AWS.

Lorsque vous exécutez le test de diagnostic, les données sont chargées dans les tables suivantes :

- Détails du diagnostic Service Graph AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_details]
- Résumé du diagnostic SG-AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary]
- Notes de résumés des diagnostics Service Graph AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary_notes]

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Les AWS données de configuration pour chaque connexion sont stockées dans la table Propriétés de l'application Service Graph AWS [sn_aws_integ_sg_aws_application_properties].

Pour plus d'informations sur la façon dont les informations CI sont extraites d'AWS, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS : spécifications fonctionnelles et CI sur le ServiceNow Community site.

Prise en charge de BYOL

L'utilisation de vos propres licences (BYOL) est le processus consistant à transférer des licences sur site précédemment achetées vers .Amazon AWS Cloud Le connecteur prend en charge le BYOL des CI d'image pour les serveurs Amazon AWS Cloud de base de données Oracle en remplissant la table Valeur de clé [cmdb_key_value] avec les informations de gestion des licences. Lorsque les informations de gestion des licences sont trouvées, la clé est définie sur `Windows_OS_License_Type_automatic` et la valeur de clé est définie sur `BYOL` dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value].

Pour prendre en charge BYOL, la *`sn_aws_integ.load_all_images`* propriété système est activée lors de l'extraction initiale pour importer les métadonnées de tous les CI d'image inclus dans la source de données SG-AWS-Image-ID. Après l'extraction initiale, la propriété est désactivée automatiquement. La source de données SG-AWS-Image-Id importe ensuite les métadonnées des CI d'image sans noms uniquement.

Gestion des CI mis hors service dans les composants EKS

Si les CI Amazon Elastic Kubernetes Services (EKS) sont supprimés dans les composants EKS tels que les pods, les services et les volumes, les entrées CI correspondantes sont automatiquement définies sur **Mis hors service** dans les classes CI suivantes CMDB :

Grappe Kubernetes, nœud Kubernetes, pod Kubernetes, service Kubernetes, DaemonSet Kubernetes Espace de noms Kubernetes, déploiement Kubernetes, conteneur Docker, volume Kubernetes

Prise en charge du VPC partagé et des sous-réseaux

Importez les relations de CI établies entre les clouds privés virtuels (VPC), les sous-réseaux et les interfaces réseau hébergés dans différents AWS comptes. Par exemple, un VPC dans un AWS compte peut être connecté à un sous-réseau dans le même compte, qui peut ensuite se relier à une interface réseau et à une machine virtuelle dans un autre AWS compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources supplémentaires

Consultez les articles suivants sur le ServiceNow Community site pour toute information supplémentaire sur la AWS mise en place :

- Connecteur du graphe de services pour AWS : introduction
- Comment configurer AWS Service Graph Connector ?
- Connecteur du graphe de services pour AWS : outil de diagnostic et résolution des problèmes
- Connecteur du graphe de services pour AWS : spécifications fonctionnelles et CI
- Découverte dans le cloud et Service Graph AWS

Contenu associé

Connecteurs du graphe de services

Activer la suppression optimisée des CI mis hors service dans AWS

Activer les performances optimisées de la source de données SG-AWS-SendCommand

Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses AWS

Gestion des erreurs d'utilisation de la mémoire pour Connecteur du graphe de services pour AWS

Gestion du cycle de vie des enregistrements dans Connecteur du graphe de services pour AWS

Processus de suppression d'enregistrement dans Connecteur du graphe de services pour AWS

Configurer l'environnement AWS pour le Connecteur du graphe de services pour AWS

Configurez votre Amazon Web Services environnement (AWS) pour importer des données à l'aide du Connecteur du graphe de services pour AWS.

Avant de commencer

Installez l'application Connecteur du graphe de services pour AWS (sn_aws_integ). Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : administrateur d'application

Procédure

1. En savoir plus sur le AWS Ressources utilisées par le connecteur.
   Familiarisez-vous avec les AWS concepts pour savoir comment est intégré AWSà Connecteur du graphe de services pour AWS .
2. Télécharger les AWS scripts.
   Téléchargez les AWS scripts inclus dans la configuration guidée du Connecteur du graphe de services pour AWS.
3. Passez en revue les exigences avant d'exécuter le AWS scripts.
   Remplissez les conditions préalables avant d'exécuter les AWS scripts.
4. Exécutez les scripts AWS.
   Exécutez les scripts fournis avec le Connecteur du graphe de services pour AWS pour configurer l'environnement AWS d'importation des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

AWS Ressources utilisées par le Connecteur du graphe de services pour AWS

Familiarisez-vous avec les AWS concepts pour savoir comment le Connecteur du graphe de services pour AWS est intégré à Amazon Web Services (AWS).

AWS Service de configuration et enregistreur de configuration

Important :
Le service AWS de configuration et l'enregistreur de AWS configuration sont requis pour configurer le connecteur.

Le service AWS Config surveille et enregistre les changements apportés à vos AWS configurations de ressources.

AWS L'enregistreur de configuration détecte les changements dans les configurations des ressources et capture ces changements en tant qu'éléments de configuration (CI). Le est requis pour configurer le connecteur. L'enregistreur de configuration permet d'enregistrer toutes les données matérielles dans AWS Config. Consultez Qu'est-ce qu'AWS Config ? sur le site de la AWS documentation.

Cela Connecteur du graphe de services pour AWS inclut le script `EnableAWSConfig.yml` pour activer le service AWS de configuration qui active à la place l'enregistreur de configuration. Consultez Exécution des scripts requis pour la configuration AWS.

Remarque :
Assurez-vous que le service AWS de configuration est activé pour tous les comptes et toutes les régions applicables AWS .

AWS Agrégateur Config

Important :
L'agrégateur AWS Config est facultatif pour configurer le connecteur.

L'agrégateur AWS Config collecte les données de configuration et de conformité AWS Config à partir des sources suivantes :

- Comptes et régions multiples
- Compte unique et régions multiples
- Une organisation dans AWS les organisations et tous les comptes au sein de l'organisation dont la AWS configuration est activée.

Les avantages d'utiliser un agrégateur AWS Config avec le sont les Connecteur du graphe de services pour AWS suivants :

- Obtient toutes les données à partir d'un seul emplacement.
- Obtient les mises à jour d'amorce (configurations de base de référence) et les mises à jour incrémentielles (nouvelles configurations ajoutées après la dernière mise à jour).
- Ne nécessite pas de boucle dans chaque compte et région.
- Accélère l'extraction des données.

En raison de ces avantages, envisagez d'utiliser l'agrégateur AWS Config pour extraire des données de plusieurs comptes ou de plusieurs régions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour détecter les ressources supprimées, le connecteur utilise l'API `config :ListDiscoveredResources` pour parcourir chaque AWS compte et chaque région et mettre à jour le CMDB CI en conséquence. Comme une plage de dates pour la sélection de ressources ne peut pas être spécifiée dans l'API `ListDiscoveredResources` , le connecteur peut effectuer plusieurs appels d'API pour collecter toutes les données susceptibles d'avoir un impact sur les performances du connecteur.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un agrégateur AWS Config , consultez Agrégation de données multi-régions multi-comptes et Configuration d'un agrégateur à l'aide de la console sur le site de documentation AWS .

AWS Gestionnaire des systèmes et AWS Inventaire du gestionnaire des systèmes

Important :
AWS Gestionnaire systèmeset AWS Inventaire gestionnaire des systèmes sont requis pour configurer la fonctionnalité de découverte approfondie.

AWS Systems Manager permet d'extraire les données du serveur, également appelées données de découverte approfondie, à partir des instances EC2 sur les comptes et régions AWS via les documents SSM. Les données de découverte approfondie comprennent le nom d'hôte, le numéro de série, les données du processeur, les données TCP et les informations de processus.

AWS L'inventaire Systems Manager importe les données logicielles installées sur les instances EC2. Le groupe de ressources Inventaire de AWS Systems Manager collecte des informations sur les instances EC2 et les applications logicielles qui y sont installées.

Assurez-vous que les éléments suivants sont configurés dans tous les AWS comptes :

- AWS L'agent Systems Manager (agent SSM) est installé sur toutes les instances EC2 gérées.
- Le rôle de profil d'instance IAM AmazonSSMForInstancesRole est associé en tant que profil d'instance sur les instances EC2.
- AWS L'inventaire Systems Manager est configuré dans chaque AWS région.
- Systems AWS Manager a accès aux instances EC2 gérées.

Remarque :
Par défaut, AWS Systems Manager n'est pas autorisé à effectuer des actions sur les instances EC2. Vous pouvez accorder l'accès en attachant le rôle de profil d'instance IAM AmazonSSMForInstancesRole à l'instance EC2. Reportez-vous à la section Configuration d'AWS Systems Manager sur le site de la AWS documentation.

Les avantages de l'utilisation de AWS Systems Manager et AWS de Systems Manager Inventory sont les suivants :

- AWS Systems Manager permet d'obtenir les données détaillées du serveur telles que le nom d'hôte, le numéro de série, les données du processeur, les données TCP et les informations de processus.
- AWS L'inventaire Systems Manager permet la classification des serveurs et l'obtention des données logicielles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Télécharger les AWS scripts

Téléchargez les AWS scripts inclus dans la configuration guidée du Connecteur du graphe de services pour AWS.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir installé l'application Connecteur du graphe de services pour AWS (sn_aws_integ). Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store.
- Assurez-vous d'avoir sélectionné le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application. Voir Sélecteur d'application.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteur du graphe de services pour AWS** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
3. Dans la section Configurer l'environnement AWS de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Démarrer**.
4. Pour la tâche Télécharger les scripts, sélectionnez **Configurer**.
5. Lorsque vous téléchargez tous les scripts sur votre ordinateur local, sélectionnez **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue Télécharger les scripts et revenir à la configuration guidée.
6. Définissez la tâche Télécharger les scripts comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Conditions préalables à l'exécution des scripts

Remplissez les conditions préalables avant d'exécuter les AWS scripts.

Important :
Assurez-vous d'avoir téléchargé les scripts disponibles dans le Connecteur du graphe de services pour AWS. Consultez Télécharger les AWS scripts.

Décidez des détails suivants à utiliser ultérieurement lors de l'exécution AWS des scripts :

- ServiceNow Rôle IAM
- ServiceNow Nom d'utilisateur IAM
- Compartiment S3 pour le ServiceNow Rôle IAM

Remarque :
Définissez une catégorie S3 uniquement lorsque vous utilisez des scripts de découverte approfondie.

Déterminer le rôle IAM ServiceNow

Déterminez le rôle IAM (Identity and Access Management) qui effectue des opérations en lecture seule dans les comptes membres pour extraire les éléments de configuration (CI) de l'environnement AWS .

Par défaut, le script `CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml` crée le rôle IAM SnowOrganizationAccountAccessRole. Vous pouvez utiliser le nom par défaut créé par le script ou créer un nouveau rôle IAM. Toutefois, lorsque requis en tant que paramètre d'entrée, vous devez saisir le même rôle IAM dans tous les scripts. Consultez Exécution des scripts requis pour la configuration AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déterminer le nom d'utilisateur ServiceNow IAM

Déterminez le nom de l'utilisateur IAM qui assume le ServiceNow rôle IAM dans les comptes membres.

Par défaut, le script `CreateServiceNowUser.yml` crée l'utilisateur IAM NOWSGCUser. Vous pouvez utiliser le nom par défaut créé par le script ou créer un nouvel utilisateur IAM. Toutefois, lorsque requis en tant que paramètre d'entrée, vous devez saisir le même nom d'utilisateur IAM dans tous les scripts. Consultez Exécution des scripts requis pour la configuration AWS.

Définir la catégorie S3 pour la découverte approfondie

Configurez une catégorie S3 avec des privilèges de lecture et de suppression pour le ServiceNow rôle IAM afin de stocker et de supprimer les réponses de l'API `SendCommand lors de` l'importation AWS de données.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'application

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une catégorie S3 pour l'application Connecteur du graphe de services pour AWS et permettez au ServiceNow rôle IAM d'accéder à cette catégorie dans l'organisation.

Remarque :
Utilisez une catégorie S3 uniquement lorsque vous souhaitez effectuer une découverte approfondie sur les instances EC2.

Procédure

1. Créez une catégorie S3 dans une région de AWS compte.
   Voir Création d'un compartiment sur le site de la AWS documentation.

   Remarque :
   La catégorie S3 doit avoir les paramètres d'autorisation suivants.

   Autorisations de catégorie S3 et leurs paramètres

Autorisation	Paramètre
Accès	Catégorie et objets non publics
S3 : bloquer l'accès public	Bloquer l'accès public aux catégories et objets S3

   Pour plus d'informations, consultez Blocage de l'accès public S3 sur le site de documentationAWS.

2. Ajouter une politique de catégorie.

   Consultez Politiques de catégorie sur le site de la AWS documentation.

   Pour accéder à la catégorie S3 que vous avez créée à l'étape 1, sa politique de catégorie doit autoriser le rôle de profil d'instance IAM attaché aux instances EC2 gérées. Vous pouvez soit créer une politique de catégorie, soit accorder l'accès à votre AWS compte membre dans la liste de contrôle d'accès à la catégorie (ACL). Le compte membre doit inclure les instances EC2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'ajout d'un AWS compte membre à la catégorie ACL permet à tous les utilisateurs et rôles du compte membre d'accéder à la catégorie S3.

Reportez-vous à l'exemple de code suivant lors de l'ajout d'une politique de catégorie.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": "arn:aws:iam::AWS-ACCOUNT:role/INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME"
         },
         "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
         ],
         "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
      }
   ]
}
```

Où

- *SOURCE-AWS-ACCOUNT* est l'ID de AWS compte du compte membre qui inclut les instances EC2.
- *INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME* est le profil d'instance IAM qui est attaché aux instances EC2.

  Par défaut, le script *AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml* crée le rôle de profil d'instance IAM AmazonSSMForInstancesRole et associe le rôle à la politique de catégorie AmazonSSMManagedInstanceCore. Consultez Exécution des scripts requis pour la configuration AWS.

- *DOC-EXAMPLE-BUCKET* est le nom de la catégorie S3.

L'exemple de politique de compartiment suivant montre les éléments d'effet, de principal, d'action et de ressource. La politique autorise AmazonSSMRoleForInstances, un rôle de profil d'instance IAM dans un compte avec les autorisations ID 123456789000, s3 :GetObject, s3 :PutObject et s3 :PutObjectAcl S3 sur le compartiment myS3Bucket .

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": [
               "arn:aws:iam::123456789000:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789001:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789002:role/AmazonSSMRoleForInstances",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "arn:aws:iam::123456789003:role/AmazonSSMRoleForInstances",
                "arn:aws:iam::123456789004:role/AmazonSSMRoleForInstances"
            ]
        },
        "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
        ],
        "Resource": "arn:aws:s3:::myS3Bucket/*"
    }
  ]
}
```

3. Joignez des autorisations IAM au rôle de profil d'instance pour les instances EC2 afin de publier les réponses de l'API *SendCommand* dans la catégorie S3 que vous avez créée à l'étape 1.
   Consultez Utilisation de profils d'instance et Attacher un rôle IAM à une instance sur le site de la AWS documentation.

   Le rôle de profil d'instance IAM attaché aux instances EC2 gérées doit disposer des autorisations `S3 :GetObject`, `s3 :PutObject` et `s3 :PutObjectAcl` S3 pour autoriser l'accès à la catégorie S3, comme indiqué dans l'exemple de politique suivant.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
    "Sid": "PublishTerminalOutputToS3",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
          "s3:PutObject",
          "s3:GetObject",
          "s3:PutObjectAcl"
      ],
      "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
    }
  ]
}
```

   Où *DOC-EXAMPLE-BUCKET* est le nom de la catégorie S3.

> **Remarque :**
> Assurez-vous d'ajouter le suffixe `/*` à la fin du nom de la catégorie pour permettre la création de fichiers sous le nom de la catégorie.

Exécution des scripts requis pour la configuration AWS

Vous devez exécuter les scripts fournis avec le Connecteur du graphe de services pour AWS pour configurer l'environnement AWS d'importation des données.

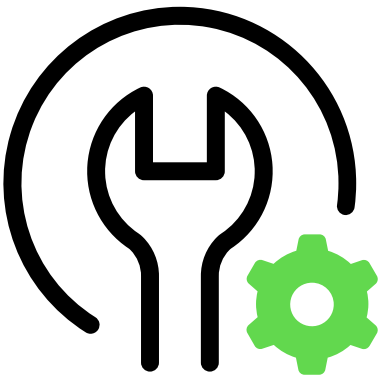
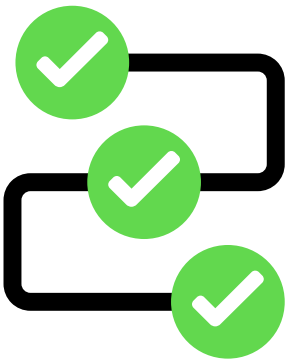
> **Important :**
> Avant d'exécuter un AWS script, assurez-vous d'avoir rempli les conditions préalables. Consultez Conditions préalables à l'exécution des scripts.

Les AWS scripts fournis avec le connecteur configurent AWS les ressources pour importer les données des éléments de configuration (CI) dans le CMDB. Pour en savoir plus, consultez AWS Ressources utilisées par le Connecteur du graphe de services pour AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En fonction des exigences de l'environnement AWS , les scripts fournis avec le Connecteur du graphe de services pour AWS sont classés comme décrit dans le tableau suivant.

Scripts de base	Scripts de découverte approfondie	Amazon Scripts EKS
		
Scripts pour configurer l'environnement AWS afin d'importer des données à l'aide du connecteur.	Scripts pour la configuration de la découverte approfondie sur Amazon les instances Elastic Compute Cloud (Amazon EC2).	Scripts pour la Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) configuration des grappes.

Scripts de base

Utilisez les scripts de base pour configurer l'environnement AWS d'importation de données à l'aide du Connecteur du graphe de services pour AWS.

Le tableau suivant décrit les scripts de base AWS disponibles avec le connecteur, les paramètres d'entrée entrés lors de l'exécution d'un script, les conditions d'exécution des scripts et les résultats de l'exécution des scripts.

Détails de script de base

Script	Paramètres d'entrée
EnableAWSConfig.yml	Aucun
CreateServiceNowUser.yml	**SNUserName** Nom de l'utilisateur ServiceNow IAM a été créé dans le cadre de la configura Consultez Conditions préalables à l'exécution des scripts. Valeur par défaut : NOWSGCUs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de script de base (suite)

Script	Paramètres d'entrée
	MbrActRoleName Nom du rôle IAM qui a été créé dans l ServiceNow cadre de la configuration. Consultez Conditions préalables à l'exécution des scripts. Valeur par défaut : SnowOrganizationAccountAccess
CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml	**ACNNBR** ID du compte de gestion lorsque ServiceNow l'utilisateur IAM se trouv dans un compte de gestion Ou ID de compte de membre désig lorsque l'utilisateur ServiceNow IAM se trouve dans un compte membre désigné. **Catégorie S3** Amazon Nom de la catégorie S3 pour obtenir la sortie SendCommand . **ServiceNowUserName** Nom de l'utilisateur ServiceNow IAM a été créé dans le cadre de la configura Consultez Conditions préalables à l'exécution des scripts. Valeur par défaut : NOWSGCUs
SnowDesignatedAccountAccessRoleInManagementAccount.yml	**MEMBRE ACTNBR** ID du compte membre où ServiceNow l'utilisateur IAM a été créé.
AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole.yml	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de script de base (suite)

Script	Paramètres d'entrée
AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationRole.yml	Aucun

Traduction automatique

Scripts de découverte approfondie

Utilisez les scripts de découverte approfondie pour configurer la découverte approfondie sur Amazon les instances EC2.

Remarque :
Exécutez les scripts de découverte approfondie uniquement lorsque vous souhaitez effectuer une découverte approfondie sur les instances EC2.

La table suivante décrit les scripts de découverte approfondie , les paramètres d'entrée entrés lors de l'exécution d'un script, les conditions d'exécution des scripts et les résultats de l'exécution des scripts.

Détails du script de découverte approfondie

Script	Paramètres d'entrée	Condition d'exécution	Résultat
AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml	**Catégorie S3** Nom de la catégorie S3 qui collecte les détails à partir des	Exécutez le script dans tous les AWS comptes en créant un ensemble de piles CloudFormation	Crée le rôle de profil d'instance IAM AmazonSSMForInstances à joindre aux instances E

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du script de découverte approfondie (suite)

Script	Paramètres d'entrée	Condition d'exécution	Résultat
	instances EC2. Consultez Conditions préalables à l'exécution des scripts.	dans le compte de gestion. Consultez Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	
SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml	Aucun	Exécutez le script dans tous les AWS comptes et toutes les AWS régions en créant un StackSet CloudFormation dans le compte de gestion. AWS Les administrateurs doivent mettre à jour les documents SSM et vérifier que les instances EC2 peuvent exécuter les commandes pertinentes pour une intégration appropriée. Consultez Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	Crée des documents AWS Systems Manager (SSM) pour extraire des données de découverte approfondie à partir d'une Linux instance EC2. Récupère les détails de version pour les applications middleware, y compris le serveur HTTP Apache, le serveur Nginx, le serveur Apache Tomcat et l'instance MySQL.
SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml	Aucun	Exécutez le script dans tous les AWS comptes et toutes les AWS régions en créant	Crée des AWS documents SSM pour extraire des données de découverte approfondie à partir d'une Windows instance EC2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du script de découverte approfondie (suite)

Script	Paramètres d'entrée	Condition d'exécution	Résultat
		un StackSet CloudFormation dans le compte de gestion. Consultez Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	

Amazon Scripts EKS

Utilisez les scripts Amazon EKS pour configurer Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) les grappes.

Remarque :
Exécutez les scripts Amazon EKS uniquement lorsque le service EKS pour Kubernetes les Amazon grappes est requis.

Le tableau suivant décrit les scripts Amazon EKS , les conditions d'exécution des scripts et les résultats de leur exécution.

Détails Amazon du script EKS

Script	Condition d'exécution	Résultat
SG-AWS-RunKubeCtlEKSNamesShellScript.yml	Exécutez le script dans tous les AWS comptes et AWS les régions où se trouvent les hôtes bastions EC2 en créant un ensemble de piles CloudFormation dans le compte de gestion. Consultez Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	Crée un AWS document SSM pour détecter les grappes EKS associées aux hôtes bastions EC2. **Remarque :** Un AWS administrateur cloud peut mettre à jour le document SSM dans sa AWS configuration.
SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml	Exécutez le script dans tous les AWS comptes et AWS les régions où se trouvent les hôtes bastions EC2 en créant un ensemble de piles CloudFormation dans le compte de gestion.	Crée un AWS document SSM pour extraire les CI liés aux Kubernetes composants, tels que les pods, les services et les déploiements, à partir des grappes EKS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails Amazon du script EKS (suite)

Script	Condition d'exécution	Résultat
	Consultez Créer un ensemble de piles sur le site de la AWS documentation.	**Remarque :** Un AWS administrateur cloud peut mettre à jour le document SSM dans sa AWS configuration.

Configurer Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour AWS des AWS données dans le CMDB

Avant de commencer

- Installez Connecteur du graphe de services pour AWS la version 2.7.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .
- Vérifiez que vous avez rempli les conditions préalables à la configuration AWS. Consultez Configurer l'environnement AWS.

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Tableau de bord, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de AWS connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Remplissez les conditions préalables à la configuration de l'environnement AWS .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Configurez la configuration de base dans l'environnement AWS requise pour importer des données à l'aide du connecteur.

i. À l'étape Conditions **préalables** du playbook, sélectionnez l'activité Télécharger les **scripts de base** .

ii. Exécutez les scripts pour configurer l'environnement AWS .

Pour plus d'informations sur l'exécution de scripts, reportez-vous à la section Scripts de base.

iii. Cochez la case **J'ai lu les instructions et exécuté le script en conséquence** pour confirmer que vous avez exécuté les scripts.

iv. Sélectionnez **Continuer**.

b. Configurez la découverte approfondie sur les instances Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2).

Remarque :
Effectuez cette étape uniquement pour effectuer une découverte approfondie sur les instances EC2. Sinon, sélectionnez **Ignorer**.

i. À l'étape Conditions préalables du playbook, sélectionnez l'activité **Télécharger lesscripts de découverte approfondie** .

ii. Exécutez les scripts pour configurer les Amazon instances EC2 pour une découverte approfondie.

Pour plus d'informations sur l'exécution de scripts, reportez-vous à la section Scripts de découverte approfondie.

iii. Sélectionnez **Continuer**.

c. Configurez les grappes Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS).

Remarque :
Effectuez cette étape uniquement lorsque le service Amazon EKS pour les grappes Kubernetes est requis. Sinon, sélectionnez **Ignorer**.

i. Dans l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité Télécharger les **scripts Amazon EKS** .

ii. Exécutez les scripts pour configurer les grappes Amazon EKS.

Pour plus d'informations sur l'exécution de scripts, reportez-vous à la section Amazon Scripts EKS.

iii. Sélectionnez **Continuer**.

7. Terminez la configuration du connecteur pour l'importation des données.

a. Créez et testez la connexion.

i. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

ii. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de AWS connexion. Par exemple, `SG_AWS_CredentialAlias_Org`.
ID de clé d'accès	ID de clé d'accès de l'utilisateur IAM qui est autorisé à interagir avec les ressources AWS.
Clé d'accès secrète	Clé d'accès secrète qui correspond à l'ID de clé d'accès requis pour authentifier la connexion de manière sécurisée.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. **Remarque :** L'utilisation d'un serveur MID est facultative.
Sélection de MID	Nom du serveur MID utilisé par le connecteur. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

iii. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

iv. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

b. Définissez les propriétés de configuration de la connexion pour accéder aux AWS ressources.

i. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

ii. Dans la section Détails de l'organisation, renseignez les détails de l'organisation, y compris l'identificateur de compte, le nom et la description de l'organisation AWS .

iii. Dans la section Détails du compte S3, renseignez les détails.

Détails du compte S3

Champ	Description
ID du compte S3	Identificateur numérique du AWS compte qui héberge la catégorie Service de Amazon stockage simple (Amazon S3).
Nom de catégorie S3	Nom de la Amazon catégorie S3 qui collecte les détails à partir des Amazon instances EC2.
Région S3	Région où se trouve la Amazon catégorie S3.

iv. Dans le champ **Régions AWS** de la section Supposer le nom du rôle AWS et STS, entrez les AWS régions pour collecter les données CI.

Par défaut, Connecteur du graphe de services pour AWS s'exécute dans toutes les AWS régions pour collecter les données CI.

Vous pouvez entrer AWS des régions spécifiques pour accélérer le processus d'importation de données CI. Par exemple, `us-east1`, `us-east-2`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous mettez à jour la valeur du champ **Régions AWS** ultérieurement, effacez la valeur du champ **Date/heure de la dernière exécution** dans toutes les sources de données associées à Connecteur du graphe de services pour AWS pour importer un nouvel ensemble de données.

v. Dans le champ Nom **d'endossement du rôle STS** des régions AWS et de la section Nom du rôle d'endossement STS, saisissez le nom du rôle AWS Identity and Access Management (IAM).

Le nom du rôle AWS IAM est obtenu par l'utilisateur ServiceNow en appelant l'API `AssumeRole` proposée par le AWS service de jeton de sécurité (STS). L'API `AssumeRole` renvoie un ensemble d'informations d'identification de sécurité temporaires permettant à l'utilisateur ServiceNow d'accéder aux AWS ressources.

Remarque :
Saisissez le nom du rôle IAM, mais ne fixez pas de préfixe ARN dans le nom. Si vous laissez ce champ vide, la valeur de ce champ est automatiquement définie sur **SnowOrganizationAccountAccessRole**, qui est le nom de rôle IAM par défaut pour l'utilisateur ServiceNow .

vi. Dans la section Détails du document SSM SendCommand, entrez le nom du document qui définit les actions exécutées par Systems AWS Manager (SSM) sur une instance EC2 basée sur Amazon Linux ou une instance EC2 basée sur Amazon Windows dans leurs champs respectifs.

vii. Dans le champ **ID du compte de gestion** de la section ID de compte de gestion et ID de compte autonome, saisissez l'ID du compte de gestion de l'organisation.AWS

Saisissez une valeur pour ce champ lorsque l'utilisateur ServiceNow a été créé dans un AWS compte membre.

Le compte appelle l'API `ListAccounts` associée à l'organisation AWS pour collecter des informations de CI à partir de tous les comptes. Pour plus d'informations, consultez ListAccounts sur le site de documentation AWS .

viii. Dans le champ **ID de compte autonome** de la section ID de compte de gestion et ID de compte autonome, saisissez l'ID d'un compte membre dans l'organisation AWS .

Remarque :
Lors de la spécification d'un compte autonome, les données liées à l'organisation telles que le nom de l'organisation, les unités d'organisation, l'ID AWS d'organisation et les comptes de service ne sont pas importées. Pour importer les données complètes ultérieurement, effacez toute valeur mentionnée dans le champ **ID de compte autonome** . Consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS : configuration autonome [KB1642159] dans la base de Now Support connaissances.

ix. Dans la section Détails de l'agrégateur AWS Config, saisissez les détails du AWS compte pour le type de ressource d'agrégateur.

Détails de l'agrégateur de configuration AWS

Champ	Description
Compte de l'agrégateur de configuration	AWS compte dans lequel le type de ressource d'agrégateur dans le AWS service de configuration a été configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Saisissez une valeur dans ce champ lorsque vous utilisez un AWS agrégateur Config.
Nom de l'agrégateur de configuration	Nom du type de ressource d'agrégateur. Ce champ n'est disponible que lorsque vous saisissez une valeur dans le champ **Compte d'agrégateur Config** .
Région de l'agrégateur de configuration	Région où réside le type de ressource d'agrégateur. Ce champ n'est disponible que lorsque vous saisissez une valeur dans le champ **Compte d'agrégateur Config** .

x. Dans la section Configuration de la rotation de clé AWS, saisissez les détails du processus de rotation de clés.

Configuration de la rotation de clé AWS

Champ	Description
Lancer la rotation des clés AWS	Option permettant d'activer le processus de rotation des clés.
Date de rotation de la clé AWS	Date de rotation des clés. Définissez la valeur de la date de rotation de clé requise pour la première exécution. Pour les exécutions suivantes, ce champ est automatiquement défini sur la date de rotation. Ce champ n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Rotation des clés AWS** .
Période de rotation de la clé AWS (en jours)	Période de rotation de clés en jours. Ce champ n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Rotation des clés AWS** .
État de rotation de la clé AWS	Message d'état d'une rotation de clés indiquant si la rotation a été réussie ou échouée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le message d'état de rotation des clés. Ce champ n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Rotation des clés AWS** . Si l'état de rotation est un échec, une notification par e-mail est déclenchée, si elle est configurée.
Comptes de messagerie pour la réception des notifications d'erreur	Liste séparée par des virgules des adresses de destinataires qui reçoivent des notifications concernant les erreurs de rotation de AWS clés.
Groupes de comptes de messagerie pour la réception des notifications d'erreur	Liste séparée par des virgules ServiceNow des groupes qui reçoivent des notifications concernant les AWS erreurs de rotation de clés.

xi. Cochez la case **Est gov Cloud** dans la section Configuration de Gov Cloud pour indiquer que la configuration de la connexion est pour GovCloud AWS .

xii. Dans la section Détails du document SSM EKS SendCommand, saisissez les détails du AWS document SSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du document SSM EKS SendCommand

Champ	Description
Document de noms de grappes EKS	Nom du AWS document SSM pour détecter les grappes EKS associées aux hôtes bastions EC2.
Document de script du shell EKS	Nom du document SSM permettant d'extraire AWS les CI liés aux composants Kubernetes, tels que les pods, les services et les déploiements, à partir des grappes EKS.

xiii. Sélectionnez **Enregistrer les propriétés**.

xiv. Sélectionnez **Continuer**.

c. Configurez les ressources EC2 requises pour Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) importer des données de grappe EKS.

Remarque :
Effectuez cette étape uniquement lorsque des ressources EC2 sont nécessaires. Sinon, sélectionnez **Ignorer** pour l'activité **Configurer les ressources EC2 EKS** .

Une ressource EC2 EKS est un hôte bastion qui dispose d'un accès réseau aux grappes EKS. Les clusters EKS ne sont pas directement accessibles au connecteur. Par conséquent, vous devez fournir les détails de la ressource EC2 EKS . Pour l'importation de données de grappe EKS, le connecteur utilise la commande SSM Send sur les ressources EC2 EKS pour exécuter les commandes kubectl à distance.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir configuré votre AWS environnement pour l'intégration EKS. Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS - Intégration Amazon EKS [KB1437138] dans la base de Now Support connaissances.

i. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer les ressources EC2 EKS** .

ii. Sur la page Configurer les ressources EC2 EKS, sélectionnez **Nouveau**.

iii. Renseignez les champs de la fenêtre Configurer les ressources EC2 EKS qui s'affiche.

Configurer les champs de ressources EC2 EKS

Champ	Description
ID de ressource EC2 EKS	Identificateur de la ressource EC2 EKS.
Région EC2	Région AWS où se trouve la ressource EC2 EKS .
Compte EC2	Nom d'utilisateur affecté au compte de ressource EC2 EKS .
Alias de connexion	Alias de connexion associé à l'environnement installé et configuré à l'étape AWS7.a.ii.
Connexion	Nom de connexion associé à l'environnement installé et configuré dans l'étape AWS7.a.ii.
Actif	Option permettant d'activer la ressource EC2 EKS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

v. Répétez les étapes de 7.c.ii à pour ajouter d'autres 7.c.iv ressources EC2 EKS.

vi. Sélectionnez **Continuer**.

d. Exécutez l'outil de AWS diagnostic avant d'exécuter une tâche d'importation planifiée pour identifier tous les problèmes dans la configuration de l'environnement AWS .

i. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Exécuter des tests de diagnostic** .

ii. Sur la page Exécuter le test de diagnostic, sélectionnez une option permettant d'exclure les résultats des tests correspondants du résumé du diagnostic.

Ignorer les tests de configuration SSM

Exclut les données d'inventaire de logiciels des résultats récapitulatifs en n'appelant pas l'API `GetInventory` . Sélectionnez cette option lorsque vous avez choisi de désabonner ou de ne pas avoir configuré la configuration pour SSM.

Ignorer les tests de découverte approfondie SSM

Exclut les données de découverte approfondie des résultats récapitulatifs. Sélectionnez cette option lorsque vous avez choisi d'annuler ou de configurer la configuration de la découverte approfondie SSM.

Ignorer les tests de configuration EKS

Exclut les données EKS des résultats récapitulatifs en n'exécutant pas les commandes kubectl.

Remarque :
Cette case à cocher n'apparaît que lorsque vous avez configuré les ressources EC2 dans l'activité **Configurer les ressources EC2 EKS** .

iii. Sélectionnez **Exécuter le test de diagnostic** et attendez que le test se termine.

iv. Passez en revue le résumé du diagnostic, les résultats des accès à l'API et les journaux de validation des autorisations IAM.

v. Lorsque les résultats du test sont positifs, sélectionnez **Continuer**.

e. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

i. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

ii. Développez l'importation de données planifiée parente dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation **SG-AWS-Organization** .

iii. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

v. Sélectionnez **Continuer**.

f. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la configuration** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour AWS

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour AWS

Types de ressources pris en charge AWS

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour AWS

Fonctionnalités supplémentaires dans le Connecteur du graphe de services pour AWS

Configurer Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide de la configuration guidée

Configurez l'environnement et les travaux planifiés pour extraire AWS les AWS données dans le CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension Découverte Core (com.snc.discovery.core), qui est automatiquement installé par Découverte.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous d'avoir rempli les conditions préalables à la configuration d'AWS. Consultez Configurer l'environnement AWS.

Remarque :
Lors de la mise à niveau à partir d'une version antérieure, assurez-vous d'avoir mis à jour les documents SSM et les autorisations IAM dans votre AWS instance.

- Pour mettre à jour les documents SSM, exécutez les scripts SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml, SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml et SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml .
- Pour mettre à jour les autorisations IAM affectées au rôle SnowOrganizationAccountAccessRole, exécutez le script CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les instructions de configuration **de Connecteur du graphe de services pour AWS** , consultez les articles suivants :

- Connecteur du graphe de services pour AWS : instructions de configuration [KB1220597] article de la base de Now Support connaissances.
- Connecteur du graphe de services pour AWS : introduction sur le site de la ServiceNow communauté.
- SGC-AWS : fonctionnalités de la version 2.0 sur le site de la ServiceNow communauté.

Si vous mettez à niveau le connecteur, effectuez les tâches suivantes avant le processus de mise à niveau :

- S'il existe des personnalisations, supprimez les enregistrements associés à la Connecteur du graphe de services pour AWS table Mises à jour du client [sys_update_xml]. Consultez Customer Updates table .
- Mettez à niveau toutes les dépendances.

Une fois que vous avez installé la dernière version du :Connecteur du graphe de services pour AWS

- Effectuez une importation complète des données à partir de votre AWS instance. Vérifiez que la valeur du champ **Utiliser la date et l'heure de la dernière exécution** est désactivée pour toutes les sources de AWS données de la table Source de données [sys_data_source].
- Téléchargez et réexécutez les AWS scripts. Consultez Configurer l'environnement AWS.

Procédure

1. Assurez-vous d'avoir sélectionné le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **AWS** > **Configuration**.
3. Configurer l'environnement AWS.

Remarque :
Pour la tâche Télécharger les scripts, sélectionnez **Configurer** pour télécharger les scripts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez téléchargé les scripts et configuré l'environnement AWS , définissez les tâches Télécharger les scripts et Instructions de configuration AWS comme terminées.

4. Configurez les informations d'identification de l'authentification pour authentifier les demandes envoyées aux AWS API.

   a. Configurez vos AWS informations d'identification.

      i. Pour la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Démarrer**.

      ii. Pour la tâche Configurer les informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

      iii. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour l'authentification.

      SG-AWS-Credentials-Org est le nom de l'alias d'informations d'identification par défaut. Vous pouvez ajouter plusieurs AWS instances. Toutefois, ne modifiez pas l'alias de connexion par défaut.

      iv. Entrez l'ID de clé d'accès et la clé d'accès secrète dans les champs **ID de clé d'accès** et **Clé d'accès secrète** respectivement.

      Les AWS clés d'accès sont des informations d'identification à long terme pour l'utilisateur IAM et comprennent deux parties : un ID de clé d'accès et une clé d'accès secrète. Vous devez utiliser ensemble l'ID de clé d'accès et la clé d'accès secrète pour authentifier les demandes.

      v. Revenez à la page Configurer la tâche de connexion en sélectionnant l'icône de retour (<).

      vi. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   b. Testez la connexion d'API AWS pour importer des données à partir de l'application AWS .

      i. Pour la tâche Tester la connexion dans la section Configurer la connexion , sélectionnez **Configurer**.

      ii. Sélectionnez le lien connexe **Test de la connexion** .

      iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à la configuration guidée.

      iv. Définissez la tâche Tester la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   c. Mettez à jour les propriétés de configuration requises pour une AWS instance.

      i. Pour la tâche Mettre à jour les propriétés de configuration de l'instance , sélectionnez **Configurer**.

      ii. Dans le formulaire Propriétés de configuration SG-AWS qui s'ouvre dans un nouvel onglet, examinez et modifiez les champs.

Formulaire Propriétés de configuration SG-AWS

Champ	Description
Détails de la connexion	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Alias de connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de AWS connexion. Par exemple, SG_AWS_CredentialAlias_Org. Vous pouvez ajouter plusieurs AWS instances. Cependant, ne modifiez pas le nom de l'alias de connexion par défaut SG_AWS_CredentialAlias_Org.
Détails de l'organisation	
Compte d'organisation	Identificateur numérique de compte de l'organisation AWS .
Nom de l'organisation	Nom de l'organisation AWS .
Description de l'organisation	Description de l'organisation AWS .
Régions AWS	
Régions	AWS Régions dans lesquelles collecter les données CI. Par défaut, Connecteur du graphe de services pour AWS s'exécute dans toutes les AWS régions pour collecter les données CI. Vous pouvez entrer AWS des régions spécifiques pour accélérer le processus d'importation de données CI. Par exemple, us-east1, us-east-2. Si ce champ est laissé vide, le Connecteur du graphe de services pour AWS extrait les ressources de toutes les AWS régions. Toutefois, pour les régions AWS GovCloud, ne laissez pas le champ **Régions** vide. Les régions AWS GovCloud prises en charge sont us-gov-east-1 et us-gov-west-1. Si vous mettez à jour la valeur du champ **Régions** ultérieurement, effacez la valeur du champ **Date/heure de la dernière exécution** dans toutes les sources de données associées au Connecteur du graphe de services pour AWS importer un nouvel ensemble de données.
STS Supposer le nom de rôle	
Rôle STS	Nom du rôle AWS Identity and Access Management (IAM) obtenu par l'utilisateur ServiceNow en appelant l'API *AssumeRole* proposée par le AWS service de jeton de sécurité (STS). L'API *AssumeRole* renvoie un ensemble d'informations d'identification de sécurité temporaires permettant à l'utilisateur ServiceNow d'accéder aux AWS ressources. **Remarque :** Saisissez le nom du rôle IAM, mais ne fixez pas de préfixe ARN dans le nom. Si vous laissez ce champ vide, la valeur de ce champ est automatiquement définie sur **SnowOrganizationAccountAccessRole**, qui est le nom de rôle IAM par défaut pour l'utilisateur ServiceNow .
Détails du compte S3	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID du compte S3	Identificateur numérique du AWS compte qui héberge la catégorie Service de Amazon stockage simple (Amazon S3).
Nom de la catégorie S3	Nom de la Amazon catégorie S3 qui collecte les détails à partir des Amazon instances EC2.
Région S3	Région où se trouve la Amazon catégorie S3.
Détails du document SSM SendCommand	
Nom Linux de la commande SSM Send	Nom du document qui définit les actions exécutées par AWS Systems Manager (SSM) sur une instance EC2 basée sur Amazon Linux.
Nom Windows de la commande SSM Send	Nom du document qui définit les actions exécutées par le AWS SSM sur une instance EC2 basée sur Amazon Windows.
ID du compte de gestion	
ID du compte de gestion	Compte de gestion dans l'organisation AWS . Le compte appelle l'API `ListAccounts` associée à l'organisation AWS pour collecter des informations de CI à partir de tous les comptes. Pour plus d'informations, consultez ListAccounts sur le site de documentation AWS . Saisissez une valeur pour ce champ lorsque l'utilisateur ServiceNow a été créé dans un AWS compte membre.
Détails de l'ID de compte autonome	
ID de compte autonome	ID d'un compte membre dans l'organisation AWS . **Remarque :** Lors de la spécification d'un compte autonome, les données liées à l'organisation AWS, telles que le nom de l'organisation, les unités d'organisation, l'ID d'organisation et les comptes de service, ne sont pas importées. Si vous souhaitez importer les données complètes ultérieurement, effacez toute valeur mentionnée dans le champ **ID de compte autonome** . Consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS : configuration autonome [KB1642159] dans la base de Now Support connaissances.
Détails de l'agrégateur AWS Config	
Compte d'agrégateur Config	AWS compte dans lequel le type de ressource d'agrégateur dans le AWS service de configuration a été configuré. Saisissez une valeur dans ce champ lorsque vous utilisez un AWS agrégateur Config.
Nom de l'agrégateur Config	Nom du type de ressource d'agrégateur. Ce champ n'est disponible que lorsque vous saisissez une valeur dans le champ **Compte d'agrégateur de configuration** .
Région de l'agrégateur Config	Région où réside le type de ressource d'agrégateur. Ce champ n'est disponible que lorsque vous saisissez une valeur dans le champ **Compte d'agrégateur de configuration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Configuration de la rotation de clé AWS	
Lancer la rotation des clés AWS	Option permettant d'activer le processus de rotation des clés.
Date de rotation de la clé AWS	Date de rotation des clés. Définissez la valeur de la date de rotation de clé requise pour la première exécution. Pour les exécutions suivantes, ce champ est automatiquement défini sur la date de rotation. Ce champ n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Rotation des clés AWS** .
Période de rotation de la clé AWS (en jours)	Période de rotation de clés en jours. Ce champ n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Rotation des clés AWS** .
État de rotation de la clé AWS	Message d'état d'une rotation de clés indiquant si la rotation a été réussie ou échouée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le message d'état de rotation des clés. Ce champ n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Rotation des clés AWS** . Si l'état de rotation est un échec, une notification par e-mail est déclenchée, si elle est configurée.
Comptes de messagerie pour la réception des notifications d'erreur	Liste séparée par des virgules des adresses de destinataires qui reçoivent des notifications concernant les erreurs de rotation de AWS clés.
Groupes de comptes de messagerie pour la réception des notifications d'erreur	Liste séparée par des virgules ServiceNow des groupes qui reçoivent des notifications concernant les AWS erreurs de rotation de clés.
Configuration de Gov Cloud	
Est Gov Cloud	Option permettant d'indiquer que la configuration de la connexion est pour AWS GovCloud.
Détails du document SSM EKS SendCommand	
Document de noms de grappes EKS	Nom du AWS document SSM pour détecter les grappes EKS associées aux hôtes bastions EC2.
Document de script du shell EKS	Nom du document SSM permettant d'extraire AWS les CI liés aux composants Kubernetes, tels que les pods, les services et les déploiements, à partir des grappes EKS.

iii. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Fermer** pour fermer l'onglet et revenir à l'onglet Configuration guidée.

iv. Définissez les propriétés de configuration de mise à jour de la tâche d'instance comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Configurez les ressources EC2 requises pour Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) importer des données de grappe EKS.
   Une ressource EC2 EKS est un hôte bastion qui dispose d'un accès réseau aux grappes EKS. Les clusters EKS ne sont pas directement accessibles au connecteur. Par conséquent, vous devez fournir les détails de la ressource EC2 EKS . Pour l'importation de données de grappe EKS, le connecteur utilise la commande SSM Send sur les ressources EC2 EKS pour exécuter les commandes kubectl à distance.

   Remarque :
   Assurez-vous d'avoir configuré votre AWS environnement pour l'intégration EKS. Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS - Intégration Amazon EKS [KB1437138] dans la base de Now Support connaissances.

   a. Pour la section Configurer les détails des ressources EKS de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Pour la tâche Saisir les détails des ressources EC2 EKS , sélectionnez **Configurer**.

   c. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

SG-AWS-EKS-EC2-Formulaire de ressource

Champ	Description
ID de ressource EC2 EKS	Identificateur de la ressource EC2 EKS.
Compte EC2	Nom d'utilisateur affecté au compte de ressource EC2 EKS .
Région EC2	Région AWS où se trouve la ressource EC2 EKS .
Actif	Option permettant d'activer la ressource EC2 EKS. **Remarque :** Définissez la valeur sur faux, si vous n'utilisez pas la ressource de ressource EC2 EKS .
Connexion	Alias de connexion associé à l'environnement installé et configuré à l'étape AWS4.a.

   d. Sélectionnez **Soumettre** pour revenir à la configuration guidée.

   e. Répétez les étapes de 5.b à 5.d pour ajouter plusieurs ressources EC2 EKS.
   Toutes les ressources EC2 EKS sont ajoutées à la table SG-AWS-EKS-Master [sn_aws_integ_sg_aws_eks_master].

   f. Définissez la tâche Saisir les détails des ressources EC2 EKS à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Exécutez l'outil de AWS diagnostic avant d'exécuter une tâche d'importation planifiée pour identifier tous les problèmes dans la configuration de l'environnement AWS .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour la section Outil de diagnostic AWS du graphe de services de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Outil de diagnostic AWS Setup , sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez l'ID d'organisation dans le champ de texte.

d. Sélectionnez **Exécuter le test de diagnostic**.

Conseil :
Sélectionnez l'une des options suivantes pour exclure les résultats des tests correspondants du résumé du diagnostic :

Ignorer les tests de configuration SSM

Exclut les données d'inventaire de logiciels des résultats récapitulatifs en n'appelant pas l'API `GetInventory` . Sélectionnez cette option lorsque vous avez choisi de désabonner ou de ne pas avoir configuré la configuration pour SSM.

Ignorer les tests de découverte approfondie SSM

Exclut les données de découverte approfondie des résultats récapitulatifs. Sélectionnez cette option lorsque vous avez choisi d'annuler ou de configurer la configuration de la découverte approfondie SSM.

Ignorer les tests de configuration EKS

Exclut les données EKS des résultats récapitulatifs en n'exécutant pas les commandes kubectl. Sélectionnez cette option lorsque vous vous êtes désabonné ou que vous n'avez pas configuré l'intégration EKS.

e. **Facultatif :** Affichez uniquement les résultats des tests de grappe EKS en sélectionnant **Afficher les détails du test EKS**.

f. **Facultatif :** Prévisualisez les résultats de l'outil de diagnostic précédent en sélectionnant **Charger les résultats DT**, en sélectionnant un ID de diagnostic, puis en sélectionnant **Charger les résultats**.

g. Lorsque vous avez terminé d'examiner les résultats du résumé du diagnostic, sélectionnez le bouton de retour de votre navigateur pour revenir à la configuration guidée.

h. Définissez la tâche de l'outil de diagnostic de configuration AWS comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

7. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application AWS .

a. Dans la section Configurer les tâches d'importation planifiée de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer la tâche planifiée , sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Répétez les étapes 7.c pour chaque tâche planifiée d'importation 7.e de données.

g. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à la page de configuration guidée.

h. Configurez la tâche de tâche planifiée à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

8. **Facultatif :** Ajouter plusieurs AWS instances.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour AWS , sélectionnez **Démarrer**.

b. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source] afin de créer des sources de données pour la nouvelle instance.

i. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

iii. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à la configuration guidée.

v. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application.

vi. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Mettez à jour l'accès aux tâches d'importation planifiées.

i. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

iii. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à l'onglet Configuration guidée.

v. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

vi. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application.

d. Effacez le cache des tables Source de données [sys_data_source] et Importations de données planifiées [scheduled_import_set] pour activer la création d'une source de données pour la nouvelle connexion dans le Connecteur du graphe de services pour AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iv. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

v. Définissez la tâche des tables Effacer le cache de la source de données et Importations de données planifiées sur terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

vi. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour AWS** à l'aide du sélecteur d'application.

e. Créez un alias d'informations d'identification pour la nouvelle AWS connexion dans Connecteur du graphe de services pour AWS.

i. Pour la tâche Créer un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification qui s'ouvre dans un nouvel onglet, renseignez les détails de la connexion.

iii. Sélectionnez **Soumettre** , fermez l'onglet et revenez à l'onglet Configuration guidée.

iv. Définissez la tâche Créer un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Créez des informations d'identification pour le nouvel AWS alias d'informations d'identification.

i. Pour la tâche Créer un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page Connexions du Studio de workflow, sélectionnez Ajouter une **connexion**.

iii. Dans la fenêtre Créer une connexion, renseignez le nom de connexion, la clé d'accès et les détails de la clé secrète.

iv. Sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Fermez le Studio de workflow et revenez à l'onglet Configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Créer un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. Mettez à jour les propriétés de la nouvelle instance en Connecteur du graphe de services pour AWS sélectionnant **Configurer** pour l'environnement Configurer AWS pour la nouvelle tâche d'instance .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, suivez l'étape 4.c décrite précédemment pour configurer les propriétés de la AWS connexion disponible par défaut.

Lorsque vous avez terminé de mettre à jour les propriétés, définissez l'environnement Configurer AWS pour que la nouvelle tâche d'instance se termine en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

h. Saisissez les détails des ressources EC2 EKS en sélectionnant **Configurer** pour la tâche Mettre à jour les détails des ressources EKS .
Pour plus d'informations, suivez l'étape 5 décrite précédemment pour configurer les détails des ressources EC2 EKS pour la AWS connexion disponible par défaut.

Lorsque vous avez terminé de mettre à jour les propriétés, définissez la tâche Mettre à jour les détails des ressources EKS comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. Configurez les importations planifiées pour la nouvelle instance AWS.

i. Pour la tâche Configurer les importations planifiées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la liste Importations de données planifiées qui s'ouvre dans un nouvel onglet, sélectionnez l'organisation de l'instance AWS que vous souhaitez configurer.

iii. Sélectionnez l'importation de données planifiée que vous souhaitez activer.

iv. Dans le formulaire Importation de données planifiée, modifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Répétez les étapes 8.i.iii pour chaque tâche planifiée d'importation 8.i.v de données.

vii. Fermez l'onglet de la liste d'importations de données planifiées et revenez à l'onglet Configuration guidée.

viii. Définissez la tâche Configurer les importations planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Information associée

Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses AWS

Gestion des erreurs d'utilisation de la mémoire pour Connecteur du graphe de services pour AWS

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour AWS

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .AWS Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]

Les attributs suivants de la table Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Port(s) TCP	tcp_port
État de la disponibilité de la grappe	cluster_availability_status
État de l'installation	install_status
Zone de disponibilité	availability_zone
Nom de domaine complet	fqdn
Nombre de nœuds	node_count
Type de nœud	node_type
Statut opérationnel	operational_status
Date de début	start_date
ID VPC	vpc_id

Relations créées pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]	Référence	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Application [cmdb_ci_appl]

Les attributs suivants de la table d'application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Version	version
Port(s) TCP	tcp_port
Processus en cours	running_process
Paramètres clés du processus en cours	running_process_key_parameters
Nom	nom
Commande du processus en cours	running_process_command

Relation créée pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Serveur [cmdb_ci_server]

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relations créées pour la zone de disponibilité

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	region
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour le Centre de données AWS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availablity_zone]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]

Les attributs suivants de la table Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
ID parent de l'unité organisationnelle	org_unit_parent_id
ID organisationnel	aws_org_id
ID de la racine	root_id

Relation créée pour l'unité organisationnelle AWS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]	Contains::Contained by	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]

Les attributs suivants de la table Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants de la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Port(s) TCP	tcp_port
Sauvegardes automatisées	automated_backup
Catégorie	catégorie
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État
Type	type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version	version

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Taille du code	code_size
CodeSha256	codesha256
Dernière modification de la fonction	function_last_modified
État de l'installation	install_status
Langue	language
Statut opérationnel	operational_status
Version	version

Relations créées pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]

Les attributs suivants de la table Cloud Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour Cloud Gateway

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]

Les attributs suivants de la table Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Fournisseur	fournisseur
Cœurs	cores
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Go de stockage local	local_storage_gb
Mo de mémoire	memory_mb
Statut opérationnel	operational_status
vCPUs	vcpus
Zone	zone

Relations créées pour le type de matériel cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image]

Les attributs suivants de la table Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
Environnement	environnement
Système d'exploitation de l'invité	guest_os
Image source	image_source
Type d'image	image_type
Fournisseur	fournisseur
Type d'équipement racine	root_device_type

Relations créées pour l'image dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image]	Référence	Valeur de clé

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
ID de zone hébergée canonique	canonical_hosted_zone_id
Nom de zone hébergée canonique	canonical_hosted_zone_name
Nom DNS	dns_name
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Contains::Contained by	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants de la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP publique	public_ip
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
DNS privé	private_dns
IP privée	private_ip
DNS publique	public_dns
État	État
Élément de configuration	cmdb_ci

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Use End Point To::Use End Point From	Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants de la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
CIDR	cidr
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Les attributs suivants de la table Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type d'accès ACL	acl_access_type
Fournisseur de cloud	cloud_provider
Date de création	creation_date
Type de chiffrement	encryption_type
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
Type d'accès à la politique	policy_access_type
Nom de service	service_name

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le stockage d'objets dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Les attributs suivants de la table Organisations cloud [cmdb_ci_cloud_org] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
E-mail principal	master_email
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
ID de la racine	root_id

Relations créées pour les organisations dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]

Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]

Les attributs suivants de la table Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
Type de ressource	resource_type
État	État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la ressource dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
E-mail du compte	account_email
État de l'installation	install_status
Est un compte de gestion	is_master_account
Statut opérationnel	operational_status
Compte parent	parent_account
Type de centre de données	datacenter_type
Informations d'identification de découverte	discovery_credentials
ID de compte	account_id
Identifiant d'objet	object_id
ID d'organisation	organization_id

Relations créées pour le compte de services dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants de la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Nombre d'adresses IP disponibles	available_ip_count
CIDR	cidr

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relations créées pour le sous-réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status

Relations créées pour la table Groupe de sécurité de calcul

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants de la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID du conteneur	container_id
ID de l'image	image_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut	état

Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Les attributs suivants de la table Image Docker [cmdb_ci_docker_image] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de l'image	image_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status

Relation créée pour l'image de Docker

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]	Instantiates::Instantiated by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]

Les attributs suivants de la table Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Fournisseur de cloud	cloud_provider
Date de création	creation_date
Chiffrement	chiffrement
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
Unités de lecture	read_units
Nom de service	service_name
Unités d'écriture	write_units

Relations créées pour la table DynamoDB

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la table DynamoDB (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Cœurs	cores
État de l'installation	install_status
Go de stockage local	local_storage_gb
Mo de mémoire	memory_mb
Statut opérationnel	operational_status
vCPUs	vcpus

Remarque :
Si la propriété est définie sur `vrai`, les *`sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data center`* données de type de matériel sont renseignées dans la table Type de matériel pour le cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]. Si cette propriété est définie sur `faux`, les données de type de matériel sont renseignées dans la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]. Avant de configurer la *`sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data center`* propriété, les données de type de matériel existantes doivent être nettoyées. Pour obtenir des instructions, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour AWS : migration vers un nouveau modèle de type de matériel [KB1705233] dans la base de Now Support connaissances.

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants de la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Description	short_description
Environnement	environnement
Système d'exploitation de l'invité	guest_os
Image source	image_source
Type d'image	image_type
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
Type d'équipement racine	root_device_type

Relations créées pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Valeur de clé

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Carte réseau	carte réseau
Adresse IP	ip_address
Nom	nom
État opérationnel	operational_status

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	Valeur

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de la ressource de grappe	cluster_resource_id
Adresse IP	ip_address
Nom	name
Port	port
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Espace de noms	espace de noms
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Managed by::Manages	Serveur [cmdb_ci_server]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Les attributs suivants de la table DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
SelfLink	self_link

Relation créée pour DaemonSet Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Les attributs suivants de la table de déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
Répliques disponibles	available_replicas
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
SelfLink	self_link

Relation créée pour le déploiement Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur : Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Espace de noms	espace de noms
Statut opérationnel	operational_status

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Statut opérationnel	operational_status
Version de la ressource	resource_version

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Les attributs suivants de la table ReplicaSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
SelfLink	self_link

Relations créées pour Kubernetes ReplicaSet

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants de la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Statut opérationnel	operational_status
Sélecteur	sélecteur

Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Les attributs suivants de la table du volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Chemin de montage	mount_path
Nom	nom
ID de volume	volume_id
État de l'installation	install_status
Espace de noms	espace de noms

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut opérationnel	operational_status

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Adresse MAC	mac_address
Élément de configuration	cmdb_ci
Nom	nom
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server], Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] ou Serveur Windows [cmdb_ci_win_server]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table du serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Source de données
Nom	nom	SG-AWS-SSM-GetS3Object SG-AWS-Get-Inventory (si le AWS service SSM est activé) SG-AWS-EC2 (si le AWS service SSM n'est pas activé)
Classe	sys_class_name	SG-AWS-Software-Inventory (si le AWS service SSM est activé)
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count	SG-AWS-SSM-GetS3Object

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Source de données
Thread principal de processeur	cpu_core_thread	SG-AWS-SSM-GetS3Object
Nombre de processeurs	cpu_count	SG-AWS-SSM-GetS3Object
Nom du processeur	cpu_name	SG-AWS-SSM-GetS3Object
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer	SG-AWS-SSM-GetS3Object
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed	SG-AWS-SSM-GetS3Object
Type du processeur	cpu_type	SG-AWS-SSM-GetS3Object
Espace disque (Go)	disk_space	SG-AWS-SSM-GetS3Object SG-AWS-EC2
Domaine DNS	dns_domain	SG-AWS-EC2
Nom de domaine complet	fqdn	SG-AWS-EC2
Nom d'hôte	host_name	SG-AWS-SSM-GetS3Object
État de l'installation	install_status	SG-AWS-EC2
Est virtuel	virtuel	SG-AWS-EC2
ID de modèle	model_id	SG-AWS-SSM-GetS3Object
Identifiant d'objet	object_id	SG-AWS-EC2
Système d'exploitation	système d'exploitation	SG-AWS-EC2 SG-AWS-Software-Inventory
Statut opérationnel	operational_status	SG-AWS-EC2
Version de SE	os_version	SG-AWS-Software-Inventory
RAM (Mo)	ram	SG-AWS-SSM-GetS3Object SG-AWS-EC2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Source de données
Numéro de série	serial_number	SG-AWS-SSM-GetS3Object

Remarque :

- Si le AWS service Systems Manager (SSM) n'est pas activé, le connecteur remplit les enregistrements du serveur dans la classe de serveur [cmdb_ci_server]. Si le AWS service SSM est activé, en fonction du type de plateforme obtenu via le service SSM, les enregistrements de serveur sont renseignés dans la classe Linux Server [cmdb_ci_linux_server] ou la classe Windows Server [cmdb_ci_win_server]. La classe Serveur [cmdb_ci_server] est la classe parente des classes Linux Server [cmdb_ci_linux_server] et Windows Server [cmdb_ci_win_server].
- Si le AWS service SSM est activé, le *name* champ est renseigné par la source de données SG-AWS-Get-Inventory, et le *sys_class_name* champ est renseigné par la source de données SG-AWS-Software-Inventory. Si le AWS service SSM n'est pas activé, le *name* champ est renseigné par la source de données SG-AWS-EC2 et le *sys_class_name* champ n'est pas renseigné.

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Source de découverte	discovery_source
Nom	name
Version	version
Fabricant	fabricant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lors de l'installation de l'application SAM :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom complet	display_name
Éditeur	éditeur
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Installé le	installed_on
Date d'installation	install_date

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]

Les attributs suivants de la table Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Hôte	hôte
État de l'installation	install_status
Type de mappage	mapping_type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Point de montage	mount_point
Statut opérationnel	operational_status

Relation créée pour le mappage de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]	Use End Point To::Use End Point From	Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Les attributs suivants de la table des volumes de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
ID de volume	volume_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Taille	taille
Taille (octets)	size_bytes
État	État
Type de stockage	storage_type

Relations créées pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Les attributs suivants de la table Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut opérationnel	operational_status

Relation créée pour l'instantané du volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Processeurs	cpus
Disques	disks
Taille des disques (Go)	disks_size
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Mémoire (Mo)	mémoire
Moniteur	monitor
Cartes réseau	cartes réseau
Statut opérationnel	operational_status
ID de groupe d'emplacements	placement_group_id
État	État
ID d'instance du VM	vm_inst_id

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Located in::Houses	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Les attributs suivants de la table Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Tests de démarrage rapide pour Connecteur du graphe de services pour AWS

Vérifiez que Connecteur du graphe de services pour AWS fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

DANGER :
Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

SG-AWS : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour AWS

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

Test	Description	Version
Passerelle SG-AWS API	Validez l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans Cloud Gateway.	Utah

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-AWS : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour AWS

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
SG-AWS DynamoDB	Validez l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table DynamoDB.	Utah
SG-AWS EC2	Charge les données dans la CMDB, telles que tous les CI dépendants comme les organisations, les comptes de services, les réseaux, les sous-réseaux et les interfaces réseau, après lesquelles les données fictives pour SG-AWS-EC2 sont préparées.	Utah
Grappe SG-AWS EKS	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Grappe Kubernetes.	Utah
SG-AWS ELB V1	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans l'équilibreur de charge dans le cloud.	Utah
SG-AWS ELB V2	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans l'équilibreur de charge dans le cloud.	Utah
SG-AWS ressource générique	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Ressources cloud.	Utah
SG-AWS Type de matériel	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Type de matériel.	Utah
SG-AWS ID de l'image	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Image.	Utah
SG-AWS Image privée	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Image.	Utah
SG-AWS Lambda	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Fonction dans le cloud.	Utah
SG-AWS Interface réseau	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Interface réseau de gestion dans le cloud.	Utah
SG-AWS Organisation	Teste les mappages RTE pour l'ingestion de CI dans la table Organisation dans le cloud.	Utah

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-AWS : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour AWS

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
SG-AWS RDS	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Base de données dans le cloud.	Utah
SG-AWS S3	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Stockage d'objets dans le cloud.	Utah
SG-AWS Groupe de sécurité	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans la table Groupe de sécurité de calcul.	Utah
SG-AWS Compte de service	Teste les mappages RTE pour l'ingestion de CI dans la table Compte de services dans le cloud.	Utah
SG-AWS Inventaire logiciel	Valide l'ingestion des données logicielles et la classification des enregistrements CI dans la table Serveur. Il teste si le serveur est classifié comme Linux ou Windows.	Utah
SG-AWS Suppression de logiciel	Valide la suppression des données logicielles de la table cmdb_software_instance ou cmdb_sam_sw_install.	Utah
SG-AWS Volume de stockage	Charge les données d'importation fictives pour le volume de stockage dans la table intermédiaire pertinente. Valide si les champs sont renseignés comme prévu dans les tables cmdb_ci_storage_volume, cmdb_ci_storage_vol_snapshot et sn_aws_extension_attributes et si les relations appropriées ont été créées entre les CI insérés.	Utah
SG-AWS SSM SendCommand	Valide l'ingestion de plusieurs enregistrements CI dans les tables Connexion TCP et Exécution du processus. Met à jour les enregistrements de la table Serveur.	Utah
SG-AWS Sous-réseaux	Valide l'ingestion de plusieurs CI dans la table Sous-réseau dans le cloud.	Utah
SG-AWS Consolidation matérielle de VM	Valide la mise à jour de plusieurs enregistrements CI dans la table	Utah

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-AWS : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour AWS
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
	Instance et serveur d'ordinateur virtuel.	
SG-AWS VPC	Teste les mappages RTE associés à la source de données SG-AWS VPC. Il charge les ensembles de données à importer pour les VPC, les centres de données, le compte de service et les organisations. Valide que l'ajout des CI à la table cmdb_ci_network, le remplissage des champs avec la valeur attendue et la vérification des relations appropriées via la table cmdb_rel_ci.	Utah

Information associée

Tests de démarrage rapide

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour AWS

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour AWS une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour AWS fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une AWS connexion

Accédez aux détails d'une AWS connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour AWS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **AWS** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités supplémentaires dans le Connecteur du graphe de services pour AWS

Utilisez les fonctionnalités supplémentaires disponibles dans le Connecteur du graphe de services pour AWS pour maximiser son utilisation pour l'importation de données.

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles dans :Connecteur du graphe de services pour AWS

Activation de la suppression optimisée des CI mis hors service dans AWS

Activez la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété système pour la suppression optimisée des éléments de configuration (CI) mis hors service lors AWS de l'importation delta des données.

Activation de l'optimisation SG-AWS-SendCommand Performance de la source de données

Lors de l'utilisation de la source de données SG-AWS-Software-Inventory, activez la *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* propriété système pour optimiser les performances des sources de et des sources de données SG-AWS-SSM-GetS3Object.

Gestion des échecs d'importation pour les grandes AWS ressources

Gérer l'échec de la source de données lors de l'importation de ressources à partir de AWS.

Gestion des erreurs d'utilisation de la mémoire pour Connecteur du graphe de services pour AWS

Évitez les erreurs d'utilisation de la mémoire lors de l'importation Connecteur du graphe de services pour AWS d'un grand nombre de CI à partir d'une AWS instance.

Configuration de la taille de la partition avec le chargement parallèle activé

Optimisez les performances des LES sources de données SG-AWS-Image-Private, SG-AWS-Tags, SG-AWS-SendCommand et AWS-SSM-GetS3Object en configurant le paramètre de taille de partition dans la *aws_account_partition_size* propriété de connexion.

Désactiver le chargement parallèle pour Connecteur du graphe de services pour AWS les sources de données

Désactivez le chargement parallèle pour des sources de données spécifiques dans le Connecteur du graphe de services pour AWS.

Gestion de la suppression parallèle de CI dans Connecteur du graphe de services pour AWS

Optimisez les performances lors de l'utilisation de en Connecteur du graphe de services pour AWS activant la suppression parallèle de CI.

Activer le mappage pour image de système d'exploitation dans le cloud dans AWS

Activez le mappage des données Image du système d'exploitation AWS dans le cloud vers la table Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image].

Activer la suppression optimisée des CI mis hors service dans AWS

Activez la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété système pour la suppression optimisée des éléments de configuration (CI) mis hors service lors AWS de l'importation delta des données.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'API *ListDiscoveredResources* est utilisée par lots de 20 pour vérifier les données de ressources supprimées, car il n'y a pas d'autre API AWS qui fournit des deltas de ressources supprimées. Cette action a un impact négatif sur les performances, en particulier avec un grand nombre de ressources, car la majorité du temps est consacrée aux appels d'API.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque votre AWS instance a un grand nombre de CI à importer, vous pouvez activer la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété pour accélérer le temps d'importation. La propriété permet de supprimer toutes les classes CI mises hors service avec une logique améliorée. Dans cette approche de suppression optimisée, une extraction complète est effectuée. Sans dépendre des appels d'API AWS , le CI supprimé est déterminé en comparant les ressources importées de la dernière exécution avec les ressources importées lors de l'exécution actuelle. Par défaut, la valeur de la propriété est définie sur faux.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété uniquement lorsque vous avez la configuration de l'agrégateur AWS Config.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* propriété.
2. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer les performances optimisées de la source de données SG-AWS-SendCommand

Lorsque la source de données SG-AWS-Software-Inventory est utilisée, activez la *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* propriété système pour optimiser les performances des sources de SG-AWS-SendCommand et SG-AWS-SSM-GetS3Object.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sources de données SG-AWS-SendCommand et SG-AWS-SSM-GetS3Object utilise les appels d'API *SSM GetInventory* pour importer des données logicielles, ce qui a un impact sur les performances. Pour améliorer les performances des sources de et SG-AWS-SSM-GetS3Object, envisagez d'exploiter la source de données SG-AWS-Software-Inventory en activant la *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* propriété système. Cette optimisation ignore un nombre important d'appels d'API *SSM GetInventory*, améliorant ainsi les performances des sources de données SG-AWS-SendCommand des sources de données SG-AWS-SendCommand et SG-AWS-SSM-GetS3Object. Toutefois, la les sources de données SG-AWS-SendCommand et SG-AWS-SSM-GetS3Object importe des données à partir des mêmes serveurs que ceux configurés pour la source de données SG-AWS-Software-Inventory.

Par défaut, cette *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* propriété est définie sur false. Pour améliorer les performances des sources de et des sources de données SG-AWS-SSM-GetS3Object, définissez la *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* propriété sur vrai.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* propriété.
2. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses AWS

Gérer l'échec de la source de données lors de l'importation de ressources à partir de AWS.

Lors de l'importation de ressources volumineuses AWS , les sources de données de peuvent Connecteur du graphe de services pour AWS échouer en raison d'une réponse REST directe dépassant la limite de 1 024 Mo. Pour plus d'informations, consultez REST step .

Vous pouvez enregistrer la réponse en tant que pièce jointe pour gérer l'erreur de limitation de taille de la réponse REST dans le Connecteur du graphe de services pour AWS.

Enregistrer la réponse en tant que pièce jointe

Avec la fonctionnalité d'enregistrement de la réponse en tant que pièce jointe, la réponse de chaque source de données est temporairement stockée sous forme de pièce jointe et, une fois la réponse lue, la pièce jointe est supprimée automatiquement. La fonctionnalité d'enregistrement de la réponse en tant que pièce jointe est activée par défaut et est déclenchée par la `sn_aws_integ.save_payload_as_attachment` propriété système.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez désactiver la fonctionnalité d'enregistrement de la réponse en tant que pièce jointe en définissant la `sn_aws_integ.save_payload_as_attachment` propriété sur false. Lorsque la fonctionnalité est désactivée et que la taille de réponse est dans la limite, les sources de données s'exécutent normalement.

Gestion des erreurs d'utilisation de la mémoire pour Connecteur du graphe de services pour AWS

Vous pouvez utiliser l'include de script SgAwsApplicationProperties pour éviter les erreurs d'utilisation de la mémoire lors de l'importation d'un grand nombre d'éléments de configuration (CI) à partir d'une AWS instance via le fichier Connecteur du graphe de services pour AWS.

En effectuant plusieurs appels de base de données pour ingérer AWS des données par lots plus petits, l'include de script SgAwsApplicationProperties évite la surcharge du moteur de transformation robuste (RTE) et réduit l'utilisation de la mémoire. Toutefois, pour que l'include de script fonctionne correctement, vérifiez que AWS l'agrégateur Config est activé sur votre AWS instance.

Pour accéder à l'include de script, accédez à **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Includes de script**, puis recherchez et sélectionnez SgAwsApplicationProperties. Pour plus d'informations, consultez Script includes .

Dans l'include de script SgAwsApplicationProperties , vous pouvez modifier les fonctions décrites dans le tableau suivant pour résoudre les erreurs d'utilisation de la mémoire.

Fonctions d'include de script SgAwsApplicationProperties

Fonction	Implémentation
Activez plusieurs appels de base de données pour importer les AWS données de configuration.	Définissez la valeur de la fonction `isConfigDbLoadEnabled` sur vrai. Pour que la fonction fonctionne correctement, vérifiez que AWS l'agrégateur Config est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions d'include de script SgAwsApplicationProperties (suite)

Fonction	Implémentation
	Remarque : L'activation `de isConfigDbLoadEnabled` peut avoir un impact sur le temps de chargement du jeu d'importation, car plusieurs appels de base de données sont effectués au lieu d'un seul appel de base de données. L'activation de la fonction `isConfigDbLoadEnabled` résout l'erreur d'utilisation de la mémoire pour les sources de données suivantes : • SG-AWS-API-Gateway • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-EC2 • SG-AWS-EKS-Cluster • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2 • SG-AWS-Generic-Resources • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-Network-Interface • SG-AWS-RDS • SG-AWS-S3 • SG-AWS-Sécurité-Group • SG-AWS-Storage-Volume • SG-AWS-Subnets • SG-AWS-VPC
Activez plusieurs appels de base de données pour importer les données liées aux balises à partir de votre AWS compte de service.	Définissez la valeur de la fonction `isConfigTagsDbLoadEnabled` sur `vrai`. Pour que la fonction fonctionne correctement, vérifiez que AWS l'agrégateur Config et la fonction `isConfigDbLoadEnabled` sont activés. L'activation de la fonction `isConfigTagsDbLoadEnabled` permet à AWS l'agrégateur Config de réduire le temps de chargement des données liées aux balises dans les sources de données suivantes : • SG-AWS-Lambda • SG-AWS-DynamoDb • SG-AWS-ELB-V1 • SG-AWS-ELB-V2

Définir la taille de la partition pour les comptes activés AWS pour le chargement parallèle

Lors de l'utilisation des sources de données SG-AWS-Image-Private, SG-AWS-Tags, SG-AWS-SendCommand et AWS-SSM-GetS3Object , vous pouvez optimiser leurs performances en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

définissant la taille de la partition dans la propriété de *aws_account_partition_size* connexion.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de chargement parallèle est disponible pour les sources de données SG-AWS-Image-Private, SG-AWS-Tags, SG-AWS-SendCommand et AWS-SSM-GetS3Object à partir de la *Washington DC* version Patch 5. Cette fonctionnalité détermine le nombre de comptes qui peuvent être exécutés en tant que tâches parallèles pour récupérer les données d'éléments de AWS configuration (CI). La taille de la partition détermine le nombre de AWS comptes qu'un seul thread parallèle évalue pour la récupération de données. Par exemple, si vous définissez la *aws_account_partition_size* propriété sur 5 et qu'il y a 25 AWS comptes, l'application génère 5 tâches parallèles pendant le chargement des données.

Remarque :
Si la propriété n'est pas configurée, la fonction de calcul de la *aws_account_partition_size* taille de la partition de l'application détermine automatiquement la taille de la partition pour le chargement parallèle lors de l'exécution Éléments communs d'intégration pour CMDB . Consultez Calcul de la taille de la partition pour le chargement parallèle dans Éléments communs d'intégration pour CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **AWS** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, sélectionnez **aws_account_partition_size**.
4. Dans le champ **Valeur** , entrez une valeur numérique supérieure à 0 pour la taille de la partition.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Désactiver le chargement parallèle pour Connecteur du graphe de services pour AWS les sources de données

Vous pouvez désactiver le chargement parallèle pour des sources de données spécifiques dans le Connecteur du graphe de services pour AWS.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **AWS** > **Sources de données**.
2. Dans la liste des sources de données, ouvrez la source de données pour laquelle vous souhaitez désactiver le chargement parallèle.
3. Décochez la case **Activer le chargement parallèle** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de la suppression parallèle de CI dans Connecteur du graphe de services pour AWS

La suppression parallèle d'éléments de configuration (CI) dans optimise Connecteur du graphe de services pour AWS les performances.

La fonctionnalité de suppression parallèle est disponible pour les sources de données suivantes à partir du correctif 5 de Washington DC après l'activation du module d'extension de travail parallèle :

- SG-AWS-API-Gateway
- SG-AWS-DynamoDb
- SG-AWS-EC2
- SG-AWS-ELB-V1
- SG-AWS-ELB-V2
- SG-AWS-Generic-Resources
- SG-AWS-Lambda
- SG-AWS-Network-Interface
- SG-AWS-RDS
- SG-AWS-S3
- SG-AWS-Sécurité-Group
- SG-AWS-Storage-Volume
- SG-AWS-Subnets
- SG-AWS-VPC

Remarque :
Si vous avez effectué une mise à niveau vers Connecteur du graphe de services pour AWS la version 2.9.1 avant l'activation du module d'extension de travail parallèle, vous devez exécuter le script SGC - Parallel Loading Fix pour activer la suppression parallèle.

Plusieurs tâches sont créées pour supprimer les CI en fonction du nombre de comptes dans votre configuration. Vous pouvez modifier le nombre de tâches créées en définissant la taille de la partition dans la propriété de *aws_account_partition_size* connexion. Consultez Définir la taille de la partition pour les comptes activés AWS pour le chargement parallèle.

Remarque :
Une seule tâche est créée pour importer les CI nouveaux et mis à jour.

Activer le mappage pour image de système d'exploitation dans le cloud dans AWS

Activez la propriété système pour ajouter des *sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image* données Image de système d'exploitation cloud à la table Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image] au lieu d'ajouter les données à la table Image [cmdb_ci_os_template].

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Connecteur du graphe de services pour AWS les versions 2.9.1 et antérieures, les données Image du système d'exploitation cloud ont été ajoutées à la table Image [cmdb_ci_os_template]. Plusieurs enregistrements ont été créés pour la même image, car la table Image [cmdb_ci_os_template] est une classe dépendante. À partir de la Connecteur du graphe de services pour AWS version 2.10.0, les données d'image de système d'exploitation dans le cloud sont ajoutées à la table Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image], qui est une classe indépendante, lorsque la *sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image* propriété système est activée.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image* propriété.
2. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Référence Connecteur du graphe de services pour AWS

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Connecteur du graphe de services pour AWS les composants.

Types de ressources pris en charge AWS

Plusieurs AWS types de ressources sont importés en tant que CMDB données par le Connecteur du graphe de services pour AWS.

AWS Ressources de configuration

Lorsque l'agrégateur AWS Config est activé, les API suivantes sont invoquées :

- ListDiscoveredResources
- BatchGetAggregateResourceConfig
- Sélectionner AgrégategateResourceConfig

Lorsque l'agrégateur AWS Config est désactivé, les API suivantes sont invoquées :

- ListDiscoveredResources
- SélectionnerResourceConfig
- BatchGetResourceConfigAction

Remarque :
Pour obtenir la liste des types de ressources pris en charge par AWS Config, consultez Types de AWSressources pris en charge sur le site de documentationAWS.

CMDB Classes CI et AWS ressources de configuration

CMDB Classes CI	AWS Type de ressource	AWS Identificateur de ressource de configuration
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Amazon VPC	AWS::EC2::VPC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et AWS ressources de configuration (suite)

CMDB Classes CI	AWS Type de ressource	AWS Identificateur de ressource de configuration
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Sous-réseau Amazon	AWS::EC2::Subnet
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Interface réseau Amazon Elastic	AWS::EC2::NetworkInterface
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Groupe de sécurité Amazon EC2	AWS::EC2::SecurityGroup
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Volume Amazon EBS	AWS::EC2::Volume
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Équilibreur de charge classique	AWS::ElasticLoadBalancing::LoadBalancer
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Équilibreur de charge d'application, équilibreur de charge de réseau ou équilibreur de charge de passerelle	AWS::ElasticLoadBalancingV2::LoadBalancer
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Passerelle API avec API WebSocket ou API HTTP	AWS ::ApiGatewayV2 ::Api
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Instance Amazon EC2	AWS::EC2::Instance
Serveur [cmdb_ci_server]	Instance Amazon EC2	AWS::EC2::Instance
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Instance de base de	AWS::RDS::DBInstance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et AWS ressources de configuration (suite)

CMDB Classes CI	AWS Type de ressource	AWS Identificateur de ressource de configuration
	données Amazon RDS	
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Fonction Lambda	AWS ::Lambda ::Fonction
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Catégorie Amazon S3	AWS::S3::Bucket
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Table DynamoDB	AWS::DynamoDB::Table
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Configuration logicielle pour les instances gérées	AWS ::SSM ::ManagedInstanceInventory
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Grappe Amazon EKS	AWS ::EKS ::Grappe
Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]	Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::Grappe

Ressources Amazon EC2

CMDB Classes CI et ressources Amazon EC2

CMDB Classes CI	AWS Type de ressource	AWS Action d'API
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Zone de disponibilité AWS	Aucun
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Types d'instances Amazon EC2	DescribeInstanceTypes
Image [cmdb_ci_os_template]	Image d'ordinateur Amazon (AMI)	DescribeImages
Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image]	Image d'ordinateur Amazon (AMI)	DescribeImages
Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]	Types d'instances Amazon EC2	DescribeInstanceTypes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources AWS Systems Manager

Toutes les ressources AWS Systems Manager appellent l'action d'API SendCommand .

CMDB Classes CI et ressources AWS Systems Manager

CMDB Classes CI	AWS Type de ressource	AWS Action d'API
Processus en cours [cmdb_running_process]	Processus en cours dans les instances EC2	SendCommand
Connexions TCP [cmdb_tcp]	Connexions TCP dans les instances EC2	
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Nœud Amazon EKS	
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Pod Amazon EKS	
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Service Amazon EKS	
DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	DaemonSet Kubernetes	
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Espace de noms Kubernetes	
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Déploiement Kubernetes	
Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]	Conteneur Docker	
Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Volume Kubernetes	

Ressources des organisations

CMDB Classes et organisations CI

CMDB Classes CI	AWS Type de ressource	AWS Action d'API
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	AWS Organisations	DescribeOrganization

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes et organisations CI (suite)

CMDB Classes CI	AWS Type de ressource	AWS Action d'API
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	AWS Comptes	ListAccounts
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	AWS Régions	DescribeRegions

Groupe de ressources Balisage des ressources

CMDB Balisage de classe CI et de groupe de ressources

CMDB Classes	AWS Type de ressource	AWS Action d'API
Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises pour AWS Lambda, Amazon DynamoDB, ELBv1 et ELBv2	GetResources

Ressources génériques

Les ressources génériques sont stockées dans la classe CI de ressource cloud [cmdb_ci_cmp_resource]. CMDB

CMDB Classes CI et ressources génériques

CMDB Classe CI	AWS Type de ressource	Action d'API AWS
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Conformité de l'association de gestionnaires d'états	AWS ::SSM ::AssociationCompliance
	Groupe de sous-réseau de base de données	AWS ::RDS ::D BSubnetGroup
	Règle basée sur le taux AWS WAF	AWS ::WAF ::RateBasedRule
	Groupe de règles régionales AWS WAF	AWS ::WAFRegional ::RuleGroup
	Règle basée sur le taux régional AWS WAF	AWS ::WAFRegional ::RateBasedRule
	Politiques gérées et politiques en ligne	AWS ::IAM ::P olicy
	Règle AWS WAF Web ACL	AWS ::WAF ::WebACL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et ressources génériques (suite)

CMDB Classe CI	AWS Type de ressource	Action d'API AWS
	Règle ACL Web régionale AWS WAF	AWS ::WAFRegional ::WebACL
	Certificat AWS Certificate Manager (ACM)	AWS ::ACM ::Certificat
	Groupe de mise à échelle automatique Amazon EC2	AWS ::AutoScaling ::AutoScalingGroup
	Utilisateur IAM pour le compte AWS	AWS ::IAM ::User
	Abonnement à un événement Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::EventSubscription
	Instantané de base de données Amazon RDS	AWS ::RDS ::D BSnapshot
	Groupe de paramètres de grappe Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::ClusterParameterGroup
	Configuration du déclenchement du groupe de mise à échelle automatique Amazon EC2	AWS ::AutoScaling ::LaunchConfiguration
	Instantané de grappe Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::ClusterSnapshot
	Pile CloudFormation AWS	AWS::CloudFormation::Stack
	Projet AWS CodeBuild	AWS ::CodeBuild ::P roject
	Version de l'application AWS Elastic Beanstalk	AWS ::ElasticBeanstalk ::ApplicationVersion
	Pipeline AWS CodePipeline	AWS ::CodePipeline ::P ipeline
	Groupe de sécurité Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::ClusterSecurityGroup
	Distribution Amazon CloudFront	AWS ::CloudFront ::D istribution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et ressources génériques (suite)

CMDB Classe CI	AWS Type de ressource	Action d'API AWS
	Piste AWS CloudTrail	AWS ::CloudTrail ::Trail
	Distribution de streaming Amazon CloudFront	AWS ::CloudFront ::StreamingDistribution
	Groupe de règles AWS WAF	AWS ::WAF ::RuleGroup
	Groupe de sécurité de base de données Amazon RDS	AWS ::RDS ::D BSecurityGroup
	Abonnement à l'événement Amazon RDS	AWS ::RDS ::EventSubscription
	Règle régionale AWS WAF	AWS ::WAFRegional ::Rule
	Règle AWS WAF	AWS ::WAF ::Rule
	Rôle IAM pour le compte AWS	AWS ::IAM ::Role
	Action planifiée de mise à l'échelle automatique Amazon EC2	AWS ::AutoScaling ::ScheduledAction
	Environnement AWS Elastic Beanstalk	AWS ::ElasticBeanstalk ::Environment
	Grappe AWS Redshift	AWS ::Redshift ::Grappe
	Politique de mise à l'échelle de groupe de mise à échelle automatique Amazon EC2	AWS ::AutoScaling ::ScalingPolicy
	Ressource AWS protégée par AWS Shield	AWS ::Shield ::P rotection
	Alarme Amazon CloudWatch	AWS ::CloudWatch ::Alarme
	EncryptionConfig : AWS X-Ray	AWS ::XRay ::EncryptionConfig
	Région AWS protégée par AWS Shield	AWS ::ShieldRegional ::P rotection

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI et ressources génériques (suite)

CMDB Classe CI	AWS Type de ressource	Action d'API AWS
	Groupe de sous-réseau Amazon Redshift	AWS ::Redshift ::ClusterSubnetGroup
	Application AWS Elastic Beanstalk	AWS ::ElasticBeanstalk ::Application
	Groupe IAM pour le compte AWS	AWS ::IAM ::Group

AWS Comparaison des solutions de découverte

Visibilité ITOM les applications découvrent une variété de ressources et renseignent les classes d'éléments de AWS configuration (CI) pertinentes dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) avec leurs attributs.

Solutions Visibilité ITOM

Visibilité ITOM peut vous offrir une visibilité complète sur l'infrastructure cloud de votre organisation. Chaque application offre des forces et des capacités uniques. En les comparant, vous pouvez obtenir des informations globales sur leurs capacités et leurs avantages.

Visibilité ITOM Solutions pour la détection AWS

Solution Visibilité ITOM	Vue d'ensemble	Configuration
Schémas de découverte et de mappage des services et Contenu de visibilité	Discovery patterns used by ITOM Visibility	• Vous devez mettre à jour vos applications de stockage vers la dernière version. • Vous devez fournir Visibilité ITOM des autorisations d'accès. Pour plus d'informations, voir Setting up AWS service accounts
Connecteur du graphe de services pour AWS	Connecteur du graphe de services pour AWS	Configurer Connecteur du graphe de services pour AWS à l'aide de la configuration guidée

Remarque :

La classe CI, dans la plupart des cas, est applicable aux deux solutions. Si elle n'est pas applicable à l'une des solutions, la solution est marquée « N/A ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour AWS

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
AWS ::AppSync ::API	Oui	Non	cmdb_aws_appsync_api
AWS ::Athéna ::Groupe de travail	Oui	Non	cmdb_aws_athena_workgroup
AWS ::Backup ::BackupPlan	Oui	Non	cmdb_aws_backup_backup_plan
AWS ::Backup ::BackupVault	Oui	Non	cmdb_aws_backup_backup_vault
AWS ::CloudFront ::Distribution	Oui	N/A	cmdb_aws_cloudfront_distribution
AWS ::CloudFront ::Distribution	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::CloudWatch ::Journal	Oui	Non	cmdb_aws_cloudwatch_log
AWS ::CodeDeployment ::Deployment	Oui	Non	cmdb_aws_codedeploy_deployment
AWS ::CodePipeline ::Pipeline	Oui	N/A	cmdb_aws_codepipeline_pipeline
AWS ::CodePipeline ::Pipeline	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::DMS ::Endpoint	Oui	Non	cmdb_aws_dms_endpoint
AWS ::ElasticBeanstalk ::Application	Oui	N/A	cmdb_aws_elastic_beanstalk_application
AWS ::ElasticBeanstalk ::Application	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::EMR ::Grappe	Oui	Non	cmdb_aws_emr_cluster
AWS ::EventBridge ::EventBus	Oui	Non	cmdb_aws_eventbridge_event_bus
AWS ::FSx ::Backup	Oui	Non	cmdb_aws_fsx_backup
AWS ::FSx ::Système de fichiers	Oui	Non	cmdb_aws_fsx_file_system
AWS ::Glue ::Database	Oui	Non	cmdb_aws_glue_database
AWS ::IAM ::Policy	Oui	N/A	cmdb_aws_iam_policy
AWS ::IAM ::Policy	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::IAM ::Role	Oui	N/A	cmdb_aws_iam_role
AWS ::IAM ::Role	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::IAM ::User	Oui	N/A	cmdb_aws_iam_user
AWS ::IAM ::User	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::KMS ::Key	Oui	Non	cmdb_aws_kms_key
AWS ::MQ ::Broker	Oui	Non	cmdb_aws_mq_broker
AWS ::MQ ::Configuration	Oui	Non	cmdb_aws_mq_configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour AWS (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
AWS ::S3 ::GlacierVault	Oui	Non	cmdb_aws_s3_glacier_vault
AWS ::SageMaker ::NotebookInstance	Oui	Non	cmdb_aws_sagemaker_notebook_instance
AWS ::SecretsManager ::Secret	Oui	Non	cmdb_aws_secrets_manager_secret
AWS ::SimpleEmailService ::Identité	Oui	Non	cmdb_aws_simple_email_service_identity
AWS ::SQS ::File d'attente	Oui	Non	cmdb_aws_sqs_queue
AWS ::StepFunctions ::StateMachine	Oui	Non	cmdb_aws_step_functions_state_machine
AWS ::StorageGateway ::Gateway	Oui	Non	cmdb_aws_storage_gateway_gateway
AWS ::SystemsManager ::Document	Oui	Non	cmdb_aws_systems_manager_document
AWS ::SystemsManager ::ParameterStore	Oui	Non	cmdb_aws_systems_manager_parameter_store
AWS ::TransferFamily ::Server	Oui	Non	cmdb_aws_transfer_family_server
AWS ::VPC ::FlowLog	Oui	Non	cmdb_aws_vpc_flow_log
AWS ::VPC ::ManagedPrefixList	Oui	Non	cmdb_aws_vpc_managed_prefix_list
AWS ::XRay ::SamplingRule	Oui	Non	cmdb_aws_xray_sampling_rule
ec2 :DescribeAvailabilityZones	Oui	Oui	cmdb_ci_availability_zone
ec2 :DescribeRegions	Oui	Oui	cmdb_ci_aws_datacenter
AWS ::Kinesis ::Stream	Oui	Non	cmdb_ci_aws_kinesis_data
AWS ::KinesisAnalytics	Oui	Non	cmdb_ci_aws_kinesis_data_analytics
AWS ::KinesisFirehose	Oui	Non	cmdb_ci_aws_kinesis_firehose
AWS ::KinesisVideo	Oui	Non	cmdb_ci_aws_kinesis_video
AWS ::Redshift ::Grappe	Oui	N/A	cmdb_ci_aws_redshift
AWS ::Redshift ::Grappe	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::CertificateManager ::Certificate	Oui	Non	cmdb_ci_certificate
AWS ::Cognito ::UserPool	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_authentication
AWS::RDS::DBInstance	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_database
AWS ::ECS ::Grappe	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_ecs_cluster
AWS ::ECS ::Service	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_ecs_service
AWS ::ECS ::TaskDefinition	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_ecs_task_definition
AWS ::Lambda ::Fonction	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_function
AWS ::ApiGateway ::RestApi	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_gateway

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour AWS (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
ec2 :DescribeInstanceTypes	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_hardware_type
AWS ::EC2 ::Hôte	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_host
AWS ::EC2 ::KeyPair	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_key_pair
AWS::ElasticLoadBalancingV2::LoadBalancer	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_load_balancer
Amazon ::S3 ::Catégorie	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_object_storage
Organisations	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_org ou cmdb_ci_cloud_service_account
Organisations ::AWS comptes	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_service_account
AWS::EC2::Subnet	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_subnet
Agents AWS SSM	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_system_management_agent
AWS::EC2::Subnet	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_subnet
AWS ::WAF ::WebACL	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::WAFRegional ::WebACL	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::ACM ::Certificat	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::Redshift ::EventSubscription	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::RDS ::DBSnapshot	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::Redshift ::ClusterParameterGroup	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::AutoScaling ::LaunchConfiguration	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::Redshift ::ClusterSnapshot	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::CloudFormation::Stack	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::CodeBuild ::Project	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::ElasticBeanstalk ::ApplicationVersion	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::Redshift ::ClusterSecurityGroup	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::CloudTrail ::Trail	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::CloudFront ::StreamingDistribution	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::WAF ::RuleGroup	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::RDS ::DBSecurityGroup	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::RDS ::EventSubscription	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::WAF ::Rule	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour AWS (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
AWS ::AutoScaling ::ScheduledAction	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::ElasticBeanstalk ::Environment	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::AutoScaling ::ScalingPolicy	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::Shield ::Protection	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::CloudWatch ::Alarme	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::XRay ::EncryptionConfig	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::ShieldRegional ::Protection	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::Redshift ::ClusterSubnetGroup	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::IAM ::Group	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::WAFRegional ::RateBasedRule	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::WAFRegional ::RuleGroup	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::WAF ::RateBasedRule	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::RDS ::DBSubnetGroup	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::SSM ::AssociationCompliance	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS::EC2::SecurityGroup	Oui	Oui	cmdb_ci_compute_security_group
ec2 :DescribeInstanceTypes	Oui	Oui	cmdb_ci_compute_template
AWS ::ECR ::Référentiel	Oui	Non	cmdb_ci_container_repository
AWS ::EC2 ::CustomerGateway	Oui	Non	cmdb_ci_customer_gateway
Conteneur Docker	Oui	Oui	cmdb_ci_docker_container
ecr :DescribeImages	Oui	Non	cmdb_ci_docker_image
AWS ::DynamoDB ::GlobalTable	Oui	Oui	cmdb_ci_dynamodb_table
AWS ::AutoScaling ::AutoScalingGroup	Oui	N/A	cmdb_ci_instance_scale_set
AWS ::AutoScaling ::AutoScalingGroup	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
AWS ::EC2 ::InternetGateway	Oui	Non	cmdb_ci_internet_gateway
AWS ::EKS ::Grappe	Oui	Oui	cmdb_ci_kubernetes_cluster
WS ::ElasticLoadBalancingV2::TargetGroup	Oui	Non	cmdb_ci_lb_pool
AWS ::ElasticLoadBalancingV2 ::TargetGroup TargetDescription	Oui	Non	cmdb_ci_lb_pool_member
AWS ::ElasticLoadBalancingV2 ::Listener	Oui	Non	cmdb_ci_lb_service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour AWS (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
AWS ::EC2 ::NatGateway	Oui	Non	cmdb_ci_nat_gateway
AWS::EC2::VPC	Oui	Oui	cmdb_ci_network
AWS ::EC2 ::NetworkAcl	Oui	Non	cmdb_ci_network_acl
AWS::EC2::NetworkInterface	Oui	Oui	cmdb_ci_nic
AWS ::EC2 ::RouteTable	Oui	Non	cmdb_ci_route_table
AWS ::EC2 ::VolumeAttachment	Oui	Oui	cmdb_ci_storage_mapping
AWS::EC2::Volume	Oui	Oui	cmdb_ci_storage_volume
AWS ::EC2 ::VPNGateway	Oui	Non	cmdb_ci_virtual_pvt_gateway
AWS ::EC2 ::VPNConnection	Oui	Non	cmdb_ci_vpn_connection
AWS ::WAFv2 ::WebACL	Oui	N/A	cmdb_ci_web_acl
AWS ::WAFv2 ::WebACL	N/A	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
Balises	Oui	Oui	cmdb_key_value
DaemonSet Kubernetes	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_daemonset
Déploiement Kubernetes	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_deployment
Espace de noms Kubernetes	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_namespace
Nœud Amazon EKS	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_node
Pod Amazon EKS	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_pod
Service Amazon EKS	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_service
Volume Kubernetes	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_volume
AWS ::SSM ::ManagedInstanceInventory	Non	Oui	cmdb_ci_spkg

Traduction automatique

Gestion du cycle de vie des enregistrements dans Connecteur du graphe de services pour AWS

La gestion du cycle de vie dans le Connecteur du graphe de services pour AWS surveille et met à jour les états des ressources tout au long de leur cycle de AWS vie, de la création à la suppression.

Le processus de gestion du cycle de vie permet de maintenir l'exactitude et l'intégrité des données dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Dans la gestion du cycle de vie, le processus de suppression des enregistrements implique la suppression systématique des ressources obsolètes ou inutiles. Cette étape garantit que les entrées obsolètes sont effacées, ce qui permet de conserver leur exactitude et leur CMDB mise à jour. Consultez Processus de suppression d'enregistrement dans Connecteur du graphe de services pour AWS.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du cycle de vie pour les CI dans Connecteur du graphe de services pour AWS

Le tableau suivant répertorie les éléments de configuration (CI) dans CMDB et d'autres non-tablesCMDB pour lesquels la gestion du cycle de vie est disponible dans Connecteur du graphe de services pour AWS.

Tables prises en charge pour la gestion du cycle de vie

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
SG-AWS-Organization	Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Oui
SG-AWS-Org-Units	Unité organisationnelle AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]	Oui
SG-AWS-Service-Account	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Oui
SG-AWS-Service-Account-Tags	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
SG-AWS-Org-Unit-Accounts	Aucun	Non
SG-AWS-Datacenters	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Non
SG-AWS-VPC	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Oui
SG-AWS-Subnets	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Non
	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Oui
SG-AWS-Network-Interface	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Oui
SG-AWS-Sécurité-Group	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Oui
SG-AWS-Storage-Volume	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Oui
	Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Oui
SG-AWS-Image-Private	Image [cmdb_ci_os_template]	Oui
SG-AWS-EC2	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Oui
	Serveur [cmdb_ci_server]	Oui
	Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]	Oui
	Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Oui
	Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]	Oui
	Image [cmdb_ci_os_template]	Oui
	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Oui
SG-AWS-Image-Id	Image [cmdb_ci_os_template]	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables prises en charge pour la gestion du cycle de vie (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
SG-AWS-Hardware-Type	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Oui
SG-AWS-VM-Hw-Consolidation	Aucun	Non
SG-AWS-ELB-V1	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Oui
SG-AWS-ELB-V2	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Oui
SG-AWS-RDS	Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Oui
SG-AWS-S3	Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Oui
SG-AWS-DynamoDb	Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Oui
SG-AWS-API-Gateway	Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Oui
SG-AWS-Lambda	Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Oui
SG-AWS-Software-Inventory	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Non
	Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Non
	Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Non
SG-AWS-Software-Remove	Aucun	Non
SG-AWS-SSM-SendCommand	Connexions TCP [cmdb_tcp]	Non
	En cours d’exécution [cmdb_running_process]	Non
	Application [cmdb_ci_appl]	Non
SG-AWS-Tags	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
SG-AWS-EKS-Cluster	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Oui
SG-AWS-EKS-Cluster-2	Aucun	Non
SG-AWS-EKS-FULL	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Oui
	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Oui
	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Oui
	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Oui
	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]	Oui
	Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Oui
	Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Oui
	DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables prises en charge pour la gestion du cycle de vie (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
	Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Oui
SG-AWS-Generic-Resources	Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Oui
Grappe SG-AWS-Redshift	Amazon Redshift [cmdb_ci_aws_redshift]	Oui
SG-AWS-Balises génériques	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
SG-AWS-Get-Inventory	Serveur [cmdb_ci_server]	Oui

Processus de suppression d'enregistrement dans Connecteur du graphe de services pour AWS

L'organisation Connecteur du graphe de services pour AWS utilise l'approche de suppression optimisée pour gérer la suppression des enregistrements.

La suppression d'enregistrement est le processus de traitement des données qui ne sont plus nécessaires. Pour toutes les ressources découvertes et supprimées ultérieurement après l'extraction Connecteur du graphe de services pour AWS des données, le met automatiquement à jour le champ **Statut d'installation** des classes CI associées CMDB pour indiquer tout enregistrement mis hors service ou supprimé.

La suppression d'enregistrements dans Connecteur du graphe de services pour AWS implique de marquer l'état d'installation d'un enregistrement comme **étant hors service** plutôt que de le supprimer définitivement du système. L'enregistrement reste dans la base de données, ce qui permet de le référencer ou de le restaurer ultérieurement. La suppression pour Connecteur du graphe de services pour AWS s'appuie sur la source [table sys_object_source], qui peut devenir inefficace avec des ensembles de données volumineux.

Pour améliorer le processus de suppression, vous pouvez activer la méthode de suppression optimisée qui exploite la table Attributs d'extension Service Graph AWS [sn_aws_extension_attributes]. Cette table est régulièrement purgée des enregistrements obsolètes, ce qui améliore les performances et l'efficacité. Le processus marque toujours l'état d'installation d'un enregistrement comme **mis hors service** , mais la structure de données rationalisée réduit les frais généraux, ce qui garantit un traitement plus rapide et de meilleures performances du système. Consultez Activer la suppression optimisée des CI mis hors service dans AWS.

La suppression optimisée est activée pour toutes les tables de , à l'exception des Connecteur du graphe de services pour AWS tables suivantes :

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template],Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone],Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter],Processus en cours [cmdb_running_proces],Connexions TCP [cmdb_tcp] et Application [cmdb_ci_appl]

Connecteur du graphe de services pour ExtraHop

Utilisez Connecteur du graphe de services pour ExtraHop pour extraire les données de l'application ExtraHop vers votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
ServiceNowConnecteur du graphe de services hébergé pour ExtraHop est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Connecteur du graphe de services hébergé ExtraHop pour ExtraHop fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Connecteur du graphe de services pour ExtraHop fournit une visibilité en temps réel sur le réseau de votre entreprise en mettant en œuvre le traitement des flux, afin que vous puissiez transformer vos données réseau en données de virement structurées.

Connecteur du graphe de services pour ExtraHop extrait les données de visibilité du réseau dans l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) . Le connecteur enrichit les données d'appareil découvertes et établit des relations entre les appareils en fonction du flux de trafic réseau.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Configuration requise et versions prises en charge

Dépendances et exigences :

- Serveur MID installé sur Linux ou Windows, sauf si l'appliance ExtraHop est publiquement accessible.
- Dispositif ExtraHop Discover avec la version 7.2 ou ultérieure du micrologiciel avec un compte d'utilisateur disposant de privilèges illimités.

- Versions prises en charge : ExtraHop v7.9.
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation du Connecteur du graphe de services :

- Identification des interactions réseau entre les CI.
- Découverte des données de flux de trafic réseau entre ordinateurs ou autres types de matériel.
- Création de relations entre les appareils. Les relations sont basées sur le flux de trafic réseau.

Configuration guidée

La configuration guidée pour Connecteur du graphe de services pour ExtraHop fournit une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour ExtraHop.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de tous les connecteurs du graphe de services installés. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez également filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance des intégrations ExtraHop dans le tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la CMDB section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données provenant de sources de données dans l'application ExtraHop sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de l'application ExtraHop. Les données sont chargées dans les tables intermédiaires suivantes :

- Ordinateur ExtraHop [sn_extrahop_integr_computer]
- Activité du réseau ExtraHop [sn_extrahop_integr_activity]

Les données sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Relation CI [cmdb_rel_ci]
- Matériel [cmdb_ci_hardware]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour ExtraHop

Configurez un message REST et des travaux planifiés pour importer des données ExtraHop dans votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
ServiceNowConnecteur du graphe de services hébergé pour ExtraHop est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Connecteur du graphe de services hébergé ExtraHop pour ExtraHop fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Serveur MID installé sur Linux ou Windows, sauf si l'appliance ExtraHop est publiquement accessible.
- Dispositif ExtraHop Discover avec la version 7.2 ou ultérieure du micrologiciel, avec un compte utilisateur disposant de privilèges illimités.
- Pour vous connecter à l'application ExtraHop, configurez une clé API. Pour plus d'informations, consultez le guide de l'API REST ExtraHop , en particulier la section « Exigences relatives à l'API ExtraHop ».

Rôles requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteur du graphe de services pour ExtraHop** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, cliquez sur **Mise en route**.
3. Sur la page Connecteur du graphe de services pour ExtraHop, dans la section Configurer le message REST, sélectionnez la tâche **Configurer le message REST ExtraHop**.
4. Configurez un message REST à utiliser lors de l'envoi de demandes à l'API ExtraHop.

   a. Sur la page suivante, dans la section de tâche de message REST Configurer ExtraHop, cliquez sur **Configurer**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Message REST

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de ce message REST. Ce champ est automatiquement défini.
Point de terminaison	URL vers le point de terminaison de l'API du service web. Définir le champ sur une URL de base. Par exemple, https://myextrahop.com.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La mise à jour de l'URL de base du point de terminaison met également à jour les URL de base pour toutes les méthodes HTTP associées au message REST ExtraHop. Dans l'onglet **de demande HTTP** , mettez à jour l'en-tête d'autorisation pour utiliser votre clé API dans le champ **Valeur** .
Description	Description de ce message REST. Ce champ est automatiquement défini.
Application	Application qui contient ce message. Ce champ est automatiquement défini.
Type d'authentification	Type d'authentification à appliquer aux requêtes HTTP. Ce champ est automatiquement défini.
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification multiple en authentifiant les requêtes HTTP. L'authentification réciproque ne peut pas être utilisée avec un Serveur MID.

c. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

d. Dans la section Configurer la tâche de message REST ExtraHop, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

5. Testez la connexion à l'API ExtraHop Computer.

a. Dans la section Tâche de test de la connexion de l'ordinateur, cliquez sur **Configurer**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de méthode HTTP

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de cette méthode HTTP. Ce champ est automatiquement défini.
Point de terminaison	URL vers le point de terminaison d'API de service Web
Utiliser un serveur MID	Serveur MID qui envoie cette demande HTTP. L'utilisation d'un serveur MID n'est pas compatible avec l'authentification réciproque.
Message REST	Enregistrement du message REST sur lequel cette méthode est basée. Ce champ est automatiquement défini.
Méthode HTTP	Méthode HTTP implémentée par cette méthode. Ce champ est automatiquement défini.
Application	Application contenant cette méthode. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'authentification	Type d’authentification à appliquer aux requêtes HTTP.
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d’utiliser l’authentification multiple en authentifiant les requêtes HTTP. L’authentification réciproque ne peut pas être utilisée avec un Serveur MID.

c. Sélectionnez l’onglet **de demande HTTP** et renseignez le champ **Utiliser un serveur MID** .

d. Cliquez sur l’onglet **Authentification** , puis sur le lien connexe **Test** .
Le test de la connexion prend quelques instants. Lorsque le test est terminé, la page est actualisée et affiche les résultats du test.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Remarque :
La connexion aboutit si le champ **État HTTP** est défini sur **200**. Si le champ **Message d’erreur** contient des erreurs, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

f. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

g. Dans la section Tâche de test de la connexion de l’ordinateur, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

6. Testez la connexion à l’API Création d’activité réseau ExtraHop.

a. Dans la section Tester l’activité du réseau Créer une tâche de connexion, cliquez sur **Configurer**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de méthode HTTP

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de cette méthode HTTP.
Point de terminaison	URL vers le point de terminaison d’API de service Web
Utiliser un serveur MID	Serveur MID qui envoie cette demande HTTP. L’utilisation d’un serveur MID n’est pas compatible avec l’authentification réciproque.
Message REST	Message REST sur lequel cette méthode est basée. Ce champ est automatiquement défini.
Méthode HTTP	Méthode HTTP implémentée par cette méthode. Ce champ est automatiquement défini.
Application	Application qui contient cet enregistrement. Ce champ est automatiquement défini.
Type d'authentification	Type d’authentification à appliquer aux requêtes HTTP. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification multiple en authentifiant les requêtes HTTP. L'authentification réciproque ne peut pas être utilisée avec un Serveur MID.

c. Cliquez sur l'onglet **Authentification** , puis sur le lien connexe **Test** .
Le test de la connexion prend quelques instants. Lorsque le test est terminé, la page est actualisée et affiche les résultats du test.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

> **Remarque :**
> La connexion aboutit si le champ **État HTTP** est défini sur **200**. Si le champ **Message d'erreur** contient des erreurs, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

e. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

f. Dans la section Tester l'activité du réseau Créer une tâche de connexion, cliquez sur **Marquer comme terminé**.

7. Configurez les tâches d'importation planifiées.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour ExtraHop, dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée, sélectionnez la tâche **Configurer la tâche planifiée par ordinateur**.

b. Dans la section Configurer la tâche planifiée par ordinateur, cliquez sur **Configurer**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs ensembles d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition pour le jeu d'importations simultanées.
Taille de la partition	Importer la taille définie pour une planification précoce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation.
Application	Application qui contient cette tâche planifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

d. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire.

e. Dans la section Configurer la tâche planifiée Computer (Configurer la tâche planifiée Computer computer), cliquez sur **Marquer comme terminé**.

8. Configurez la tâche planifiée Activité du réseau.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour ExtraHop, dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée, sélectionnez la **tâche planifiée Configurer l'activité du réseau**.

b. Dans la section de tâche planifiée Configurer l'activité du réseau, cliquez sur **Configurer**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs ensembles d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition pour le jeu d'importations simultanées.
Taille de la partition	Importer la taille définie pour une planification précoce.
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application qui contient cette tâche planifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

d. Cliquez sur **Mettre à jour** si nécessaire, puis **sur Marquer comme terminé**.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour ExtraHop

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement des données à partir d'ExtraHop. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Important :
ServiceNowConnecteur du graphe de services hébergé pour ExtraHop est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Connecteur du graphe de services hébergé ExtraHop pour ExtraHop fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les attributs suivants de la table Matériel [cmdb_ci_hardware] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Fabricant	fabricant

Relations créées pour le matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Reçoit des données de ::Envoie des données à	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	nom
Carte réseau	carte réseau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Connecteur du graphe de services pour GCP

Utilisez les Connecteur du graphe de services pour GCP pour ingérer CMDB les données d'un Google Cloud Platform (GCP) projet à l'aide des API REST.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Fonctionnalités principales

- Démarrez rapidement avec un processus d'intégration rationalisé.
- Utilisez uniquement les informations d'identification dont vous avez besoin.
- Aucun serveur MID n'est requis.
- Bénéficiez d'une couverture des données de bout en bout.
- Aucune analyse individuelle ou d'agent n'est nécessaire.
- Performant à grande échelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge

Versions

GCP	ServiceNow
Dernière mise à l’essai le 16 juillet 2025	• Xanadu • Yokohama • Zurich

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser le pour obtenir une visibilité sur les Connecteur du graphe de services pour GCP identités, les relations et l’état des ressources dans le cloud en temps réel.

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour GCP

Après avoir installé la dernière version du , vous devez synchroniser les sources de Connecteur du graphe de services pour GCP données nouvellement ajoutées. Utilisez la section Configuration avancée dans la configuration guidée pour synchroniser les sources de données. Pour plus d'informations, consultez Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP.

Configuration d’une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l’aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d’installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l’ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l’aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP à l’aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L’application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l’App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l’état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d’intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d’une intégration spécifique CMDB , d’une durée spécifique ou d’une exécution d’intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance GCP des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d’éléments ServiceNow CMDB de GCP configuration (CI) à l’aide du moteur de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de l'application GCP .

La table suivante répertorie les sources de données, les tables intermédiaires, les tables cibles en tant que CMDB classes CI et les types de ressources importés pour un GCP projet.

Mappage de données pour GCP

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
Organisation Service Graph GCP	Organisation Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_organization]	Organisations dans le cloud	Organisation
Dossier SG-GCP	Dossier Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_folder]	Dossier de l'organisation Google Attributs d'extension Service Graph GCP	Dossier
Projet SG-GCP	Projet Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_project]	Projet de l'organisation Google Compte de services dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Projet
Réseau SG-GCP	Réseau Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_network]	Réseau dans le cloud Attributs d'extension Service Graph GCP	Réseau
Image de machine SG-GCP	Image de machine SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_machine_image]	Image Valeur de clé Attributs d'extension	Image de machine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
		Service Graph GCP	
Sous-réseau SG-GCP	Sous-réseau Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_subnet]	Sous-réseau dans le cloud Centre de données Google Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Sous-réseau
Volume de stockage Service Graph GCP	Volume de stockage Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_volume]	Volume de stockage Centre de données Google Type de disque dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Disque
Instantané du volume de stockage SG-GCP	Instantané du volume de stockage Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_vol_snapshot]	Instantané du volume de stockage Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Instantané
Groupe de sécurité Service Graph GCP	Groupe de sécurité Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_security_group]	Groupe de sécurité de calcul ACL de réseau Règle ACL de réseau Valeur de clé	Pare-feu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
		Attributs d'extension Service Graph GCP	
Graphe de services-GCP : inventaire logiciel	Graphe de services-GCP : inventaire logiciel [sn_gcp_integ_sg_gcp_software_inventory]	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	Instance
SG-GCP Instance de VM	Instance de VM Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_instance]	Instance d'ordinateur virtuel Centre de données Google Type de matériel Zone de disponibilité Interface réseau de gestion dans le cloud Serveur Mappage de stockage Point de terminaison de carte réseau virtuelle#	Instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
		Point de terminaison de bloc Adresse IP Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	
Exécuter la tâche de correctif SG-GCP	Tâche de correctif d'exécution Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_execute_patch_job]	Non applicable	Non applicable
Type de matériel SG-GCP	Type de matériel Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_hardware_type]	Type de matériel Centre de données Google Zone de disponibilité	MachineType
Graphe de services pour GCP : Consolidation matérielle de VM	Consolidation matérielle de VM Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_hw_consolidation]	Instance d'ordinateur virtuel Serveur	Aucun
Graphe de services-GCP : pool d'équilibreurs de charge	Graphe de services-GCP : pool d'équilibreurs de charge [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool]	Pool d'équilibreurs de charge Centre de données Google Compte de services dans le cloud Attributs d'extension Service Graph GCP Valeur de clé	Pool cible

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
Graphe de services-GCP : membre du pool d'équilibreurs de charge	Graphe de services-GCP : membre du pool d'équilibreurs de charge [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool_member]	Membre du pool d'équilibreurs de charge Attributs d'extension Service Graph GCP	Pool cible
Graphe de service-GCP : service d'intégrité de l'équilibreur de charge	Service d'intégrité de l'équilibreur de charge Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_health_service]	Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud Attributs d'extension Service Graph GCP	Vérification de l'intégrité
Graphe de services-GCP : équilibreur de charge	Graphe de services-GCP : équilibreur de charge [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer]	Équilibreur de charge dans le cloud Centre de données Google Compte de services dans le cloud Attributs d'extension Service Graph GCP Valeur de clé	Service back-end
Graphe de services-GCP : service d'équilibreur de charge	Service Graph GCP : service d'équilibreur de charge [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_service]	Service d'équilibreur de charge Attributs d'extension Service Graph GCP	Règle de transfert
Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud	Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_database]	Base de données dans le cloud Centre de données Google	Instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
		Attributs d'extension Service Graph GCP Valeur de clé	
Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud	Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_function]	Fonction dans le cloud Centre de données Google Attributs d'extension Service Graph GCP Valeur de clé	Fonction
Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud	Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_object_storage]	Stockage d'objets dans le cloud Centre de données Google Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Compartiments
Grappe Kubernetes Service Graph GCP	Grappe Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster]	Grappe Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Grappe
Nœud Kubernetes Service Graph GCP	Nœud Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node]	Nœud Kubernetes Attributs d'extension Service Graph GCP	Nœud
Pod Kubernetes	Pod Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_pod]	Pod Kubernetes	Pod

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
Service Graph GCP		Volume Kubernetes Image de Docker Conteneur Docker Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	
Service Kubernetes Service Graph GCP	Service Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_service]	Service Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Service
Espace de noms Kubernetes SG-GCP	Espace de noms Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_namespace]	Espaces de noms Kubernetes Compte de services dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Espace de noms
Déploiement Kubernetes SG-GCP	Déploiement Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_deployment]	Déploiement Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Déploiement
Ensemble de répliques Kubernetes SG-GCP	Ensemble de répliques Kubernetes Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_replicaset]	Kubernetes ReplicaSet Valeur de clé	Ensemble de répliques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
		Attributs d'extension Service Graph GCP	
Graphe de services-GCP : rôles de grappe Kubernetes	Graphe de services-GCP : rôles de grappe Kubernetes [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role]	Rôle de grappe Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	ClusterRole
Graphe de services-GCP : liaison de rôle de grappe Kubernetes	Graphe de services-GCP : liaison de rôle de grappe Kubernetes [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding]	Liaison de rôle de grappe Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Liaison de rôle de grappe
Graphe de services-GCP : pool de nœuds Kubernetes	Graphe de services-GCP : pool de nœuds Kubernetes [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node_pool]	Pool de nœuds Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension Service Graph GCP	Pool de nœuds
Graphe de services-GCP : ressource générique	Graphe de services-GCP : ressource générique [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource] **Remarque :** La source de données de ressources génériques Service Graph GCP fonctionne uniquement avec un compte de service disposant d'un accès au niveau de l'organisation.	Ressource dans le cloud	Ressource
Annotation SG-GCP	Annotation SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_annotation]	Valeur de clé	Annotation
Graphe de services-GCP : obtenir	Graphe de services-GCP : obtenir la tâche de correctif [sn_gcp_integ_sg_gcp_get_patch_job]	Non applicable	Non applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour GCP (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
la tâche de correctif			
Annotation de ressource générique Service Graph GCP	Annotation de ressource générique Service Graph GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource_annotation]	Valeur de clé	Annotation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La source de données d'annotation SG-GCP renseigne toutes les étiquettes et balises associées aux GCP ressources prises en charge dans la table de valeur de clé .
- À partir de la Connecteur du graphe de services pour GCP version 1.10, la source de données d'annotation de ressource générique Service Graph GCP renseigne les balises et les étiquettes des ressources génériques dans la table Valeur de clé .
- Les informations de base sur une GCP ressource sont stockées dans la table Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes].
- Une fois que toutes les sources de données sont exécutées, la classe Server [cmdb_ci_server] est mise à jour avec l'entrée de classe, puis, en fonction de la classe Windows ou Linux, les enregistrements sont créés dans les classes Windows Server [cmdb_ci_win_server] et Linux Server [cmdb_ci_linux_server], respectivement.
- La source de données de ressources génériques Service Graph GCP importe des données pour les ressources génériques qui ne sont pas suivies par d'autres sources de données. Le connecteur utilise la table Liste d'inclusion des ressources du Graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] pour différencier les types de ressources génériques des autres types de ressources pris en charge.

  Le connecteur renseigne d'abord toutes les ressources prises en charge dans la table Liste d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist]. Ces ressources, classées sous leurs types de ressources pris en charge respectifs, ont des sources de données spécifiques désignées pour l'ingestion dans le connecteur. Lorsque la source de données de ressources génériques Service Graph GCP est exécutée et récupère les types de ressources non pris en charge, ils sont ajoutés à la table Liste d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] et classés comme génériques.

- Pour toutes les ressources découvertes et supprimées ultérieurement après l'extraction Connecteur du graphe de services pour GCP des données, le met automatiquement à jour le champ **Statut d'installation** des classes CI associées CMDB pour indiquer tout enregistrement mis hors service ou supprimé. Pour plus d'informations, consultez Gestion du cycle de vie des enregistrements dans Connecteur du graphe de services pour GCP et Processus de suppression d'enregistrement dans Connecteur du graphe de services pour GCP.
- À partir de la Connecteur du graphe de services pour GCP version 1.9.0, lorsque la propriété système est définie sur true, les *`sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers`* données de type de matériel sont ajoutées à la table Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type], au lieu d'être ajoutées à la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]. Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour GCP : migration vers un nouveau modèle de type de matériel [KB1899584] dans la base de Now Support connaissances.
- À partir de la Connecteur du graphe de services pour GCP version 1.9.0, lorsque la propriété système est définie sur true, les *`sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image`* données de type d'image sont ajoutées à la table Image dans le cloud [cmdb_ci_cloud_os_image], au lieu d'être ajoutées à la table Image [cmdb_ci_os_template]. Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour GCP : migration vers un nouveau modèle d'image de système d'exploitation cloud [KB1983751] dans la base de Now Support connaissances.
- À partir de la version 1.9.0, les appels d'API Connecteur du graphe de services pour GCP de liste ne renvoient que les informations requises pour effectuer des appels par lots et non l'intégralité de la réponse de ressource.
- À partir de la version 1.10, le Connecteur du graphe de services pour GCP chargement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques commerciales appartenant à leurs sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données d'un GCP projet, reportez-vous à la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour GCP.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Prise en charge de BYOL et BYOS

Apporter vos propres licences (BYOL) ou apporter vos propres abonnements (BYOS) est le processus d'importation de licences ou d'abonnements sur site précédemment achetés vers Google Cloud. Le connecteur prend en charge le BYOL et le BYOS des CI d'image pour les services Red Hat Enterprise Linux (RHEL) et SUSE Linux Enterprise Server (SLES) sur Google Cloud. Le connecteur remplit la table Valeur de clé [cmdb_key_value] avec les informations de gestion des licences. Selon l'utilisation de la plateforme, la clé est définie sur Windows_OS_License_Type_automatic ou Linux_OS_License_Type_automatic, et la valeur de clé est définie sur BYOL ou BYOS.

Information associée

- Connecteurs du graphe de services
- Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses GCP
- Découverte approfondie pour Connecteur du graphe de services pour GCP

Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour GCP des données du GCP projet dans le CMDB.

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour GCP la version 1.8.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de GCP connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Remplissez les conditions préalables à la configuration de l'environnement GCP .

   a. Configurez l'environnement GCP et créez un certificat Java KeyStore (JKS) pour chiffrer les certificats de sécurité obtenus à partir d'une GCP application.

      i. À l'étape Conditions **préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Examiner les instructions de configuration** .

      ii. Sélectionner **Connecteur du graphe de services pour GCP : lien Instructions de configuration** pour afficher les instructions de configuration incluses dans l'article Connecteur du graphe de services pour GCP : instructions de configuration [KB1220598] dans la base de Now Support connaissances.

      iii. Notez le mot de passe du keystore de destination. Vous devez spécifier ce mot de passe lors de l'importation du certificat JKS dans l'application Connecteur du graphe de services pour GCP .

      iv. Cochez **la case J'ai lu les instructions de configuration** pour confirmer que vous avez configuré l'environnement GCP conformément aux instructions.

      v. Sélectionnez **Continuer**.

      vi. Une fois l'activité **Examiner les instructions de configuration** terminée, sélectionnez **Continuer**.

   b. Créez un certificat X.509 pour associer le certificat JKS de l'application GCP au Connecteur du graphe de services pour GCP.

      Remarque :
      Vous pouvez ignorer cette étape si vous réutilisez un certificat existant en sélectionnant **Ignorer**.

      i. À l'étape Conditions **préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Créer le certificat X.509** .

      ii. Sélectionnez **Nouveau**.

      iii. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire de certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom du certificat X.509. Par exemple, SG-GCP-509Certificate-Org1.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat JKS, comme indiqué à l'étape 6.a.iii.
Description brève	Description du certificat X.509.

      iv. Dans la section Pièces jointes, sélectionnez **Ajouter un fichier** pour parcourir et charger le fichier keystore.p12 pour le certificat JKS que vous avez créé à l'étape 6.a.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

v. Cochez la case **J'ai lu les instructions de configuration** une fois que vous avez terminé la configuration.

vi. Une fois l'activité **Créer le certificat X.509** terminée, sélectionnez **Continuer**.

7. **Facultatif :** Téléchargez les scripts requis pour activer la découverte approfondie pour le Connecteur du graphe de services pour GCP.

   a. À l'étape Conditions **préalables** du playbook, sélectionnez l'activité Télécharger les **scripts de découverte approfondie GCP** .

   b. Téléchargez les scripts de découverte approfondie pour LinuxWindows et les ordinateurs virtuels. Pour plus d'informations sur la découverte approfondie pour , Connecteur du graphe de services pour GCP consultez l'article Connecteur du graphe de services pour GCP : instructions de configuration de la découverte approfondie [KB2213095] dans la base de Now Support connaissances.

   c. Une fois l'activité Télécharger les **scripts de découverte approfondie GCP** terminée, sélectionnez **Continuer**.

8. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des GCP données.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de GCP connexion.
E-mail du compte de service	ServiceNow Compte de service associé à l'application GCP .
Magasin de clés	Nom du certificat X.509 que vous avez créé à l'étape 6.b.
Mot de passe de magasin de clé	Mot de passe permettant d'accéder au certificat JKS, comme indiqué à l'étape 6.a.iii.
ID d'organisation	ID de l'organisation associée à l'application GCP .
Périmètre de Découverte	Périmètre de découverte de l'application GCP . Les options disponibles sont les suivantes : **Organisation** Sélectionnez **Organisation** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données au sein de l'organisation GCP . **Projets** Sélectionnez **Projets** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données des GCP projets uniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

9. **Facultatif :** Configurez les propriétés de connexion de découverte approfondie.

   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer les propriétés de connexion** .
   Si la découverte approfondie est déjà configurée sur la connexion, les valeurs sont pré-renseignées sur le formulaire des propriétés de découverte approfondie . Pour plus d'informations sur les propriétés de connexion de découverte approfondie pour , reportez-vous à GCP la section Propriétés de connexion de découverte approfondie.

   b. Examinez les champs préremplis sur le formulaire Propriétés de découverte approfondie .

   c. Une fois l'activité **Configurer les propriétés de connexion** terminée, sélectionnez **Continuer**.

10. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

    a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

    b. Sélectionnez **Configurer le calendrier d'importation**.

    c. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation de **l'organisation SG-GCP** .

    d. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

    Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

    e. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

    f. Sélectionnez **Continuer**.

11. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour GCP

Découverte approfondie pour Connecteur du graphe de services pour GCP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données d'un GCP projet vers votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM, ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Remarque :
Si vous disposez d'une version antérieure de Connecteur du graphe de services pour GCP, ne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : admin

Remarque :
Si vous créez des utilisateurs RunAs non administrateurs pour exécuter des importations planifiées, accordez le rôle cmdb_inst_admin à ces utilisateurs.

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Connecteur du graphe de services pour GCP l'application à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **GCP** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
4. Configurez la connexion pour envoyer des demandes à l'application GCP .

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la page Connecteur du graphe de services GCP , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez l'environnement GCP et créez un certificat Java KeyStore (JKS) pour chiffrer les certificats de sécurité obtenus à partir d'une GCP application.

      Notez le mot de passe du keystore de destination. Vous devez spécifier ce mot de passe lors de l'importation du certificat JKS dans l'application Connecteur du graphe de services pour GCP .

      Pour obtenir des instructions, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour GCP : instructions de configuration [KB1220598] dans la base de Now Support connaissances.

      Remarque :
      Une fois que vous avez configuré l'environnement GCP, revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Instructions de configuration GCP dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification pour qu'elle se termine en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   c. Créez un certificat X.509 pour associer le certificat JKS de l'application GCP au Connecteur du graphe de services pour GCP.

      i. Pour la tâche Créer le certificat X.509 , sélectionnez **Configurer**.

      ii. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans un nouvel onglet.

Formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom du certificat X.509. Par exemple, SG-GCP-509Certificate-Org1.
Notification à l'expiration	Utilisateurs à notifier lorsque le certificat expire. Si aucun utilisateur n'est sélectionné, l'utilisateur connecté est ajouté par défaut, ainsi que les deux derniers utilisateurs connectés disposant du rôle d'administrateur.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours pour envoyer une notification avant l'expiration du certificat.
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Conteneur de certificats automatiquement défini sur **Java Key Store**. Laissez la valeur de champ définie sur **Magasin de clés Java**.
Échéance en jours	Nombre de jours jusqu'à l'expiration du certificat.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat JKS, comme indiqué à l'étape précédente.
Description brève	Description du certificat X.509.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez l'icône Gérer les pièces

iv. Sélectionnez **Choisir un fichier** pour parcourir et charger le fichier keystore.p12 pour le certificat JKS que vous avez créé à l'étape 4.b.

v. Fermez la boîte de dialogue.

vi. Sélectionnez le lien connexe **Valider les banques/certificats** .

vii. Une fois la validation réussie, sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

viii. Définissez la tâche Créer le certificat X.509 comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Modifiez la connexion par défaut.

i. Pour la tâche Modifier la connexion par défaut , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans Flow Designer, sélectionnez **Connexion par défaut SG-GCP**, puis sélectionnez **Modifier**.

iii. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans la boîte de dialogue Modifier la connexion.

Formulaire Modifier la connexion

Champ	Description
E-mail du compte de service	Compte de service créé dans l'application et associé à celle-ci GCP .
Magasin de clés	Nom du magasin de clés que vous avez créé à l'étape 4.b.
Mot de passe de clé	Mot de passe de magasin de clé de destination associé au magasin de clés.
ID d'organisation	ID de l'organisation associée à l'application GCP .
Périmètre de Découverte	Périmètre de découverte de l'application GCP . Les options disponibles sont les suivantes : **organisations** Sélectionnez **des organisations** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données au sein de l'organisation GCP . **projets** Sélectionnez des **projets** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données des GCP projets uniquement.

iv. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

v. Une fois le flux de jetons OAuth terminé, fermez la boîte de dialogue et l'onglet du navigateur, puis revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Modifier la connexion par défaut sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

e. Testez la connexion d'API GCP pour importer des données à partir de l'application GCP .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Connexion par défaut SG-GCP dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, fermez l'onglet du navigateur et revenez à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests comporte un code d'erreur, un message ou un signe d'erreur, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

iv. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application GCP .

i. Pour la tâche Configurer les importations planifiées , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la liste des importations de données planifiées dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Sélectionnez la tâche planifiée de l'organisation SG-GCP.

iii. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée de l'organisation SG-GCP.

v. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vii. Revenez à la page de configuration guidée.

viii. Définissez la tâche Configurer les importations planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Facultatif : Ajouter plusieurs GCP instances.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la Connecteur du graphe de services pour GCP page, sélectionnez **Démarrer**.

b. Créez des sources de données pour la nouvelle GCP connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vi. Revenez à la page de configuration guidée.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour GCP** .

viii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Créez une tâche d'importation planifiée pour la nouvelle GCP connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Importation de données planifiée qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Revenez à la page de configuration guidée.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour GCP** .

viii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Videz le cache des tables Source de données [sys_data_source] et Importations de données planifiées [scheduled_import_set].

i. Pour la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iv. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

v. Revenez à la page de configuration guidée.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour GCP** .

vii. Définissez la tâche des tables Effacer le cache de la source de données et Importations de données planifiées sur terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Pour créer un certificat X.509 pour la nouvelle GCP instance, répétez l'étape 4.c, puis définissez la tâche Créer un certificat X.509 comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Ajoutez une nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Ajouter une nouvelle connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans Flow Designer, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Renseignez les champs du formulaire qui s'ouvre dans la boîte de dialogue Créer une connexion.

Formulaire Modifier la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom unique pour la nouvelle connexion.
E-mail du compte de service	ServiceNow Compte de service associé à l'application GCP .
Magasin de clés	Nom du magasin de clés que vous avez créé à l'étape 5.e.
Mot de passe de clé	Mot de passe de magasin de clé de destination associé au magasin de clés.
ID d'organisation	ID de l'organisation associée à l'application GCP .
Périmètre de Découverte	Périmètre de découverte de l'application GCP . Les options disponibles sont les suivantes : **organisations** Sélectionnez **des organisations** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données au sein de l'organisation GCP . **projets** Sélectionnez des **projets** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données des GCP projets uniquement.

g. Testez la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Test de la nouvelle connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la page Connexions du graphe de services qui s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur, sélectionnez la nouvelle connexion que vous souhaitez tester dans la liste des connexions disponibles.

iii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, fermez l'onglet du navigateur et revenez à la page de configuration guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l’un des tests comporte un code d’erreur, un message ou un signe d’erreur, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

v. Définissez la tâche Test de la nouvelle connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

h. Pour configurer les travaux planifiés pour importer des données à partir de la nouvelle GCP instance, répétez l’étape4.f, puis définissez la tâche Configurer les importations planifiées à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

6. Synchronisez de nouvelles sources de données pour importer des données à partir d’instances GCP .

a. Dans la section Configuration avancée de la page Connecteur du graphe de services GCP , sélectionnez **Démarrer**.

b. Synchronisez de nouvelles sources de données pour créer toutes les informations d’identification requises afin que les nouvelles sources de données fonctionnent correctement.

i. Pour la tâche Synchroniser la nouvelle source de données , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez **Synchroniser les sources de données**.

iii. Revenez à la page de configuration guidée en fermant la fenêtre Synchroniser la nouvelle source de données.

iv. Définissez la tâche Synchroniser la nouvelle source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

7. Configurez les tâches de correctif de configuration du système d’exploitation pour activer la découverte approfondie.

a. Dans la section Configurer les tâches de correctif de configuration du système d’exploitation pour la découverte étendue de la page Connecteur du graphe de services GCP , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Télécharger les fichiers de script , sélectionnez **Configurer**.

c. Enregistrez le script Shell et les fichiers de script PowerShell.

Le script Shell contient des commandes qui s’exécutent sur Linux les ordinateurs virtuels. Le script PowerShell contient des commandes qui s’exécutent sur Windows les ordinateurs virtuels.

d. Dans les fichiers de script Shell et de script PowerShell, spécifiez le nom et le chemin d’accès dans la catégorie de stockage Cloud où la sortie des commandes doit être chargée.

e. Chargez les scripts de découverte approfondie dans la catégorie de stockage Cloud.

f. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Télécharger les fichiers de script comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

g. Pour la tâche Configurer le compartiment de stockage dans le cloud GCP pour l’exécution de tâches de correctifs , sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Pour configurer la catégorie de stockage dans le cloud afin d'exécuter GCP des tâches de correctifs, suivez les instructions de configuration de la découverte approfondie dans l'article Connecteur du graphe de services pour GCP : instructions de configuration de la découverte approfondie [KB2213095] de la base de Now Support connaissances.

i. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Configurer le stockage dans le cloud GCP à catégorie pour l'exécution des tâches de correctifs sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

j. Pour la tâche Configurer les propriétés de connexion , sélectionnez **Configurer**.

k. Dans le formulaire Propriétés de configuration de Service Graph GCP, sélectionnez la connexion pour laquelle vous souhaitez exécuter une découverte approfondie dans la liste **Connexion** .

Dans la section Propriétés du formulaire Propriétés de configuration SG-GCP, les champs suivants sont renseignés avec les valeurs de la connexion que vous avez sélectionnée. Si nécessaire, mettez à jour les valeurs de champ.

Champ	Description
Nom de la catégorie de stockage dans le cloud où les fichiers .sh et .ps1 sont chargés dans Google Cloud Platform	Nom de la catégorie de stockage dans le cloud où les scripts de découverte approfondie sont enregistrés.
Chemin d'accès au fichier de .sh chargé dans la catégorie de stockage dans le cloud	Chemin d'accès au fichier de script Shell de découverte approfondie.
Numéro de génération du fichier de .sh chargé dans la catégorie de stockage dans le cloud	Numéro utilisé pour identifier la gestion des versions de l'objet de stockage dans le cloud.
Chemin d'accès au fichier .ps1 chargé dans la catégorie de stockage dans le cloud	Chemin d'accès au fichier de script PowerShell de découverte approfondie.
Numéro de génération du fichier .ps1 chargé dans la catégorie de stockage dans le cloud	Numéro utilisé pour identifier la gestion des versions de l'objet de stockage dans le cloud.
Nom de la catégorie de stockage cloud fournie dans les fichiers .sh et .ps1 dans laquelle les sorties des commandes doivent être stockées	Nom de la catégorie de stockage dans le cloud de sortie.
Chemin d'accès du dossier fourni dans les fichiers .sh et .ps1 où les sorties sont téléchargées dans la catégorie de stockage	Chemin d'accès du dossier de stockage de sortie dans la catégorie de stockage dans le cloud.

l. Sélectionnez **Enregistrer**.

m. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Configurer les propriétés de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Connecteur du graphe de services pour GCP
- Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP à l'aide de SGC Central
- Découverte approfondie pour Connecteur du graphe de services pour GCP

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour GCP

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'un GCP projet. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]

Les attributs suivants de la table Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Nom	nom
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants de la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Port(s) TCP	tcp_port
Nombre de processeurs	cpu_count
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Taille de la mémoire (Go)	memory_size

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nombre de nœuds	node_count
Statut opérationnel	operational_status
État	État
Type	type
Version	version

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Attributs d’extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]

Les attributs suivants de la table Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour le type de disque dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
CodeSha256	codesha256

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Dernière modification de la fonction	function_last_modified
État de l'installation	install_status
Langue	language
Statut opérationnel	operational_status
Version	version

Relations créées pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]

Les attributs suivants de la table Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Seuil d'intégrité	healthy_threshold
État de l'installation	install_status
Intervalle en secondes	check_interval_sec
Protocole de type de surveillance	monitor_type
Statut opérationnel	operational_status
Port	port
Chemin d'accès de la demande	request_path
Délai en secondes	timeout_sec
Seuil de non-intégrité	unhealthy_threshold

Relations créées pour le service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants de la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP publique	public_ip
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut opérationnel	operational_status
IP privée	private_ip
Élément de configuration	cmdb_ci

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants de la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Les attributs suivants de la table Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Fournisseur de cloud	cloud_provider
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
Nom de service	service_name

Relations créées pour le stockage d'objets dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Les attributs suivants de la table Organisations cloud [cmdb_ci_cloud_org] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Heure	heure

Relations créées pour les organisations dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]

Les attributs suivants de la table Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
Type de ressource	resource_type

Relations créées pour la ressource dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Informations d'identification de découverte	discovery_credentials
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
ID d'organisation	organization_id

Relations créées pour le compte de services dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants de la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Nombre d'adresses IP disponibles	available_ip_count
Adresse de diffusion	broadcast_address
CIDR	cidr
Passerelle	gateway
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État
Masque de sous-réseau	subnet_mask

Relations créées pour le sous-réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le groupe de sécurité de calcul

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants de la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID du conteneur	container_id
Commande	commande
Création du conteneur	container_created_at
ID de l'image	image_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Statut	état

Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Les attributs suivants de la table Image Docker [cmdb_ci_docker_image] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de l'image	image_id
Nom	nom

Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Région	region
État de l'installation	install_status

Relations créées pour le centre de données Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Hosted on::Hosts	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Les attributs suivants de la table Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Parent	parent_ci
ID parent	parent_id
Type de parent	parent_type
Heure	heure

Relation créée pour le dossier de l'organisation Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Référence	Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]
Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Référence	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]

Les attributs suivants de la table Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut opérationnel	operational_status
Informations d'identification de découverte	discovery_credentials
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Parent	parent_ci
ID parent	parent_id
Type de parent	parent_type
ID de projet	project_id
Statut	état
Heure	heure

Relations créées pour Google Organization Project

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Référence	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]
Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Référence	Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Classe	className
Description	short_description
Go de stockage local	local_storage_gb
Mo de mémoire	memory_mb
vCPUs	vcpus
Zone	zone

Remarque :
Si la `sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers` propriété système est définie sur `true`, la `className` est définie sur Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]. Si la propriété est définie sur `false`, la `className` est définie sur Type de matériel [cmdb_ci_compute_template].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants de la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Classe	className
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Remarque :
Si la `sn_cmdb_ci_class.use_single_cloud_os_image` propriété système est définie sur `true`, la est définie sur Image dans le `className` cloud [cmdb_ci_cloud_os_image]. Si la propriété est définie sur `false`, la `className` valeur est définie sur Image [cmdb_ci_os_template].

Relations créées pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
État de l'installation	install_status
Version IP	ip_version
Nom	nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État opérationnel	operational_status

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Les balises et étiquettes associées aux classes CI suivantes sont renseignées dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value].

CMDB Classes CI	Étiquette renseignée	Balise renseignée
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Oui	Oui
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Oui	Oui
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Non	Oui
Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]	Non	Oui
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Non	Oui
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Oui	Oui
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Non	Oui
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Oui	Oui
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Oui	Oui
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Non	Oui
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Non	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB Classes CI	Étiquette renseignée	Balise renseignée
Dossier de l’organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Non	Oui
Projet de l’organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Oui	Oui
Image [cmdb_ci_os_template]	Non	Oui
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Oui	Oui
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Oui	Oui
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Oui	Oui
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Oui	Oui
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Oui	Oui
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Oui	Oui
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Oui	Oui
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Oui	Oui
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Oui	Oui
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Oui	Oui
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Oui	Oui
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Non	Oui
Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Oui	Oui
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Oui	Oui
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Oui	Oui
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Oui	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les étiquettes ne sont pas prises en charge par Google Cloud pour les classes CI suivantes :

- Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]
- Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]
- Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]
- Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]
- Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de la ressource de grappe	cluster_resource_id
Adresse IP	ip_address
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	name
Port	port
Version de la grappe	cluster_version
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
SelfLink	self_link
Masque de sous-réseau	subnet_mask

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la grappe Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]

Les attributs suivants de la table Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Commentaires	commentaires
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
Grappe Kubernetes	grappe
Nom	nom

Relations créées pour le rôle de grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le rôle de grappe Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]

Les attributs suivants de la table Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Commentaires	commentaires
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Nom	nom
Grappe Kubernetes	grappe
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour la liaison de rôle de grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Les attributs suivants de la table de déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
Répliques disponibles	available_replicas
Description	short_description
Répliques souhaitées	desired_replicas
État de l'installation	install_status
Grappe Kubernetes	grappe
Statut opérationnel	operational_status
Total de répliques	total_replicas
Répliques non disponibles	unavailable_replicas
Répliques mises à jour	updated_replicas

Relations créées pour le déploiement Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur : Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Espace de noms	espace de noms
Statut opérationnel	operational_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'espace de noms Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Espace de noms	espace de noms
Statut opérationnel	operational_status
Grappe Kubernetes	grappe

Relations créées pour le nœud Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le nœud Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]

Les attributs suivants de la table Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de disque	disk_type
Type d'image	image_type
État de l'installation	install_status
Type d'ordinateur	machine_type
Statut opérationnel	operational_status
Plage CIDR de pod	podIpv4CidrSize
Version de la ressource	resource_version
Grappe Kubernetes	grappe

Relations créées pour le pool de nœuds Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Uses::Used by	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
Description	short_description
IP de l'hôte	host_ip
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Statut opérationnel	operational_status
Version de la ressource	resource_version

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Les attributs suivants de la table ReplicaSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
Description	short_description

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Répliques souhaitées	desired_replicas
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
SelfLink	self_link
Total de répliques	total_replicas
Grappe Kubernetes	grappe

Relations créées pour Kubernetes ReplicaSet

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants de la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour le service Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le service Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Les attributs suivants de la table du volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Chemin de montage	mount_path
Nom	nom
ID de volume	volume_id
Espace de noms	espace de noms

Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]

Les attributs suivants de la table Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour le pool d'équilibreurs de charge

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Owns::Owned by	Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member]
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le pool d'équilibreurs de charge (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member]

Les attributs suivants de la table Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Relation créée pour le membre du pool d'équilibreurs de charge

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]

Les attributs suivants de la table Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Port	port
État de l'installation	install_status
Protocole d'écoute	listener_protocol
Statut opérationnel	operational_status
Type de service	service_type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le service d'équilibreur de charge

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Contains::Contained by	Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]
Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Hébergé sur : Hôtes	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]

Les attributs suivants de la table ACL réseau [cmdb_ci_network_acl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Description	short_description
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour l'ACL de réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]	Contains::Contained by	Règle de réseau ACL [cmdb_ci_network_acl_rule]
Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Règle de réseau ACL [cmdb_ci_network_acl_rule]

Les attributs suivants de la table Règle ACL de réseau [cmdb_ci_network_acl_rule] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Autoriser le refus	allow_deny
Trafic autorisé/refusé	allowed_denied_traffic
Plages de destinations	destination_ranges
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut opérationnel	operational_status
Sortant	is_outbound
Plages de sources	source_ranges
Balises cibles	target_tags

Relation créée pour la règle ACL de réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Règle de réseau ACL [cmdb_ci_network_acl_rule]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table du serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Classe	sys_class_name
Nombre de processeurs	cpu_count
Espace disque (Go)	disk_space
Nom d'hôte	host_name
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Est virtuel	virtuel
Système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram

Remarque :
Si le GCP service Systems Manager (SSM) n'est pas activé, le connecteur remplit les enregistrements du serveur dans la classe de serveur [cmdb_ci_server]. Si le GCP service SSM est activé, en fonction du type de plateforme obtenu via le service SSM, les enregistrements de serveur sont renseignés dans la classe Linux Server [cmdb_ci_linux_server] ou la classe Windows Server [cmdb_ci_win_server]. La classe Serveur [cmdb_ci_server] est la classe parente des classes Linux Server [cmdb_ci_linux_server] et Windows Server [cmdb_ci_win_server].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Les attributs suivants dans la table Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de ressource	resource_id
ID de dossier	folder_id
ID d'organisation	organization_id
Parent	parent
Projet	projet
ID de projet	project_id
Lien auto	self_link
Enregistrement de connexion au graphe de services	sg_connection_record
Région	region
Type de ressource	resource_type
Enregistrement des informations d'identification de l'organisation	org_credential_record

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Source de découverte	discovery_source
Nom	name
Version	version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lors de l'installation de l'application SAM :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom complet	display_name
Éditeur	éditeur
Version	version
Source de découverte	discovery_source
Dernière analyse	last_scanned
Installé le	installed_on

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Installé le	installed_on
Date d'installation	install_date

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]

Les attributs suivants de la table Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Type de mappage	mapping_type
Statut opérationnel	operational_status

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Les attributs suivants de la table des volumes de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
ID de volume	volume_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Taille (octets)	size_bytes
État	État
Type de stockage	storage_type

Relations créées pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Les attributs suivants de la table Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Capacité	Capacité
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
ID parent	parent_id
Taille (Go)	taille
État	État
Nom du volume	volume_name

Relations créées pour l'instantané du volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Mis en service à partir de::Mis en service	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Processeurs	cpus
Disques	disks
Taille des disques (Go)	disks_size
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Mémoire (Mo)	memory
Cartes réseau	cartes réseau
Statut opérationnel	operational_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État	État
Protection de l'arrêt	termination_protection
ID d'instance du VM	vm_inst_id

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Les attributs suivants de la table Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Statut opérationnel	operational_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le point de terminaison de carte réseau virtuelle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Implement End Point To::Implement End Point From	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

GCP Comparaison des solutions de découverte

Visibilité ITOM les applications découvrent une variété de ressources et renseignent les classes d'éléments de Google Cloud Platform (GCP) configuration (CI) pertinentes dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) avec leurs attributs.

Solutions Visibilité ITOM

Visibilité ITOM peut vous offrir une visibilité complète sur l'infrastructure cloud de votre organisation. Chaque application offre des forces et des capacités uniques. En les comparant, vous pouvez obtenir des informations globales sur leurs capacités et leurs avantages.

Visibilité ITOM Solutions pour la détection GCP

Solution Visibilité ITOM	Vue d'ensemble	Configuration
Schémas de découverte et de mappage des services et Contenu de visibilité	Discovery patterns used by ITOM Visibility	• Vous devez mettre à jour vos applications de stockage vers la dernière version. • Vous devez fournir Visibilité ITOM des autorisations d'accès. Pour plus d'informations, voir Set up Google Cloud Platform service accounts
Connecteur du graphe de services pour GCP	Connecteur du graphe de services pour GCP	Configurer Connecteur du graphe de services pour GCP à l'aide de la configuration guidée

Remarque :

La classe CI, dans la plupart des cas, est applicable aux deux solutions. Si elle n'est pas applicable à l'une des solutions, la solution est marquée « N/A ».

Si une entrée est marquée d'un astérisque, le type de ressource est pris en charge par les modèles uniquement en utilisant la liste d'inclusion du modèle **d'inventaire des actifs Google** . Pour plus d'informations, consultez .

Si une entrée est marquée de deux astérisques, le type de ressource est pris en charge par les Connecteurs du graphe de services uniquement à l'aide de la table [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour GCP

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
admissionregistration.k8s.io/mutatingwebhookconfiguration	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
admissionregistration.k8s.io/validatingwebhookconfiguration	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
alloydb.googleapis.com/Cluster	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_db_cluster
apigateway.googleapis.com/api	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
apigateway.googleapis.com/apiconfig	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
apigee.googleapis.com/instance	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
apigee.googleapis.com/organization	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
apikeys.googleapis.com/key	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
appengine.googleapis.com/application	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
apps.k8s.io/daemonset	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
apps.k8s.io/Deployment	Oui*	Oui	cmdb_ci_kubernetes_deployment
apps.k8s.io/ReplicaSet	Oui*	Oui	cmdb_ci_kubernetes_replicaset
apps.k8s.io/statefulset	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
artifactregistry.googleapis.com/dockerimage	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
artifactregistry.googleapis.com/repository	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
bigquery.googleapis.com/bigquery-public-data/datasets	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_public_database
bigquery.googleapis.com/bigquery-public-data/datasets/tables	Oui	Non	cmdb_ci_database
bigquery.googleapis.com/Dataset	Oui	N/A	cmdb_ci_cloud_database
bigquery.googleapis.com/Dataset	N/A	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
bigquery.googleapis.com/Table	Oui	Non	cmdb_ci_database

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour GCP (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
bigtableadmin.googleapis.com/Instance	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_database
bigtableadmin.googleapis.com/Table	Oui	Non	cmdb_ci_database
cloudasset.googleapis.com/feed	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
cloudbilling.googleapis.com/billingaccount	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
cloudbilling.googleapis.com/projectbillinginfo	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
cloudfunctions.googleapis.com/CloudFunction	Oui*	Oui	cmdb_ci_cloud_function
cloudresourcemanager.googleapis.com/Folder	Oui	Oui	cmdb_ci_gcp_folder
cloudresourcemanager.googleapis.com/Organization	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_org
cloudresourcemanager.googleapis.com/Project	Oui	Oui	cmdb_ci_gcp_project
cloudresourcemanager.googleapis.com/tagkey	Oui*	Oui	cmdb_ci_cmp_resource
cloudresourcemanager.googleapis.com/tagvalue	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Address	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_public_ipaddress
compute.googleapis.com/autoscaler	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/BackendService	N/A	Oui	cmdb_ci_cloud_load_balancer
compute.googleapis.com/BackendService	Oui	N/A	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/Disk	Oui	Oui	cmdb_ci_storage_volume
compute.googleapis.com/DiskTypes	Oui	Non	cmdb_ci_disk_type
compute.googleapis.com/Firewall	N/A	Oui	cmdb_ci_compute_security_group
compute.googleapis.com/Firewall	Oui	Oui	cmdb_ci_network_acl_rule

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour GCP (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
compute.googleapis.com/ ForwardingRule	Oui	Oui	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/ HttpHealthCheck	Oui	Oui	cmdb_ci_lb_health_service
compute.googleapis.com/ Image	Oui	Non	cmdb_ci_os_template
compute.googleapis.com/ Instance	Oui	N, A	cmdb_ci_lb_pool_member
compute.googleapis.com/ Instance	N/A	Oui	cmdb_ci_server
compute.googleapis.com/ Instance	Oui	Oui	cmdb_ci_vm_instance
compute.googleapis.com/ Instance/ networkInterfaces	Oui	Non	cmdb_ci_endpoint_vnic
compute.googleapis.com/ Instance/ networkInterfaces	Oui	Oui	cmdb_ci_nic
compute.googleapis.com/ InstanceGroup	Oui	N/A	cmdb_ci_lb_pool
compute.googleapis.com/ InstanceGroup	N/A	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/ Instancegroupmanager	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/ Instancesettings	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/ InstanceTemplate	Oui	Non	cmdb_ci_instance_template
compute.googleapis.com/ Instancetemplate	Non	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/ MachineImage	Non	Oui	cmdb_ci_os_template
compute.googleapis.com/ MachineTypes	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_hardware_type
compute.googleapis.com/ MachineTypes	Oui	Non	cmdb_ci_compute_template
compute.googleapis.com/ Network	Oui	Oui	cmdb_ci_network

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour GCP (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
compute.googleapis.com/Networkendpointgroup	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Regions	Oui	Non	cmdb_ci_google_datacenter
compute.googleapis.com/resourcepolicy	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/router	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Snapshot	Oui	Oui	cmdb_ci_storage_vol_snapshot
compute.googleapis.com/ssh	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_key_pair
compute.googleapis.com/sslcertificate	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/Subnetwork	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_subnet
compute.googleapis.com/targetHttpProxy	Oui	N/A	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/targetHttpProxy	Oui	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/TargetPool	Oui	N/A	cmdb_ci_cloud_load_balancer
compute.googleapis.com/TargetPool	N/A	Oui	cmdb_ci_lb_pool
compute.googleapis.com/targetSslProxy	Oui	Non	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/targetTcpProxy	Oui	Non	cmdb_ci_lb_service
compute.googleapis.com/UrlMap	Oui	N/A	cmdb_ci_cloud_load_balancer
compute.googleapis.com/UrlMap	N/A	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
compute.googleapis.com/zones	Oui	Non	cmdb_ci_availability_zone
container.googleapis.com/Cluster	Oui	Oui	cmdb_ci_kubernetes_cluster
container.googleapis.com/NodePool	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_node_pool

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour GCP (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
containerregistry.googleapis.com/image	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
dataplex.googleapis.com/entrygroup	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
firebase.googleapis.com/firebaseproject	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
firebasedatabase.googleapis.com/instances	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_database
firebaserules.googleapis.com/release	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
firebaserules.googleapis.com/ruleset	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
firestore.googleapis.com/Database	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_database
iam.googleapis.com/role	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
iam.googleapis.com/serviceaccount	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
iam.googleapis.com/serviceaccountkey	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
integrations.googleapis.com/integration	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
integrations.googleapis.com/integrationversion	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
K8s.io/endpoints	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
K8s.io/Namespace	Oui*	Oui	cmdb_ci_kubernetes_namespace
k8s.io/Node	Oui*	Oui	cmdb_ci_kubernetes_node
K8s.io/persistentvolume	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
k8s.io/persistentvolumeclaim	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
K8s.io/Pod	Oui*	Oui	cmdb_ci_docker_container
K8s.io/Pod	N/A	Oui	cmdb_ci_docker_image
K8s.io/Pod	N/A	Oui	cmdb_ci_kubernetes_pod
K8s.io/Pod	N/A	Oui	cmdb_ci_kubernetes_volume
K8s.io/resourcequota	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
k8s.io/Service	Oui*	Oui	cmdb_ci_kubernetes_service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour GCP (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
K8s.io/serviceaccount	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
étiquettes	Oui	Non	cmdb_key_value
logging.googleapis.com/logbucket	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
logging.googleapis.com/logmetric	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
logging.googleapis.com/logsink	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
logging.googleapis.com/recentquery	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
memcache.googleapis.com/Instance	Oui*	Oui	cmdb_ci_cloud_database
monitoring.googleapis.com/alertpolicy	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
monitoring.googleapis.com/dashboard	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
monitoring.googleapis.com/notificationchannel	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
networkmanagement.googleapis.com/connectivitytest	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
orgpolicy.googleapis.com/policy	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
policy.k8s.io/poddisruptionbudget	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
pubsub.googleapis.com/subscription	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
pubsub.googleapis.com/topic	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
rbac.authorization.k8s.io/ClusterRole	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_cluster_role
rbac.authorization.k8s.io/ClusterRoleBinding	Non	Oui	cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding
rbac.authorization.k8s.io/role	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
rbac.authorization.k8s.io/rolebinding	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
redis.googleapis.com/clusters	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_db_cluster

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour GCP (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
redis.googleapis.com/ Instance	Non	Oui	cmdb_ci_cloud_database
run.googleapis.com/ revision	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
run.googleapis.com/ service	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
servicedirectory.googleapis.com/ endpoint	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
servicedirectory.googleapis.com/ namespace	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
servicedirectory.googleapis.com/ service	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
servicemanagement.googleapis.com/ managedservice	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
servicenetworking.googleapis.com/ connection	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
serviceusage.googleapis.com/ service	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
spanner.googleapis.com/ Database	Oui	Non	cmdb_ci_database
spanner.googleapis.com/ Instance	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_database
sqladmin.googleapis.com/ backup	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
sqladmin.googleapis.com/ backuprun	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource
sqladmin.googleapis.com/ Instance	Oui*	Oui	cmdb_ci_cloud_database
sqladmin.googleapis.com/ Instances/databases	Oui*	Non	cmdb_ci_database
storage.googleapis.com/ Bucket	N/A	Oui	cmdb_ci_cloud_object_storage
storage.googleapis.com/ Bucket	Oui	N/A	cmdb_ci_cmp_resource
storage.k8s.io/ storageclass	Oui*	Oui**	cmdb_ci_cmp_resource

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour GCP

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour GCP une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour GCP fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une GCP connexion

Accédez aux détails d'une GCP connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour GCP.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **GCP** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Gestion des échecs d'importation pour les ressources volumineuses GCP

Gérer l'échec de la source de données lors de l'importation de ressources à partir de GCP.

Lors de l'importation de ressources volumineuses GCP , les sources de données de peuvent Connecteur du graphe de services pour GCP échouer en raison d'une réponse REST directe dépassant la limite de 1 024 Mo. Pour plus d'informations, consultez REST step .

Vous pouvez utiliser une ou plusieurs des options suivantes pour gérer l'erreur de limitation de taille de réponse REST dans le Connecteur du graphe de services pour GCP:

- Enregistrer la réponse en tant que pièce jointe
- Modifier la taille du lot

Enregistrer la réponse en tant que pièce jointe

Avec la fonctionnalité d'enregistrement de la réponse en tant que pièce jointe, la réponse de chaque source de données est temporairement stockée sous forme de pièce jointe et, une fois la réponse lue, la pièce jointe est supprimée automatiquement. La fonctionnalité d'enregistrement de la réponse en tant que pièce jointe est activée par défaut et est déclenchée par la `sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment` propriété système.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez désactiver la fonctionnalité d'enregistrement de la réponse en tant que pièce jointe en définissant la `sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment` propriété sur `false`. Lorsque la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonctionnalité est désactivée et que la taille de réponse est dans la limite, les sources de données s'exécutent normalement.

Modifier la taille du lot

Par défaut, la taille de lot maximale de la variable d'environnement pour une source de données est définie sur 100 enregistrements. Vous pouvez réduire ou augmenter la taille du lot en fonction du volume de données. Pour gérer la taille de lot d'une source de données, vous devez ajouter une propriété système de type entier pour la source de données, comme décrit dans la table suivante.

Propriétés système pour la gestion de la taille de lot des sources de Connecteur du graphe de services pour GCP données

Source de données	Propriété système
Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud	sg_gcp_cloud_db_batch_size
Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud	sg_gcp_cloud_function_batch_size
Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud	sg_gcp_object_storage_batch_size
Grappe Kubernetes Service Graph GCP	sg_gcp_kubernetes_cluster_batch_size
Graphe de services-GCP : rôle de grappe Kubernetes	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_batch_size
Graphe de services-GCP : liaison de rôle de grappe Kubernetes	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding_batch_size
Déploiement Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_deployment_batch_size
Espace de noms Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_namespace_batch_size
Nœud Kubernetes Service Graph GCP	sg_gcp_kubernetes_node_batch_size
Pod Kubernetes Service Graph GCP	sg_gcp_kubernetes_pod_batch_size
Ensemble de répliques Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_replicaset_batch_size
Service Kubernetes Service Graph GCP	sg_gcp_kubernetes_service_batch_size
Graphe de services-GCP : équilibreur de charge	sg_gcp_load_balancer_batch_size
Graphe de service-GCP : service d'intégrité de l'équilibreur de charge	sg_gcp_lb_health_service_batch_size
Graphe de services-GCP : pool d'équilibreurs de charge	sg_gcp_lb_pool_batch_size
Graphe de services-GCP : membre du pool d'équilibreurs de charge	sg_gcp_lb_pool_member_batch_size
Graphe de services-GCP : service d'équilibreur de charge	sn_gcp_integ.sg_gcp_lb_service_batch_size
Réseau SG-GCP	sg_gcp_network_batch_size

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour la gestion de la taille de lot des sources de Connecteur du graphe de services pour GCP données (suite)

Source de données	Propriété système
Graphe de services-GCP : pool de nœuds Kubernetes	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_node_pool_batch_size
Groupe de sécurité Service Graph GCP	sg_gcp_security_group_batch_size
Graphe de services-GCP : inventaire logiciel	sg_gcp_software_inventory_batch_size
Volume de stockage Service Graph GCP	sg_gcp_storage_volume_batch_size
Instantané du volume de stockage SG-GCP	sg_gcp_storage_vol_snapshot_batch_size
Sous-réseau SG-GCP	sg_gcp_subnet_batch_size
SG-GCP Instance de VM	sg_gcp_vm_instance_batch_size

Remarque :
Vous devez ajouter ces propriétés système, car elles ne sont pas disponibles par défaut. Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour ajouter ou modifier une propriété système. Pour plus d'informations, consultez Add a system property .

Découverte approfondie pour Connecteur du graphe de services pour GCP

Les tâches d'importation planifiée Exécuter la tâche de correctif Service Graph GCP et Obtenir la tâche de correctif Service Graph GCP permettent une découverte approfondie en exécutant des tâches de correctif au niveau du GCP projet.

La découverte approfondie implique l'extraction des données du serveur. Les données de découverte approfondie renseignent le nom d'hôte, le numéro de série, les données de processeur, les connexions TCP et les données des processus en cours d'exécution dans le CMDB.

Utilise Connecteur du graphe de services pour GCP les tâches OS Config Patch sur GCP les projets pour exécuter les commandes de découverte approfondie sur les ordinateurs virtuels. Ces tâches de correctifs s'exécutent indépendamment sur LinuxWindows les machines virtuelles.

Les importations planifiées suivantes exécutent les tâches OS Config Patch, puis lisent et suppriment la sortie :

- Exécuter la tâche de correctif SG-GCP
- Graphe de services-GCP : obtenir la tâche de correctif

Propriétés de connexion de découverte approfondie

Propriétés de connexion de découverte approfondie

Nom de propriété de la connexion	Valeur de la propriété de connexion
Nom du compartiment des scripts	Nom de la catégorie de stockage dans le cloud où les scripts de découverte approfondie sont enregistrés.
Sorties Nom du compartiment	Nom de la catégorie de stockage dans le cloud de sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de connexion de découverte approfondie (suite)

Nom de propriété de la connexion	Valeur de la propriété de connexion
Chemin de stockage des sorties	Chemin d'accès de la catégorie de stockage dans le cloud de sortie.
Chemin de l'objet du script Shell	Chemin d'accès au fichier de script Shell de découverte approfondie.
Numéro de génération du script Shell	Numéro utilisé pour identifier la gestion des versions de l'objet de stockage dans le cloud.
Chemin de l'objet de script PowerShell	Chemin d'accès au fichier de script PowerShell de découverte approfondie.
Numéro de génération de script PowerShell	Numéro utilisé pour identifier la gestion des versions de l'objet de stockage dans le cloud.

Exécuter la tâche de correctif SG-GCP

L'importation planifiée de la tâche de correctif d'exécution Service Graph GCP lit le chemin des scripts Shell et PowerShell chargés dans la catégorie de stockage en nuage et les numéros de génération des propriétés de connexion de découverte approfondie. L'importation planifiée exécute ensuite les commandes sur Linux les ordinateurs virtuels séparément Windows .

Dans la table Import Set du calendrier d'importation de la tâche de correctif d'exécution SG-GCP, chaque projet aura deux lignes, une pour Linux les ordinateurs virtuels et l'autre pour Windows les ordinateurs virtuels. Les lignes **de jeu d'importation** restent dans l'état En attente , car aucune transformation n'est requise pour ces lignes. Les lignes **de jeu d'importation** incluent l'ID de la tâche de correctif et la liste des instances sur lesquelles le script de découverte approfondie est exécuté. La sortie est stockée dans la catégorie de stockage dans le cloud avec l'ID d'objet des ordinateurs virtuels sur lesquels les commandes de découverte approfondie sont exécutées.

Graphe de services-GCP : obtenir la tâche de correctif

L'importation planifiée Obtenir la tâche de correctif Service Graph GCP lit la sortie des commandes exécutées sur les Linux ordinateurs virtuels and Windows . L'importation planifiée lit la sortie à partir de la catégorie de sortie et du chemin d'accès du dossier spécifiés dans les propriétés de connexion de découverte approfondie. L'importation planifiée Service Graph GCP Obtenir la tâche de correctif supprime ensuite la sortie de la catégorie de stockage dans le cloud. Les lignes **de jeu d'importation** sont traitées à l'aide du mappage de dépendance d'application (ADM) pour remplir les enregistrements du serveur avec les données des ordinateurs virtuels sur lesquels la découverte approfondie a été exécutée. Les lignes **de jeu d'importation** incluent des données d'ordinateur virtuel telles que les processus en cours d'exécution, les connexions TCP et les informations sur le processeur.

Mappage des dépendances d'applications

À l'aide des informations de découverte approfondie, Application Dependency Mapping (ADM) crée et classe les applications suivantes à partir des informations importées du middleware :

- Serveur web Apache
- Instance de MongoDB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Instance MSFT SQL
- Instance MySQL
- Serveur web Nginx
- Écouteur de base de données Oracle
- Instance Oracle
- Instance de PostgreSQL
- Tomcat

Ressource supplémentaire

Connecteur du graphe de services pour GCP : configuration approfondie de la découverte [KB2213095] article dans la base de Now Support connaissances

Gestion du cycle de vie des enregistrements dans Connecteur du graphe de services pour GCP

La gestion du cycle de vie dans le Connecteur du graphe de services pour GCP surveille et met à jour les états des ressources tout au long de leur cycle de GCP vie, de la création à la suppression.

Le processus de gestion du cycle de vie permet de maintenir l'exactitude et l'intégrité des données dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Dans la gestion du cycle de vie, le processus de suppression des enregistrements implique la suppression systématique des ressources obsolètes ou inutiles. Cette étape garantit que les entrées obsolètes sont effacées, ce qui permet de conserver leur exactitude et leur CMDB mise à jour. Consultez Processus de suppression d'enregistrement dans Connecteur du graphe de services pour GCP.

Gestion du cycle de vie pour les CI dans Connecteur du graphe de services pour GCP

Le tableau suivant répertorie les éléments de configuration (CI) pour lesquels la gestion du cycle de vie est disponible dans Connecteur du graphe de services pour GCP.

CI pris en charge pour la gestion du cycle de vie

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
Organisation Service Graph GCP	Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Oui
Dossier SG-GCP	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Oui
Projet SG-GCP	Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Oui
	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Oui
Réseau SG-GCP	Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Oui
Image de machine SG-GCP	Image [cmdb_ci_os_template]	Non applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CI pris en charge pour la gestion du cycle de vie (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
Sous-réseau SG-GCP	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Oui
	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Non applicable
Volume de stockage Service Graph GCP	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Oui
Instantané du volume de stockage SG-GCP	Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Oui
Groupe de sécurité Service Graph GCP	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Oui
	Réseau ACL [cmdb_ci_network_acl]	Oui
	Règle de réseau ACL [cmdb_ci_network_acl_rule]	Oui
Graphe de services-GCP : inventaire logiciel	Logiciel [cmdb_ci_spkg] Instance logicielle [cmdb_software_instance] Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Oui
SG-GCP Instance de VM	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Oui
	Serveur [cmdb_ci_server]	Oui
	Mappage de stockage [cmdb_ci_storage_mapping]	Oui
	Point de terminaison de carte réseau virtuelle [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Oui
	Point de terminaison de bloc [cmdb_ci_endpoint_block]	Oui
	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Oui
	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Oui
	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Non applicable
	Image [cmdb_ci_os_template]	Oui
	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Non applicable
Exécuter la tâche de correctif SG-GCP	Non applicable	Non applicable
Type de matériel SG-GCP	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Non applicable
	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Non applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CI pris en charge pour la gestion du cycle de vie (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Non applicable
Graphe de services pour GCP : Consolidation matérielle de VM	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Non applicable
Graphe de services-GCP : pool d'équilibreurs de charge	Pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool]	Oui
Graphe de services-GCP : membre du pool d'équilibreurs de charge	Membre du pool d'équilibreurs de charge [cmdb_ci_lb_pool_member]	Oui
Graphe de service-GCP : service d'intégrité de l'équilibreur de charge	Service d'intégrité de l'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_lb_health_service]	Oui
Graphe de services-GCP : équilibreur de charge	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Oui
Graphe de services-GCP : service d'équilibreur de charge	Service d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb_service]	Oui
Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud	Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Oui
Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud	Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Oui
Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud	Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Oui
Grappe Kubernetes Service Graph GCP	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Oui
Nœud Kubernetes Service Graph GCP	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Oui
Pod Kubernetes Service Graph GCP	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Oui
	Volume Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Non
	Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]	Non
	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]	Oui
Service Kubernetes Service Graph GCP	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Oui
Espace de noms Kubernetes SG-GCP	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Oui
Déploiement Kubernetes SG-GCP	Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Oui
Ensemble de répliques Kubernetes SG-GCP	Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Oui
Graphe de services-GCP : rôles de grappe Kubernetes	Rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CI pris en charge pour la gestion du cycle de vie (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
Graphe de services-GCP : liaison de rôle de grappe Kubernetes	Liaison de rôle de grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Oui
Graphe de services-GCP : pool de nœuds Kubernetes	Pool de nœuds Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Oui
Graphe de services-GCP : ressource générique	Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Oui
Annotation SG-GCP	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non applicable
Graphe de services-GCP : obtenir la tâche de correctif	Non applicable	Non applicable
Annotation de ressource générique Service Graph GCP	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non applicable

Processus de suppression d'enregistrement dans Connecteur du graphe de services pour GCP

L'utilise Connecteur du graphe de services pour GCP la suppression réversible et la suppression définitive pour gérer la suppression des enregistrements.

La suppression d'enregistrement est le processus de traitement des données qui ne sont plus nécessaires. Pour toutes les ressources découvertes qui sont supprimées ultérieurement après l'extraction des données, le Connecteur du graphe de services pour GCP met automatiquement à jour le champ **Statut d'installation** des classes CI associées CMDB pour indiquer tout enregistrement mis hors service ou supprimé.

- Suppression réversible
- Suppression définitive

Suppression réversible

La suppression réversible consiste à marquer l'état d'installation d'un enregistrement comme **étant hors service,** plutôt que de le supprimer définitivement du système. L'enregistrement reste dans la base de données, ce qui permet de le référencer ou de le restaurer ultérieurement. Suppression réversible pour Connecteur du graphe de services pour GCP s'appuie sur la table Attributs d'extension Service Graph GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]. Cette table est régulièrement purgée des enregistrements obsolètes, ce qui améliore les performances et l'efficacité. Le processus marque l'état d'installation d'un enregistrement comme **étant mis hors service**, mais la structure de données rationalisée réduit les charges, ce qui permet un traitement plus rapide et de meilleures performances du système.

La suppression réversible est activée pour les sources de données suivantes dans Connecteur du graphe de services pour GCP:

- Dossier SG-GCP
- Projet SG-GCP
- Réseau SG-GCP
- Sous-réseau SG-GCP
- Volume de stockage Service Graph GCP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Instantané du volume de stockage SG-GCP
- Groupe de sécurité Service Graph GCP
- SG-GCP Instance de VM
- Graphe de services-GCP : pool d'équilibreurs de charge
- Graphe de services-GCP : membre du pool d'équilibreurs de charge
- Graphe de service-GCP : service d'intégrité de l'équilibreur de charge
- Graphe de services-GCP : équilibreur de charge
- Graphe de services-GCP : service d'équilibreur de charge
- Graphe de services-GCP : base de données dans le cloud
- Graphe de services-GCP : fonction dans le cloud
- Graphe de services-GCP : stockage d'objets dans le cloud
- Grappe Kubernetes Service Graph GCP
- Nœud Kubernetes Service Graph GCP
- Pod Kubernetes Service Graph GCP
- Service Kubernetes Service Graph GCP
- Espace de noms Kubernetes SG-GCP
- Déploiement Kubernetes SG-GCP
- Ensemble de répliques Kubernetes SG-GCP
- Graphe de services-GCP : rôles de grappe Kubernetes
- Graphe de services-GCP : liaison de rôle de grappe Kubernetes
- Graphe de services-GCP : pool de nœuds Kubernetes

À partir de la Connecteur du graphe de services pour GCP version 1.10, la source de données de ressources génériques Service Graph GCP utilise la méthode post-script pour la suppression réversible, qui s'appuie sur la table source [sys_object_source]. Pour plus d'informations sur la méthode post-scriptum, reportez-vous à la section Méthode post-script.

Suppression définitive

La suppression définitive consiste à supprimer définitivement un enregistrement du système. L'enregistrement est supprimé de et CMDB ne peut pas être référencé ou restauré ultérieurement. La source de données Inventaire logiciel Service Graph GCP utilise la méthode de suppression définitive pour la suppression d'enregistrements.

Connecteur du graphe de services pour la console Google

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour la console Google pour importer les détails de Chromebooks l'appareil depuis le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

- Obtenez une visibilité sur tous les Chromebook appareils.
- Démarrez rapidement avec un processus d'intégration rationalisé.
- Utilisez uniquement les informations d'identification dont vous avez besoin.

Versions prises en charge

Versions

Google Console	ServiceNow
Testé pour la dernière fois le 05 juillet 2024	• Xanadu • Washington DC • Vancouver • Utah

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser le pour obtenir une visibilité sur Google ChromeOS les Connecteur du graphe de services pour la console Google appareils, ce qui permet aux administrateurs de gérer de manière centralisée l'inscription, la configuration et la surveillance de ces appareils.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour la console Google une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour la console Google.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Google Console des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données de la Google Console source de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de l'application Google Console .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour toutes les ressources découvertes qui ont été supprimées ultérieurement, le marque automatiquement les enregistrements correspondants comme n'étant Connecteur du graphe de services pour la console Google plus actifs ou valides dans CMDB.

Le tableau suivant répertorie les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que classes CI CMDB telles qu'elles permettent de stocker les données d'un Chromebook périphérique dans Google Console.

Mappage de données pour Google Console

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Type de ressource
SG-GoogleConsole-ChromeDevices	SG-GoogleConsole-ChromeDevices [sn_googleconsole_i_sg_googleconsole_chromedevices]	Ordinateur Adresse IP Carte réseau Lorsque le (SAM) et SAM Foundation les Gestion des actifs logiciels applications ne sont pas installés : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM, l'application ou les SAM Foundation deux sont installées : Installation de logiciel	Appareils Chrome OS

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir d'un Chromebook périphérique, reportez-vous à la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour la console Google.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour la console Google

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Chromebook les données de l'appareil vers votre Google ConsoleCMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM, ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB, qui est automatiquement installée. Voir Éléments communs d'intégration pour CMDB.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Consultez Request Discovery .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Google Console** > **Configuration**.
3. Sur la Connecteur du graphe de services pour la console Google page, vérifiez que l'option de **démarrage rapide** est sélectionnée, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification pour envoyer des demandes à l'API Google Console .

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la page Connecteur du graphe de services pour la console Google , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez l'environnement Google Console .

      i. Sélectionnez la tâche Instructions de configuration de la console Google .

      ii. Sélectionnez le lien vers l'article Connecteur du graphe de services pour la console Google : instructions de configuration [KB1516892] dans la base de Now Support connaissances et suivez les instructions pour configurer l'environnement Google Console .

      > **Remarque :**
      > Notez le mot de passe du keystore de destination. Vous devez spécifier ce mot de passe lors de l'importation du certificat Java Keystore (JKS) dans l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google .

      iii. Définissez la tâche Instructions de configuration de la console Google à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Créez un certificat X.509 pour associer le certificat JKS de l'application Google Console au Connecteur du graphe de services pour la console Google.

i. Sélectionnez la tâche Créer le certificat X.509 .

ii. Dans la liste des certificats X.509 , sélectionnez **Nouveau**.

iii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom du certificat X.509. Par exemple, SG-GoogleConsole-509Certificate.
Type	Conteneur de certificats. Sélectionnez **Magasin de clés Java**.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat JKS, comme indiqué à l'étape précédente.

Remarque :
Vous pouvez laisser la valeur des autres champs telle quelle.

iv. Sélectionnez l'icône Gérer les pièces

v. Sélectionnez **Choisir un fichier** pour parcourir et charger le fichier keystore.p12 pour le certificat JKS que vous avez créé à l'étape précédente.

vi. Fermez la boîte de dialogue.

vii. Sélectionnez le lien connexe **Valider les banques/certificats** .

viii. Une fois la validation réussie, sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

ix. Définissez la tâche Créer le certificat X.509 comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

d. Configurez la connexion.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Configurer la connexion , puis cliquez **ici**.

iii. Sur la page Connexions qui s'ouvre dans un autre onglet de navigateur, sélectionnez **Modifier** pour la connexion **SG-GoogleConsole** disponible par défaut.

iv. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Modifier la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion. Par exemple, SG-GoogleConsole. Ne modifiez pas le nom de l'alias de connexion par défaut SG-GoogleConsole.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
E-mail du compte de service	Adresse e-mail du compte de service dans Google Console.
Mot de passe de magasin de clé	Mot de passe que vous avez utilisé lors de la création du fichier JKS à l'étape précédente.
Magasin de clés	Sélectionnez le nom du fichier JKS que vous avez créé à l'étape précédente.

v. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

vi. Une fois le jeton OAuth généré, revenez à la configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Configurer la connexion à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

e. Configurez les propriétés de configuration.

i. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés de configuration .

ii. Dans la section Connexions à Graphe de services , examinez et modifiez les détails de la propriété en sélectionnant une propriété dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion à Graphe de services.

Vous pouvez configurer la propriété pour extraire Chromebook les `Customer ID` appareils pour l'ID client spécifié.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour** dans la section Propriétés de connexion au graphe de services.

iv. Définissez la tâche Ajouter des propriétés de connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

f. Testez la connexion d'API Google Console pour importer des données à partir de l'application Google Console .

i. Sélectionnez la tâche Test de la connexion .

ii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

5. **Facultatif :** Intégrez à plusieurs Google Console instances.

a. Suivez les instructions de l'article Connecteur du graphe de services pour la console Google : instructions de configuration [KB1516892] de la Now Support base de connaissances pour configurer l'environnement Google Console .

Remarque :
Notez le mot de passe du keystore de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour la console Google , sélectionnez **Démarrer**.

c. Créez des sources de données pour la nouvelle Google Console connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google .

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant la case à cocher **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

d. Créez une tâche d'importation planifiée pour la nouvelle Google Console connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'importation de données planifiée .

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Importation de données planifiée, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google .

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'importation de données planifiée comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

e. Créez un certificat X.509 pour la nouvelle Google Console instance en répétant l'étape 4.c, puis marquez la tâche Créer un certificat X.509 à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

f. Ajoutez une autre connexion pour la nouvelle Google Console instance.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour la console Google à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Ajouter une autre connexion , puis cliquez **ici**.

iii. Sur la page Connexions qui s'ouvre dans un autre onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iv. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion.
E-mail du compte de service	Adresse e-mail du compte de service dans Google Console.
Mot de passe de magasin de clé	Mot de passe que vous avez utilisé lors de la création du fichier JKS à l'étape précédente.
Magasin de clés	Sélectionnez le nom du fichier JKS que vous avez créé à l'étape précédente.

v. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

vi. Une fois le jeton OAuth généré, revenez à la configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

g. Ajoutez les propriétés de configuration pour la nouvelle Google Console instance.

i. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés de configuration .

ii. Sélectionnez l'enregistrement de connexion que vous avez créé à l'étape précédente.

iii. Dans la section Connexions à Graphe de services , examinez et modifiez les détails de la propriété en sélectionnant une propriété dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion à Graphe de services.

Vous pouvez configurer la propriété pour extraire Chromebook les `Customer ID` appareils pour l'ID client spécifié.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** dans la section Propriétés de connexion au graphe de services.

v. Définissez la tâche Ajouter des propriétés de connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

h. Testez la connexion d'API pour importer des Google Console données à partir d'une nouvelle Google Console instance.

i. Sélectionnez la tâche Tester les nouvelles connexions .

ii. Sélectionnez l'enregistrement de connexion que vous avez créé à l'étape précédente.

iii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Test des nouvelles connexions à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurez la tâche planifiée pour l'importation de Google Console données.

   a. Dans la section Configurer les travaux planifiés de la page Connecteur du graphe de services pour la console Google , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Sélectionnez la tâche planifiée **SG-GoogleConsole-ChromeDevices** .
   Pour une configuration à instances multiples, sélectionnez la tâche planifiée créée avec l'importation planifiée dans l'étape 5.d pour la nouvelle connexion.

   c. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs des champs.

   Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

   d. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

   e. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

   f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   g. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

7. Sur la page Connecteur du graphe de services pour la console Google , sélectionnez **Terminé** pour enregistrer vos changements.
8. Dans la boîte de dialogue Terminer la configuration, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.
9. Dans la zone de message qui s'affiche, sélectionnez **Terminé**.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour la console Google

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire Google Console périodiquement des données à partir des Chromebook appareils. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console attribut
État de l'installation	install_status	état
Numéro de modèle	model_number	modèle
ID de modèle	model_id	modèle
Fabricant	fabricant	modèle
Nom	nom	serialNumber
Numéro de série	serial_number	serialNumber

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console attribut
Affecté	affecté(s)	lastEnrollmentTime
Système d'exploitation	système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status	état
Version de SE	os_version	osVersion
Affecté à	assigned_to	annotatedUser

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Lorsque Software Asset Management (SAM) et SAM Foundation les applications ne sont pas installés : Logiciel [cmdb_ci_spkg] Instance logicielle [cmdb_software_instance] Lorsque le SAM ou SAM Foundation l'application est installé : Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console attribut
Adresse IP	ip_address	lastKnownNetwork.ipAddress
Nom	nom	lastKnownNetwork.ipAddress
Carte réseau	carte réseau	macAddress

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console attribut
Élément de configuration	cmdb_ci	serialNumber
Adresse MAC	mac_address	macAddress
Nom	nom	macAddress

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque le (SAM) et SAM Foundation les Gestion des actifs logiciels applications ne sont pas installés :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console attribut
Clé	key	nom-version
Nom	nom	nom
Version	version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM, l'application SAM Foundation ou les deux sont installées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console attribut
Source de découverte	discovery_source	Aucun
Nom complet	display_name	Nom
Installé le	installed_on	serialNumber
Version	version	Version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque le SAM et SAM Foundation les applications ne sont pas installés :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Google Console attribut
Installé le	installed_on	serialNumber
Nom	nom	nom, version, numéro de série

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Connecteur du graphe de services pour Infoblox

Utilisez le pour extraire des Connecteur du graphe de services pour Infoblox données d'une Infoblox instance vers votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- Versions prises en charge : Infoblox API v2.11.2
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Cas d'utilisation

Les exemples de cas d'utilisation suivants décrivent comment vous pouvez utiliser le Connecteur du graphe de services pour Infoblox pour différentes ServiceNow® applications :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez la connexion pour la Infoblox connexion à une Infoblox instance.
- Créez des tâches de gestion des adresses IP (IPAM) lorsque des sous-réseaux sont ajoutés ou supprimés.
- Planifiez la synchronisation périodique des CI IPAM en configurant des tâches d'importation de données planifiées.
- Affichez les CI IPAM importés et les tâches IPAM.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Infoblox à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Infoblox des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données de la Infoblox source de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement des données à partir de Infoblox.

Les sources de données suivantes sont incluses pour l'application Infoblox :

Pool d'IP SG-Infoblox

Importe tous les conteneurs réseau à partir de l'instance Infoblox , charge les données importées dans la table Pool d'IP SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_pool], puis remplit la table cible du pool d'IP [cmdb_ci_ip_pool]. La source de données du réseau SG-Infoblox s'exécute après la source de données du pool d'adresses IP SG-Infoblox.

Réseau SG-Infoblox

S'exécute après la source de données du pool d'adresses IP SG-Infoblox, importe les données des réseaux et sous-réseaux IPv4 et IPv6 à partir de l'instance Infoblox , charge les données importées dans la table Sous-réseau détaillé SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_detailed_subnetwork], puis remplit les tables cibles Sous-réseau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet] et Réseau géré [cmdb_ci_managed_network]. La source de données Adresse IP SG-Infoblox s'exécute après la source de données Réseau SG-Infoblox.

La table Sous-réseau détaillé [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_detailed_subnetwork] détermine les adresses IP importées en fonction de la `Get Ip Address` valeur du champ. Pour importer une adresse IP, définissez la valeur du `Get Ip Address` champ sur vrai. Vous pouvez également spécifier la liste des adresses IP à importer sous forme de chaîne délimitée par une barre verticale dans le champ **Valeur** de la `sn_infoblox_integ.included_network_regex` propriété système.

Remarque :
Les adresses IP ne sont pas importées lors de la première exécution de , Connecteur du graphe de services pour Infoblox sauf si vous mettez à jour la `sn_infoblox_integ.included_network_regex` propriété système, car la valeur du `Get Ip Address` champ est définie sur faux par défaut.

Adresse IP Service Graph Infoblox

S'exécute après la source de données du réseau SG-Infoblox, importe les adresses IP IPv4 et IPv6 à partir de l'instance Infoblox , charge les données importées dans la table Adresse IP SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_address], puis remplit les tables cibles Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address], Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet] et Réseau géré [cmdb_ci_managed_network].

Graphe de services-Infoblox : alias DNS

Importe tous les enregistrements de nom canonique (CNAME) à partir de l'instance Infoblox , charge les données importées dans la table Alias DNS [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_dns_alias] Service Graph Infoblox, puis remplit la table cible [cmdb_ci_dns_alias] Alias DNS.

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir de , reportez-vous à Infoblox la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Infoblox.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Chargement parallèle des données

À partir de la version 1.3.0, le Connecteur du graphe de services pour Infoblox chargement parallèle des données peut être activé pour les sources de données Réseau SG-Infoblox et Adresse IP SG-Infoblox en définissant la taille de la partition dans la `sn_infoblox_integ.parallel_loading_partition_size` propriété système. Cette propriété système détermine le nombre maximal de réseaux que chaque partition traite. La valeur maximale que vous pouvez définir pour la taille de la partition est 150.

- Pour la source de données Réseau SG-Infoblox, la taille de la partition est basée sur les vues réseau.
- Pour la source de données Adresse IP SG-Infoblox, la taille de la partition est basée sur le nombre de réseaux.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Infoblox à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour Infoblox des Infoblox données dans le CMDB.

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour Infoblox la version 1.2.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de connecteur, puis sélectionnez Configurer la Infoblox**connexion**.
   Une connexion par défaut, SG_Infoblox_Connection, est Infoblox disponible dans l'application. Comme le Connecteur du graphe de services pour Infoblox ne prend en charge qu'une seule instance, vous pouvez configurer la connexion par défaut pour la première fois ou reprendre sa modification par la suite.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Infoblox données.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Configurer et tester le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Infoblox connexion.
URL de connexion	Infoblox URL de base au format suivant : `<base-URL>`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Nom d’utilisateur pour l’authentification de la demande HTTP.
Mot de passe	Mot de passe du nom d’utilisateur utilisé pour authentifier la demande HTTP.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d’utiliser le serveur MID pour la connexion à l’instance Infoblox . **Remarque :** Un serveur MID est requis uniquement si une connexion directe entre les ServiceNow instances et Infoblox est impossible.
Sélection de MID	Serveur MID pour la connexion. Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

c. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Facultatif : Spécifiez les vues du réseau et la version de l’API pour la connexion à l’instance Infoblox en définissant les propriétés de configuration.

Remarque :
Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Continuer** pour l’activité **Définir les propriétés de configuration** . Si vous ignorez cette étape, les valeurs par défaut des `Network view` propriétés et `API version` sont prises en compte.

a. À l’étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l’activité **Définir les propriétés de configuration** .

b. Dans le champ **Vue réseau** , entrez les vues réseau pour lesquelles les données doivent être importées. Pour plusieurs vues, séparez-les par des virgules. Par exemple : view1,view2.

Si vous laissez ce champ vide ou définissez-le sur Par défaut, les sources de données du connecteur importent les données de toutes les vues réseau.

c. Dans le champ **Version de l’API** , entrez la version de WAPI que vous utilisez.

(Optional) Pour plus d’informations sur l’API Infoblox , consultez la documentation Infoblox Developer .

d. Sélectionnez **Enregistrer les propriétés**.

e. Sélectionnez **Continuer**.

8. Facultatif : Optez pour la création de tâche sur l’insertion ou la suppression réseau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Continuer** pour l'activité **Configurer les préférences de tâche** .

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer les préférences de tâche** .

b. Cochez la case **Créer une tâche sur l'insertion réseau** pour activer la création d'une tâche lorsqu'un réseau est inséré.

c. Sélectionnez **l'onglet Créer une tâche lors** de la suppression du réseau pour activer la création d'une tâche lorsqu'un réseau est supprimé.

d. Dans la liste des groupes d'utilisateurs de tâches, sélectionnez le groupe d'utilisateurs affecté aux tâches créées lors de l'insertion ou de la suppression du réseau.

e. Sélectionnez **Enregistrer les préférences**.

f. Sélectionnez **Continuer**.

9. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Sélectionnez **Configurer le calendrier d'importation**.

c. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation du **pool d'IP SG-Infoblox** .

d. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

f. Sélectionnez **Continuer**.

10. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la configuration** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Infoblox

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Infoblox

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Infoblox

Configurer Connecteur du graphe de services pour Infoblox à l'aide de la configuration guidée

Importez les données de Infoblox votre CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM, ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Il doit être installé avant d'installer le connecteur pour que Gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Remarque :
Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Infoblox ne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Connecteur du graphe de services pour Infoblox l'application à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Infoblox** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification et les détails de la connexion HTTP pour envoyer des demandes à l'API Infoblox .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Configurez vos Infoblox informations d'authentification.

i. Dans la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Démarrer**.

ii. Pour la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification Infoblox , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Informations d'identification d'authentification de base et s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.

iii. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour l'authentification.

Par exemple, `les informations d'identification Infoblox`.

iv. Dans le champ **Nom d'utilisateur** , saisissez le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier la requête HTTP lorsque ce profil d'authentification est activé.

v. Dans le champ **Mot de passe** , entrez le mot de passe du nom d'utilisateur utilisé pour authentifier la requête HTTP.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification Infoblox comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Configurez les paramètres de Infoblox connexion.

i. Pour la tâche Configurer la connexion HTTP Infoblox , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Connexion HTTP(s) dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Examinez les champs et saisissez le nom de l'instance dans le Infoblox champ **Nom**.

iii. Utilisez le générateur d'URL pour créer la chaîne de connexion ou dans le champ **URL de connexion** , saisissez l'URL Infoblox de base au format suivant : `https://<base-URL>`.

iv. Dans le champ **api_version** de la section Attributs, saisissez la version de WAPI que vous utilisez.

v. Dans le champ **network_view** de la section Attributs, saisissez les vues du réseau pour lesquelles les données doivent être importées.

Pour plusieurs vues, séparez les vues par des virgules. Par exemple : `view1,view2`. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données importent les données de toutes les vues réseau.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Configurer la connexion HTTP Infoblox comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Pour plus d'informations sur l'API Infoblox , consultez la documentation Infoblox Developer .

c. Configurez les propriétés de la connexion.

i. Pour la tâche Configurer les propriétés de connexion , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Connexions du graphe de services dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Pour examiner et modifier les détails de la propriété, sélectionnez une propriété dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour** sur la page Propriétés de connexion à Graphe de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** sur la page Connexions du graphe de services pour revenir à la page de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Configurer les propriétés de connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Testez la connexion d'API Infoblox pour importer des données à partir de l'application Infoblox .

i. Dans la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Connexions du graphe de services dans un nouvel onglet de navigateur.

iii. Sélectionnez **Tester la connexion**.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Tester la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Facultatif : Ajouter plusieurs instances.

Remarque :
Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la table Source de données [sys_data_source].

d. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

e. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

f. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à la configuration guidée.

g. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Service Graph Connector for Infoblox** à l'aide du sélecteur d'application.

h. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

j. Sélectionnez la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

k. Répétez les étapes 5.d jusqu'à 5.g.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

m. Effacez le cache pour la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

iii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script en arrière-plan.

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

v. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

vi. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Service Graph Connector for Infoblox** à l'aide du sélecteur d'application.

vii. Définissez la tâche Effacer le cache des tables Source de données et Importations de données planifiées sur terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

n. Ajoutez une connexion d'authentification de base à la nouvelle Infoblox instance.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion d'authentification de base , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour créer une connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Créer une connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Infoblox connexion.
URL de connexion	Infoblox URL de base au format suivant : *<base-URL>*.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. **Remarque :** L'utilisation d'un serveur MID est facultative.
Sélection de MID	Nom du serveur MID utilisé par le connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	(Optional) Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Application MID	Nom de l'application MID utilisée par le connecteur. (Optional) Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

iv. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Créer une connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Infoblox Nom d'utilisateur du compte utilisé pour authentifier la demande de connexion.
Mot de passe	Mot de passe utilisé pour authentifier la demande de connexion.

v. Sélectionnez **Créer une connexion**.

vi. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Ajouter une autre connexion d'authentification de base à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

o. Testez les connexions nouvellement ajoutées.

i. Pour la tâche Tester les connexions , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez la nouvelle connexion.

iii. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour démarrer le processus de test.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.

Remarque :
Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Test des connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Configurez les tâches de gestion des adresses IP et les groupes d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Activez les propriétés pour créer une tâche de gestion des adresses IP lors de la suppression ou de l'insertion d'un réseau.

i. Dans la section Configurer les tâches de gestion des adresses IP de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Démarrer**.

ii. Pour Activer la création d'une tâche, sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Activer la création de tâche dans un nouvel onglet de navigateur.

iii. Cochez les cases **Créer une tâche lorsqu'un réseau est supprimé** et **Créer une tâche lorsqu'un réseau est inséré** pour activer les propriétés de création de tâches de gestion des adresses IP lors de la suppression et de l'insertion d'un réseau, respectivement.

iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

v. Fermez l'onglet de la page Activer la création de tâche et revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez Activez la création d'une tâche à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Configurez le groupe d'utilisateurs pour les tâches de gestion des adresses IP.

i. Pour la tâche Configurer le groupe d'utilisateurs pour les tâches de gestion des adresses IP , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Connexion SG Infoblox dans un nouvel onglet de navigateur.

ii. Dans le champ **Alias de connexion** , examinez et modifiez l'alias de connexion.

iii. Dans le champ **Groupe d'utilisateurs de la tâche** , modifiez le groupe d'affectation de l'alias de connexion.

Remarque :
Par défaut, le groupe d'utilisateurs pour les tâches de gestion des adresses IP est affecté au groupe d'utilisateurs de la gestion des adresses IP. Pour modifier le groupe d'affectation par défaut, changez le groupe d'utilisateurs de la tâche pour l'alias de connexion.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Configurer le groupe d'utilisateurs pour les tâches de gestion des adresses IP à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

7. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application Infoblox .

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la page Connecteur du graphe de services pour Infoblox , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés , sélectionnez **Configurer** pour ouvrir la page Importations de données planifiées dans un nouvel onglet de navigateur.

c. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Répétez les étapes 7.c pour chaque tâche planifiée d'importation 7.e de données.

g. Fermez l'onglet de la page Importations de données planifiées et revenez à la page de configuration guidée.

h. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Infoblox

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement des données à partir de Infoblox. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Réseau géré	managed_network
Est Diffusion	is_broadcast
Est Conflit	is_conflict
Est DHCP	is_dhcp
Est DNS	is_dns
est géré	is_managed
Est Réservé	is_reserved
Nom	nom

Relation créée pour l'adresse IP allouée

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address]	Référence	Réseau géré [cmdb_ci_managed_network]

Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias]

L'attribut suivant dans la table Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet]

Les attributs suivants de la table Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Pool parent	parent_pool
CIDR	cidr

Relations créées pour le sous-réseau de réseau IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet]	Members::Member of	Adresse IP allouée [cmdb_ci_allocated_ip_address]
Sous-réseau de réseau IP [cmdb_ci_ip_network_subnet]	Référence	Sous-réseau détaillé SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_detailed_subnetwork]

Pool d'adresses IP [cmdb_ci_ip_pool]

Les attributs suivants de la table du pool d'adresses IP [cmdb_ci_ip_pool] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Pool parent	parent_pool
CIDR	cidr

Réseau géré [cmdb_ci_managed_network]

L'attribut suivant de la table Réseau géré [cmdb_ci_managed_network] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom

Sous-réseau détaillé SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_detailed_subnetwork]

Les attributs suivants de la table Sous-réseau détaillé SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_detailed_subnetwork] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de connexion	connection_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Obtenir l'adresse IP	list_ip_address
Réseau	réseau
Type de réseau	network_type
Vue du réseau	network_view

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Infoblox

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Infoblox une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Infoblox fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Infoblox connexion

Accédez aux détails d'une Infoblox connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Infoblox.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Infoblox** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Connecteur du graphe de services pour Jamf

Utilisez le pour extraire des Connecteur du graphe de services pour Jamf données vers Jamf votre ServiceNow instance.

Extrait Connecteur du graphe de services pour Jamf les données des ordinateurs, des disques, des réseaux et des applications logicielles vers l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge

- Versions prises en charge :
  - Jamf API v2.1.0
  - Jamf API Pro 10.28.0
  - Jamf Pro 10.35.0
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Washington DC
  - Xanadu
  - Yokohama

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation de l'pour Connecteur du graphe de services différentes ServiceNow® applications :

- Visibilité d'IT Operations Management (ITOM)
  - Suivi détaillé de l'inventaire matériel et logiciel pour MacOS le matériel et les applications. Le suivi peut être effectué avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Suivi détaillé de l'inventaire matériel et logiciel pour le matériel et les applications pour iPhone et iPad. Le suivi peut être effectué avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Suivi de la conformité pour les équipements mobiles et les ordinateurs des utilisateurs finaux.
  - Détection des données en double lors des importations pour améliorer les performances des importations nocturnes.
- Software Asset Management (SAM) et IT Asset Management (ITAM)
  - Suivi des packages logiciels et des installations.
  - Réclamation de licence en détectant les logiciels supprimés.
  - Suivi de l'utilisation du logiciel.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, problèmes et changements sur les éléments de configuration (CI) détectés.
  - Attribution automatique de la propriété basée sur les utilisateurs principaux.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Jamf à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Jamf des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données de la Jamf source de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .Jamf

La fonction de synchronisation des données delta est disponible dans la Jamf version 2.14 et les versions ultérieures. Vous pouvez configurer les propriétés et `is_delta_enabled_for_mobiles` de `is_delta_enabled_for_computers` connexion pour synchroniser uniquement les données delta d'une Jamf instance. Consultez Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Jamf.

Les sources de données suivantes sont incluses pour l'application Jamf :

Ordinateurs SG-JAMF

Importe des données à partir des ordinateurs et les charge dans la table intermédiaire [sn_jamf_integrate_sg_jamf_computers] des ordinateurs SG-Jamf.

Recherche SG-Jamf ID d'ensembles de logiciels Mac

Importe les données à partir des applications logicielles installées sur MacOS les appareils et charge les données importées dans la table intermédiaire Recherche SG-Jamf ID d'ensemble de logiciels Mac [sn_cmdb_int_util_mac_software_bundleid_lookup].

Remarque :
Pour afficher les informations de l'éditeur pour les applications installées sur MacOS les appareils, exécutez la source de données Recherche SG-Jamf des ID d'ensemble de logiciels Mac avant d'exécuter les sources de données Ordinateurs SG-Jamf ou Appareils mobiles SG-JAMF.

Équipements mobiles SG-JAMF

Importe les données à partir des équipements mobiles et charge les données importées dans la table intermédiaire Équipements mobiles SG-Jamf [sn_jamf_integrate_sg_jamf_mobile_devices].

Supprimer le logiciel des ordinateurs SG-Jamf

Supprime les données logicielles importées qui ont été supprimées ultérieurement de la source et met à jour les informations dans la table intermédiaire Supprimer les logiciels pour ordinateurs [sn_jamf_integrate_jamf_remove_software] SG-Jamf.

Supprimer le logiciel mobile Service Graph Jamf

Supprime les données logicielles mobiles importées qui ont été supprimées ultérieurement de la source et met à jour les informations dans la table intermédiaire Supprimer le logiciel mobile [sn_jamf_integrate_remove_mobile_software] SG-Jamf.

Utilisation de logiciel SG-Jamf

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importe les détails d'utilisation du logiciel à partir de l'environnement Jamf pour suivre les données logicielles utilisées peu fréquemment, qui n'ont pas été utilisées assez récemment ou qui ne sont pas utilisées du tout, et charge les données importées dans la table intermédiaire Utilisation de logiciel SG-Jamf [sn_jamf_integrate_jamf_software_usage]. En fonction des informations sur l'utilisation du logiciel, vous pouvez ajouter une règle de réclamation pour regrouper les enregistrements d'utilisation et identifier les appareils logiciels inutilisés. Consultez Software reclamation rules .

Remarque :
La source de données Utilisation de logiciel SG-Jamf n'est disponible que lorsque le module d'extension Gestion des actifs logiciels Professional (com.snc.samp) est activé sur votre ServiceNow instance. Consultez Request Software Asset Management .

Les données importées sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Relation CI [cmdb_rel_ci]
- Ordinateur [cmdb_ci_computer]
- Disque [cmdb_ci_disk]
- Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Imprimante [cmdb_ci_printer]
- Numéro de série [cmdb_serial_number]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application SAM est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (Si l'application SAM n'est pas installée.)
- Utilisation de logiciel [samp_sw_usage]

Remarque :
Pour les sources de données Ordinateur [cmdb_ci_computer] et Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing], si vous avez créé plusieurs Jamf instances et que vous souhaitez savoir d'où viennent les CI, vous pouvez identifier les origines à partir des colonnes **Clé** et **Valeur** . En outre, vous pouvez afficher les champs Attributs d'extension Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attribute] et Dernière découverte [last_discovered] dans les deux sources de données. Si vous souhaitez configurer plusieurs instances, suivez les étapes de l'étape Configurer Connecteur du graphe de services pour Jamf à l'aide de la configuration guidée 4.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir d'une Jamf application, reportez-vous à la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Jamf.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour Jamf à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour Jamf des Jamf données dans le CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour Jamf la version 2.13.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Lorsque vous utilisez les informations d'identification d'un client pour l'authentification, obtenez les informations d'identification OAuth auprès de votre Jamf administrateur. Notez les détails suivants :

- ID (client) de l'application
- Secret client

Si vous utilisez l'authentification des informations d'identification du client dans Jamf Pro, vous devez utiliser la fonctionnalité API Rôles et clients. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Rôles et clients API dans la Jamf documentation. Lors de la création d'un nouveau client API dans l'environnement Jamf , le champ **Durée de vie du jeton d'accès** sur le formulaire de création d'un client permet de définir la durée de validité du jeton. La valeur par défaut est de 60 secondes, mais en raison de ServiceNow AI Platform limitations, la valeur doit être définie sur plus de 60 secondes. Définir la durée de vie du jeton sur 3 600 secondes (1 heure) permet d'éviter les problèmes potentiels.

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de Jamf connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Déterminez le type d'authentification pour la Jamf connexion.

   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
   Si nécessaire, développez l'étape **Configuration** pour sélectionner une activité.

   b. Sélectionnez un modèle d'alias pour la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Connexion OAuth SG-Jamf** : sélectionner lors de l'utilisation d'OAuth ou des informations d'identification du client pour l'authentification.
- **Connexion de base SG-JAMF** : sélectionner lors de l'utilisation de l'authentification de base ou du jeton de porteur.

c. Sélectionnez **Continuer**.

7. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des données.

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer et tester la connexion** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

- Lorsque le modèle de **connexion OAuth SG-Jamf** est sélectionné, renseignez les détails comme indiqué dans la table suivante.

Informations de connexion OAuth

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Jamf connexion.
URL de connexion	URL de base pour se connecter à l'API Jamf . **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'application. Laissez la valeur du champ telle quelle.
ID client OAuth	ID (client) de votre Jamf application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer . **Remarque :** Vérifiez que le Jamf client dispose des privilèges de lecture pour les catégories **Ordinateurs** et **Équipements mobiles** dans Jamf.
Secret client OAuth	Secret client de votre Jamf application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. **Remarque :** L'utilisation d'un serveur MID est facultative.
Sélection de MID	Nom du serveur MID utilisé par le connecteur. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque le modèle de **connexion de base SG-Jamf** est sélectionné, renseignez les détails comme indiqué dans le tableau suivant.

Informations de connexion de base

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Jamf connexion.
Hôte de connexion	Valeur d'hôte cible utilisée par la connexion. **Remarque :** Mettez à jour le champ **Hôte** avec votre URL de base ou votre Jamf adresse IP. Par exemple, demojamfhost.com ou 127.0.0.1.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur utilisé pour authentifier la demande HTTP ou HTTPS lorsque ce profil d'authentification de base est activé. **Remarque :** Vérifiez que l'utilisateur Jamf dispose des privilèges de lecture pour les catégories **Ordinateurs** et **Équipements mobiles** dans Jamf.
Mot de passe	Mot de passe utilisé pour authentifier la demande HTTP ou HTTPS lorsque ce profil d'authentification de base est activé.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. **Remarque :** L'utilisation d'un serveur MID est facultative.
Sélection de MID	Nom du serveur MID utilisé par le connecteur. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

8. Facultatif : Définissez les propriétés de configuration pour la connexion afin d'accéder aux Jamf ressources.

Remarque :
Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Continuer** pour l'activité **Définir les propriétés de configuration** . Si vous ignorez cette étape, les valeurs par défaut des propriétés sont prises en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

b. Définissez les champs pour les propriétés de configuration, comme décrit dans le tableau suivant.

Propriétés de configuration

Champ	Description
Importer uniquement les enregistrements d'applications gérées	Option permettant de limiter l'importation aux enregistrements d'applications gérées uniquement. **Remarque :** Si la case **Importer uniquement les enregistrements d'applications gérées n'est** pas cochée, le comportement par défaut consiste à importer tous les enregistrements d'applications.
Utiliser l'API JAMF Pro	Option permettant d'activer l'utilisation de l'API Jamf Pro pour l'interrogation des enregistrements d'ordinateur. **Remarque :** Lorsque la case **Utiliser l'API JAMF Pro** est cochée, le connecteur utilise l'API Pro, qui offre une Jamf pagination des données de réponse et des performances améliorées par rapport à l'API Jamf classique.

c. Sélectionnez **Continuer**.

9. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Sélectionnez **Configurer le calendrier d'importation**.

c. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

e. Répétez les étapes de 9.b à 9.d pour chaque tâche affichée sur la page.

f. Sélectionnez **Continuer**.

10. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Jamf

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Jamf

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Jamf

Configurer Connecteur du graphe de services pour Jamf à l'aide de la configuration guidée

Configurez des informations d'identification d'authentification et des travaux planifiés pour importer Jamf des données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Un module d'extension sans licence qui contient une logique de calcul pour la consommation de SU selon les besoins. Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Jamf Version de l'API classique 10.x.

Lorsque vous utilisez les informations d'identification d'un client pour l'authentification, obtenez les informations d'identification OAuth auprès de votre Jamf administrateur. Notez les détails suivants :

- ID (client) de l'application
- Secret client

Si vous utilisez l'authentification des informations d'identification du client dans Jamf Pro, vous devez utiliser la fonctionnalité API Rôles et clients. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Rôles et clients API dans la Jamf documentation. Lors de la création d'un nouveau client API dans l'environnement Jamf , le champ **Durée de vie du jeton d'accès** sur le formulaire de création d'un client permet de définir la durée de validité du jeton. La valeur par défaut est de 60 secondes, mais en raison de ServiceNow AI Platform limitations, la valeur doit être définie sur plus de 60 secondes. Définir la durée de vie du jeton sur 3 600 secondes (1 heure) permet d'éviter les problèmes potentiels.

Rôles requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Jamf** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Définissez les propriétés de configuration.
   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Jamf, dans la section Définir les propriétés de configuration, sélectionnez **Configurer la limite de taille des données JSON**.
   b. Pour la tâche Configurer la limite de taille des données JSON , sélectionnez **Configurer**.
   c. Sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.
   d. Définissez la valeur de la propriété système `com.glide.transform.json.max-partial-length` .
      - Pour créer une propriété système, sélectionnez **Nouveau** et entrez `com.glide.transform.json.max-partial-length` comme nom et `65536` comme valeur de la propriété.
      - Si la *`com.glide.transform.json.max-partial-length`* propriété existe déjà, vérifiez que sa valeur est définie sur `65536`.
   e. Définissez la tâche Configurer la limite de taille des données JSON à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification et la connexion HTTP utilisées pour envoyer des demandes à l'API Jamf .
   a. Saisissez les détails d'authentification de base ou de jeton de porteur.

> **Important :**
> Ignorez cette étape si vous utilisez les informations d'identification du client pour l'authentification et passez plutôt à l'étape 4.c.

   i. Pour la tâche Configurer l'authentification Jamf : authentification de base ou par jeton de porteur , sélectionnez **Configurer**.
   ii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification pour l'authentification de base

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de cette configuration d'authentification.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur utilisé pour authentifier la demande HTTP ou HTTPS lorsque ce profil d'authentification de base est activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vérifiez que l'utilisateur Jamf dispose des privilèges de lecture pour les catégories **Ordinateurs** et **Équipements mobiles** dans Jamf.
Mot de passe	Mot de passe utilisé pour authentifier la demande HTTP ou HTTPS lorsque ce profil d'authentification de base est activé.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer l'authentification Jamf : authentification de base ou par jeton de porteur sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

b. Configurez la Jamf connexion HTTP.

Important : Ignorez cette étape si vous utilisez les informations d'identification du client pour l'authentification et passez plutôt à l'étape 4.c.

i. Pour la tâche Configurer la connexion HTTP JAMF , sélectionnez **Configurer**.

ii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Valeur d'informations d'identification utilisée par cette connexion.
Alias de connexion	Valeur de connexion utilisée pour faire référence à la connexion.
Actif	Option pour activer la connexion HTTP.
Domaine	Domaine qui contient la connexion.
Générateur d'URL	Option permettant au système de générer l'URL de connexion.
URL de connexion	URL de connexion pour la connexion. Vous pouvez saisir manuellement une URL ou utiliser le générateur d'URL pour créer la chaîne de connexion. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier le champ **URL de connexion** si vous cochez la case **Générateur d'URL** .
Authentification réciproque	Option permettant de définir la connexion avec authentification réciproque. Ce champ s'affiche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée.
Protocole	Protocole sous-jacent utilisé par la connexion. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée. **Remarque :** Mettez à jour le champ **Protocole** si vous utilisez autre chose que `https`.
Utiliser un serveur MID	Option permettant de sélectionner un serveur MID qui envoie cette connexion HTTP. L'utilisation d'un serveur MID n'est pas compatible avec l'authentification réciproque.
Délai de connexion	Nombre de millisecondes pendant lesquelles le système attend une connexion de l'hôte réussie. Si une connexion réussie ne se produit pas pendant cette période, la demande de connexion expire. Laissez ce champ vide pour utiliser la valeur de délai de connexion par défaut du système.
Hôte	Valeur d'hôte cible utilisée par la connexion. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée. **Remarque :** Mettez à jour le champ **Hôte** avec votre URL de base ou votre Jamf adresse IP. Par exemple, `demojamfhost.com` ou `127.0.0.1`.
Remplacer le port par défaut	Valeur cible Port utilisé par la connexion. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée.
Chemin d'accès de base	Chemin d'accès de base pour la connexion HTTPS. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case **Générateur d'URL** est cochée. **Remarque :** Pour utiliser l'API Jamf Pro, le champ **Chemin d'accès de base** doit être vide. Par conséquent, effacez toutes les valeurs du champ **Chemin d'accès de base** .

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer la connexion HTTP Jamf comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Configurez les informations d'identification d'authentification du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Ignorez cette étape si vous utilisez un jeton de base pour l'authentification et passez plutôt à l'étape 4.a.

i. Pour la tâche Configurer l'authentification Jamf : informations d'identification du client , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez **Modifier** pour la connexion OAuth SG-Jamf, la connexion par défaut.

iii. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Jamf connexion. Connexion OAuth SG-Jamf est le nom de l'alias d'informations d'identification par défaut et est en lecture seule.
URL de connexion	URL de base pour se connecter à l'API Jamf . **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'application. Laissez la valeur du champ telle quelle.

iv. (Facultatif) Si un Serveur MID est requis pour la connexion au serveur, cochez la case Utiliser Serveur Jamf**MID** . Ensuite, sélectionnez les champs liés au serveur MID en conséquence.

v. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Modifier la connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
ID client OAuth	ID (client) de votre Jamf application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer . **Remarque :** Vérifiez que le Jamf client dispose des privilèges de lecture pour les catégories **Ordinateurs** et **Équipements mobiles** dans Jamf.
Secret client OAuth	Secret client de votre Jamf application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

d. Testez la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Test de la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Examinez les propriétés dans la liste connexe Propriétés de connexion à Graphe de services.

Remarque :
Les propriétés de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services de l'enregistrement de connexion sont modifiables. Assurez-vous d'effectuer la configuration guidée, d'examiner les descriptions des propriétés et de suivre attentivement les instructions avant d'y apporter des changements.

- Pour l'authentification de base, définissez la valeur de la *auth_type* propriété sur basique (applicable uniquement aux Jamf versions antérieures à 10.35). Notez qu'elle Jamf ne prend plus en charge l'authentification de base et qu'elle sera désactivée pour toutes les instances à partir de la Jamf version 11.5).
- Pour l'authentification par jeton de porteur, définissez la valeur de la propriété sur porteur (disponible dans Jamf la *auth_type* version 10.35 ou les versions ultérieures).
- Pour l'authentification des informations d'identification du client (OAuth 2.0), définissez la valeur de la propriété sur OAuth (disponible dans Jamf la *auth_type* version 10.49 ou les versions ultérieures).
- Si aucun type d'authentification n'est sélectionné, le connecteur utilise par défaut l'authentification par jeton de porteur.

iii. Testez la connexion en sélectionnant le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

Remarque :
La connexion aboutit si **l'état HTTP** est **égal à 200**. Si quelque chose **s'affiche dans les champs Code d'erreur** et **Message d'erreur** , la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis. Ne sélectionnez pas **Charger tous les enregistrements** pendant cette configuration.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Facultatif : Ajouter plusieurs instances.

Remarque :
Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour Jamf , sélectionnez **Premiers pas**.

b. Activez la création de sources de données pour la nouvelle Jamf connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à la page de configuration guidée.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour Jamf** .

viii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**

c. Activez la création d'une tâche d'importation de données planifiée pour la nouvelle Jamf connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Importation de données planifiée qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Sélectionnez l'icône de retour (<) pour revenir à la page de configuration guidée.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour Jamf** .

viii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

d. Sélectionnez le type d'authentification pour la nouvelle connexion.

Remarque :
Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour Jamf** .

i. Pour la tâche Sélectionner le type d'authentification pour une nouvelle connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez **sn_jamf_integrate.auth_type** dans la colonne **Nom** .

iii. Définissez la *`sn_jamf_integrate.auth_type`* propriété sur l'une des valeurs suivantes :

- `basic` : authentification de base qui utilise un nom d'utilisateur et un mot de passe.
- `porteur` : authentification de jeton de porteur qui utilise un nom d'utilisateur et un mot de passe pour récupérer un jeton de porteur.
- `OAuth` : authentification des informations d'identification du client qui utilise un ID client et un secret client pour s'authentifier via OAuth 2.0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Revenez à la configuration guidée.

v. Définissez le type d'authentification Sélectionner la nouvelle connexion comme terminé en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Ajouter une autre connexion.

> **Remarque :**
> Vérifiez que le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services pour Jamf** est sélectionné dans le sélecteur d'application.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans , sélectionnez Ajouter une Studio de workflow**connexion**.

iii. Sur le formulaire, en fonction du type d'authentification, renseignez les champs.

> **Remarque :**
> - Pour une connexion basée sur l'authentification de base ou par jeton de porteur, n'incluez pas https:// dans le champ **Hôte de connexion** . Exemple de valeur d'hôte de connexion : test.jamfcloud.com.
> - Pour la connexion basée sur l'authentification des informations d'identification du client, incluez https:// dans le champ **URL de connexion** . Exemple de valeur de l'URL de connexion : https://test.jamfcloud.com.

iv. Selon le type d'authentification, sélectionnez le bouton pour créer la connexion.

v. Revenez à la configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

f. Lorsque vous utilisez Jamf l'API Pro, la Jamf version Pro 10.35 ou supérieure, ou les deux, spécifiez la version Pro et l'API Jamf .

i. Pour la tâche Sélectionner la version de JAMF Pro et l'API , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne **Utiliser l'API JAMF Pro** , pour la connexion que vous avez créée, modifiez la valeur de **faux** à **vrai** pour utiliser Jamf l'API Pro au lieu de l'API classique.

iii. Mettez à jour la valeur de colonne **Jamf Pro 10.35 ou version ultérieure** sur **vrai** lors de l'utilisation de la Jamf version Pro 10.35 ou supérieure.

> **Remarque :**
> Avec la valeur de colonne **Jamf Pro 10.35 ou supérieure** définie sur **vrai**, l'authentification par jeton de porteur est utilisée pour authentifier l'API Jamf . Sinon, l'authentification de base est utilisée.

iv. Définissez la tâche Sélectionner une version JAMF Pro et l'API comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. Testez les nouvelles connexions.

i. Pour la tâche Tester les nouvelles connexions , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous souhaitez tester.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Pour valider la configuration de la source de données, sélectionnez **Tester le chargement de 20 enregistrements**.

> **Remarque :**
> Si l'un des tests comporte un code d'erreur, un message ou un signe d'erreur, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

iv. Définissez la tâche Tester les nouvelles connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Configurez les tâches d'importation planifiées.

a. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés dans la section Configurer des tâches d'importation planifiées , sélectionnez **Configurer**.

b. Sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

> **Remarque :**
> Par défaut, la tâche planifiée Équipements mobiles SG-Jamf est automatiquement définie comme **Active** et exécute la tâche planifiée SG-Jamf Computer en tant que parent.

c. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Répétez les étapes 6.b pour chaque tâche planifiée d'importation 6.d de données.

f. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Jamf

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .Jamf Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nombre de processeurs	cpu_count

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom du processeur	cpu_name
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Dernière découverte	last_discovered
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
ID de modèle	model_id
Affecté à	assigned_to
Fabricant	fabricant
Système d'exploitation	système d'exploitation

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Attributs d'extension SG-Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Disque [cmdb_ci_disk]

Les attributs suivants de la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant
Ordinateur	ordinateur
ID de modèle	model_id
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Dernière découverte	last_discovered
Taille (octets)	size_bytes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Les attributs suivants de la table Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	short_description
Opérateur	transporteur
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Espace disque (Go)	disk_space
ICCID	iccid
IMEI	imei
MEID	meid
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
Numéro de téléphone	phone_number
Accès root	root_access
Fabricant	fabricant
Affecté à	assigned_to
ID de modèle	model_id

Relations créées pour l'appareil de calcul portable

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Référence	Attributs d'extension SG-Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Dernière découverte	last_discovered
Nom	nom
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
Source de découverte	discovery_source
Dernière découverte	last_discovered

Relations créées pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Imprimante [cmdb_ci_printer]

Les attributs suivants de la table Imprimante [cmdb_ci_printer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Adresse IP	ip_address
Dernière découverte	last_discovered

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Attributs d'extension SG-Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Les attributs suivants de la table Attributs d'extension SG-Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attributes] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Attributs d'extension	extension_attributes

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées (Gestion des actifs logiciels SAM) l'application n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version	version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant
Clé	key
Nom	nom

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lors de l'installation de l'application SAM :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Nom complet	display_name
Installé le	installed_on
Dernière analyse	last_scanned
Éditeur	éditeur
Version	version

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Installé le	installed_on

Relations créées pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance logicielle (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Jamf

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Jamf une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Jamf fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Jamf connexion

Accédez aux détails d'une Jamf connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Jamf.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Jamf** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Jamf

Vous pouvez configurer les propriétés de connexion pour synchroniser uniquement les données delta d'une Jamf instance.

La fonction de synchronisation des données delta est disponible dans la Jamf version 2.14 et les versions ultérieures. Le connecteur offre la possibilité d'importer uniquement des données delta à partir d'une Jamf instance. Lorsque la synchronisation delta est activée, le processus d'importation des Jamf données est plus rapide, car le connecteur importe uniquement les changements de Jamf données. Le champ **Dernière heure d'importation réussie** d'une source de données affiche l'horodatage de la dernière opération d'extraction réussie. La période d'extraction de différentiel est calculée en soustrayant la date et l'heure de la dernière opération réussie de la date et de l'heure actuelles, c'est-à-dire Période delta = Horodatage de la date actuelle : horodatage de la date de la dernière importation réussie.

L'application inclut les propriétés de connexion et `is_delta_enabled_for_mobiles` pour activer la `is_delta_enabled_for_computers` synchronisation delta pour les ordinateurs et les équipements mobiles, respectivement. Par défaut, les `is_delta_enabled_for_computers` propriétés et `is_delta_enabled_for_mobiles`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont définies sur false. Pour activer la synchronisation des données delta, définissez ces propriétés sur vrai.

Remarque :

- La *is_delta_enabled_for_computers* propriété de connexion n'est disponible que si la *use_jamf_pro_api* propriété est définie sur vrai.
- La *is_delta_enabled_for_mobiles* propriété de connexion n'est disponible que si la *use_jamf_mobile_pro_api* propriété est définie sur vrai.

Consultez Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Jamf.

Lorsque vous souhaitez importer des données complètes à partir de votre Jamf instance, vous devez désactiver les propriétés et *is_delta_enabled_for_computersis_delta_enabled_for_mobiles* en définissant ces propriétés sur false. Consultez Désactiver la synchronisation delta.

Remarque :
Lorsque l'importation complète des données est terminée, redéfinissez les propriétés et *is_delta_enabled_for_computersis_delta_enabled_for_mobiles* sur vrai pour extraire ultérieurement les données delta. Si vous laissez les propriétés définies sur false, les données complètes sont importées à chaque extraction, ce qui prend beaucoup de temps.

Désactiver la synchronisation delta

Désactivez la Jamf synchronisation delta pour importer toutes les données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonction de synchronisation des données delta est disponible dans la Jamf version 2.14 et les versions ultérieures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Jamf** > **Connexions**.
2. Dans la liste des connexions, ouvrez la connexion pour laquelle vous souhaitez désactiver la synchronisation delta.

   Les propriétés de la connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

   - Pour désactiver la synchronisation delta pour les ordinateurs, ouvrez la *is_delta_enabled_for_computers* propriété.
   - Pour désactiver la synchronisation delta pour les équipements mobiles, ouvrez la *is_delta_enabled_for_mobiles* propriété.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez faux.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Jamf

Connecteur du graphe de services pour Jamf Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la connexion

Ces propriétés de connexion sont disponibles pour le Connecteur du graphe de services pour Jamf.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés de la connexion au graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] pour le connecteur, accédez à **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Jamf** > **Connexions**et sélectionnez le nom de la connexion. Les propriétés de la connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de services pour Jamf

Propriété	Description
auth_type	Définissez la propriété sur `basique` pour utiliser l'authentification de base pour la connexion. Ce type d'authentification utilise un nom d'utilisateur et un mot de passe. Définissez la propriété sur `OAuth` pour utiliser l'authentification Informations d'identification du client (OAuth 2.0) pour la connexion. Ce type d'authentification utilise un ID client et un secret client. Le type d'authentification de jeton de porteur par défaut utilise un nom d'utilisateur et un mot de passe pour récupérer un jeton pour les demandes de connexion suivantes. • Type : basique | porteur | OAuth • Valeur par défaut : `porteur` **Remarque :** • Pour une connexion OOB par défaut, n'importe lequel des trois types d'authentification peut être utilisé. • Pour les connexions supplémentaires (multi-instances), seuls les types d'authentification De base et Porteur peuvent être utilisés. Pour utiliser le type d'authentification Informations d'identification du client (OAuth 2.0), suivez la configuration guidée pour configurer les informations d'identification d'authentification du client pour la connexion. Consultez Configurer Connecteur du graphe de services pour Jamf à l'aide de la configuration guidée.
import_managed_apps_only	Définissez la propriété sur `vrai` pour importer uniquement les enregistrements d'applications gérées. Lorsque la propriété est définie sur `false`, tous les enregistrements d'application sont importés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de services pour Jamf (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : faux
is_delta_enabled_for_computers	Définissez la propriété sur vrai pour permettre à la source de données Ordinateurs SG-Jamf d'extraire uniquement les changements (delta) entre les importations consécutives. Lorsque la propriété est définie sur false, une importation complète est effectuée à chaque extraction. **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si elle *use_jamf_pro_api* est définie sur vrai. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux Consultez Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Jamf.
is_delta_enabled_for_mobiles	Définissez la propriété sur vrai pour permettre à la source de données Équipements mobiles SG-Jamf d'extraire uniquement les changements (delta) entre les importations consécutives. Lorsque la propriété est définie sur false, une importation complète est effectuée à chaque extraction. **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si elle *use_jamf_mobile_pro_api* est définie sur vrai. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux Consultez Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Jamf.
use_jamf_mobile_pro_api	Définissez la propriété sur vrai pour utiliser l'API Pro pour interroger les enregistrements d'appareils JamfJamf mobiles. Définissez la propriété sur false pour utiliser l'API Jamf classique. **Remarque :** L'API Pro est prise en charge par Jamf les Jamf versions 11.4 et ultérieures. L'API Jamf Pro prend en charge la pagination des données de réponse et améliore les performances par rapport à l'API Jamf classique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de services pour Jamf (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : null
use_jamf_pro_api	Définissez la propriété sur faux pour utiliser l'API Jamf classique au lieu de l'API Jamf Pro pour interroger les enregistrements d'appareils Jamf mobiles. Lorsque la propriété est définie sur vrai, l'API Pro est utilisée pour interroger les Jamf enregistrements d'appareils Jamf mobiles. **Remarque :** L'API Pro est prise en charge par Jamf les Jamf versions 11.4 et ultérieures. L'API Jamf Pro prend en charge la pagination des données de réponse et améliore les performances par rapport à l'API Jamf classique. • Type : true | false • Valeur par défaut : vrai

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure pour extraire des données de Microsoft Azure votre CMDB.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

Versions prises en charge ServiceNow :

- Xanadu
- Yokohama
- Zurich

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation de l' Connecteur du graphe de services :

- Visibilité des ressources, des relations et de l'état du cloud en temps quasi réel.
- Résultats ITAM/SAM de service grâce à une découverte approfondie des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Microsoft Azure des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de Azure configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow® CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .Azure Les données sont chargées dans des tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles.

La table suivante répertorie les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB CI et non-classesCMDB pour Azure.

Mappage de données pour Azure

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Abonnements Service Graph Azure	Abonnements Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_subscriptions]	Compte de services dans le cloud Valeur de clé
Mise à jour du centre de données Service Graph Azure	Mise à jour du centre de données Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_datacenter_updation]	Centre de données Azure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
SG-Azure Groupe de ressources	SG-Azure Groupe de ressources [sn_sg_azure_integ_resource_groups]	Groupe de ressources Valeur de clé
SG-Azure Zone de disponibilité	Ensembles de disponibilité Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_availability_sets]	Zone de disponibilité Valeur de clé
Volume de stockage SG-Azure	Volume de stockage Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_storage_volume]	Volume de stockage Valeur de clé
SG-Azure Équilibreurs de charge	Équilibreurs de charge Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_load_balancers]	Équilibreur de charge dans le cloud Adresse IP LB dans le cloud Valeur de clé
Réseau SG-Azure	Réseau Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_network]	Réseau dans le cloud Compte de services dans le cloud Sous-réseau dans le cloud Valeur de clé
Adresse IP SG-Azure Public	Adresse IP SG-Azure Public [sn_sg_azure_integ_public_ip_address]	Adresse IP publique dans le cloud Interface réseau de gestion dans le cloud

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
		Équilibreur de charge dans le cloud Adresse IP LB dans le cloud Valeur de clé
Groupe de sécurité Service Graph Azure	Groupe de sécurité Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_security_group]	Groupe de sécurité de calcul Valeur de clé
Comptes de stockage Service Graph Azure	Comptes de stockage Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_storage_accounts]	Compte de stockage dans le cloud Valeur de clé
Ordinateurs virtuels Service Graph Azure	SG-Azure Ordinateur virtuel [sn_sg_azure_integ_virtual_machine]	Instance d'ordinateur virtuel Image Serveur Linux Serveur Serveur Windows Valeur de clé
Interface réseau Service Graph Azure	SG-Azure Interface réseau [sn_sg_azure_integ_network_interface]	Interface réseau de gestion dans le cloud Adresse IP Matériel Instance d'ordinateur virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
		Valeur de clé
SG-Azure SQL	SG-Azure SQL [sn_sg_azure_integ_sql]	Base de données dans le cloud Valeur de clé
SG-Azure Fonctions	SG-Azure Fonctions [sn_sg_azure_integ_functions]	Fonction dans le cloud
SG-Azure Ressources génériques	SG-Azure Ressources génériques [sn_sg_azure_integ_generic_resources] **Remarque :** La source de données Ressources génériques SG-Azure importe les données des ressources génériques qui ne sont pas suivies par d'autres sources de données.	Ressource dans le cloud Valeur de clé
SG Azure Ensemble d'échelles	SG Azure Ensemble d'échelles [sn_sg_azure_integ_scale_sets]	Ensemble d'échelles d'instance
SG-Azure Ordinateurs virtuels d'ensembles d'échelles	SG-Azure Ordinateurs virtuels d'ensembles d'échelles [sn_sg_azure_integ_scale_sets_vms]	Instance d'ordinateur virtuel Volume de stockage Image Interface réseau de gestion dans le cloud Type de matériel Centre de données Azure Serveur Linux Serveur Serveur Windows Valeur de clé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Logiciel Service Graph Azure	SG-Azure Logiciel [sn_sg_azure_integ_software] **Remarque :** La source de données Logiciel SG-Azure importe les données logicielles à partir de la table ConfigurationData dans l'espace de travail d'analyse de journaux de Azure. L'importation de logiciel SG-Azure est définie sur inactive par défaut.	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel
Suppression de logiciel SG-Azure	Suppression de logiciel SG-Azure [sn_sg_azure_integ_software_remove] L'importation de suppression de logiciel SG-Azure est définie sur inactive par défaut.	Lorsque l'application SAM n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel
Graphe de services-Azure : TCP	Graphe de services-Azure : TCP [sn_sg_azure_integ_tcp] **Remarque :** La source de données TCP Service Graph Azure importe le TCP et traite les données des tables VMConnection et VMProcess dans l'espace de travail Analyse de journaux de Azure. Pour remplir les tables, vous devez d'abord activer la fonctionnalité Aperçus de VM dans le Azure portail. Pour plus d'informations, consultez Activation de VM Insights pour la collecte de Azure données.	Connexion TCP Processus en cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Mise à jour du modèle de matériel SG-Azure	Modèles de matériel [sn_sg_azure_integ_hardware_templates]	Type de matériel
Consolidation matérielle SG-Azure	Consolidation matérielle SG-Azure [sn_sg_azure_integ_hw_consolidation]	Instance d'ordinateur virtuel Ordinateur
Commande d'exécution SG-Azure	Commande d'exécution SG-Azure [sn_sg_azure_integ_run_command]	Aucune donnée créée
Obtenir la commande d'exécution SG-Azure	Commande Exécuter Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_get_run_command]	Application Connexion TCP Processus en cours
Grappe SG-Azure Kubernetes	Grappe Kubernetes Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_kubernetes_cluster]	Grappe Kubernetes

Remarque :

- Le connecteur utilise la table Liste d'inclusion des ressources du Graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] pour différencier les types de ressources génériques des autres types de ressources pris en charge.

  Le connecteur renseigne d'abord toutes les ressources prises en charge dans la table Liste d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist]. Ces ressources, classées sous leurs types de ressources pris en charge respectifs, ont des sources de données spécifiques désignées pour l'ingestion dans le connecteur. Lorsque la source de données Ressources génériques Service Graph Azure est exécutée et récupère les types de ressources non pris en charge, elles sont ajoutées à la table Liste d'inclusion des ressources du graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_resource_inclusion_whitelist] et classées comme génériques.

- À partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure version 1.12.0, les calendriers d'importation de mise à jour du modèle matériel SG-Azure et de consolidation matérielle SG-Azure remplacent le calendrier d'importation du modèle matériel SG-Azure. Les sources de données Mise à jour du modèle matériel Service Graph Azure et Consolidation matérielle Service Graph Azure récupèrent uniquement les données des modèles matériels utilisés pour les ordinateurs virtuels dans , au Azure lieu d'extraire tous les modèles matériels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données à partir de Azure, reportez-vous à la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure et Types de ressources pris en charge Microsoft Azure.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Ressource supplémentaire

Comment configurer le connecteur Azure du graphe de services ?

Information associée

- Connecteurs du graphe de services
- Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure à l'aide de la configuration guidée
- CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- Activation de VM Insights pour la collecte de Azure données
- Configurer plusieurs connexions dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure des Microsoft Azure données dans le CMDB.

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure la version 1.9.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Important :
Après l'importation initiale des Azure données, l'application effectue une importation delta des données. Toutefois, vous pouvez effectuer une extraction complète des données à tout moment ultérieurement en désactivant la synchronisation delta et en définissant la `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` propriété sur false. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Le connecteur utilise les API Azure Management pour l'extraction complète des données à partir de Azure. Toutefois, pour extraire les changements delta de Azure, les API Azure Resource Graph sont utilisées. Le système de noms de domaine (DNS) est Microsoft Azure Management, mais le chemin d'accès est un graphe de ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

> **Conseil :**
> Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de Microsoft Azure connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

> **Remarque :**
> Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Remplissez les conditions préalables à la configuration de l'environnement Azure .
   a. Suivez les instructions de configuration de l'environnement Azure .
      i. À l'étape Conditions **préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Examiner les instructions de configuration** .
      ii. Obtenez les informations d'identification OAuth, y compris l'ID client, le secret client et l'URL du jeton auprès de votre Microsoft Azure administrateur.
      iii. Pour l'importation de données matérielles, accordez l'autorisation `User.Read` sur le Graph API de Microsoft *dans* l'environnement Azure . Assurez-vous également que la politique IAM de l'abonnement Azure dispose du rôle de lecteur. Consultez Affecter un utilisateur en tant qu'administrateur d'un abonnement Azure avec des conditions sur le site de documentation Microsoft Azure .
      iv. Pour l'importation de données logicielles, accordez l'autorisation `Data.Read` sur l'API *`d'analyse de journaux`* dans l'environnement Azure . En outre, configurez un espace de travail Analyse de journaux dans l'environnement Azure .
      v. Une fois l'activité **Examiner les instructions de configuration** terminée, sélectionnez **Continuer**.
7. Déterminez s'il faut importer uniquement des données matérielles ou des données matérielles et logicielles.
   a. À l'étape de **configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner des services** .
   Si nécessaire, développez l'étape **Configuration** pour sélectionner une activité.
   b. **Facultatif :** Pour importer à la fois des données matérielles et logicielles, cochez la case **Matériel et logiciel** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'importation de données logicielles nécessite une connexion matérielle.

(Optional) Si vous devez importer uniquement des données matérielles, la case **Matériel uniquement** est déjà cochée par défaut.

c. Sélectionnez **Continuer**.

8. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion API pour l'importation de données matérielles.

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion matérielle** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion du matériel

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de la connexion matérielle. Par exemple, la connexion matérielle SG-Azure.
URL de connexion	URL de base à connecter à votre Azure application cliente. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'application. Laissez la valeur du champ telle quelle.
ID client OAuth	ID (client) de votre Azure application cliente comme indiqué à l'étape 6.a.
Secret client OAuth	Secret client de votre Azure application cliente comme indiqué à l'étape 6.a.

URL du jeton OAuth	URL de rappel de l'application Azure cliente.
	
	En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où `<tenantid>` est l'ID de locataire de votre Azure application cliente, comme indiqué à l'étape 6.a.

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

9. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données matérielles à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation de matériel** .

b. Sélectionnez **Configurer le calendrier d'importation**.

c. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le *`nom de la connexion`* **- SG-Azure Subscriptions** import schedule.

d. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

f. Sélectionnez **Continuer**.

10. Entrez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation de données logicielles.

L'activité **Créer et tester la connexion logicielle** pour l'importation de données logicielles s'affiche uniquement lorsque la case **Matériel et logiciel** est cochée à l'étape 7.b.

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion logicielle** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer et tester la connexion logicielle

Champ	Description
Nom de la connexion logicielle	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion logicielle. Par exemple, la connexion logicielle SG-Azure.
Nom de la connexion matérielle	Nom de l'enregistrement de la connexion matérielle. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la connexion matérielle spécifié à l'étape 8.b.
URL de connexion	URL de base pour se connecter à l'espace de travail d'analyse de journaux au format suivant : `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` Où `<workspace_id>` est l'ID de l'espace de travail d'analyse de journaux tel qu'indiqué à l'étape 6.a. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'espace de travail d'analyse de journaux. Remplacez la variable `<workspace_id>` de l'URL générée automatiquement par l'ID de l'espace de travail de votre espace de travail d'analyse de journaux.
ID client OAuth	ID (client) de votre Azure application cliente comme indiqué à l'étape 6.a.
Secret client OAuth	Secret client de votre Azure application cliente comme indiqué à l'étape 6.a.

URL du jeton OAuth	URL de jeton de votre Azure application cliente.
	
	En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où `<tenantid>` est l'ID de locataire de votre Azure application cliente, comme indiqué à l'étape 6.a.

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

11. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données logicielles à intervalles réguliers.

L'activité **Configurer le calendrier d'importation de logiciels** pour l'importation de données logicielles s'affiche uniquement lorsque la case **Matériel et logiciels** est cochée à l'étape 7.b.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation de logiciel** .

b. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le *`nom de la connexion-SG-Azure`* **calendrier** d'importation TCP.

c. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Répétez les étapes 11.b jusqu'à 11.d pour tout autre calendrier d'importation parent si ce n'est pas déjà défini sur actif.

f. Sélectionnez **Continuer**.

12. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configuration de la connexion terminée** pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion créée apparaît dans la liste Connexions installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- Types de ressources pris en charge Microsoft Azure
- Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- Fonctionnalités supplémentaires dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure à l'aide de la configuration guidée

Configurez des sources de données et des tâches d'importation planifiée pour extraire les données de Azure votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM, ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension Découverte Core (com.snc.discovery.core), qui est automatiquement installé par Découverte.
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte.

Important :
Après l'importation initiale des Azure données, l'application effectue une importation delta des données. Toutefois, vous pouvez effectuer une extraction complète des données à tout moment ultérieurement en désactivant la synchronisation delta et en définissant la `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` propriété sur `false`. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le connecteur utilise les API Azure Management pour l'extraction complète des données à partir de Azure. Toutefois, pour extraire les changements delta de Azure, les API Azure Resource Graph sont utilisées. Le système de noms de domaine (DNS) est Microsoft Azure Management, mais le chemin d'accès est un graphe de ressources.

Pour en savoir plus sur les Azure instructions de configuration, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour Azure : vue d'ensemble sur le ServiceNow Community site.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Azure** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
3. Créez des sources de données et des importations planifiées pour la nouvelle connexion.

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure , dans Mettre à jour l'accès aux sources de données et aux importations planifiées, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée**.

   b. Dans la section Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée, sélectionnez **Configurer** et effectuez les actions suivantes :

      i. Pour la tâche d'accès à Mettre à jour Importation de données planifiée, sélectionnez **Configurer**.

      ii. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

      iii. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

      iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à la configuration guidée.

      v. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure** à l'aide du sélecteur d'application.

      vi. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

      vii. Répétez les étapes 3.b.ii3.b.v pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données avec la table Source de données [sys_data_source] et définissez la tâche comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   c. Effacez le cache pour la nouvelle connexion.

      i. Dans la section Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation, sélectionnez **Configurer**.

      ii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iv. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

v. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez l'application **Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure** .

vi. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

4. Créez une connexion pour importer des éléments de configuration (CI) matériels à partir de l'application Azure cliente.

Remarque :
Assurez-vous de disposer de l'autorisation User.Read sur le *Graph API de Microsoft pour* l'importation de matériel. Assurez-vous également que la politique IAM de l'abonnement Azure dispose du rôle de lecteur. Consultez Affecter un utilisateur en tant qu'administrateur d'un abonnement Azure avec des conditions sur le site de documentation Microsoft Azure .

a. Obtenez les informations d'identification OAuth auprès de votre Azure administrateur.
Notez les détails suivants :

- ID (client) de l'application
- Secret client
- ID (locataire) du répertoire
- URL de connexion

Remarque :
Après avoir obtenu les informations d'identification OAuth, dans la configuration guidée pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, accédez à la section Créer une connexion pour l'importation de matériel de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure et définissez la tâche Obtenir les informations d'identification OAuth à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Configurez votre connexion matérielle et vos informations d'identification Azure.

i. Dans la section Créer une connexion pour l'importation de matériel de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Créer ou modifier une connexion, sélectionnez **Configurer**.

iii. Sur la page Connexions du Studio de workflow, sélectionnez **Configurer** pour la connexion **matérielle SG-Azure** disponible par défaut pour l'importation de matériel.

Vous pouvez créer plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter une connexion**.

iv. Sur le formulaire, examinez et modifiez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configurer la connexion

Champ	Description
Information de connexion	
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier de manière unique l'enregistrement de connexion matérielle. Par exemple, Connexion matérielle SG-Azure.
URL de connexion	URL de base à connecter à votre Azure application cliente. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'application. Laissez la valeur du champ telle quelle.
Informations d'identification	
ID client OAuth	ID (client) de votre Azure application cliente comme décrit à l'étape 4.a.
Secret client OAuth	Secret client de votre Azure application cliente comme décrit à l'étape 4.a.

URL du jeton OAuth	URL de jeton de votre Azure application cliente.
	En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où `<tenantid>` est l'ID de locataire de votre Azure application cliente, comme décrit à l'étape 4.a.

v. Sélectionnez **Configurer et obtenir le jeton OAuth**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vi. Une fois le flux de jetons OAuth terminé, revenez à la page Créer une connexion pour la tâche d'importation de matériel à l'aide du bouton de retour de votre navigateur.

vii. Définissez la tâche Créer ou modifier une connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Testez la connexion Microsoft `Graph` API pour importer des données matérielles à partir de l'application Azure cliente.

i. Pour la tâche Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez la source de données associée à la connexion nouvellement créée dans la colonne **Nom** de la liste Sources de données.

iii. Sélectionnez le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

iv. Lorsque l'état devient **Terminé**, revenez à la configuration en sélectionnant **Retour à la configuration guidée** dans le panneau d'aide.

v. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Vérifiez la configuration des importations de données planifiées.

i. Pour la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez la `SG-Azure Subscriptions` tâche planifiée.

iii. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans le panneau d'aide.

5. Créez une connexion pour importer des informations logicielles à partir de l'application Azure cliente.

Remarque :
Assurez-vous de disposer de l'autorisation `Data.Read` sur l'API `Log Analytics` pour l'importation de logiciel.

a. Obtenez les informations d'identification OAuth et configurez l'espace de travail Analyse de journaux dans le Azure.

i. Assurez-vous de disposer des informations d'identification OAuth de l'étape 4.a.

ii. Configurez l'espace de travail Analyse de journaux dans l'application Azure cliente.

- Utilisez un espace de travail existant, si disponible.
- Créez un autre espace de travail.

Pour plus d'informations, voir Créer un espace de travail d'analyse de journaux dans la Azure documentation.

Remarque :
Notez l'ID de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Déployez Azure Monitoring Agent (AMA), puis activez le suivi des changements et l'inventaire à l'aide d'AMA.

Pour plus d'informations, consultez Activer le suivi des changements et l'inventaire à l'aide d'Azure Monitoring Agent dans la Azure documentation.

iv. Déployez Agent de dépendance dans le cadre d'Analyse des coûts de VM pour collecter les données détectées sur les processus de VM et leurs connexions.

Pour plus d'informations, consultez Activer la vue d'ensemble d'Aperçus VM dans la Azure documentation.

Remarque :
Après avoir obtenu les informations d'identification OAuth, dans Configuration guidée pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, accédez à la section Créer une connexion pour l'importation de logiciel de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure et définissez la tâche Obtenir les informations d'identification OAuth comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Configurez votre connexion logicielle Azure et vos informations d'identification.

i. Dans la section Créer une connexion pour l'importation de logiciel de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Créer ou modifier une connexion, sélectionnez **Configurer**.

iii. Sur la page Connexions du Studio de workflow, sélectionnez **Configurer** pour la connexion **d'analyse de journaux SG-Azure** disponible par défaut pour l'importation de logiciel.

Vous pouvez créer plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter une connexion**.

iv. Sur le formulaire, examinez et modifiez les champs.

Formulaire Configurer la connexion

Champ	Description
Information de connexion	
Nom de la connexion logicielle	Nom permettant d'identifier de façon unique l'enregistrement de connexion logicielle. Par exemple, connexion à l'analyse de journaux Service Graph Azure.
Nom de la connexion matérielle	Nom de la connexion matérielle associée au logiciel, tel que décrit à l'étape 4.b.iv. Vous ajoutez un nom de connexion matérielle pour associer la connexion logicielle au matériel respectif.
URL de connexion	URL de base pour se connecter à l'espace de travail d'analyse de journaux au format suivant : `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Où <workspace_id> est l'ID de l'espace de travail d'analyse de journaux tel que décrit à l'étape 5.a.ii. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'espace de travail d'analyse de journaux. Remplacez la variable <workspace_id> de l'URL générée automatiquement par l'ID de l'espace de travail de votre espace de travail d'analyse de journaux.
Informations d'identification	
ID client OAuth	ID (client) de votre Azure application cliente comme décrit à l'étape 4.a.
Secret client OAuth	Secret client de votre Azure application cliente comme décrit à l'étape 4.a.
URL du jeton OAuth	URL de jeton de votre Azure application cliente. En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants : ▪ Global https://login.microsoftonline.com/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Gouvernement des États-Unis https://login.microsoftonline.us/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Chine https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ Allemagne https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token Où <*tenantid*> est l'ID de locataire de votre Azure application cliente, comme décrit à l'étape 4.a.

v. Sélectionnez **Configurer et obtenir le jeton OAuth**.

vi. Lorsque le flux de jetons OAuth est terminé, revenez à la page Créer une connexion pour la tâche d'importation de logiciel à l'aide du bouton Retour de votre navigateur.

vii. Définissez la tâche Créer ou modifier une connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Testez la connexion de l'API `Log Analytics` pour importer des données logicielles à partir de l'application Azure cliente.

i. Pour la tâche Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez la source de données associée à la connexion nouvellement créée dans la colonne **Nom** de la liste Sources de données.

iii. Sélectionnez le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

iv. Lorsque l'état devient **Terminé**, revenez à la configuration en sélectionnant **Retour à la configuration guidée** dans le panneau d'aide.

v. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Vérifiez la configuration des importations de données planifiées.

i. Pour la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez l'importation de `SG-Azure Software` données planifiée.

iii. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans le panneau d'aide.

6. Facultatif : Activez la découverte étendue à l'aide de la commande `run` .

(Optional) La commande `Run` est utilisée pour exécuter un ensemble de commandes sur les machines virtuelles afin d'extraire des informations du serveur telles que le nombre de processeurs, les cœurs, le modèle et le fabricant. Pour en savoir plus sur la découverte étendue à l'aide de la commande `Run` , consultez l'article Découverte étendue avec commande Run sur Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure [KB2210811] dans la Base de Now Support connaissances.

a. Téléchargez les scripts requis pour activer la découverte étendue.

i. Pour la tâche Télécharger les scripts, sélectionnez **Configurer**.

ii. Une fois les scripts téléchargés, sélectionnez **Marquer comme terminé** pour définir la tâche Télécharger les scripts comme terminée.

b. Configurez un compte de stockage Azure pour la découverte étendue.

i. Pour la tâche Configurer le compte de stockage Azure pour l'exécution de la commande, sélectionnez **Configurer**.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un compte de stockage Azure pour la découverte étendue, consultez l'article Instructions pour configurer Exécuter la commande dans Connecteur du graphe de services pour Azure [KB2001668] dans la base de Now Support connaissances.

ii. Configurez un nouveau compte de stockage Azure.

iii. Configurez un conteneur pour charger les fichiers de script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Configurez un autre conteneur pour stocker les résultats.

v. Fournir un accès à la commande d'exécution au principal du service.

vi. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour définir la tâche Configurer le compte de stockage Azure pour l'exécution de la commande comme terminée.

c. Configurez les propriétés de connexion de la nouvelle instance que vous avez créée pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

i. Pour la tâche Configurer les propriétés de connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Connexion*** de la section Propriétés de configuration SG-Azure, sélectionnez la nouvelle instance que vous avez créée.

Les champs de la section Propriétés contiennent les détails de l'instance.

iii. Dans la section Propriétés, fournissez les détails suivants pour l'instance que vous avez créée :

- Nom du compte de stockage où les conteneurs sont créés
- ID d'abonnement où le compte de stockage est créé
- Groupe de ressources du compte de stockage
- Nom du conteneur dans lequel les fichiers sh et ps1 sont chargés Azure
- Nom du conteneur dans lequel les résultats des commandes doivent être stockés
- URI du fichier sh qui doit être exécuté sur Linux les ordinateurs
- URI du fichier ps1 qui doit être exécuté sur Windows les ordinateurs

iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

v. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour définir la tâche Configurer les propriétés de la connexion comme terminée.

Résultats

Les données de Azure sont extraites vers votre CMDB fichier .

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .Microsoft Azure Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Application [cmdb_ci_appl]

Les attributs suivants de la table d'application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Version	version
Port(s) TCP	tcp_port
Processus en cours	running_process
Paramètres clés du processus en cours	running_process_key_parameters

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Commande du processus en cours	running_process_command

Relation créée pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relation créée pour la zone de disponibilité

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Commentaires	commentaires
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	region
Statut	install_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le Centre de données Azure

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]
Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants de la table Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom de domaine complet	fqdn
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
État	État
Type	type
Version	version

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de la fonction d'application	app_function_state
URL de l'emplacement du code	code_location_url
Nom de domaine complet	fqdn
Dernière modification de la fonction	function_last_modified

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
de l’installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Relation créée pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]

Les attributs suivants de la table Cloud LB IPAddress [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom de domaine complet	fqdn
de l’installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Type d'adresse IP	ipaddress_type
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom de zone hébergée canonique	canonical_hosted_zone_name
Nom DNS	dns_name
Nom de domaine complet	fqdn
de l’installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État	État

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Owns::Owned by	Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants de la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Élément de configuration	cmdb_ci
de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
Primaire	primaire
IP privée	private_ip
DNS publique	public_dns
Adresse IP publique	public_ip
État	État
Statique	is_static

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Contains::Contained by	Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants de la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
CIDR	cidr
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Les attributs suivants de la table Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut opérationnel	operational_status
DNS publique	public_dns
Adresse IP publique	public_ip_address
État	État

Relations créées pour le cloud Adresse IP publique

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]

Les attributs suivants de la table Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	short_description
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
Type de ressource	resource_type
État	État

Relations créées pour la ressource dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type

Relation créée pour le compte de services dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Les attributs suivants de la table Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Service Blob	blob_service
Service de fichier	file_service
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Service de file d'attente	queue_service
Nom de référence	sku_name
État	État
Service de table	table_service

Relations créées pour le compte de stockage dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants de la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
CIDR	cidr
de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relation créée pour le sous-réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relations créées pour le groupe de sécurité de calcul

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nombre de processeurs	cpu_count
Espace disque (Go)	disk_space
Adresse IP	ip_address

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Est virtuel	virtuel
Identifiant d'objet	object_id
Système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
Numéro de série	serial_number

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Pour plus d'informations sur la classification des VDI dans la classe CI de l'ordinateur [cmdb_ci_computer], consultez l'article Classification des VDI dans la classe ordinateur à l'aide du connecteur du graphe de services pour Azure [KB2184443] dans la base de Now Support connaissances.

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Classe	sys_class_name
Cœurs	cores
Go de stockage logique	local_storage_gb
Mo de mémoire	memory_mb
vCPUs	vcpus

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque l'extension de classe Type de matériel cloud est activée **, l'attribut** Class est défini sur Type de matériel cloud. Sinon, l'attribut est défini sur Type de matériel.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez activer l'extension de classe Type de matériel cloud en définissant la propriété **Utiliser un seul type de matériel pour les centres de données cloud** (*sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers*) sur true. Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure : migration vers un nouveau modèle de type de matériel [KB1288455] dans la base de Now Support connaissances.

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants de la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Système d'exploitation de l'invité	guest_os
Image source	image_source
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Offre	offre
Statut opérationnel	operational_status
Version	version
Fournisseur	vendor

Relation créée pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]

Les attributs suivants de la table Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
État	État

Relation créée pour l'ensemble d'échelles d'instance

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Détenus par élément de configuration	owned_by_cmdb_ci
Adresse IP	ip_address
Nom	nom
Carte réseau	carte réseau

Relations créées pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de la ressource de grappe	cluster_resource_id
Version de la grappe	cluster_version
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom

Relation créée pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]

Les attributs suivants de la table Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Espace disque (Go)	disk_space
de l'installation	install_status
Est virtuel	virtuel
Nom	name
ID d'objet	object_id
Système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
Numéro de série	serial_number

Relation créée pour le serveur Linux

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
de l'installation	install_status
État	État

Relations créées pour le groupe de ressources

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Image [cmdb_ci_os_template]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Windows Server [cmdb_ci_win_server]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nombre de processeurs	cpu_count
Espace disque (Go)	disk_space
de l'installation	install_status
Est virtuel	virtuel
Nom	name
ID d'objet	object_id
Système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
Numéro de série	serial_number
Commentaires	commentaires

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]
Serveur [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom complet	display_name
Éditeur	éditeur
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	nom

Relations créées pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Les attributs suivants de la table des volumes de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
Taille	taille
Taille (octets)	size_bytes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État	État
ID de volume	volume_id

Relations créées pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Processeurs	cpus
Taille des disques (Go)	disks_size
de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Mémoire (Mo)	mémoire
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
État	État
ID d'instance du VM	vm_inst_id

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Managed by::Manages	Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Uses:Used by	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Les attributs suivants de la table Windows Server [cmdb_ci_win_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Espace disque (Go)	disk_space
de l'installation	install_status
Est virtuel	virtuel
Nom	name
ID d'objet	object_id
Système d'exploitation	système d'exploitation
Statut opérationnel	operational_status
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
Numéro de série	serial_number

Relation créée pour Windows Server

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Tests de démarrage rapide pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Vérifiez que Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DANGER :
Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

SG-Azure : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

Test	Description	Version
SG-Azure Zone de disponibilité	Validez l'ingestion réussie de l'enregistrement dans la table Zone de disponibilité avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Centre de données	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Centre de données Azure avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Fonctions	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans le compte de services dans le cloud, le centre de données, la base de données dans le cloud et la fonction dans le cloud.	Utah
SG-Azure Ressources génériques	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Ressource et relations dans le cloud.	Utah
SG-Azure Modèle de matériel	Validez l'intégration réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Modèle de matériel et Modèle de calcul.	Utah
SG Azure Équilibreurs de charge	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Équilibreur de charge, Groupe de sécurité informatique et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Réseau	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Réseau avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Interface réseau	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans la table Réseaux, adresse IP publique et relations.	Utah

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-Azure : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
SG Azure Public Adresse IP	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Adresse IP publique, Réseaux et Équilibreur de charge.	Utah
SG-Azure Groupe de ressources	Validez l'ingestion réussie des enregistrements dans la table Groupe de ressources.	Utah
SG Azure Ensemble d'échelles	Validez l'ingestion réussie des enregistrements dans les tables Ensemble d'échelles et Relations.	Utah
SG-Azure VM d'ensembles d'échelles	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Serveurs, Instance d'ordinateur virtuel, Ensembles d'échelles et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
Groupes de sécurité Service Graph Azure	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Compte de services dans le cloud, Groupe de sécurité informatique et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Données de configuration serveur	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Instance d'ordinateur virtuel, Serveur Linux et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Logiciel	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Instance d'ordinateur virtuel, Enregistrements logiciels et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure SQL	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Centre de données, Base de données dans le cloud et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Comptes de stockage	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Compte de stockage, Groupe de sécurité informatique et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SG-Azure : suite de tests de validation du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
Suite de tests permettant de vérifier l'intégrité d'une intégration à l'aide de plusieurs tests.

(suite)

Test	Description	Version
SG-Azure Volume de stockage	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Volume de stockage, Groupe de sécurité informatique et Relations avec l'ingestion parent prérequise.	Utah
SG-Azure Abonnements	Validez l'ingestion réussie des enregistrements dans la table Compte de services dans le cloud.	Utah
SG-Azure Ordinateurs virtuels	Validez l'ingestion réussie de plusieurs enregistrements dans les tables Ordinateurs virtuels, Instance d'ordinateur virtuel et Relations avec l'ingestion parente prérequise.	Utah

Pour en savoir plus à propos du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure, consultez Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Azure connexion

Accédez aux détails d'une Azure connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Azure** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Fonctionnalités supplémentaires dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Utilisez les fonctionnalités supplémentaires disponibles dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure pour maximiser son utilisation pour l'importation de données.

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles dans :Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Configurer plusieurs Azure Connexions

Suivez la configuration guidée pour établir une connexion matérielle ou logicielle, ou configurer un espace de travail lors de l'ajout d'une connexion logicielle.

Définir la taille de la partition pour les comptes activés Azure pour le chargement parallèle

Optimisez les performances des sources de données en activant le chargement parallèle des données.

Désactiver la synchronisation delta

Importez les données complètes de votre Azure instance si nécessaire.

Activation de VM Insights pour la collecte de Azure données

Activez la fonctionnalité Aperçus d'ordinateurs virtuels pour tous les ordinateurs virtuels de votre espace de travail d'analyse de journaux afin de renseigner les tables VMConnection et VMProcess dans Azure.

Configurer plusieurs connexions dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Le prend Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure en charge plusieurs Azure connexions.

> **Important :**
> Ajoutez plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter une connexion** sur la page Connexions de Studio de workflow la configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Configuration de connexions multiples

Vous pouvez configurer une connexion matérielle ou logicielle à l'aide de la configuration guidée. Le prend Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure uniquement en charge le mappage un à un entre les connexions matérielles et logicielles. Par conséquent, lors de la configuration de plusieurs connexions logicielles, vous devez également configurer un nombre équivalent de connexions matérielles. Vous pouvez différencier plusieurs connexions à l'aide de leurs alias de connexion respectifs.

Par exemple, si vous ajoutez 10 connexions logicielles pour 10 espaces de travail différents, vous devez également ajouter 10 connexions matérielles pour chaque connexion logicielle correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de plusieurs espaces de travail

Vous pouvez configurer un espace de travail lors de l'ajout d'une connexion logicielle à l'aide de la configuration guidée. Pour configurer plusieurs espaces de travail, vous devez configurer autant de connexions logicielles différentes qu'il y a d'espaces Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure de travail et un nombre équivalent de connexions matérielles.

Par exemple, si vous disposez de 10 espaces de travail, vous devez ajouter 10 connexions logicielles pour chaque espace de travail et 10 connexions matérielles pour chaque connexion logicielle correspondante.

Définir la taille de la partition pour les comptes activés Azure pour le chargement parallèle

Optimisez les performances des sources de données en définissant la taille de la partition dans la *azure_full_pull_partition_size* propriété système.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de chargement parallèle est disponible pour les sources de données suivantes :

- À partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure version 1.13.0 :
  - SG-Azure Fonctions
  - SG-Azure Ressources génériques
  - Obtenir la commande d'exécution SG-Azure
  - Mise à jour du modèle de matériel SG-Azure
  - SG-Azure Consolidation matérielle
  - Grappe SG-Azure Kubernetes
  - SG-Azure Équilibreurs de charge
  - Interface réseau Service Graph Azure
  - Adresse IP SG-Azure Public
  - Commande d'exécution SG-Azure
  - SG-Azure Ordinateurs virtuels d'ensembles d'échelles
- À partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure version 1.11.0 :
  - Réseau SG-Azure
  - Ordinateurs virtuels Service Graph Azure
  - Volume de stockage SG-Azure

Pour une extraction complète des données, la *azure_full_pull_partition_size* propriété détermine le nombre d'abonnements qui peuvent être exécutés en tant que tâches parallèles pour récupérer les données d'éléments de Azure configuration (CI). La taille de la partition détermine le nombre Azure d'abonnements qu'un seul thread parallèle évalue pour la récupération de données. Si vous définissez la *azure_full_pull_partition_size* propriété sur 100, la taille de la partition est de 100 abonnements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si la propriété n'est pas configurée, la fonction de calcul de la `azure_full_pull_partition_size` taille de la partition de l'application détermine automatiquement la taille de la partition pour le chargement parallèle lors de l'exécution Éléments communs d'intégration pour CMDB . Consultez Calcul de la taille de la partition pour le chargement parallèle dans Éléments communs d'intégration pour CMDB.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Azure** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, sélectionnez **azure_full_pull_partition_size**.
   La `azure_full_pull_partition_size` propriété système détermine le nombre d'abonnements que chaque partition traite pour une extraction complète. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.
4. Dans le champ **Valeur** , entrez une valeur numérique supérieure à `0` pour la taille de la partition.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :
Une fois que vous avez activé le chargement parallèle des données pour une source de données, les options **Tester le chargement de 20 enregistrements** et **Charger tous les enregistrements** ne fonctionnent pas pour l'exécution de la source de données. Vous devez sélectionner **Exécuter maintenant** à partir de **l'importation de données planifiée** pour exécuter la source de données pour laquelle le chargement parallèle est activé.

Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Vous pouvez configurer la propriété système pour synchroniser uniquement les données delta à partir d'une Azure instance.

Le connecteur offre la possibilité d'importer uniquement des données delta à partir d'une Azure instance. Lorsque la synchronisation delta est activée, le processus d'importation de Azure données est plus rapide, car le connecteur importe uniquement les changements de Azure données. Le champ Heure de la **dernière exécution** d'une source de données affiche l'horodatage de la dernière exécution d'extraction delta. Le champ **Heure de la dernière exécution** n'est mis à jour que lorsque la dernière opération d'extraction delta a réussi. Un champ **Heure de la dernière exécution** vide indique qu'il n'y a pas d'exécution d'extraction de différentiel précédente pour la source de données, mais une exécution d'extraction complète ou aucune exécution du tout. La période d'extraction de différentiel est calculée en soustrayant la date et l'heure de la dernière exécution de la date et de l'heure actuelles, c'est-à-dire Période delta = Horodatage de la date actuelle : horodatage de la date de la dernière exécution.

L'application inclut la propriété système pour activer la `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` synchronisation delta. Par défaut, cette propriété est définie sur `true`. Toutefois, lorsque vous souhaitez importer des données complètes à partir de votre Azure instance, vous devez désactiver la `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` propriété. Consultez Désactiver la synchronisation delta.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque l'importation complète des données est terminée, redéfinissez la `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` propriété sur `vrai` pour extraire ultérieurement les données delta. Si vous laissez la propriété définie sur `faux`, les données complètes sont importées à chaque extraction, ce qui prend beaucoup de temps. En outre, l'importation permanente de données complètes contribue à des divergences dans les données extraites, car l'importation complète n'inclut aucun élément de configuration (CI) mis à jour ou supprimé.

Pour une extraction de différentiel, vous pouvez également configurer le délai de grâce, la taille de la page, la période précédente et la durée des appels d'API à l'aide des propriétés système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Désactiver la synchronisation delta

Désactivez la Microsoft Azure synchronisation delta pour importer toutes les données.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Sélecteur d'application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` propriété.
2. Dans le champ **Valeur** , saisissez `faux`.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activation de VM Insights pour la collecte de Azure données

Vous devez activer la fonctionnalité d'aperçus d'ordinateurs virtuels dans le Azure portail pour collecter des données TCP et des processus à l'aide du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure fichier .

Conditions requises pour activer la fonctionnalité Aperçus de VM

- Assurez-vous d'avoir créé l'espace de travail Analyse de journaux pour transmettre par push les journaux à partir d'ordinateurs virtuels via des aperçus dans Azure Monitor. Consultez Insights dans Azure Monitor sur le site de documentation Microsoft Azure .
- Notez le nom de l'abonnement associé à votre espace de travail Analyse de journaux.

Collecte des données TCP et des processus

Les sources de données Données de configuration d'ordinateur virtuel TCP et SG-Azure dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure fichier importez des données à partir des tables VMConnection et VMProcess dans Azure, respectivement. Pour extraire correctement les données des tables VMConnection et VMProcess dans Azure, vous devez activer la fonctionnalité d'aperçus d'ordinateurs virtuels pour tous les ordinateurs virtuels de votre espace de travail d'analyse de journal. Pour savoir comment renseigner ces tables via des aperçus, consultez Activer VM Insights dans le portail Azure sur le site de documentation Microsoft Azure .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il existe différentes méthodes disponibles pour activer les aperçus de VM. Pour plus d'informations, consultez Activer la vue d'ensemble des aperçus de VM sur le site de documentation Microsoft Azure .

Remarque :
dans la règle de collecte de données, assurez-vous d'avoir coché les cases **Activer les performances des invités** et **Activer les processus et dépendances (cartes)** dans le formulaire de règle.

Référence Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure les composants.

Types de ressources pris en charge Microsoft Azure

Plusieurs Microsoft Azure types de ressources sont importés en tant que CMDB données.

Microsoft Azure Les types de ressources font référence aux noms inclus dans les requêtes delta utilisées pour filtrer des données à l'aide de l'API Azure Resource Graph pour une source de données spécifique.

Remarque :
Les extractions delta incluent les données d'une période spécifique définie par la condition dans une requête delta.

Le tableau suivant répertorie les sources de données et Microsoft Azure les types de ressources qu'ils Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure importent, et indique s'ils prennent en charge à la fois l'extraction complète et l'extraction delta des données pendant l'importation. ✓ indique une prise en charge et # indique une non-prise en charge.

Types de ressources pris en charge dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Source de données	CMDB Classes CI	Microsoft Azure Type de ressource	Extraction complète	Extraction delta
Abonnements Service Graph Azure	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Microsoft.Ressources/abonnements	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Mise à jour du centre de données Service Graph Azure	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Aucun	#	#
SG-Azure Groupe de ressources	Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Microsoft.Resources/subscriptions/resourcegroups	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
SG-Azure Zone de disponibilité	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Microsoft.Compute/availabilitySets	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Volume de stockage SG-Azure	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Microsoft.Compute/disques	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de ressources pris en charge dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Microsoft Azure Type de ressource	Extraction complète	Extraction delta
SG-Azure Équilibreurs de charge	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Microsoft.Network/loadBalancers	#	#
	Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]	Microsoft.Network/loadBalancers	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Réseau SG-Azure	Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Microsoft.Network/virtualnetworks	#	#
	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Microsoft.Network/virtualnetworks	#	#
	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Microsoft.Network/virtualnetworks	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Interface réseau Service Graph Azure	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Microsoft.Network/ networkInterfaces	#	#
	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Microsoft.Network/ networkInterfaces	#	#
	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Microsoft.Network/ networkInterfaces	#	#
	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Microsoft.Network/ networkInterfaces	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Adresse IP SG-Azure Public	Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Microsoft.Network/ publicIPAddresses	#	#
	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Microsoft.Network/ publicIPAddresses	#	#
	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Microsoft.Network/ publicIPAddresses	#	#
	Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]	Microsoft.Network/ publicIPAddresses	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Groupe de sécurité Service Graph Azure	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Microsoft.Network/ networkSecurityGroups	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Comptes de stockage Service Graph Azure	Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Microsoft.Storage/storageAccounts	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Ordinateurs virtuels Service Graph Azure	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Microsoft.Compute/ VirtualMachines	#	#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de ressources pris en charge dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Microsoft Azure Type de ressource	Extraction complète	Extraction delta
	Image [cmdb_ci_os_template]	Microsoft.Compute/ VirtualMachines	#	#
	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Microsoft.Compute/ VirtualMachines	#	#
	Serveur [cmdb_ci_server]	Microsoft.Compute/ VirtualMachines	#	#
	Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Microsoft.Compute/ VirtualMachines	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Logiciel Service Graph Azure	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel [cmdb_ci_spkg] Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Aucun	#	#
	Lorsque l'application SAM est installée : Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Aucun	#	#
SG-Azure SQL	Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Microsoft.Sql/servers Microsoft.DBforPostgreSQL/ serveurs	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Graphe de services-Azure : TCP	Connexion TCP [cmdb_tcp]	Aucun	#	#
	Processus en cours [cmdb_running_process]	Aucun	#	#
SG-Azure Fonctions	Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Microsoft.Web/sites	#	#
SG-Azure Ressources génériques	Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Microsoft.ResourceGraph/ resources : générique	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
SG Azure Ensemble d'échelles	Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Microsoft.Compute/ virtualmachinescalesets	#	#
SG-Azure Ordinateurs virtuels	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Aucun	#	#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de ressources pris en charge dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Microsoft Azure Type de ressource	Extraction complète	Extraction delta
d'ensembles d'échelles **Remarque :** Importe des ordinateurs virtuels d'ensembles d'échelles d'orchestration uniformes.	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Aucun	#	#
	Image [cmdb_ci_os_template]	Aucun	#	#
	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Aucun	#	#
	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Aucun	#	#
	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Aucun	#	#
	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Aucun	#	#
	Serveur [cmdb_ci_server]	Aucun	#	#
	Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Aucun	#	#
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Balises	#	#
Suppression de logiciel SG-Azure	Lorsque l'application SAM n'est pas installée : Logiciel [cmdb_ci_spkg] Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Aucun	#	#
	Lorsque l'application SAM est installée : Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Aucun	#	#
Mise à jour du modèle de matériel SG-Azure	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Aucun	#	#
SG-Azure Consolidation matérielle	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Aucun	#	#
	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Aucun	#	#
Commande d'exécution SG-Azure	Aucun	Aucun	#	#
Obtenir la commande d'exécution SG-Azure	Application [cmdb_ci_appl]	Aucun	#	#
	Connexion TCP [cmdb_tcp]	Aucun	#	#
	Processus en cours [cmdb_running_process]	Aucun	#	#

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de ressources pris en charge dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Microsoft Azure Type de ressource	Extraction complète	Extraction delta
Grappe SG-Azure Kubernetes	Grappe Kubernetes Service Graph Azure [sn_sg_azure_integ_kubernetes_cluster]	Microsoft.ContainerService/ ManagedClusters	#	#

Microsoft Azure Comparaison des solutions de découverte

Visibilité ITOM les applications découvrent une variété de ressources et renseignent les classes d'éléments de Microsoft Azure configuration (CI) pertinentes dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) avec leurs attributs.

Solutions Visibilité ITOM

Visibilité ITOM peut vous offrir une visibilité complète sur l'infrastructure cloud de votre organisation. Chaque application offre des forces et des capacités uniques. En les comparant, vous pouvez obtenir des informations globales sur leurs capacités et leurs avantages.

Visibilité ITOM Solutions pour la détection Azure

Solution Visibilité ITOM	Vue d'ensemble	Configuration
Schémas de découverte et de mappage des services et Contenu de visibilité	Discovery patterns used by ITOM Visibility	• Vous devez mettre à jour vos applications de stockage vers la dernière version. • Vous devez fournir Visibilité ITOM des autorisations d'accès. Pour plus d'informations, voir Set up Azure service accounts
Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure	Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure	Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure à l'aide de la configuration guidée

Remarque :

La classe CI, dans la plupart des cas, est applicable aux deux solutions. Si elle n'est pas applicable à l'une des solutions, la solution est marquée « N/A ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
microsoft.compute/ availabilitysets	Oui	N/A	cmdb_ci_availability_set
microsoft.compute/ availabilitysets	Oui	Oui	cmdb_ci_availability_zone
Microsoft.Management/ managementGroups	Oui	Non	cmdb_ci_azure_management_group
Microsoft. KeyVault/ coffres-forts	Oui	Non	cmdb_ci_certificate
• Microsoft.Sql/ serveurs/bases de données • Microsoft.DBforMySQL/ serveurs • Microsoft.DocumentDB/ databaseAccounts • Microsoft.Cache/ Redis	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_database
• Microsoft.Sql/ servers • Microsoft.DBforPostgreSQL/ serveurs	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_database
Microsoft.Network/ ExpressRouteCircuits	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_direct_connect
Microsoft.Storage/ storageAccounts/ fileServices	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_file_service
Microsoft.Storage/ storageAccounts/ fileServices/shares	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_file_share
Microsoft.Web/sites/ fonctions	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_function
Taille du VM	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_hardware_type
microsoft.compute/ hostgroups/hosts	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_host
Microsoft.Network/ ApplicationGateways	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_load_balancer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
microsoft.network/loadbalancers	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_load_balancer
Microsoft.Storage/storageAccounts/blobService	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_object_service
Locataire	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_org
microsoft.network/publicipaddresses	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_public_ipaddress
Microsoft.Storage/storageAccounts/queueServices	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_queue_service
Microsoft.Ressources/abonnements	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_service_account
Microsoft.Management/managementGroup	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_service_account
microsoft.storage/storageaccounts	Oui	Oui	cmdb_ci_cloud_storage_account
Microsoft.Network/virtualNetworks/sous-réseaux	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_subnet
Microsoft.Storage/storageAccounts/tableServices	Oui	Non	cmdb_ci_cloud_table_service
microsoft.web/sites	Oui	Non	Serveur Web dans le cloud [cmdb_ci_cloud_webserver]
Microsoft.Network/NetworkSecurityGroup	Oui	Oui	cmdb_ci_compute_security_group
Microsoft.Network/PrivateDNSzones	Oui	Non	cmdb_ci_dns_zone
Microsoft.Compute/virtualMachinescalesets	Oui	Oui	cmdb_ci_instance_scale_set
Microsoft.ContainerService/ManagedClusters	Oui	Oui	cmdb_ci_kubernetes_cluster
Microsoft.Network/loadBalancers/backendAddressPools	Oui	Non	cmdb_ci_lb_pool

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
Microsoft.Network/ loadBalancers/ inboundNatRules	Oui	Non	cmdb_ci_lb_service
Microsoft.Network/ NatGateways	Oui	Non	cmdb_ci_nat_gateway
microsoft.network/ virtualnetworks	Oui	Oui	cmdb_ci_network
microsoft.network/ networkinterfaces	Oui	Oui	cmdb_ci_nic
Microsoft.Compute/ Images	Oui	Non	cmdb_ci_os_template
Microsoft.Resources/ resourceGroups	Oui	Oui	cmdb_ci_resource_group
Microsoft.Network/ routeTables/routes	Oui	Non	cmdb_ci_route_table
Microsoft.Network/ RouteTables	Oui	Non	cmdb_ci_route_table
microsoft.compute/disks	Oui	Oui	cmdb_ci_storage_volume
Microsoft.Network/ LocalNetworkGateways	Oui	Non	cmdb_ci_virtual_pvt_gateway
Microsoft.Network/ virtualNetworkGateways	Oui	Non	cmdb_ci_virtual_pvt_gateway
microsoft.compute/ virtualmachines	Oui	Oui	cmdb_ci_vm_instance
microsoft.sqlvirtualmachine/ sqlvirtualmachines	Oui	Non	cmdb_ci_vm_instance
Microsoft.Network/ virtualNetworks/ virtualNetworkPeerings	Oui	Non	cmdb_ci_vnet_peering
Microsoft.Réseau/ Connexions	Oui	Non	cmdb_ci_vpc_gateway_connection
Microsoft.Ressources/ balises	Oui	Oui	cmdb_key_value
Microsoft.Compute/ VirtualMachines	Non	Oui	cmdb_ci_server
Microsoft.Compute/ VirtualMachines	Non	Oui	cmdb_ci_win_server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Type de ressource	Pris en charge par Découverte dans le cloud et modèles Service Mapping	Pris en charge par Connecteurs du graphe de services dans le cloud	Classe CI
Microsoft.Network/ networkInterfaces	Non	Oui	cmdb_ci_hardware
Microsoft.Compute/ VirtualMachines	Non	Oui	cmdb_ci_linux_server
Microsoft.ContainerService/ ManagedClusters	Oui	Oui	cmdb_ci_kubernetes_cluster
Microsoft.Compute/ virtualmachinescalesets	Non	Oui	cmdb_ci_vm_instance
Microsoft.ServiceBus/ espaces de noms/files d'attente	Oui	Non	cmdb_azure_service_bus_queue
Microsoft.ServiceBus/ espacesde noms/rubriques	Oui	Non	cmdb_azure_service_bus_topic
Microsoft.AppConfiguration/ ConfigurationStores	Oui	Non	cmdb_azure_app_configuration_configuratio
Microsoft.Automation/ AutomationAccounts	Oui	Non	cmdb_azure_automation_automation_accoun
Microsoft.Compute/ diskEncryptionSets	Oui	Non	cmdb_azure_disk_encryption_set_disk_encry
Microsoft.Compute/ Galeries/Images	Oui	Non	cmdb_azure_compute_gallery_image_definit
Microsoft.Compute/ Snapshots	Oui	Non	cmdb_azure_compute_snapshot
Microsoft.Registre/ registres de conteneurs	Oui	Non	cmdb_azure_container_registry_registry
Microsoft.Briques de données/Espaces de travail	Oui	Non	cmdb_azure_databricks_workspace
Microsoft.DataFactory/ Usines	Oui	Non	cmdb_azure_data_factory_data_factory
Microsoft.DataProtection/ BackupVaults	Oui	Non	cmdb_azure_data_protection_backup_vault
Microsoft.EventGrid/ SystemTopics	Oui	Non	cmdb_azure_event_grid_system_topic
Microsoft.EventHub/ Espaces de noms	Oui	Non	cmdb_azure_event_hub_namespace
Microsoft.Insights/ Composants	Oui	Non	cmdb_azure_application_insight_component

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion du cycle de vie des enregistrements dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

La gestion du cycle de vie dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure surveille et met à jour les états des ressources tout au long de leur cycle de Azure vie, de la création à la suppression.

Le processus de gestion du cycle de vie permet de maintenir l'exactitude et l'intégrité des données dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Gestion du cycle de vie pour les CI dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Le tableau suivant répertorie les éléments de configuration (CI) dans CMDB et d'autres non-tablesCMDB pour lesquels la gestion du cycle de vie est disponible dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Tables prises en charge pour la gestion du cycle de vie

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
SG-Azure Zone de disponibilité	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Mise à jour du centre de données Service Graph Azure	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Non applicable
SG-Azure Fonctions	Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Oui
SG-Azure Ressources génériques	Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Obtenir la commande d'exécution SG-Azure	Application [cmdb_ci_appl]	Non applicable
	Connexion TCP [cmdb_tcp]	Non applicable
	Processus en cours [cmdb_running_process]	Non applicable
Mise à jour du modèle de matériel SG-Azure	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Non applicable
SG-Azure Consolidation matérielle	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Non applicable
	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Non applicable
Grappe SG-Azure Kubernetes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Oui
SG-Azure Équilibreurs de charge	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Oui
	Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Réseau SG-Azure	Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Oui
	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]	Oui
	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables prises en charge pour la gestion du cycle de vie (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Interface réseau Service Graph Azure	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Oui
	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Non
	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Non applicable
	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Non applicable
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Adresse IP SG-Azure Public	Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Oui
	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Oui
	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Oui
	Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
SG-Azure Groupe de ressources	Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
SG Azure Ensemble d'échelles	Jeu d’échelles d’instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Oui
SG-Azure Ordinateurs virtuels d'ensembles d'échelles	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Oui
	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Oui
	Image [cmdb_ci_os_template]	Non applicable
	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Oui
	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Non applicable
	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Oui
	Serveur [cmdb_ci_server]	Oui
	Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Groupe de sécurité Service Graph Azure	Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Logiciel Service Graph Azure	Lorsque l’application Software Asset Management (SAM) n’est pas installée : Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables prises en charge pour la gestion du cycle de vie (suite)

Source de données	CMDB Classes CI	Gestion du cycle de vie disponible
	Instance logicielle [cmdb_software_instance] Lorsque l'application SAM est installée : Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	
Suppression de logiciel SG-Azure	Lorsque l'application SAM n'est pas installée : Logiciel [cmdb_ci_spkg] Instance logicielle [cmdb_software_instance] Lorsque l'application SAM est installée : Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Oui
SG-Azure SQL	Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Comptes de stockage Service Graph Azure	Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Volume de stockage SG-Azure	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Abonnements Service Graph Azure	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Non
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
Graphe de services-Azure : TCP	Connexion TCP [cmdb_tcp]	Non
	Processus en cours [cmdb_running_process]	Non
Ordinateurs virtuels Service Graph Azure	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Oui
	Serveur [cmdb_ci_server]	Oui
	Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Oui
	Image [cmdb_ci_os_template]	Oui
	Valeur clé [cmdb_key_value]	Non
	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Oui

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure

Propriété	Description
api_retry_max	Saisissez la limite maximale de nouvelles tentatives pour un Microsoft Azure appel d'API effectué à partir des sources de données dans le connecteur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
api_retry_max_without_backoff	Saisissez la limite maximale de nouvelles tentatives pour un Microsoft Azure appel d'API effectué à partir des sources de données du connecteur, sans utiliser de temporisation exponentielle pour augmenter le temps d'attente entre les nouvelles tentatives consécutives. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
azure_full_pull_partition_size	Définissez la taille de la partition pour Azure l'extraction complète des données. Cette propriété détermine le nombre d'abonnements traités par chaque partition. La valeur doit être définie sur une valeur numérique supérieure à 0. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : null • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] **Remarque :** Si aucune valeur n'est spécifiée, la valeur de la propriété est déterminée en fonction du nombre de threads actifs dans l'instance. Consultez Définir la taille de la partition pour les comptes activés Azure pour le chargement parallèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Propriété	Description
delta_grace_time	Entrez la période supplémentaire en heures ajoutée à la période d'extraction de différentiel actuelle lors de l'extraction des changements incrémentiels. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
delta_page_size	Saisissez la taille de la page, c'est-à-dire le nombre maximal d'enregistrements récupérés par page dans une extraction delta pour les sources de données au sein du connecteur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
is_delta_sync_enabled	Définissez la propriété sur faux pour la désactivation de la synchronisation delta. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] Consultez Configuration de la synchronisation des données dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure.
LDC_status	Définissez la propriété sur vrai pour activer le remplissage du statut passif d'un centre de données Azure (également appelé centre de données logique) dans l'attribut Commentaires de la classe CI du centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] lorsque l'attribut regionType est logique ou que le compte de service pour le centre de données est désactivé • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
load_balancer_page_limit	Entrez le nombre maximal d'enregistrements par page à extraire dans une extraction delta pour la source de données Équilibreurs de charge SG-Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
maximum_delta_total_period	Entrez la période maximale, en jours, précédant la durée d'exécution actuelle pendant l'extraction delta. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
maximum_delta_window_period	Saisissez la durée maximale en heures pour chaque appel d'API à répéter au cours de la période delta totale pendant l'extraction delta. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 24 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
network_interface_page_limit	Entrez le nombre maximal d'enregistrements par page à extraire dans une extraction delta pour la source de données Interface réseau SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
pull_disabled_subscriptions	Définissez la propriété sur faux pour la désactivation de l'importation des ressources associées aux abonnements Azure. • Type : true | false • Valeur par défaut : vrai • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
security_group_page_limit	Entrez le nombre maximal d'enregistrements par page à extraire dans une extraction de différentiel pour la source de données Groupe de sécurité SG-Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_azure_integ.insert_short_lived_vms	Définissez la propriété sur faux pour la désactivation de la création d'un ordinateur virtuel si CMDB le VM a été créé et arrêté pendant la période de chargement delta. • Type : true | false • Valeur par défaut : vrai • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
software_page_limit	Saisissez le nombre maximal d'enregistrements extraits par page lors de l'importation de données logicielles via la source de données Logiciel SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5000 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
tcp_and_process_page_limit	Entrez le nombre maximal d'enregistrements extraits par page lors de l'importation des données TCP et de processus en cours via la source de données TCP SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
tcp_time_period	Entrez la période en heures pendant laquelle les données TCP et de processus en cours sont importées via la source de données TCP SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
vm_power_state_page_limit	Saisissez le nombre maximal d'enregistrements extraits par page lors de l'importation de l'état d'alimentation des ordinateurs virtuels via la source de données Données de configuration de l'ordinateur virtuel SG-Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
network_page_limit	Propriété personnalisée pour la source de données Réseau SG-Azure. Créez cette propriété système si vous devez diminuer le nombre d'enregistrements récupérés dans une extraction delta. Pour plus d'informations, consultez Add a system property . Spécifiez le nombre maximal d'enregistrements par page à extraire dans une extraction delta pour la source de données Réseau SG-Azure. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Utilisez le pour extraire les Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint données des machines protégées par la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité vers votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- Versions prises en charge Microsoft Defender pour point de terminaison :
  - Microsoft Defender pour point de terminaison Plan 1
  - Microsoft Defender pour point de terminaison Plan 2
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Washington DC
  - Xanadu
  - Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Les ServiceNow Opérations de sécurité applications ont des fonctionnalités qui interagissent avec le pour obtenir des informations sur les Connecteur du graphe de services machines utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité.

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Après la mise à niveau vers Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint la version 1.2.0, migrez les données de la classe CI du serveur [cmdb_ci_server] vers la classe CI de l'ordinateur [cmdb_ci_computer]. Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint : migration de données après la mise à niveau vers la version 1.2.0 [KB2096769] dans la base de Now Support connaissances.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Microsoft Defender pour point de terminaison des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données de la Microsoft Defender pour point de terminaison source de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données des machines à l'aide de la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité.

La source de données suivante est incluse pour la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité :

Machines SG-Defender

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importe toutes les données relatives aux machines à partir des machines utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité, charge les données importées dans la table intermédiaire des machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines], puis remplit les tables cibles suivantes :

- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application Software Asset Management (SAM)) est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (Si l'application SAM n'est pas installée.)
- Associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Ordinateur [cmdb_ci_computer]
- Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Remarque :
Seuls les détails du système d'exploitation sont renseignés dans les tables Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install], Instance de logiciel [cmdb_software_instance] et Logiciel [cmdb_ci_spkg].

Pour en savoir plus sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir de la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité, reportez-vous à la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Microsoft Defender pour point de terminaison des données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Effectuez les tâches suivantes :

- Installez Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint la version 1.1.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .
- Vérifiez que vous disposez d'un abonnement actif à Microsoft Defender pour point de terminaison.
- Vérifiez que vous avez créé une application pour obtenir un Azure accès programmatique à Microsoft Defender pour point de terminaison. Voir Créer une application pour accéder à Microsoft Defender pour point de terminaison sans utilisateur dans la Microsoft 365 documentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Obtenez l'ID de locataire, l'ID client et les détails du secret client pour le Microsoft Defender pour point de terminaison compte administrateur.
- Activez les autorisations Machine.Read.All et Machine.ReadWrite.All dans Microsoft Defender pour point de terminaison. Voir Autorisations pour l'API `List Machines` dans la Microsoft 365 documentation.

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de connecteur Microsoft Defender , puis sélectionnez **Configurer la connexion**.
   Une connexion par défaut, la connexion SG Defender OAuth2.0, pour Microsoft Defender pour point de terminaison est disponible dans l'application. Comme le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint ne prend en charge qu'une seule instance, vous pouvez configurer la connexion par défaut pour la première fois ou reprendre sa modification par la suite.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Microsoft Defender pour point de terminaison données.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Configurer et tester le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Microsoft Defender pour point de terminaison connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est automatiquement défini sur la `connexion SG Defender OAuth2.0`. Laissez la valeur du champ telle quelle.
ID client OAuth	ID (client) de votre Microsoft Defender pour point de terminaison application, comme décrit dans la section Avant de commencer .
Secret client OAuth	Secret client de votre Microsoft Defender pour point de terminaison comme décrit dans la section Avant de commencer .
URL du jeton OAuth	URL de jeton de votre Microsoft Defender pour point de terminaison fichier . Entrez l'URL du jeton au format suivant : `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Où `<tenantid>` est votre ID Microsoft Defender pour point de terminaison de locataire, tel que décrit dans la section Avant de commencer .
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. **Remarque :** L'utilisation d'un serveur MID est facultative.
Sélection de MID	Nom du serveur MID utilisé par le connecteur. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

c. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Sélectionnez **Configurer le calendrier d'importation**.

c. Développez l'importation de données planifiée parente dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation des **machines SG-Defender** .

d. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

f. Sélectionnez **Continuer**.

8. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la configuration** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint à l'aide de la configuration guidée

Importez les données des machines utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Pour que la gestion des événements fonctionne, l'application Observability Commons for CMDB (sn_observability) doit être installée avant d'installer le connecteur. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Effectuez les tâches suivantes :

- Installez l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint (sn_defender_integ). Pour plus d'informations, voir Installer une application ServiceNow Store .
- Assurez-vous d'avoir un abonnement actif à Microsoft Defender pour point de terminaison.
- Assurez-vous d'avoir créé une application pour obtenir un Azure accès programmatique à Microsoft Defender pour point de terminaison. Voir Créer une application pour accéder à Microsoft Defender pour point de terminaison sans utilisateur dans la Microsoft 365 documentation.
- Obtenez l'ID de locataire, l'ID client et les détails du secret client pour le Microsoft Defender pour point de terminaison compte administrateur.
- Activez les autorisations Machine.Read.All et Machine.ReadWrite.All dans Microsoft Defender pour point de terminaison. Voir Autorisations pour l'API `List Machines` dans la Microsoft 365 documentation.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Microsoft Defender** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
4. Configurez les détails des informations d'identification de l'authentification pour l'envoi de demandes à l'API `d'ordinateurs de liste` dans Microsoft Defender pour point de terminaison.

   a. Configurez vos Microsoft Defender pour point de terminaison informations d'authentification.

      i. Dans la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender , sélectionnez **Mise en route**.

      ii. Pour la tâche Configurer les informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

      iii. Sur le formulaire, examinez et modifiez les champs.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est automatiquement défini sur l'enregistrement de connexion `OAuth SG Defender` . Laissez la valeur du champ telle quelle.
ID client	ID (client) de votre Microsoft Defender pour point de terminaison application, comme décrit dans la section Avant de commencer .
Secret client	Secret client de votre Microsoft Defender pour point de terminaison comme décrit dans la section Avant de commencer .
URL du jeton OAuth	URL de jeton de votre Microsoft Defender pour point de terminaison fichier . Entrez l'URL du jeton au format suivant : `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Où `<tenantid>` est votre ID Microsoft Defender pour point de terminaison de locataire, tel que décrit dans la section Avant de commencer .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Testez la connexion de l'API `des machines de liste` pour importer des données liées à l'ordinateur à partir de Microsoft Defender pour point de terminaison.

i. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page Connexions du graphe de services, sélectionnez **Test de la connexion**.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Configurez les travaux planifiés pour importer des données liées à l'ordinateur à partir de Microsoft Defender pour point de terminaison.

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés , sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.
Par défaut, la tâche planifiée Machines SG-Defender est disponible pour exécuter la source de données Machines SG-Defender.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.
Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Sélectionnez le bouton de retour de votre navigateur pour revenir à la page de configuration guidée.

g. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Information associée

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données des machines utilisant la Microsoft Defender pour point de terminaison solution de sécurité. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Source de découverte	discovery_source
État de l'installation	install_status
Nom	nom
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'ordinateur (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	nom
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]

Les attributs suivants de la table associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version de l'agent	agent_version
ID d'équipement	device_id
Niveau d'exposition	exposure_level
Premier observé	first_seen_date
Statut de l'intégrité	health_status
IsAadJoined	isaadjoint
Rapporté en dernier	last_reported
Géré par	managed_by
État d'intégration	onboarding_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
État de l'installation	install_status
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom

Relations créées pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lors de l'installation de l'application SAM :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Nom complet	display_name
Version	version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	nom

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Les attributs suivants de la table Windows Server [cmdb_ci_win_server] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Source de découverte	discovery_source
État de l'installation	install_status
Nom	nom
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version

Relations créées pour Windows Server

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Référence	Associé aux machines SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]
Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Propriété	Description
sn_defender_integ.comptage_enregistrement_pagination	Entrez le nombre maximal de lignes extraites dans la réponse API des *`ordinateurs de liste`* à partir du type de ressource d'ordinateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `500` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint fichier . Les détails de la connexion comprennent l'alias de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion.

Accéder aux détails d'une Microsoft Defender pour point de terminaison connexion

Accédez aux détails d'une Microsoft Defender pour point de terminaison connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Microsoft Defender** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services

Gestion du cycle de vie des enregistrements dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

La gestion du cycle de vie dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint surveille et met à jour les états des ressources tout au long de leur cycle de Microsoft Defender pour point de terminaison vie, de la création à la suppression.

Le processus de gestion du cycle de vie permet de maintenir l'exactitude et l'intégrité des données dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Gestion du cycle de vie pour les CI dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint

Le tableau suivant répertorie les éléments de configuration (CI) dans CMDB et d'autres non-tablesCMDB pour lesquels la gestion du cycle de vie est disponible dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint. L'attribut État d'installation [install_status] des CI est mis à jour sur installé ou mis hors service en fonction de l'état du CI.

Tables prises en charge pour la gestion du cycle de vie

Source de données	CI	Gestion du cycle de vie disponible
Machines SG-Defender	Serveur Windows [cmdb_ci_win_server]	Oui
Machines SG-Defender	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Oui
Machines SG-Defender	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Oui
Machines SG-Defender	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Oui

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Utilisez pour extraire les Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune données de l'application Microsoft Intune vers votre ServiceNow instance.

Extrait Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune les données des appareils mobiles, des ordinateurs et des applications logicielles vers l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) . L'intégration offre une meilleure visibilité sur les équipements mobiles, les ordinateurs et les applications logicielles connexes qui s'exécutent sur ces appareils.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge

Versions

Microsoft Intune	ServiceNow
• Microsoft Intune Graph API v1.0 • Microsoft Intune Graph API bêta	• Washington DC • Xanadu • Yokohama

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation de l'pour Connecteur du graphe de services différentes ServiceNow® applications :

- Visibilité d'IT Operations Management (ITOM)
  - Inventaire détaillé du matériel et des applications pour Android et Apple les Windows appareils mobiles. L'inventaire peut être utilisé avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Suivi de la conformité pour les équipements mobiles. Vous pouvez créer votre propre appareil (BYOD) ou utiliser des appareils appartenant à l'entreprise.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, problèmes et changements sur les éléments de configuration (CI) détectés.
  - Suivi et affectation de propriété pour les équipements mobiles.

Vous pouvez également effectuer les types d'actions administratives suivants :

- Gestion des appareils : Vous pouvez générer des rapports sur divers aspects de l'appareil.
- Intégration à Azure Monitor : notification delta.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableaux de bord d'intégration CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Microsoft Intune des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données de l'application Microsoft Intune sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

La table suivante décrit les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB classes CI et les types de ressources importés pour une Microsoft Intune application.

Mappage de données pour Microsoft Intune

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
Ordinateur SG-Intune	Ordinateur SG-Intune [sn_intune_integrat_computer]	Ordinateur Lié à l'ordinateur SG-Intune Adresse IP Numéro de série Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	Ordinateurs
Appareils SG-Intune	Appareils SG-Intune [sn_intune_integrat_devices]	Appareil de calcul portable Numéro de série Carte réseau Appareil SG-Intune associé Adresse IP Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel	Équipements mobiles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Microsoft Intune (suite)

Source de données	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Types de ressources
		Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	
Logiciel SG-Intune	Logiciel SG-Intune [sn_intune_integrat_software]	Logiciel	Applications détectées
Rapports d'appareils SG-Intune	Rapports d'appareils SG-Intune [sn_intune_integrat_device_reports]	Ordinateur ou appareil de calcul portable Numéro de série Carte réseau Lié à l'ordinateur SG-Intune Appareil SG-Intune associé Adresse IP **Remarque :** Importe l'adresse IPv4 sans fil (Wi-Fi) d'un appareil uniquement. Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	Ordinateurs et équipements mobiles
Rapports logiciels SG-Intune	Rapports logiciels SG-Intune [sn_intune_integrat_software_reports]	Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	Applications détectées

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de l'application Microsoft Intune .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Configurez la source de données Rapports des appareils SG-Intune uniquement lors de la résolution des erreurs de serveur et de l'amélioration des performances lentes avec les sources de données Ordinateur SG-Intune et Appareils SG-Intune.
- Configurez la source de données Rapports logiciels SG-Intune uniquement lors de la résolution des erreurs de serveur et de l'amélioration des performances lentes avec la source de données logicielle SG-Intune.
- Pour toutes les applications logicielles détectées qui ont été supprimées ultérieurement dans l'application Microsoft Intune , le Connecteur du graphe de services supprime automatiquement les enregistrements correspondants dans CMDB.
- Pour afficher plus de détails sur un appareil de calcul portable ou un ordinateur dans la classe Ordinateur [cmdb_ci_computer], activez les listes connexes Associé à un appareil SG-Intune et Associé à un ordinateur SG-Intune.

  Vous pouvez ajouter ces listes connexes en configurant la vue Listes connexes sur le formulaire qui s'ouvre lorsque vous sélectionnez un appareil de calcul portable ou un élément de configuration d'ordinateur (CI) dans la classe Ordinateur [cmdb_ci_computer]. Les CI d'ordinateurs sont affichés dans la liste Ordinateurs, accessible en accédant à **Tous** > **Configuration** > **Éléments de base** > **Ordinateurs**. Pour plus d'informations sur l'ajout de listes connexes à un formulaire, reportez-vous à la section Configuring the form layout .

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir d'une Microsoft Intune application, reportez-vous à la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Ressources supplémentaires

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune : résolution des problèmes de connexion sur ServiceNow Community

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune des Microsoft Intune données dans le CMDB.

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune la version 2.5.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Obtenez les informations suivantes auprès de votre Microsoft Intune administrateur :

- ID client
- Secret client
- URL de jeton

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour que le connecteur puisse accéder aux données dans Microsoft Intune, les informations d'identification sont nécessaires pour utiliser le Graph API Microsoft. Par conséquent, vous devez accorder les autorisations Graph API suivantes à partir de la page Inscriptions d'applications dans le Microsoft portail :

- DeviceManagementManagedDevices.Read.All (Type : application)
- DeviceManagementApps.Read.All (Type : application)
- User.Read.All (Type : Application)

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Pour plus d'informations sur les autorisations, consultez Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune : résolution des problèmes ServiceNow Community de connexion sur et Référence des autorisations Microsoft Graph sur le site de documentation Microsoft .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de Microsoft Intune connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Microsoft Intune données.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Microsoft Intune connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, la connexion SG-Intune.

URL de connexion	URL de base pour vous connecter à votre Microsoft Intune application.
	
	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, entrez l'URL de connexion dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ Chine
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Allemagne
	`https://graph.cloudapi.de/`

ID client OAuth	ID client de l'application Microsoft Intune , comme indiqué dans la section Avant de commencer .
Secret client OAuth	Secret client de l'application Microsoft Intune , comme indiqué dans la section Avant de commencer .

URL du jeton OAuth	URL de rappel pour l'application Microsoft Intune .
	
	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Allemagne `https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Où `<tenantid>` correspond à l'ID de locataire de votre Microsoft Intune application.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser le serveur MID pour la connexion à l'instance Microsoft Intune . **Remarque :** Un serveur MID est requis uniquement si une connexion directe entre les ServiceNow instances et Microsoft Intune est impossible.
Sélection de MID	Serveur MID pour la connexion. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parente dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation *des* **appareils SG-Intune Nom** de la connexion.

c. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Sélectionnez **Continuer**.

8. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la configuration** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune à l'aide de la configuration guidée

Configurez des informations d'identification d'authentification et une tâche planifiée pour importer Microsoft Intune des données dans votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Obtenez les informations suivantes auprès de votre Microsoft Intune administrateur :

- ID client
- Secret client
- URL de jeton

Pour que le connecteur puisse accéder aux données dans Microsoft Intune, les informations d'identification sont nécessaires pour utiliser le Graph API Microsoft. Par conséquent, vous devez accorder les autorisations Graph API suivantes à partir de la page Inscriptions d'applications dans le Microsoft portail :

- DeviceManagementManagedDevices.Read.All (Type : application)
- DeviceManagementApps.Read.All (Type : application)
- User.Read.All (Type : Application)

Pour plus d'informations sur les autorisations, consultez Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune : résolution des problèmes ServiceNow Community de connexion sur et Référence des autorisations Microsoft Graph sur le site de documentation Microsoft .

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Programme d'installation du pack ServiceNow Centre d'intégration Professional (com.glide.hub.integrations.professional). Vous devez activer ce module d'extension avant d'utiliser les sources de données Rapports des appareils SG-Intune et Rapports des logiciels SG-Intune.
- Module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune À partir de la version 2.1.1, la prise en charge multi-instances est disponible pour importer des données à partir de plusieurs Microsoft Intune instances. Cette fonctionnalité implique la création dynamique de sources de données et d'importations planifiées ; nécessite donc l'octroi d'autorisations supplémentaires. La configuration guidée inclut des étapes supplémentaires pour cette fonctionnalité.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Intune** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Démarrer**.
3. Configurez les informations d'identification.

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune, dans la section Configurer la connexion, sélectionnez la tâche Configurer les **informations d'identification**.

   b. Sur la page suivante, dans la section de la tâche Configurer les informations d'identification, sélectionnez **Configurer**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Modifier la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom de l'application Microsoft Intune . Ce champ est automatiquement défini.
URL de connexion	URL de connexion pour la connexion. En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, entrez l'URL de connexion dans l'un des formats suivants : ▪ Global https://graph.microsoft.com ▪ Gouvernement des États-Unis https://graph.microsoft.us ▪ Chine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Allemagne
	`https://graph.cloudapi.de/`

ID client OAuth	L'ID client de l'application Microsoft Intune .
Secret client OAuth	Clé secrète du client de l'application Microsoft Intune .

URL du jeton OAuth	URL de rappel pour l'application Microsoft Intune .
	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où `<tenantid>` correspond à l'ID de locataire de votre Microsoft Intune application.

d. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

e. Revenez à la page de configuration guidée et, pour la tâche Configurer les informations d'identification, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

4. Facultatif : Si nécessaire, configurez le Serveur MID.

a. Dans la section Configurer Serveur MID, sélectionnez **Configurer**.

b. Cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

c. Sélectionnez **Mettre à jour** pour sauvegarder l'enregistrement.

Remarque :
Vous n'avez pas besoin de mettre à jour les autres champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Testez la connexion à l'API Microsoft Intune .

   a. Dans la section Tester la connexion, sélectionnez **Configurer**.

   b. Sur le formulaire, examinez les champs.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette source de données.
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Étiquette de la table qui sera créée pour cette source de données.
Nom de la table des ensembles de données à importer	Nom de la table qui sera créée pour cette source de données.
Données dans une colonne unique	Option permettant de définir les données dans une seule colonne.
Type	Type de stockage des données à importer.
Application	Application contenant cet enregistrement.

   c. **Facultatif :** Modifiez les propriétés dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services de l'enregistrement de connexion.

> **Remarque :**
> Essayez de conserver la valeur par défaut de la `software_path` propriété pour vous assurer d'une récupération correcte des détails logiciels.

   d. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour démarrer le processus de test.

   e. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.
   Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

   f. Dans la section Tâche de test de la connexion, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

6. Ajouter plusieurs instances.

   a. Sur la barre latérale gauche, sélectionnez l'icône Ajouter plusieurs instances (icône).

   b. Dans la page Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune, dans la section Ajouter plusieurs instances, sélectionnez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données.

   c. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

   d. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à la configuration guidée.

   f. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application pour **Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune** à l'aide du sélecteur d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

h. Répétez les étapes 6.c6.f pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set] et définissez la tâche comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

7. Effacez le cache pour la nouvelle connexion.

a. Dans la section Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation, sélectionnez **Configurer**.

b. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

c. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .
L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

d. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

e. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez l'application **Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune** .

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

8. Pour ajouter ou enregistrer la connexion, sélectionnez **Configurer** pour la tâche Créer ou modifier une connexion.
   - Pour ajouter une connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.
   - Pour enregistrer les modifications de la connexion existante, sélectionnez **Modifier**.

Remarque :
Obtenez les informations suivantes auprès de votre Microsoft Intune administrateur :

- ID client
- Secret client
- URL de jeton

Lorsqu'un Microsoft Intune administrateur inscrit une application, l'ID client, le secret client et l'URL du jeton sont disponibles. Pour obtenir plus d'informations sur l'inscription d'une application, consultez le site de documentation Microsoft Intune .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Renseignez les champs du formulaire ou modifiez-les si nécessaire.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.

URL de connexion	URL de connexion pour la nouvelle connexion.
	
	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, entrez l'URL de connexion dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ Chine
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Allemagne
	`https://graph.cloudapi.de/`

ID client OAuth	ID client de l'application Microsoft Intune .
Secret client OAuth	Secret client pour l'application Microsoft Intune .

URL du jeton OAuth	URL de rappel pour l'application Microsoft Intune .
	
	En fonction de la région de votre Microsoft Intune application, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Où <*tenantid*> correspond à l'ID de locataire de votre Microsoft Intune application.

b. Ajoutez ou enregistrez la connexion.

- Pour créer la nouvelle connexion, sélectionnez **Créer et obtenir des jetons OAuth**.
- Pour enregistrer les modifications de la connexion existante, sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

c. Revenez à la configuration guidée et sélectionnez **Marquer comme terminé**.

d. Facultatif : Configurez le serveur MID pour la connexion que vous avez créée.

i. Dans la section Configurer les Mid Server, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créée.

iii. Cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Lorsque vous avez terminé la tâche, sélectionnez **Marquer comme terminé**

9. Testez la connexion d'API pour importer des données à partir de l'application Microsoft Intune .

a. Pour tester la connexion, dans la section Tester les nouvelles connexions, en sélectionnant **Configurer**.

i. Sélectionnez le nom de la source de données associée à la connexion nouvellement créée.

ii. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour démarrer le processus.

iii. Vous pouvez modifier les propriétés dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services .

Microsoft Intune Propriétés de la connexion

Propriété	Description
api_version	Version de Graph Microsoft Intune API.
software_path	Chemin d'accès du code logiciel pour la recherche d'applications et d'appareils associés ou vice versa. Laissez la valeur de la propriété telle quelle.
include_primary_user_details	Activez la récupération des détails de l'utilisateur primaire pendant l'importation et le remplissage de l'attribut **assigned_to** dans les enregistrements de la table cmdb_ci en définissant la valeur de la propriété sur vrai. Pour récupérer les détails de l'utilisateur inscrit, définissez la valeur de la propriété sur faux. La récupération des détails de l'utilisateur primaire augmente le temps d'importation des données en raison d'appels d'API supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Lorsqu'un utilisateur est initialement affecté à un appareil, les utilisateurs inscrits et principaux sont les mêmes. Si l'appareil est réaffecté à un autre utilisateur, le nom d'utilisateur principal est réaffecté au nouvel utilisateur, mais l'utilisateur inscrit est toujours le nom d'utilisateur inscrit d'origine.
include_ip_address_details	Activez la récupération des adresses IP des appareils pendant l'importation et renseignez les enregistrements dans la table cmdb_ci_ip_address en définissant la valeur de la propriété sur vrai. Pour ignorer la récupération des adresses IP, définissez la propriété sur faux. La récupération des adresses IP augmente le temps d'importation des données en raison des appels d'API supplémentaires.

Remarque :
Les propriétés de la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services de l'enregistrement de connexion sont modifiables. Toutefois, essayez de conserver la valeur par défaut de la `software_path` propriété pour vous assurer d'une récupération correcte des détails logiciels.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.

Remarque :
Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Revenez à la configuration guidée et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour la tâche Tester les nouvelles connexions.

10. Configurez les tâches d'importation planifiées.

a. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés dans la section Configurer des tâches d'importation planifiées, sélectionnez **Configurer**.

b. Sélectionnez le nom de l'importation planifiée que vous souhaitez exécuter.

c. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Utilisez des options avancées pour résoudre les erreurs de serveur et améliorer les performances avec les sources de données Ordinateur SG-Intune, Appareils SG-Intune et Logiciel SG-Intune tout en important un grand nombre d'appareils dans le Microsoft Intune portail.

Remarque :

- La source de données Rapports des appareils SG-Intune sert d'alternative aux sources de données Ordinateur SG-Intune et Appareils SG-Intune, en important les mêmes informations tout en optimisant le processus de récupération de données en minimisant les appels d'API et en réduisant le temps d'importation.
- La source de données Rapports logiciels SG-Intune sert d'alternative à la source de données Logiciels SG-Intune.
- Les sources de données Rapports d'appareils SG-Intune et Rapports logiciels SG-Intune nécessitent le , le programme d'installation du pack ServiceNow Centre d'intégration Professional (, com.glide.hub.integrations.professional).
- Pour activer la création de pièces jointes, la `glide.attachment.extensions` propriété système doit être définie sur null ou bin, zip, json.

  Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune – Avancé [KB1641546] dans la base de Now Support connaissances.

a. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à l'aide des sources de données Rapports des appareils SG-Intune et Rapports des logiciels SG-Intune.

i. Dans la section Avancé [Bêta], pour la tâche Configurer les travaux planifiés pour les sources de données avancées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la liste Travaux planifiés, sélectionnez **la tâche Graphe de services Intune Déclencher les rapports d'appareils** .

iii. Dans le formulaire Exécution de script planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Formulaire Planifier l'exécution du script .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Pour activer la tâche planifiée pour la source de données Rapports logiciels SG-Intune, répétez les étapes 11.a.ii en 11.a.iv sélectionnant la tâche planifiée **Déclencher les rapports logiciels SG-Intune** .

vi. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Configurer les travaux planifiés pour les sources de données avancées à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Désactivez les importations planifiées de l'ordinateur SG-Intune et des appareils SG-Intune après avoir configuré la tâche planifiée Rapports d'appareils de déclencheur SG-Intune pour la source de données Rapports d'appareils SG-Intune.
- Désactivez l'importation planifiée de logiciels SG-Intune après avoir configuré la tâche planifiée Graphe de services Intune Déclencher des rapports logiciels.
- Activez le Enterprise et le programme d'installation du pack ServiceNow Centre d'intégration Professional (, com.glide.hub.integrations.professional) sur votre instance.

Pour plus d'informations, consultez l'article Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune – Avancé [KB1641546] dans la base de Now Support connaissances.

b. Configurez l'importation planifiée pour les sources de données Rapports des appareils SG-Intune et Rapports des logiciels SG-Intune.

i. Dans la section Avancé [Beta], pour la tâche Configurer l'importation planifiée pour les sources de données avancées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la liste Importations de données planifiées, sélectionnez l'importation planifiée des **rapports des appareils SG-Intune** .

iii. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de l'importation de données planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Configurer l'importation planifiée pour les sources de données avancées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Important :

Vérifiez que l'importation planifiée des rapports des appareils SG-Intune est configurée pour s'exécuter 3 heures après les travaux planifiés Rapports des appareils de déclencheur SG-Intune et Rapports des logiciels de déclencheur SG-Intune.

Exemple : si la tâche Graphe de services Intune Déclencher des rapports d'appareils est définie sur 9h et Graphe de services Intune Déclencher des rapports logiciels pour 10h quotidiennement, planifiez l'importation planifiée des rapports d'appareils SG-Intune à 13h tous les jours.

c. Lorsque vous utilisez plusieurs instances, mettez à jour les autorisations de la table Exécution de script planifiée [sys_autoscript] afin de pouvoir ajouter des travaux planifiés pour les nouvelles connexions.

i. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la tâche planifiée , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iii. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

v. Revenez au périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune à l'aide du sélecteur d'application.

vi. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la tâche planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

d. Lorsque vous utilisez plusieurs instances, effacez le cache de la table Exécution de script planifiée (sysauto_script) pour configurer des travaux planifiés pour les nouvelles connexions.

i. Pour la tâche Effacer le cache pour la tâche de tâche planifiée , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iii. Dans le champ **Exécuter le script** , entrez le code suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sysauto_script");
GlideCacheManager.flushTable("sysauto_script");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script**.

v. Revenez au périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune à l'aide du sélecteur d'application.

vi. Revenez à la page de configuration guidée et définissez l'option Effacer le cache pour que la tâche de tâche planifiée soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

e. Lorsque vous utilisez plusieurs instances, créez des sources de données, des travaux planifiés et des importations planifiées avancées pour les nouvelles connexions.

Conseil :
Vous pouvez créer des connexions supplémentaires pour plusieurs instances en suivant les instructions de la section Ajouter plusieurs instances de la configuration guidée.

i. Pour la tâche Configurer des sources de données avancées pour plusieurs instances , sélectionnez **Configurer**.

ii. Renseignez les champs du formulaire pour configurer les détails de votre tâche planifiée pour la nouvelle connexion.

Champ	Description
Préfixe d'instance vers la source de données et les ensembles d'importation de données planifiés	Identificateur utilisé dans tous les noms de source de données et d'importation planifiée pour cette connexion SG-Intune distincte. Dans un déploiement à plusieurs instances, conservez un préfixe court, identificateur significatif qui vous permet d'identifier un ensemble de sources de données connexes. **Remarque :** Essayez de conserver le même préfixe que votre nom de connexion.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Alias de connexion créé à l'étape précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exécuter l'importation planifiée en tant qu'utilisateur	Utilisateur pour renseigner le champ sur l'importation de données planifiée.

iii. Sélectionnez **Soumettre** pour créer des importations planifiées pour votre nouvelle connexion.

iv. Pour activer les travaux planifiés nouvellement créés, répétez les étapes 11.a.ii jusqu'à 11.a.iv.

v. Pour activer toute importation planifiée parent nouvellement créée, répétez les étapes 11.b.ii jusqu'à 11.b.iv.

vi. Revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Configurer des sources de données avancées pour plusieurs instances à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .Microsoft Intune Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Description	short_description
Espace disque (Go)	disk_space
Fabricant	fabricant
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
ID de modèle	model_id
Affecté à	assigned_to
Type de châssis	chassis_type

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Lié à l'ordinateur SG-Intune [sn_intune_integrat_computer_related]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'ordinateur (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Les attributs suivants de la table Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Description	short_description
Espace disque (Go)	disk_space
IMEI	imei
MEID	meid
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
Numéro de téléphone	phone_number
Accès root	root_access
ID de modèle	model_id
Opérateur	transporteur
Affecté à	assigned_to
Fabricant	fabricant

Relations créées pour l'appareil de calcul portable

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Référence	Appareil SG-Intune associé [sn_intune_integrat_device_related]
Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom complet	display_name
Version	version
Source de découverte	discovery_source
Éditeur	éditeur
Installé le	installed_on

Remarque :
L'attribut Publisher est renseigné uniquement par la source de données Rapports logiciels SG-Intune.

Relations créées pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing] Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
Élément de configuration	cmdb_ci

Relations créées pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version IP	ip_version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Détenus par élément de configuration	owned_by_cmdb_ci
Adresse IP	ip_address
Nom	nom

Relations créées pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Lié à l'ordinateur SG-Intune [sn_intune_integrat_computer_related]

Les attributs suivants de la table Lié à l'ordinateur SG-Intune [sn_intune_integrat_computer_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'appareil	device_id
Enregistré Azure AD	azure_ad_registered
État de conformité	compliance_state
Type d'inscription d'appareil	device_enrollment_type
Adresse e-mail	email_address
Chiffré	is_encrypted
Type de propriétaire de l'appareil géré	managed_device_owner_type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Agent de gestion	management_agent
Supervisé	is_supervised

Appareil SG-Intune associé [sn_intune_integrat_device_related]

Les attributs suivants de la table Associé à l'appareil SG-Intune [sn_intune_integrat_device_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'appareil	device_id
Enregistré Azure AD	azure_ad_registered
État de conformité	compliance_state
Catégorie d'appareil	device_category
Type d'inscription d'appareil	device_enrollment_type
État de l'appareil	device_state
Adresse e-mail	email_address
Chiffré	is_encrypted
Type de propriétaire de l'appareil géré	managed_device_owner_type
Agent de gestion	management_agent
Niveau de patch de sécurité	security_patch_level
Supervisé	is_supervised
Version du bios de System Management	system_management_bios_version
ID du sous-réseau Wi-Fi	wifi_subnet_id

Remarque :
Les attributs Catégorie d'appareil, État de l'appareil, Niveau de correctif de sécurité, Version du bios de gestion du système et ID du sous-réseau Wi-Fi sont renseignés uniquement par la source de données Rapports des appareils SG-Intune.

Les attributs Enregistré Azure AD, Type d'inscription d'appareil et Agent de gestion ne sont pas renseignés par la source de données Rapports d'appareils SG-Intune.

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Installé le	installed_on

Relations créées pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Microsoft Intune connexion

Accédez aux détails d'une Microsoft Intune connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Intune** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés de la connexion

Ces propriétés de connexion sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés de la connexion au graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] pour le connecteur, accédez à **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Intune** > **Connexions** et sélectionnez le nom de la connexion. Les propriétés de la connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune

Propriété	Description
api_version	Entrez la version de Graph Microsoft Intune API. • Type : chaîne • Valeur par défaut : `v1.0`
device_report_chunks_count	Définissez le nombre de blocs de rapport de l'appareil. La valeur doit être une puissance de 16 (par exemple, 1, 16, 256, etc.). • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `1`
export_apis_max_calls_before_wait	Définissez le nombre maximal d'appels d'API qui peuvent être effectués consécutivement avant qu'une période d'attente ne soit appliquée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `8`
export_apis_wait_time_in_ms	Définissez la durée (en millisecondes) de la période d'attente après l'atteinte du nombre spécifié d'appels d'API consécutifs. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `120 000`
include_ip_address_details	Définissez la propriété sur `vrai` pour récupérer les détails de l'adresse IP pendant l'importation et ajouter les enregistrements à la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune (suite)

Propriété	Description
	Définissez la propriété sur `faux` pour ignorer la récupération des adresses IP. La récupération des adresses IP augmente le temps d'importation des données en raison des appels d'API supplémentaires. • Type : true | false • Valeur par défaut : `vrai`
include_primary_user_details	Définissez la propriété sur `vrai` pour récupérer les détails de l'utilisateur primaire pendant l'importation et ajouter l'attribut assigned_to à la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Définissez la propriété sur `faux` pour récupérer les détails de l'utilisateur inscrit. La récupération des détails de l'utilisateur primaire augmente le temps d'importation des données en raison d'appels d'API supplémentaires. **Remarque :** Lorsqu'un utilisateur est initialement affecté à un appareil, les utilisateurs inscrits et principaux sont les mêmes. Si l'appareil est réaffecté à un autre utilisateur, le nom d'utilisateur principal est réaffecté au nouvel utilisateur, mais l'utilisateur inscrit est toujours le nom d'utilisateur inscrit d'origine. • Type : true | false • Valeur par défaut : `vrai`
software_path	Définissez le chemin d'accès du code logiciel pour la recherche d'applications et d'appareils associés. **Remarque :** Définissez la propriété sur une valeur nulle pour permettre à la logique de déterminer le chemin d'accès du code logiciel. • Type : appareil | appli • Valeur par défaut : `appareil`
software_report_chunks_count	Définissez le nombre de blocs de rapport logiciel. La valeur doit être une puissance de 16 (par exemple, 1, 16, 256, etc.). • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `16`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Utilisez pour extraire des Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM données de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) vers votre ServiceNow instance.

Le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM (SG-SCCM) importe les données SCCM dans l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) . L'intégration n'écrit pas dans la base de données SCCM et prend en charge Endpoint Microsoft Configuration Manager (MECM). L'intégration extrait les données d'ordinateurs, de processeurs, de systèmes d'exploitation, de disques, de réseaux et de logiciels.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- Versions SCCM/MECM prises en charge Microsoft :
  - 2409
  - 2403
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Cas d'utilisation

Les applications suivantes ServiceNow ont des fonctionnalités qui interagissent avec :Connecteur du graphe de services

- Visibilité d'IT Operations Management (ITOM)
  - Possibilité d'obtenir une visibilité sur votre infrastructure.
  - Suivi détaillé de l'inventaire matériel et logiciel. Le suivi peut être effectué avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Capacité à détecter les changements delta pour des importations incrémentielles efficaces de SCCM vers le ServiceNow AI Platform.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidents, problèmes et changements sur les éléments de configuration (CI) détectés.
  - Attribution automatique de la propriété de l'appareil.
- Software Asset Management (SAM) et IT Asset Management (ITAM)
  - Intégration étroite avec Gestion des actifs logiciels - Professional les flux de travail de distribution de logiciels clients.
  - Inventaire des packages logiciels et suivi de l'installation.
  - Suivi de l'utilisation du logiciel.
  - Réclamation de licence en détectant les logiciels supprimés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prise en charge des éditions logicielles, de la normalisation des informations sur les éditeurs et de la normalisation des informations sur les produits.
- Prise en charge de SCCM Asset Intelligence.

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Après avoir installé la dernière version du , assurez-vous d'avoir supprimé la valeur du champ **last_run_datetime** de la table Source de Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM données [sys_data_source] pour les sources de données SCCM.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour plus d'informations sur la surveillance Microsoft des intégrations SCCM dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données SCCM sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow® CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Les sources de données SCCM sont les suivantes :

- Identité d'ordinateur SG-SCCM

  Vous pouvez voir les données suivantes si elles sont disponibles dans SCCM :

  - Balise d'actif. Si les données de la balise d'actif sont disponibles, le mappage peut être activé via la configuration guidée.
  - Affecté
  - Domaine DNS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ordinateur SG-SCCM UO. Cette source de données importe des données sur le nom de l'unité organisationnelle (UO). Les données sont stockées dans la table liée à l'ordinateur SG-SCCM [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]. Pour ajouter la vue, ouvrez l'enregistrement de l'ordinateur, cliquez sur l'en-tête supérieur et sélectionnez **Vue** > **Lié à l'ordinateur SG-SCCM**.
- Disque SG-SCCM
- Dernière mise à jour détectée SG-SCCM. Cette source de données s'exécutera à la fin des calendriers d'importation pour mettre à jour la date de last_discovered sur le CI de l'ordinateur. La source effectue une extraction complète de tous les ordinateurs et n'utilise que les colonnes ResourceID et LastHWScan pour mettre à jour la CMDB table Ordinateur.
- Réseau SG-SCCM
- Système d'exploitation SG-SCCM
- Processeur SG-SCCM
- Logiciel SG-SCCM supprimé. Assurez-vous que l'option **Utiliser la date et l'heure de la dernière exécution** est désactivée pour chaque exécution.
- SG-SCCM a supprimé l'IA logicielle. Assurez-vous que l'option **Utiliser la date et l'heure de la dernière exécution** est désactivée pour chaque exécution.
- Logiciel SG-SCCM
- IA logicielle SG-SCCM

Remarque :
Si vous disposez d'Asset Intelligence sur votre instance Microsoft SCCM, vous devez exécuter SG-SCCM Removed Software AI et SG-SCCM Software AI. Si vous ne disposez pas d'Asset Intelligence sur votre instance, vous devez exécuter les logiciels SG-SCCM supprimés et SG-SCCM.

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de SCCM. Les données sont chargées dans des tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles suivantes :

- Relation CI [cmdb_rel_ci]
- Ordinateur [cmdb_ci_computer] (obligatoire)
- Disque [cmdb_ci_disk]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Numéro de série [cmdb_serial_number]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application SAM est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (Si l'application SAM n'est pas installée.)
- Utilisation de logiciel [samp_sw_usage]

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir d'une application Microsoft SCCM, reportez-vous à la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résolution du problème de l'adresse IP ou de l'adresse MAC manquante

Par défaut, les cartes réseau qui n'ont pas d'adresse IP ou d'adresse MAC ne sont pas importées. Pour inclure ces cartes réseau dans l'importation, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM** > **Sources de données**.
2. Sélectionnez **Réseau SG-SCCM**.
3. Supprimez la clause where du champ de **l'instruction SQL** .

Ressources supplémentaires

- Comment configurer le connecteur du graphe de services SG-SCCM ? Article sur le ServiceNow Community site
- Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM : FAQ et dépannage billet de blog sur le ServiceNow Community site
- Directives de configuration de Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM 3.0 [KB1001248] article dans la base de Now Support connaissances
- Prise en charge de la fonctionnalité logicielle supprimée dans Connecteur du graphe de services pour l'intégration SCCM Article de blog sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM des données Microsoft SCCM dans le CMDB.

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM la version 3.5.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Les raccords d'entrefer sont disponibles à partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version 3.7.0 du . Vous pouvez ajouter des sources de données standard ou des sources de données air gap. Avant de configurer des sources de données d'entrefer , vous devez configurer la solution d'entrefer pour votre Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM serveur de haute sécurité et votre serveur de faible niveau de sécurité. Consultez Configuration des raccords d'entrefer pour Microsoft SCCM.

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

> **Conseil :**
> Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de connecteur Microsoft SCCM , puis Créer **une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

> **Remarque :**
> Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Sélectionnez un modèle d'entrefer ou un modèle qui correspond aux informations d'identification pour établir une connexion JDBC (Java Database Connectivity) à la base de données SCCM.

   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .

   b. Sélectionnez un modèle.

   - **Informations d'identification de connexion JDBC SCCM** : choisissez d'utiliser un nom d'utilisateur et un mot de passe pour établir une connexion JDBC à la base de données SCCM.
   - **Entrefer SCCM** : sélectionnez cette option pour utiliser une connexion Air Gap si vous travaillez dans des environnements restreints qui n'ont pas d'accès direct à Internet.
   - **Conn Cred SCCM JDBC (authentification intégrée)** : sélectionnez cette option pour utiliser l'authentification intégrée à Windows JDBC, qui utilise les informations d'identification du domaine, pour authentifier une connexion JDBC à la base de données SCCM.

   c. Sélectionnez **Continuer**.

   Si vous avez sélectionné **Informations d'identification de connexion JDBC SCCMou Conn Cred JDBC SCCM (authentification intégrée)** à l'étape 6.b, passez à l'étape 8.

7. Téléchargez et exécutez les scripts PowerShell pour configurer une connexion d'entabotage.

   L'activité **de téléchargement de script PowerShell** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Espace d'air SCCM** comme modèle dans l'étape 6.b.

> **Remarque :**
> Avant d'ajouter une connexion d'entrefer , vous devez configurer la solution d'entrefer pour vos Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM serveurs de haute et basse sécurité. Consultez Configuration des raccords d'entrefer pour Microsoft SCCM.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **de téléchargement de script PowerShell** .

   b. Sélectionnez **Télécharger les scripts Airgap**.

   c. Exécutez les scripts PowerShell.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Après avoir configuré la connexion de l'entrefer (**J'ai lu les instructions et exécuté les scripts en conséquence**).

e. Sélectionnez **Continuer**.

8. Entrez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation de données Microsoft SCCM .

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

- Pour les modèles d'informations d'identification de connexion JDBC SCCM et de connexion SCCM JDBC (authentification intégrée) :

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion Microsoft SCCM . Par exemple, la connexion SG-SCCM.
Délai de requête	Nombre de secondes pendant lesquelles le pilote JDBC attend l'achèvement d'une requête. 0 indique qu'il n'y a pas de délai d'expiration. Si le délai est dépassé, l'intégration considère que le résultat JDBC est inaccessible et marque le résultat comme une erreur.
Délai de connexion	Nombre de secondes avant que le pool de cache de connexion du Serveur MID la ferme et la retire. 0 indique qu'il n'y a pas de délai d'expiration.
Hôte	Adresse réseau du serveur où se trouve la Microsoft base de données SQL Server.
Nom de base de données	Nom de la Microsoft base de données SQL Server utilisée par SCCM.
Remplacer le port par défaut	Port personnalisé de l'instance Microsoft SQL Server. Le port par défaut pour Microsoft SQL Server est 1433
Nom d'instance	Microsoft Instance de SQL Server.
Serveur MID	Serveur MID pour la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Il est nécessaire de sélectionner un serveur MID pour une connexion d'authentification intégrée. Pour l'option Informations **d'identification de connexion JDBC SCCM** , ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

Remarque : Les champs suivants s'affichent uniquement lorsque vous sélectionnez le modèle Informations **d'identification de connexion JDBC SCCM** dans l'étape 6.

Format	Pilote JDBC utilisé pour la connexion à la base de données SCCM. SCCM utilise Microsoft SQL Server comme back-end de base de données. Ce champ est automatiquement défini sur **com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver**. Laissez la valeur du champ telle quelle.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour la connexion au serveur JDBC.
Mot de passe	Mot de passe du serveur JDBC.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser le serveur MID pour accéder au serveur JDBC.

- Pour le modèle d'entrefer SCCM :

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
Répertoire parent	Chemin d'accès au répertoire Microsoft SCCM où les données sont stockées dans votre serveur à faible niveau de sécurité.
Archiver les données après récupération	Option d'archivage des données après la récupération.
Chemin d'archivage [Facultatif]	Dossier dans lequel les données doivent être archivées si la case **Archiver les données après récupération** est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser un Serveur MID	Nom du Serveur MID que vous avez déployé dans votre serveur à faible niveau de sécurité. Consultez Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans un serveur peu sécurisé.

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

9. Facultatif : Configurez les propriétés de connexion et de connecteur pour mapper les attributs et gérer les importations de données.

> **Remarque :**
> Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Continuer** pour l'activité **Configurer les propriétés** .

a. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer les propriétés**.

b. Pour mapper les balises d'actif de Microsoft SCCM à l'attribut de balise d'actif dans la classe Computer [cmdb_ci_computer], dans la section Propriétés de connexion de la page Configurer les propriétés, cochez la case **Mapper les balises d'actifs** .

c. Pour éviter de créer des enregistrements en double dans la table Disques CMDB [cmdb_ci_disk] lorsque l'application Découverte est en cours d'exécution, cochez la case **Éviter de créer des enregistrements en double** dans la section Propriétés du connecteur de la page Configurer les propriétés.

d. Pour définir le nom du disque d'importation dans un format commençant par Disque #[*`numérodisque`*], dans la section Propriétés du connecteur de la page Configurer les propriétés, cochez la case **Transformer le nom du disque en numéro de disque** .
Où le *`disknumber`* est le nombre extrait du nom du disque

e. Sélectionnez **Continuer**.

10. Facultatif : Modifiez l'instruction SQL pour une source de données.

> **Remarque :**
> Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Ignorer** pour l'activité **Personnaliser l'instruction SQL de la source de données** .

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Personnaliser l'instruction SQL de la source de données** .

b. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) sur la valeur de colonne de **l'instruction SQL personnalisée** d'une source de données et saisissez l'instruction SQL personnalisée.

c. Répétez l'étape 10.b pour chaque source de données dans laquelle vous souhaitez modifier l'instruction SQL.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

11. Configurez les calendriers d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parente dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation *`Nom de la connexion-Identité`* **de l'ordinateur SCCM** .

c. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Sélectionnez **Continuer**.

12. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion créée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Activer les éditions logicielles dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Configuration des raccords d'entrefer pour Microsoft SCCM

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM à l'aide de la configuration guidée

Configurez et validez les informations d'identification de connexion à la source de données pour importer des données Microsoft SCCM dans votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Confirmez que vous êtes dans le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM à l'aide du sélecteur d'application.

Remarque :
Si vous utilisez actuellement une version du module d'extension Microsoft SCCM , reportez-vous à la section Mise à niveau du module d'extension SCCM hérité vers Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Dépendances et exigences :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Intégration : JDBC (com.snc.integration.jdbc)
- Windows Serveur MID requis pour accéder à l'environnement SCCM.

Pour accéder aux données Microsoft SCCM , vous devez disposer de l'accès approprié à la base de données Microsoft SCCM . Vous devez disposer d'informations d'identification suffisantes pour interroger le serveur SQL qui contient la base de données Microsoft SCCM . Vous devez procéder comme suit :

1. Créez un compte SQL Server pour vous connecter à la base de données Microsoft SCCM sur le serveur MID afin d'utiliser les sources de données.
2. Connectez-vous à votre serveur Microsoft SQL SCCM et configurez les éléments suivants :
   a. Ajoutez un nom d'utilisateur et un mot de passe de connexion pour l'authentification SQL.
   b. Choisissez la base de données Microsoft SCCM à laquelle ServiceNow les sources de données se connecteront.
   c. Affectez l'adhésion au rôle db_datareader à l'utilisateur Microsoft SCCM .

Remarque :
Si vous avez installé la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version 2.1.6 ou une version antérieure dans votre environnement de production, contactez Service client et assistance pour connaître les étapes supplémentaires afin de supprimer l'inclusion de la source de découverte SCCM lors du calcul de la consommation d'unités d'abonnement.

À partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version 3.0.4, la prise en charge multi-instances est introduite, permettant Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM de se connecter et d'importer des données à partir de plusieurs instances Microsoft SCCM . Cette fonctionnalité implique la création dynamique de sources de données et d'importations planifiées, nécessitant l'octroi d'autorisations supplémentaires. Pour en savoir plus sur la procédure à suivre, consultez Directives d'installation de Connecteur du graphe de services pour Microsoft 3.0 [KB1001248] dans Now Support.

Les raccords d'entrefer sont disponibles à partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version 3.7.0 du . Vous pouvez ajouter des sources de données standard ou des sources de données d'entrefer à l'aide de SGC Central. Avant de configurer des sources de données d'entrefer , vous devez configurer la solution d'entrefer pour votre Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM serveur de haute sécurité et votre serveur de faible niveau de sécurité. Consultez Configuration des raccords d'entrefer pour Microsoft SCCM.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SCCM** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
3. Sur la page, dans la section Configurer l'accès à la source de données et à l'importation de données planifiée, sélectionnez la tâche **Configurer l'accès à** la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM source de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Mettez à jour l'accès à la source de données pour permettre la création de sources de données et les importations de données planifiées pour une nouvelle connexion dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.
   a. Pour la tâche Configurer l'accès à la source de données, sélectionnez **Configurer**.
   b. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.
   c. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à la configuration guidée.
   e. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM** à l'aide du sélecteur d'application.
   f. Définissez la tâche **Mettre à jour l'accès** à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.
   g. Répétez les étapes 4.b4.e pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set] et définissez la tâche comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.
5. Configurez les informations d'identification de l'authentification et la configuration utilisées pour la connexion à la base de Microsoft données SCCM.
   a. Utilisez un nom d'utilisateur et un mot de passe pour établir une connexion JDBC à la base de données SCCM.

      Remarque :
      Effectuez cette étape uniquement lorsque vous souhaitez utiliser un nom d'utilisateur et un mot de passe pour établir une connexion JDBC. Sinon, sélectionnez **Ignorer** pour ignorer l'étape.

      i. Pour la tâche Configurer la connexion dans la section Configurer la connexion , sélectionnez **Configurer**.
      ii. Configurez la connexion.
      - Pour configurer la connexion disponible par défaut, sélectionnez **Configurer** pour la connexion Informations d'identification de connexion JDBC SCCM .
      - Pour créer une autre connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

      Remarque :
      Vous pouvez créer plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter une connexion**. Si vous n'êtes pas redirigé vers la configuration de la connexion, dans la Studio de workflow page Intégrations, recherchez les informations d'identification de connexion SCCM JDBC pour modifier la connexion par défaut ou ajouter une autre connexion.

      iii. Remplissez les champs du formulaire.

Configurer une connexion ou créer un formulaire de connexion

Champ	Description
Information de connexion	
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion Microsoft SCCM .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, la connexion SG-SCCM.
Délai de requête	Nombre de secondes pendant lesquelles le pilote JDBC attend l'achèvement d'une requête. 0 indique qu'il n'y a pas de délai d'expiration. Si le délai est dépassé, l'intégration considère que le résultat JDBC est inaccessible et marque le résultat comme une erreur.
Délai de connexion	Nombre de secondes avant que le pool de cache de connexion du Serveur MID la ferme et la retire. 0 indique qu'il n'y a pas de délai d'expiration.
Format	Pilote JDBC utilisé pour la connexion à la base de données Microsoft SCCM . Microsoft SCCM utilise Microsoft SQL Server comme back-end de base de données. Ce champ est automatiquement défini sur **com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver**. Laissez la valeur du champ telle quelle.
Hôte	Adresse réseau du serveur où se trouve la Microsoft base de données SQL Server.
Nom de base de données	Nom de la Microsoft base de données SQL Server utilisée Microsoft par SCCM .
Remplacer le port par défaut	Port personnalisé de l'instance Microsoft SQL Server. Le port par défaut pour Microsoft SQL Server est 1433
Nom d'instance	Microsoft Instance de SQL Server.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser le serveur MID pour accéder au serveur JDBC.
Serveur MID	Serveur MID pour la connexion. **Remarque :** Il est nécessaire de sélectionner un serveur MID pour une connexion d'authentification intégrée. Pour l'option **Informations d'identification de connexion JDBC SCCM** .
Informations d'identification	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour la connexion au serveur JDBC.
Mot de passe	Mot de passe du serveur JDBC.

iv. Enregistrez vos changements.

- Pour la connexion par défaut, sélectionnez **Configurer la connexion**.
- Pour une nouvelle connexion, sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Configurer la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

b. Utilisez l'authentification intégrée à Windows JDBC, qui utilise les informations d'identification du domaine, pour authentifier une connexion JDBC à la base de données SCCM.

Remarque :
Effectuez cette étape si vous avez besoin de la connexion JDBC avec authentification intégrée. Sinon, sélectionnez **Ignorer** pour ignorer l'étape.

i. Pour la tâche Configurer la connexion (authentification intégrée) dans la section Configurer la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Configurez la connexion.

- Pour configurer la connexion disponible par défaut, sélectionnez **Configurer** pour la connexion SCCM JDBC Conn Cred (Integrated Auth).
- Pour créer une autre connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

Remarque :
Vous pouvez créer plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter une connexion**. Si vous n'êtes pas redirigé vers la configuration de la connexion, dans la section de la Studio de workflow page Intégrations, recherchez SCCM JDBC Conn Cred (Integrated Auth) pour modifier la connexion par défaut ou ajouter une autre connexion.

iii. Remplissez les champs du formulaire.

Configurer une connexion ou créer un formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion Microsoft SCCM .
Délai de requête	Nombre de secondes pendant lesquelles le pilote JDBC attend l'achèvement d'une requête. 0 indique qu'il n'y a pas de délai d'expiration. Si le délai est dépassé, l'intégration considère que le résultat JDBC est inaccessible et marque le résultat comme une erreur.
Délai de connexion	Nombre de secondes avant que le pool de cache de connexion du Serveur MID la ferme et la retire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	0 indique qu'il n'y a pas de délai d'expiration.
Hôte	Adresse réseau du serveur où se trouve la Microsoft base de données SQL Server.
Nom de base de données	Nom de la Microsoft base de données SQL Server utilisée Microsoft par SCCM .
Remplacer le port par défaut	Port personnalisé de l'instance Microsoft SQL Server. Le port par défaut pour Microsoft SQL Server est 1433
Nom d'instance	Microsoft Instance de SQL Server.
Serveur MID	Serveur MID pour la connexion. **Remarque :** Il est nécessaire de sélectionner un serveur MID pour une connexion d'authentification intégrée. Pour l'option **Informations d'identification de connexion JDBC SCCM** .

iv. Enregistrez vos changements.
- Pour la connexion par défaut, sélectionnez **Configurer la connexion**.
- Pour une nouvelle connexion, sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Configurer la connexion (authentification intégrée) comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

6. Configurez les propriétés de connexion et de connecteur pour mapper les attributs et gérer les importations de données.

a. Facultatif : Activez le mappage des balises d'actif Microsoft de SCCM à l'attribut de balise d'actif dans la classe Ordinateur [cmdb_ci_computer].

i. Pour la tâche Configurer les propriétés de connexion de la section Configurer la source de données et l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne Nom, sélectionnez la connexion.

iii. Dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services , sélectionnez **asset_tag** dans la colonne Propriété.

iv. Dans le champ **Valeur** , saisissez vrai pour activer le mappage des balises d'actifs.

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Configurer les propriétés de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Testez la source de données Computer Identity pour vérifier que toutes les sources de données sont correctement connectées.

i. Pour la tâche Valider les sources de données de la section Configurer la source de données et l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne Nom, sélectionnez la source de données d'identité de l'ordinateur associée à la connexion.

iii. Sélectionnez **Tester le chargement de 20 enregistrements**.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Terminé** et que le champ **Code d'achèvement** est défini sur **Réussite**, sélectionnez le lien **Revenir à la source de données** .

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Valider les sources de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

c. Assurez-vous que toutes les données de la source d'identité de l'ordinateur sont importées sans filtrage de la date et de l'heure lors du prochain chargement de test.

i. Pour la tâche Réinitialiser « Dernière exécution » dans la source de données de test du chargement dans la section Configurer la source de données et l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne Nom, sélectionnez la source de données d'identité de l'ordinateur associée à la connexion.

iii. Décochez la case **Utiliser la date et l'heure de la dernière exécution** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Réinitialiser la « Dernière exécution » dans la source de données de chargement de test à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

7. Facultatif : Configurez le processus d'importation des données sur disque lorsque l'application est en cours d'exécution Découverte .

a. Évitez de créer des enregistrements en double dans la table Disques CMDB [cmdb_ci_disk].

Remarque :
Vous pouvez éviter de créer des enregistrements en double dans la table Disques CMDB [cmdb_ci_disk] lorsque l'application est en cours d'exécution Découverte en configurant la `sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed` propriété et en définissant sa valeur sur `vrai`. Par défaut, la valeur de la propriété est définie sur `faux`.

i. Pour la tâche Configurer les importations de données sur disque dans la section Configurer les importations de données sur disque , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page Propriétés système, définissez la valeur de la `sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed` propriété sur `vrai`.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer les importations de données sur disque comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Tous les enregistrements de disque existants ne sont mis à jour qu'après l'exécution de l'analyse matérielle suivante dans l'instance Microsoft SCCM.

b. Facultatif : Transformez le nom du disque importé au format de numéro de disque.

Remarque :
Vous pouvez définir le nom du disque importé au format `Disque #<numérodisque>`. Où `<numérodisque>` est le nombre extrait du nom du disque importé.

i. Sélectionnez le périmètre de l'application **Éléments communs d'intégration pour CMDB** dans le sélecteur d'application.

ii. Pour la tâche Configurer la transformation du nom de disque de la section Configurer les importations de données sur disque , sélectionnez **Configurer**.

iii. Sur la page Propriétés système, définissez la valeur de la `sn_cmdb_int_util.transform_disk_name_to_discovery_format` propriété sur `vrai`.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM .

vi. Définissez la tâche Configurer la transformation du nom de disque comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

8. Configurer les importations de données planifiées.

Remarque :
Si la case **Utiliser l'authentification intégrée** est cochée pour la source de données, l'exécution en tant qu'utilisateur de la tâche d'importation de données planifiée doit avoir le rôle import_admin. Pour plus d'informations, consultez L'option « Utiliser l'authentification intégrée » est en cours de désactivation lorsque vous exécutez l'importation planifiée relative à l'article Source de données d'identité de l'ordinateur SG-SCCM ou SG-SCCM [KB1312810] dans la base de Now Support connaissances.

a. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés dans la section de la tâche Configurer les travaux planifiés, sélectionnez **Configurer**.

b. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

Toutes les autres tâches planifiées actives s'exécuteront Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM dans leur ordre spécifié une fois la tâche planifiée d'identité de l'ordinateur terminée. Cochez la case **Actif** d'une tâche planifiée pour activer la tâche.

Important :
Si vous effectuez une mise à niveau vers le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, désactivez l'importation de données planifiée d'identité de l'ordinateur SG-SCCM existante. En outre, vous ne pouvez pas utiliser l'importation de données planifiée de base de référence ou les sources de données portant un nom commençant par « SG-SCCM », car elles sont utilisées comme modèles pour créer une instance de sources de données et des importations de données planifiées.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Définissez la tâche Configurer les importations de données planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. **Facultatif :** Lors de la mise à niveau de , Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM désactivez l'importation de données planifiée de l'identité de l'ordinateur SG-SCCM existante. Pour la tâche Désactiver les importations de données planifiées héritées , sélectionnez **Configurer**.

f. Dans la colonne Nom, sélectionnez l'importation de données planifiée de l'identité de l'ordinateur SG-SCCM et désactivez la case **à cocher Actif** .

g. Définissez la tâche Désactiver les importations de données planifiées héritées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

9. **Facultatif :** Personnalisez l'instruction SQL de la source de données d'instance.

a. Pour la tâche Personnalisation de l'instruction SQL de source de données dans la section Personnaliser l'instruction SQL de source de données d'instance, sélectionnez **Configurer**.

b. Sélectionnez le nom de l'instance dans laquelle vous souhaitez personnaliser l'instruction SQL.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

d. Définissez la tâche Personnalisation de l'instruction SQL de la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Trouble?

Pour résoudre les problèmes lors de la configuration du connecteur, vous pouvez afficher les ressources supplémentaires suivantes :

- Comment identifier et supprimer les enregistrements de relation CI CMDB en double ou ceux qui ont des relations parent/enfant orphelines ou manquantes [KB0780988] dans la base de Now Support connaissances
- Comment supprimer des enregistrements sys_object_source [KB0746309] de la base de Now Support connaissances
- Installations de logiciels en double avec une source de découverte différente [KB0958768] dans la base de Now Support connaissances
- Le champ Affecté à n'est pas mis à jour pour les CI d'ordinateur dans Service Graph Connector for SCCM [KB1277555] dans la base de Now Support connaissances
- Article de blog sur l'importation de données d'utilisation du connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM à l'aide de SGC Central

Activer les éditions logicielles dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Configuration des raccords d'entrefer pour Microsoft SCCM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement des données de Microsoft SCCM. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Nom	nom
Étiquette d'actif	asset_tag
Affecté	affecté(s)
Type de châssis	chassis_type
Classe	sys_class_name
Thread principal de processeur	cpu_core_thread
Nombre de processeurs	cpu_count
Nom du processeur	cpu_name
Passerelle par défaut	default_gateway
Domaine DNS	dns_domain
Dernière découverte	last_discovered
Système d'exploitation	système d'exploitation
Largeur d'adresse de système d'exploitation (bits)	os_address_width
Domaine SE	os_domain
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
ID de modèle	model_id
Fabricant	fabricant
Affecté à	assigned_to

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Lié à l'ordinateur SG-SCCM [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

Disque [cmdb_ci_disk]

Les attributs suivants de la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Espace disque (Go)	disk_space
Taille (octets)	size_bytes
Ordinateur	computer
ID d'appareil	device_id
Nom	nom
Description	short_description
Type de disque	drive_type
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
DHCP activé	dhcp_enabled
Masque réseau	netmask
Élément de configuration	cmdb_ci

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relation créée pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Lié à l'ordinateur SG-SCCM [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

Les attributs suivants de la table Lié à l'ordinateur SG-SCCM [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de ressource	resource_id
Nom de l'unité organisationnelle	ou_name

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version
Fournisseur	vendor
Fabricant	fabricant

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lors de l'installation de l'application SAM :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Éditeur	éditeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Dernière analyse	last_scanned
Installé le	installed_on
Nom complet	display_name
Source de découverte	discovery_source
Date d'installation	install_date
ID de produit	prod_id
Version	version
Révision	révision
ID de groupe SCCM	sccm_group_id
Horodatage SCCM	sccm_timestamp
Affecté à	assigned_to

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Installé le	installed_on
Date d'installation	install_date
ID de groupe SCCM	sccm_group_id
Horodatage SCCM	sccm_timestamp

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Mise à niveau du module d'extension SCCM hérité vers Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Désactivez les importations planifiées et les enregistrements d'extraction afin de pouvoir effectuer une mise à niveau à partir du module d'extension Microsoft SCCM 2016 ou d'une version antérieure du module d'extension vers le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Si vous effectuez une mise à niveau vers , les Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCMétapes suivantes sont obligatoires. Les étapes doivent être exécutées dans n'importe quelle instance avec une installation existante du module d'extension Microsoft SCCM 2016 ou avec une version antérieure du module d'extension.

Remarque :
Il Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM s'agit d'une implémentation indépendante qui ne réutilise aucun composant du module d'extension Microsoft SCCM 2016.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il s'agit Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM d'un successeur du module d'extension Microsoft SCCM 2016. Si le module d'extension Microsoft SCCM 2016 ou une version antérieure est déjà installé dans votre instance, vous devez procéder comme suit pour réussir la transition du module d'extension SCCM à l'utilisation du module d'extension Connecteur du graphe de services. En outre, vous pouvez exécuter un nettoyage SG-SCCM pour supprimer les cartes réseau et les disques créés à partir de l'ancien module d'extension SCCM afin d'accélérer la migration.

Lorsque le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM est installé dans une instance, vous ne devez plus exécuter aucun composant à partir du module d'extension SCCM 2016, y compris les sources de données et les Microsoft importations de données planifiées. Les importations de données planifiées doivent être désactivées du module d'extension SCCM 2016. Installation Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM d'un nouvel ensemble de sources de données SG-SCCM et d'importations de données planifiées.

Avertissement :
Ce processus de mise à niveau doit être effectué et validé dans une instance de non-production ou de test basée sur un clone récent de l'instance de production client. L'échec de la validation préalable de la mise à niveau dans une instance de non-production peut entraîner des résultats inattendus et peut-être la perte ou la corruption de données.

Les personnalisations du module d'extension SCCM 2016 ne migreront pas automatiquement. Les personnalisations devraient être réimplémentées dans le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, par exemple en utilisant IntegrationHub-ETL.

Procédure
1. **Facultatif :** Si vous effectuez une migration à partir du module d'extension SCCM 2016, exécutez l'outil de préparation à la migration pour Connecteur du graphe de services pour SCCM.

   (Optional) Le module d'extension peut être téléchargé à partir du ServiceNow Store .

   L'outil ne migre aucun changement, mais exécute une série de tests ATF pour identifier les personnalisations apportées au module d'extension SCCM 2016 hérité par rapport au module d'extension OOB SCCM 2016. Il ne migrera pas les changements entre les deux modules d'extension, mais sert à alerter toute personnalisation.

2. Une fois l'exécution de l'outil terminée, examinez les tests ayant échoué.
   Un test ayant échoué signifie qu'une personnalisation a été effectuée dans le module d'extension. La personnalisation peut être une carte de transformation. Par exemple, si une carte de transformation a été modifiée, elle doit être réimplémentée dans le connecteur.
3. Désactivez les importations planifiées à partir de l'ancien module d'extension SCCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la désactivation des importations planifiées, voir Mise à niveau de la version d'intégration SCCM .

4. **Facultatif :** Supprimez les enregistrements logiciels en double du système d'exploitation dans l'ancien module d'extension SCCM.

   Remarque :
   Aucun nettoyage n'est requis pour les enregistrements logiciels du système d'exploitation de l'ordinateur si SAM est activé.

   a. Accédez à la table Package logiciel ou Instance logicielle dans l'ancien module d'extension SCCM.

   b. Recherchez les enregistrements en double du système d'exploitation que vous souhaitez supprimer. Vous pouvez indiquer quels enregistrements sont les enregistrements du système d'exploitation du logiciel SG-SCCM si le numéro de version est inclus dans le nom ou le nom de produit.

   c. Pour supprimer les enregistrements en double du système d'exploitation logiciel de la table Package logiciel, procédez comme suit :

      i. Dans la table Package logiciel, sélectionnez l'enregistrement de système d'exploitation en double qui n'a pas **SG-SCCM** dans la colonne **Source de découverte** .

      ii. Supprimez l'enregistrement du système d'exploitation en double et répétez l'opération avec d'autres enregistrements si nécessaire.

   d. Pour supprimer les enregistrements en double du système d'exploitation logiciel de la table Instance logicielle, procédez comme suit :

      i. Dans la table Instance logicielle, sélectionnez l'enregistrement de système d'exploitation en double dont la colonne **ID du groupe SCCM** est vide.

      ii. Supprimez l'enregistrement du système d'exploitation en double et répétez l'opération avec d'autres enregistrements si nécessaire.

   Remarque :
   Cette étape est facultative car il existe une différence dans la façon dont les enregistrements du système d'exploitation logiciel sont écrits sur la CMDB, entre le module d'extension SCCM hérité et Connecteur du graphe de services. Le module d'extension SCCM n'a pas enregistré de valeurs pour sys_object_source, un discovery_source ou un sccm_group_id.

5. Une fois que vous avez terminé de désactiver les importations planifiées et de supprimer les enregistrements en double du système d'exploitation de l'ancien module d'extension SCCM, configurez le connecteur. Pour obtenir des instructions, voir Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

6. **Facultatif :** Nettoyez les enregistrements de disque et de carte réseau créés par le module d'extension SCCM.

   a. Confirmez que vous êtes dans le périmètre de l'application Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM .

   b. Accédez à la **Tâche planifiée** > **Utilitaire de nettoyage SG-SCCM**.

   c. Sélectionnez la *`SG-SCCM CleanupUtil`* tâche planifiée, puis passez au périmètre de l'application global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Pour faire une copie de la tâche planifiée, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la tâche planifiée et sélectionnez **Insérer et rester**.

e. Remplacez le nom par **SG-SCCM CleanupUtil Global**.

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

g. Lorsque vous devez exécuter la tâche planifiée, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

h. **Facultatif :** Pour vérifier la progression de l'exécution, procédez comme suit :

i. Accédez à la **Journal système** > **Tous**.

ii. Pour filtrer les enregistrements pour l'exécution du script, entrez `SG-SCCM CleanupUtil` dans la zone de recherche **Message** .

Le script aura un message de journal pour chaque lot afin que vous connaissiez l'état de l'exécution en cours et sa progression.

Remarque :
La durée de l'exécution dépend de la quantité de données de la carte réseau et du disque dans l'intégration CMDB SCCM précédente. Les données doivent répondre à la condition de nettoyage.

Que faire ensuite

Lorsque vous exécutez les Connecteur du graphe de services composants, vos données existantes CMDB créées par le module d'extension SCCM sont gérées et gérées par Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Mettre à niveau vers la dernière version de Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Mettez à niveau votre Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM. Lorsque vous mettez à niveau des versions, vous pouvez sélectionner les fichiers que vous souhaitez transférer de la version antérieure vers la version ultérieure du Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Avant de commencer

Pour éviter tout problème de mise à niveau grave, effectuez la mise à niveau dans une instance de test ou de développement avant la mise à niveau dans un environnement de production.
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous effectuez une mise à niveau d'une version antérieure vers la dernière version de , Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM des mises à jour ignorées s'appliquent. La date de dernière exécution des fichiers sources de données SCCM d'origine qui ont été installés est mise à jour dans le cadre des exécutions de sources de données. Les fichiers seront traités comme des fichiers personnalisés par la plateforme. Lorsque la version la plus récente est installée, les sources de données les plus récentes ne sont pas automatiquement mises à niveau.

Une fois que vous avez effectué la mise à niveau vers la version la plus récente, vous pouvez vérifier l'état de la mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Examinez toutes les mises à jour à partir du centre de mise à niveau et sélectionnez les fichiers sources de données dans la version la plus récente.
   Vous pouvez accéder à l'historique des mises à niveau et consulter les mises à jour à partir de la liste connexe Changements ignorés à examiner. Consultez Review skipped records using related lists .
2. Si vous avez personnalisé la version antérieure, sélectionnez les modifications requises à partir de l'ancien fichier et migrez-les vers le nouveau fichier.

Remarque :
Répétez ce processus de migration pour tous les autres fichiers de mise à jour ignorés.

Que faire ensuite

Après la mise à niveau, si des modifications sont apportées au SQL dans les fichiers sources de données ou le mappage, procédez comme suit :

1. Décochez la case **Utiliser la dernière exécution** dans toutes les sources de données.
2. Effectuez une extraction complète des données à partir de toutes les sources de données.

Remarque :
La mise à niveau de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version 2.3 vers la version 2.3.1 nécessite une extraction minimale de l'ordinateur et du logiciel, car la clé native source pour le logiciel dans le SQL a été modifiée dans la source de données Logiciel supprimé SG-SCCM. Sans les clés natives sources correctes, il ne sera pas en mesure de trouver le logiciel dans la CMDB.

Pour plus d'informations sur la résolution de conflits, consultez les rubriques suivantes :

- Rétablir une personnalisation
- Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution
- Liste connexe Changements ignorés à examiner

Activer les éditions logicielles dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Activez les éditions logicielles afin de pouvoir rassembler les informations d'édition pour les produits tels qu'AcrobatAdobe, Microsoft SQL Server et Windows Exchange Server dans .Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Avant de commencer

Remarque :
Deux types de configuration sont requis, l'un sur le gestionnaire SCCM et l'autre sur l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations sur la configuration du gestionnaire SCCM, consultez la section Configuration du gestionnaire SCCM de l'article Solution personnalisée pour rassembler les éditions dans SCCM [KB0721360] de la base de connaissances HI. Lorsque vous aurez terminé la configuration du gestionnaire SCCM, revenez à cette tâche et terminez les étapes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer l'instance ServiceNow sur le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteur du graphe de services Microsoft SCCM** > **Importer les calendriers**.
2. Sélectionnez l'importation planifiée de l'édition du logiciel que vous avez créée pour modifier cet enregistrement d'importation.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Accédez à la **Connecteur du graphe de services Microsoft SCCM** > **Sources de données**.
6. Sélectionnez la source de données de l'édition du logiciel que vous avez créée.
7. Dans la liste Transformations, sélectionnez **Mettre à jour l'installation du logiciel avec l'édition**.
8. Modifiez la source de données et cochez la case **Actif** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier que les informations d'édition ont été collectées en procédant comme suit :

1. Accédez à la **Connecteur du graphe de services Microsoft SCCM** > **Sources de données** et la source de données de l'édition logicielle que vous souhaitez vérifier.
2. **Sélectionnez Charger tous les enregistrements**.

Remarque :
Si le code d'achèvement affiché est Réussi, la source de données de l'édition logicielle a été exécutée avec succès. Si le code d'achèvement affiché est Erreur, il y a une erreur qui doit être corrigée.

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Microsoft connexion SCCM

Accédez aux détails d'une Microsoft connexion SCCM configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SCCM** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.

5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Configuration des raccords d'entrefer pour Microsoft SCCM

Les connexions Air gap permettent un transfert de données sûr et contrôlé sans compromettre la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM sécurité.

Un air gap est une mesure de sécurité qui consiste à isoler un ordinateur ou un réseau et à l'empêcher d'établir une connexion externe. Les réseaux isolés assurent la sécurité des systèmes critiques en les isolant des connexions externes afin de protéger les systèmes contre les cybermenaces. Les connexions d'entrefer facilitent l'échange Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM de données contrôlé entre les réseaux isolés et les systèmes externes tout en maintenant l'intégrité de l'environnement isolé.

Les raccords d'entrefer sont disponibles à partir de la Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM version 3.7.0 du . Vous pouvez ajouter des sources de données standard ou des sources de données d'entrefer à l'aide de SGC Central. Pour accéder à la SGC Central configuration, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM à l'aide de SGC Central.

Effectuez la séquence de tâches suivante pour configurer la solution d'entrefer avant d'ajouter des sources de données d'entrefer :

1. Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans un serveur hautement sécurisé
2. Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans un serveur peu sécurisé
3. Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans une ServiceNow instance
4. Effectuez une charge de données de test pour la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM
5. Effectuer une charge de données complète pour la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM

Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans un serveur hautement sécurisé

Configurez la solution d'entrefer dans votre Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM serveur hautement sécurisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** > **SGC Central** > **Créer une connexion**.
2. Sélectionnez le modèle d'entrefer
   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
   b. Sélectionnez **Air Gap SCCM**.
   c. Sélectionnez **Continuer**.
3. Téléchargez et exécutez les scripts PowerShell pour configurer une connexion d'entabotage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **de téléchargement de script PowerShell** .

b. Sélectionnez **Télécharger les scripts Airgap**.

c. Téléchargez les scripts PowerShell SgSCCMHighSecureSetup.ps1 et GetSCCMData.ps1 à partir du lien fourni dans la section Télécharger les scripts Airgap.

4. Connectez-vous à votre serveur hautement sécurisé.

5. Créez un répertoire Microsoft SCCM .

   Toutes les configurations requises pour la solution d'entrefer sont créées dans le répertoire Microsoft SCCM .

6. Copiez les scripts PowerShell GetSCCMData.ps1 et SgSCCMHighSecureSetup.ps1 que vous avez téléchargés au cours de l'étape 3.c dans le répertoire Microsoft SCCM .

7. Démarrez une session PowerShell et exécutez le script SgSCCMHighSecureSetup.ps1 pour générer le fichier de configuration JSON utilisé par le script GetSCCMData.ps1 .

   a. À l'invite, entrez le chemin d'accès du répertoire Microsoft SCCM que vous avez créé à l'étape 5.

   b. Entrez un nom pour le fichier de configuration ou appuyez sur la touche Retour pour accepter la valeur par défaut.

   c. Entrez les valeurs des propriétés globales ou appuyez sur la touche Retour pour accepter les valeurs par défaut.

   - *`logDirectory`*: spécifiez l'emplacement de stockage du fichier journal à partir du script GetSCCMData.ps1 .
   - *`host`*: spécifiez le nom d'hôte de votre instance Microsoft SCCM .
   - *`dbname`*: spécifiez le nom de la base de données SCCM.
   - *`port`*: spécifiez le port sur lequel l'instance Microsoft SCCM autorise les appels d'API.
   - *`pageSize`*: spécifiez le nombre d'enregistrements à extraire dans un appel d'API Microsoft SCCM .
   - *`credentialsPath`*: spécifiez l'emplacement de stockage du fichier XML des informations d'identification Microsoft SCCM .

   d. Spécifiez des noms pour les répertoires de données de source de données ou appuyez sur la touche Retour pour accepter les valeurs par défaut.

   Les répertoires sont créés s'ils n'existent pas déjà.

   e. Entrez les informations d'identification Microsoft SCCM .

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser le gestionnaire d'informations d'identification Windows pour stocker le nom d'utilisateur et le mot de passe, ou implémenter votre propre mécanisme de stockage des informations d'identification. Le script GetSCCMData.ps1 doit avoir accès aux informations d'identification pour déclencher des appels REST.

   f. Quittez la session PowerShell.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Accordez des autorisations d'écriture et de suppression pour le répertoire Microsoft SCCM et les répertoires enfants.

   Vous devez fournir des autorisations de suppression pour les anciens enregistrements à nettoyer.

Information associée

Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans un serveur peu sécurisé

Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans un serveur peu sécurisé

Configurez la solution d'amorçage dans votre Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM serveur à faible niveau de sécurité une fois que vous avez terminé la configuration dans votre serveur à haute sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** > **SGC Central** > **Créer une connexion**.
2. Sélectionnez le modèle d'entrefer
   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
   b. Sélectionnez **Air Gap SCCM**.
   c. Sélectionnez **Continuer**.
3. Téléchargez et exécutez les scripts PowerShell pour configurer une connexion d'entabotage.
   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **de téléchargement de script PowerShell** .
   b. Sélectionnez **Télécharger les scripts Airgap**.
   c. Téléchargez le script PowerShell SgSCCMLowSecureSetup.ps1 à partir du lien fourni dans la section Télécharger les scripts Airgap.
4. Connectez-vous à votre serveur peu sécurisé.
5. Créez un répertoire Microsoft SCCM .

   Toutes les configurations requises pour la solution d'entrefer sont créées dans le répertoire Microsoft SCCM .
6. Copiez le script PowerShell SgSCCMLowSecureSetup.ps1 que vous avez téléchargé dans l'étape à pas 3.c dans le répertoire Microsoft SCCM .
7. Démarrez une session PowerShell et exécutez le script SgSCCMLowSecureSetup.ps1 .
   a. À l'invite, entrez le chemin d'accès du répertoire Microsoft SCCM que vous avez créé à l'étape 5.
   b. Spécifiez des noms pour les répertoires de données de source de données ou appuyez sur la touche Retour pour accepter les valeurs par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les répertoires sont créés s'ils n'existent pas déjà.

c. Quittez la session PowerShell.

8. Accordez des autorisations de lecture et de suppression pour le répertoire Microsoft SCCM .

Information associée

Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans une ServiceNow instance

Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans une ServiceNow instance

Configurez la solution d'amorçage Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM dans votre ServiceNow instance une fois que vous avez terminé la configuration sur vos serveurs de haute sécurité et de basse sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**et téléchargez le module d'extension Étape d'action du Centre d'intégration ServiceNow – PowerShell .
2. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** > **SGC Central** > **Créer une connexion**.
3. Téléchargez et exécutez les scripts PowerShell pour configurer une connexion d'entabotage.
   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
   b. Sélectionnez **Entrefer SCCM**, puis **Continuer**.
   c. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **de téléchargement de script PowerShell** .
   d. Téléchargez les scripts et configurez la connexion de l'entrefer
   e. Cochez la case **J'ai lu les instructions et exécuté les scripts en conséquence** , puis sélectionnez **Continuer**.
4. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .
5. Renseignez les champs du formulaire Créer une connexion.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
Serveur MID	Nom du Serveur MID que vous avez déployé dans votre serveur à faible niveau de sécurité. Vous pouvez obtenir le pour le *sys_id* Serveur MID à partir de la table ecc_agent.
Répertoire parent	Chemin d'accès au répertoire Microsoft SCCM où les données sont stockées dans votre serveur à faible niveau de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Consultez Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans un serveur peu sécurisé.
Archiver les données après récupération	Option d'archivage des données après la récupération.
Chemin d'archivage [facultatif]	Dossier dans lequel les données doivent être archivées si la case **Archiver les données après récupération** est cochée.

6. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

Information associée

Effectuez une charge de données de test pour la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM

Effectuez une charge de données de test pour la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM

Après avoir configuré la solution d'entrefer pour le Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, testez si le point de terminaison Microsoft SCCM est accessible à partir du serveur de haute sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au répertoire Microsoft SCCM de votre serveur hautement sécurisé.
2. Exécutez le script *de CONFIG_PATH* .\GetSCCMData.ps1 -configFilePath, où *CONFIG_PATH* se trouve le fichier de configuration JSON généré par le script d'installation.
   Le script accède à l'API Microsoft SCCM et crée un fichier exemple dans le répertoire ComputerIdentity et un fichier journal dans le répertoire Logs.
   - Si le chargement des données de test réussit, le fichier journal contient le message d'état de test de chargement RÉUSSITE ! .
   - Si le chargement des données de test échoue, le fichier journal contient le Une erreur s'est produite lors du traitement du message StatusCode 403 de ComputerIdentity .

     Si le chargement des données de test échoue, vérifiez les informations d'identification de l'utilisateur Microsoft SCCM et assurez-vous que l'utilisateur possède les autorisations requises pour extraire les données de Microsoft SCCM. Si les informations d'identification doivent être mises à jour, vous devez exécuter à nouveau le script PowerShell SgSCCMHighSecureSetup.ps1 . Consultez Configurer la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM dans un serveur hautement sécurisé.

Information associée

Effectuer une charge de données complète pour la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM

Effectuer une charge de données complète pour la solution d'entrefer pour Microsoft SCCM

Après avoir vérifié que le chargement des données de test pour la solution d'entrefer Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM est réussi, vous pouvez effectuer un chargement complet des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au répertoire Microsoft SCCM de votre serveur hautement sécurisé.
2. Exécutez le script *CONFIG_PATH* .\GetSCCMData.ps1 -completeLoad $true -configFilePath, où *CONFIG_PATH* se trouve l'emplacement du fichier de configuration JSON généré par le script d'installation.

   Par défaut, les fichiers existants dans les répertoires de données de la source de données sont supprimés chaque fois que le script CONFIG_PATH .\GetSCCMData.ps1 -completeLoad *$true* -configFilePath est exécuté. Vous pouvez ajouter le *-clean $false* paramètre au script si vous souhaitez conserver les fichiers existants.

   Le script extrait les données de toutes les API Microsoft SCCM et les stocke dans les répertoires respectifs.
3. Une fois les données chargées dans votre serveur hautement sécurisé, transférez-les vers votre serveur peu sécurisé à l'aide de la méthode de votre choix.
4. Vérifiez que les données sont chargées dans votre serveur à faible niveau de sécurité.
5. Définissez la tâche de chargement complet des données (à l'aide du script *CONFIG_PATH* . \GetSCCMData.ps1 -completeLoad $true -configFilePath) pour qu'elle s'exécute selon un calendrier basé sur celui de la tâche d'importation planifiée sur votre Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM instance.
6. Définissez la tâche de transfert de données (de votre serveur hautement sécurisé vers votre serveur faiblement sécurisé) selon un calendrier basé sur celui de la tâche d'importation planifiée sur votre Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM instance.
7. Testez la connexion de l'entrefer dans votre ServiceNow instance.

   a. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SCCM** > **Connexions**.

   b. Sélectionnez la connexion d'entrefer que vous avez créée.

   c. Sélectionnez le lien connexe **Test de la connexion** .
   Lorsque la connexion aboutit, le champ **État** est défini sur Réussite. Si la connexion échoue, suivez les suggestions pour y remédier.

Connecteur du graphe de services pour Netskope

L'opération Connecteur du graphe de services pour Netskope extrait les données d'inventaire des actifs (matériel et logiciels) de la Netskope base de données vers l'application Base de données de gestion des configurations (CMDB) de votre ServiceNow AI Platform® instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge

- Netskope Version de l'API : obtenir les données client v1.
- Netskope Version du client : 112.
- Sorties de la famille Washington, Xanadu, Yokohama ServiceNow® .

Cas d'utilisation

- Importez Netskope les informations du client et stockez-les dans des classes d'éléments de configuration (CI) appropriées dans votre CMDB.
- Configurez plusieurs instances de dans Connecteur du graphe de Netskope services.

Configuration guidée

Utilisez la fonctionnalité de configuration guidée pour vous aider à configurer votre intégration dans une séquence organisée de tâches.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour plus d'informations sur la surveillance des intégrations SentinelOne dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Configurez la Connecteur du graphe de services pour Netskope.

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Netskope une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre ServiceNow AI Platform instance.

Avant de commencer
Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB, qui est automatiquement installée.
- L'application App Store des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée.
- Module d'extension Découverte Core (com.snc.discovery.core), qui est automatiquement installé par Découverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez la rubrique Demander le module Détection.
- Configuration guidée (com.sn.ads.setup).
- Flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Modèles ITOM.

Rôles requis :

- Netskope Rôle : spectateur
- ServiceNow AI Platform® Rôle : admin

Procédure

1. Accédez à la **Connecteurs du graphe de services** > **Netskope** > **Configuration**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez **Continuer**.
3. Sur la page Expérience, sélectionnez la **meilleure expérience** à partir de celle-ci.
4. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Netskope la page Configurer la connexion, sélectionnez la tâche **Configurer les informations d'identification d'authentification Netskope** et procédez comme suit :
   a. Dans le champ Clé API, entrez votre Netskope clé API et mettez à jour l'enregistrement des informations d'identification.
   b. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
5. Dans la tâche **Configurer** *Netskope* **la connexion HTTP** , procédez comme suit :
   a. Ajoutez l'URL Netskope de base (Uniform Resource Locator).
   b. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
6. Dans la tâche Test de la **connexion** , procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le lien **Test de la connexion** .

      Le champ Code d'état affiche 200 si la connexion aboutit.

   b. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
7. **Facultatif :** Pour créer une autre connexion, sélectionnez la section **Mettre à jour l'accès à la source de données** et procédez comme suit :
   a. Autorisez la création et la mise à jour de la source de données.
   b. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
   c. Autorisez la création et la mise à jour des ensembles d'importation planifiée.
   d. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
   e. Videz le cache avec l'extrait de code mentionné précédemment à l'aide de Scripts-Background.
   f. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
   g. Ajoutez une nouvelle connexion en cliquant sur le lien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Après avoir ajouté une nouvelle connexion, cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.

i. Sélectionnez le nouvel enregistrement de connexion et sélectionnez le **lien Test de la connexion**.

Le champ Code d'état affiche 200 si la connexion aboutit.

j. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.

8. Renseignez les champs du formulaire Importation de données planifiée :

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de source de données qui définit les données à importer, par exemple, SG-Netskope-Client.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs ensembles d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition pour le jeu d'importations simultanées. Sélectionnez **une taille personnalisée**.
Taille de la partition	Importer la taille définie pour une planification précoce. Définissez 1 000 comme valeur.
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'importation. Laissez ce champ avec son paramètre par défaut.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation. Laissez ce champ avec son paramètre par défaut.
Application	Application qui contient cette tâche planifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

9. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

10. Dans la barre des tâches d'aide, sélectionnez **Marquer comme terminé** , puis **Continuer**.

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics

Utilisez les Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics pour ingérer CMDB les données d'une AppDynamics installation à l'aide des API REST. Transmettre les événements par AppDynamics push à ServiceNow .Gestion des événements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- Versions prises en charge : AppDynamics version 20.3
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue de permet Espace de travail CMDB de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement le cycle de vie complet de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance AppDynamics des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de AppDynamics configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Les AppDynamics sources de données sont les suivantes :

- Services d'application SG-AppDynamics
- Serveurs et applications SG-AppDynamics

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Balises serveur SG-AppDynamics
- Relation de couche à couche SG-AppDynamics

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir de , reportez-vous à AppDynamics la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Ressources supplémentaires

- Article AppDynamics de Connecteur du graphe de services pour Observabilité sur le ServiceNow Community site
- Comment configurer le connecteur du graphe de services AppDynamics ? Article sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire AppDynamics des données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

- Installez Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics la version 1.4.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .
- Installez Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

Conseil :
Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de connecteur, puis sélectionnez Configurer la AppDynamics**connexion**.
   Une connexion par défaut est AppDynamics disponible au sein de l'application. Comme le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics ne prend en charge qu'une seule instance, vous pouvez configurer la connexion par défaut pour la première fois ou reprendre sa modification par la suite.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des AppDynamics données.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Configurer et tester le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de AppDynamics connexion.
URL de connexion	URL de base de votre AppDynamics contrôleur.
ID client OAuth	ID (client) de l'application de votre AppDynamics application cliente. **Remarque :** Vérifiez que la visibilité du serveur est active pour le AppDynamics compte et que l'utilisateur AppDynamics dispose des rôles Visionneur d'applications et de tableaux de bord (par défaut) et Utilisateur de surveillance du serveur (par défaut).
Secret client OAuth	Secret client de votre AppDynamics application cliente.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. **Remarque :** L'utilisation d'un serveur MID est facultative.
Sélection de MID	Nom du serveur MID utilisé par le connecteur. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Facultatif : Activez l'intégration d'événements en temps réel en créant un modèle de demande HTTP pour recevoir des alertes et des événements de vérification de l'intégrité en temps réel de AppDynamics votre ServiceNow instance.

> **Remarque :**
> Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Ignorer** pour l'activité **Activer l'intégration d'événements en temps réel** .

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Activer l'intégration d'événements en temps réel** .

b. Sélectionnez **Continuer** pour créer automatiquement un modèle de demande HTTP.

(Optional) Une fois l'intégration d'événements en temps réel activée, plusieurs appels d'API sont exécutés pour démarrer le service d'ingestion d'événements dans AppDynamics. Pour plus d'informations, consultez l'article AppDynamics du Connecteur du graphe de services pour Observabilité sur le ServiceNow Community site.

8. Configurez les règles de détection des doublons.

AppDynamics utilise des règles de détection des doublons pour insérer uniquement les lignes nouvelles ou mises à jour dans le CMDB. Pour insérer toutes les lignes, désactivez la règle et exécutez la tâche **planifiée Nettoyer les hachages de lignes en double AppDynamics** pour une importation complète de données.

a. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer les règles de détection des doublons**.

b. Dans la liste Règles de détection des doublons, sélectionnez la règle dans la colonne **Nom** .

c. Dans la fenêtre Modifier la règle de détection des doublons , cochez la case **Actif** pour activer la règle.

> **Remarque :**
> Pour supprimer des champs de l'évaluation, ajoutez les noms de champs dans le champ **Ignorer les champs** d'une règle. Pour ignorer plusieurs champs, séparez-les par des virgules.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

e. Répétez les étapes de 8.b à 8.d pour chaque règle que vous souhaitez activer.

f. Sélectionnez **Continuer**.

9. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation des **serveurs et des applications SG-AppDynamics** .

c. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Sélectionnez **Continuer**.

10. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la configuration** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données de AppDynamics votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Il doit être installé avant d'installer le connecteur pour que Gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Lorsque vous utilisez les informations d'identification d'un client pour l'authentification, obtenez les informations d'identification OAuth auprès de votre AppDynamics administrateur. Notez les détails suivants :

- ID (client) de l'application
- Secret client

Remarque :
Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics ne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **AppDynamics** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification et établissez une connexion HTTP pour envoyer des demandes à l'API AppDynamics .

   a. Dans la section Configurer l'authentification API de la page Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez la connexion en AppDynamics modifiant la connexion par défaut.

   Vous pouvez configurer une connexion d'authentification de base ou une connexion OAuth.

   Remarque :
   Comme le connecteur ne prend en charge qu'une seule instance, modifiez la connexion **AppDynamicsConnectionAlias** , disponible par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez une connexion d'authentification de base.

  i. Pour la tâche Configurer la connexion d'authentification de base , sélectionnez **Configurer**.

  ii. Sélectionnez **Modifier** pour AppDynamicsConnectionAlias.

  > **Remarque :**
  > Si vous n'êtes pas redirigé vers la configuration de la connexion, recherchez **AppDynamicsConnectionAlias** sur la page Intégrations, puis sélectionnez **Afficher les détails** pour modifier la connexion par défaut.

  iii. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de AppDynamics connexion. AppDynamicsConnectionAlias est le nom de l'alias d'informations d'identification par défaut et est en lecture seule.
Nom d'hôte	Nom d'hôte de votre AppDynamics contrôleur.

  iv. (Facultatif) Si un Serveur MID est requis pour la connexion au serveur, cochez la case Utiliser un AppDynamics**Serveur MID** . Ensuite, sélectionnez les champs liés au serveur MID en conséquence.

  v. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Modifier la connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
Nom d'utilisateur	AppDynamics Nom d'utilisateur du compte utilisé pour authentifier la demande de connexion. **Remarque :** Vérifiez que la visibilité du serveur est active pour le AppDynamics compte et que l'utilisateur AppDynamics dispose des rôles Visionneur d'applications et de tableaux de bord (par défaut) et Utilisateur de surveillance du serveur (par défaut).
Mot de passe	Mot de passe utilisé pour authentifier la demande de connexion.

  vi. Sélectionnez **Modifier la connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vii. Revenez à la page de configuration guidée.

viii. Définissez la tâche Configurer la connexion d'authentification de base comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

- Configurez une connexion OAuth.

i. Pour la tâche Configurer l'authentification OAuth : informations d'identification du client , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez **Modifier** pour AppDynamicsConnectionAlias.

> **Remarque :**
> Si vous n'êtes pas redirigé vers la configuration de la connexion, recherchez **AppDynamicsConnectionAlias** sur la page Intégrations, puis sélectionnez **Afficher les détails** pour modifier la connexion par défaut.

iii. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de AppDynamics connexion. AppDynamicsConnectionAlias est le nom de l'alias d'informations d'identification par défaut et est en lecture seule.
URL de connexion	URL de base de votre AppDynamics contrôleur.

iv. (Facultatif) Si un Serveur MID est requis pour la connexion au serveur, cochez la case Utiliser un AppDynamics**Serveur MID** . Ensuite, sélectionnez les champs liés au serveur MID en conséquence.

v. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Modifier la connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
ID client OAuth	ID (client) de votre AppDynamics application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer . **Remarque :** Vérifiez que le client d'API dispose d'un rôle avec les privilèges requis et un délai d'expiration du jeton suffisant.
Secret client OAuth	Clé secrète client de votre AppDynamics application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

vi. Sélectionnez **Modifier la connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vii. Revenez à la page de configuration guidée.

viii. Définissez la tâche Configurer l'authentification OAuth : informations d'identification du client à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

c. Testez la connexion.

i. Pour la tâche Test de la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour démarrer le processus de test.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.

Remarque :
Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Activez l'intégration AppDynamics d'événements à votre ServiceNow instance en envoyant un modèle de demande HTTP par défaut à AppDynamics.

Remarque :
Pour transmettre par push les demandes HTTP, vérifiez que l'application Observability Commons for CMDB (sn_observability) est installée pour l'ingestion d'événements sur votre ServiceNow instance. En outre, sur votre AppDynamics instance, en tant qu'utilisateur ServiceNow , vous devez disposer de l'autorisation Configurer les modèles de demande HTTP au niveau du compte pour créer ou modifier des modèles de demande HTTP.

i. Pour la tâche Modèle de demande de transmission par push HTTP , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le lien connexe Modèle **de demande de transmission par push HTTP** .

iii. Revenez à la page de configuration guidée.

iv. Définissez la tâche Modèle de demande HTTP push comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Une fois que vous avez poussé le modèle de demande HTTP, plusieurs appels d'API sont exécutés pour démarrer le service d'ingestion d'événements dans AppDynamics. Pour plus d'informations, consultez l'article AppDynamics du Connecteur du graphe de services pour Observabilité sur le ServiceNow Community site.

5. Configurez les règles de détection des doublons.

a. Pour la tâche Configurer les règles de détection des doublons de la section Règles de détection des doublons , sélectionnez **Configurer**.

b. Dans la liste Règles de lignes en double de la CMDB, définissez la valeur Colonne **active** d'une règle sur **vrai** pour activer la règle.

Remarque :
Pour supprimer des champs de l'évaluation, ajoutez les noms de champs dans la colonne **Ignorer les champs** d'une règle. Pour ignorer plusieurs champs, séparez-les par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Revenez à la page de configuration guidée.

d. Définissez la tâche Configurer les règles de détection des doublons comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Configurer les paramètres avancés.

a. Pour la tâche Paramètres avancés de la section Avancé , sélectionnez **Configurer**.

b. Examinez et modifiez les propriétés avancées.

Propriétés avancées

Propriété	Description
Activer/désactiver pour renseigner les relations entre les niveaux	Option permettant d'activer l'importation des relations entre AppDynamics les niveaux dans la table Relation de CI [cmdb_rel_ci].
Nombre de minutes de mesures à extraire afin de générer des relations de niveau à niveau	Nombre de minutes de mesures à extraire pour générer des relations de niveau à niveau. Par exemple, 60 récupère les relations de la dernière heure.
Activer/désactiver pour importer des transactions commerciales à partir d'AppDynamics	Option permettant d'activer l'importation de transactions commerciales dans la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated].
Activer/désactiver pour renseigner les balises des serveurs importés	Option permettant d'activer l'importation de balises de serveur dans la table Valeur de clé [cmdb_key_value].
Activer/désactiver pour importer des données de nœud depuis AppDynamics et mapper vers la hiérarchie cmdb_ci_appl	Option permettant d'activer l'importation de nœuds dans la hiérarchie de la table [cmdb_ci_appl] de l'application.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Définissez la tâche Paramètres avancés comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

7. Configurez la tâche planifiée Serveurs et applications SG-AppDynamics disponible par défaut.

a. Pour la tâche Configurer la tâche planifiée dans la section Configurer des tâches d'importation planifiées , sélectionnez **Configurer**.

b. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée Serveurs et applications SG-AppDynamics et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

d. Définissez la tâche Configurer la tâche planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .AppDynamics Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Extension AppDynamics [sn_sg_appd_extension]

Les attributs suivants de la table de l'extension AppDynamics [sn_sg_appd_extension] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID AppDynamics	appdynamics_id
Nom du contrôleur	controller_name
Type d'agent	agent_type
Type	type

Application [cmdb_ci_appl]

Les attributs suivants de la table d'application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nom	nom
Commande du processus en cours	running_process_command

Relations créées pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Serveur [cmdb_ci_server]
Application [cmdb_ci_appl]	Référence	Extension AppDynamics [sn_sg_appd_extension]

Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]

Les attributs suivants de la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Masquer dans le tableau de bord	hide_from_dashboard
Métadonnées	metadonnées
Statut opérationnel	operational_status
État du Service Populator	populator_status
Service Populator	service_populator
Type de service	type
Description brève	short_description

Relations créées pour le service d'application calculé

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Application [cmdb_ci_appl]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Serveur [cmdb_ci_server]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Carte réseau	carte réseau
Version IP	ip_version
Nom	nom

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
Source de découverte	discovery_source

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table du serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une AppDynamics connexion

Accédez aux détails d'une AppDynamics connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **AppDynamics** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Utilisez les Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog pour ingérer CMDB les données d'une Datadog installation à l'aide des API REST. Transmettre les événements par Datadog push à ServiceNow .Gestion des événements

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

Versions prises en charge ServiceNow :

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog à l'aide de la configuration guidée.

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue de permet Espace de travail CMDB de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement le cycle de vie complet de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

[End]

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour plus d'informations sur la surveillance des intégrations d'Observability Datadog dans le CMDB tableau de bord des intégrations, voir CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de Datadog configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

La Datadog source de données inclut les hôtes SGO-Datadog [sn_datadog_integra_datadog_hosts].

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir de , reportez-vous à Datadog la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog.

Une fois la configuration de la connexion terminée, les données sont Datadog automatiquement chargées dans des tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles suivantes :

- Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]
- Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Valeur clé [cmdb_key_value]
- Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Serveur [cmdb_ci_server]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Information associée

- Connecteurs du graphe de services
- Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog à l'aide de SGC Central
- Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog à l'aide de la configuration guidée
- CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog
- Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

[store-future: BEGIN review]

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Datadog des données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

- Installez Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog la version 1.3.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .
- Installez Observability Commons pour CMDB l'application (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

> **Conseil :**
> Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de connecteur, puis sélectionnez Configurer la Datadog**connexion**.
   Une connexion par défaut, Connexion SGO-Datadog, pour Datadog est disponible dans l'application. Comme le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog ne prend en charge qu'une seule instance, vous pouvez configurer la connexion par défaut pour la première fois ou reprendre sa modification par la suite.
5. Installez Observability Commons pour CMDB l'application (sn_observability) pour l'ingestion d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'activité **Installer Observability Commons for CMDB** s'affiche uniquement lorsque Observability Commons for CMDB application (sn_observability) n'est pas déjà installé. Si l'ingestion d'événements n'est pas nécessaire, vous pouvez ignorer cette étape en sélectionnant **Continuer** pour l'activité **Installer Observability Commons for CMDB** .

a. Dans l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Installer Observability Commons for CMDB** .

b. Installez l'application Observability Commons for CMDB (sn_observability) à partir de .ServiceNow Store

c. Après avoir installé l'application, sélectionnez **Continuer**.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Datadog données.

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

Configurer et tester le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Datadog connexion.
URL de connexion	URL de base du point de terminaison d'API Datadog .
Clé API	Datadog Jeton d'API.
Clé de l'application	Datadog clé d'application qui fonctionne avec la clé API pour fournir une authentification au niveau de l'utilisateur.

c. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Facultatif : Configurez les propriétés du connecteur pour accéder aux ressources.

Remarque :
Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Continuer** pour l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

b. Dans le champ **de filtre Hôtes** , entrez les balises d'hôte au format `clé :valeur` pour importer des données uniquement à partir des hôtes qui correspondent aux balises spécifiées dans Datadog.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plusieurs entrées, séparez les balises par des virgules. Exemple : `datadog :monitored,env :production`.

Dans l'exemple, le filtre inclut les hôtes surveillés au format `clé :valeur` comme `datadog :monitored` et `env :production`. Par conséquent, seules les données provenant de ces hôtes avec des balises correspondantes sont importées.

c. Sélectionnez **Continuer**.

8. Facultatif : Extrayez les moniteurs à partir desquels Datadog utiliser le webhook pour envoyer des mises à jour à votre ServiceNow instance.

Remarque :
Cette étape s'affiche uniquement lorsque Observability Commons for CMDB application (sn_observability) est installé sur votre instance. Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Ignorer** pour l'activité **Configurer l'observabilité** .

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer l'observabilité** .

b. Pour extraire tous les moniteurs de l'environnement Datadog , sélectionnez **Extraire les moniteurs**.

c. Après avoir récupéré les Datadog moniteurs, cochez les cases en regard des noms des moniteurs dans la Datadog section moniteurs, puis marquez-les comme actifs en sélectionnant **Marquer comme actifs**. Dans la table des moniteurs extraits, les moniteurs actifs sont définis sur **true** et les moniteurs inactifs sont définis sur **false** dans la cellule **Webhook Active** pour ce moniteur.

Remarque :
- Au moins un Datadog moniteur doit être actif pour que l'observabilité fonctionne.
- Pour exclure un moniteur, double-cliquez sur la valeur de la cellule **Webhook actif** de ce moniteur dans la table des moniteurs extraits, sélectionnez **faux** (si elle est actuellement définie sur **vrai**), puis sélectionnez **OK.**
- Toute mise à jour de la valeur **Actif du webhook** est synchronisée entre ServiceNow et Datadog.

d. Lorsqu'au moins un moniteur est défini sur **vrai**, sélectionnez **Continuer** pour l'activité **Configurer l'observabilité** .

9. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parente dans la liste Calendriers d'importation et sélectionnez le **calendrier d'importation des hôtes SGO, Datadog - Hôtes** .

c. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Sélectionnez **Continuer**.

10. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion créée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog
[End]

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog[store-future: BEGIN review] à l'aide de la configuration guidée[End]

Importez les données de Datadog votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM, ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Il doit être installé avant d'installer le connecteur pour que Gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog ne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Datadog** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
3. Configurez les informations d'identification de l'authentification et le nom d'hôte pour envoyer des demandes à l'API Datadog .

   a. Configurez vos Datadog informations d'identification.

      i. Dans la section Configure the Connection (Configurer la connexion) de la page Integration with CMDB (Configurer la connexion) de la page Integration with CMDB (**Démarrer**).

      ii. Pour la tâche Configurer les informations d'identification , sélectionnez **Configurer**.

      iii. Dans le champ **Nom de la connexion**, saisissez un nom pour la connexion.

      Remarque :
      Ne modifiez pas le nom de la connexion par défaut.

      iv. Dans le champ **URL de connexion** , entrez l'URL de base ou l'adresse IP pour Datadog.

      v. Dans le champ **Clé API** , entrez le jeton d'API Datadog .

      vi. Dans le champ , entrez la utilisée pour la connexion à l'APIDatadog.

      vii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      viii. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   b. Testez la connexion.

      i. Pour la tâche Test de la connexion , sélectionnez **Configurer**.

      ii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

      Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

      iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

      Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

      iv. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   c. **Facultatif :** Ajoutez un filtre pour la source de données Hôtes SGO-Datadog [sn_datadog_integra_datadog_hosts].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Créer un filtre d'hôtes , sélectionnez **Configurer**.

ii. Entrez une liste de balises hôtes séparées par des virgules au format `key :value` dans le champ **Valeur** pour définir un filtre à partir duquel extraire les données hôte Datadog.

Par exemple, `datadog :monitored,env :production`.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Créer un filtre d'hôtes comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

4. Configurez le webhook et les moniteurs pour Observability Datadog.

a. Dans la section Configurer l'observabilité de la page Intégration de Datadog avec CMDB , sélectionnez **Premiers pas**.

b. Pour la tâche Configurer les webhooks et les moniteurs , sélectionnez **Configurer**.

c. Dans la liste Webhooks Datadog, sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un Datadog webhook.

d. Renseignez les champs.

Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du Datadog webhook.
Alias de connexion	Recherchez et sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 3.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

f. Remplissez la liste des webhooks Datadog en sélectionnant le lien connexe **Synchroniser les moniteurs** sur la page Webhook Datadog.

Remarque :
Dans la liste des webhooks Datadog, ne sélectionnez pas **Nouveau** pour ajouter un moniteur, car cette option n'est pas utilisée dans ce scénario.

g. Dans la colonne **Nom** de la liste Webhooks Datadog, sélectionnez un moniteur.

h. Sur la page Moniteurs Datadog, cochez la case **Webhook Actif** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

i. Répétez les étapes 4.g et 4.h pour tous les moniteurs de la liste des webhooks Datadog.

j. Sur la page Webhook Datadog, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.

k. Définissez la tâche Configurer les webhooks et les moniteurs comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Configurer des tâches d'importation planifiées.

   a. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Datadog** > **Importer les calendriers**.

   b. Sélectionnez le nom de l'importation planifiée que vous souhaitez activer.

   c. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

      Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Une fois la configuration de la connexion terminée, les données sont automatiquement extraites de Datadog. Les données sont enregistrées dans des tables cibles.

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants de la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
Nom de domaine complet	fqdn
Nom	nom
Type	type
Version	version

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Carte réseau	carte réseau
Nom	nom

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	region

Relation créée pour le centre de données logique

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table du serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Thread principal de processeur	cpu_core_thread

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nombre de processeurs	cpu_count
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Espace disque (Go)	disk_space
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Nom	nom
Système d'exploitation	système d'exploitation
RAM (Mo)	ram

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Datadog connexion

Accédez aux détails d'une Datadog connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Datadog** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Utilisez les pour ingérer des Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace données CI, des événements, des mesures et des Dynatrace journaux dans votre ServiceNow instance.

Remarque :
Le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace fourni par ServiceNow est différent du connecteur du graphe de services pour Dynatrace fourni par Dynatrace.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- Versions prises en charge :
  - Version minimale prise en charge : Dynatrace SaaS ; Version 1.284
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Avant de mettre à niveau vers la version 1.10.0 ou ultérieure, désactivez les règles de rapprochement pour les Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace tables étendant la table d'application [cmdb_ci_appl]. Consultez les règles de rapprochement (ServiceNow, ServiceWatch) sur plusieurs tables comme le serveur web Apache empêchant une autre source de découverte de mettre à jour les champs de ces tables [KB1649455] article dans la base de Now Support connaissances.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue de permet Espace de travail CMDB de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement le cycle de vie complet de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace à l'aide de SGC Central.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Dynatrace des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de Dynatrace configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

La table suivante décrit les sources de données, les tables intermédiaires, les tables cibles en tant que CMDB classes CI et les Dynatrace entités importées par chaque source de données.

Mappage de données pour Dynatrace les entités

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
Hôtes SGO-Dynatrace	Ingère les données de l'hôte à partir de Dynatrace. Contient des données informatiques.	Hôtes SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_hosts]	Ordinateur Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] Valeur de clé Lorsque l'application Software Asset Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	Hôte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
			Remarque : Seules les données du système d'exploitation sont stockées dans les classes CI Software Packages, Software Instance et Software Installation .	
Processus SGO-Dynatrace	Ingère les données de processus à partir de Dynatrace. Contient les données d'exécution du processus.	Processus SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes]	La table cible est renseignée à l'aide du mappage des dépendances d'application (ADM). L'adaptateur ADM analyse les données importées et les arguments de ligne de commande, identifie la table appropriée en fonction des conditions incluses dans Découverte la liste de classifications de processus et insère les données dans la table, qui étend la table d'application [cmdb_ci_appl]. Pour en savoir plus sur la classification des processus, consultez	Processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
			Classifieurs Discovery . **Remarque :** L'ajout de processus non classifiés à la table Application [cmdb_ci_appl] dépend de la valeur de la *sn_dynatrace_integ.createUnmatchedAppl* propriété système. Pour plus d'informations, consultez Connecteur du graphe de services pour Observabilité : propriétés de Dynatrace.	
Groupes de processus SGO-Dynatrace	Ingère les données du groupe de processus à partir de Dynatrace. Contient un groupe d'exécutions de processus similaires.	Groupes de processus SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_process_groups]	Groupe	Groupe de processus
Services SGO-Dynatrace	Ingère les données de service à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux services détectés par l'agent Dynatrace . Peut être filtré à l'aide des propriétés des	Services SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_services]	Service d'application calculé Valeur de clé	Service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
	paramètres avancés.			
Applications SGO-Dynatrace	Ingère les données de l'application à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux applications définies manuellement. Les applications sont des parents de services représentant un groupe logique de services de niveau supérieur.	Applications SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_applications]	Service d'application calculé Valeur de clé	Application
Relations d'application SGO-Dynatrace	Ingère les relations d'application à partir de Dynatrace. Renvoie les mêmes données que la source de données Services SGO-Dynatrace. Mappe les relations entre les applications et les processus qui auraient pu être ignorées en raison des services filtrés.	Relations d'application SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_application_relationships]	Service d'application calculé	Service
LB de réseau d'applications AWS SGO-Dynatrace	Ingère les données de l'équilibreur de charge dans le cloud à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à l'application et à l'équilibreur	Réseau d'applications AWS SGO-Dynatrace LB [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_application_network_lb]	Équilibreur de charge dans le cloud Valeur de clé	AWS Équilibreur de charge réseau AWS Équilibreur de charge de l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
	AWS de charge du réseau.			
Centres de données AWS SGO-Dynatrace	Ingère les données du centre de données et de AWS la zone de disponibilité à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux centres de données et aux zones de AWS disponibilité.	Zone de disponibilité AWS SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_availability_zone]	Centre de données AWS Zone de disponibilité	AWS Zone de disponibilité
Instance EC2 AWS SGO-Dynatrace	Ingère les données d'instance d'ordinateur AWS virtuel à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux instances d'ordinateurs virtuels, aux détails du serveur, au type de matériel cloud, à l'image cloud et aux balises.	Instance AWS EC2 SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_aws_ec2_instance]	Instance d'ordinateur virtuel Serveur Type de matériel cloud Type de matériel Image Valeur de clé	Instance EC2
Équilibreur de charge AWS Elastic SGO-Dynatrace	Ingère les données de l'équilibreur de charge dans le cloud à partir de Dynatrace. Contient les détails et les balises de l'équilibreur de charge.	Équilibreur de charge AWS Elastic SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_elastic_loadbalancer]	Équilibreur de charge dans le cloud Valeur de clé	Équilibreur de charge Elastic
Compte de service AWS SGO-Dynatrace	Ingère les données de compte de service dans le	Compte de service AWS	Compte de services dans le cloud	AWS Pouvoirs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
	cloud à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux ID de AWS compte.	SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_service_account]		
Équilibreur de charge Azure SGO-Dynatrace	Ingère les données de l'équilibreur Azure de charge à partir de Dynatrace. Contient Azure les détails de l'adresse IP et de la balise de l'équilibreur de charge et de l'équilibreur de charge dans le cloud.	Équilibreur de charge Azure SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_load_balancer]	Équilibreur de charge dans le cloud Adresse IP LB dans le cloud Valeur de clé	Azure Équilibreur de charge
Région Azure SGO-Dynatrace	Ingère les Azure données du centre de données à partir de Dynatrace. Contient Azure les informations du centre de données.	Région Azure SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_region]	Centre de données Azure	Azure Région
Comptes de stockage Azure SGO-Dynatrace	Ingère les données de compte de stockage dans le Azure cloud à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux comptes de stockage dans le cloud.	Comptes de stockage Azure SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_storage_accounts]	Compte de stockage dans le cloud	Azure Compte de stockage
SGO-Dynatrace Azure Strg Acnts v2	Ingère les données de compte de stockage dans le Azure cloud à partir de l'API Dynatrace v2.	Comptes de stockage Azure v2 de SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_storage_accounts_v2]	Compte de stockage dans le cloud	cloud :azure :stockage :storageaccounts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
	Contient des informations relatives aux comptes de stockage dans le cloud.			
Abonnements Azure SGO-Dynatrace	Ingère les Azure données d'abonnement à partir de Dynatrace. Contient Azure les détails de l'abonnement.	Abonnements à SGO-Dynatrace Azure [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_azure_subscriptions]	Compte de services dans le cloud	Abonnement à Azure
VM Azure SGO-Dynatrace	Ingère les données d'instance d'ordinateur Azure virtuel à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux instances d'ordinateurs Azure virtuels.	Ordinateur virtuel Azure SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_vm]	Instance d'ordinateur virtuel	Azure VM
Conteneur Docker SGO-Dynatrace	Ingère les Docker données du conteneur à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à l'image du Docker conteneur.	Conteneur Docker SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_docker_container]	Conteneur Docker Application Image de Docker Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Instance de groupe de conteneurs
Grappe Kubernetes SGO-Dynatrace	Ingère les données de grappe Kubernetes à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux Kubernetes grappes.	Grappe Kubernetes SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_cluster]	Grappe Kubernetes Valeur de clé	Cluster du Kubernetes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
Espace de noms Kubernetes SGO-Dynatrace	Ingère les données d'espace Kubernetes de noms à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux espaces de Kubernetes noms.	Espace de noms SGO-Dynatrace Kubernetes [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_namespace]	Espaces de noms Kubernetes Valeur de clé	Espace de noms de l'application dans le cloud
Nœud Kubernetes SGO-Dynatrace	Ingère les Kubernetes données de nœud à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux Kubernetes nœuds.	Nœud Kubernetes SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_node]	Nœud Kubernetes Valeur de clé	Kubernetes Noeud
Pod Kubernetes SGO-Dynatrace	Ingère les Kubernetes données de pod à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux Kubernetes pods.	Pod Kubernetes SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_pod]	Pod Kubernetes Valeur de clé	Instance d'application dans le cloud
Service Kubernetes SGO-Dynatrace	Ingère les Kubernetes données de service à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux Kubernetes services.	Service Kubernetes SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_kubernetes_service]	Service Kubernetes Valeur de clé	Kubernetes Service
DB Cosmos Azure SGO-Dynatrace V1	Ingère les Azure données Cosmos DB à partir de Dynatrace. Contient des informations	SGO-Dynatrace Azure Cosmos DB v1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_cosmos_db_v1]	Base de données dans le cloud Centre de données Azure Compte de services dans le cloud	AZURE_COSMOS_DB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
	relatives à Azure Cosmos DB.		Valeur de clé	
DB Cosmos Azure SGO-Dynatrace V2	Ingère les Azure données Cosmos DB à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à Azure Cosmos DB.	SGO-Dynatrace Azure Cosmos DB V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_cosmos_db_v2]	Base de données dans le cloud Centre de données Azure Compte de services dans le cloud Valeur de clé	cloud :azure :documentdb :databaseacco cloud :azure :documentdb :datab
Serveur SQL Azure SGO-Dynatrace V2	Ingère les Azure données SQL Server à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à Azure SQL Server.	SGO-Dynatrace Azure SQL Server V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_sql_server_v2]	Base de données dans le cloud Centre de données Azure Valeur de clé	cloud :azure :sql :serveurs :bases de données :dtu cloud :azure :sql :serveurs :bases de données :vcore cloud :azure :sql :serveurs :bases de données :hyperscale
Application de fonction Azure SGO-Dynatrace	Ingère les Azure Functions données de l'application à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à l'application Azure Functions .	Application de fonction Azure SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_function_app]	Fonction dans le cloud Centre de données Azure Compte de services dans le cloud Valeur de clé	AZURE_FUNCTION_APP
VM d'ensembles d'échelles Azure SGO-Dynatrace	Ingère les Azure Virtual Machine Scale Sets (VMSS) données de Dynatrace. Contient des informations relatives à Azure VMSS.	SGO-Dynatrace VM d'ensembles d'échelles Azure [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_azure_scale_sets_vm]	Ensemble d'échelles d'instance Centre de données Azure Compte de services dans le cloud Valeur de clé	AZURE_VM_SCALE_SET
RDS AWS SGO-Dynatrace V1	Ingère les Amazon données RDS (Relational Database Service) à partir de Dynatrace.	SGO-Dynatrace AWS RDS V1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_rds_v1]	Base de données dans le cloud Centre de données AWS	RELATIONAL_DATABASE_SERVIC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
	Contient des informations relatives à Amazon RDS.		Valeur de clé	
RDS AWS SGO-Dynatrace V2	Ingère les Amazon données RDS (Relational Database Service) à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à Amazon RDS.	SGO-Dynatrace AWS RDS V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_rds_v2]	Base de données dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé	cloud :aws :rds
DB Dynamo AWS SGO-Dynatrace V1	Ingère les Amazon données de base de données Dynamo à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à la base de Amazon données Dynamo.	Base de données AWS Dynamo v1 SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_dynamo_db_v1]	Table DynamoDB Centre de données AWS Valeur de clé	DYNAMO_DB_TABLE
DB Dynamo AWS SGO-Dynatrace V2	Ingère les Amazon données de base de données Dynamo à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à la base de Amazon données Dynamo.	Base de données AWS Dynamo v2 SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_dynamo_db_v2]	Table DynamoDB Centre de données AWS Valeur de clé	cloud :aws :dynamodb
Fonction Lambda AWS SGO-Dynatrace V1	Ingère les AWS données de la fonction Lambda à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à la AWS fonction Lambda.	SGO-Dynatrace AWS Lambda Func V1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_lambda_func_v1]	Fonction dans le cloud Centre de données Azure Valeur de clé	AWS_LAMBDA_FUNCTION

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Dynatrace les entités (suite)

Source de données	Description	Table intermédiaire	CMDB Classes CI	Entités
Fonction Lambda AWS SGO-Dynatrace V2	Ingère les AWS données de la fonction Lambda à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à la AWS fonction Lambda.	SGO-Dynatrace AWS Lambda Func V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_lambda_func_v2]	Fonction dans le cloud Centre de données Azure Valeur de clé	cloud :aws :lambda
Catégorie S3 AWS SGO-Dynatrace V2	Ingère les Amazon S3 données de catégorie à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives à la Amazon S3 catégorie.	SGO-Dynatrace AWS S3 Catégorie V2 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_s3_bucket_v2]	Stockage d'objets dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé	cloud :aws :s3
Applications personnalisées SGO-Dynatrace	Ingère les données d'application personnalisées à partir de Dynatrace. Contient des informations relatives aux applications personnalisées.	Applications personnalisées SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_custom_applications]	Service d'application calculé Élément de configuration [cmdb_ci] Valeur de clé	CUSTOM_APPLICATION
Groupe de mise à échelle automatique AWS SGO-Dynatrace V1	Ingère les AWS données de groupe de mise à l'échelle automatique à partir de l'API Dynatrace V1. Contient des informations relatives au groupe de mise à l'échelle AWS automatique.	Groupe de mise à échelle automatique AWS SGO-Dynatrace V1 [sn_dynatrace_integ_sgo_dynatrace_aws_auto_scaling_group_v1]	Ressource dans le cloud Centre de données AWS Valeur de clé	AUTO_SCALING_GROUP

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration à partir de Dynatrace laquelle extraire périodiquement les données. Les données sont chargées dans les tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir de , reportez-vous à Dynatrace la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Ressources supplémentaires

- Présentation de Service Graph Connector for Observability Article Dynatrace sur le ServiceNow Community site
- Comment configurer le connecteur du graphe de services Dynatrace ? Article sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Dynatrace des données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace la version 1.11.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

> **Conseil :**
> Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de connecteur, puis sélectionnez Configurer la Dynatrace**connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Facultatif : Installez Observability Commons pour CMDB l'application (sn_observability) pour l'ingestion d'événements.

> **Remarque :**
> L'activité **Installer Observability Commons for CMDB** s'affiche uniquement lorsque Observability Commons for CMDB application (sn_observability) n'est pas déjà installé. Si l'ingestion d'événements n'est pas nécessaire, vous pouvez ignorer cette étape en sélectionnant **Continuer** pour l'activité **Installer Observability Commons for CMDB** .

i. Dans l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Installer Observability Commons for CMDB** .

ii. Installez l'application Observability Commons for CMDB (sn_observability) à partir de .ServiceNow Store

iii. Après avoir installé l'application, sélectionnez **Continuer**.

b. Créez des sources de données pour la connexion.

> **Remarque :**
> Cette étape est nécessaire lors de la première configuration du connecteur uniquement.

i. Vérifiez que vous disposez des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Dans l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Mettre à jour l'accès à la source de données** .

iii. Sélectionnez **Mettre à jour l'accès**.

iv. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

v. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application du connecteur.

viii. Une fois l'activité Mettre **à jour l'accès** à la source de données terminée, sélectionnez **Continuer**.

c. Activez la création de travaux planifiés pour la connexion en mettant à jour l'accès à l'importation de données planifiée.

> **Remarque :**
> Cette étape est nécessaire lors de la première configuration du connecteur uniquement.

i. Vérifiez que vous disposez des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. À l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée** .

iii. Sélectionnez **Mettre à jour l'accès**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

v. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application du connecteur.

viii. Une fois l'activité Mettre à **jour l'accès à l'importation de données planifiée** terminée, sélectionnez **Continuer**.

d. Activez la création de valeurs pour la connexion en mettant à jour l'accès à la valeur de variable.

Remarque :
Cette étape est nécessaire lors de la première configuration du connecteur uniquement.

i. Vérifiez que vous disposez des autorisations de modification pour la table Valeur [sys_variable_value].

ii. À l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité Mettre **à jour l'accès** à la valeur de variable.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour l'accès**.

iv. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

v. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application du connecteur.

viii. Une fois l'activité **d'accès Mettre à jour la valeur de variable** terminée, sélectionnez **Continuer**.

e. Videz le cache de la table Source de données [sys_data_source].

Remarque :
Cette étape est nécessaire lors de la première configuration du connecteur uniquement.

i. À l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Effacer le cache** .

ii. Sélectionnez **Exécuter l'effacement du cache**.

iii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

v. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application du connecteur.

vii. Après avoir terminé l'activité **Effacer le cache** , sélectionnez **Continuer**.

f. Vérifiez que l'application Gestion des événements fonctionne correctement avec l'environnement Dynatrace en copiant le script EvtMgmtImpactManagerMediator dans le périmètre de l'application global.

Remarque :
Cette étape s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Observability Commons for CMDB (sn_observability) est déjà installé et est requise lors de la première configuration du connecteur uniquement.

i. Dans l'étape Conditions **préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Activer l'accès aux scripts pour l'activité de gestion des événements** .

ii. Sélectionnez **Activer l'accès au script**.

iii. Sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Insérer et rester**.

v. Vérifiez que le script EvtMgmtImpactManagerMediator a été copié dans le périmètre de l'application global et que le champ **Accessible depuis** a été défini sur Tous les périmètres de l'application.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vii. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application du connecteur.

viii. Lorsque l'activité **Activer l'accès au script pour la gestion des événements** est terminée, sélectionnez **Continuer**.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Dynatrace données.

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Dynatrace connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom d'hôte	Nom d’hôte de votre Dynatrace environnement.
Clé API	Dynatrace Clé API. **Remarque :** La clé API doit être précédée d’un jeton api.

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Facultatif : Configurez les propriétés de connexion et de connecteur pour mapper les attributs et gérer les importations de données.

Remarque :
Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Continuer** pour l’activité **Définir les propriétés de configuration** .

a. À l’étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l’activité **Définir les propriétés de configuration** .

b. Remplissez le formulaire.

Propriétés de configuration

Champ	Description
ID des zones de gestion	Liste des ID de zones de gestion à récupérer à partir de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les ID de zone par des virgules.
Noms des zones de gestion	Liste des zones de gestion à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les noms de zone par des virgules.
Types de services	Liste des types de Dynatrace services à partir desquels ingérer les données dans le CMDB. Pour plusieurs entrées, séparez les types de services par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Tous les types de services, à l'exception des DATABASE_SERVICE, sont mappés à la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]. CMDB Le type de service DATABASE_SERVICE est mappé à la table Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]. CMDB Les valeurs valides sont : ▪ BACKGROUND_ACTIVITY ▪ CICS_SERVICE ▪ CUSTOM_SERVICE ▪ DATABASE_SERVICE ▪ ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE ▪ EXTERNE ▪ IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE ▪ IMS_SERVICE ▪ MESSAGING_SERVICE ▪ QUEUE_LISTENER_SERVICE ▪ RMI_SERVICE ▪ RPC_SERVICE ▪ WEB_REQUEST_SERVICE ▪ WEB_SERVICE
Balises	Liste des noms de balises à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les balises par des virgules.

c. Pour gérer les défaillances de sources de données au cours de l'importation, cochez la case **Enregistrer la réponse REST en tant que pièce jointe** pour enregistrer temporairement chaque réponse en tant que pièce jointe.

d. Sélectionnez **Continuer**.

8. Facultatif : Pour activer Dynatrace les notifications en tant qu'événements dans votre ServiceNow instance, déclenchez le workflow pour créer un profil de notification et d'alerte de problème dans votre Dynatrace environnement.

Remarque :
Cette étape s'affiche uniquement si le module d'extension Observability Commons for CMDB (sn_observability) est déjà installé. Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Ignorer** pour l'activité **Configurer l'observabilité** .

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer l'observabilité** .

b. Sélectionnez **Créer une notification de problème**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les enregistrements créés apparaissent dans l'application Dynatrace sous le nom d'affichage Notification de problème par défaut ServiceNow et peuvent être personnalisés.

c. Ignorez toutes les alertes de réussite et sélectionnez **Continuer**.

9. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parente dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation **Hôtes SGO-Dynatrace -** *`Nom de la connexion`* .

c. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Sélectionnez **Continuer**.

10. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion créée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace à l'aide de la configuration guidée

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace pour ingérer Base de données de gestion des configurations (CMDB) des données à partir des Dynatrace API REST. Ce connecteur est la deuxième génération de l'application Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace développée par ServiceNow.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements et doit être installé avant l'installation du connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la . ServiceNow Store

Remarque :
Pour accéder à l'API, vous avez besoin d'un jeton d'accès Dynatrace avec le périmètre Entités de lecture (entities.read).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Dynatrace** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
3. Définissez des valeurs d'impact pour les grappes et faites en sorte que le connecteur accède au `SNC. API ImpactManager` .

   Remarque :
   Cette étape s'affiche lors de l'installation d'Observability Commons.

   a. Sur la page Configuration, dans Activer l'accès à SNC. Gestionnaire d'impact, sélectionnez la tâche **Copier le script dans le champ d'application global** .

   b. Dans la section Copier le script dans le périmètre global, copiez le script.

      i. Sélectionnez **Configurer**.

      ii. Passez au périmètre global.

      iii. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Sélectionnez **Insérer et rester**.

v. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

c. Dans la section Vérifier que le script est copié correctement, vérifiez le script.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le *`EvtMgmtImpactManagerMediator`* script et vérifiez qu'il a été copié dans le champ d'application global.

iii. Dans le champ **Accessible depuis** , assurez-vous qu'il est défini sur **Tous les périmètres de l'application**.

iv. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

4. Configurez la configuration de base.

a. Sur la page Configuration, dans la section Basique, sélectionnez la tâche **Configurer le jeton d'authentification pour Dynatrace** .

b. Sur la page suivante, dans la section Configurer le jeton d'authentification pour Dynatrace, configurez le jeton d'authentification.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Clé API** , saisissez `api-token <votre jeton API>`.

Par exemple, `api-token mytokenid`.

iii. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

c. Dans la section Configurer la connexion HTTP pour Dynatrace, configurez la connexion HTTP.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Mettez à jour le champ **Hôte** avec un nom d'hôte complet pour votre instance Dynatrace.

Par exemple, `abc123.live.dynatrace.com`.

Le nom d'hôte est automatiquement renseigné dans le champ **URL de connexion** .

iii. Activer l'utilisation d'un Serveur MID, cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

> **Remarque :**
> La connexion HTTP sera préconfigurée pour utiliser la clé API qui a été configurée pendant la tâche de configuration précédente.

iv. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

d. Testez la connexion HTTP.

i. Dans la section Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour tester la configuration de la connexion, sélectionnez **Test de la connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iii. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Dans la section Créer un modèle de charge utile de notification par défaut, sélectionnez **Configurer**.

Remarque :
Vous avez besoin d'un jeton d'accès avec les champs d'application suivants :

- Configuration de lecture (ReadConfig)
- Configuration d'écriture (WriteConfig)
- Lire le contenu du journal (LogExport)
- Lire les mesures (metrics.read)
- Lire les paramètres (settings.read)
- Paramètres d'écriture (settings.write)
- Lire les journaux (logs.read)

i. Mettez à jour le nom du modèle de charge utile, si nécessaire.

ii. Sélectionnez **Configuration de notification de problème**.

iii. Définissez la tâche Créer un modèle de charge utile de notification par défaut sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

f. Facultatif : Si vous souhaitez prendre en charge plusieurs instances, dans la section Clés natives sources de mise à niveau, sélectionnez **Configurer**.

i. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
var gr = new GlideRecord("sys_object_source");
gr.addQuery("name", "SGO-Dynatrace");
var grOR = gr.addQuery("id", "STARTSWITH", "HOST-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP_INSTANCE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "SERVICE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "APPLICATION-");
gr.query();
while (gr.next()) {
   gr.setValue("id", "f379137e075820107add6a77c4a93538|||" + gr.getValue("id"));
   gr.update();
}
```

ii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iii. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace** .

v. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

5. Pour un locataire compatible avec Grail, configurez les informations d'identification du client OAuth 2.0 et testez la connexion.
Pour plus d'informations sur Dynatrace les informations d'identification OAuth, consultez Authentification pour l'API Account Management sur le site de documentation Dynatrace .

a. Définissez l'état Dynatrace Grail pour indiquer s'il s'agit d'utiliser le locataire compatible avec Grail.

Remarque :

Vous pouvez vérifier l'activation de Grail en contactant votre Dynatrace administrateur.

i. Dans la section Configurer l'OAuth Dynatrace Grail de la page Configuration de Service Graph Connector for Observability Dynatrace, sélectionnez **Mise en route**.

ii. Pour la tâche Définir l'état Dynatrace Grail , sélectionnez **Configurer** et examiner ou modifier les paramètres de propriété d'un locataire compatible avec Grail.

iii. Si vous avez un locataire compatible avec Grail, définissez le champ **Valeur** de la *grailEnabled* propriété sur vrai.

Sinon, laissez la valeur définie sur faux.

iv. Définissez la tâche Configurer Dynatrace Grail OAuth comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Ajoutez une nouvelle connexion OAuth.

Remarque :
Vous avez besoin d'un jeton OAuth avec les autorisations de périmètre suivantes dans Grail :

- stockage :journaux :lecture
- stockage :catégories :lecture

i. Dans la section Configurer les informations d'identification OAuth, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page qui s'ouvre Studio de workflow dans un nouvel onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Entrez un nom, l'URL de connexion, l'ID client OAuth et les détails du secret client OAuth.

iv. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

v. Revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification OAuth comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Testez la nouvelle connexion OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans la section Test de la connexion, sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour tester la configuration de la connexion, sélectionnez **Test de la connexion**.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Configurez les configurations supplémentaires.

a. Sur la page Configuration guidée, dans la section Avancé, sélectionnez la tâche **Paramètres avancés** .

b. Dans la section Paramètres avancés, sélectionnez **Configurer** et examinez ou modifiez les paramètres existants pour une configuration personnalisée.
Vous pouvez configurer les paramètres suivants :

- Examinez la taille de page utilisée dans les demandes d'API REST pour extraire des entités Dynatrace.
- Définissez le nombre de jours pendant lesquels un élément de configuration (CI) peut être inactif avant d'être ignoré.
- Saisissez le pourcentage de nœuds de grappe d'applications qui doivent être dans un état pour élever cet état à son parent dans la carte de services.

  Par exemple, vous pouvez définir le pourcentage de nœuds qui doivent passer en mode critique pour que le parent d'une grappe soit dans un état critique. Si un cluster comporte 10 nœuds, définir la valeur de la propriété sur 70 nécessiterait qu'au moins 7 des 10 nœuds du cluster passent dans un état critique pour être reflétés jusqu'au service parent du cluster.

- Activation de l'ingestion d'événements qui n'ont pas de CI correspondant dans le CMDB.
- Activez le remplissage des CI de l'application (cmdb_ci_appl) à partir de Dynatrace (processus Dynatrace) pendant les importations planifiées.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour la tâche Paramètres avancés.

e. Configurez les propriétés de connexion pour la Dynatrace connexion.

i. Dans la section Configurer les paramètres d'instance, sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, configurez les propriétés de l'enregistrement de connexion.

Dynatrace Propriétés de la connexion

Propriété	Description
managementZoneNames	Saisissez le nom de la zone de gestion à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les noms de zone par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
balises	Entrez le nom des balises à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les balises par des virgules.
Types de services	Entrez la liste des types de services à partir desquels Dynatrace ingérer les données dans .CMDB Pour plusieurs entrées, séparez les types de services par des virgules. **Remarque :** Tous les types de services, à l'exception des DATABASE_SERVICE, sont mappés à la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]. CMDB Le type de service DATABASE_SERVICE est mappé à la table Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]. CMDB Les valeurs valides sont : ▪ BACKGROUND_ACTIVITY ▪ CICS_SERVICE ▪ CUSTOM_SERVICE ▪ DATABASE_SERVICE ▪ ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE ▪ EXTERNE ▪ IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE ▪ IMS_SERVICE ▪ MESSAGING_SERVICE ▪ QUEUE_LISTENER_SERVICE ▪ RMI_SERVICE ▪ RPC_SERVICE ▪ WEB_REQUEST_SERVICE ▪ WEB_SERVICE
managementZoneIds	Entrez l'ID de zone de gestion à extraire de votre Dynatrace environnement. Pour plusieurs entrées, séparez les ID de zone par des virgules.

Traduction automatique

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Terminez la tâche Configurer les paramètres d'instance en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Exécutez le `Fix Older Ids` script correctif pour migrer les ID des données importées du format précédent vers le format le plus récent des ID d'objets.

Remarque :
À partir de la version 1.9.0 de , Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace le dernier format des ID d'objets, qui est l'encodage Base64, est utilisé pour l'importation de données. Le `Fix Older Ids` script correctif migre toutes les données existantes avec les ID d'objets précédents vers le format le plus récent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Configurez les paramètres de notification.

La configuration permet d'extraire des événements ITOM vers Dynatrace l'instance ServiceNow .

i. Dans la section Configurer la notification de problème, sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour transmettre la configuration par push à Dynatrace, sélectionnez **Configuration de notification de problème**.

iii. Pour recevoir la configuration de , sélectionnez Extraire la configuration de Dynatrace**la notification**.

iv. Configurez la tâche de notification de problème en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

7. Nettoyez les enregistrements de l'instance précédente.

Remarque :
Si vous ne migrez pas à partir de la version précédente Dynatrace , vous pouvez ignorer cette étape.

a. Sur la page Configuration, dans la section Nettoyer les enregistrements à partir de l'intégration précédente, sélectionnez **la tâche Exécuter la nouvelle intégration** .

b. Sur la page suivante, dans la section Exécuter la nouvelle intégration, sélectionnez **Configurer** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

d. Dans la section Vérifier que l'exécution de l'intégration est terminée, vérifiez l'exécution de l'intégration.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **État** , attendez que le champ passe à **Terminé** ou **Terminé avec des erreurs**.

Il est normal d'avoir des erreurs lors de la migration à partir d'une version plus ancienne.

iii. Pour actualiser la liste, sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête et sélectionnez **Actualiser la liste**.

iv. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

e. Dans la section Supprimer les services d'application restants de la version précédente, sélectionnez **Configurer** pour supprimer tous les services d'application dont vous n'avez plus besoin de l'intégration précédente.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

g. Dans la section Nettoyer les restes d'identification - Copier le script, copiez le script.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Changez le périmètre actuel en **Global**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez l'icône de menu (icône

iv. Sélectionnez **Insérer et rester**.

v. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

h. Dans la section Nettoyer les restes d'identification : exécuter le script, exécutez le script.

i. Sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez l'enregistrement du script que vous avez copié.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

8. Facultatif : Ajouter plusieurs instances.

Remarque :
Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace page, sélectionnez **Démarrer**.

b. Mettez à jour l'accès à la source de données pour créer une source de données pour la nouvelle connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vi. Sélectionnez le périmètre de l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace dans** le sélecteur d'application.

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Mettez à jour l'accès à l'importation de données planifiée pour créer une importation planifiée pour la nouvelle connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vi. Sélectionnez le périmètre de l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace dans** le sélecteur d'application.

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Mettez à jour la valeur d'accès pour créer la source de données pour la nouvelle connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Valeur [sys_variable_value].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la valeur , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un nouvel onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

vi. Sélectionnez le périmètre de l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace dans** le sélecteur d'application.

vii. Définissez la tâche Accès à la valeur de mise à jour comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Effacez le cache de la source de données et du jeu d'importation pour la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iv. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

v. Sélectionnez le périmètre de l'application **Service Graph Connector for Observability Dynatrace dans** le sélecteur d'application.

vi. Définissez la tâche d'effacement du cache pour la source de données et le jeu d'importation sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Ajouter une autre connexion.

i. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Connecteur du graphe de services pour Observabilité** dans le sélecteur d'application.

ii. Pour la tâche Ajouter une autre connexion , sélectionnez **Configurer**.

iii. Sur la page qui s'ouvre Studio de workflow dans un nouvel onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iv. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
Nom d'hôte de la connexion	Nom d'hôte de l'instance Dynatrace .
Clé API	Dynatrace Clé API. **Remarque :** La clé API doit être précédée d'un jeton api.

v. Sélectionnez **Créer une connexion**.

vi. Revenez à la page de configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. En cas d'utilisation d'un locataire compatible avec Grail, configurez des connexions OAuth 2.0 supplémentaires.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion OAuth , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sur la page qui s'ouvre Studio de workflow dans un nouvel onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Entrez un nom, l'URL de connexion, l'ID client OAuth et les détails du secret client OAuth.

iv. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

v. Revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion OAuth comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

h. En cas d'utilisation d'un locataire compatible avec Grail, sélectionnez l'alias d'informations d'identification du client OAuth 2.0 créé précédemment dans la tâche Ajouter une autre connexion OAuth .

i. Pour la tâche Lier l'enregistrement de connexion avec les informations d'identification du client OAuth , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Alias de connexion et d'informations d'identification OAuth 2.0** , recherchez et sélectionnez l'alias de connexion OAuth que vous avez créé à l'étape 8.g.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Dans **l'enregistrement de connexion au graphe de services**, recherchez et sélectionnez l'enregistrement de connexion que vous avez créé à l'étape 8.f.

iv. Sélectionnez **Soumettre**.

v. Revenez à la page de configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Lier l'enregistrement de connexion avec les informations d'identification du client OAuth à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. **Facultatif :** Configurez le serveur MID pour la connexion que vous avez créée.

i. Pour la tâche Configurer les MID Server , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créée.

iii. Cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer les Mid Servers comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

j. Configurez les paramètres de l'instance.

i. Dans la section Configurer les instances, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

iii. Définissez la tâche Configurer les instances comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

k. Testez les nouvelles connexions.

i. Pour la tâche Tester les connexions, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous souhaitez tester.

iii. Pour valider la configuration de la source de données, sélectionnez **Tester le chargement de 20 enregistrements**.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Test des connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

l. Créez des modèles de charge utile de notification par défaut.

i. Assurez-vous de disposer du jeton d'accès avec les champs d'application suivants :

- Configuration de lecture (ReadConfig)
- Configuration d'écriture (WriteConfig)
- Lire le contenu du journal (LogExport)
- Lire les mesures (metrics.read)

ii. Pour la tâche Créer des modèles de charge utile de notification par défaut, sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez la connexion pour laquelle vous souhaitez créer un modèle de charge utile de notification par défaut.

iv. Mettez à jour le nom du modèle de charge utile, si nécessaire.

v. Sélectionnez **Configuration de notification de problème**.

La notification est créée avec les paramètres de charge utile décrits dans le tableau suivant.

Paramètres de charge utile de notification

Paramètre	Description
nom	Nom de la notification. Le nom est automatiquement précédé de la `notification de problème par défaut ServiceNow` et le nom de l'instance y est ajouté.
alertingProfile	ID du profil d'alerte dans Dynatrace.
type	Type de charge utile qui est automatiquement définie sur `webhook`.
URL	URL Webhook au format `https://https://<nom d'instance>.service-now.com/ /api/sn_em_connector/em/inbound_event ?source=SGO-Dynatrace`.

charge utile	Charge utile personnalisée créée pour la notification au format suivant :
	`{`
	`"ImpactedEntities": {ImpactedEntities},`
	`"ImpactedEntity": "{ImpactedEntity}",`
	`"PID": "{PID}",`
	`"ProblemDetailsHTML": "{ProblemDetailsHTML}",`
	`"ProblemDetailsJSON": {ProblemDetailsJSON},`
	`"ProblemDetailsMarkdown": "{ProblemDetailsMarkdown}",`
	`"ProblemDetailsText": "{ProblemDetailsText}",`
	`"ProblemID": "{ProblemID}",`
	`"ProblemImpact": "{ProblemImpact}",`
	`"ProblemSeverity": "{ProblemSeverity}",`
	`"ProblemTitle": "{ProblemTitle}",`
	`"ProblemURL": "{ProblemURL}",`
	`"State": "{State}",`
	`"Tags": "{Tags}"`
	`}`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vi. Répétez les étapes pour chaque connexion.

vii. Définissez la tâche Créer des modèles de charge utile de notification par défaut à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

9. Configurer des tâches d'importation planifiées.

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace page, sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer les tâches d'importation planifiées, sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez le nom de l'importation planifiée que vous souhaitez exécuter.

d. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

f. Définissez la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .Dynatrace Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Application [cmdb_ci_appl]

Les attributs suivants de la table d'application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Fichier de configuration	config_file
Répertoire d'installation	install_directory
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Commande du processus en cours	running_process_command
Paramètres clés du processus en cours	running_process paramètres clés
Version	version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]
Application [cmdb_ci_appl]	Référence	Valeur de clé [cmdb_key_value]

Remarque :
En fonction de la Découverte liste Classifications de processus, les tables qui étendent la table d'application [cmdb_ci_appl] sont renseignées par la source de données Processus SGO-Dynatrace [sn_dynatrace_integ_sg_dynatrace_processes].

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table AWS Datacenter [cmdb_ci_aws_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	region

Relations créées pour le centre de données AWS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	region

Relation créée pour le centre de données Azure

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]

Les attributs suivants de la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Commentaires	commentaires
ID de corrélation	correlation_id
Masquer dans le tableau de bord	hide_from_dashboard
Métadonnées	metadonnées
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Service Populator	service_populator
État du Service Populator	populator_status
Type de service	type

Remarque :
L'attribut `Comments` inclut les informations suivantes :

- Type de service
- Édition
- Port TCP

Relations créées pour le service d'application calculé

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Élément de configuration [cmdb_ci]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Runs on::Runs	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le service d'application calculé (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Contains::Contained by	Groupe [cmdb_ci_group]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Référence	Valeur de clé [cmdb_key_value]

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants de la table Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
État	État
Port(s) TCP	tcp_port
Type	type
Version	version

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Taille du code	code_size
Nom de domaine complet	fqdn

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Langue	language
Nom	name
ID d'objet	object_id
Version	version

Relations créées pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]

Les attributs suivants de la table Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Fournisseur	fournisseur

Relation créée pour le type de matériel cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]

Les attributs suivants de la table Cloud LB IPAddress [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Owns::Owned by	Adresse IP d'équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Les attributs suivants de la table Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fournisseur de cloud	cloud_provider
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Nom de service	service_name

Relations créées pour le stockage d'objets dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]

Les attributs suivants de la table Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour la ressource dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Ressource dans le cloud [cmdb_ci_cmp_resource]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Type de centre de données	datacenter_type
État de l'installation	install_status
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Les attributs suivants de la table Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
État de l'installation	install_status
Identifiant d'objet	object_id
Nom de référence	sku_name

Relations créées pour le compte de stockage dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le compte de stockage dans le cloud (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Est virtuel	virtuel
Nom	nom
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
RAM (Mo)	ram

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants de la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID du conteneur	container_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La *Install Status* valeur est basée sur la valeur du *properties.containerStatus.state* champ dans la charge utile entrante.

- Si la *properties.containerStatus.state* valeur est en cours d'exécution, la *Install Status* valeur est définie sur 1 (installé).
- Si la *properties.containerStatus.state* valeur est terminée ou vide, ou en cas d'erreurs, la *Install Status* valeur est définie sur 7 (Mis hors service).
- Pour toutes les autres *properties.containerStatus.state* valeurs, la *Install Status* valeur n'est pas mise à jour.

Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Les attributs suivants de la table Image Docker [cmdb_ci_docker_image] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de l'image	image_id
Aperçu de l'image	image_digest
Nom	nom

Relation créée pour l'image de Docker

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]	Instantiates::Instantiated by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]

Les attributs suivants de la table Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
État de l'installation	install_status
Identifiant d'objet	object_id

Relations créées pour la table DynamoDB

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupe [cmdb_ci_group]

L'attribut suivant de la table Groupe [cmdb_ci_group] est renseigné par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom

Relation créée pour le groupe

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe [cmdb_ci_group]	Contains::Contained by	Application [cmdb_ci_appl]

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants de la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]

Les attributs suivants de la table Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
État de l'installation	install_status
Identifiant d'objet	object_id

Relations créées pour l'ensemble d'échelles d'instance

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	nom

Valeur de clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de la ressource de grappe	cluster_resource_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom

Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Runs on::Runs	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants de la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Est virtuel	virtuel
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Nom complet	display_name
Version	version

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	nom

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status
ID d'instance du VM	vm_inst_id

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel cloud [cmdb_ci_cloud_hardware_type]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Configurer des notifications push à partir de Dynatrace

Configurez des notifications push d'événements à partir d'une DynatraceServiceNow instance sur laquelle est installé le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace fichier.

Avant de commencer

Si vous n'avez pas de profil d'alerte dans Dynatrace, procédez comme suit pour en créer un :

1. Accédez à la **Paramètres** > **Alerte** > **Profils d'alerte**.
2. Configurez un profil d'alerte en fonction des besoins de votre entreprise.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur la configuration d'un profil d'alerte, consultez Profils d'alerte sur le site de documentation Dynatrace.

Observability Commons for CMDB doit être installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'instance Dynatrace , accédez à **Paramètres** > **Intégration** > **Notifications de problèmes**.
2. Cliquez sur **Ajouter une notification**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Type de notification	intégration perso
Nom d'affichage	Nom de la notific
URL Webhook	Utilisez l'URL su em/inbound_ev
En-têtes HTTP supplémentaires > Créer une autorisation de base	**a.** Dans l'instar comme suit **i.** Accédez à **ii.** Sélectionn **iii.** Définissez **iv.** Décochez **v.** Mettez à j **b.** Définissez le **c.** Définissez le **d.** Cliquez sur A

Charge utile personnalisée	Utilisez la charge
	{
	"connectionI
	"ImpactedEn
	"ImpactedEn
	"PID": "{PID
	"ProblemDe
	"ProblemDe
	"ProblemDe
	"ProblemDe
	"ProblemID"
	"ProblemImp
	"ProblemSev
	"ProblemTitl
	"ProblemUR
	"State": "{St
	"Tags": "{Ta
	}

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarqu Pour le <cor **a.** Accédez **et d'info** **b.** Sélectio <connec **c.** Cliquez
Profil d’alerte	Sélectionnez le p
Envoi de notifications de test	Cliquez pour env

Traduction automatique

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés de la connexion

Ces propriétés de connexion sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés de la connexion au graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] pour le connecteur, accédez à **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Dynatrace** > **Connexions** et sélectionnez le nom de la connexion. Les propriétés de la connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Propriété	Description
managementZoneIds	Entrez une liste des ID de zones de gestion à extraire à partir de Dynatrace. Pour plusieurs entrées, séparez les ID par des virgules.
managementZoneNames	Entrez une liste des zones de gestion à extraire à partir de Dynatrace. Pour plusieurs entrées, séparez les noms par des virgules.
balises	Entrez une liste de balises à extraire Dynatrace. Pour plusieurs entrées, séparez les balises par des virgules.
grailEnabled	Définissez la propriété sur `vrai` pour un locataire compatible avec Grail.
Connexion OAuth	Affichez l'ID système de l'alias de connexion et d'informations d'identification OAuth lié à l'enregistrement de connexion au graphe de services.
Types de services	Entrez une liste de types de services à partir desquels Dynatrace ingérer les données dans .CMDB Pour plusieurs entrées, séparez les types de services par des virgules. **Remarque :** Tous les types de services, à l'exception des DATABASE_SERVICE, sont mappés à la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]. CMDB Le type de service DATABASE_SERVICE est mappé à la table Instance de base de données [cmdb_ci_db_instance]. CMDB Les valeurs valides sont : • BACKGROUND_ACTIVITY • CICS_SERVICE • CUSTOM_SERVICE • DATABASE_SERVICE • ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE • EXTERNE • IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE • IMS_SERVICE • MESSAGING_SERVICE • QUEUE_LISTENER_SERVICE • RMI_SERVICE • RPC_SERVICE • WEB_REQUEST_SERVICE • WEB_SERVICE

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace (suite)

Propriété	Description
saveRESTResponseAsAttachment	Définissez la propriété sur vrai pour utiliser le flux d'action SGO-Dynatrace Extraire les entités pour une charge utile plus importante et enregistrez la réponse Dynatrace en tant que pièce jointe avec une extension .json . Définissez la propriété sur faux pour utiliser le flux d'actions dédié et consommer la réponse en tant que flux de Dynatrace données pour le traitement. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Propriété	Description
sn_dynatrace_integ.seuil_grappe_critique	Saisissez le pourcentage de nœuds de grappe d'applications qui doivent être dans un état pour élever cet état à son parent dans la carte de services. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 75 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.default_from_value_days	Entrez le nombre de jours pendant lesquels un élément de configuration (CI) peut être inactif avant d'être ignoré. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace (suite)

Propriété	Description
sn_dynatrace_integ.events_for_unmatched_ci.enabled	Définissez la propriété sur vrai pour ingérer les événements qui n'ont pas de CI correspondant dans CMDB. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.taille_page_	Entrez la taille de page utilisée dans les demandes REST pour extraire Dynatrace des entités. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.populate_applications	Définissez la propriété sur vrai pour renseigner les CI de l'application [cmdb_ci_appl] à partir des Dynatrace processus. Définissez la propriété sur faux pour ignorer les CI d'application [cmdb_ci_appl]. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] **Remarque :** Cette propriété est lue via les importations planifiées. L'exécution manuelle des sources de données Processus SGO-Dynatrace et Groupes de processus SGO-Dynatrace ne tient pas compte de cette propriété.
sn_dynatrace_integ.createUnmatchedApplicationCIs	Définissez la propriété sur vrai pour ajouter des processus non classifiés à la table Application [cmdb_ci_appl]. Définissez la propriété sur faux pour ignorer les processus non classifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : vrai • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] **Remarque :** Les processus classifiés sont ajoutés aux classes d'applications enfants correspondantes dans la table Application [cmdb_ci_appl], quelle que soit la valeur de cette propriété.

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion.

Accéder aux détails d'une Dynatrace connexion

Accédez aux détails d'une Dynatrace connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Observability Dynatrace** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Information associée

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace

Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic

Utilisez les Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic pour ingérer CMDB les données d'une New Relic installation à l'aide des API REST. Transmettre les événements par New Relic push à ServiceNow .Gestion des événements

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- New Relic version : Dernière mise à l'essai le 01 juillet 2025
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour plus d'informations sur la surveillance des intégrations d'Observability New Relic dans le CMDB tableau de bord des intégrations, voir CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de New Relic configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Les sources de données suivantes sont incluses pour New Relic:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Services d'application Service Graph New Relic
- Applications Service Graph New Relic
- Disques Service Graph New Relic
- Hôtes Service Graph New Relic
- Réseaux SG_New Relic

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de l'application New Relic . Les données sont chargées dans les tables intermédiaires suivantes :

- Applications SG-New Relic [sn_newrelic_integ_sg_new_relic_applications]
- Services d'application SG-New Relic [sn_newrelic_integ_application_services]
- Disques SG-New Relic [sn_newrelic_integ_disks]
- Hôtes SG-New Relic [sn_newrelic_integ_hosts]
- Réseaux SG_New Relic [sn_newrelic_integ_networks]

Les données sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Application [cmdb_ci_appl]
- Service d'application [cmdb_ci_service_calculated]
- Disque [cmdb_ci_disk]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Processus en cours [cmdb_running_process]
- Serveur [cmdb_ci_server]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application Software Asset Management (SAM)) est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (Si l'application SAM n'est pas installée.)

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir de , reportez-vous à New Relic la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Propriété système

La *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled* propriété système détermine s'il faut ingérer des événements qui n'ont pas de classe CI correspondante CMDB . Définissez la valeur de cette propriété système sur vrai pour ingérer des événements sans correspondance. La valeur par défaut est faux.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic des données du New Relic projet dans le CMDB.

Avant de commencer

Dépendances et exigences :

- Installez Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic la version 1.3.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .
- Installez Observability Commons for CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Il doit être installé avant d'installer le connecteur pour que Gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de New Relic connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des New Relic données.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer et tester le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de New Relic connexion.
URL de connexion	New Relic URL de base au format suivant : *<base-URL>*.
Clé API	New Relic Clé API ou code de locataire.
ID du compte	ID de compte New Relic.

c. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Pour l'activité Configurer Observability , sélectionnez **Continuer**.
   New Relic crée la destination, le canal et le workflow requis pour activer les alertes pour tous les éléments de configuration (CI).
8. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

   b. Sélectionnez **Configurer le calendrier d'importation**.

   c. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation des **hôtes SG-New Relic** .

   d. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

   Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

   e. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

   f. Sélectionnez **Continuer**.

9. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.
10. Activez les alertes pour les éléments de configuration (CI) qui ne sont pas disponibles dans la CMDB.

    a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB** > **SGC Central**.

    b. Sélectionnez **Paramètres**.

    c. Sélectionnez **les propriétés système New Relic**.

    d. Dans le formulaire Propriétés système, sélectionnez la *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled* propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Définissez la **valeur** de la propriété système sur vrai.

f. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic

Configurer Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données de New Relic votre CMDB.

Avant de commencer

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Il doit être installé avant d'installer le connecteur pour que Gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Remarque :
Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic ne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'application Service Graph Connector for Observability, New Relic à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **New Relic** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification pour envoyer des demandes à l'application New Relic .

   a. Configurez votre connexion et vos New Relic informations d'identification.

      i. Dans la section Configurer la connexion de la page Intégration de New Relic à CMDB , sélectionnez **Démarrer**.

      ii. Pour la tâche Configurer la connexion et les informations d'identification, sélectionnez **Configurer**.

      iii. Sur la page Connexions du Studio de workflow, sélectionnez **Configurer** pour la connexion **NewRelicConnectionAlias** disponible par défaut.

      iv. Sur le formulaire, examinez et modifiez les champs.

Formulaire Configurer la connexion

Champ	Description
Information de connexion	
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier de façon unique l'enregistrement de connexion. Par exemple, NewRelicConnectionAlias.
URL de connexion	URL de base pour se connecter à l'application New Relic au format suivant : `https://api.newrelic.com/graphql` **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'API *`NerdGraph`* dans l'application New Relic . Laissez la valeur du champ telle quelle.
Informations d'identification	
Clé API	*`Graphique nerd`* Jeton d'API utilisé pour l'authentification dans l'application New Relic .
ID du compte	ID de compte associé aux informations d'identification New Relic .

      v. Sélectionnez **Configurer la connexion**.

Remarque : La Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic prise en charge de la connexion à une seule New Relic instance uniquement. Ainsi, vous ne pouvez utiliser que la seule connexion par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vi. Revenez à la page Configurer la tâche de connexion à l'aide du bouton Retour de votre navigateur.

vii. Définissez la tâche Configurer la connexion et les informations d'identification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Testez la connexion de l'API `NerdGraph` pour importer des données à partir de l'application New Relic .

i. Dans la section Configurer la connexion de la page Intégration de New Relic à CMDB , sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Test de la connexion , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Configurez la destination, le canal et le workflow pour ObservabilityNew Relic, et activez les alertes pour les éléments de configuration (CI) sans correspondance.

a. Configurez la destination, le canal et le workflow pour Observability New Relic.

i. Dans la section Configurer Observability de la page Intégration New Relic avec CMDB , sélectionnez **Premiers pas**.

ii. Pour la tâche Configurer la destination, le canal et le workflow , sélectionnez **Configurer**.

iii. Dans la liste des webhooks SG-New Relic, sélectionnez **Nouveau**.

iv. Remplissez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du New Relic . Les chaînes de destination, de canal et de workflow sont ajoutées au nom de la configuration lorsque celle-ci est créée.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l'alias de connexion que vous avez créé à l'étape 4.

v. Sélectionnez **Soumettre**.

vi. destination, le canal et la tâche de workflow à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Activez les alertes pour les éléments de configuration (CI) qui ne sont pas disponibles dans la CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans la section Configurer Observability de la page Intégration New Relic avec CMDB , sélectionnez **Continuer**.

ii. Pour la tâche Activer les alertes pour les CI sans correspondance , sélectionnez **Configurer**.

iii. Dans le formulaire Propriétés système, sélectionnez la *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled* propriété système.

iv. Définissez la **valeur** de la propriété système sur vrai.

v. Sélectionnez **Soumettre**.

vi. Définissez l'option Activer les alertes pour que la tâche de CI sans correspondance soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

6. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application New Relic .

a. Dans la section Configurer les importations de données planifiées de la page Intégration avec CMDB de New Relic , sélectionnez **Premiers pas**.

b. Pour la tâche Configurer les importations de données planifiées , sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

g. Répétez les étapes 6.c pour chaque tâche planifiée d'importation 6.f de données.

h. Revenez à la page de configuration guidée.

i. Définissez la tâche Configurer les importations de données planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .New Relic Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table du serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Espace disque (Go)	disk_space

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Domaine DNS	dns_domain
Nom de domaine complet	fqdn
Nom d'hôte	host_name
Système d'exploitation	système d'exploitation

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]

Les attributs suivants de la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Métadonnées	metadonnées
État du Service Populator	populator_status
Type de service	type

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	nom
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	nom

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Carte réseau	carte réseau
Nom	nom

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Disque [cmdb_ci_disk]

Les attributs suivants de la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'appareil	device_id
Espace libre (Go)	free_space
Ordinateur	ordinateur
Nom	nom
Espace disque (Go)	disk_space
Système de fichiers	file_system

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Hébergé sur::Hôtes	Serveur [cmdb_ci_server]

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Application [cmdb_ci_appl]

Les attributs suivants de la table d'application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nom	nom
Commande du processus en cours	running_process_command

Relation créée pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Serveur [cmdb_ci_server]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic connexion

Accédez aux détails d'une New Relic connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Observabilité : New Relic.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **New Relic** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Utilisez le pour ingérer Base de données de gestion des configurations (CMDB) des Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry données de l'application ServiceNow Observabilité du cloud (anciennement Lightstep) à l'aide des API REST. Transmettre des événements par push de l'application Observabilité du cloud à ServiceNow .Gestion des événements

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge ServiceNow

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Cas d'utilisation

Les exemples suivants décrivent comment utiliser le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry:

- Importez les topologies de projet afin que Observabilité du cloud les équipes SRE (Site Reliability Engineering) disposent d'une vue unique pour le triage avec d'autres points de données (tels qu'une demande de ServiceNow changement, un incident) à partir d'une vue unique.
- Importez les événements créés par Observabilité du cloud par rapport aux projets surveillés pour identifier les activités de triage SRE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration guidée

La configuration guidée pour le Graphe de services connecteur fournit OpenTelemetry une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Observabilité du cloud des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de Observabilité du cloud configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de l'application.

La table suivante décrit les sources de données, les travaux planifiés, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB classes CI pour l'application Observabilité du cloud .

Mappage de données pour Observabilité du cloud

Source de données	Description	Tâche planifiée	Table intermédiaire	CMDB Classes
Ressources OpenTelemetry	Importe toutes les Kubernetes grappes, charges de travail et services d'application à partir des OpenTelemetry traces.	Ressources OpenTelemetry Ressources delta OpenTelemetry	Ressources OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_resources]	Service d'applic calculé Grappe Kuberne Déploie Kuberne Nœud Kuberne Pod Kuberne Stateful Kuberne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Observabilité du cloud (suite)

Source de données	Description	Tâche planifiée	Table intermédiaire	CMDB Classes
				Kubern Replica Daemon Kubern Tâche Kubern Kubern Cronjob Espaces de noms Kubern Serveur Valeur clé
Pods OpenTelemetry	Importe tous les Kubernetes pods à partir des conteneurs.	Pods OpenTelemetry OpenTelemetry Delta Pods	Pods K8s OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_pods]	Grappe Kubern Pod Kubern
Conteneurs OpenTelemetry	Importe tous les conteneurs à partir des OpenTelemetry traces.	Conteneurs OpenTelemetry Conteneurs delta OpenTelemetry	Conteneurs Docker OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_containers]	Contene Docker
Images de conteneurs OpenTelemetry	Importe toutes les images du conteneur à partir des OpenTelemetry traces.	Images de conteneurs OpenTelemetry Images du conteneur delta OpenTelemetry	Images de conteneurs OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_container_images]	Image d Docker
Services OpenTelemetry	Importe tous les Kubernetes services à partir des OpenTelemetry traces.	OpenTelemetry Delta Services Services OpenTelemetry	Services K8s d'OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_kubernetes_services]	Service Kubern

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Observabilité du cloud (suite)

Source de données	Description	Tâche planifiée	Table intermédiaire	CMDB Classes
Carte de dépendance OpenTelemetry	Importe les cartes de dépendances pour obtenir une vue agrégée des données tracées. La source de données importe et charge également toutes les données des services déduits et de leurs services connexes dans la table intermédiaire du service déduit [sn_sg_lightstep_inferred_service]. **Remarque :** Vous devez lier manuellement les services déduits importés à un CI. Consultez Liaison de services déduits.	Carte de dépendance OpenTelemetry	Carte de dépendance OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_dependency_map]	Service d'applic calculé

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir de , reportez-vous à Observabilité du cloud la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Liaison de services déduits

L'application ServiceNow Observabilité du cloud peut déduire la présence d'un service déduit lorsque le parcours appelant le service distant dispose des informations nécessaires. Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry assure la liaison des services déduits et de leurs services connexes avec les CI dans le CMDB. Pour plus d'informations, consultez Liaison des services déduits aux CI.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire des données de ServiceNow Observabilité du cloud (anciennement Lightstep) vers votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM, ces ressources augmenteront la consommation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Pour que la gestion des événements fonctionne, Observability Commons for CMDB app doit être installé avant d'installer le connecteur. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Remarque :
Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry ne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **OpenTelemetry** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
4. Configurez les propriétés de l'application pour configurer les informations d'identification de votre organisation et d'authentification pour l'envoi ServiceNow Observabilité du cloud de demandes aux API.

   a. Dans la section Configurer la connexion de la page Connecteur du graphe de services pour OpenTelemetry , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Pour la tâche Utiliser OpenTelemetry , assurez-vous que l'application Observabilité du cloud répond aux conditions décrites dans l'article Configuration de l'observabilité du cloud ServiceNow [KB1527588] de la Now Support base de connaissances.

   Important :
   Notez les détails de vos projets, de votre organisation et de vos clés d'API de l'application Observabilité du cloud à utiliser ultérieurement lors de l'installation du connecteur.

   Une fois que vous avez configuré l'environnement dans l'application OpenTelemetryObservabilité du cloud, revenez à la configuration guidée et marquez la tâche Utiliser OpenTelemetry comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Entrez les détails de votre Observabilité du cloud organisation à partir de l'endroit où vous souhaitez récupérer les informations de mappage des projets, des ressources et des dépendances.

i. Pour la tâche Configurer votre organisation , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Valeur** du formulaire Propriétés de connexion à Graphe de services, entrez le nom de votre Observabilité du cloud organisation.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Marquez la tâche Configurer votre organisation à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Entrez les détails de clé API associés à l'application Observabilité du cloud .

i. Pour la tâche Configurer la clé API , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Clé API** du formulaire Informations d'identification de clé API, entrez la clé API associée à l'application que vous avez notée à l'étape Observabilité du cloud4.b.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Configurez la tâche Configurer la clé API à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Testez la connexion d'API Observabilité du cloud pour importer des données à partir de l'application Observabilité du cloud .

i. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le lien connexe **Test de la connexion** .

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Tester la connexion et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Récupérez tous les projets compris dans votre Observabilité du cloud organisation.

i. Pour la tâche Obtenir des projets , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez **Obtenir des projets**.

iii. Lorsque la liste connexe Propriétés du projet est renseignée avec tous les projets inclus dans l'organisation que vous avez spécifiée à l'étape 4.c.ii, sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Obtenir des projets et revenir à la page de configuration guidée.

iv. Définissez la tâche Obtenir des projets comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Facultatif : Configurez des configurations supplémentaires pour définir le délai de vérification, ajouter des projets exclus, exécuter des diagnostics de projet et configurer les paramètres d'intégration pour les cartes de services et les éléments de configuration (CI) périmés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Paramètres avancés de la page Connecteur du graphe de services pour OpenTelemetry , sélectionnez **Continuer**.

b. Configurez le délai de vérification lorsque vous souhaitez récupérer les ressources des projets.

(Optional) La durée de vérification est utilisée pour calculer l'heure de début et de fin de récupération des ressources d'un projet d'une organisation et doit correspondre au paramètre de fréquence de la tâche planifiée. Par exemple, si la durée de vérification est définie sur 12 heures, les ressources sont récupérées à partir de l'heure de début calculée comme étant l'heure actuelle moins 12 heures et jusqu'à l'heure de fin qui est l'heure actuelle.

i. Pour la tâche Configurer l'heure de vérification , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Valeur** du formulaire Propriétés de connexion à Graphe de services, saisissez la durée de vérification en heures.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer la durée de vérification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Sélectionnez les projets à partir desquels vous ne souhaitez pas récupérer de ressources.

i. Pour la tâche Ajouter des projets exclus , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez un projet dans la colonne **Projet** .

iii. Cochez la case **Exclure le projet** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Répétez les étapes de 5.c.ii à 5.c.iv pour chaque projet que vous souhaitez exclure.

vi. Sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Ajouter des projets exclus et revenir à la page de configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Ajouter des projets exclus comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Exécutez des diagnostics de projet pour tester la réponse de l'API de ressource et vous assurer que l'API contient le nom de la grappe, Kubernetes l'espace de noms et Kubernetes les Kubernetes nœuds.

i. Pour la tâche Exécuter les diagnostics de projet , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez un projet dans la colonne **Projet** .

iii. Sélectionnez **Exécuter les diagnostics**.

iv. Lorsque le champ **État des diagnostics** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Exécuter les diagnostics de projet et revenir à la page de configuration guidée.

Si l'un des tests de diagnostic présente des erreurs, suivez les instructions du champ de **message Diagnostics** pour résoudre les erreurs.

v. Répétez les étapes 5.d.ii5.d.iv pour chaque projet sur lequel vous souhaitez exécuter des diagnostics.

vi. Définissez la tâche Exécuter les diagnostics de projet comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Configurez les propriétés système pour les cartes de services et les CI périmés.

i. Pour les propriétés système Configurer de la tâche de connecteur , sélectionnez **Configurer**.

ii. Vérifiez les valeurs par défaut des propriétés ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

iv. Définissez les propriétés système Configurer pour que la tâche de connecteur se termine en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

6. Configurez les travaux planifiés pour importer des données complètes ou incrémentielles à partir de l'application Observabilité du cloud .

a. Dans la section Configurer les tâches d'importation planifiée de la page Connecteur du graphe de services pour OpenTelemetry , sélectionnez **Continuer**.

b. Activez la tâche planifiée pour l'importation complète des données.

Par défaut, la tâche planifiée est disponible pour l'importation *`OpenTelemetry Resources`* complète de données. Toutefois, vous devez activer la tâche.

i. Pour la tâche Configurer la tâche planifiée pour la tâche d'importation complète , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le formulaire Importation de données planifiée de la *`OpenTelemetry Resources`* tâche planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Configurez la tâche planifiée pour que la tâche d'importation complète soit terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

c. Facultatif : Activez la tâche planifiée pour l'importation de données delta.

(Optional) Par défaut, la tâche planifiée est disponible pour l'importation *`OpenTelemetry Delta Resources`* de données delta. Toutefois, vous devez activer la tâche.

Remarque :
L'extraction des données delta ne se produit pas dans les scénarios suivants :

- L'importation complète des données est planifiée en même temps.
- Le champ **Date/heure de la dernière exécution** d'une source de données est vide.
- La dernière période d'extraction des données Delta est supérieure à 3 jours.

i. Pour la tâche Configurer la tâche planifiée pour l'importation delta , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le formulaire Importation de données planifiée de la *`OpenTelemetry Delta Resources`* tâche planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Configurez la tâche planifiée pour la tâche d'importation delta comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Remarque :
Lors de l'ajout d'un nouveau projet pour récupérer des ressources, assurez-vous d'effectuer une importation complète avant d'exécuter une importation delta afin d'éviter les données partielles CMDB et de les renseigner avec précision.

7. Gérez les alertes et les événements en envoyant des événements de l'application Observabilité du cloud à l'application ServiceNow Gestion des événements .
Vous pouvez gérer les alertes et les événements uniquement lorsque l'application Observability Commons for CMDB est installée.

Remarque :
L'activation de cette fonctionnalité nécessite une licence payante Observabilité du cloud , mais la fonctionnalité est également disponible pour les comptes gratuits dans le but d'évaluer le produit dans des environnements de non-production. Vous pouvez contacter votre ServiceNow représentant de compte pour plus d'informations.

a. Dans la section Gérer les alertes et les événements de la page Connecteur du graphe de services pour OpenTelemetry , sélectionnez **Continuer**.

b. Créez une destination webhook pour un projet.

i. Pour la tâche Créer un webhook , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez un projet qui n'est pas exclu de la colonne **Projet** .

iii. Sélectionnez **Créer un webhook** pour créer une destination de webhook dans l'application Observabilité du cloud .

iv. Lorsqu'un message de réussite s'affiche, sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue Créer un webhook et revenir à la page de configuration guidée.

Lorsque le webhook est créé avec succès :

- Le système crée automatiquement un enregistrement utilisateur pour chaque destination webhook dans votre ServiceNow instance.
- Le nom d'utilisateur de l'enregistrement utilisateur commence par `ls_api_<project_name>` et le rôle de evt_mgmt_integration est affecté à l'utilisateur.

v. Répétez les étapes 7.b.ii pour 7.b.iv chaque projet pour lequel vous souhaitez créer un webhook.

vi. Définissez la création d'une tâche de webhook comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

c. Configurez la propriété système d'ingestion des événements qui n'ont pas de CI correspondant dans la CMDB.

i. Pour la tâche Configurer la propriété des CI sans correspondance , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Valeur**, saisissez **vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iv. Définissez la tâche Configurer la propriété des CI sans correspondance pour terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé** dans la configuration guidée.

Information associée

Propriétés du Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Liaison des services déduits aux CI

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de ServiceNow Observabilité du cloud (anciennement Lightstep). Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]

Les attributs suivants de la table Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Service Populator	service_populator
Nom	nom
Masquer dans le tableau de bord	hide_from_dashboard
Statut opérationnel	operational_status
État du Service Populator	populator_status
Type de service	type

Relations créées pour le service d'application calculé

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Se connecte à ::Connecté par	Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Se connecte à ::Connecté par	Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]
Service d'application calculé [cmdb_ci_service_calculated]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants de la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID du conteneur	container_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'installation	install_status
Nom	nom

Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]

Les attributs suivants de la table Image Docker [cmdb_ci_docker_image] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de l'image	image_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status
UID Kubernetes	k8s_uid

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la grappe Kubernetes (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Cronjob Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]

Les attributs suivants de la table Cronjob Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe Kubernetes	grappe
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Relations créées pour Cronjob Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Cronjob Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Cronjob Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Les attributs suivants de la table DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe Kubernetes	grappe
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Relations créées pour DaemonSet Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
DaemonSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Les attributs suivants de la table de déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe Kubernetes	grappe
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Relations créées pour le déploiement Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur : Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Se connecte à ::Connecté par	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Se connecte à ::Connecté par	Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Tâche Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job]

Les attributs suivants de la table Tâche Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe Kubernetes	grappe
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Relations créées pour la tâche Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Tâche Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Tâche Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe Kubernetes	grappe
Nom	nom
État de l'installation	install_status

Relation créée pour l'espace de noms Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
État de l'installation	install_status
Espace de noms	espace de noms
Grappe Kubernetes	grappe

Relations créées pour le nœud Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hébergé sur::Hôtes	Serveur [cmdb_ci_server]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Grappe Kubernetes	grappe
UID Kubernetes	k8s_uid
Espace de noms	espace de noms
Adresse IP	ip_address
Date de début	start_date

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Image de Docker [cmdb_ci_docker_image]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Les attributs suivants de la table ReplicaSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
UID Kubernetes	k8s_uid
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status
Grappe Kubernetes	grappe

Relations créées pour Kubernetes ReplicaSet

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Se connecte à ::Connecté par	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants de la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

StatefulSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]

Les attributs suivants de la table StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset] Kubernetes sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Grappe Kubernetes	grappe
Espace de noms	espace de noms
État de l'installation	install_status

Relation créée pour Kubernetes StatefulSet

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
StatefulSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
StatefulSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Serveur [cmdb_ci_server]

L'attribut suivant dans la table du serveur [cmdb_ci_server] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name

Information associée

Classes d'extension Kubernetes

Relations CI dans la CMDB

Propriétés du Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés de la connexion

Ces propriétés de connexion sont disponibles pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés de la connexion au graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] pour le connecteur, accédez à **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **OpenTelemetry** > **Connexions** et sélectionnez le nom de la connexion. Les propriétés de la connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Propriété	Description
Organisation	Entrez le nom d'une OpenTelemetry organisation. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : table Propriétés de connexion au graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]
Heure de vérification	Entrez le temps en heures pour récupérer OpenTelemetry les ressources. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 12 • Emplacement : table Propriétés de connexion au graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Propriété	Description
sn_sg_lightstep.classes_à_inactiver_stale_records	Entrez une liste de classes d'éléments de configuration (CI) à désactiver en tant qu'enregistrements périmés. Pour plusieurs entrées, séparez les classes de CI par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry (suite)

Propriété	Description
sn_sg_lightstep.events_for_unmatched_ci.enabled	Définissez la propriété sur `vrai` pour ingérer les événements qui n'ont pas de CI correspondant dans CMDB. • Type : true | false • Valeur par défaut : `faux` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.resource_api_num_rows	Saisissez le nombre maximal de lignes extraites dans la réponse API de ressource à partir des OpenTelemetry ressources. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `2500` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_classes_to_exclude	Entrez une liste de classes de CI à exclure de la carte de services. Pour plusieurs entrées, séparez les classes de CI par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_max_levels	Entrez le niveau hiérarchique maximal des CI à inclure dans la carte de services. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `5` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_sg_lightstep.types_de_relation_de_carte_service_à_exclure	Saisissez une liste de types de relations de CI à exclure de la carte de services. Pour plusieurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry (suite)

Propriété	Description
	entrées, séparez les types de relations CI par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Liaison des services déduits aux CI

Créez des relations de services déduits dans votre ServiceNow instance avec d'autres Observabilité du cloud services d'application tels que configurés à l'origine dans l'application en liant un élément de configuration de service déduit (CI) CMDB à un service déduit de l'application Observabilité du cloud .

Services déduits

Les services déduits dans l'application Observabilité du cloud sont appelés services externes, bibliothèques ou dépendances telles qu'une base de données ou une API tierce avec lesquels ils n'ont pas été instrumentés OpenTelemetry. Ces types de technologies sont définis manuellement dans l'application Observabilité du cloud , et vous pouvez les importer dans votre ServiceNow instance via le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Pour plus d'informations sur l'ajout de services déduits dans l'application Observabilité du cloud , consultez Ajouter des services déduits dans la Observabilité du cloud documentation.

Stockage des données des services déduits

La source de données Carte de dépendance OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_dependency_map] disponible avec itération Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry passe en revue tous les projets inclus dans une Observabilité du cloud organisation et extrait les détails des services déduits. Les détails des services déduits incluent le mappage des services connexes. La source de données enregistre ces détails dans la table Service déduit [sn_sg_lightstep_inferred_service].

Les attributs suivants de la table Services déduits [sn_sg_lightstep_inferred_service] sont renseignés par la source de données Carte des dépendances OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_dependency_map].

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Projet	projet
Organisation	organisation
ID	id
Service déduit	inferred_service
CI du service déduit	inferred_service_ci

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Actif	actif
Dernière analyse	last_scan
CI d'observabilité dans le cloud	cloud_observability_ci

En raison de l'insuffisance des informations pour définir des règles d'identification, les services déduits extraits ne se lient pas automatiquement à un CI dans CMDB. Toutefois, en tant qu'utilisateur disposant du rôle cmdb_inst_admin, vous pouvez lier manuellement un CI à un service déduit. La liaison crée des relations appropriées avec les services connexes et génère le mappage de service déduit dans les cartes de service d'application respectives de votre ServiceNow instance.

Lier un service déduit

Liez un service déduit à un CI pour créer des Observabilité du cloud relations entre le service déduit et d'autres Observabilité du cloud services de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **OpenTelemetry** > **Services déduits**.
2. Passez en revue les services déduits disponibles à partir de l'application Observabilité du cloud dans la colonne **Services déduits** .
3. Pour un service déduit, double-cliquez sur la cellule de colonne **CI du service déduit** .
4. Sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône pour rechercher et sélectionner un CI de service déduit disponible dans la table Élément de configuration [cmdb_ci].
5. Sélectionnez l'icône d'enregistrement ( ).
6. Répétez les étapes 3 pour 5 chaque service déduit que vous souhaitez lier à un CI.

Résultats

La *`Update CI relationship`* règle métier est déclenchée qui crée des relations appropriées pour le service déduit avec les services connexes et génère le mappage de service déduit dans les cartes de service d'application respectives.

Remarque :

- Si vous supprimez tout mappage ultérieurement, la *`Delete CI relationship`* règle métier est déclenchée pour supprimer toutes les relations entre les CI des services déduits et les Observabilité du cloud services déduits.
- Pour tous les services déduits qui n'ont pas été analysés en dernier dans l'application Observabilité du cloud , Connecteur du graphe de services désactive automatiquement les enregistrements correspondants et CMDB supprime la relation pour les enregistrements inactifs.

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion.

Accéder aux détails d'une OpenTelemetry connexion

Accédez aux détails d'une OpenTelemetry connexion configurée pour le Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **OpenTelemetry** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Information associée

Propriétés du Connecteur du graphe de service pour OpenTelemetry

Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services

Connecteur du graphe de services pour Qualys

L'opération Connecteur du graphe de services pour Qualys extrait les données d'inventaire des actifs (matériel et logiciels) de la Qualys base de données vers l'application Base de données de gestion des configurations (CMDB) de votre ServiceNow AI Platform® instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

Utilisez ces données pour gérer vos Qualys ressources directement à partir de votre ServiceNow AI Platform® instance.

API prises en charge Qualys :

- Qualys API d'actif global v2. Vous préférez peut-être utiliser cette API si vous importez des données pour l'application Contrôle de la posture de Contrôle de la posture de sécurité sécurité.
- Qualys API Gestion des actifs v2. Cette API est désactivée par défaut. Vous ne devez activer cette API que si vous n'avez pas accès au Qualys produit Gestion des actifs de cybersécurité (CSAM). ServiceNow utilise une API différente (gestion des actifs et balisage) pour cette API, mais les données retournées ne sont pas complètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Versions prises en charge ServiceNow® :

- Utah
- Vancouver
- Washington

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation de l'pour Connecteur du graphe de services pour Qualys différentes ServiceNow applications :

- complète la découverte d'actifs Qualys .
- Importez des données avec l'API Global Asset ou l'API Asset Management.
- Prise en charge multi-instances.

Configuration guidée

La configuration guidée pour vous Connecteur du graphe de services pour Qualys fournit une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Qualys des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Règles de CI de matériel

La table de règles de mappage des éléments de configuration (CI) de matériel est équipée de matériel de catégorie 1, de matériel de catégorie 2 et de classe CI cible correspondante. À la suite d'un Qualys appel d'API, le système vérifie la catégorie de matériel1 et la catégorie de matériel 2 pour déterminer leur satisfaction. Si la catégorie de matériel 1 et la catégorie de matériel 2 correspondent à l'enregistrement de table, la classe CI cible associée est ajoutée aux données de la table de jeu d'importation. Au cours du processus de mappage, cette classe CI cible désignée est ensuite utilisée.

Règles de CI informatiques

La table Règle de mappage de CI informatique est équipée de règles prédéfinies, y compris des critères tels que le nom du système d'exploitation, la catégorie de système d'exploitation, la catégorie de système d'exploitation 2, l'éditeur du système d'exploitation, le nom du produit du système d'exploitation et la classe CI cible correspondante. À la suite d'un Qualys appel d'API, le système vérifie ces règles pour déterminer leur satisfaction. Si une règle est remplie, la classe CI cible associée est ajoutée aux données de la table de jeux d'importation. Au cours du processus de mappage, cette classe CI cible désignée est ensuite utilisée.

Si vous souhaitez mettre à jour des attributs de CI, vous devez créer de nouvelles règles de rapprochement pour déterminer quelles sources de découverte peuvent mettre à jour les attributs de CI. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Règles de rapprochement »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans la documentation produit en ligne et à l'article Notions fondamentales d'identification et de rapprochement dans la base de connaissances d'assistance ServiceNow .

Règles de CI de Gestion des actifs

La table Règle de mappage CI Gestion des actifs est équipée de règles prédéfinies, y compris des critères tels que le système d'exploitation, les informations sur le volume présentes, le processeur présent, le fournisseur dans le cloud et la classe CI cible correspondante. À la suite d'un Qualys appel d'API, le système vérifie ces règles pour déterminer leur satisfaction. Si une règle est remplie, la classe CI cible associée est ajoutée aux données de la table de jeux d'importation. Au cours du processus de mappage, cette classe CI cible désignée est ensuite utilisée.

Configurez la Connecteur du graphe de services pour Qualys.

Configurez l'environnement et les travaux planifiés à importer dans Qualys les Qualys données dans votre base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application CMDB de stockage des modèles de classe CI, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Il existe deux API prises en charge Qualys :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Qualys API d’actif global v2. Vous préférez peut-être utiliser cette API si vous importez des données pour l’application Contrôle de la posture de sécurité .
- Qualys API Gestion des actifs v2. Cette API est désactivée par défaut. Vous ne devez activer cette API que si vous n’avez pas accès au Qualys produit Gestion des actifs de cybersécurité (CSAM). ServiceNow® utilise une API différente (gestion des actifs et balisage) pour cette API, mais les données retournées ne sont pas complètes.

Pour plus d'informations, consultez API Connecteur du graphe de services pour Qualys.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Qualys** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Continuer** sur la page d’accueil.
3. Sélectionnez **Meilleure expérience** et **continuez** sur la page Expérience.
   Sur la Connecteur du graphe de services pour Qualys page Configurer la connexion, trois tâches sont affichées :
   - Configurer la connexion
   - Ajouter plusieurs instances
   - Configurer des tâches d'importation planifiée
4. Sélectionnez **Démarrer** pour la tâche **Configurer la connexion** afin de la développer.
   Les étapes suivantes s’affichent :
   - Configurer les Qualys informations d’identification d’authentification
   - Configurer la Qualys connexion HTTP
   - Test de la connexion
5. Sélectionnez **Configurer les informations d’identification d’authentification Qualys**.

   a. Dans les champs Nom **d’utilisateur** et **Mot de passe** , entrez votre nom d’utilisateur et votre Qualys mot de passe.

   b. Cochez la case **Actif** pour activer l’enregistrement.

   c. Cliquez avec le bouton droit dans l’en-tête gris intitulé Informations d’identification pour l’authentification de base et sélectionnez **Enregistrer**.

   d. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
   La page Configurer Qualys la connexion HTTP s’affiche.

6. Renseignez les champs.

   a. Ajoutez l’URL de base ou les détails de l’hôte Qualys .

   Domaine faisant partie de l’URL sans le « https ». Un exemple pourrait être `qualysapi.qualys.com`.

   b. **Facultatif :** Si l’API est accessible via un serveur MID, cochez la case **Utiliser un serveur MID** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la section configuration avancée du serveur MID, sélectionnez le serveur MID approprié dans la liste de sélection MID.

d. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Test de la connexion s'affiche.

7. Testez la connexion.

a. Mettez à jour la propriété **use_asset_management_and_tagging_api** dans la section « Propriétés de connexion à Graphe de services ».

Option	Description
vrai	Définissez le marqueur **de use_asset_management_and_tagging_api** de propriété sur `vrai` si vous utilisez l'API de gestion des actifs et de balisage dans la configuration.
Faux	Définissez la propriété **use_asset_management_and_tagging_api** sur `faux` si vous n'utilisez pas l'API de gestion des actifs et de balisage dans la configuration.

b. Dans la section Liens connexes, sélectionnez le lien **Test de la connexion** .
Si la connexion aboutit, le champ de code d'état affiche 200 ou 201 et un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, passez en revue les champs Message et Suggestion pour connaître la marche à suivre.

c. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Mettre à jour l'accès à la source de données s'affiche.

8. Mettez à jour la source de données.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour basculer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application afin d'ouvrir, de modifier et d'enregistrer l'enregistrement.

b. Sélectionnez un enregistrement dans la liste pour l'ouvrir.

c. Sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

d. Cochez les cases pour définir les autorisations souhaitées.

e. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Tables et sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Mettre à jour l'importation de données planifiée s'affiche.

9. Mettre à jour l'enregistrement d'importation de données planifiée.

a. Suivez les étapes répertoriées en haut de la page pour basculer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application, au besoin, afin d'ouvrir, de modifier et d'enregistrer l'enregistrement.

b. Sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

c. Cochez les cases pour définir les autorisations souhaitées.

d. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Table et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La tâche Ajouter une autre connexion s'affiche.

10. Suivez les instructions en haut de la page pour ajouter une connexion.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour basculer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application afin d'ouvrir, de modifier et d'enregistrer l'enregistrement.

b. Sélectionnez le lien.
La page Connexions SG-Qualys s'affiche.

c. Sélectionnez **Ajouter une connexion** et remplissez les champs.

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom unique pour votre connexion
URL de connexion	URL de connexion
Nom d'utilisateur	Qualys Nom d'utilisateur du compte
Mot de passe	Qualys Mot de passe du compte

d. Sélectionnez **Créer une connexion**.

e. Revenez à la page Ajouter une autre connexion dans l'Assistant de configuration.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Configurer Serveur MID pour une nouvelle connexion HTTP s'affiche.

11. Configurer le Serveur MID

a. Sélectionnez un enregistrement pour l'ouvrir.

b. Cochez la case Utiliser Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez l'icône de recherche dans le champ Serveur MID et choisissez-en un dans la liste.

d. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Test des nouvelles connexions s'affiche.

12. Testez la connexion.

a. Sélectionnez l'enregistrement de la connexion que vous souhaitez tester.

b. Faites défiler jusqu'à la section Liens connexes et sélectionnez le lien Test de la **connexion** .
Si la connexion aboutit, le champ de code d'état affiche 200 ou 201 et un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, passez en revue les champs Message et Suggestion pour connaître la marche à suivre.

c. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Configurer les travaux planifiés s'affiche.

13. Configurer les travaux planifiés.

a. Sélectionnez un enregistrement pour l'ouvrir.

b. Remplissez l'importation de données planifiée à partir de.

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Application	Nom d'application en lecture seule.
Source de données	Enregistrement de source de données qui définit les données à importer.
Exécuter	Fréquence à laquelle vous souhaitez que la tâche s'exécute. Si vous souhaitez exécuter une importation de test avant de la planifier, vous préférez peut-être sélectionner **Une fois**.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Conditionnel	Conditions spécifiques dans lesquelles cette tâche est exécutée.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Utiliser la connexion	Laissez cette option désactivée pour la première exécution. Spécifie une autre connexion et des informations d'identification pour cette tâche.
Importation simultanée	Case à cocher Laisser activée. Divise les données en plusieurs ensembles d'importation. Voir le message de champ pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de partition	Laissez défini sur Taille personnalisée.
Taille de la partition	Laisser défini sur 1 000. Importer la taille définie pour une planification précoce.
Exécuter le script avant importation	Laisser la case cochée. Spécifie un script à exécuter avant l'importation.
Exécuter le script après importation	Laisser la case cochée. Spécifie un script à exécuter après l'importation.

c. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Importation de données planifiée et sélectionnez **Enregistrer**.

d. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
Si vous choisissez de ne pas exécuter la tâche à la demande, la tâche suivante s'exécute selon la planification que vous avez définie.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page d'accueil de l'assistant de configuration s'affiche.

14. **Facultatif :** Ajouter plusieurs instances

a. Sélectionnez Ajouter plusieurs instances pour le développer.
Les étapes suivantes s'affichent :

- Mettre à jour l'accès à la source de données
- Mettre à jour l'importation de données planifiée
- Ajouter une autre connexion
- Configurer le Serveur MID pour la nouvelle connexion HTTP
- Tester les nouvelles connexions

b. Pour mettre à jour la source de données, suivez les étapes décrites à l'étape 8.

c. Pour mettre à jour l'importation de données planifiée, suivez les étapes de l'étape 9.

d. Pour ajouter une autre connexion, suivez les étapes répertoriées à l'étape 10.

e. Pour configurer un Serveur MID, suivez les étapes indiquées à l'étape 11.

f. Pour tester les connexions, suivez les étapes décrites à l'étape 12.

15. Sur la page de la Connecteur du graphe de services pour Qualys configuration guidée, sélectionnez **Terminé** pour terminer la configuration.

API Connecteur du graphe de services pour Qualys

Les données des champs de source de Qualys données sont importées avec l'API Global Asset et l'API Asset Management and Tagging.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d’actif global

- Une Qualys licence Cybersecurity Asset Management (CSAM) est requise.
- Les informations sur les actifs comprennent des détails tels que la catégorie de matériel et la catégorie de système d’exploitation.

API de gestion des actifs et de balisage

- Une licence CSAM n’est pas nécessaire
- Les informations sur les actifs n’incluent pas les détails sur la catégorie de matériel et la catégorie de système d’exploitation.

Attributs mappés

Le tableau suivant compare les données importées par les deux API. Les sections suivant la table répertorient les données importées par l’API d’actif global qui ne sont pas prises en charge par l’API de gestion des actifs et de balisage.

API d’actif global	API de gestion des actifs et de balisage
Attributs mappés	Attributs mappés
assetId	créé(s)
assetUUID	nom
hostId	Nom dnsHostName
lastModifiedDate	fqdn
agentId	système d'exploitation
CreatedDate	fabricant
sensorLastUpdatedDate	Méthode de suivi
assetType	Netbios
adresse	fuseau horaire
dnsName	GUID de réseau
assetName	IsDockerHost
netbiosName	modifié
Fuseau horaire	lastVulnScan
biosDescription	modèle
lastBoot	cloudProvider
totalMemory	type
cpuCount	qwebHostId
lastLoggedOnUser	État critique
domainRole	lastSystemBoot

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d’actif global	API de gestion des actifs et de balisage
hwUUID biosSerialNumber balise biosAssetTag isContainerHost	domain lastLogOnUser lastComplianceScan
Détails d’AWS Cloud accountId availabilityZone hasAgent hostname imageId instanceId instanceState privateDNS privateIpAddress instanceType QualysScanner kernelId Date de lancement region.code region.name spotInstance subnetId vpcId tags.key Balises.valeur	Détails d’AWS Cloud instanceId privateDnsName privateIpAddress instanceState monitoringEnabled region accountId availabilityZone instance_type Détails de la balise AWS Cloud • key • valide
Détails du cloud MS Azure vmId État nom imagePublisher Version de l’image	Détails du cloud MS Azure resourceGroupName vmId État subscriptionId emplacement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d’actif global	API de gestion des actifs et de balisage
offre	image_id
emplacement	éditeur
plateforme	version
resourceGroupName	offre
taille	vm_size
sous-réseau	subnet_id
subscriptionId	vpc_id
Réseau virtuel	Détails de la balise MS Azure Cloud • key • valide
Détails de l’interface réseau	Détails de l’interface réseau
hostname	adresse
adresse IpV4	host_name
adresse IpV6	interface_name
macAddress	macAddress
Nom de l’interface	gatewayAddress
adresse dnsaddress	interface_id
gatewayAddress	type
fabricant	
macVendorIntroDate	
masque réseau	
addresses	
Détails du logiciel	Détails du logiciel
token1	version
token2	nom
Clé unique	
éditeur	
installDate (en anglais)	
id	
chemin d’installation	
lastUseDate	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d’actif global	API de gestion des actifs et de balisage
autorisation authorizationDetectionScore	
Détails du volume nom libre taille	Détails du volume nom libre taille
Ouvrir les détails du port port description protocol detectedService firstFound lastUpdated	Ouvrir les détails du port port protocol serviceName service_id
Détails du processeur description vitesse numCPU noOfSocket threadsPerCore coresPerSocket multithreadingStatus	Détails du processeur nom vitesse
Détails de la balise ID de balise Nom de balise premier planCouleur backgroundColor businessImpact CriticityScore	Détails de la balise d’actif id nom
Détails de l'agent version	Détails de l'agent agentVersion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API d'actif global	API de gestion des actifs et de balisage
configurationProfile	agentLastCheckIn
Activations	état
connectedFrom	plateforme
lastActivity	connectedFrom
lastCheckedIn	agentId
lastInventory	Nom de configuration de l'agent
udcManifestAssigned	ChirpStatus
errorStatus	

Détails supplémentaires de l'API de l'actif global

Les sections suivantes répertorient les données importées par l'API d'actif global qui ne sont pas prises en charge par l'API de gestion des actifs et de balisage.

Détails du système d'exploitation de l'API de l'actif global

- fullName
- version
- éditeur
- osName
- catégorie
- category1
- category2
- productName
- édition
- Version du marché
- mettre à jour
- architecture
- URL du produit
- Famille de produits
- installDate (en anglais)
- version

Cycle de vie du système d'exploitation de l'API de l'actif

Détails du cycle de vie du système d'exploitation

- gaDate
- Date de fin de vie
- eosDate

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- étape
- Confiance en cycle de vie
- eolSupportStage
- eosSupportStage

Taxonomie du système d'exploitation de l'API de l'actif global

Détails de la taxonomie du système d'exploitation

- id
- nom
- category1
- category2

Matériel de l'API d'actif global

Détails du matériel

- fullName
- catégorie
- category1
- category2
- fabricant
- productName
- modèle
- URL du produit
- Famille de produits

Cycle de vie matériel de l'API d'actif global

Détails du cycle de vie du matériel

- introDate
- gaDate
- eosDate
- date obsolète
- étape
- Confiance en cycle de vie

Taxonomie de l'API de l'actif global

Détails de la taxonomie du matériel

- id
- nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- category1
- category2

Capteur d'API d'actif global

Détails du capteur

- activatedForModules
- pendingActivationForModules
- lastVMScan
- lastComplianceScan
- lastFullScan
- lastVmScanDateScanner
- lastVmScanDateAgent
- lastPcScanDateScanner
- lastPcScanDateAgent
- firstEasmScanDate
- lastEasmScanDate

Service d'API d'actif global

Détails du service

- nom
- état
- description

Dernier emplacement de l'API de l'actif global

Détails du dernier emplacement

- city
- État
- pays
- nom
- continent
- postal

Criticité de l'API de l'actif global

Détails de criticité

- score
- isDefault
- lastUpdated

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processeur d'API d'actif global

Détails du processeur

- description
- vitesse
- numCPU
- noOfSocket
- threadsPerCore
- coresPerSocket
- multithreadingStatus

Informations sur le business de l'API d'actifs globaux

Détails des informations sur le business

- businessAppListData
- riskScore
- capteur passif
- domain
- sous-domaine
- logiciel manquant
- Whois (en anglais seulement)
- organizationName
- Fournisseur d'accès Internet
- Asn
- Balises easm
- hostingCategory1
- customAttributes

Classes CMDB ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Qualys

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci]. L'identificateur Connecteur du graphe de services pour Qualys identifie et classifie les informations sur divers éléments de configuration (CI).

Balise dans le cloud d'actif SGC Qualys

Les attributs suivants de la table Balise dans le cloud des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Actif Qualys	qualys_asset

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Valeur	valide
Élément de configuration	configuration_item

Actif Qualys SGC, détails logiciels [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]

Les attributs suivants de la table Détails des actifs logiciels [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details] de SGC Qualys sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	token1
Actif Qualys	qualys_asset
Élément de configuration	configuration_item
Clé unique	unique_key
ID	id
Chemin d'installation	install_path
Date de la dernière utilisation	last_use_date
Version	token2

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants de la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Offre	offre
Version	version

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Source de découverte	discovery_source
Nom	name
Version	version
Fabricant	fabricant

Actif Qualys SGC Détails de l’interface réseau [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]

Les attributs suivants de la table Détails de l’interface réseau des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Élément de configuration	configuration_item
IPv4	ip_v4
Adresses	addresses
ID d’interface	interface_id
IPv6	ip_v6
Date de présentation du fournisseur MAC	mac_vendor_intro_date
Actif Qualys	qualys_asset
Type	type

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant
Nom	nom
Étiquette d'actif	asset_tag
Classe	sys_class_name
Nombre de processeurs	cpu_count
Domaine DNS	dns_domain
Première découverte	first_discovered
Nom de domaine complet	fqdn
État de l'installation	install_status
Système d'exploitation	système d'exploitation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut opérationnel	operational_status
Largeur d'adresse de système d'exploitation (bits)	os_address_width
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram

Détails du port ouvert de l'actif SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]

Les attributs suivants de la table Détails du port ouvert de l'actif Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Port	port
Protocole	protocol
Description	description
Service détecté	detected_service
Premier trouvé	first_found
Dernière mise à jour	last_updated
Actif Qualys	qualys_asset
ID de service	service_id

Détails des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]

Les attributs suivants de la table Détails des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom de l'actif	asset_name
Modules activés	activated_modules
Adresse	adresse
Profil de configuration de l'agent	agent_configuration_profile
Agent connecté depuis	agent_connected_from
État de l'erreur de l'agent	agent_error_status
ID de l'agent	agent_id
Dernière activité de l'agent	agent_last_activity
Date de dernière entrée de l'agent	agent_last_checked_in
Dernier inventaire de l'agent	agent_last_inventory
Plateforme d'agent	plateforme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
État de l'agent	état
Manifeste UDC de l’agent affecté	agent_udc_manifest_assigned
Version de l'agent	agent_version
ASN	Asn
ID de l'actif	asset_id
Type d'actif	asset_type
UUID de l'actif	asset_uuid
Emplacement affecté	assigned_location
Nom d’hôte AWS	aws_host_name
ID du noyau AWS	aws_kernel_id
Date de lancement AWS	aws_launch_date
Nom de la région AWS	aws_region_name
Éditeur d'image Azure	azure_image_publisher
Plateforme Azure	azure_platform
Sous-réseau Azure	azure_subnet
Réseau virtuel Azure	azure_virtual_network
Bios Description	bios_description
Numéro de série de BIOS	bios_serial_number
AppListData d’entreprise	business_applist_data
Informations sur le business	business_information
État Chirp	chirp_status
Ville	lastlocation_city
Continent	lastlocation_continent
Pays	lastlocation_country
Attribrutes personnalisées	custom_attributes
Domaine	domain
Rôle de domaine	domain_role
Balises ESAM	easm_tags
Date de la première analyse EASM	first_easm_scan_date
Catégorie de matériel	hardware_category
Catégorie de matériel 1	hardware_category1
Catégorie de matériel 2	hardware_category2
Hardware FullName	hardware_fullname
Confiance du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_lifecycleconfidence
EOSDate du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_eosdate

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
GaDate du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_gadate
IntroDate du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_introdate
Date d’obsolescence du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_obsoletedate
Étape du cycle de vie du matériel	hardware_lifecycle_stage
Modèle de matériel	hardware_model
Famille de produits matériels	hardware_product_family
Nom de produit matériel	hardware_product_name
URL du produit matériel	hardware_product_url
Catégorie 1 de taxonomie matérielle	hardware_taxonomy_category1
Catégorie de taxonomie matérielle 2	hardware_taxonomy_category2
ID de taxonomie du matériel	hardware_taxonomy_id
Nom de la taxonomie du matériel	hardware_taxonomy_name
A un agent	aws_has_agent
ID d'hôte	host_id
Catégorie d’hébergement 1	hosting_category1
Hw UUID	hw_uuid
Est l’hôte du conteneur	is_container_host
IsDefault	criticality_isdefault
ISP	Fournisseur d’accès Internet
Dernier démarrage	last_boot
Dernière analyse de conformité	last_compliance_scan
Date de la dernière analyse EASM	last_easm_scan_date
Dernière analyse complète	last_full_scan
Nom du dernier emplacement	lastlocation_name
Dernier utilisateur connecté	last_logged_on_user
Dernière date modifiée	last_modified_date
Date de la dernière analyse PC de l’agent	last_pc_scan_date_agent
Scanner de date de la dernière analyse PC	last_pc_scan_date_scanner
Dernière mise à jour	criticality_lastupdated
Dernière analyse du VM	last_vm_scan
Date de la dernière analyse VM de l’agent	last_vm_scan_date_agent
Scanner de date de la dernière analyse VM	last_vm_scan_date_scanner
Logiciel manquant	missing_software
Nom NetBIOS	netbios_name
GUID de réseau	network_guid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom de l'organisation	organization_name
Catégorie de SE	os_category
Catégorie de système d’exploitation 1	os_category1
Catégorie de système d’exploitation 2	os_category2
Édition de SE	os_edition
Fiabilité du cycle de vie du système d’exploitation	os_lifecycle_confidence
Date de fin de vie du cycle de vie du système d’exploitation	os_lifecycle_eol_date
Cycle de vie du système d’exploitation Étape de soutien EOLS	os_lifecycle_eol_supportstage
Date de fin de vie du système d’exploitation	os_lifecycle_eos_date
Étape EOSSupport du cycle de vie du système d’exploitation	os_lifecycle_eos_supportstage
Date GA du cycle de vie du système d’exploitation	os_lifecycle_ga_date
Étape du cycle de vie du système d’exploitation	os_lifecycle_stage
Version du marché du système d’exploitation	os_market_version
Nom de l'OS	os_name
Famille de produits du système d’exploitation	os_product_family
Nom de produit du système d’exploitation	os_product_name
URL du produit du système d’exploitation	os_product_url
Version de SE	os_release
Catégorie 1 de taxonomie du système d’exploitation	os_taxonomy_category1
Catégorie 2 de taxonomie du système d’exploitation	os_taxonomy_category2
ID de taxonomie du système d’exploitation	os_taxonomy_id
Nom de la taxonomie du système d’exploitation	os_taxonomy_name
Capteur passif	passive_sensor
Postal	lastlocation_postal
Fournisseur	fournisseur
Qualys Scanner	qualys_scanner
Score du risque	risk_score
Score	criticality_score
Date de la dernière mise à jour du capteur	sensor_last_updated_date
Spot Instance	spot_instance
État	lastlocation_state
Sous-domaine	sous-domaine
Fuseau horaire	time_zone

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Méthode de suivi	tracking_method
WhoIs	Whois (en anglais seulement)

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP	ip_address
Moniteur	monitor
État	État
ID d'instance du VM	vm_inst_id

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants de la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP publique	public_ip
Domaine DNS	dns_domain
Nom d'hôte	host_name
Passerelle par défaut de l'IP	ip_default_gateway

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Masque réseau	masque réseau
Fabricant	fabricant

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id

Balise d'actif Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]

Les attributs suivants de la table Balise d'actif [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag] Qualys SGC sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de balise	tag_id
Nom de balise	tag_name
Couleur d'arrière-plan	background_color
Impact sur l'entreprise	business_impact
Score de criticité	criticality_score
Couleur de premier plan	foreground_color
Actif Qualys	qualys_asset

Détails du processeur d'actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]

Les attributs suivants de la table Détails du processeur d'actifs Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details] SGC sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Description	processor_description
Cœurs par socket	processor_corespersocket
État de threading multiple	processor_multithreadingstatus
Nbre de sockets	processor_noofsocket
Nombre de processeurs	processor_numcpus
Actif Qualys	qualys_asset
Vitesse	processor_speed

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Les attributs suivants de la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Octets d'espace libre	free_space_bytes
Taille (octets)	size_bytes

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	nom
Date d'installation	install_date

Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	region

Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table AWS Datacenter [cmdb_ci_aws_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Région	region

Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants de la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom complet	display_name
Éditeur	éditeur
Version	version
Source de découverte	discovery_source
Date d'installation	install_date

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants de la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id

Actif Qualys SGC Détails du service [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]

Détails du service d'actif Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details].

Nom	nom
Description	description
Actif Qualys	qualys_asset
Statut	état

Relations créées par Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées par l'instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Serveur [cmdb_ci_server]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Relations créées par le serveur [cmdb_ci_server]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Actif Qualys SGC Détails de l'interface réseau [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Actif Qualys SGC Détails du service [sn_sec_sgc_qualys_asset_service_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Actif Qualys SGC, détails logiciels [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Détails du port ouvert de l'actif SGC Qualys [sn_sec_sgc_qualys_asset_open_port_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Détails du processeur d'actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_processor_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Balise d'actif Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_tag]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Balise cloud d'actif Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag]
Serveur [cmdb_ci_server]	Référence	Détails des actifs Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_details]
Serveur [cmdb_ci_server]	Contains::Contained by	Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées par le centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Relations créées par Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Relations créées par Image [cmdb_ci_os_template]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Relations créées par Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic]

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Relations de type référence

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Actif Qualys SGC, détails logiciels [sn_sec_sgc_qualys_asset_software_details]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Actif Qualys SGC Détails de l'interface réseau [sn_sec_sgc_qualys_asset_nic_details]	Référence	Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]
Balise cloud d'actif Qualys SGC [sn_sec_sgc_qualys_asset_cloud_tag]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Connecteur du graphe de services pour Rapid7

L'opération Connecteur du graphe de services pour Rapid7 extrait les données d'inventaire des actifs (matériel et logiciels) de la Rapid7 base de données vers l'application Base de données de gestion des configurations (CMDB) de votre ServiceNow AI Platform® instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- Version 4.0 de l'application Rapid7 InsightVM .
- Sorties familiales de l'Utah, de Vancouver et de Washington ServiceNow® .

Cas d'utilisation

- Complétez les données du produit Détection Rapid7 InsightVM .
- Importez des données matérielles et des détails sur vos actifs à partir de l'intégration Rapid7 InsightVM et stockez-les dans des classes d'éléments de configuration (CI) appropriées dans votre CMDB.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Rapid7 des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Configuration guidée

Utilisez la fonctionnalité de configuration guidée pour Connecteur du graphe de services pour Rapid7 vous aider à configurer votre intégration dans une séquence organisée de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le jeton d'API nécessite le rôle de visionneur InsightIDR.

Configurez la Connecteur du graphe de services pour Rapid7.

Après avoir suivi les instructions qui vous ont été fournies pour télécharger et activer l'application Connecteur du graphe de services pour Rapid7 , reportez-vous à Download an application from the ServiceNow Store for the first time et Install a Security Operations integration . Vous devez suivre quelques étapes avant de configurer cette intégration.

Configurez la Connecteur du graphe de services pour Rapid7.

Configurez vos connexions, configurez les importations planifiées, vérifiez les connexions réussies et ajoutez éventuellement plusieurs instances dans la configuration guidée.

Avant de commencer
Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application CMDB de stockage des modèles de classe CI, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability), qui n'est requis que pour l'ingestion d'événements. Cette application doit être installée avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Rôles requis :

- administrateur pour les tâches dans Configuration guidée
- Rôle de visionneur insightIDR pour le jeton d'API

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Rapid7** > **Configuration** dans le panneau de navigation de votre instance.
2. Sur la page d'accueil de Bienvenue dans la configuration guidée, sélectionnez **Continuer**.
3. Sur la page Expérience qui s'affiche, sélectionnez **Meilleure expérience** , puis **Continuer**.
   Sur la page Connecteur du graphe de services pour Rapid7 , trois tâches sont affichées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer la connexion
- Ajouter plusieurs instances
- Configurer les importations planifiées

4. Sélectionnez **Configurer la connexion** pour la développer.
   Il y a trois étapes :
   - Configurer les Rapid7 informations d'identification d'authentification
   - Configurer la Rapid7 connexion HTTP
   - Test de la connexion
5. Sélectionnez **Configurer les informations d'identification d'authentification Rapid7** et renseignez les champs.

   a. Saisissez un nom pour les informations d'identification, par exemple **SGRapid7.Credential**.

   b. Vérifiez que la case **Actif** est cochée.

   c. Dans le champ Clé API, entrez votre Rapid7 InsightVM clé API.

   d. Laissez les autres valeurs de champ dans leurs paramètres actuels.

   e. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Informations d'identification de clé API et sélectionnez **Enregistrer**.

   f. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
   La page Configurer Rapid7 la connexion HTTP s'affiche.

6. Configurez Rapid7 la connexion HTTP.

   a. Renseignez les champs,

Champ	Valeur
Nom	Nom de la connexion, SGRapid7, par exemple.
Actif	Sélectionné.
Informations d'identification	Informations d'identification à utiliser pour la connexion. Sélectionnez-en un dans la liste.
Alias de connexion	Sélectionnez-en un dans la liste. **sn_sec_sgc_rapid7. SGRapid7**, par exemple
Générateur d'URL	Cochez la case. Renseignez les nouveaux champs.
URL de connexion	URL qui inclut « https », par exemple, https:// us.api.insight.rapid7.com
Hôte	Rapid7 partie de l'URL sans le « https ». Un exemple pourrait être us.api.insight.rapid7.com.
Protocole	https

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Test de la connexion s'affiche.

7. Testez la connexion.

a. Sélectionnez le lien **Test de la connexion** sous Liens connexes.
Si la connexion aboutit, 200 s'affiche dans le champ Code d'état et un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, passez en revue les champs Message et Suggestion pour connaître la marche à suivre.

b. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
Les étapes pour Ajouter plusieurs instances s'affichent. Cette étape est facultative et vous préférez peut-être attendre après avoir confirmé que vous pouvez importer des données avant de configurer plusieurs instances.

8. Pour configurer la tâche planifiée, revenez à la page Configuration guidée et sélectionnez **Configurer des tâches d'importation planifiées**.

a. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour basculer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application afin d'ouvrir, de modifier et d'enregistrer l'enregistrement.
Vous devez cocher la case Actif pour activer la tâche planifiée.

b. Sélectionnez un enregistrement.

c. Renseignez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Nom unique de la tâche planifiée.
Application	Lecture seule : Connecteur du graphe de services pour Rapid7.
Source de données	Source de données utilisée.
Exécuter	Fréquence à laquelle vous souhaitez que la tâche s'exécute. Si vous souhaitez exécuter une importation de test avant de la planifier, vous préférez peut-être sélectionner **Une fois**.
Exécuter en tant que	Exécutez la tâche planifiée avec les informations d'identification d'un autre utilisateur spécifié.
Heure	Lorsque vous souhaitez que la tâche s'exécute.
Actif	Cochez cette case pour activer la tâche.
Conditionnel	Conditions spécifiques dans lesquelles cette tâche est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Utiliser la connexion	Laissez cette case à cocher désactivée pour la première exécution. Spécifie une autre connexion et des informations d'identification pour cette tâche.
Importation simultanée	Case à cocher Laisser activée. Divise les données en plusieurs ensembles d'importation. Voir le message de champ pour plus d'informations.
Méthode de partition	Laisser comme taille personnalisée.
Taille de la partition en octets	15,000. Laissez cette valeur pour la taille de l'ensemble de données à importer pour une planification précoce.
Exécuter le script avant importation	Case à cocher Laisser activée. Spécifie un script à exécuter avant l'importation.
Exécuter le script après importation	Case à cocher Laisser activée. Spécifie un script à exécuter après l'importation.

d. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
Si vous choisissez de ne pas exécuter la tâche à la demande, la tâche suivante s'exécute selon la planification que vous avez définie.

e. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Importations de données planifiées, puis sélectionnez **Enregistrer**.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

9. **Facultatif :** Revenez à la configuration guidée et ajoutez plusieurs instances.
Lorsque cela est indiqué, suivez les étapes répertoriées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application afin d'ouvrir, de modifier et d'enregistrer l'enregistrement.

10. Sélectionnez **Mettre à jour les sources de données**.

a. Sur la page Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez **Source de données**.

b. Sur la page qui s'affiche, sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

c. Examinez les paramètres d'accès et mettez-les à jour si nécessaire.

d. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Table et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

f. Sélectionnez **Planifier la mise à jour du calendrier Importation de données**.

g. Sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** pour afficher les paramètres d'autorisation.

h. Lorsque vous êtes satisfait des paramètres, cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Tables et sélectionnez **Enregistrer**.

i. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

j. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour basculer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application afin d'ouvrir, de modifier et d'enregistrer l'enregistrement.

k. Sur la page Ajouter une autre connexion, sélectionnez le lien **Cliquez ici** .
La page de Studio de workflow connexion s'affiche et vous pouvez créer une nouvelle connexion.

l. À partir de cette page, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

m. Renseignez les champs avec vos informations de connexion.

Champ	Description
Rapid7 Nom de la connexion	Nom unique pour votre connexion.
Rapid7 URL de connexion	URL de connexion.
Clé API	Rapid7 Clé API.

n. Sélectionnez **Créer une connexion**.
Vos connexions sont affichées sur la Rapid7 page.

o. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Test des nouvelles connexions s'affiche. Localisez votre nouvelle connexion et notez que l'état est « En attente ».

p. Faites défiler et sélectionnez le lien **Test de la connexion** .
Si la connexion aboutit, 200 s'affiche dans le champ Code d'état et un message s'affiche. Si votre test de connexion échoue, passez en revue les champs Message et Suggestion pour connaître la marche à suivre.

q. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

r. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Configurer les travaux planifiés s'affiche.

s. Répétez les étapes énumérées précédemment à l'étape 8.

t. Sur la page de la Connecteur du graphe de services pour Rapid7 configuration guidée, sélectionnez **Terminé** pour terminer la configuration.

Classes CMDB ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Rapid7

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table Matériel [cmdb_ci_hardware] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
ID de corrélation	correlation_id
Adresse MAC	mac_address
État de l'installation	install_status
Statuts opérationnels	operational_status

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Adresse IP	ip_address
Détenus par élément de configuration	owned_by_cmdb_ci

Actif SGC Rapid7 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]

Les attributs suivants de la table Actif [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset] SGC Rapid7 sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Évalué pour les politiques	assessed_for_policies
Évalué pour les vulnérabilités	assessed_for_vulnerabilities
Élément de configuration	configuration_item
Évaluations des informations d’identification	credential_assessments
Vulnérabilités critiques	critical_vulnerabilities
Exploite	exploits
Dernière évaluation des vulnérabilités	last_assessed_for_vulnerabilities
Fin de la dernière analyse	last_scan_end
Début de la dernière analyse	last_scan_start
Kits malware	malware_kits
Vulnérabilités modérées	moderate_vulnerabilities
Nouveau	nouveau
Architecture de système d’exploitation	os_architecture
Description du système d’exploitation	os_description
Famille de système d'exploitation	os_family
Nom du SE	os_name

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom du système du système d'exploitation	os_system_name
Type de SE	os_type
Fournisseur de système d'exploitation	os_vendor
Version de SE	os_version
Corrigé	corrigé
Score du risque	risk_score
Identique	même
Vulnérabilités graves	severe_vulnerabilities
Balises	balises
Total des vulnérabilités	total_vulnerabilities
Type	type
Identificateurs uniques	unique_identifiers
Élément de configuration	configuration_item

Relations créées pour le matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Référence	Actif SGC Rapid7 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]

Relations créées pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Relations créées par l'actif SGC Rapid7

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Actif SGC Rapid7 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Connecteur du graphe de services pour SentinelOne

L'envoie Connecteur du graphe de services pour SentinelOne les données d'inventaire des actifs (matériels et logiciels) de la base de données SentinelOne vers l'application Base de données de gestion des configurations (CMDB) de votre ServiceNow AI Platform® instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- Versions de l'API SentinelOne prises en charge : Obtenir des agents : V2.1
- Versions prises en charge ServiceNow AI Platform® :
  - Xanadu
  - Washington
  - Vancouver

Cas d'utilisation

- Importez les informations de l'agent SentinelOne et stockez-les dans des classes d'éléments de configuration (CI) appropriées dans votre CMDB.
- Configurez plusieurs instances de SentinelOne dans Connecteur du graphe de services.

Configuration guidée

Utilisez la fonctionnalité de configuration guidée pour vous aider à configurer votre intégration dans une séquence organisée de tâches.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour plus d'informations sur la surveillance des intégrations SentinelOne dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Configurez la Connecteur du graphe de services pour SentinelOne.

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour SentinelOne une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre ServiceNow AI Platform instance.

Avant de commencer
Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’application du magasin Integration Commons for CMDB, qui est automatiquement installée.
- L’application App Store des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée.
- Module d’extension Découverte Core (com.snc.discovery.core), qui est automatiquement installé par Découverte.
- Le module d’extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d’extension.
- Module d’extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez la rubrique Demander le module Détection.
- Configuration guidée (com.sn.ads.setup).
- Flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Modèles ITOM.

Rôles requis :

- Rôle SentinelOne : visionneur
- ServiceNow AI Platform® Rôle : admin

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour SentinelOne une séquence organisée de tâches pour configurer l’intégration sur votre instance.

Procédure

1. Accédez à la **Connecteurs du graphe de services** > **SentinelOne** > **Configuration**.
2. Sur la page d’accueil, sélectionnez **Continuer**.
3. Sur la page Expérience, sélectionnez la **meilleure expérience** à partir de celle-ci.
4. Sur la Connecteur du graphe de services pour SentinelOne page Configurer la connexion, sélectionnez la tâche **Configurer les informations d’identification d’authentification SentinelOne** et procédez comme suit :
   a. Dans le champ Clé API, saisissez votre clé API SentinelOne et mettez à jour l’enregistrement des informations d’identification.
   b. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
5. Dans la tâche **Configurer la connexion HTTP SentinelOne,** procédez comme suit :
   a. Ajoutez l’URL de base SentinelOne (Uniform Resource Locator).
   b. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
6. Dans la tâche Test de la **connexion** , procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le lien **Test de la connexion** .

      Le champ Code d’état affiche 200 si la connexion aboutit.

   b. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.
7. **Facultatif :** Pour créer une autre connexion, sélectionnez la section **Mettre à jour l’accès à la source de données** et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Autorisez la création et la mise à jour de la source de données.

b. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.

c. Autorisez la création et la mise à jour des ensembles d'importation planifiée.

d. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.

e. Videz le cache avec l'extrait de code mentionné précédemment à l'aide de Scripts-Background.

f. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.

g. Ajoutez une nouvelle connexion en cliquant sur le lien.

h. Après avoir ajouté une nouvelle connexion, cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.

i. Sélectionnez le nouvel enregistrement de connexion et sélectionnez le **lien Test de la connexion**.

Le champ Code d'état affiche 200 si la connexion aboutit.

j. Cochez la case **Marquer comme terminé** et sélectionnez **Continuer**.

8. Renseignez les champs du formulaire Importation de données planifiée :

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs ensembles d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition pour le jeu d'importations simultanées.
Taille de la partition	Importer la taille définie pour une planification précoce.
Exécuter le script avant importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter avant l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant de spécifier un script à exécuter après l'importation.
Application	Application qui contient cette tâche planifiée.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
10. Dans la barre de tâche d'aide, sélectionnez **Marquer comme terminé**.

CMDB classes ciblées dans le Connecteur du graphe de services pour SentinelOne

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table AWS Datacenter [cmdb_ci_aws_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
Région	region
Nom	nom

Relations pour le centre de données AWS

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur : hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	region
Nom	nom
Région	region

Relations pour le centre de données Azure

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur : hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations pour la zone de disponibilité

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
ID d'objet	object_id
Région	region

Centre de données GCP [cmdb_ci_google_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données GCP [cmdb_ci_google_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
ID d'objet	object_id
ID de compte	account_id
Type de centre de données	datacenter_type

Relations pour le centre de données GCP

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Centre de données GCP [cmdb_ci_google_datacenter]	Hébergé sur : hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
ID d'objet	object_Id
ID de compte	account_Id
Type de centre de données	datacenter_type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations pour le compte de service dans le cloud

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Réseau [cmdb_ci_network]	Hébergé sur : hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Sous-réseaux dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Les attributs suivants de la table Sous-réseaux dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
Nom	nom

Relations des sous-réseaux dans le cloud

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Réseau [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseaux dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
ID d'objet	object_id

Relations pour le type de matériel

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Modèle de calcul [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur : hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Instance de VM [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Modèle de calcul [cmdb_ci_compute_template]

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants de la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom de l'attribut
ID d'objet	object_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom de l'attribut
Nom	nom

Relations pour le réseau dans le cloud

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Réseau [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
Nom	nom
ID d'instance du VM	vm_inst_id

Relations pour l'instance de VM

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Instance de VM [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur : hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance de VM [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Serveur [cmdb_ci_server]
Instance de VM [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur : hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide
Balise	tag

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants de la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'objet	object_id
Nom	nom

Relations pour l'image

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table Serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Étiquette d'attribut	**Nom d'attribut**
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Nombre de processeurs	cpu_count
RAM (Mo)	ram
Largeur d'adresse de système d'exploitation (bits)	os_address_width
Système d'exploitation	système d'exploitation
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nom de domaine complet	fqdn
Nom du processeur	cpu_name
Première découverte	first_discovered
ID de modèle	model_id
Numéro de modèle	model_number
Nom	nom

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Numéro de série	serial_number

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Nombre de processeurs	cpu_count
RAM (Mo)	ram
Largeur d'adresse de système d'exploitation (bits)	os_address_width
Système d'exploitation	système d'exploitation
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nom de domaine complet	fqdn
Nom du processeur	cpu_name
Première découverte	first_discovered
ID de modèle	model_id
Numéro de modèle	model_number
Nom	nom

Balises d'actifs SentinelOne [sn_sec_sgc_sntlone_asset_tags]

Les attributs suivants de la table Balises d'actifs SentinelOne [sn_sec_sgc_sntlone_asset_tags] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	tags_id
Clé	tags_key
Valeur	tags_value
Affecté à	tags_assignedat
Affecté par	tags_assignedby
Affecté par ID	assigned_by_id

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Nom	nom
Carte réseau	carte réseau
Version IP	ip_version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations pour l'adresse IP

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Appartient à :Propriété de	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
Passerelle par défaut de l'IP	ip_default_gateway
Source de découverte	discovery_source

Relations de la carte réseau

Classe parent	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Appartient à :Propriété de	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Attributs supplémentaires SentinelOne [sn_sec_sgc_sntlone_additonal_attributes]

Les attributs suivants de la table Attributs supplémentaires [sn_sec_sgc_sntlone_additonal_attributes] de SentinelOne sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom de NetworkInterfaces	networkinterfaces_name
Passerelle NetworkInterfaces MacAddress	networkinterfaces_gatewaymacaddress
UUID	uuid
Élément de configuration	configuration_item
Quarantaine réseau activée	network_quarantine_enabled
Date de la dernière analyse réussie	last_successful_scan_date
License_Key	license_key
Première découverte	first_discovered
Emplacement activé	location_enabled
Publicité : nomdistingué de l'ordinateur	ad_computerdistinguishedname
Version de l'agent	agent_version
Statut de l'analyse	scan_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Heure de début de l’analyse	scan_started_at
ID	id
Sous-réseau d'adresse IP	ip_address_subnet
Mode d’atténuation suspect	mitigation_mode_suspicious
La dernière analyse s’est terminée à	last_scan_finished_at
Pare-feu activé	firewall_enabled
État de migration de la console	console_migration_status
ID de groupe	group_id
Expiration de l’état opérationnel	operational_state_expiration
Dernière adresse IP à gérer	last_ip_to_mgmt
Redémarrage de la menace requis	threat_reboot_required
Type d'ordinateur	machine_type
Est en attente de désinstallation État du Ranger	Is_pending_uninstall ranger_status
Annonce : LastUserDistinguishedName	ad_lastuserdistinguishedname
Agent à jour	agent_up_to_date
Ranger Version	ranger_version
Heure du dernier démarrage	last_boot_time
État de chiffrement du disque	disk_encryption_status
Mode d’atténuation	mitigation_mode
Dernière analyse complète	last_full_scan
Agent désinstallé	agent_uninstalled
Extenal Id	extenal_id
Heure de mise à jour	updated_at
Dernière analyse abandonnée à	last_scan_aborted_at
État de réseau	network_status
Afficher l’icône d’alerte	show_alert_icon
Abonné le	subscribed_on
ID du compte	account_id
Actif récemment	recently_active
Menaces actives	active_threats
Autoriser l’interpréteur de commandes distant	allow_remote_shell
Nom du site	site_name
Durée du premier mode complet	first_full_mode_time

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Infecté	infecté
État de la vulnérabilité de l’application	app_vulnerability_status
ID de site	site_id
Type d’installateur d’agent	agent_installer_type
Nom du compte	acount_name
Nom de NetworkInterfaces	networkinterfaces_name
Passerelle NetworkInterfaces MacAddress	networkinterfaces_gatewaymacaddress
ID d’interfaces réseau	networkinterfaces_id
user_actions_needed	user_actions_needed
aws_security_group	aws_security_group
proxyState_console	proxyState_console
proxyState_deepVisibility	proxyState_deepVisibility
Ad UserPrincipalName	ad_userPrincipalName
Publicité OrdinateurMembreDe	ad_computerMemberOf
Publicité : nomdistingué de l’ordinateur	ad_computerDistinguishedName
Annonce LastUserMemberOf	ad_lastUserMemberOf
Annonce : LastUserDistinguishedName	ad_lastUserDistinguishedName
Courrier publicitaire	ad_mail
Agent désactivé	agent_decommissioned
État opérationnel de l’agent	agent_operational_state
Dernière date active	last_active_date
Groupe mis à jour à	group_updated_at
Autorisations manquantes	missing_permissions

Propriétés de Connecteur du graphe de services pour SentinelOne

Propriété	Description
sn_sec_sgc_sntlone.api_page_size	Entrez le nombre d’enregistrements par page à récupérer. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 1 000 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties. LIST dans le filtre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur du graphe de services pour Splunk

Connecteur du graphe de services pour Splunk extrait les données d'inventaire des actifs (matériel et logiciels) de la Splunk base de données vers l'application de votre Base de données de gestion des configurations (CMDB)ServiceNow AI Platform® instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

Versions prises en charge :

- Xanadu
- Washingtondc
- Vancouver

Cas d'utilisation

Par défaut, Connecteur du graphe de services pour Splunk extrait les détails de transfert de base suivants :

- Version du transitaire
- Type de transitaire
- Heure du dernier enregistrement du transitaire
- Systèmes d'exploitation
- Hôte
- Adresse IP de l'hôte

Avec le Connecteur du graphe de services pour Splunk le complément, vous avez la possibilité d'importer des données étendues pour votre Windows et Linux des actifs avec le Connecteur du graphe de services pour Splunk qui inclut les détails suivants :

- Adresse MAC
- Détails du système d'exploitation
- Nom de l'actif
- Détails du logiciel
- Système de fichiers
- Date de la dernière connexion
- Ports ouverts

Ces données sont stockées dans les tables personnalisées Base de données de gestion des configurations (CMDB) et Splunk Attributs d'extension Détails des actifs. Pour importer ces détails étendus des actifs, le module complémentaire est requis. Consultez Installer le module complémentaire pour Connecteur du graphe de services pour Splunk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration guidée

La configuration guidée pour Connecteur du graphe de services pour Splunk fournit une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section intitulée Configurer le connecteur du graphe de services pour Splunk.

CMDB Tableau de bord des intégrations

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Splunk

Configurez vos connexions, configurez les importations planifiées, vérifiez les connexions réussies et ajoutez éventuellement plusieurs instances dans la configuration guidée.

Avant de commencer
Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application CMDB de stockage des modèles de classe CI, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.
- Facultatif : requis uniquement pour l'ingestion d'événements. Éléments communs d'observabilité pour CMDB (sn_observability). Si elle est utilisée, cette application doit être installée avant d'installer le connecteur pour que la gestion des événements fonctionne. Pour plus d'informations, consultez Observability Commons for CMDB sur la .ServiceNow Store

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Splunk** > **Configuration** dans le panneau de navigation de votre instance.
2. Sur la page d'accueil de Bienvenue dans la configuration guidée, sélectionnez **Continuer**.
3. Sur la page Expérience qui s'affiche, sélectionnez **Meilleure expérience** , puis **Continuer**.
   Sur la page Connecteur du graphe de services pour Splunk , trois tâches sont affichées :
   - Configurer la connexion
   - Ajouter plusieurs instances
   - Configurer des tâches d'importation planifiée
4. Sélectionnez **Configurer la connexion** pour la développer.
   Il y a trois tâches :
   - Configurer les Splunk informations d'identification d'authentification
   - Configurer la Splunk connexion HTTP
   - Test de la connexion
5. Sélectionnez **Configurer les informations d'identification d'authentification Splunk** et renseignez les champs.
   a. Saisissez un nom pour les informations d'identification, par exemple **Informations d'identification SG-Splunk**.
   b. Vérifiez que la case **Actif** est cochée.
   c. Entrez votre nom d'utilisateur et le mot de passe de votre Splunk instance.
   d. Laissez les autres valeurs de champ dans leurs paramètres actuels.
   e. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Informations d'identification pour l'authentification de base et sélectionnez **Enregistrer**.
   f. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
   La page Configurer Splunk la connexion HTTP s'affiche.
6. Configurez la Splunk connexion HTTP.
   a. Renseignez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la connexion, Connexion SG-Splunk, par exemple.
Actif	Sélectionné.
Informations d'identification	Informations d'identification à utiliser pour la connexion. Sélectionnez-en un dans la liste.
Domaine	global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Alias de connexion	Sélectionnez-en un dans la liste. **sn_sec_sgc_splunk. SGSplunk**, par exemple
Générateur d'URL	Cochez la case. Renseignez les nouveaux champs.
Hôte	Domaine Splunk, partie de l'URL sans « https ». Par exemple , splunk3.com ou une adresse IP.
Remplacer le port par défaut	Le port d'instance Splunk, 8089, par exemple.
Protocole	https.
(Facultatif) Utiliser un Serveur MID	Cochez la case d'un Serveur MID dédié pour la connexion, le cas échéant. i. Sélectionnez **Serveur MID spécifique** dans la liste déroulante Sélection de MID. ii. Sélectionnez un serveur MID dans la liste. **Remarque :** Un Serveur MID est requis pour les connexions sur site si la connexion n'est pas publiquement accessible.

b. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Test de la connexion s'affiche.

d. Facultatif : Définissez le marqueur pour **si le module complémentaire ServiceNow est installé** (*is_snow_addon_installed*).
Par défaut, la propriété de l'onglet Propriétés de connexion à Graphe de services est définie sur **false**.

Option	Description
Faux	La requête par défaut est définie pour extraire uniquement les informations essentielles sur le redirecteur qui incluent le nom d'hôte et le système d'exploitation.
vrai	La requête offre plus d'informations sur le transitaire ainsi que des détails détaillés sur les actifs via le module complémentaire ServiceNow. (Optional) Ces données sont importées uniquement si le module complémentaire est installé sur l'instance Splunk .

7. Testez la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le lien **Test de la connexion** sous Liens connexes.
Si la connexion réussit, 201 s'affiche dans le champ Code d'état et un message s'affiche après quelques instants. Si votre test de connexion échoue, passez en revue les champs Message et Suggestion pour connaître la marche à suivre.

b. Après un test réussi, cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
Les étapes pour Ajouter plusieurs instances s'affichent. Pour ajouter plusieurs instances, passez à l'étape 9. Cette étape est facultative et vous préférez peut-être attendre après avoir confirmé que vous pouvez importer des données avant de configurer plusieurs instances. Pour définir le calendrier d'importation, procédez comme suit.

8. Pour configurer la tâche planifiée, sélectionnez **Configurer des tâches d'importation planifiée** dans la liste déroulante sous Ajouter plusieurs instances dans l'en-tête.

a. Sur la page Configurer les travaux planifiés, sélectionnez un enregistrement sous Importations de données planifiées.

b. Sélectionnez la fréquence dans la liste pour le champ Exécuter.
Si vous souhaitez exécuter une importation de test avant de la planifier, vous préférez peut-être sélectionner **Une fois**.

c. Sélectionnez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

d. Facultatif : Modifiez les champs selon vos besoins.

(Optional) Vous préférez peut-être laisser ces champs dans leurs paramètres par défaut pour les premières exécutions afin de confirmer les importations de données.

Champ	Valeur
Nom	Nom unique de la tâche planifiée.
Application	Lecture seule : Connecteur du graphe de services pour Splunk
Source de données	Source de données utilisée.
Exécuter en tant que	Exécutez la tâche planifiée avec les informations d'identification d'un autre utilisateur spécifié.
Heure	Lorsque vous souhaitez que la tâche s'exécute.
Conditionnel	Conditions spécifiques dans lesquelles cette tâche est exécutée.
Utiliser la connexion	Laissez cette case à cocher désactivée pour la première exécution. Spécifie une autre connexion et des informations d'identification pour cette tâche.
Importation simultanée	Case à cocher Laisser activée. Divise les données en plusieurs ensembles d'importation. Voir le message de champ pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Méthode de partition	Laisser comme taille personnalisée.
Taille de la partition en octets	15,000. Laissez cette valeur pour la taille de l'ensemble de données à importer pour une planification précoce.
Exécuter le script avant importation	Case à cocher Laisser activée. Spécifie un script à exécuter avant l'importation.
Exécuter le script après importation	Case à cocher Laisser activée. Spécifie un script à exécuter après l'importation.

e. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
Si vous choisissez de ne pas exécuter la tâche à la demande, la tâche suivante s'exécute selon la planification que vous avez définie.

f. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Importation de données planifiée et sélectionnez **Enregistrer**.

g. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page de la tâche principale s'affiche.

9. **Facultatif :** Pour ajouter plusieurs instances, sélectionnez **Mettre à jour les sources de données**.

(Optional) Lorsque cela est indiqué, suivez les étapes répertoriées en haut de la page pour changer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application afin d'ouvrir, de modifier et d'enregistrer l'enregistrement.

a. Sur la page Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez **Source de données**.

b. Sur la page qui s'affiche, sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** .

c. Examinez les paramètres d'accès et mettez-les à jour si nécessaire.

d. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Table et sélectionnez **Enregistrer**.

e. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

f. Dans l'enregistrement **Mettre à jour l'importation de données du calendrier** , sélectionnez **Planifier l'importation de données** pour l'ouvrir.

g. Sélectionnez l'onglet **Accès à l'application** pour afficher les paramètres d'autorisation.

h. Lorsque vous êtes satisfait des paramètres, cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête gris intitulé Tables et sélectionnez **Enregistrer**.

i. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

j. Suivez les étapes indiquées en haut de la page pour basculer le périmètre de l'application avec le sélecteur d'application afin d'ouvrir, de modifier et d'enregistrer l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

k. Sur la page Ajouter une autre connexion, sélectionnez le lien **Cliquez ici** .
La page de connexion du Concepteur de flux s'affiche et vous pouvez créer une nouvelle connexion.

l. À partir de cette page, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

m. Renseignez les champs avec vos informations de connexion.

Champ	Description
Splunk Nom de la connexion	Nom unique pour votre connexion.
Splunk URL de connexion	URL de connexion au format https.
Nom d'utilisateur	Splunk Nom d'utilisateur.
Mot de passe	Splunk mot de passe.

n. Sélectionnez **Créer une connexion**.
Vos connexions sont affichées sur la page.

o. Sur la page Ajouter plusieurs instances, sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Configurer Serveur MID pour une nouvelle connexion HTTP s'affiche.

p. Localisez votre nouvelle connexion et sélectionnez-la pour ouvrir l'enregistrement.
L'URL de connexion s'affiche dans le champ URL de connexion.

q. Facultatif : Cochez la case Utiliser un serveur MID pour ajouter un serveur MID.

i. Sélectionnez **Serveur MID spécifique** dans la liste déroulante Sélection de MID.

ii. Sélectionnez un serveur MID dans la liste.

r. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexion HTTP(s) et sélectionnez **Enregistrer**.

s. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.
La page Test des nouvelles connexions s'affiche.

10. Testez la nouvelle connexion.

a. Faites défiler et sélectionnez la connexion que vous souhaitez tester.

b. Sélectionnez le lien **Test de la connexion** sous Liens connexes.
Si la connexion réussit, 201 s'affiche dans le champ Code d'état et un message s'affiche après quelques instants. Si votre test de connexion échoue, passez en revue les champs Message et Suggestion pour connaître la marche à suivre.

c. Après un test réussi, cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête gris intitulé Connexions du graphe de services et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé,** puis **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Configurer les travaux planifiés s’affiche

e. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Splunk la configuration guidée, sélectionnez **Terminé** pour terminer la configuration.

Connecteur du graphe de services pour Splunk le complément

Importez des données d’actif plus détaillées avec Connecteur du graphe de services avec Splunk un module complémentaire développé par ServiceNow l’ingénierie. Le module complémentaire vous permet d’importer des données sur vos WindowsLinux actifs.

Connecteur du graphe de services pour Splunk

Connecteur du graphe de services récupère Splunk les informations informatiques et logicielles Splunk à partir du produit et les importe dans la Base de données de gestion des configurations (CMDB) de votre instance. Par défaut, les données de base suivantes sont importées :

- Version du transitaire (agent)
- Type de transitaire (agent)
- Heure du dernier enregistrement du transitaire (agent)
- Systèmes d'exploitation
- Hôte
- Adresse IP de l’hôte

Le connecteur du graphe de services pour Splunk est disponible sur le ServiceNow® Store.

Le ServiceNow complément Windows et Linux les actifs

Avec le Windows complément and Linux Assets, vous avez la possibilité d’importer des données d’actif plus détaillées avec Connecteur du graphe de services pour Splunk qui incluent les données suivantes :

- Adresse MAC
- Détails du système d’exploitation
- Nom de l'actif
- Détails du logiciel installé
- Système de fichiers
- Date de la dernière connexion
- Ports ouverts
- Processus en cours
- Services d'exécution

Ce module complémentaire est disponible en téléchargement dans votre Splunk console à partir de splunkbase .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Téléchargement et installation du module complémentaire

Avant d'installer ce module complémentaire, vous devez vérifier que vous avez installé et activé les applications et modules complémentaires suivants :

- Connecteur du graphe de services Splunk
- Splunk_TA_nix version 9.0.0 (Linux) ou ultérieure
- Splunk_TA_windows version 8.9.0 ou ultérieure modules complémentaires disponibles à partir de splunkbase.

Ces modules complémentaires vous permettent d'identifier et d'importer des données plus spécifiques liées à votre Linux et Windows des actifs avec vos importations avec l'API Connecteur du Splunk graphe de services.

Par exemple, les recherches à partir de ces modules complémentaires peuvent vous fournir les données que vous souhaitez sur Windows les pilotes, Windows les adaptateurs réseau, Linux le matériel et d'autres détails du système d'exploitation.

Charges de travail cibles

Dans app.manifest, des agents individuels sur un ordinateur spécifique envoient des informations à un concentrateur central (serveur) où les données sont collectées, stockées et gérées. C'est sur cette machine centrale que les applications sont installées.

Pour ajuster les charges de travail afin de spécifier les ressources d'une charge de travail de recherche, d'indexation ou autres, dans Splunk Web, sélectionnez **Paramètres** > **Gestion de la charge de travail** > **Règles de charge de travail**.

Dans la colonne État, sélectionnez l'option permettant d'activer ou de désactiver des règles de charge de travail individuelles.

Déploiements pris en charge

Ce module complémentaire prend en charge les types de déploiements suivants :

- Autonome
- distribué
- Mise en grappe des têtes de recherche

Consultez la Splunk documentation pour en savoir plus sur leurs charges de travail prises en charge.

Installer le module complémentaire pour Connecteur du graphe de services pour Splunk

Installez le Splunk module complémentaire développé par ServiceNow® l'ingénierie à partir de splunkbase pour rechercher Windows et Linux Assets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou security_admin

Procédure

1. Accédez à la **splunkbase** (splunkbase) et connectez-vous.
2. Dans votre Splunk console, sélectionnez **Applications** > **Rechercher plus d'applications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Recherchez le **module complémentaire ServiceNow pour l'application Windows et Linux Assets** et sélectionnez **Installer**.

   Remarque :
   Vous pouvez effectuer une mise à niveau à partir de l'application.

4. Suivez les instructions.
5. **Facultatif :** Accédez à la **Paramètres** > **Recherches, rapports et alertes** pour afficher quand les recherches sont planifiées.

   Remarque :

   (Optional) Vous pouvez modifier les calendriers, mais comme les calendriers s'exécutent dans un ordre spécifique et doivent être terminés avant le lancement de la recherche suivante dans la liste, vous préférez peut-être conserver les paramètres par défaut.

   Une fois toutes les recherches terminées, les données sont regroupées à partir de chaque recherche en quelques appariements clé-valeur fusionnés (kvstores) à importer dans votre instance : détails des actifs, détails du processus des actifs, détails du service des actifs et détails logiciels des actifs.

6. Sélectionner **Application : Recherche et reporting (rechercher)** > **Module complémentaire ServiceNow pour les actifs Windows et Linux.**

   Par défaut, les données de recherche sont stockées dans les définitions de clés suivantes :

   - Asset_index_macro : index="interne »
   - Asset_linex_Index_macro : index="main »
   - Asset_windows_index="principal »

   Si vous stockez les données de recherche pour Linux et Windows dans des index personnalisés, vous devez mettre à jour vos macros de recherche.

7. Pour mettre à jour vos macros de recherche, accédez à **Paramètres** > **Recherche avancée** > **Macros de recherche** > **Recherche et rapports (Rechercher)** > **Module complémentaire ServiceNow pour les actifs Windows et Linux ServiceNow_TA_windows_linux_assets**
8. Sur la page Macros de recherche, mettez à jour l'index comme requis dans la colonne Définition.
9. **Facultatif :** Ajustez les charges de travail pour spécifier les ressources pour les charges de travail de recherche, d'indexation et autres.
   a. Dans Splunk Web, sélectionnez **Paramètres** > **Gestion de la charge de travail** > **Règles de charge de travail**.
   b. Dans la colonne État, sélectionnez l'option permettant d'activer ou de désactiver des règles de charge de travail individuelles.

   Pour plus d'informations sur les charges de travail cibles et les déploiements pris en charge, reportez-vous à la section Connecteur du graphe de services pour Splunk le complément .

Classes CMDB ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Splunk

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire régulièrement les données. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Matériel [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
Nom du processeur	cpu_name
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Type du processeur	cpu_type
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nombre de processeurs	cpu_count
Fabricant	fabricant

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Adresse IP	ip_address

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Adresse MAC	mac_address
Fabricant	fabricant

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Version	version

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Nom de produit	logiciel
Installé sur	installed_on

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées. Cette table n’est renseignée que lorsque les applications Software Asset Management sont installées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Nom d'affichage	display_name
Version	version
Source de découverte	discovery_source

Détails des actifs Splunk [sn_sec_sgc_splunk_asset_details]

Les attributs suivants de la table Détails des actifs Splunk [sn_sec_sgc_splunk_asset_details] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut
Élément de configuration	configuration_item
GUID du transitaire	forwarder_guid
Type d’expéditeur	forwarder_type
Version du transitaire	forwarder_version
Nom d'hôte	host_name
Statut de l'hôte	host_status
Type d'hôte	host_type
Date de la dernière connexion	last_check_in
Nom du modèle	model_name
Architecture de système d'exploitation	os_architecture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de build du SE	os_build_number
Famille de système d'exploitation	os_family

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_rel_ci	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_rel_ci	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_rel_ci	Contains::Contained by	Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour SolarWinds pour transférer les données du SolarWinds logiciel vers votre ServiceNow instance.

L'extrait Connecteur du graphe de services pour SolarWinds les données d'inventaire des actifs (matériel et logiciels) de la SolarWinds base de données vers l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

- Versions minimales d'Orion prises en charge SolarWinds :
  - 2019.4 HF6
  - 2020.2.1. HF2
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Washington DC
  - Xanadu
  - Yokohama

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation de l' Connecteur du graphe de services :

- Normalisation automatique des informations sur les actifs pour le matériel, la virtualisation et les ressources cloud, ainsi que les logiciels.
- Possibilité de configurer et d'enregistrer des planifications de synchronisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour SolarWinds une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de stockage fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les applications installées Connecteurs du graphe de services. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique, d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance SolarWinds des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données du SolarWinds logiciel sont mappées et transformées en tables à ServiceNow CMDB l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées à ServiceNow CMDB l'aide du moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les SolarWinds données du logiciel.

Les données sont chargées dans des tables intermédiaires, puis insérées dans les tables cibles suivantes CMDB :

- Serveur AIX [cmdb_ci_aix_server]
- Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
- Relation CI [cmdb_rel_ci]
- Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]
- Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Ordinateur [cmdb_ci_computer]
- Disque [cmdb_ci_disk]
- Matériel [cmdb_ci_hardware]
- Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
- Hyper-V Server [cmdb_ci_hyper_v_server]
- Répertoire virtuel IIS [cmdb_ci_iisdirectory]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]
- Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Serveur Web Microsoft IIS [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- MS SQL Server [cmdb_ci_db_mssql_server]
- Base de données MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Équipement réseau [cmdb_ci_netgear]
- Numéro de série [cmdb_serial_number]
- Serveur [cmdb_ci_server]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application Software Asset Management (SAM)) est installée.)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée.)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (Si l'application SAM n'est pas installée.)
- Serveur Solaris [cmdb_ci_solaris_server]
- Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
- Serveur UNIX [cmdb_ci_unix_server]
- Instance de VM [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir de , reportez-vous à SolarWinds la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour SolarWinds à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer l'extraction Connecteur du graphe de services pour SolarWinds des SolarWinds données dans le CMDB.

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour SolarWinds la version 2.6.0 ou ultérieure à partir du ServiceNow Store fichier . Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Les raccords d'entrefer sont disponibles à partir de la Connecteur du graphe de services pour SolarWinds version 2.5.0 du . Vous pouvez configurer des sources de données standard ou des sources de données d'entrefer Avant de configurer des sources de données d'entrefer , vous devez configurer la solution d'entrefer pour votre Connecteur du graphe de services pour SolarWinds serveur de haute sécurité et votre serveur de faible niveau de sécurité. Consultez Configuration des raccords d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

Rôle requis : admin ou cmdb_inst_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus d’informations sur l’interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Tableau de bord, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de SolarWinds connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d’une connexion à l’aide d’un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n’est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d’une connexion dans SGC Central.

6. Terminez la configuration du connecteur pour l’importation des données.

   a. Sélectionnez le type de source de données.

      i. À l’étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l’activité **Sélectionner le type de source de données** .

      - Sélectionnez les **sources de données standard** si vous travaillez avec des environnements disposant d’un accès direct à Internet.

        Passer à l’étape 6.c.

      - Sélectionnez **des sources de données Air gap** si vous travaillez avec des environnements restreints qui n’ont pas d’accès direct à Internet.

      ii. Sélectionnez **Continuer**.

   b. Téléchargez et exécutez les scripts PowerShell pour configurer une connexion d’entabotage.

      Remarque :
      Avant d’ajouter une source de données d’entrefer (air gap), vous devez configurer la solution d’entrefer pour vos Connecteur du graphe de services pour SolarWinds serveurs de haute sécurité et de basse sécurité. Consultez Configuration des raccords d’entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

      i. À **l’étape** Configuration du playbook, sélectionnez l’activité Télécharger les **scripts PowerShell** .

      L’activité **Télécharger les scripts PowerShell** s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Sources de données Air gap** comme type de source de données à l’étape 6.a.

      ii. Sélectionnez **Télécharger les scripts PowerShell**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Exécutez les scripts PowerShell.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un raccord d'entrefer reportez-vous à la section Configuration des raccords d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

iv. Après avoir configuré la connexion de l'entassement, sélectionnez **Continuer**.

c. Créez et testez une connexion.

i. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

ii. Remplissez les champs du formulaire.

- Pour les sources de données standard :

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
URL de connexion	Nom d'hôte de connexion pour SolarWinds.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour SolarWinds l'authentification.
Mot de passe	Mot de passe pour SolarWinds authentification.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Cochez cette case.
Sélection de MID	Sélectionnez un serveur MID dans la liste. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Application MID	Sélectionnez une application de Serveur MID dans la liste. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

- Pour les sources de données Lame d'air :

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
Répertoire parent	Chemin d'accès au SolarWinds répertoire dans lequel les données sont stockées dans votre serveur à faible niveau de sécurité.
Archiver les données après récupération	Option d'archivage des données après la récupération.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Chemin d'archivage [Facultatif]	Dossier dans lequel les données doivent être archivées si la case **Archiver les données après récupération** est cochée.
Utiliser un Serveur MID	Nom du Serveur MID que vous avez déployé dans votre serveur à faible niveau de sécurité. Consultez Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur faiblement sécurisé.

iii. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

iv. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

d. Configurez les propriétés du connecteur pour accéder aux ressources.

i. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

- Sélectionnez **SAM installé** si un module Service & Application Monitor (SAM) est installé sur l'instance SolarWinds .
- Sélectionnez **NPM installé** si un module de moniteur de performance réseau (NPM) est installé sur l'instance SolarWinds .

ii. Sélectionnez **Continuer**.

e. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

i. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

ii. Développez l'importation de données planifiée parente dans la liste Calendriers d'importation, puis sélectionnez le calendrier d'importation du matériel SG-Solarwinds.

iii. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

v. Sélectionnez **Continuer**.

f. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Configuration des raccords d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Configurer Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Configurez des informations d'identification d'authentification et des travaux planifiés pour importer SolarWinds des données dans votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Avant de commencer la configuration, accédez à **Définition du système** > **Règles métier**et désactivez la règle métier `ValidateServiceAccountID` .

Les raccords d'entrefer sont disponibles à partir de la Connecteur du graphe de services pour SolarWinds version 2.5.0 du . Vous pouvez configurer des sources de données classiques ou des sources de données air gap. Avant de configurer des sources de données d'entrefer , vous devez configurer la solution d'entrefer pour votre Connecteur du graphe de services pour SolarWinds serveur de haute sécurité et votre serveur de faible niveau de sécurité. Consultez Configuration des raccords d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Module d'extension Découverte Core (com.snc.discovery.core), qui est automatiquement installé par Découverte.
- Module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- SolarWinds Plate-forme Orion.
- SolarWinds Moniteur de serveur et d'application et/ou Moniteur de performance du réseau.

Rôles requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour configurer la ServiceNow plateforme : administrateur
- Pour accéder aux SolarWinds données : Utilisateur disposant d'un accès SWIS (SolarWinds service d'information) (le même que sur le site Web d'Orion, pas les utilisateurs de la base de données).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
SolarWinds L'intégration peut fonctionner avec ou sans l'installation de Service & Application Monitor (SAM) et Network Performance Monitor (NPM).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SolarWinds** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
3. Configurez vos informations d'identification d'authentification utilisées pour vous connecter à l'API SolarWinds SWIS.

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour SolarWinds, dans la section Configurer la connexion, sélectionnez **la tâche Configurer les informations d'identification de l'authentification utilisées pour se connecter à l'API SolarWinds SWIS** .

   b. Pour la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification utilisées pour se connecter à l'API SolarWinds SWIS, sélectionnez **Configurer**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Informations d'identification pour l'authentification de base.

Formulaire des informations d'identification pour l'authentification de base

Champ	Description
Nom	Nom explicite de cet identifiant. Ce champ est automatiquement défini. Vous pouvez éventuellement modifier ce paramètre.
Nom d'utilisateur	SolarWinds Nom d'utilisateur. **Remarque :** L'utilisateur SolarWinds doit avoir un rôle avec des privilèges de lecture dans l'API SolarWinds Information Service pour toutes les SolarWinds sources de données que l'intégration peut extraire des données.
Mot de passe	SolarWinds Mot de passe stocké dans la base de données sous forme chiffrée.
Actif	Option permettant de vérifier si ces informations d'identification sont actives.
Alias d'identification	Critères de sélection avancée pour cet identifiant.
Ordre	Ordre dans lequel les identifiants sont évalués. Les plus petits nombres sont essayés en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Mettre à jour** si nécessaire.

e. Configurez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification utilisées pour se connecter à l'API SolarWinds SWIS à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

4. Configurez la SolarWinds connexion HTTP.

a. Pour la tâche Configurer la connexion HTTP SolarWinds, sélectionnez **Configurer**.

b. Passez en revue le formulaire de connexion HTTP(s) et renseignez les champs demandés.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion. Ce champ est automatiquement défini. Vous pouvez éventuellement modifier le nom.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'activer la connexion pour utiliser un Serveur MID.
Hôte	Valeur d'hôte cible utilisée par la connexion. Ce champ est automatiquement défini par l'URL de connexion.
Informations d'identification	Valeur d'informations d'identification utilisée par la connexion.
Alias de connexion	Valeur d'alias de connexion avec laquelle la connexion peut être référencée.
Générateur d'URL	Générateur d'URL utilisé pour créer l'URL de connexion.
Authentification réciproque	Option permettant d'activer l'authentification réciproque.
Protocole	Protocole sous-jacent utilisé par la connexion.
Actif	Option pour activer la connexion HTTP.
Domaine	Domaine auquel appartient la connexion.
Remplacer le port par défaut	Valeur de port cible utilisée par la connexion.
Chemin d'accès de base	Chemin d'accès de base pour la connexion HTTP(S) qui est requis mais ne doit pas être modifié.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**, si nécessaire.

d. Définissez la tâche Configurer la connexion HTTP SolarWinds comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

5. Configurez les SolarWinds modules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour la tâche Configurer les modules SolarWinds, sélectionnez **Configurer**.

b. Mettez à jour la **valeur** pour le *sn_solarwinds_inte.npm_installed* et les *sn_solarwinds_inte.sam_installed* propriétés de l'une des façons suivantes :

- Si le module respectif est installé sur l'instance SolarWinds , définissez les champs sur **vrai**.
- Si le module respectif n'est pas installé sur l'instance SolarWinds , définissez les champs sur **faux**.

Remarque :
Cette mise à jour modifie la classe de l'API et les données qu'elle renvoie.

c. Définissez la tâche Configurer les modules SolarWinds comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

6. Testez la connexion.

a. Pour la tâche Tester la connexion, sélectionnez **Configurer**.

b. Passez en revue les champs sur le formulaire Source de données, qui sont automatiquement définis.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette source de données.
Étiquette de la table des ensembles de données à importer	Étiquette de la table qui sera créée pour cette source de données.
Nom de la table des ensembles de données à importer	Nom de la table qui sera créée pour cette source de données.
Type	Type de stockage des données à importer.
Données dans une colonne unique	Données dans une seule colonne.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Action de flux de données	L'action de demande de source de données qui sera invoquée pour obtenir des données.

c. Testez la connexion en sélectionnant le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

Le test de la connexion dure quelques instants, après quoi la page est actualisée et affiche les résultats du test.

Cette étape teste la source de données matérielles SG-Solarwinds et vérifie que les données sont chargées dans la table intermédiaire. Une connexion réussie pour la source de données du matériel SG-Solarwinds signifie que toutes les sources de données SolarWinds se connectent avec succès, de sorte que vous n'avez pas besoin de tester individuellement toutes les sources de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La connexion aboutit si **l'état HTTP** est **égal à 200**. **S'il y a un code d'erreur** et un **message d'erreur**, la connexion a échoué et un dépannage supplémentaire est requis.

d. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Tester la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

7. Ajouter plusieurs instances.

Remarque :
Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour SolarWinds, dans la section Ajouter plusieurs instances, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès** à la source de données.

b. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la table Source de données [sys_data_source].

d. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

e. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

f. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à la configuration guidée.

g. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour SolarWinds** à l'aide du sélecteur d'application.

h. Définissez la tâche **Mettre à jour l'accès** à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. Répétez les étapes 7.d7.g pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set] et pour la tâche Mettre à jour l'accès à la valeur avec la table Valeur [sys_variable_table], et définissez les tâches comme terminées en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

8. Effacez le cache pour la nouvelle connexion.

a. Sélectionnez la tâche **Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation** , puis sélectionnez **Configurer**.

b. Videz le cache en sélectionnant **Global** dans le menu Étendue.

c. Entrez le script suivant.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Exécuter le script**.

e. Dans le menu Champ d'application, sélectionnez **Connecteur du graphe de services pour SolarWinds**.

f. Définissez la tâche d'effacement du cache pour la source de données et le jeu d'importation sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

9. Ajoutez une connexion à une autre SolarWinds instance.

> **Remarque :**
> Confirmez que le périmètre actuel est **Connecteur du graphe de services pour SolarWinds**.

a. Sélectionnez la tâche **Ajouter une autre connexion** , puis sélectionnez **Configurer**.

b. Dans la section Sélectionner le type de source de données, sélectionnez soit les sources de données standard, soit les sources de données air gap.

- Pour ajouter ou modifier des sources de données **régulières, sélectionnez Sources de données régulières**.
- Pour ajouter ou modifier des sources de données d'airgap, sélectionnez **Sources de données d'airgap**.

> **Remarque :**
> Avant d'ajouter une source de données d'entrefer (air gap), vous devez configurer la solution d'entrefer pour vos Connecteur du graphe de services pour SolarWinds serveurs de haute sécurité et de basse sécurité. Consultez Configuration des raccords d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

c. Créez ou modifiez une connexion.

- Pour créer une connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.
- Pour modifier une connexion existante, sélectionnez **Modifier**.

d. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire, selon vos besoins.

- Pour les sources de données régulières :

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
URL de connexion	Nom d'hôte de connexion pour SolarWinds.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour SolarWinds l'authentification.
Mot de passe	Mot de passe pour SolarWinds authentification.

- Pour les sources de données Lame d'air :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
Serveur MID	Nom du Serveur MID que vous avez déployé dans votre serveur à faible niveau de sécurité. Consultez Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur faiblement sécurisé.
Répertoire parent	Chemin d'accès au SolarWinds répertoire dans lequel les données sont stockées dans votre serveur à faible niveau de sécurité.
Archiver les données après récupération	Option d'archivage des données après la récupération.
Chemin d'archivage [facultatif]	Dossier dans lequel les données doivent être archivées si la case **Archiver les données après récupération** est cochée.

e. Ajoutez ou enregistrez la connexion.

- Pour ajouter une nouvelle connexion, sélectionnez **Créer une connexion**.
- Pour enregistrer les modifications de la connexion existante, sélectionnez **Modifier la connexion**.

f. Revenez à la configuration guidée et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour définir la tâche Ajouter une autre connexion comme terminée.

g. Si nécessaire, configurez le serveur MID pour la connexion que vous avez créée.

i. Pour la tâche Configurer les MID Server, sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créée.

iii. Cochez la case **Utiliser Serveur MID** .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez la tâche Configurer les Mid Servers comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

h. Si nécessaire, configurez les connexions dans la section Configurer les modules SolarWinds en sélectionnant **Configurer**.

i. Lorsque vous avez terminé, fermez la fenêtre et revenez à la configuration guidée.

j. Définissez la tâche Configurer les modules SolarWinds comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

k. Pour la tâche Tester les nouvelles connexions, sélectionnez **Configurer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez le nom de la source de données associée à la connexion nouvellement créée.

ii. Sélectionnez le lien connexe **Tester le chargement de 20 enregistrements** .

> **Remarque :**
> Si le code d'achèvement affiché est Réussite, les sources sont validées. Mais si le code de complétion affiché est Erreur, il y a une erreur que vous devez corriger.

iii. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Tester les nouvelles connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

10. Configurer des tâches d'importation planifiées.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour SolarWinds, dans la section Configurer des tâches d'importation planifiées, sélectionnez la tâche **Configurer les tâches d'importation planifiées** .

b. Pour la tâche Configurer les tâches d'importation planifiées, sélectionnez **Configurer**.

c. Examinez les champs du formulaire Importation de données planifiée, qui sont automatiquement définis.

Formulaire Importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Source de données	Enregistrement de source de données qui définit les données à importer.
Exécuter en tant que	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée avec les informations d'identification de l'utilisateur spécifié.
Actif	Option permettant d'activer la tâche planifiée. Sélectionnez cette option.
Importation simultanée	Fonction qui charge les données à partir de plusieurs ensembles d'importation. La fonction traite et transforme ensuite les données simultanément.
Méthode de partition	Méthode de partition pour le jeu d'importations simultanées.
Taille de la partition	Importer la taille définie pour une planification précoce.
Exécuter le script avant importation	Option permettant d'exécuter un script avant l'importation avant l'importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant d'exécuter un script après importation une fois l'importation effectuée.
Application	Application contenant cet enregistrement.
Exécuter	Fréquence d'exécution de l'importation.
Conditionnel	Conditions dans lesquelles cette tâche est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Toutes les tâches planifiées actives SolarWinds s'exécuteront dans leur ordre spécifié après l'exécution de la tâche planifiée Matériel SG-Solarwinds. Vous pouvez modifier le paramètre **Actif** de chaque SolarWinds tâche planifiée selon les besoins de votre intégration.

d. Sélectionnez **Mettre à jour** si nécessaire, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour configurer la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée comme terminée.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Configurer Connecteur du graphe de services pour SolarWinds à l'aide de SGC Central

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Configuration des raccords d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de Solarwinds. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Les attributs suivants de la table Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour la zone de disponibilité

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants de la table Paire de clés dans le cloud [cmdb_ci_cloud_key_pair] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
Nom	nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour la paire de clés dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Paire de clés dans le cloud [cmdb_ci_cloud_key_pair]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants de la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type

Les attributs suivants de la table Sous-réseau dans le cloud [cmdb_ci_cloud_subnet] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Thread principal de processeur	cpu_core_thread

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom du processeur	cpu_name
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Est virtuel	virtuel

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]

Les attributs suivants de la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de modèle	model_id
ID d'appareil	device_id
Nom	nom
Espace disque (Go)	disk_space
Espace libre (Go)	free_space
Taille	taille
Taille (octets)	size_bytes
Ordinateur	ordinateur
Fabricant	fabricant
Numéro de série de volume	volume_serial_number

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Matériel [cmdb_ci_hardware] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de modèle	model_id
Nom	nom
Domaine DNS	dns_domain
Fabricant	manufacturer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Classe	sys_class_name
Passerelle par défaut	default_gateway
Nom de domaine complet	fqdn

Relations créées pour le matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Arrosé sur ::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants de la table Répertoire virtuel IIS [cmdb_ci_iisdirectory] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Alias	alias
Répertoire d'installation	install_directory
Nom	nom

Relation créée pour le répertoire virtuel IIS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Répertoire virtuel IIS [cmdb_ci_iisdirectory]	Runs on::Runs	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id

Relation créée pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Masque réseau	masque réseau
Version IP	ip_version
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Région	region
Classe	sys_class_name

Relations créées pour le centre de données logique

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]	Contains::Contained by	Zone de disponibilité [cmdb_ci_availability_zone]
Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table du serveur Web Microsoft iis [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Commande du processus en cours	running_process_command
Version	version
Statut opérationnel	operational_status
PID	pid
État de l'installation	install_status
Type	type

Relations créées pour le serveur Web Microsoft IIS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur Web Microsoft IIS [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Contains::Contained by	Répertoire virtuel IIS [cmdb_ci_iisdirectory]
Serveur Web Microsoft IIS [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Runs on::Runs	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table Base de données MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Base de données	base de données
Nom	nom

Relation créée pour la base de données MS SQL

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]	Runs on::Runs	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table de l'instance MSFT SQL [cmdb_ci_db_mssql_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Édition	édition
Nom d'instance	instance_name
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Package de services	service_pack
État de l'installation	install_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance MSFT SQL

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance MSFT SQL [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Runs on::Runs	Matériel [cmdb_ci_hardware]
Instance MSFT SQL [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Contains::Contained by	Base de données MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
DHCP activé	dhcp_enabled
Masque réseau	netmask
Élément de configuration	cmdb_ci
Fabricant de Mac	mac_manufacturer
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relation créée pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
Version	version
Fabricant	fabricant

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Date d'installation	install_date
Installé le	installed_on
Nom	nom

Relations créées pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Les attributs suivants de la table des volumes de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
ID de volume	volume_id
Nom	nom
Taille (octets)	size_bytes

Relation créée pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]

Les attributs suivants de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Adresse IP	ip_address
État	État

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données logique [cmdb_ci_logical_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Image [cmdb_ci_os_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Information associée

Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour SolarWinds fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une SolarWinds connexion

Accédez aux détails d'une SolarWinds connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SolarWinds** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des raccords d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Les connexions Air gap permettent un transfert de données sûr et contrôlé sans compromettre la Connecteur du graphe de services pour SolarWinds sécurité.

Un air gap est une mesure de sécurité qui consiste à isoler un ordinateur ou un réseau et à l'empêcher d'établir une connexion externe. Les réseaux isolés assurent la sécurité des systèmes critiques en les isolant des connexions externes afin de protéger les systèmes contre les cybermenaces. Les connexions d'entrefer facilitent l'échange Connecteur du graphe de services pour SolarWinds de données contrôlé entre les réseaux isolés et les systèmes externes tout en maintenant l'intégrité de l'environnement isolé.

Les raccords d'entrefer sont disponibles à partir de la Connecteur du graphe de services pour SolarWinds version 2.5.0 du . Vous pouvez ajouter des sources de données classiques ou des sources de données d'entrefer pendant la configuration guidée. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour SolarWinds.

Effectuez la séquence de tâches suivante pour configurer la solution d'entrefer avant d'ajouter des sources de données d'entrefer lors de la configuration guidée :

1. Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur hautement sécurisé
2. Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur faiblement sécurisé
3. Configurer la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds une ServiceNow instance
4. Effectuer une charge de données de test pour la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds
5. Effectuer une charge de données complète pour la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur hautement sécurisé

Configurez la solution d'entrefer dans votre Connecteur du graphe de services pour SolarWinds serveur hautement sécurisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SolarWinds** > **Configuration** > **Ajouter plusieurs instances** > **Ajouter une autre connexion**.
2. Téléchargez les scripts PowerShell SgSolarWindsHighSecureSetup.ps1 et GetSolarWindsData.ps1 à partir du lien fourni dans la section Ajouter une autre connexion.
3. Connectez-vous à votre serveur hautement sécurisé.
4. Créez un SolarWinds répertoire.

   Toutes les configurations requises pour la solution d'entrefer sont créées dans le SolarWinds répertoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Copiez les scripts PowerShell GetSolarWindsData.ps1 et SgSolarWindsHighSecureSetup.ps1 que vous avez téléchargés à l'étape 2 dans le SolarWinds répertoire.
6. Démarrez une session PowerShell et exécutez le script SgSolarWindsHighSecureSetup.ps1 pour générer le fichier de configuration JSON utilisé par le script GetSolarWindsData.ps1 .

   a. À l'invite, entrez le chemin d'accès du répertoire que vous avez créé à l'étape SolarWinds4.

   b. Entrez un nom pour le fichier de configuration ou appuyez sur la touche Retour pour accepter la valeur par défaut.

   c. Entrez les valeurs des propriétés globales ou appuyez sur la touche Retour pour accepter les valeurs par défaut.

   - *npmInstalled*: définir la valeur sur vrai si le module est installé sur l'instance SolarWinds . Définissez la valeur sur faux si le module n'est pas installé sur l'instance SolarWinds .
   - *samInstalled*: définir la valeur sur vrai si le module est installé sur l'instance SolarWinds . Définissez la valeur sur faux si le module n'est pas installé sur l'instance SolarWinds .
   - *pageSize*: saisissez le nombre d'enregistrements à extraire dans un SolarWinds appel d'API.
   - *endpoint*: mettez à jour le champ **Hôte** avec le nom d'hôte de votre SolarWinds instance.
   - *port*: spécifiez le port sur lequel l'instance autorise les appels d'API SolarWinds .
   - *credentialsPath*: spécifiez l'emplacement de stockage du fichier XML des informations d'identification SolarWinds .
   - *logDirectory*: spécifiez l'emplacement de stockage du fichier journal à partir du script GetSolarWindsData.ps1 .

   d. Spécifiez des noms pour les répertoires de données de source de données ou appuyez sur la touche Retour pour accepter les valeurs par défaut.

   Les répertoires sont créés s'ils n'existent pas déjà.

   e. Saisissez les informations d'identification SolarWinds .

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser le gestionnaire d'informations d'identification Windows pour stocker le nom d'utilisateur et le mot de passe, ou implémenter votre propre mécanisme de stockage des informations d'identification. Le script GetSolarWindsData.ps1 doit avoir accès aux informations d'identification pour déclencher des appels REST.

   f. Quittez la session PowerShell.

7. Accordez des autorisations d'écriture et de suppression pour le SolarWinds répertoire et les répertoires enfants.

   Vous devez fournir des autorisations de suppression pour les anciens enregistrements à nettoyer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur faiblement sécurisé

Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur faiblement sécurisé

Configurez la solution d'amorçage dans votre Connecteur du graphe de services pour SolarWinds serveur à faible niveau de sécurité une fois que vous avez terminé la configuration dans votre serveur à haute sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SolarWinds** > **Configuration** > **Ajouter plusieurs instances** > **Ajouter une autre connexion**.
2. Téléchargez le script PowerShell SgSolarWindsLowSecureSetup.ps1 à partir du lien fourni dans la section Ajouter une autre connexion.
3. Connectez-vous à votre serveur peu sécurisé.
4. Créez un SolarWinds répertoire.

   Toutes les configurations requises pour la solution d'entrefer sont créées dans le SolarWinds répertoire.

5. Copiez le script PowerShell SgSolarWindsLowSecureSetup.ps1 que vous avez téléchargé dans l'étape 2 dans le SolarWinds répertoire.
6. Démarrez une session PowerShell et exécutez le script SgSolarWindsLowSecureSetup.ps1 .

   a. À l'invite, entrez le chemin d'accès du répertoire que vous avez créé à l'étape SolarWinds4.

   b. Spécifiez des noms pour les répertoires de données de source de données ou appuyez sur la touche Retour pour accepter les valeurs par défaut.

      Les répertoires sont créés s'ils n'existent pas déjà.

   c. Quittez la session PowerShell.

7. Accordez des autorisations de lecture et de suppression pour le SolarWinds répertoire.

Information associée

Configurer la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds une ServiceNow instance

Configurer la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds une ServiceNow instance

Configurez la solution d'amorçage Connecteur du graphe de services pour SolarWinds dans votre ServiceNow instance une fois que vous avez terminé la configuration sur vos serveurs de haute sécurité et de basse sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**et téléchargez le module d'extension Étape d'action du Centre d'intégration ServiceNow – PowerShell .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SolarWinds** > **Configuration** > **Ajouter plusieurs instances** > **Ajouter une autre connexion**.
3. Sélectionnez la tâche **Ajouter une autre connexion** , puis sélectionnez **Configurer**.
4. Dans la section Sélectionner le type de source de données, sélectionnez **Sources de données Airgap**, puis Ajouter **une connexion**.
5. Renseignez les champs du formulaire Créer une connexion.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom d'affichage de la connexion.
Serveur MID	Nom du Serveur MID que vous avez déployé dans votre serveur à faible niveau de sécurité. Vous pouvez obtenir le pour le *sys_id* Serveur MID à partir de la table ecc_agent.
Répertoire parent	Chemin d'accès au SolarWinds répertoire dans lequel les données sont stockées dans votre serveur à faible niveau de sécurité. Consultez Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur faiblement sécurisé.
Archiver les données après récupération	Option d'archivage des données après la récupération.
Chemin d'archivage [facultatif]	Dossier dans lequel les données doivent être archivées si la case **Archiver les données après récupération** est cochée.

6. Sélectionnez **Créer une connexion**.

Information associée

Effectuer une charge de données de test pour la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Effectuer une charge de données de test pour la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Après avoir configuré la solution d'amorçage pour le Connecteur du graphe de services pour SolarWinds, testez si le SolarWinds point de terminaison est accessible à partir du serveur de haute sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au SolarWinds répertoire de votre serveur hautement sécurisé.
2. Exécutez le script *CONFIG_PATH* .\GetSolarWindsData.ps1 -configFilePath, où *CONFIG_PATH* se trouve le fichier de configuration JSON généré par le script d'installation.
   Le script accède à l'API SolarWinds Hardware et crée un fichier exemple dans le répertoire Hardware et un fichier journal dans le répertoire Logs.
   - Si le chargement des données de test réussit, le fichier journal contient le message d'état de test de chargement RÉUSSITE ! .
   - Si le chargement des données de test échoue, le fichier journal contient les éléments suivants : Une erreur s'est produite lors du traitement du message StatusCode 403 du matériel .

     Si le chargement des données de test échoue, vérifiez les informations d'identification de l'utilisateur SolarWinds et assurez-vous que l'utilisateur possède les autorisations requises pour extraire les données de SolarWinds. Si les informations d'identification doivent être mises à jour, vous devez exécuter à nouveau le script PowerShell SgSolarWindsHighSecureSetup.ps1 . Consultez Configurer la solution d'entrefer dans Connecteur du graphe de services pour SolarWinds un serveur hautement sécurisé.

Information associée

Effectuer une charge de données complète pour la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Effectuer une charge de données complète pour la solution d'entrefer pour Connecteur du graphe de services pour SolarWinds

Après avoir vérifié que le chargement des données de test pour la solution d'entrefer Connecteur du graphe de services pour SolarWinds est réussi, vous pouvez effectuer un chargement complet des données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au SolarWinds répertoire de votre serveur hautement sécurisé.
2. Exécutez le script *CONFIG_PATH* .\GetSolarWindsdata.ps1 -completeLoad $true -configFilePath, où *CONFIG_PATH* se trouve le fichier de configuration JSON généré par le script d'installation.

   Par défaut, les fichiers existants dans les répertoires de données de source de données sont supprimés chaque fois que le script .\GetSolarWindsdata.ps1 -completeLoad $true -configFilePath *CONFIG_PATH* est exécuté. Vous pouvez ajouter le *-clean $false* paramètre au script si vous souhaitez conserver les fichiers existants.

   Le script extrait les données de toutes les SolarWinds API et les stocke dans les répertoires respectifs.
3. Une fois les données chargées dans votre serveur hautement sécurisé, transférez-les vers votre serveur peu sécurisé à l'aide d'une méthode de votre choix, telle que SFTP.
4. Vérifiez que les données sont chargées dans votre serveur à faible niveau de sécurité.
5. Définissez la tâche de chargement complet des données (à l'aide du script *CONFIG_PATH* . \GetSolarWindsdata.ps1 -completeLoad $true -configFilePath) pour qu'elle s'exécute selon un calendrier basé sur celui de la tâche d'importation planifiée sur votre Connecteur du graphe de services pour SolarWinds instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Définissez la tâche de transfert de données (de votre serveur hautement sécurisé vers votre serveur faiblement sécurisé) selon un calendrier basé sur celui de la tâche d'importation planifiée sur votre Connecteur du graphe de services pour SolarWinds instance.
7. Testez la connexion de l'entrefer dans votre ServiceNow instance.
   a. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **SolarWinds** > **Connexions**.
   b. Sélectionnez la connexion d'entrefer que vous avez créée.
   c. Sélectionnez le lien connexe **Test de la connexion** .
      Lorsque la connexion aboutit, le champ **État** est défini sur Réussite. Si la connexion échoue, suivez les suggestions pour y remédier.

Connecteur du graphe de services pour Tanium

Utilisez pour importer des Connecteur du graphe de services pour Tanium données d'utilisation de matériel, de logiciels et d'un Tanium environnement dans votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge

Versions

Tanium	ServiceNow
• Tanium 1.9 ou versions ultérieures pour le matériel et les logiciels • Tanium 1.17 ou versions ultérieures pour l'utilisation du logiciel	• Washington DC • Xanadu • Yokohama

Informations importantes pour la mise à niveau Connecteur du graphe de services pour Tanium

Tanium Les versions 7.6.2 ou ultérieures de la plateforme prennent uniquement en charge l'autorisation basée sur un jeton. Après avoir installé la dernière version du Connecteur du graphe de services pour Tanium, vérifiez les configurations suivantes pour utiliser Tanium Platform 7.6.2 ou des versions ultérieures dans vos configurations sur site :

- Pour une seule instance, reconfigurez le type d'authentification d'une connexion existante pour utiliser l'autorisation basée sur les jetons.
- Pour plusieurs instances, désactivez les travaux planifiés existants pour les instances précédemment configurées qui utilisaient une autorisation de base, puis créez et configurez de nouvelles instances pour utiliser l'autorisation basée sur les jetons.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Tanium à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Tanium des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de Tanium configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

La table suivante décrit les sources de données, les tables intermédiaires et les tables cibles, y compris CMDB les classes CI et nonCMDB CI de l'application Tanium .

Mappage de données pour Tanium

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles	Types de ressources
Applications Service Graph Tanium	Applications Service Graph Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_applications]	Application Processus en cours TCP	Applications
Matériel et logiciel SG-Tanium	Importation SG Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_import]	Ordinateur Système de fichiers Disque Adresse IP Lorsque l'application Software Asset	Serveur et logiciel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Tanium (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles	Types de ressources
		Management (SAM) n'est pas installée : Logiciel Instance logicielle Lorsque l'application SAM est installée : Installation de logiciel	
Utilisation SG-Tanium	Importation d'utilisation SG Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_usage_import]	Utilisation de logiciel [samp_sw_usage]	Aucun
Supprimer le logiciel SG-Tanium	Suppression d'enregistrement dans Integration Commons [sn_cmdb_int_util_remove_record]	Aucun	Aucun

Remarque :

- La source de données d'utilisation SG-Tanium n'est disponible que lorsque le module d'extension Gestion des actifs logiciels Professional (com.snc.samp) est activé sur votre ServiceNow instance. Consultez Request Software Asset Management .
- La source de données Supprimer le logiciel SG-Tanium crée des jeux d'importation et utilise la méthode basée sur la carte de transformation pour supprimer tous les enregistrements cibles des données logicielles qui n'ont pas été mis à jour lors de la dernière vérification de requête delta. Consultez Gestion de la suppression des CMDB données.
- À partir de la Connecteur du graphe de services pour Tanium version 1.8.0, un temps tampon est ajouté pour la suppression du logiciel lorsque la `buffer_days_from_last_scan_for_hardware` propriété système est activée. Lorsque cette propriété système est activée, le logiciel candidat à la suppression est supprimé uniquement si la dernière heure d'analyse du matériel sur lequel le logiciel est installé est antérieure à la dernière heure d'importation réussie + la durée tampon. Pour activer cette propriété, définissez la valeur de la `buffer_days_from_last_scan_for_hardware` propriété système sur une valeur numérique non nulle en fonction du nombre de jours de mémoire tampon dont vous avez besoin. Pour désactiver cette propriété, définissez la valeur sur 0.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Ressource supplémentaire

Comment configurer le connecteur du graphe de services Tanium ? Article sur le ServiceNow Community site

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Tanium à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Tanium des données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour Tanium la version 1.7.0 ou ultérieure à partir du ServiceNow Store fichier . Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de Tanium connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Remplissez les conditions préalables à la configuration de l'environnement Tanium .

   a. Créez une vue personnalisée sur votre Tanium instance.

      i. Dans l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Créer une vue personnalisée** .

      ii. Créez une vue personnalisée sur votre Tanium instance à utiliser ultérieurement dans l'activité **Sélectionner une vue** en consultant le Guide de l'utilisateur des actifs Tanium pour le cloud .

      Remarque :
      Copiez la vue **ServiceNow (réservée)** non modifiable à partir de l'instance Tanium pour créer la vue personnalisée.

      iii. Après avoir créé une vue, cochez la case **J'ai créé une vue personnalisée pour cette connexion conformément aux instructions** .

      iv. Une fois l'activité **Sélectionner une vue** terminée, sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Déterminez le type d'authentification pour la Tanium connexion.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** . Si nécessaire, développez l'étape **Configuration** pour sélectionner une activité.

b. Sélectionnez un modèle d'alias pour la connexion.

- **Authentification de base** : sélectionnez lors de l'utilisation de l'authentification de base qui accorde l'accès Tanium aux données.
- **Authentification basée sur** un Tanium jeton : sélectionner lors de l'utilisation d'un jeton d'authentification pour que l'API Tanium accorde l'accès aux données.

c. Sélectionnez **Continuer**.

8. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Tanium données.

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer et tester la connexion** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Tanium connexion.
Nom d'hôte	URL de base ou adresse IP du Tanium serveur.
Nom d'utilisateur	Tanium Nom d'utilisateur du compte utilisé pour authentifier la demande de connexion. Ce champ apparaît uniquement lorsque le modèle **d'alias d'authentification de base** a été sélectionné dans l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
Mot de passe	Mot de passe associé au nom d'utilisateur requis pour authentifier les demandes. Ce champ apparaît uniquement lorsque le modèle **d'alias d'authentification de base** a été sélectionné dans l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
Jeton	Jeton d'authentification pour l'API Tanium qui accorde l'accès Tanium aux données. Ce champ apparaît uniquement lorsque le modèle **d'alias d'authentification basé sur un jeton** a été sélectionné dans l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : L'utilisation d'un serveur MID est facultative.
Sélection de MID	Nom du serveur MID utilisé par le connecteur. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

c. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

9. Sélectionnez la vue créée sur votre Tanium instance.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner une vue** .

b. Dans le champ **Vue** , sélectionnez la vue personnalisée que vous avez créée sur l'instance dans l'activité TaniumConditions préalables.

c. Sélectionnez **Continuer**.

10. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le *`nom de la connexion`* **: calendrier d'importation d'utilisation SG-Tanium** .

c. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Répétez les étapes 10.b pour 10.d le nom de la *`connexion`* **- Calendrier d'importation parent matériel et logiciel SG-Tanium** .

f. Sélectionnez **Continuer**.

11. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Tanium

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Tanium

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Tanium

Configurer Connecteur du graphe de services pour Tanium à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données de Tanium votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.

Remarque :
Si vous disposez d'une version antérieure de , Connecteur du graphe de services pour Tanium ne migrez pas les données à partir de l'ancien connecteur. Vous devez désinstaller la version précédente et exécuter la nouvelle intégration.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur la Connecteur du graphe de services pour Tanium configuration, consultez Comment configurer le connecteur du graphe de services Tanium ? article sur le ServiceNow Community site.

Procédure

1. Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour Tanium à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Tanium** > **Configuration**.
3. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification et la connexion HTTP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la Connecteur du graphe de services pour Tanium page, dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification, sélectionnez **Définir le type d'authentification**.

b. Pour la tâche Définir le type d'authentification , sélectionnez **Configurer**.

c. Spécifiez les détails des propriétés système pour le type d'authentification.

i. Dans le champ **Valeur** , activez l'authentification basée sur un jeton ou l'authentification de base.

- Pour activer l'autorisation de base, saisissez `de base`.
- Pour activer l'autorisation basée sur les jetons, saisissez `jeton`.

> **Remarque :**
> Tanium La plateforme 7.6.2 ne prend en charge que l'autorisation basée sur un jeton pour une configuration sur site. Pour utiliser Tanium Platform 7.6.2 ou des versions ultérieures, activez le type d'autorisation basée sur un jeton et saisissez les détails de l'autorisation basée sur un jeton à l'étape suivante.

ii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

iii. Définissez la tâche Définir le type d'authentification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Configurez la connexion en fonction du type d'authentification.

i. Pour le type d'autorisation de base :

1. Pour la tâche Configurer les informations d'identification pour l'authentification de base, sélectionnez **Configurer**.

> **Remarque :**
> La tâche Configurer les informations d'identification pour l'authentification de base s'affiche uniquement lorsque vous `avez spécifié basique` comme valeur à l'étape 4.c.i.

2. Sélectionnez **Modifier** pour l'authentification de base dans le champ d'application sn_tanium_integ.
3. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Tanium connexion. L'authentification basée sur un jeton est le nom de l'alias d'informations d'identification par défaut et est en lecture seule.
Nom d'hôte	URL de base ou adresse IP du Tanium serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'application. Laissez la valeur du champ telle quelle.

4. (Facultatif) Si un Serveur MID est requis pour la connexion au serveur, cochez la case Utiliser Serveur Tanium**MID** . Ensuite, sélectionnez les champs liés au serveur MID en conséquence.
5. Dans la section Informations d'identification, saisissez le nom d'utilisateur du Tanium compte dans le champ **Nom d'utilisateur** et le mot de passe dans le champ **Mot de passe** .
6. Sélectionnez **Modifier la connexion**.
7. Revenez à la page de configuration guidée.
8. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification de base comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

ii. Pour le type d'autorisation basé sur un jeton :

1. Pour la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification par jeton, sélectionnez **Configurer**.

   Remarque :
   La tâche Configurer les informations d'identification d'authentification du jeton s'affiche uniquement lorsque vous avez spécifié le jeton comme valeur à l'étape 4.c.i.

2. Sélectionnez **Modifier** pour l'authentification basée sur les jetons dans le périmètre sn_tanium_integ.
3. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Tanium connexion. L'authentification basée sur un jeton est le nom de l'alias d'informations d'identification par défaut et est en lecture seule.
Nom d'hôte	Tanium URL ou adresse IP de base. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'application. Laissez la valeur du champ telle quelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. (Facultatif) Si un Serveur MID est requis pour la connexion au serveur, cochez la case Utiliser Serveur Tanium**MID** . Ensuite, sélectionnez les champs liés au serveur MID en conséquence.
5. Dans la section Informations d'identification de la fenêtre Modifier la connexion, saisissez le jeton d'authentification de l'API Tanium dans le champ **Jeton** pour accorder l'accès aux Tanium données.
6. Sélectionnez **Modifier la connexion**.
7. Revenez à la page de configuration guidée.
8. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification par jeton comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Testez la connexion.

i. Pour la tâche Test de la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour démarrer le processus de test.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.

> **Remarque :**
> Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Tester la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Créez une vue personnalisée.

> **Remarque :**
> L'intégration dépend d'une vue personnalisée de Tanium.

i. Configurez la vue sur votre Tanium instance.

1. Sur votre Tanium instance, accédez à **Modules** > **Actif**.
2. **Sélectionnez Vues**.
3. Si vous ne l'avez pas encore fait, créez la vue ServiceNow (réservée) en sélectionnant **Créer une vue** > **Créer une vue ServiceNow**.

> **Remarque :**
> Par défaut, la vue ServiceNow (réservée) n'est pas modifiable.

4. Créez une copie de la vue pour la modifier.
5. Modifiez la copie.
   a. Ajouter tous les champs à partir du compartiment **Utilisation du produit SIU** .
   b. Ajouter un **actif** au champ **Dernier observé** .
   c. Ajouter une **carte réseau** au champ **Modèle** .
6. Enregistrer la vue.

ii. Sélectionnez la vue sur votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans la configuration guidée, pour la tâche Configurer la vue , sélectionnez **Configurer**.
2. Dans l'instance, sélectionnez la vue que vous avez créée à l'étape ServiceNow4.f.i.
3. Sélectionnez **Définir la vue**.
4. Définissez la tâche Configurer l'affichage comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. Dans la section des instructions de configuration ADM, ignorez les instructions, car le mappage des dépendances d'applications n'est actuellement pas pris en charge.

5. Configurer les Tanium travaux planifiés.

a. Pour la tâche Configurer l'importation planifiée , sélectionnez **Configurer**.

b. Sélectionnez la tâche planifiée que vous souhaitez activer.

c. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ d'une tâche planifiée et cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

> **Remarque :**
> Lors de l'utilisation d'une authentification basée sur un jeton, l'utilisateur que vous spécifiez dans le champ **Exécuter en tant que** pour une tâche planifiée doit avoir le rôle connection_admin.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Répétez les étapes 5.b pour chaque tâche planifiée d'importation 5.d de données.

f. Définissez la tâche Configurer l'importation planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Facultatif : Ajouter plusieurs instances.

> **Remarque :**
> Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Tanium, dans la section Ajouter plusieurs icônes, sélectionnez la tâche **Mettre à jour l'accès** à la source de données.

b. Sur la page suivante, dans la section Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la table Source de données [sys_data_source].

d. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

e. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

f. Sélectionnez **Mettre à jour** pour fermer l'onglet et revenir à la configuration guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour Tanium** à l'aide du sélecteur d'application.

h. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

i. Répétez les étapes 6.d6.g pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set] et définissez la tâche comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

a. Effacez le cache pour la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Effacer le cache pour la source de données et le jeu d'importation , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iv. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

v. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez l'application **Connecteur du graphe de services pour Tanium** .

vi. Définissez la tâche d'effacement du cache pour la source de données et le jeu d'importation comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

b. Ajoutez une connexion d'autorisation de base à une autre instance Tanium.

Remarque :
Tanium La plateforme 7.6.2 ne prend en charge que l'autorisation basée sur un jeton pour une configuration sur site. Pour utiliser Tanium Platform 7.6.2 ou des versions ultérieures, utilisez l'autorisation basée sur les jetons.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion d'authentification de base , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour créer une connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Entrez les détails de la connexion dans le formulaire Créer une connexion.

iv. Sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Ajouter une autre connexion d'authentification de base à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

c. Ajoutez une connexion d'autorisation basée sur un jeton à une autre instance Tanium.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion d'authentification par jeton , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour créer une connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Entrez les détails de la connexion dans le formulaire Créer une connexion.

iv. Sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Ajouter une autre connexion d'authentification par jeton à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

d. Définissez les propriétés de configuration des connexions nouvellement ajoutées.

i. Pour la tâche Définir les propriétés de configuration , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez la nouvelle connexion.

iii. Dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, examinez et modifiez les propriétés suivantes.

Champ	Valeur
max_retry_count	Détermine le nombre de nouvelles tentatives déclenchées pour une Tanium action REST d'actif en cas d'échec.
pagination_record_count	Spécifie la taille de page de chaque appel d'API effectué lors d'une Tanium action REST de données d'application.
rest_action_limit	Spécifie la taille de page de chaque appel d'API effectué au cours d'une Tanium action REST d'actif.
view_id	Spécifie l'identificateur utilisé pour extraire les données matérielles et logicielles d'une vue spécifique Tanium . Pour modifier l'identificateur de vue, accédez à la table Connexion SG Tanium [sn_tanium_integ_connection].

iv. Revenez à la page de configuration guidée.

v. Définissez la tâche Définir les propriétés de configuration comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Testez les connexions nouvellement ajoutées.

i. Pour la tâche Tester les connexions , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez la nouvelle connexion.

iii. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour démarrer le processus de test.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Test des connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

f. Définissez la Tanium vue pour la connexion.

i. Pour la tâche Vue définie , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans le champ **Alias de connexion et d'informations d'identification** , recherchez et sélectionnez l'alias créé précédemment dans la tâche Ajouter une autre connexion d'authentification de base ou Ajouter une autre connexion d'authentification par jeton.

iii. Dans le champ **Vue** , recherchez et sélectionnez la vue correspondante Tanium associée à la connexion.

iv. Sélectionnez **Définir la vue**.

v. Définissez la tâche Définir la vue comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. Ignorez la configuration d'ADM pour la tâche multi-instances , car ADM n'est actuellement pas pris en charge.

h. Configurer la Tanium tâche planifiée.

i. Pour la tâche Configurer les importations planifiées , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez l'importation de données planifiée que vous souhaitez activer.

iii. Dans le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée et cochez la case **Actif** .

Remarque :
Lors de l'utilisation d'une authentification basée sur un jeton, l'utilisateur que vous spécifiez dans le champ **Exécuter en tant que** pour une tâche planifiée doit avoir le rôle connection_admin.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Répétez les étapes 6.h.ii pour chaque tâche planifiée d'importation 6.h.iv de données.

vi. Définissez la tâche Configurer les importations planifiées comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

7. **Facultatif :** Utilisez les paramètres avancés pour gérer l'exclusion de la population de numéros de série sur les plates-formes du système d'exploitation IBM AIX (Oracle Solaris OS).

a. Dans la section Avancé de la configuration guidée, pour la tâche Paramètres avancés, sélectionnez **Configurer**.

b. Pour exclure la population des numéros de série, entrez `faux` dans le champ **Exclure la population des numéros de série** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Fermez la fenêtre et définissez la tâche Paramètres avancés comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Tanium

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .Tanium Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Application [cmdb_ci_appl]

Les attributs suivants de la table d'application [cmdb_ci_appl] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nom	nom
Commande du processus en cours	running_process_command

Relation créée pour l'application

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Application [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Ordinateur[cmdb_ci_computer]

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Classe	sys_class_name
Nombre de cœurs du processeur	cpu_core_count
Nombre de processeurs	cpu_count
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Domaine DNS	dns_domain
Adresse IP	ip_address
Fabricant de processeurs	cpu_manufacturer
Nom du processeur	cpu_name
Est virtuel	virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Dernière découverte	last_discovered
Système d'exploitation	système d'exploitation
Domaine SE	os_domain
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
ID de modèle	model_id
Fabricant	fabricant

Relations créées pour l'ordinateur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disque [cmdb_ci_disk]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Référence	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]
Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Disque [cmdb_ci_disk]

Les attributs suivants de la table Disque [cmdb_ci_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant
Nom	name
Ordinateur	ordinateur
Numéro de série	serial_number
Interface d'équipement	device_interface
Type de stockage	storage_type
ID de modèle	model_id
ID d'appareil	device_id
Taille (octets)	size_bytes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation créée pour le disque

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque [cmdb_ci_disk]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Les attributs suivants de la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Système de fichiers	file_system
Octets d'espace libre	free_space_bytes
Étiquette	étiquette
Type de média	media_type
Point de montage	mount_point
Taille (octets)	size_bytes
Ordinateur	ordinateur

Relation créée pour le système de fichiers

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Carte réseau	carte réseau
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version
Nom	nom

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Masque réseau	masque réseau
Fabricant de Mac	mac_manufacturer
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
ID de modèle	model_id
DHCP activé	dhcp_enabled

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relation créée pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application Gestion des actifs logiciels (SAM) n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version	version
Fabricant	fabricant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	nom

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées lors de l'installation de l'application SAM :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom complet	display_name
Éditeur	éditeur
Version	version
Source de découverte	discovery_source
Dernière analyse	last_scanned

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées lorsque l'application SAM n'est pas installée :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Installé le	installed_on

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

L'attribut suivant de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID système	sys_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Connecteur du graphe de services pour Tanium ne crée pas de CI d'instance d'ordinateur virtuel. Lors de la recherche dans la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance], si une instance de VM dont l'ID d'objet correspond à l'ID d'instance de cloud d'une instance de serveur est trouvée, une relation est créée entre cette instance de VM et l'instance de serveur.

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Tanium

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Tanium une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Tanium fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Tanium connexion

Accédez aux détails d'une Tanium connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Tanium.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Tanium** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Connecteur du graphe de services pour Trellix

Utilisez Connecteur du graphe de services pour Trellix pour importer les données des appareils, des serveurs et du réseau d'un environnement Trellix dans votre ServiceNow instance afin de rationaliser vos cas d'utilisation de réponse aux incidents et de gestion des actifs.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Versions prises en charge
Versions prises en charge ServiceNow :

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Les exemples suivants décrivent comment utiliser Service Graph Connector for Trellix pour la gestion des opérations de sécurité :

- Identifiez les risques de cybersécurité dans l'environnement.
- Évaluer les dépendances entre les éléments de configuration (CI).
- Mettez en place des systèmes efficaces de réponse aux incidents de sécurité et de gestion des terminaux.
- Identifiez les problèmes de qualité des données, rapprochez les incohérences et gérez les incidents et les changements sur les CI détectés.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Trellix à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Tanium des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données Trellix sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

La source de données suivante est incluse pour l'application Trellix :

Appareils SG-Trellix

Importe les données à partir des appareils et les charge dans la table intermédiaire d'importation d'appareils [sn_trellix_integ_sgc_trellix_device_import] SGC Trellix.

Les données importées sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]
- Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Serveur [cmdb_ci_server]
- Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (si l'application Software Asset Management (SAM) est installée)
- Logiciel [cmdb_ci_spkg] (si l'application SAM n'est pas installée)
- Instance logicielle [cmdb_software_instance] (si l'application SAM n'est pas installée)
- Disque de stockage [cmdb_ci_storage_disk]

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Propriété système

La propriété système suivante est disponible pour Connecteur du graphe de services pour Trellix : `sn_trellix_integ.getdevices_count`. Cette propriété définit la taille de pagination pour les enregistrements qui sont extraits de l'API Trellix .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : `100`

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer Connecteur du graphe de services pour Trellix à l'aide de SGC Central

Configurer Connecteur du graphe de services pour Trellix à l'aide de la configuration guidée

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Trellix

Configurer Connecteur du graphe de services pour Trellix à l'aide de SGC Central

Utilisez le playbook disponible avec l'application SGC Central pour configurer Connecteur du graphe de services pour Trellix afin d'extraire les données Trellix vers le CMDB.

Avant de commencer

Installez Connecteur du graphe de services pour Trellix version 1.0.0 [store-future: BEGIN review]ou ultérieure [End]à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Tableau de bord, sélectionnez **Créer une connexion**.

> **Conseil :**
> Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de connecteur Trellix , puis Créer **une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

> **Remarque :**
> Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Terminez la configuration du connecteur pour l'importation des données.

   a. Créez et testez une connexion.

      i. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

      ii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion Trellix . Par exemple, SGTrellix.
URL de connexion	URL de connexion.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur de votre compte Trellix .
Mot de passe	Mot de passe de votre compte Trellix .
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Cochez cette case si vous utilisez une instance locale de Trellix. **Remarque :** Un serveur MID doit être configuré sur votre ServiceNow instance avant de sélectionner cette option.
Sélection de MID	Nom du serveur MID utilisé par le connecteur. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.

      iii. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

      iv. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

   b. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

ii. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation, puis sélectionnez le calendrier d'importation SG-Trellix-Devices.

iii. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

v. Sélectionnez **Continuer**.

c. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la configuration** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Trellix

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Trellix

Accès aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Trellix

Configurer Connecteur du graphe de services pour Trellix à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire des données d'un projet Trellix vers votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB, qui est automatiquement installée. Voir Éléments communs d'intégration pour CMDB.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Consultez Request Discovery .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application Connecteur du graphe de services pour Trellix à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Trellix** > **Configuration**.
3. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Trellix, vérifiez que l'option de **démarrage rapide** est sélectionnée, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Configurez la connexion pour envoyer des demandes à l'application Trellix .

   a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Trellix, dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez les informations d'identification de l'authentification.

      i. Pour la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification Trellix , renseignez les champs du formulaire Informations d'identification pour l'authentification de base.

Formulaire des informations d'identification pour l'authentification de base

Champ	Description
Nom	Informations d'identification à utiliser pour la connexion. Par exemple, SGTrellix.Credentials.
Ordre	Séquence dans laquelle les enregistrements sont traités. La valeur par défaut est 100.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur de votre compte Trellix .
Mot de passe	Mot de passe de votre compte Trellix .
Actif	Vérifiez que la case est cochée.

      ii. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les informations d'authentification.

      iii. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification Trellix comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**, puis **Continuer**.

   c. Configurez la connexion HTTP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Configurer la connexion HTTP Trellix , renseignez les champs du formulaire Connexion HTTP(s).

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion Trellix . Par exemple, SGTrellix. Ne modifiez pas le nom de la connexion par défaut SGTrellix.
Actif	Vérifiez que la case est cochée.
Informations d'identification	Informations d'identification à utiliser pour la connexion.
Domaine	Domaine qui contient la connexion.
Alias de connexion	Alias de connexion qui résout votre connexion et vos informations d'identification lors de l'exécution. **Remarque :** Une seule connexion est active par alias de connexion à la fois.
URL de connexion	URL de base de la connexion. L'URL de base est le nom d'hôte de votre instance Trellix . Par exemple, https:// *sous-domaine*.*domaine*.com :*port*.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Cochez cette case si vous utilisez une instance locale de Trellix. **Terminez la configuration avancée de Serveur MID**. **Remarque :** Un serveur MID doit être configuré sur votre ServiceNow instance avant de sélectionner cette option.
Sélection de MID	Sélectionnez un serveur MID dans la liste. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Application MID	Sélectionnez une application de Serveur MID dans la liste. Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Délai de connexion	Durée maximale (en secondes) pendant laquelle le système tente d'établir une connexion.

ii. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les détails de la connexion HTTP.

iii. Définissez la tâche Configurer la connexion HTTP Trellix comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**, puis sélectionnez **Continuer**.

d. Testez la connexion de l'API Trellix pour importer des données à partir de l'application Trellix .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Testez la connexion en sélectionnant le lien connexe Test de la **connexion** dans la tâche Test de la connexion .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

ii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**, puis sélectionnez **Continuer**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

5. **Facultatif :** Ajouter plusieurs instances.

Remarque :
Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Trellix, dans la section Ajouter plusieurs **instances**, sélectionnez Démarrer.

b. Dans la section Mettre à jour l'accès à la source de données, sélectionnez la table Source de données [sys_data_source].

c. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

d. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

e. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour Trellix** à l'aide du sélecteur d'application.

f. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les détails d'accès à la source de données.

g. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**, puis sélectionnez **Continuer**.

h. Répétez les étapes 5.c pour la tâche Mettre à jour l'accès à 5.e Importation de données planifiée avec la table Importation de données planifiée [scheduled_data_set].

i. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les détails d'accès à l'importation de données planifiée.

j. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée sur terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**, puis **Continuer**.

k. Dans la section Ajouter une autre connexion, modifiez le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour Trellix** à l'aide du sélecteur d'application.

l. Sélectionnez **Cliquer ici**.

m. Sur la page Studio de workflow, sélectionnez **Ajouter une connexion** dans la section SGTrellix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

n. Renseignez les champs du formulaire Créer une connexion, puis sélectionnez **Créer une connexion**.

Formulaire Créer une connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion Trellix .
URL de connexion	URL de connexion.
Utiliser un serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Cochez cette case si vous utilisez une instance locale de Trellix. **Terminez la configuration avancée de Serveur MID**. **Remarque :** Un serveur MID doit être configuré sur votre ServiceNow instance avant de sélectionner cette option.
Sélection de MID	Sélectionnez un serveur MID dans la liste. (Optional) Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Application MID	Sélectionnez une application de Serveur MID dans la liste. (Optional) Ce champ est disponible uniquement si la case **Utiliser un serveur MID** est cochée.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur de votre compte Trellix .
Mot de passe	Mot de passe de votre compte Trellix .

o. Fermez la page Studio de workflow et revenez à la configuration guidée.

p. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**, puis sélectionnez **Continuer**.

q. Dans la section Test des nouvelles connexions, sélectionnez l'enregistrement de connexion nouvellement créé, puis sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

(Optional) Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

r. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, définissez la tâche Test des nouvelles connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**, puis sélectionnez **Continuer**.

(Optional) Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

6. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application Trellix .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Trellix, dans la section Configurer des tâches d'importation planifiées, sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer les travaux planifiés , sélectionnez la connexion.

> **Remarque :**
> La tâche d'importation planifiée SG-Trellix-Devices est définie sur inactive par défaut.

c. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche d'importation planifiée SG-Trellix-Devices.

e. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

f. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter le calendrier d'importation.

g. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**, puis sélectionnez **Continuer**.

7. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Trellix, sélectionnez **Quitter** pour quitter la configuration guidée.
8. [store-future: BEGIN review] Sur la page Connecteur du graphe de services pour Trellix, sélectionnez **Terminé** pour enregistrer vos changements. [End]
9. [store-future: BEGIN review] Dans la boîte de dialogue Terminer la configuration, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration. [End]
10. [store-future: BEGIN review] Dans la zone de message qui s'affiche, sélectionnez **Terminé**. [End]

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Trellix

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Trellix

Accès aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Trellix

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour Trellix

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de Trellix. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]

Les attributs suivants de la table Système de fichiers [cmdb_ci_file_system] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Ordinateur	ordinateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Espace disque (Go)	disk_space
Octets d'espace libre	free_space_bytes
Nom	nom

Relation créée pour le système de fichiers

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse IP	ip_address
Masque réseau	netmask
Carte réseau	carte réseau

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Élément de configuration	cmdb_ci
Adresse IP	ip_address
Adresse MAC	mac_address
Nom	name
Masque réseau	masque réseau

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table du serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Classe	sys_class_name
Nombre de processeurs	cpu_count
Vitesse du processeur (MHz)	cpu_speed
Type du processeur	cpu_type
Domaine DNS	dns_domain
Nom d'hôte	host_name
État de l'installation	install_status
Adresse IP	ip_address
Est virtuel	virtuel
Adresse MAC	mac_address
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id
Nom	nom
Système d'exploitation	système d'exploitation
Service Pack du système d'exploitation	os_service_pack
Version de SE	os_version
RAM (Mo)	ram
Numéro de série	serial_number

Relations créées pour le serveur

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur [cmdb_ci_server]	Contains::Contained by	Disque de stockage [cmdb_ci_storage_disk]
Serveur [cmdb_ci_server]	Contains::Contained by	Système de fichiers [cmdb_ci_file_system]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Serveur [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]

Les attributs suivants de la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Source de découverte	discovery_source
Installé le	installed_on
Nom	name
Version	version

Relation créée pour l'installation de logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Installé le	installed_on
Nom	nom

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disque de stockage [cmdb_ci_storage_disk]

Les attributs suivants de la table Disque de stockage [cmdb_ci_storage_disk] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Ordinateur	ordinateur
Espace disque (Go)	disk_space
Espace libre (Go)	free_space
Nom	nom

Relation créée pour le disque de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Disque de stockage [cmdb_ci_storage_disk]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Trellix

Accès aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Trellix

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Trellix dans une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application du Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par Connecteur du graphe de services pour Trellix. Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une connexion Trellix

Accédez aux détails d'une connexion Trellix configurée pour Connecteur du graphe de services pour Trellix.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Trellix** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour Trellix

Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM pour extraire des données vers VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) votre ServiceNow instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

L'intégration importe différents actifs matériels dans l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Versions prises en charge

- Versions prises en charge :
  - VMware Workspace ONE UEM version 2008
  - API Application Discovery Manager (ADM) version 2
- Versions prises en charge ServiceNow :
  - Xanadu
  - Yokohama
  - Zurich

Cas d'utilisation

Voici des exemples d'utilisation de l'pour Connecteur du graphe de services différentes ServiceNow applications :

- Visibilité d'IT Operations Management (ITOM)
  - Inventaire détaillé du matériel et des applications pour Android et Apple les Windows appareils mobiles. L'inventaire peut être utilisé avec ou sans Gestion des actifs logiciels (SAM).
  - Suivi de la conformité pour les équipements mobiles. Vous pouvez créer votre propre appareil (BYOD) ou utiliser des appareils appartenant à l'entreprise.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incident, problème, changement sur les éléments de configuration (CI) détectés.
  - Suivi et affectation de propriété pour les équipements mobiles.

Configuration guidée

La configuration guidée pour fournit Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM une séquence organisée de tâches pour configurer l'intégration sur votre instance. Pour accéder à la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour plus de détails sur la surveillance des intégrations Workspace ONE dans le CMDB tableau de bord des intégrations, voir CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données des appareils et des applications sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de VMware Workspace ONE UEM configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous configurez l'intégration pour extraire périodiquement les données de VMware Workspace ONE UEM.

Les données sont chargées dans la table intermédiaire des appareils et applications SG-Workspace ONE UEM [sn_vmwoneuem_integ_devices_and_apps].

Les données sont ensuite insérées dans les tables cibles suivantes :

- Ordinateur [cmdb_ci_computer]
- Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
- Lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player]
- Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
- Imprimante [cmdb_ci_printer]
- Installation du logiciel SAM [cmdb_sam_sw_install], si le module d'extension com.snc.sams est installé.
- Numéro de série [cmdb_serial_number]
- Instance logicielle [cmdb_software_instance], si le module d'extension com.snc.sams n'est pas installé.
- Package logiciel [cmdb_ci_spkg], si le module d'extension com.snc.sams n'est pas installé.

Remarque :
Pour afficher des informations supplémentaires telles que le propriétaire de l'appareil, le type de propriété ou l'état de conformité, vous devez basculer vers la vue SG-Workspace ONE UEM. Cette vue affiche un onglet **connexe de l'appareil SG-Workspace ONE UEM** dans les onglets de liste connexe avec les informations supplémentaires.

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir de , reportez-vous à VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)la section CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM

Utilisez le pour extraire les Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM données des appareils mobiles et informatiques VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) vers votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités d'abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB , qui est automatiquement installée.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Pour plus d'informations, consultez Demander la découverte .
- Le module d'extension Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), qui est automatiquement installé.

Rôles requis : admin

Lorsque vous utilisez les informations d'identification d'un client pour l'authentification, obtenez les informations d'identification OAuth auprès de votre VMware Workspace ONE UEM administrateur. Notez les détails suivants :

- ID (client) de l'application
- Secret client
- URL de jeton

Pour en savoir plus sur l'obtention des informations d'identification OAuth, consultez le site de documentation VMware .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le , vous devez configurer soit les informations d'identification d'authentification Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM OAuth, soit les informations d'identification d'authentification de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Workspace ONE UEM** > **Configuration**.
2. Sur la page Mise en route, sélectionnez **Mise en route**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM , sélectionnez **Mise en route**.
4. Configurez les informations d'identification d'authentification pour la connexion.
   Vous pouvez configurer une connexion d'authentification de base ou une connexion OAuth.

   a. Pour la tâche Définir le type d'authentification , sélectionnez **Configurer**.
      - Pour activer l'authentification de base, définissez la valeur de la *auth_type* propriété de connexion sur basique.
      - Pour activer l'authentification OAuth, définissez la valeur de la propriété de connexion *auth_type* sur OAuth.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**, puis revenez à la page de configuration guidée.

   c. Définissez la tâche Définir le type d'authentification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

5. Configurez les informations d'identification pour l'authentification.
   - Configurez une connexion d'authentification de base.

     a. Pour la tâche Configurer les informations d'identification pour l'authentification de base , sélectionnez **Configurer**.

     b. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification. Par exemple, les informations d'identification d'authentification de base WorkspaceOneUEM.
Nom d'utilisateur	Votre VMware Workspace ONE UEM nom d'utilisateur.
Mot de passe	Votre VMware Workspace ONE UEM mot de passe.

     c. Sélectionnez **Mettre à jour**, puis revenez à la page de configuration guidée.

     d. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification de base comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

     e. Pour la tâche Configurer la clé API , sélectionnez **Configurer** pour configurer une clé API pour la connexion d'authentification de base.

     f. Dans le champ **Clé API** , saisissez votre clé API ou votre VMware Workspace ONE UEM code de locataire.

     g. Sélectionnez **Mettre à jour**, puis revenez à la page de configuration guidée.

     h. Définissez la tâche Configurer la clé API comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   - Configurez une connexion OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour la tâche Configurer les informations d'identification OAuth , sélectionnez **Configurer**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification. Par exemple, le fournisseur OAuth WorkspaceOneUEM.
ID client	ID (client) de votre VMware Workspace ONE UEM application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .
Secret client	Clé secrète client de votre VMware Workspace ONE UEM application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

c. Sélectionnez **Mettre à jour**, puis revenez à la page de configuration guidée.

d. Définissez la tâche Configurer les informations d'identification OAuth comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

6. Établissez une connexion HTTP pour envoyer des demandes à l'API VMware Workspace ONE UEM .

a. Pour la tâche Configurer la connexion HTTP , sélectionnez **Configurer**.

b. Sur le formulaire Connexion HTTP(s), spécifiez le nom d'hôte de votre VMware Workspace ONE UEM instance dans le champ **Hôte** .

> **Remarque :**
> La connexion HTTP est préconfigurée pour utiliser les informations d'identification d'authentification qui ont été configurées dans les étapes 4 et 5.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

d. Définissez la tâche Configurer la connexion HTTP comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

7. Testez la connexion.

a. Pour la tâche Tester la connexion , sélectionnez **Configurer**.

b. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour démarrer le processus de test.

c. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.
Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

d. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

8. Configurer la tâche d'importation planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour la tâche Configurer la tâche planifiée , sélectionnez **Configurer**.
La tâche planifiée Appareils et applications SG-Workspace ONE UEM est définie sur inactive par défaut.

b. Sélectionnez la tâche planifiée **Appareils et applications SG-Workspace ONE UEM** .

c. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.
Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée Appareils et applications SG-Workspace ONE UEM .

e. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence à laquelle la tâche doit être exécutée.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

g. Configurez la tâche de tâche planifiée à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

9. **Facultatif :** Ajouter plusieurs instances.

Remarque :
Si vous n'avez pas besoin d'ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée , sélectionnez **Configurer**.

c. Sélectionnez la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

d. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

e. Dans la liste connexe Accès à l'application, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** , si ce n'est pas déjà fait.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**, puis revenez à la configuration guidée.

g. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM** à l'aide du sélecteur d'application.

h. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à l'importation de données planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

i. Pour la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

j. Sélectionnez la table Source de données [sys_data_source].

k. Répétez les étapes 9.d jusqu'à 9.g.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

m. Effacez le cache pour la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'ensembles d'importation , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez le périmètre de l'application **global** à l'aide du sélecteur d'application.

iii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script en arrière-plan.

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

v. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

vi. Modifiez à nouveau le périmètre de l'application en **Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM** à l'aide du sélecteur d'application.

vii. Définissez la tâche Effacer le cache des tables Source de données et Jeu d'importation pour terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

n. Configurez la connexion pour l'instance VMware Workspace ONE UEM .

(Optional) Vous pouvez configurer une connexion d'authentification de base ou une connexion OAuth.

- Configurez une connexion d'authentification de base.

i. Pour la tâche Ajouter une connexion d'authentification de base , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour créer une connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Créer une connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de VMware Workspace ONE UEM connexion.
URL de connexion	URL de connexion de votre VMware Workspace ONE UEM connexion. Utilisez le format https:// *nom d'hôte*/API pour l'URL de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Créer une connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
Nom d'utilisateur	VMware Workspace ONE UEM Nom d'utilisateur du compte utilisé pour authentifier la demande de connexion.
Mot de passe	Mot de passe utilisé pour authentifier la demande de connexion.

v. Sélectionnez **Créer une connexion**.

vi. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Ajouter une connexion d'authentification de base comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

vii. Pour la tâche Configurer la clé API , sélectionnez **Configurer** pour configurer une clé API pour la connexion d'authentification de base.

viii. Sélectionnez l'enregistrement de **clé API** qui correspond à l'alias de connexion pour la nouvelle connexion d'authentification de base.

ix. Définissez la clé API, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

x. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Configurer la clé API comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

- Configurez une connexion OAuth.

i. Pour la tâche Ajouter une connexion OAuth , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour créer une connexion, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Créer une connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de VMware Workspace ONE UEM connexion.
URL de connexion	URL de connexion de votre VMware Workspace ONE UEM contrôleur. Utilisez le format https:// *nom d'hôte*/API pour l'URL de connexion.

iv. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Créer une connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations d'identification

Champ	Description
ID client OAuth	ID (client) de votre VMware Workspace ONE UEM application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .
Secret client OAuth	Clé secrète client de votre VMware Workspace ONE UEM application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

Pour en savoir plus sur l'obtention des informations d'identification OAuth, consultez le site de documentation VMware .

v. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

vi. Revenez à la configuration guidée et définissez la tâche Ajouter une connexion OAuth comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

o. Testez les connexions nouvellement ajoutées.

i. Pour la tâche Tester les connexions , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez la nouvelle connexion.

iii. Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour démarrer le processus de test.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, revenez à la page de configuration guidée.

Remarque :
Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Test des connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

p. Configurez la tâche planifiée pour importer des données à partir de l'application VMware Workspace ONE UEM .

(Optional) La tâche planifiée Appareils et applications SG-Workspace ONE UEM est définie sur inactive par défaut.

i. Pour la tâche Configurer le calendrier d'importation , sélectionnez **Configurer**.

ii. Sélectionnez la tâche planifiée **Appareils et applications SG-Workspace ONE UEM** .

iii. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée Appareils et applications SG-Workspace ONE UEM .

v. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence à laquelle la tâche doit être exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

10. **Facultatif :** Configurez des paramètres supplémentaires.

a. Dans la section Configurer les paramètres supplémentaires (facultatif) de la page Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer les règles de détection des doublons , sélectionnez **Configurer**.

c. Dans le formulaire Règle de ligne CMDB en double, sélectionnez **Actif**.

d. Mettez à jour le champ Valeur sur `vrai` pour activer la règle de détection des doublons pendant l'importation des données.

e. Sélectionnez **OK** et revenez à la configuration guidée.

f. Pour supprimer des champs de l'évaluation, ajoutez les noms de champs sous forme de liste séparée par des virgules dans la colonne Ignorer les champs du formulaire Règles de lignes en double de la CMDB. Utilisez cette option pour les champs qui changent à chaque importation.

g. Définissez la tâche Configurer les règles de détection des doublons comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

h. Pour la tâche Activer l'importation de logiciel , sélectionnez **Configurer**.

i. Sélectionnez l'enregistrement de connexion pour lequel vous souhaitez activer l'importation de données logicielles.
La *`turn_off_software_import`* propriété de connexion est définie sur `vrai` par défaut.

j. Définissez la valeur de la propriété de connexion *`turn_off_software_import`* sur `faux` pour importer des données logicielles.

k. Définissez la tâche Activer l'importation de logiciel comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

l. Pour la tâche Importer un logiciel non géré , sélectionnez **Configurer**.

m. Sélectionnez l'enregistrement de connexion pour lequel vous souhaitez importer des données logicielles non gérées.
Par défaut, les enregistrements logiciels dont le champ **IsManaged** est défini sur `faux` ne sont pas importés.

n. Définissez la valeur de la propriété de connexion sur `faux` pour importer des données logicielles *`managed_apps_only`* non gérées.

o. Définissez la tâche d'importation de logiciels non gérés comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

p. Pour la tâche Importer les applications en fonction de la valeur d'état du logiciel , sélectionnez **Configurer**.
Par défaut, le connecteur importe les applications dont la valeur d'état est 2, 3 ou 5.

Valeurs d'état des applications

Statut	Valeur
Installation en attente	1
Installé	2
Suppression en attente	3
Supprimé	4
Inconnu	5

q. Sélectionnez l'enregistrement de connexion pour lequel vous souhaitez mettre à jour l'ensemble des applications importées.

r. Définissez la valeur de la *import_apps_with_status* propriété de connexion sur les valeurs d'état logiciel requises (sous forme de liste séparée par des virgules).

s. Définissez la tâche Importer des applications en fonction de la valeur d'état du logiciel sur Terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

CMDB classes ciblées dans Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données de .VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Les attributs suivants de la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Est virtuel	virtuel
Dernière découverte	last_discovered
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
RAM (Mo)	ram
Affecté à	assigned_to
ID de modèle	model_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Fabricant	fabricant

Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]

Les attributs suivants de la table Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
IMEI	imei
Dernière découverte	last_discovered
Système d'exploitation	os
Version du système d'exploitation	os_version
Numéro de téléphone	phone_number
RAM (Mo)	ram
Accès root	root_access
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id
Opérateur	transporteur
Affecté à	assigned_to

Matériel [cmdb_ci_hardware]

L'attribut suivant de la table Matériel [cmdb_ci_hardware] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Dernière découverte	last_discovered

Relations créées pour le matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Référence	Appareil lié ONE UEM SG-Workspace [sn_vmwoneuem_integ_device_related]
Matériel [cmdb_ci_hardware]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]

Les attributs suivants de la table Adresse IP [cmdb_ci_ip_address] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Carte réseau	carte réseau
Adresse IP	ip_address
Version IP	ip_version

Relation créée pour l'adresse IP

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP [cmdb_ci_ip_address]	Référence	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player]

Les attributs suivants de la table du lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Numéro de série	serial_number
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id
Adresse MAC	mac_address
Affecté à	assigned_to
Dernière découverte	last_discovered

Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]

Les attributs suivants de la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Élément de configuration	cmdb_ci
Adresse MAC	mac_address
Dernière découverte	last_discovered

Relation créée pour la carte réseau

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Imprimante [cmdb_ci_printer]

Les attributs suivants de la table Imprimante [cmdb_ci_printer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Affecté à	assigned_to
Adresse MAC	mac_address
Nom	nom
Dernière découverte	last_discovered
Fabricant	manufacturer
ID de modèle	model_id
Numéro de série	numéro de série

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Numéro de série	serial_number
Type de numéro de série	serial_number_type
Valide	valide

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Ordinateur [cmdb_ci_computer]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le numéro de série (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Imprimante [cmdb_ci_printer]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Lecteur multimédia [cmdb_ci_media_player]

Appareil lié ONE UEM SG-Workspace [sn_vmwoneuem_integ_device_related]

Les attributs suivants de la table liée à l'appareil SG-Workspace ONE UEM [sn_vmwoneuem_integ_device_related] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID d'appareil	device_id
État de conformité de l'appareil	compliance_state
Propriété de l'appareil	device_ownership
E-mail de l'utilisateur	user_email
Nom d'utilisateur	user_name

Logiciel [cmdb_ci_spkg]

Les attributs suivants de la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Nom	name
Version	version

Relation créée pour le logiciel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Logiciel [cmdb_ci_spkg]	Référence	Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Instance logicielle [cmdb_software_instance]

Les attributs suivants de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Installé le	installed_on

Relation créée pour l'instance logicielle

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance logicielle [cmdb_software_instance]	Référence	Matériel [cmdb_ci_hardware]

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une VMware Workspace ONE UEM connexion

Accédez aux détails d'une VMware Workspace ONE UEM connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Workspace ONE UEM** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom de la connexion, l'alias et les sources de données.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Information associée

Connecteur du graphe de services pour VMware Workspace ONE UEM

Connecteur du graphe de services pour Wiz

Utilisez le Connecteur du graphe de services pour Wiz pour ingérer CMDB des données de projets au sein de la plateforme à l'aide Wiz des API REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Fonctionnalités principales

- Démarrez rapidement avec un processus d'intégration rationalisé.
- Utilisez uniquement les informations d'identification dont vous avez besoin.
- Soyez instantanément informé de toute modification grâce à la découverte des changements en temps quasi réel.
- Obtenir une visibilité sur plusieurs environnements dans le cloud.
- Identifiez les risques dans l'environnement grâce à Wiz.
- Évaluer les dépendances d'applications.
- Tirez le meilleur parti de votre réponse aux incidents de sécurité et de la gestion des points de terminaison avec le ServiceNow AI Platform.

Versions prises en charge

Versions

Wiz	ServiceNow
Testé pour la dernière fois le le 07 avril 2025	• Washington DC • Xanadu • Yokohama

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser le pour obtenir une visibilité sur les Connecteur du graphe de services pour Wiz identités, les relations et l'état des ressources dans le cloud en temps réel.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue de permet Espace de travail CMDB de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement le cycle de vie complet de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer Connecteur du graphe de services pour Wiz à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des intégrations CMDB

L'application Éléments communs d'intégration pour CMDB de l'App Store fournit un tableau de bord avec une vue centrale de l'état, des résultats de traitement et des erreurs de traitement de toutes les intégrations installées. Vous pouvez afficher les mesures pour toutes les exécutions d'intégration. Vous pouvez filtrer la vue en fonction d'une intégration spécifique CMDB , d'une durée spécifique ou d'une exécution d'intégration spécifique. Pour en savoir plus sur la surveillance Wiz des intégrations dans le CMDB tableau de bord des intégrations, reportez-vous à la section CMDB Utilisation du tableau de bord des intégrations.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments ServiceNow CMDB de Wiz configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le ServiceNow CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données de l'application Wiz .

Remarque :
Pour toutes les ressources découvertes qui ont été supprimées ultérieurement, marque Connecteur du graphe de services pour Wiz automatiquement les enregistrements correspondants comme mis hors service ou absents dans .CMDB

Le tableau suivant répertorie les sources de données, les tables intermédiaires et les tables CMDB cibles classes CI et non-classesCMDB dans lesquelles les données d'un Wiz projet sont stockées.

Mappage de sources de données pour Wiz

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
SG-Wiz-Organization	SG-Wiz-Organization [sn_wiz_integ_sg_wiz_organization]	Organisations dans le cloud Attributs d'extension SG-Wiz Dossier de l'organisation Google
SG-Wiz-Subscription	Abonnement SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_subscription]	Compte de services dans le cloud Projet de l'organisation Google Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Datacenter	SG-Wiz-Centre de données [sn_wiz_integ_sg_wiz_datacenter]	Centre de données AWS Centre de données Azure Centre de données Google Attributs d'extension SG-Wiz

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de sources de données pour Wiz (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
SG-Wiz-Resource-Group	SG-Wiz-Resource-Group [sn_wiz_integ_sg_wiz_resource_group]	Groupe de ressources Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Network-Interface	SG-Wiz-Network-Interface [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_interface]	Interface réseau de gestion dans le cloud Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Virtual-Network	SG-Wiz-Réseau-Virtuel[sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_network]	Réseau dans le cloud Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Firewall	Pare-feu SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_firewall]	Valeur de clédu groupe de sécurité de calcul
SG-Wiz-Volume	SG-Wiz-Volume [sn_wiz_integ_sg_wiz_volume]	Volume de stockage Type de disque dans le cloud Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé
SG-Wiz-Virtual-Machine	SG-Wiz-Ordinateur-virtuel [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine]	Instance d'ordinateur virtuel Type de matériel Serveur Linux Serveur Windows Serveur Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Virtual-	SG-Wiz-Virtuel-Machine-Image [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine_image]	Image

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de sources de données pour Wiz (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Machine-Image		**Remarque :** Les données sans ID d'abonnement pour les images ne sont pas importées. En outre, si l'ID d'abonnement d'une image est disponible, mais que les détails spécifiques à l'abonnement ne sont pas disponibles dans Wiz, les données ne sont pas importées par le connecteur. Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Load Balancer	Équilibreur de charge SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_load_balancer]	Équilibreur de charge dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Database	Base de données SG-Wiz [sn_wiz_integ_sg_wiz_database]	Base de données dans le cloud Grappe de base de données cloud Table DynamoDB Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Bucket	SG-Wiz-Bucket [sn_wiz_integ_sg_wiz_bucket]	Stockage d'objets dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Serverless	SG-Wiz-Serverless [sn_wiz_integ_sg_wiz_serverless]	Fonction dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Network-Address	SG-Wiz-Network-Address [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_address]	Adresse IP publique dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Storage-Account	SG-Wiz-Storage-Account [sn_wiz_integ_sg_wiz_storage_account]	Compte de stockage dans le cloud Valeur de clé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de sources de données pour Wiz (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
		Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-API-Gateway	SG-Wiz-API-Gateway [sn_wiz_integ_sg_wiz_api_gateway]	Passerelle dans le cloud Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
SG-Wiz-Snapshot	SG-Wiz-Snapshot [sn_wiz_integ_sg_wiz_snapshot]	Instantané du volume de stockage Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Grappe SG-Wiz Kubernetes	Grappe SG-Wiz Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_cluster]	Grappe Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Espace de noms SG-Wiz Kubernetes	Espace de noms SG-Wiz-K8s [sn_wiz_integ_sg_wiz_k8s_namespace]	Espaces de noms Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Nœud SG-Wiz-Kubernetes	Nœud SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_node]	Nœud Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Déploiement SG-Wiz-Kubernetes	Déploiement SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_deployment]	Déploiement Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Service SG-Wiz-Kubernetes	Service SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_service]	Service Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Pod SG-Wiz-Kubernetes	Pod SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_pod]	Pod Kubernetes Valeur de clé Attributs d'extension SG-Wiz
Ensemble de répliques SG-Wiz-Kubernetes	Ensemble de répliques SG-Wiz-Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_replica_set]	Kubernetes ReplicaSet Valeur de clé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de sources de données pour Wiz (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
		Attributs d'extension SG-Wiz
Conteneur SG-Wiz Kubernetes	Conteneur SG-Wiz Kubernetes [sn_wiz_integ_sg_wiz_kubernetes_container]	Conteneur Docker Attributs d'extension SG-Wiz
Groupe d'instances SG-Wiz-Compute	Groupe d'instances SG-Wiz-Compute [sn_wiz_integ_sg_wiz_compute_instance_group]	Ensemble d'échelles d'instance Attributs d'extension SG-Wiz Valeur de clé

Remarque :
Toutes les étiquettes ou balises associées à une Wiz ressource sont ajoutées à la table Valeur de clé [cmdb_key_value] et les informations de projet sur une Wiz ressource sont stockées dans la table Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes].

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données d'un Wiz projet, reportez-vous aux sections Tables cibles pour le stockage des Connecteur du graphe de services pour Wiz données et Types pris en charge Wiz.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Information associée

Connecteurs du graphe de services

Configurer l'environnement Wiz

Vous devez obtenir les informations d'identification associées au Wiz compte de service à configurer Wiz pour l'utiliser avec le Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Avant de commencer

Rôle requis : Wiz utilisateur disposant d'une autorisation Écriture (W) sur les comptes de service

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un compte de service, vous devez être connecté en tant qu'utilisateur avec l'autorisation Wiz Write (W) sur les comptes de services. Les rôles inclus dans le champ d'application du projet ne peuvent créer des comptes de service que sur leurs propres projets.

Pour plus d'informations sur l'obtention Wiz de détails, consultez Ajouter un compte de service sur le site de documentation Wiz (connexion requiseWiz).

Procédure

1. Connectez-vous à votre Wiz tableau de bord.
2. Obtenez l'URL Wiz.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à votre profil d'utilisateur et copiez l'URL du point de terminaison d'API.

> **Remarque :**
> Le Connecteur du graphe de services pour Wiz utilise l'URL de jeton suivante :
>
> ```
> https://auth.app.wiz.io/oauth/token
> ```

3. Obtenez l'ID et le secret client.

a. Accédez à la **Paramètres** > **Comptes de services**.

b. Sélectionnez **Ajouter un compte de service**.

c. Nommez le nouveau compte de services.

d. **Facultatif :** Dans la liste Projets, sélectionnez les projets pour limiter l'accès au compte de service.

e. Dans le champ **Champs d'application de l'API** , sélectionnez les autorisations `read :resources` et `read :projects`.

f. Sélectionnez **Ajouter un compte de service**.

g. Dans la boîte de dialogue Copier vos informations d'identification secrètes qui s'affiche, copiez la clé secrète client et l'ID client depuis leurs champs respectifs.

h. Sélectionnez **Terminer** pour revenir au tableau de Wiz bord.

Configurer Connecteur du graphe de services pour Wiz à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données d'un Wiz projet vers votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

- Installez Connecteur du graphe de services pour Wiz la version 1.3.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .
- Vous devez obtenir les informations d'identification OAuth associées au compte de Wiz service et noter les détails suivants :
  - ID client
  - Secret client
  - URL du jeton OAuth
  - URL de connexion

  Pour plus d'informations, consultez Configurer l'environnement Wiz.
- Vous devez disposer des autorisations suivantes pour le compte de Wiz service :
  - lecture :ressources
  - Lire :projets

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

> **Conseil :**
> Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de connecteur, puis sélectionnez Configurer la Wiz**connexion**.
   Une connexion par défaut, SG-Wiz, pour Wiz est disponible dans l'application. Comme le Connecteur du graphe de services pour Wiz ne prend en charge qu'une seule instance, vous pouvez configurer la connexion par défaut pour la première fois ou reprendre sa modification par la suite.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

> **Remarque :**
> Cette étape est nécessaire lors de la première configuration du connecteur uniquement. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Wiz données.
   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .
   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Wiz connexion.
URL de connexion	URL de base pour vous connecter à votre Wiz application. **Remarque :** En fonction de la région de votre Wiz application, entrez l'URL de connexion au format suivant : `https://api.<region>.app.wiz.io` Où `<région>` est la région où se trouve le locataire Wiz . Par exemple, us1, us2, eu1 ou eu2.
ID client	ID client de votre Wiz application, tel que décrit dans Avant de commencer.
Secret client	Secret client de votre Wiz application tel que décrit dans Avant de commencer.
URL du jeton OAuth	URL de génération de jeton. Ce champ est automatiquement défini sur l'URL suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	https://auth.app.wiz.io/oauth/token

c. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. **Facultatif :** Configurez les propriétés du connecteur pour accéder aux ressources.

> **Remarque :**
> Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Continuer** pour l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

Propriétés de configuration

Champ	Description
Projets	Liste des ID de projets pour lesquels les ressources doivent être importées. (Optional) Séparez les entrées par une virgule.
Exclure des projets	Liste des ID de projets pour lesquels les ressources sont exclues uniquement lorsque la propriété **Projets** n'est pas définie. Dans ce cas, toutes les ressources, à l'exception des projets spécifiés, sont importées. Séparez les entrées par une virgule.

c. Sélectionnez **Continuer**.

8. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation **SG-Wiz-Organization** .

c. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Activez l'option Réinitialiser la date/heure de la dernière exécution pour que le script SG-Wiz récupère périodiquement des données complètes.

   Remarque :
   Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Ignorer** pour l'activité **Activer la récupération de données complète** .

   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Activer la récupération de données complète** .

   b. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

      Remarque :
      Lorsqu'il est actif, le script efface la valeur du champ **Date et heure de la dernière exécution** dans une source de données, ce qui garantit que la tâche planifiée de l'organisation SG-Wiz récupère périodiquement toutes les sources de données liées à Wiz.

   c. Sélectionnez **Continuer**.

10. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion créée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

- Connecteur du graphe de services pour Wiz
- Tables cibles pour le stockage des Connecteur du graphe de services pour Wiz données
- Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Wiz
- Types pris en charge Wiz
- Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Wiz

Configurer Connecteur du graphe de services pour Wiz à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire les données d'un Wiz projet vers votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Pour utiliser cette optionConnecteur du graphe de services, vous avez besoin d'un abonnement à une unité d'abonnement basée sur l'application Gestion des opérations ITITOM() Visibility ou sur l'application ITOM Découverte. Comme défini dans la section intitulée « Types de ressources informatiques gérées » dans la vue d'ensemble de l'unité d'abonnement ServiceNow pour votre abonnement, pour les CMDBConnecteur du graphe de services ressources informatiques gérées qui sont créées ou modifiées par cet abonnement, mais qui ne sont pas encore gérées par Visibilité ITOM ou Découverte ITOM , ces ressources augmenteront la consommation d'unités d'abonnement de cette application. Vérifiez votre consommation actuelle d'unités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’abonnement dans Visibilité ITOM ou Découverte ITOM pour vous assurer de la capacité disponible.

Dépendances et exigences :

- Wiz Licence avancée ou standard
- L’application du magasin Integration Commons for CMDB, qui est automatiquement installée. Voir Éléments communs d’intégration pour CMDB.
- L’application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Module d’extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Consultez Request Discovery .
- Modèles de détection et de mappage des services (sn_itom_pattern). Consultez Install Discovery and Service Mapping Patterns .
- Découverte principale (com.snc.discovery.core)

Vous devez obtenir les informations d’identification OAuth associées au compte de Wiz service et noter les détails suivants :

- ID client
- Secret client
- URL du jeton OAuth
- URL de connexion

Consultez Configurer l’environnement Wiz.

Vous devez disposer des autorisations suivantes pour le compte de Wiz service :

- lecture :ressources
- Lire :projets

Rôle requis : admin

Procédure

1. Vérifiez que le périmètre de l’application est défini sur l’application Connecteur du graphe de services pour Wiz à l’aide du sélecteur d’application.
   Pour plus d’informations, voir Sélecteur d’application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Wiz** > **Configuration**.
3. Sur la Connecteur du graphe de services pour Wiz page, vérifiez que l’option de **démarrage rapide** est sélectionnée, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Configurez la connexion pour envoyer des demandes à l’application Wiz .

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d’identification de la Connecteur du graphe de services pour Wiz page, sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez la tâche Configurer la connexion , puis cliquez **ici**.

ii. Sur la page Connexions qui s'ouvre dans un autre onglet de navigateur, sélectionnez **Modifier** pour la connexion **SG-Wiz** disponible par défaut.

iii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Modifier la connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion. Par exemple, `SG-Wiz`. Ne modifiez pas le nom de l'alias de connexion par défaut `SG-Wiz`.
URL de connexion	URL de base pour vous connecter à votre Wiz application. **Remarque :** En fonction de la région de votre Wiz application, entrez l'URL de connexion au format suivant : `https://api.<region>.app.wiz.io` Où `<région>` est la région où se trouve le locataire Wiz . Par exemple, us1, us2, eu1 ou eu2.
ID client	ID client de votre Wiz application, tel que décrit dans Avant de commencer.
Secret client	Secret client de votre Wiz application tel que décrit dans Avant de commencer.
URL du jeton OAuth	URL de génération de jeton. Ce champ est automatiquement défini sur l'URL suivante : `https://auth.app.wiz.io/oauth/token`

iv. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

v. Revenez à la configuration guidée.

vi. Définissez la tâche Configurer la connexion à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

c. Configurez les propriétés de la connexion.

i. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés de configuration .

ii. Dans la section Connexions à Graphe de services , examinez et modifiez les détails de la propriété en sélectionnant une propriété dans la colonne **Propriété** de la liste connexe Propriétés de connexion à Graphe de services.

Vous pouvez configurer les propriétés suivantes :

Projets

Une liste d'ID de projets séparés par des virgules pour lesquels les ressources doivent être extraites.

Exclure les projets

Une liste d'ID de projet séparés par des virgules pour lesquels les ressources sont exclues uniquement lorsque la propriété **Projets** n'est pas définie. Dans ce cas, toutes les ressources, à l'exception des projets spécifiés, sont importées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si aucune propriété n'est configurée, les données de tous les Wiz projets sont récupérées.

iii. Sélectionnez **Mettre à jour** dans la section Propriétés de connexion au graphe de services.

iv. Définissez la tâche Ajouter des propriétés de connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

d. Testez la connexion d'API Wiz pour importer des données à partir de l'application Wiz .

i. Sélectionnez la tâche Test de la connexion .

ii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

5. Configurez les travaux planifiés pour importer des données à partir de l'application Wiz .

a. Configurez la tâche planifiée pour l'importation complète (complète) de données lors de l'exécution initiale, puis pour l'importation incrémentielle (delta) de données lors des exécutions suivantes.

i. Sélectionnez la tâche Configurer les travaux planifiés .

ii. Sélectionnez la tâche planifiée **SG-Wiz-Organization** .

iii. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

iv. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée SG-Wiz-Organization.

v. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

vi. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vii. Définissez la tâche Configurer les travaux planifiés à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

b. Configurez la date/heure de réinitialisation de la dernière exécution pour le script planifié SG-Wiz afin d'activer l'extraction complète pour l'exécution ultérieure de la tâche planifiée.

Remarque :
Pour extraire les données complètes à l'aide d'une source de données lors d'exécutions ultérieures, vous devez supprimer la valeur du champ **Date et heure de la dernière exécution** d'une source de données. La valeur Réinitialiser la date et l'heure de la dernière exécution pour le script planifié SG-Wiz fournie avec le connecteur réinitialise automatiquement la valeur du champ **Date et heure de la dernière exécution** . Par conséquent, la confirmation que la tâche planifiée de l'organisation SG-Wiz exécute toutes les sources de données pour une extraction complète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez la tâche Configurer le script planifié pour la récupération de données complète .

ii. Cochez la case **Actif** pour activer le script planifié SG-Wiz.

iii. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution du script.

Pour plus d'informations, consultez Automatically run a script of your choosing .

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Configurez le script planifié pour la récupération de données complète en sélectionnant la case à cocher **Marquer comme terminé,** puis sélectionnez **Continuer**.

6. Sur la page Connecteur du graphe de services pour Wiz , sélectionnez **Terminé** pour enregistrer vos modifications.
7. Dans la boîte de dialogue Terminer la configuration, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.
8. Dans la zone de message qui s'affiche, sélectionnez **Terminé**.

Tables cibles pour le stockage des Connecteur du graphe de services pour Wiz données

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'un Wiz projet. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent CMDB à partir des classes CI et d'autres classes non CMDB.

Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table AWS Datacenter [cmdb_ci_aws_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
Région	region	nom

Relations créées pour le centre de données AWS

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] sont renseignés par les données collectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
Région	region	nom

Relations créées pour le centre de données Azure

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]
Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]

Les attributs suivants de la table Base de données cloud [cmdb_ci_cloud_database] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun
Type	type	nativeType

Relations créées pour la base de données dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Base de données dans le cloud [cmdb_ci_cloud_database]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Grappe DataBase cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe de base de données cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID de grappe	cluster_id	externalId

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
Type de grappe	cluster_type	type
État de l'installation	install_status	Aucun
Fournisseur	vendor	Aucun

Relations créées pour la grappe de base de données cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe DataBase cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grappe DataBase cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Grappe DataBase cloud [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]

Les attributs suivants de la table Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	propriété.volumeType, zone
Identifiant d'objet	object_id	propriété.volumeType, zone

Relation créée pour le type de disque dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de disque dans le cloud [cmdb_ci_disk_type]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]

Les attributs suivants de la table Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
CodeSha256	codesha256	awsLambda_codeSha256
État de l'installation	install_status	Aucun
Langue	language	Exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la fonction dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Fonction dans le cloud [cmdb_ci_cloud_function]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]

Les attributs suivants de la table Cloud Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId (pour Azure) providerUniqueId (pour AWS)
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour Cloud Gateway

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Passerelle dans le cloud [cmdb_ci_cloud_gateway]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Les attributs suivants de la table Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	nom (pour AWS Load Balancer v1) externalId (pour l'équilibreur de charge Azure et AWS v2)
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour l'équilibreur de charge dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]

Les attributs suivants de la table Interface réseau de gestion dans le cloud [cmdb_ci_nic] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Adresse MAC	mac_address	macAddress
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'interface réseau de gestion dans le cloud (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Interfaces du réseau Cloud Management [cmdb_ci_nic]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]

Les attributs suivants de la table Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
CIDR	cidr	addressRanges
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour le réseau dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Réseau dans le cloud [cmdb_ci_network]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Les attributs suivants de la table Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId (pour Azure et GCP) providerUniqueId (pour AWS)
Fournisseur de cloud	cloud_provider	cloudPlatform
État de l'installation	install_status	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le stockage d'objets dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Stockage d'objets dans le cloud [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Les attributs suivants de la table Organisations cloud [cmdb_ci_cloud_org] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Identifiant d'objet	object_id	ProviderUniqueId(AWS et Azure), externalid (pour GCP)
Nom	nom	nom

Relations créées pour les organisations dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Les attributs suivants de la table Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun
Adresse IP publique	public_ip_address	adresse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le cloud Adresse IP publique

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Adresse IP publique dans le cloud [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID de compte	account_id	externalId
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
Type de centre de données	datacenter_type	cloudPlatform
Est le compte principal	is_master_account	ProviderUniqueID (AWS uniquement)
ID d'organisation	organization_id	ProviderUniqueID (AWS uniquement)
Compte parent	parent_account	ProviderUniqueID (AWS uniquement)

Relations créées pour le compte de services dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Les attributs suivants de la table Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour le compte de stockage dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Compte de stockage dans le cloud [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun
Région	region	region

Relations créées pour le groupe de sécurité de calcul

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Groupe de sécurité de calcul [cmdb_ci_compute_security_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]

Les attributs suivants de la table Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID du conteneur	container_id	externalId (pour Kubernetes, ACA et ACI) providerUniqueId (pour ECS)
ID de l'image	image_id	image
État de l'installation	install_status	Aucun
Nom	nom	nom

Relations créées pour le conteneur Docker

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]	Hôtes :: Hébergé sur	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter] (pour ECS)
Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]	Hôtes :: Hébergé sur	Centre de données Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] (pour ACA, ACI)
Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]

Les attributs suivants de la table Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	nom
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour la table DynamoDB

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Table DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Les attributs suivants de la table Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	properties.externalId
Région	region	region

Relations créées pour le centre de données Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Hosted on::Hosts	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Les attributs suivants de la table Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Identifiant d'objet	object_id	externalId
Nom	nom	nom

Relation créée pour le dossier de l'organisation Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]

Les attributs suivants de la table Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
ID de projet	project_id	providerUniqueId

Relation créée pour Google Organization Project

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]

Les attributs suivants de la table Type de matériel [cmdb_ci_compute_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	instanceType
Identifiant d'objet	object_id	instanceType

Relations créées pour le type de matériel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Les attributs suivants de la table Image [cmdb_ci_os_template] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour l'image

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Image [cmdb_ci_os_template]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Remarque :
Les données sans ID d'abonnement pour les images ne sont pas importées. En outre, si l'ID d'abonnement d'une image est disponible, mais que les détails spécifiques à l'abonnement ne sont pas disponibles dans Wiz, les données ne sont pas importées par le connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jeu d’échelles d’instance [cmdb_ci_instance_scale_set]

Les attributs suivants de la table Jeu d’échelles d’instance [cmdb_ci_instance_scale_set] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
État de l'installation	install_status	Aucun
Identifiant d'objet	object_id	externalId

Relations créées pour l’ensemble d’échelles d’instance

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Jeu d’échelles d’instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Jeu d’échelles d’instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Jeu d’échelles d’instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Référence	Attributs d’extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Jeu d’échelles d’instance [cmdb_ci_instance_scale_set]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Clé	key	balises
Valeur	valide	balises

Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Les attributs suivants de la table Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID de la ressource de grappe	cluster_resource_id	providerUniqueId
Nom	nom	nom
État de l'installation	install_status	Aucun
UID Kubernetes	k8s_uid	externalId

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour la grappe Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Référence	Attributs d’extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Les attributs suivants de la table de déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d’attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
UID Kubernetes	k8s_uid	uid
Nom	nom	nom
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
Répliques disponibles	available_replicas	status_availableReplicas
Répliques souhaitées	desired_replicas	spec_replicas
État de l'installation	install_status	Aucun
Total de répliques	total_replicas	status_replicas
Répliques mises à jour	updated_replicas	status_updatedReplicas
Grappe Kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID
SelfLink	self_link	api_version espace de noms nom
Répliques non disponibles	unavailable_replicas	status_unavailableReplicas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le déploiement Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hébergé sur : Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Déploiement Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Les attributs suivants de la table Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
État de l'installation	install_status	Aucun
Espace de noms	espace de noms	Nom Espace
Grappe Kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID
Nom	nom	nom

Relations créées pour l'espace de noms Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Espace de noms Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Les attributs suivants de la table Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Adresse IP	ip_address	status_address
UID Kubernetes	k8s_uid	uid
Nom	nom	nom
État de l'installation	install_status	Aucun
Grappe Kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le nœud Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Nœud Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Les attributs suivants de la table Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
UID Kubernetes	k8s_uid	uid
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
IP de l'hôte	host_ip	status_hostIP
État de l'installation	install_status	Aucun
Adresse IP	ip_address	status_podIPs
Grappe Kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID
Nom	nom	nom
Version de la ressource	resource_version	resourceVersion

Relations créées pour le pod Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Conteneur Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Pod Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Les attributs suivants de la table ReplicaSet Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
UID Kubernetes	k8s_uid	uid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
Répliques disponibles	available_replicas	status_availableReplicas
Répliques souhaitées	desired_replicas	spec_replicas
État de l'installation	install_status	Aucun
SelfLink	self_link	api_version espace de noms nom
Total de répliques	total_replicas	status_replicas
Grappe Kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID

Relations créées pour Kubernetes ReplicaSet

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hébergé sur::Hôtes	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Ensemble de répliques Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Les attributs suivants de la table Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
UID Kubernetes	k8s_uid	uid
Nom	nom	nom
État de l'installation	install_status	Aucun
Grappe Kubernetes	grappe	Kubernetes_clusterExternalID
Espace de noms	espace de noms	espace de noms
Adresse IP	ip_address	spec_clusterIP
Sélecteur	sélecteur	spec_selector
Type de service	service_type	spec_type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le service Kubernetes

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Service Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]

Les attributs suivants de la table Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
Numéro de série	serial_number	providerUniqueId
Nombre de processeurs	cpu_count	vCPUs
État de l'installation	install_status	Aucun
Est virtuel	Aucun	Aucun
Système d'exploitation	système d'exploitation	operatingSystem

Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour le groupe de ressources

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Équilibreur de charge dans le cloud [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour le groupe de ressources (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Numéro de série [cmdb_serial_number]

Les attributs suivants de la table Numéro de série [cmdb_serial_number] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz
Numéro de série	providerUniqueID	providerUniqueId
Type de numéro de série	serial_number_type	Aucun
Valide	serial_number_valid	providerUniqueId

Remarque :
La table Numéro de série [cmdb_serial_number] est renseignée pour Azure uniquement.

Relations créées pour le numéro de série

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Serveur [cmdb_ci_server]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Windows Server [cmdb_ci_win_server]
Numéro de série [cmdb_serial_number]	Référence	Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]

Serveur [cmdb_ci_server]

Les attributs suivants de la table du serveur [cmdb_ci_server] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
Numéro de série	serial_number	providerUniqueId
Nombre de processeurs	cpu_count	vCPUs
État de l'installation	install_status	Aucun
Est virtuel	virtuel	Aucun
Système d'exploitation	système d'exploitation	operatingSystem

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

L'attribut suivant dans la table Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes] est renseigné par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
ID de projet	project_id	ID produits
Classe CMDB	u_cmdb_class	Aucun

Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]

Les attributs suivants de la table des volumes de stockage [cmdb_ci_storage_volume] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Identifiant d'objet	object_id	externalId
ID de volume	volume_id	externalId
État de l'installation	install_status	Aucun
Nom	nom	nom
Taille	taille	sizeGb
Taille (octets)	size_bytes	sizeGb
Type de stockage	storage_type	volumeType

Relations créées pour le volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Volume de stockage [cmdb_ci_storage_volume]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Les attributs suivants de la table Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Identifiant d'objet	object_id	externalId

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
État de l'installation	install_status	Aucun

Relations créées pour l'instantané du volume de stockage

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hébergé sur::Hôtes	Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]
Instantané du volume de stockage [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]

Les attributs suivants de la table Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
Processeurs	cpus	vCPUs
Disques	disques	totalDisks
État de l'installation	install_status	Aucun
Mémoire (Mo)	mémoire	memoryGB
ID d'instance du VM	vm_inst_id	externalId

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur : Hôtes	Centre de données AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Azure [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Hébergé sur::Hôtes	Centre de données Google [cmdb_ci_google_datacenter]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'instance d'ordinateur virtuel (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Managed by::Manages	Jeu d'échelles d'instance [cmdb_ci_instance_scale_set]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Mis en service à partir de::Mis en service	Type de matériel [cmdb_ci_compute_template]
Windows Server [cmdb_ci_win_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Serveur [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Attributs d'extension SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Instance d'ordinateur virtuel [cmdb_ci_vm_instance]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Les attributs suivants de la table Windows Server [cmdb_ci_win_server] sont renseignés par les données collectées.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut	Wiz attribut
Nom	nom	nom
ID d'objet	object_id	externalId
Numéro de série	providerUniqueID	providerUniqueId
Nombre de processeurs	cpu_count	vCPUs
État de l'installation	install_status	Aucun
Est virtuel	Aucun	Aucun
Système d'exploitation	système d'exploitation	operatingSystem

Propriétés du Connecteur du graphe de services pour Wiz

Connecteur du graphe de services pour Wiz Les propriétés contrôlent le comportement du connecteur.

Propriétés de la connexion

Ces propriétés de connexion sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés de la connexion au graphe de services [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] pour le connecteur, accédez à **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Wiz** > **Connexions** et sélectionnez le nom de la connexion. Les propriétés de la connexion sont affichées dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la connexion pour Connecteur du graphe de services pour Wiz

Propriété	Description
Projets	Saisissez une liste d'ID de projets séparés par des virgules pour lesquels les ressources doivent être extraites. Pour plusieurs entrées, séparez les ID par des virgules.
Exclure les projets	Saisissez une liste d'ID de projet séparés par des virgules pour lesquels les ressources sont exclues uniquement lorsque la propriété Projets n'est pas définie. Dans ce cas, toutes les ressources, à l'exception des projets spécifiés, sont importées. Pour plusieurs entrées, séparez les noms par des virgules.

Propriétés système

Ces propriétés système sont disponibles pour Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés système pour Connecteur du graphe de services pour Wiz

Propriété	Description
sn_wiz_integ.list_resources_action.page_size	Entrez la taille de page utilisée dans les demandes REST pour extraire Wiz des entités. • Type : chaîne • Valeur par défaut : `100` • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Types pris en charge Wiz

Les Wiz types et les types natifs correspondants sont importés en tant que CMDB données et enregistrés dans des tables qui s'étendent à partir de la table Élément de configuration [cmdb_ci].

Pour plus d'informations sur Wiz les types et Wiz les types natifs, consultez Normalisation d'objets pour graphe de sécurité sur le site de documentation Wiz (connexion requiseWiz).

Types Wiz	Wiz Types natifs	CMDB Classes CI
Organisation dans le cloud	Organisation AWS Organisation GCP	Organisations dans le cloud
	Dossier GCP	Dossier de l'organisation Google
Abonnement	Compte AWS	Compte de services dans le cloud
	Abonnement Azure	
	Projet GCP	Compte de services dans le cloud

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types Wiz	Wiz Types natifs	CMDB Classes CI
		Projet de l'organisation Google
Région	Région AWS	Centre de données AWS
	Emplacement Azure	Centre de données Azure
	Région GCP	Centre de données Google
Groupe de ressources	Groupe de ressources Azure	Groupe de ressources
Interface réseau	Interface réseau AWS	Interface réseau de gestion dans le cloud
	Interface réseau Azure	
	Interface réseau de calcul GCP	
Réseau virtuel	VPC AWS	Réseau dans le cloud
	Réseau virtuel Azure	
Pare-feu	Groupe de sécurité AWS EC2	Groupe de sécurité de calcul
	Groupe de sécurité des réseaux Azure	
	Pare-feu GCP	
Volume	Volume AWS EC2 (EBS)	Volume de stockage
	Disque AWS Lightsail	
	Disque Azure	
	Disque de calcul GCP	Volume de stockage, type de disque dans le cloud
Ordinateur virtuel	Instance AWS EC2	Instance d'ordinateur virtuel, serveur, type de matériel
	AWS Lightsail Instance	
	Ordinateur virtuel d'ensemble d'échelles Azure	
	Ordinateur virtuel de calcul Azure	
	Instance de calcul GCP	
Image d'ordinateur virtuel	Image d'ordinateur AWS (AMI)	Image
	Image d'ordinateur virtuel de calcul Azure	
	Image de calcul GCP	
Équilibreur de charge	AWS ELB v1	Équilibreur de charge dans le cloud
	Équilibreur de charge d'application AWS ELB V2	
	Équilibreur de charge de passerelle AWS ELB V2	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types Wiz	Wiz Types natifs	CMDB Classes CI
	Équilibreur de charge réseau AWS ELB V2	
	AWS ELB V2	
	Passerelle d'application Azure	
	Équilibreur de charge Azure	
	Gestionnaire de trafic Azure	
	GCP : service back-end de calcul	
	GCP : service back-end de la région de calcul	
Base de données	AWS DynamoDB Table	Table DynamoDB
	AWS ElastiCache pour grappe Memcached	Grappe de base de données cloud
	Grappe AWS ElastiCache Redis	
	Grappe AWS RDS Aurora MySQL	
	Grappe AWS DocumentDB	
	Grappe de serveurs AWS RDS MSSQL	
	Grappe AWS RDS MariaDB	
	Grappe AWS RDS MySQL	
	Grappe AWS Neptune	
	Grappe Oracle RDS AWS	
	Grappe AWS RDS PostgreSQL	
	Azure Cosmos DB Espace de clé Cassandra	Base de données dans le cloud
	Base de données SQL Azure Cosmos DB	
	Base de données Azure MariaDB	
	Azure Cosmos DB MongoDB Collection	
	Azure Database pour MySQL (base de données)	
	Azure Database pour MySQL Flexible (base de données)	
	Base de données Azure pour PostgreSQL (base de données)	
	Azure Database pour PostgreSQL Flexible (base de données)	
	Base de données Redis Azure	
	Base de données SQL Azure	
	Base de données Azure SQL Managed Instance	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types Wiz	Wiz Types natifs	CMDB Classes CI
	Instance de base de données Azure Data Explorer (Kusto)	
Compartiment	Catégorie AWS S3	Stockage d'objets dans le cloud
	Conteneur de stockage Blob Azure	
	Catégorie GCP	
Sans serveurs	Fonction AWS Lambda	Fonction dans le cloud
	Fonction Azure	
	GCP : fonction dans le cloud	
Adresse de réseau	Adresse IP AWS Elastic	Adresse IP publique dans le cloud
	Point de terminaison de CDN Azure	
	Adresses IP Azure Public	
	Adresse de calcul GCP	
	Point de terminaison GCP	
Compte de stockage	Comptes de stockage Azure	Compte de stockage dans le cloud
Passerelle API	Passerelle AWS API	Passerelle dans le cloud
	Passerelle AWS API V2	
	Gestion d'API Azure	
Grappe Kubernetes	Grappe AWS Elastic Kubernetes Service (EKS)	Grappe Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
	Grappe Azure Kubernetes Service (AKS)	
	Grappe du moteur Kubernetes GCP (GKE)	
	Grappe Kubernetes	
Espace de noms	Espaces de noms Kubernetes	Espaces de noms Kubernetes
Nœud Kubernetes	Nœud Kubernetes	Nœud Kubernetes
Déploiement	Déploiement Kubernetes	Déploiement Kubernetes
Service Kubernetes	Service Kubernetes	Service Kubernetes
Pod	Pod Kubernetes	Pod Kubernetes
Jeu de répliques	Ensemble de répliques Kubernetes	Kubernetes ReplicaSet
Groupe d'instances de calcul	Groupe de mise à échelle automatique AWS	Ensemble d'échelles d'instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types Wiz	Wiz Types natifs	CMDB Classes CI
	Ensemble de disponibilité Azure	
Conteneur	Conteneur Kubernetes	Conteneur Docker
	Conteneur AWS ECS	
	Conteneur Azure ACA	
	Conteneur Azure ACI	

Accéder aux détails de connexion de Connecteur du graphe de services pour Wiz

Vous pouvez accéder aux détails de connexion de dans Connecteur du graphe de services pour Wiz une vue unique à l'aide du cadre de travail de connexion commun (CCF) inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le Connecteur du graphe de services pour Wiz fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Wiz connexion

Accédez aux détails d'une Wiz connexion configurée pour le Connecteur du graphe de services pour Wiz.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Wiz** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom et l'alias de la connexion.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

Séparation de domaine et Connecteurs du graphe de services

Connecteurs du graphe de services prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard*

Le niveau de prise en charge est Standard mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP). Cette configuration est effectuée par locataire, comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Connecteurs du graphe de services

Séparation de domaine est prise en charge uniquement pour les instances Connecteurs du graphe de services multiples.

Remarque :
Le moteur Identification et rapprochement (IRE) utilise la séparation de domaine stricte dans les versions antérieures à San Diego. En d'autres termes, les domaines hiérarchiques ne sont pas pris en charge.

Vous devez installer le module d'extension Prise en charge de domaine - Programme d'installation des extensions de domaine (com.glide.domain.msp_extensions.installer) avant d'utiliser les Connecteurs du graphe de services tables. Voir Demander une séparation de domaine .

Les tables qui n'ont pas de colonne Domaine (sys_domain) ne sont pas séparées par domaine. Vous pouvez ajouter une colonne Domaine (sys_domain) à une table existante. Voir Ajouter un champ de domaine à une table .

Remarque :

- Les tables d'ensembles de données à importer ne sont pas séparées par domaine.
- Les historiques de transformation ne sont pas séparés par domaine.
- Les tables Valeur de clé [cmdb_key_value] et Instance logicielle [cmdb_software_instance], qui sont associées à la Base de données de gestion des configurations (CMDB), ne sont pas séparées par domaine.

Pour plus d'informations sur Séparation de domaine pour Connecteurs du graphe de services, consultez l'article Séparation de domaine du connecteur du graphe de services dans la base de Now Support connaissances.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

[store-future: BEGIN review]

Configurer Séparation de domaine pour Connecteurs du graphe de services

Configurez Séparation de domaine pour Connecteurs du graphe de services séparer les données en domaines définis de manière logique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez le module d'extension système Domain Support – Domain Extensions Installer pour activer la fonctionnalité de séparation de domaine dans Connecteurs du graphe de services.
2. Configurer des domaines dans **Administrateur de domaine** > **Domaines**.
3. Créer des utilisateurs pour chaque domaine.
4. Mettez à jour l'option **Exécuter en tant qu'utilisateur** à partir d'un utilisateur de l'importation de données planifiée vers un utilisateur dans le domaine dans lequel vous souhaitez que les données soient importées.

[End]

Comparaison des solutions de découverte dans le cloud

La comparaison des solutions de découverte dans le cloud fournit des informations sur les forces relatives de chaque solution. La comparaison présente le nombre de types de ressources pris en charge par les solutions dans , Azure et AWSGCP. La comparaison peut vous aider à comprendre les capacités de chaque solution et à mieux gérer vos CMDB capacités lors de l'utilisation d'une ou plusieurs méthodes.

Schémas de découverte et de mappage des services Vs. Connecteurs du graphe de services

Visibilité ITOM propose deux solutions principales pour détecter les ressources dans le cloud et les mapper dans : Cloud Schémas de découverte et de mappage des services et Connecteurs du graphe de services dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) cloud.

Les modèles sont au cœur des options de découverte natives de ITOM Visibility. Ils offrent une vue plus approfondie, plus dynamique et holistique de votre infrastructure. Les modèles utilisent différentes méthodes de détection : sans agent, avec agent et cloud natif, pour créer une vue unifiée et orientée vers l'entreprise de vos services. En tirant parti de l'apprentissage machine, les modèles mappent automatiquement les composants techniques à leur contexte métier, créant ainsi des relations riches et un graphe de connaissances complet.

Les connecteurs du graphe de services, quant à eux, permettent une ingestion rapide et ponctuelle de données à partir de systèmes existants. Ils vous aident à ingérer rapidement des données provenant de sources spécifiques telles que les fournisseurs de cloud public (AWS, Azure, GCP), les systèmes de gestion des terminaux et les outils de sécurité ou de réseau.

Alors que Connecteurs du graphe de services permet une importation rapide de données, les modèles constituent la base d'un mappage de services automatisé continu et d'aperçus opérationnels plus approfondis basés sur des ServiceNow Store mises à jour régulières du . Cette différence est cruciale pour résoudre des problèmes complexes tels que la gestion des certificats, l'audit de pare-feu et un large éventail d'autres cas d'utilisation de services et d'opérations.

Le choix entre les modèles et les connecteurs affecte la couverture, le niveau de détail, la façon dont les données sont modélisées dans le CMDB et la fréquence des mises à jour. Bien que certains types de ressources soient pris en charge par les deux solutions, les

Traduction automatique

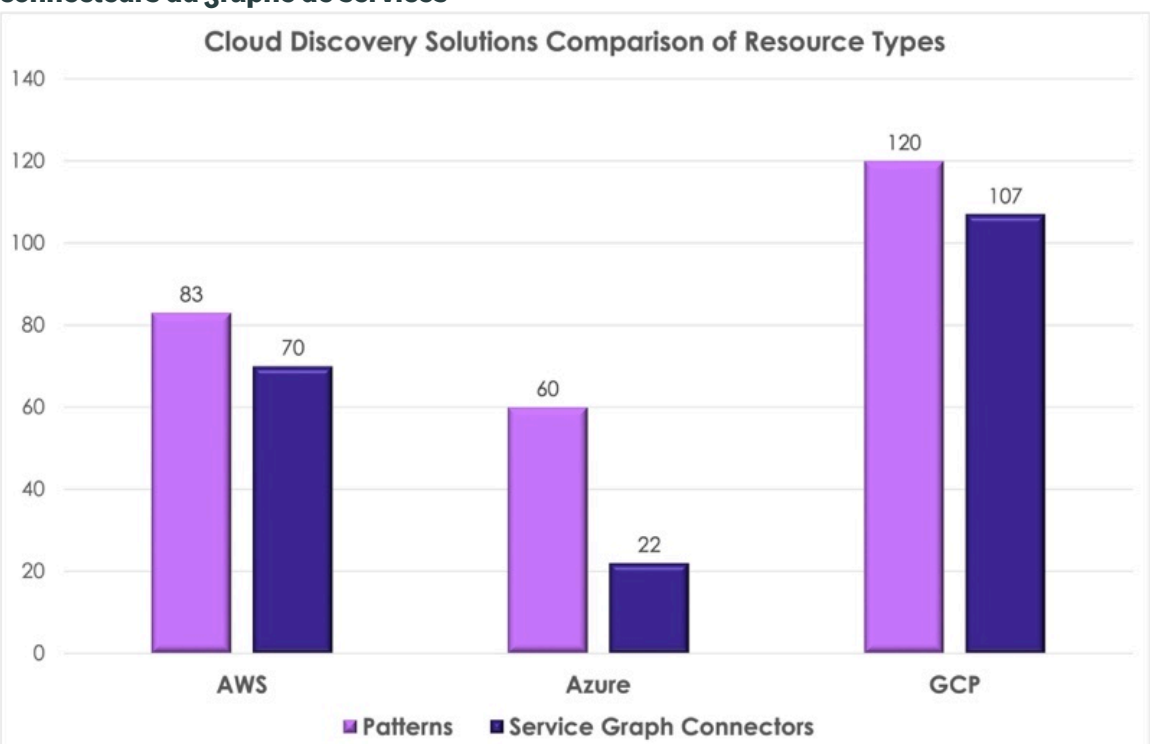
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données peuvent être renseignées dans différentes CMDB classes CI. Comprendre ces différences vous aide à planifier une stratégie de détection cohérente et efficace.

En examinant les tables de couverture pour AWS, Azure et GCP, vous pouvez

- Identifiez les ressources prises en charge par des modèles, par des connecteurs ou les deux.
- Comprendre comment un même type de ressource peut être traité différemment (par exemple, les modèles peuvent inclure toutes les données de zone, tandis que les connecteurs peuvent uniquement inclure les zones liées à une instance).
- Choisissez une solution par fournisseur, en tenant compte de sa couverture CI ou de son modèle de données. Par exemple : Utilisez des connecteurs pour détecter vos GCP ressources, mais utilisez des schémas pour AWS et Azure.

Schémas de découverte et de mappage des services et la comparaison des connecteurs du graphe de services



Traduction automatique

Outils d'assistance Connecteur du graphe de services

Vous pouvez utiliser l'application ServiceNow® Outils d'assistance du connecteur du graphe de services pour résoudre les problèmes ou effectuer une analyse générale sur un Connecteur du graphe de services installé sur votre instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

L'application Outils d'assistance du connecteur du graphe de services inclut des conversations prédéfinies en réponse à un type de problème et permet de résoudre Connecteur du graphe de services les problèmes et d'effectuer une analyse générale.

L'application permet de déboguer et de résoudre les types de problèmes suivants :

Problèmes de connexion

Selon la source de données sélectionnée, demande de mettre à jour ou de définir les propriétés requises, active l'exécution manuelle de l'action Studio de workflow correspondant au connecteur et fournit un lien vers les journaux HTTP pour vérifier la réponse de la source de données.

Problèmes de données

Recherche les personnalisations dans les règles du moteur IRE (Identification et rapprochement), les règles de rapprochement, les règles métier et les mappages. Examine le champ et l'importation à l'origine du problème, retraite à nouveau la ligne d'importation et fournit les informations de transformation complètes. Fournit également des étapes de dépannage supplémentaires.

Problèmes de performances

En fonction de la source de données et du jeu d'importation sélectionnés, effectue un contrôle de performance de base et examine l'historique des exécutions de l'intégration Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Problèmes de mappage

Examine les mappages pour les champs d'entrée et de sortie à l'aide de l'application du magasin Centre d'intégration ETL .

La conversation du chatbot dirige également vers la page de destination des articles de la base de connaissances dans la base de Now Support connaissances, si un connecteur est disponible.

Installer les outils d'assistance du connecteur du graphe de services

Vous pouvez installer les outils d'assistance du connecteur du graphe de services si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications ou modules d'extension suivants sont installés avec les outils d'assistance du connecteur du graphe de services :

Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util)

Contient le CMDB tableau de bord des intégrations ainsi qu'un ensemble de transformations du moteur de transformation robuste (RTE) et d'includes de script.

Agent virtuel Glide Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Fournit une assistance de service informatique à l'aide de plusieurs conversations prédéfinies Gestion des services IT (ITSM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Outils d'assistance du connecteur du graphe de services (sn_sgc_support) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Résolution des Connecteur du graphe de services problèmes

Vous pouvez utiliser l'application Outils d'assistance du connecteur du graphe de services pour initier une conversation de chatbot avec un agent virtuel et résoudre un problème ou effectuer une analyse générale sur un Connecteur du graphe de services installé sur votre instance.

Si un utilisateur disposant du rôle administrateur a installé l'application Outils d'assistance du connecteur du graphe de services , vous pouvez initier une conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel pour résoudre Connecteur du graphe de services les problèmes. L'application inclut des conversations prédéfinies en réponse à un type de problème.

Vous pouvez utiliser les conversations prédéfinies pour déboguer et résoudre les types de problèmes suivants :

Problèmes de connexion

Selon la source de données sélectionnée, l'agent virtuel vous suggère de mettre à jour ou de définir les propriétés requises, d'exécuter manuellement l'action Studio de workflow correspondant au connecteur et de vérifier la réponse de la source de données à l'aide des journaux HTTP.

Problèmes de données

L'agent virtuel vous suggère de rechercher les personnalisations dans les règles du moteur IRE (Identification et rapprochement), les règles de rapprochement, les règles métier et les mappages. Examinez le champ et l'importation à l'origine du problème, retraitez la ligne d'importation et affichez les informations de transformation complètes. Il est également suggéré d'effectuer des étapes de dépannage supplémentaires.

Problèmes de performances

Selon la source de données et le jeu d'importation sélectionnés, l'agent virtuel vous suggère d'effectuer un contrôle de performance basique et d'examiner l'historique des exécutions de l'intégration Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Problèmes de mappage

L'agent virtuel vous suggère d'examiner les mappages pour les champs d'entrée et de sortie à l'aide de l'application du magasin Centre d'intégration ETL .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre un Connecteur du graphe de services problème

Résolvez les Connecteur du graphe de services problèmes ou effectuez une analyse générale à l'aide du module de dépannage disponible pour Connecteurs du graphe de services.

Avant de commencer

Installer les outils d'assistance du connecteur du graphe de services

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Dépannage**.
2. Dans la fenêtre Now Support, sélectionnez **Cliquer ici pour commencer une nouvelle conversation**.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Sélectionnez **l'aide du connecteur du graphe de services**.
5. Sélectionnez une option d'aide.
6. En fonction de l'option d'aide sélectionnée, suivez les instructions d'aide pour résoudre un problème ou effectuer une analyse générale.
7. **Facultatif :** Pour fermer la conversation, sélectionnez **End the chat (Terminer la messagerie instantanée)**.

API Connecteurs du graphe de services

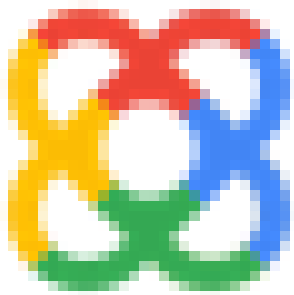
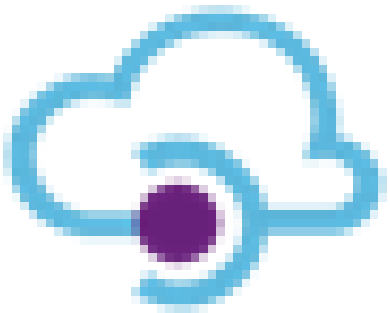
Vous pouvez utiliser un pour importer et intégrer des données d'API API Connecteur du graphe de services tierces dans CMDB des tables.

Important :
Visitez le ServiceNow Store site Web pour afficher la dernière liste de tous les API Connecteurs du graphe de services.

Sélectionnez une technologie pour en savoir plus sur la disponibilité pour l'ingestion API Connecteur du graphe de services de données à partir d'une application utilisant la technologie dans votre CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

 Apigee X	Passerelle d'API AWS	 Gestion des API Azure
Kong Gateway		

API Connecteur du graphe de services pour Apigee X

Utilisez le ServiceNow® API Connecteur du graphe de services pour Apigee X pour importer les détails du proxy d'API d'une Apigee X application vers le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Fonctionnalités principales

Importez des données dans un modèle de données normalisé pour assurer la cohérence avec les autres technologies.

Versions prises en charge ServiceNow

- Washington DC
- Xanadu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Yokohama
- Zurich

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser le API Connecteur du graphe de services pour Apigee X pour :

- Tenez à jour un inventaire de bout en bout des API exposées et back-end, en identifiant quelles API sont publiées, utilisées et par qui.
- Suivez les API des points de terminaison orientés client vers les services sous-jacents, en identifiant les points de terminaison impactés lorsque les services changent ou échouent et en créant des incidents pour les problèmes signalés.
- Traitez les vulnérabilités et les incidents de sécurité liés aux points de terminaison d'API et créez des exigences de conformité par rapport auxquelles effectuer des mesures.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer API Connecteur du graphe de services pour Apigee X à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments CMDB de Apigee X configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données d'une Apigee X application.

La table suivante répertorie les sources de données dans l'ordre dans lequel elles s'exécutent, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB CI et non-classesCMDB pour une Apigee X application.

Mappage de données pour Apigee X

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Organisation	Organisation SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_organization]	Organisations dans le cloud
Dossier	Dossier SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_folder]	Dossier de l'organisation Google

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Apigee X (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Projet	Projet SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_project]	Projet de l'organisation Google
API gérée	API gérée SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_managed_api]	API gérée Déploiement d'API Passerelle API Apigee
Consommateur d'API	Consommateur d'API SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_api_consumer]	Consommateur d'API
Back-end front-end de l'API	Back-end front-end SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_frontend_backend]	API Frontend API back-end
Produit API	Produit d'API SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_api_product]	Lot de produits d'API Valeur de clé
Abonnement de consommateur d'API	Abonnement consommateur à l'API SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_api_consumer_subscription]	Abonnement de consommateur d'API Valeur de clé
Accès consommateur d'API	Accès consommateur à l'API SGA Apigee X [sn_apigee_x_sga_apigee_x_api_consumer_access]	Accès consommateur d'API

Pour en savoir plus sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données d'une Apigee X application, reportez-vous à la section Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Apigee X données.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Processus de suppression d'enregistrement

Le connecteur prend en charge la suppression réversible pour CMDB les classes CI uniquement, ce qui signifie que les enregistrements ne sont pas définitivement supprimés du système. Au lieu de cela, tous les CMDB enregistrements de CI non détectés lors de la dernière exécution de tâche planifiée sont marqués comme **Non opérationnels**.

Configurer API Connecteur du graphe de services pour Apigee X à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Apigee X des données dans votre CMDB.

Avant de commencer

Installez API Connecteur du graphe de services pour Apigee X la version 1.0.0 ou ultérieure à partir du ServiceNow Store. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de Apigee X connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Remplissez les conditions préalables à la configuration de l'environnement Apigee X .

   a. Configurez l'environnement Apigee X et créez un certificat Java KeyStore (JKS) pour chiffrer les certificats de sécurité obtenus à partir d'une Apigee X application.

      i. À l'étape Conditions **préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Examiner les instructions de configuration** .

      ii. Passez en revue et suivez les instructions de configuration sur l'article Connecteur du graphe de services d'API pour Apigee X : instructions de configuration [KBB0010364] dans la base de Now Support connaissances.

      Vous devez créer un compte de service, affecter des rôles, lier des rôles au compte de service, activer les API, créer un fichier P12 et l'enregistrer dans votre ServiceNow instance.

      Notez le mot de passe du keystore de destination. Vous devez spécifier ce mot de passe lors de l'importation du certificat JKS dans l'application API Connecteur du graphe de services pour Apigee X .

      iii. Cochez **la case J'ai lu les instructions de configuration** pour confirmer que vous avez configuré l'environnement Apigee X conformément aux instructions.

      iv. Sélectionnez **Continuer**.

   b. Créez un certificat X.509 pour associer le certificat Java KeyStore (JKS) de l'application Apigee X au connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette étape si vous réutilisez un certificat précédemment créé.

i. À l'étape Conditions **préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Créer le certificat X.509** .

ii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom du certificat X.509. Par exemple, SGA-ApigeeX-509Certificate.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat JKS, comme indiqué à l'étape précédente.
Description brève	Description du certificat X.509.

iii. Dans la section Pièces jointes, sélectionnez **Ajouter un fichier**.

iv. Parcourez et sélectionnez le fichier P12 du certificat JKS que vous avez créé à l'étape précédente.

v. Dans la boîte de dialogue Télécharger un fichier, sélectionnez **Charger**.

vi. Sélectionnez **Continuer**.

7. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Apigee X données.

a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

b. Remplissez les champs du formulaire.

Configurer et tester le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Apigee X connexion.
E-mail du compte de service	Adresse e-mail associée au compte de service utilisé pour l'authentification ServiceNow avec Apigee X , comme indiqué à l'étape précédente.
Certificat X.509	Nom du certificat X.509 tel qu'indiqué à l'étape précédente.
Mot de passe du keystore	Mot de passe associé au magasin de clés, comme indiqué à l'étape précédente.

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

8. Définissez les propriétés de configuration pour la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

b. Entrez les propriétés.

Connexion à Graphe de services : propriétés

Propriété	Description
Identification Apigee	
ID d'organisation	Organisation au sein du Apigee X système auquel les projets appartiennent.
ID du projet	Identificateur de projet dans l'environnement Apigee X auquel la connexion sera liée. Pour plusieurs ID de projet, séparez-les par des virgules.
Configuration de la récupération de données	
Périmètre de découverte	Périmètre de découverte de l'application Apigee X . Les options disponibles sont les suivantes : **Organisation** Sélectionnez **Organisation** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données au sein de l'organisation Apigee X . **Projets** Sélectionnez **Projets** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données des Apigee X projets uniquement.
Inclure les environnements	Apigee X environnements à inclure dans la connexion. Pour plusieurs environnements, séparez-les par des virgules. Seuls les proxys d'API dans les environnements répertoriés dans la *Include environments* propriété sont importés. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données du connecteur importent les proxys d'API depuis tous les environnements.
Périodes de collecte (en jours)	Durée en jours pour la collecte des données d'utilisation de l'API.
Collecter les données d'utilisation	Option permettant d'activer la collecte de données d'utilisation pour récupérer les données d'utilisation de l'API sur une durée spécifiée.
Développer les types de méthode HTTP	Types de méthodes à prendre en compte pour les itinéraires qui autorisent toutes les méthodes HTTP (GET, POST,PUT, PATCH, DELETE, OPTIONS, HEAD,CONNECT,TRACE). Pour plusieurs méthodes, séparez-les par des virgules. Toutes les méthodes répertoriées sont prises en compte pour la gestion des itinéraires.
Configuration des performances	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Identification Apigee	
Taille de page	Nombre d'enregistrements par page. La valeur par défaut est 100, la valeur minimale est 2.
Taille de la partition en octets	Taille de la partition pour Apigee X les API gérées si le chargement parallèle est activé. Accepte une valeur numérique supérieure à zéro. Si ce champ est vide, la valeur est automatiquement calculée.

c. Sélectionnez **Continuer**.

9. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Sélectionnez **Configurer le calendrier d'importation**.

c. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , dans le champ **Nom** , saisissez le calendrier d'importation de **l'organisation** .

d. Sélectionnez la case **à cocher Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Pour l'activité **Configurer le calendrier d'importation** , sélectionnez **Continuer**.

10. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

API Connecteur du graphe de services pour Apigee X

Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Apigee X données

Configurer API Connecteur du graphe de services pour Apigee X à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Apigee X des données dans votre CMDB.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB, qui est automatiquement installée. Voir Éléments communs d'intégration pour CMDB.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Consultez Request Discovery .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application API Connecteur du graphe de services pour Apigee X à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Apigee X** > **Configuration**.
3. Sur la API Connecteur du graphe de services pour Apigee X page, sélectionnez **Continuer**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification pour envoyer des demandes à l'application Apigee X .

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la API Connecteur du graphe de services pour Apigee X page, sélectionnez **Démarrer**.

   b. Accordez l'autorisation de mise à jour de pièce jointe afin que la source de données back-end front-end de l'API puisse récupérer des fichiers à partir d'enregistrements Apigee X et les joindre à ceux-ci.

      i. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'accès à la pièce jointe .

      ii. Sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

      iii. Dans la liste connexe Accès à l'application de la sous-page Pièce jointe, cochez la case **Peut mettre à jour** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

      iv. Sélectionnez le périmètre de l'application dans le **API Connecteur du graphe de services pour Apigee X** sélecteur d'application.

      v. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la pièce jointe comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

   c. Configurez l'environnement Apigee X et créez un certificat Java KeyStore (JKS) pour chiffrer les certificats de sécurité obtenus à partir d'une Apigee X application.

      i. Sélectionnez la tâche Instructions de configuration d'Apigee X .

      ii. Passez en revue et suivez les instructions de configuration sur l'article Connecteur du graphe de services d'API pour Apigee X : instructions de configuration [KBB0010364] dans la base de Now Support connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notez le mot de passe du keystore de destination. Vous devez spécifier ce mot de passe lors de l'importation du certificat JKS dans l'application API Connecteur du graphe de services pour Apigee X .

iii. Définissez la tâche Instructions de configuration d'Apigee X comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

d. Créez un certificat X.509 pour associer le certificat Java KeyStore (JKS) de l'application Apigee X au connecteur.

i. Sélectionnez la tâche Créer le certificat X.509 .

ii. Sélectionnez **Nouveau**.

iii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom du certificat X.509. Par exemple, SGA-ApigeeX-509Certificate.
Notification à l'expiration	Utilisateurs à notifier lorsque le certificat expire. Si aucun utilisateur n'est sélectionné, l'utilisateur connecté est ajouté par défaut, ainsi que les deux derniers utilisateurs connectés disposant du rôle d'administrateur.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours pour envoyer une notification avant l'expiration du certificat.
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Conteneur de certificats automatiquement défini sur **Java Key Store**. Laissez la valeur de champ définie sur **Magasin de clés Java**.
Échéance en jours	Nombre de jours jusqu'à l'expiration du certificat.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat JKS, comme indiqué à l'étape précédente.
Description brève	Description du certificat X.509.

iv. Sélectionnez l'icône Gérer les pièces

v. Sélectionnez **Choisir un fichier** pour parcourir et charger le fichier keystore.p12 pour le certificat JKS que vous avez créé à l'étape 4.c.

vi. Fermez la boîte de dialogue.

vii. Sélectionnez le lien connexe **Valider les banques/certificats** .

viii. Une fois la validation réussie, sélectionnez **Mettre à jour** pour revenir à la page de configuration guidée.

ix. Définissez la tâche Créer le certificat X.509 comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Configurez la connexion.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application API Connecteur du graphe de services pour Apigee X à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Configurer la connexion .

iii. Sélectionnez **Cliquer ici** pour ouvrir la page Connexions dans un onglet de navigateur distinct.

iv. Recherchez et sélectionnez **Modifier** pour la connexion SGA Apigee X.

v. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Apigee X connexion. La connexion SGA Apigee X est le nom de l'alias d'informations d'identification par défaut. Vous pouvez ajouter plusieurs Apigee X instances. Toutefois, essayez de ne pas modifier le nom de connexion par défaut.

vi. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Modifier la connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
E-mail du compte de service	Adresse e-mail associée au compte de service utilisé pour l'authentification ServiceNow , Apigee X comme indiqué dans la section Avant de commencer .
Certificat X.509	Certificat X.509 créé à l'étape 4.d.
Mot de passe de magasin de clé	Mot de passe associé au magasin de clés, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

vii. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

viii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

ix. Une fois le flux de jetons OAuth terminé, revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Configurer la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé,** puis en sélectionnant **Continuer**.

f. Configurez les propriétés du connecteur pour accéder aux ressources.

i. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés de configuration .

ii. Dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, entrez les valeurs de ces propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connexion à Graphe de services : propriétés

Propriété	Description
Collecter les données d'utilisation	Activez la collecte des données d'utilisation pour récupérer les données d'utilisation de l'API sur une durée spécifiée.
CollectionPeriod (en jours)	Durée en jours pour la collecte des données d'utilisation de l'API.
Périmètre de découverte	Périmètre de découverte de l'application Apigee X . Les options disponibles sont les suivantes : **Organisation** Sélectionnez **Organisation** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données au sein de l'organisation Apigee X . **Projets** Sélectionnez **Projets** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données des Apigee X projets uniquement.
Développer les types de méthode HTTP	Types de méthodes à prendre en compte pour les itinéraires qui autorisent toutes les méthodes HTTP (GET, POST,PUT, PATCH, DELETE, OPTIONS, HEAD,CONNECT,TRACE). Pour plusieurs types de méthodes, séparez-les par des virgules. Tous les types de méthodes répertoriés sont pris en compte pour la gestion des itinéraires. Si vous laissez ce champ vide, tous les types de méthodes HTTP sont pris en compte par défaut.
Inclure les environnements	Apigee X environnements à inclure dans la connexion. Pour plusieurs environnements, séparez-les par des virgules. Seuls les proxys d'API dans les environnements répertoriés dans la *`Include environments`* propriété sont importés. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données du connecteur importent les proxys d'API depuis tous les environnements.
ID d'organisation	Organisation au sein du Apigee X système auquel le projet appartient.
Taille de page	Nombre d'enregistrements par page. La valeur par défaut est 100, la valeur minimale est 2.
Taille de la partition en octets	Taille de la partition pour Apigee X les API gérées si le chargement parallèle est activé. Accepte une valeur numérique supérieure à zéro. Si ce champ est vide, la valeur est automatiquement calculée.
ID de projet	Identificateur de projet dans l'environnement Apigee X auquel la connexion sera liée. Pour plusieurs ID de projet, séparez-les par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Pour saisir une valeur de propriété, double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour saisir une valeur dans la cellule **Valeur** de la propriété.

iii. Définissez la tâche Ajouter des propriétés de configuration comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

g. Testez la connexion.

i. Sélectionnez la tâche Test de la connexion .

ii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

5. **Facultatif :** Intégrez à plusieurs Apigee X instances.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la API Connecteur du graphe de services pour Apigee X page, sélectionnez **Démarrer**.

b. Activez la création de sources de données pour la nouvelle Apigee X connexion.

i. Vérifiez que vous disposez des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un autre onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **API Connecteur du graphe de services pour Apigee X** .

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant la case à cocher **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

c. Activez la création d'une tâche d'importation planifiée pour la nouvelle Apigee X connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée .

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Importation de données planifiée, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **API Connecteur du graphe de services pour Apigee X** .

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée sur terminée en sélectionnant la case à cocher **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

d. Videz le cache des tables Source de données [sys_data_source] et Importations de données planifiées [scheduled_import_set].

i. Sélectionnez la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées .

ii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_attachment");
GlideCacheManager.flushTable("sys_attachment");
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iv. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

v. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **API Connecteur du graphe de services pour Apigee X** .

vi. Définissez la tâche Effacer le cache des tables Source de données et Importations de données planifiées sur terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Pour créer un certificat X.509 pour la nouvelle Apigee X instance, répétez l'étape4.d, puis marquez la tâche Créer un certificat X.509 à terminer **en sélectionnant Marquer comme terminé.**

f. Ajoutez une autre connexion pour la nouvelle Apigee X instance.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application **API Connecteur du graphe de services pour Apigee X** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Ajouter une autre connexion , puis cliquez **ici**.

iii. Sur la page Connexions qui s'ouvre dans un autre onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iv. Dans la fenêtre Créer une connexion, renseignez les détails de connexion, de compte de service et du magasin de clés, y compris le mot de passe du magasin de clés.

(Optional) Vous avez créé le magasin de clés à l'étape 5.e.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

v. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

vi. Fermez la page Connexions et revenez à l'onglet de la page Configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

g. Ajoutez des propriétés pour la nouvelle connexion.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application **API Connecteur du graphe de services pour Apigee X** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés de configuration .

iii. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créé à l'étape 5.f.

iv. Dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, entrez les valeurs de ces propriétés.

(Optional) Pour plus d'informations sur les propriétés, consultez 4.f.ii.

Conseil :
Pour saisir une valeur de propriété, double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour saisir une valeur dans la cellule **Valeur** de la propriété.

v. Définissez la tâche Ajouter des propriétés de configuration comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

h. Testez la nouvelle connexion.

i. Sélectionnez la tâche Tester les nouvelles connexions .

ii. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créé à l'étape 5.f.

iii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Test des nouvelles connexions à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

6. Configurez la tâche planifiée pour l'importation de Apigee X données.

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la API Connecteur du graphe de services pour Apigee X page, sélectionnez **Démarrer**.

b. Sélectionnez la tâche planifiée de **l'organisation** .
Pour une configuration à instances multiples, sélectionnez l'importation planifiée créée avec la connexion dans l'étape 5.f.

c. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs des champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

e. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

g. Définissez la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

7. Sur la API Connecteur du graphe de services pour Apigee X page, sélectionnez **Terminé** pour enregistrer vos changements.
8. Dans la boîte de dialogue Terminer la configuration, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.
9. Dans la zone de message qui s'affiche, sélectionnez **Terminé**.

Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Apigee X données

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données d'une Apigee X application. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir des classes d'éléments de configuration [cmdb_ci] et d'autres classes non CMDB.

Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Les attributs suivants de la table Organisations cloud [cmdb_ci_cloud_org] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Identifiant d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Heure	heure

Relation créée pour les organisations dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Les attributs suivants de la table Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Parent	parent_ci
Identifiant d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
ID parent	parent_id
Type de parent	parent_type
Heure	heure

Relations créées pour le dossier de l'organisation Google

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Référence	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]
Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]	Référence	Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]

Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]

Les attributs suivants de la table Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Parent	parent_ci
Nom	name
ID d'objet	object_id
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
ID parent	parent_id
Type de parent	parent_type
ID de projet	project_id
Heure	heure

Relations créées pour Google Organization Project

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Référence	Organisations dans le cloud [cmdb_ci_cloud_org]
Projet de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_project]	Référence	Dossier de l'organisation Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Passerelle API Apigee [cmdb_ci_apigee_api_gateway]

Les attributs suivants de la table Passerelle d'API Apigee [cmdb_ci_apigee_api_gateway] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Nom	nom
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status

Relations créées pour Apigee API Gateway

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Passerelle API géante [cmdb_ci_apigee_api_gateway]	Provides::Provided by	API gérée [cmdb_ci_managed_api]
Passerelle API géante [cmdb_ci_apigee_api_gateway]	Référence	Consommateur d'API [api_consumer]
Passerelle API Apigee [cmdb_ci_apigee_api_gateway]	Provides::Provided by	Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]
Passerelle API Apigee [cmdb_ci_apigee_api_gateway]	Provides::Provided by	Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]

API gérée [cmdb_ci_managed_api]

Les attributs suivants de la table API gérées [cmdb_ci_managed_api] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut de l'étape du cycle de vie	life_cycle_stage
ID	id
Nom	name
Version	version
URL de base	base_url
État de l'installation	install_status
Statut opérationnel	operational_status
ID de modèle	model_id
ID de corrélation	correlation_id
État de l'étape du cycle de vie	life_cycle_stage_status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'API gérée

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	API back-end [cmdb_ci_api_backend]
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Référence	Déploiement d'API [api_deployment]

API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]

Les attributs suivants de la table API Front-end [cmdb_ci_api_frontend] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version de l'API	api_version
Hôte	hôte
Fonction de message REST	method
Chemin d'accès	chemin d'accès
URL	URL
Description	short_description
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Protocole	protocol

Relation créée pour le front-end d'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API back-end [cmdb_ci_api_backend]

API back-end [cmdb_ci_api_backend]

Les attributs suivants de la table Back-end de l'API [cmdb_ci_api_backend] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
URL	URL
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Type	type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]

Les attributs suivants de la table Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Date de création	creation_date
Description	short_description
Type d'accès détecté	discovered_access_type
Type d'approbation détecté	discovered_approval_type
Dernière date modifiée	last_modified_date
Nom	nom

Relations créées pour l'API Groupe de produits

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]	Used by::Uses	Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]
Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]

Les attributs suivants de la table Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Date de création	creation_date
Consommateur d'API	api_consumer
État détecté	discovered_state
Dernière date modifiée	last_modified_date
Nom	nom

Relation créée pour l'abonnement du consommateur à l'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Déploiement d'API [api_deployment]

Les attributs suivants de la table Déploiement d'API [api_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
API	api
Nom	nom

Consommateur d'API [api_consumer]

Les attributs suivants de la table Consommateur d'API [api_consumer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Passerelle API	api_gateway
ID personnalisé	custom_id
E-mail	E-mail
Date d'inscription	registration_date
Nom d'utilisateur	nom d'utilisateur

Accès des consommateurs à l'API [api_consumer_access]

Les attributs suivants de la table Accès client à l'API [api_consumer_access] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Lot de produits d'API	api_product_bundle
Abonnement de consommateur d'API	api_consumer_subscription
API	api
Consommateur d'API	api_consumer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder aux détails de connexion de API Connecteur du graphe de services pour Apigee X

Vous pouvez accéder aux détails de connexion dans une vue unique à l'aide du cadre de API Connecteur du graphe de services pour Apigee X travail de connexion commun inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) Store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le API Connecteur du graphe de services pour Apigee X fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Apigee X connexion

Accédez aux détails d'une Apigee X connexion configurée pour le API Connecteur du graphe de services pour Apigee X.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Apigee X** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom et l'alias de la connexion.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS

Utilisez le ServiceNow® API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS pour importer les détails de l'API d'un Passerelle d'API AWS service vers le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Fonctionnalités principales

Importez des données dans un modèle de données normalisé pour assurer la cohérence avec les autres technologies.

Versions prises en charge ServiceNow

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama
- Zurich

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser le API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS pour :

- Tenez à jour un inventaire de bout en bout des API définies, identifiant quelles API sont publiées, utilisées et par qui.
- Suivez les API des points de terminaison orientés client vers les services sous-jacents, en identifiant les points de terminaison impactés lorsque les services changent ou échouent et en créant des incidents pour les problèmes signalés.
- Traitez les vulnérabilités et les incidents de sécurité liés aux points de terminaison d'API et créez des exigences de conformité par rapport auxquelles effectuer des mesures.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS à l'aide de SGC Central.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments CMDB de Passerelle d'API AWS configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'un Passerelle d'API AWS service.

La table suivante répertorie les sources de données dans leur ordre d'exécution, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB CI et non-classesCMDB pour un Passerelle d'API AWS service.

Mappage de données pour Passerelle d'API AWS

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
API gérée	API gérée SGA-AWS REST [sn_aws_api_gw_int_api_gateway_managed_api_import_set]	Passerelle AWS API Alias DNS API gérée Valeur de clé
API gérée V2	API gérée SGA-AWS V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_managed_api_v2]	API gérée Passerelle AWS API Alias DNS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Passerelle d'API AWS (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
		Valeur de clé
Back-end front-end	REST front-end-back-end SGA-AWS [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_frontend_backend_rest]	API back-end API Frontend
	SGA-AWS Back-end V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_backend_v2]	API back-end
V2	Front-end SGA-AWS V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_frontend_v2]	API Frontend
Deployment REST	REST de déploiement de passerelle SGA-AWS API [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_deployment_rest]	Déploiement d'API
Déploiement V2	Déploiement de passerelle SGA-AWS API Gateway V2 [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_deployment_v2]	Déploiement d'API
Consommateur	Consommateurs SGA-AWS [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_consumers]	Consommateur d'API
	Politiques de passerelle API SGA-AWS [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_gateway_policies]	Politique d'API
Accès des consommateurs à l'API	SGA-AWS-API-Consumer-Access [sn_aws_api_gw_int_sga_aws_api_consumer_access]	Accès consommateur d'API

Pour en savoir plus sur l'emplacement de sauvegarde des données lors de l'extraction de données à partir d'un Passerelle d'API AWS service, reportez-vous à la section Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS données.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Processus de suppression d'enregistrement

Le connecteur prend en charge la suppression réversible pour CMDB les classes CI uniquement, ce qui signifie que les enregistrements ne sont pas définitivement supprimés du système. Au lieu de cela, tous les CMDB enregistrements de CI non détectés lors de la dernière exécution de tâche planifiée sont marqués comme **Non opérationnels**.

Configurer API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Passerelle d'API AWS des données dans votre CMDB.

Avant de commencer

Installez API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS la version 1.0.0 ou ultérieure à partir du ServiceNow Store. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Le mécanisme d'authentification utilisé par le connecteur est le type de signature AWS (technique d'authentification HMAC) avec AWS jeton STS (Security Token Service). Pour plus d'informations sur les autorisations, consultez l'article Connecteur du graphe de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’API pour AWS API Gateway : instructions de configuration [KB1962734] dans la base de Now Support connaissances.

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L’expérience de playbook pour les connecteurs d’intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l’application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d’informations sur l’interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Remarque :
Vous pouvez également configurer une connexion par défaut déjà disponible à partir des connexions installées ou brouillons dans SGC Central. Accéder à **Tous** > **Connecteurs du graphe de services**, puis sélectionnez **Configuration** du connecteur dans le menu. Pour en savoir plus sur les connexions installées et les brouillons, reportez-vous à la section Gestion des connexions ajouté pour Connecteurs du graphe de services dans SGC Central.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d’ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d’une connexion à l’aide d’un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n’est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d’une connexion dans SGC Central.

5. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l’API pour l’importation des Passerelle d'API AWS données.

   a. À **l’étape** Configuration du playbook, sélectionnez l’activité **Créer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de connexion à la passerelle AWS API	Nom permettant d’identifier l’enregistrement de Passerelle d'API AWS connexion. Par exemple, `Connexion SG-AWS-API-Gateway`.
Clé d'accès	ID de clé d’accès de l’utilisateur IAM qui est autorisé à interagir avec les ressources AWS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Clé secrète	Clé d’accès secrète qui correspond à l’ID de clé d’accès requis pour authentifier la connexion de manière sécurisée.

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

6. Facultatif : Copiez les propriétés de configuration à partir d’une connexion existante AWS .

> **Remarque :**
> L’activité Copier les propriétés de configuration s’affiche uniquement lorsqu’une AWS connexion est déjà configurée sur votre instance.

a. À l’étape Configuration du playbook, sélectionnez l’activité **Copier les propriétés de configuration**.

b. Dans le champ **Connexion AWS** , sélectionnez la connexion.
Les valeurs des propriétés suivantes sont copiées à partir de la connexion sélectionnée AWS :

- ID de compte autonome
- ID de compte de gestion
- Cloud pour le secteur public
- Endosser le rôle STS
- Régions AWS
- Nom de l'agrégateur de configuration
- Compte de l'agrégateur de configuration
- Région de l'agrégateur de configuration

c. Sélectionnez **Continuer**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Définissez les propriétés de configuration pour la connexion.

a. À l’étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l’activité **Définir les propriétés de configuration** .

b. Renseignez les détails de la propriété.

> **Remarque :**
> Si vous choisissez de copier les propriétés de configuration à partir d’une connexion existante AWS , les propriétés répertoriées à l’étape 6.b sont automatiquement copiées à partir de la connexion existante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Passerelle d'API AWS Propriétés de configuration

Propriété	Description
ID de compte de gestion ou ID de compte autonome	
ID de compte de gestion	ID du compte de gestion associé au Passerelle d'API AWS compte.
ID de compte autonome	ID d'un compte membre associé au Passerelle d'API AWS compte.
Nom du rôle STS supposé et régions AWS	
Nom du rôle STS supposé	Rôle d'endossement STS Nom du AWS compte utilisé pour interroger l'API *`d'endossement du rôle STS`* afin d'obtenir les informations d'identification de l'API.
Régions AWS	Liste des régions séparées par des virgules où réside le Passerelle d'API AWS
Installation de l'agrégateur de configuration	
ID de compte de l'agrégateur de configuration	ID de compte AWS où le type de ressource d'agrégateur dans le service de configuration AWS a été configuré.
Nom de l'agrégateur de configuration	Nom du type de ressource d'agrégateur dans le service de configuration AWS.
Région de l'agrégateur de configuration	Région où réside le type de ressource d'agrégateur.
Données d'utilisation de l'API	
CollectUsageData (en anglais seulement)	Option permettant d'activer la collecte de données d'utilisation pour récupérer les données d'utilisation de l'API sur une durée spécifiée.
Périodes de collecte en jours	Durée en jours pour la collecte des données d'utilisation de l'API.
Configuration du cloud pour le secteur public	
Cloud pour le secteur public	Option permettant d'indiquer que la configuration de la connexion est pour AWS GovCloud.

c. Sélectionnez **Continuer**.

8. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation **REST de l'API gérée** associé à votre connexion.

Remarque :
Le nom de la connexion est précédé du nom du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

   Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Sélectionnez **Continuer**.

9. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS

Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS données

Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS données

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'un Passerelle d'API AWS service. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir des classes d'éléments de configuration [cmdb_ci] et d'autres classes non CMDB.

Passerelle AWS API [cmdb_ci_aws_api_gateway]

Les attributs suivants de la table AWS API Gateway [cmdb_ci_aws_api_gateway] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Nom	nom
État opérationnel	operational_status

Relations créées pour AWS API Gateway

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Passerelle AWS API [cmdb_ci_aws_api_gateway]	Provides::Provided by	API gérée [cmdb_ci_managed_api]
Passerelle AWS API [cmdb_ci_aws_api_gateway]	Référence	Politique d'API [api_policy]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour AWS API Gateway (suite)

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Passerelle AWS API [cmdb_ci_aws_api_gateway]	Référence	Consommateur d'API [api_consumer]
Passerelle AWS API [cmdb_ci_aws_api_gateway]	Uses::Used by	Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias]

Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias]

Les attributs suivants de la table Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
État opérationnel	operational_status

API gérée [cmdb_ci_managed_api]

Les attributs suivants de la table API gérées [cmdb_ci_managed_api] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
État de l'étape du cycle de vie	life_cycle_stage_status
ID	id
Nom	name
URL de base	base_url
Statut opérationnel	operational_status
Statut de l'étape du cycle de vie	life_cycle_stage
ID de modèle	model_id
Type	type

Relations créées pour l'API gérée

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	API back-end [cmdb_ci_api_backend]
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Référence	Déploiement d'API [api_deployment]
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]

Les attributs suivants de la table API Front-end [cmdb_ci_api_frontend] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
Fonction de message REST	method
Chemin d'accès	chemin d'accès
URL	URL
Autorisation	autorisation
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Protocole	protocol

Relation créée pour le front-end d'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API back-end [cmdb_ci_api_backend]

API back-end [cmdb_ci_api_backend]

Les attributs suivants de la table Back-end de l'API [cmdb_ci_api_backend] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
URL	URL
Nom	nom
État opérationnel	operational_status
Type	type

Consommateur d'API [api_consumer]

Les attributs suivants de la table Consommateur d'API [api_consumer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Nom d'utilisateur	nom d'utilisateur
Passerelle API	api_gateway

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès des consommateurs à l'API [api_consumer_access]

Les attributs suivants de la table Accès client à l'API [api_consumer_access] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
API	api
Consommateur d'API	api_consumer
État	État

Déploiement d'API [api_deployment]

Les attributs suivants de la table Déploiement d'API [api_deployment] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
API	api

Politique d'API [api_policy]

Les attributs suivants de la table Politique d'API [api_policy] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Consommateur	consommateur
ID	id
API gérée	managed_api

Relation créée pour la politique d'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Politique d'API [api_policy]	Référence	API gérée [cmdb_ci_managed_api]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder aux détails de connexion de API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS

Vous pouvez accéder aux détails de connexion dans une vue unique à l'aide du cadre de API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS travail de connexion commun inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) Store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Passerelle d'API AWS connexion

Accédez aux détails d'une Passerelle d'API AWS connexion configurée pour le API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Passerelle AWS API** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom et l'alias de la connexion.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure

Utilisez le ServiceNow® API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure pour importer les détails de l'API d'une Gestion des API Azure application vers le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Fonctionnalités principales

Importez des données dans un modèle de données normalisé pour assurer la cohérence avec les autres technologies.

Versions prises en charge ServiceNow

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser le API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure pour :

- Tenez à jour un inventaire de bout en bout des API exposées et back-end, en identifiant quelles API sont publiées, utilisées et par qui.
- Suivez les API des points de terminaison orientés client vers les services sous-jacents, en identifiant les points de terminaison impactés lorsque les services changent ou échouent et en créant des incidents pour les problèmes signalés.
- Traitez les vulnérabilités et les incidents de sécurité liés aux points de terminaison d'API et créez des exigences de conformité par rapport auxquelles effectuer des mesures.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments CMDB de Gestion des API Azure configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données d'une Gestion des API Azure application.

La table suivante répertorie les sources de données dans leur ordre d'exécution, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB CI et non-classesCMDB pour une Gestion des API Azure application.

Mappage de données pour Gestion des API Azure

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Services de gestion des API	Gestion d'API SGA Azure [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_management]	Gestion d'API Azure Abonnement Azure Compte de services dans le cloud Groupe de ressources Alias DNS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de données pour Gestion des API Azure (suite)

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
API gérée	API gérée par SGA Azure [sn_azure_api_gw_sga_azure_managed_api]	API gérée
Back-end front-end de l'API	Back-end front-end d'API SGA Azure [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_frontend_backend_import]	API Frontend API back-end
Back-end front-end GraphQL d'API	Back-end front-end SGA Azure API GraphQL [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_graphql_frontend_backend]	API Frontend API back-end
Consommateur d'API	Consommateur d'API SGA Azure [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_consumer]	Consommateur d'API
Produit API	Produit d'API SGA Azure [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_product]	Lot de produits d'API
Abonnement de consommateur d'API	Abonnement consommateur à l'API SGA Azure [sn_azure_api_gw_sga_azure_api_subscription]	Abonnement de consommateur d'API
Balise API	Balise API [sn_azure_api_gw_api_tag]	Valeur de clé
Accès consommateur d'API	Accès consommateur à l'API SGA Azure [sn_azure_api_gw_sga_azure_managed_api]	Accès consommateur d'API

Pour en savoir plus sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction des données d'une Gestion des API Azure application, reportez-vous à la section Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure données.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Processus de suppression d'enregistrement

Le connecteur prend en charge la suppression réversible pour CMDB les classes CI uniquement, ce qui signifie que les enregistrements ne sont pas définitivement supprimés du système. Au lieu de cela, tous les CMDB enregistrements de CI non détectés lors de la dernière exécution de tâche planifiée sont marqués comme **Non opérationnels**.

Configurer API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Gestion des API Azure des données dans votre CMDB.

Avant de commencer

Installez API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure la version 1.0.0 ou ultérieure à partir du ServiceNow Store. Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Obtenez les informations d'identification OAuth auprès de votre Azure administrateur. Notez les détails suivants :

- ID (client) de l'application
- Secret client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ID (locataire) du répertoire
- URL de connexion

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de Gestion des API Azure connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Gestion des API Azure données.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Créer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer et tester la connexion

Champ	Description
Nom de connexion Gestion des API Azure	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Gestion des API Azure connexion. Par exemple, `Connexion à Gestion des API Azure`.
URL de connexion	URL de base pour se connecter au Gestion des API Azure service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est automatiquement défini sur l'URL pour se connecter à l'application. Laissez la valeur du champ telle quelle.
ID client OAuth	ID (client) de votre Azure application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .
Secret client OAuth	Secret client de votre Azure application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

URL du jeton OAuth	URL de jeton de votre Azure application cliente.
	En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où `<tenantid>` est l'ID de locataire de votre Azure application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

7. Facultatif : Définissez les propriétés de configuration pour la connexion.

Remarque :
Pour ignorer cette étape, sélectionnez **Continuer** pour l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

b. Renseignez les détails de la propriété.

Propriétés de configuration de Gestion des API Azure

Propriété	Description
Connexion à la gestion d'API Azure	
Périmètre de Découverte	Périmètre de découverte de l'application Azure cliente. Les options disponibles sont les suivantes : **Groupe de gestion** Sélectionnez **Groupe d'administration** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données au sein du groupe d'administration Azure . **Abonnement** Sélectionnez **Abonnement** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données de l'abonnement Azure uniquement.
Abonnement	
ID d'abonnements	ID d'abonnements des Gestion des API Azure services. Pour plusieurs ID d'abonnement, séparez-les par des virgules. Si le périmètre de la détection est défini sur **Abonnement** et que ce champ est laissé vide, tous les abonnements pour le locataire spécifié dans les informations d'identification sont détectés.
Groupe de gestion	
ID de groupe(s) de gestion	ID des groupes de gestion des Gestion des API Azure services. Pour plusieurs groupes d'administration, séparez-les par des virgules.
Obtenir des abonnements de groupe imbriqués	Option permettant d'activer la récupération des données de tous les abonnements enfants imbriqués lorsque **le groupe d'administration** est défini comme périmètre de détection. Désactivez la propriété permettant d'exclure les abonnements enfants imbriqués.
Configuration exclusive facultative	
Services d'exclusion	Gestion des API Azure Services qui doivent être exclus de la connexion. Pour plusieurs services, séparez-les par des virgules. Toutes les passerelles, à l'exception de celles répertoriées dans la `ExcludeServices` propriété, sont récupérées.
Groupes de ressources	Nom du groupe de Gestion des API Azure ressources des services. Pour les groupes de ressources multiples, séparez leurs noms par des virgules. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Connexion à la gestion d'API Azure	
	du connecteur importent des données à partir de tous les groupes de ressources disponibles.
Configuration des données d'utilisation	
CollectUsageData (en anglais seulement)	Option permettant d'activer la collecte de données d'utilisation pour récupérer les données d'utilisation de l'API sur une durée spécifiée.

c. Sélectionnez **Continuer**.

8. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Développez l'importation de données planifiée parente dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier **d'importation des services de gestion des API** associé à votre connexion.

> **Remarque :**
> Le nom de la connexion est précédé du nom du calendrier.

c. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

e. Sélectionnez **Continuer**.

9. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la création** de la connexion pour vérifier si la connexion a été créée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion créée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure

Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure données

Configurer API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Gestion des API Azure des données dans votre CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB, qui est automatiquement installée. Voir Éléments communs d'intégration pour CMDB.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Consultez Request Discovery .

Obtenez les informations d'identification OAuth auprès de votre Azure administrateur. Notez les détails suivants :

- ID (client) de l'application
- Secret client
- ID (locataire) du répertoire
- URL de connexion

Rôle requis : admin

Procédure

1. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Gestion d'API Azure** > **Configuration**.
3. Sur la API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure page, vérifiez que l'option de **démarrage rapide** est sélectionnée, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Configurez les informations d'identification de l'authentification pour envoyer des demandes à l'application Gestion des API Azure .

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure page, sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez la connexion.

      i. Sélectionnez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification Azure .

      ii. Sélectionnez **Cliquer ici** pour ouvrir la page Connexions dans un onglet de navigateur distinct.

      iii. Recherchez et sélectionnez **Modifier** pour Connexion à Gestion des API Azure.

      iv. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de connexion Gestion des API Azure	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Gestion des API Azure connexion. Gestion des API Azure Connexion est le nom d'alias d'informations d'identification par défaut. Vous pouvez ajouter plusieurs instances Gestion des API Azure . Toutefois, essayez de ne pas modifier le nom de connexion par défaut.

URL de connexion	URL de base pour se connecter au Gestion des API Azure service.
	
	En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL dans l'un des formats suivants :
	▪ Global
	`https://management.azure.com`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`htttps://management.usgovcloudapi.net`
	▪ Chine
	`https://management.chinacloudapi.cn`
	▪ Allemagne
	`https://management.microsoftazure.de/`

v. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Modifier la connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
ID client OAuth	ID (client) de votre application cliente Azure, comme indiqué dans la section Avant de commencer .
Secret client OAuth	Secret client de votre Azure application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .
URL du jeton OAuth	URL de jeton de votre Azure application cliente. En fonction de la région de votre Azure application cliente, entrez l'URL du jeton dans l'un des formats suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Gouvernement des États-Unis
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Chine
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Allemagne
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Où `<tenantid>` est l'ID de locataire de votre Azure application cliente, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

vi. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.

vii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

viii. Une fois le flux de jetons OAuth terminé, revenez à la page de configuration guidée et définissez la tâche Configurer les informations d'identification d'authentification Azure comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

c. Configurez une connexion pour gérer les Azure ressources via Gestion des API Azure.

i. Sélectionnez la tâche Configurer les propriétés .

ii. Dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, entrez les valeurs de ces propriétés.

Connexion à Graphe de services : propriétés

Propriété	Description
Période de collecte (jours)	Durée en jours pour la collecte des données d'utilisation de l'API.
CollectUsageData (en anglais seulement)	Activez la collecte des données d'utilisation pour récupérer les données d'utilisation de l'API sur une durée spécifiée.
Périmètre de Découverte	Périmètre de découverte de l'application Azure cliente. Les options disponibles sont les suivantes : **Groupe de gestion** Sélectionnez **Groupe d'administration** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données au sein du groupe d'administration Azure . **Abonnement**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Sélectionnez **Abonnement** lorsque le compte de ServiceNow service a accès aux données de l'abonnement Azure uniquement.
Services d'exclusion	Gestion des API Azure Services qui doivent être exclus de la connexion. Pour plusieurs services, séparez-les par des virgules. Toutes les passerelles, à l'exception de celles répertoriées dans la *`ExcludeServices`* propriété, sont récupérées.
GetNestedGroupSubscriptions	Activez la récupération des données de tous les abonnements enfants imbriqués lorsque **le groupe d'administration** est défini comme périmètre de détection. Définissez la propriété sur `faux` pour exclure les abonnements enfants imbriqués.
ManagementGroupId	ID des groupes de gestion des Gestion des API Azure services. Pour plusieurs groupes d'administration, séparez-les par des virgules.
Taille de partition	Taille de la partition pour Azure les API gérées si le chargement parallèle est activé. Accepte une valeur numérique supérieure à zéro. Si ce champ est vide, la valeur est automatiquement calculée.
Groupes de ressources	Nom du groupe de Gestion des API Azure ressources des services. Pour les groupes de ressources multiples, séparez leurs noms par des virgules. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données du connecteur importent des données à partir de tous les groupes de ressources disponibles.
SubscriptionId	ID d'abonnements des Gestion des API Azure services. Pour plusieurs ID d'abonnement, séparez-les par des virgules. Si le périmètre de la détection est défini sur **Abonnement** et que ce champ est laissé vide, tous les abonnements pour le locataire spécifié dans les informations d'identification sont détectés.

Conseil :
Pour saisir une valeur de propriété, double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour saisir une valeur dans la cellule **Valeur** de la propriété.

iii. Définissez la tâche Configurer les propriétés comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

d. Testez la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez la tâche Test de la connexion .

ii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

5. Facultatif : Intégrez à plusieurs Gestion des API Azure instances.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure page, sélectionnez **Démarrer**.

b. Activez la création de sources de données pour la nouvelle Gestion des API Azure connexion.

i. Vérifiez que vous disposez des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données.

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données qui s'ouvre dans un autre onglet, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services d'API pour Gestion des API Azure** .

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à la source de données comme terminée en sélectionnant la case à cocher **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

c. Activez la création d'une tâche d'importation planifiée pour la nouvelle Gestion des API Azure connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Importation de données planifiée [scheduled_import_set].

ii. Sélectionnez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée .

iii. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Importation de données planifiée, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services d'API pour Gestion des API Azure** .

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l'accès à Importation de données planifiée sur terminée en sélectionnant la case à cocher **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Videz le cache des tables Source de données [sys_data_source] et Importations de données planifiées [scheduled_import_set].

i. Sélectionnez la tâche Effacer le cache des tables de source de données et d'importations de données planifiées .

ii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iv. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

v. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application **Connecteur du graphe de services d'API pour Gestion des API Azure** .

vi. Définissez la tâche des tables Effacer le cache de la source de données et Importations de données planifiées sur terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Ajoutez une autre connexion pour la nouvelle Gestion des API Azure instance.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application **Connecteur du graphe de services d'API pour Gestion des API Azure** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Ajouter une autre connexion , puis cliquez **ici**.

iii. Sur la page Connexions qui s'ouvre dans un autre onglet de navigateur, sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iv. Dans la fenêtre Créer une connexion, renseignez les détails de connexion, d'informations d'identification et d'ID d'abonnement.

v. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

vi. Fermez la page Connexions et revenez à l'onglet de la page Configuration guidée.

vii. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

f. Ajoutez des propriétés pour la nouvelle connexion.

i. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application **Connecteur du graphe de services d'API pour Gestion des API Azure** à l'aide du sélecteur d'application.

ii. Sélectionnez la tâche Ajouter des propriétés aux nouvelles connexions .

iii. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créé à l'étape 5.e.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Dans la liste connexe Propriétés de connexion du graphe de services, entrez les valeurs de ces propriétés.

(Optional) Pour plus d'informations sur les propriétés, consultez 4.c.ii.

> **Conseil :**
> Pour saisir une valeur de propriété, double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour saisir une valeur dans la cellule **Valeur** de la propriété.

v. Définissez la tâche Ajouter des propriétés aux nouvelles connexions à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

g. Testez la nouvelle connexion.

i. Sélectionnez la tâche Tester les nouvelles connexions .

ii. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez le nom de la connexion que vous avez créé à l'étape 5.e.

iii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Test des nouvelles connexions à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

6. Configurez la tâche planifiée pour l'importation de Gestion des API Azure données.

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure page, sélectionnez **Démarrer**.

b. Sélectionnez la tâche planifiée **Services de gestion des API** .
Pour une configuration à instances multiples, sélectionnez l'importation planifiée créée avec la connexion dans l'étape 5.e.

c. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs des champs.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

d. Cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.

e. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

g. Définissez la tâche Configurer des tâches d'importation planifiée à terminer en cochant la case **Marquer comme terminé** , puis sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sur la API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure page, sélectionnez **Terminé** pour enregistrer vos changements.
8. Dans la boîte de dialogue Terminer la configuration, sélectionnez **Terminer** pour terminer la configuration.
9. Dans la zone de message qui s'affiche, sélectionnez **Terminé**.

Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure données

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement des données d'une Gestion des API Azure application. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir des classes d'éléments de configuration [cmdb_ci] et d'autres classes non CMDB.

Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]

Les attributs suivants de la table Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID de compte	account_id
Nom	name
ID d'objet	object_id
Type de centre de données	datacenter_type
Statut opérationnel	operational_status

Relation créée pour le compte de services dans le cloud

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Compte de services dans le cloud [cmdb_ci_cloud_service_account]	Contains::Contained by	Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]

Abonnement Azure [cmdb_ci_azure_subscription]

Les attributs suivants de la table Abonnement Azure [cmdb_ci_azure_subscription] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Gestion des API Azure [cmdb_ci_azure_api_mgmt]

Les attributs suivants de la table Gestion des API Azure [cmdb_ci_azure_api_mgmt] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Nom	nom
Nom de domaine complet	fqdn
URL de passerelle	gateway_url
Statut opérationnel	operational_status
Version	version

Relations créées pour Gestion des API Azure

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Gestion des API Azure [cmdb_ci_azure_api_mgmt]	Provides::Provided by	Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]
Gestion des API Azure [cmdb_ci_azure_api_mgmt]	Provides::Provided by	Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]
Gestion des API Azure [cmdb_ci_azure_api_mgmt]	Uses::Used by	Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias]
Gestion des API Azure [cmdb_ci_azure_api_mgmt]	Provides::Provided by	API gérée [cmdb_ci_managed_api]
Gestion des API Azure [cmdb_ci_azure_api_mgmt]	Référence	Consommateur d'API [api_consumer]

Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group]

Les attributs suivants de la table Groupe de ressources [cmdb_ci_resource_group] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	name
ID d'objet	object_id
Statut opérationnel	operational_status

Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias]

Les attributs suivants de la table Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API gérée [cmdb_ci_managed_api]

Les attributs suivants de la table API gérées [cmdb_ci_managed_api] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Version mineure	minor_version
Nom	name
Version	version
URL de base	base_url
ID de corrélation	correlation_id
Description	short_description
Nom de domaine complet	fqdn
État opérationnel	operational_status
Type	type
État de l'étape du cycle de vie	life_cycle_stage_status
Statut de l'étape du cycle de vie	life_cycle_stage
ID de modèle	model_id

Relations créées pour l'API gérée

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	API back-end [cmdb_ci_api_backend]
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription] **Remarque :** S'applique uniquement lorsque la valeur de l'attribut Périmètre détecté [discovered_scope] est définie sur API.

API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]

Les attributs suivants de la table API Front-end [cmdb_ci_api_frontend] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Version mineure de l'API	api_minor_version
Version de l'API	api_version
Hôte	hôte
Fonction de message REST	method
Chemin d'accès	chemin d'accès
URL	URL
Description	short_description
Nom	nom
État opérationnel	operational_status

Relation créée pour le front-end d'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API back-end [cmdb_ci_api_backend]

API back-end [cmdb_ci_api_backend]

Les attributs suivants de la table Back-end de l'API [cmdb_ci_api_backend] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
ID	id **Remarque :** Applicable uniquement aux API GraphQL.
Fonction de message REST	method **Remarque :** Applicable uniquement aux API GraphQL.
Chemin d'accès	chemin d'accès
URL	URL
Nom	nom
État opérationnel	operational_status

Consommateur d'API [api_consumer]

Les attributs suivants de la table Consommateur d'API [api_consumer] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
État détecté	discovered_state
E-mail	E-mail
Fournisseur	fournisseur
Date d'inscription	registration_date
Nom d'utilisateur	nom d'utilisateur

Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]

Les attributs suivants de la table Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Type d'accès détecté	discovered_access_type
Type d'approbation détecté	discovered_approval_type
État détecté	discovered_state
Nom	nom
État opérationnel	operational_status

Relations créées pour l'API Groupe de produits

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]	Contains::Contained by	API gérée [cmdb_ci_managed_api]
Produits groupés d'API [cmdb_ci_api_product_bundle]	Used by::Uses	Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]

Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]

Les attributs suivants de la table Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Date de création	creation_date
Champ d'application détecté	discovered_scope
Nom	nom
ID système	sys_id

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Consommateur d'API	api_consumer
Statut opérationnel	operational_status

Relation créée pour l'abonnement du consommateur à l'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Abonnement consommateur à l'API [cmdb_ci_api_consumer_subscription]	Référence	Accès des consommateurs à l'API [api_consumer_access]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Clé	key
Valeur	valide

Accès des consommateurs à l'API [api_consumer_access]

Les attributs suivants de la table Accès client à l'API [api_consumer_access] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Consommateur d'API	api_consumer
Type d'accès	access_type
Lot de produits d'API	api_product_bundle
État	État
Abonnement de consommateur d'API	api_consumer_subscription
API	api
Date de fin de validité	valid_to

Accéder aux détails de connexion de API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure

Vous pouvez accéder aux détails de connexion dans une vue unique à l'aide du cadre de API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure travail de connexion commun inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) Store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder aux détails d'une Gestion des API Azure connexion

Accédez aux détails d'une Gestion des API Azure connexion configurée pour le API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Gestion d'API Azure** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom et l'alias de la connexion.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway

Utilisez le ServiceNow® API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway pour importer les détails de l'API d'une Kong Gateway application vers le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Fonctionnalités principales

Importez des données dans un modèle de données normalisé pour assurer la cohérence avec les autres technologies.

Versions prises en charge ServiceNow

- Washington DC
- Xanadu
- Yokohama

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser le API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway pour :

- Tenez à jour un inventaire de bout en bout des API exposées et back-end, en identifiant quelles API sont publiées, utilisées et par qui.
- Suivez les API des points de terminaison orientés client vers les services sous-jacents, en identifiant les points de terminaison impactés lorsque les services changent ou échouent et en créant des incidents pour les problèmes signalés.
- Traitez les vulnérabilités et les incidents de sécurité liés aux points de terminaison d'API et créez des exigences de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'une connexion pour le connecteur

Vous pouvez configurer une connexion pour le connecteur à l'aide de la SGC Central vue du Espace de travail CMDB. La SGC Central vue vous permet de détecter et d'installer des connecteurs, puis de gérer efficacement l'ensemble du cycle de vie de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions. Pour configurer le connecteur à l'aide de , reportez-vous à SGC Central la section Configurer API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway à l'aide de SGC Central.

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Mappage de données

Les données des sources de données sont mappées et transformées en définitions de classe d'éléments CMDB de Kong Gateway configuration (CI) à l'aide du moteur de transformation robuste (RTE). Les données sont insérées dans le CMDB moteur Identification et réconciliation (IRE).

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'une Kong Gateway application.

La table suivante répertorie les sources de données dans leur ordre d'exécution, les tables intermédiaires et les tables cibles en tant que CMDB CI et non-classesCMDB pour une Kong Gateway application.

Mappage de données pour Kong Gateway

Source de données	Table intermédiaire	Tables cibles
Passerelle SG-Kong	Passerelle SG-Kong [sn_kong_integ_sg_kong_gateway]	Passerelle Kong
Espaces de travail SG-Kong	Espaces de travail SG-Kong [sn_kong_integ_sg_kong_workspaces]	Espace de travail Kong
Équilibreurs de charge SG-Kong	Équilibreurs de charge SG-Kong [sn_kong_integ_sg_kong_lbs]	Équilibreur de charge Kong
Cibles SG-Kong	Cibles SG-Kong [sn_kong_integ_sg_kong_targets]	Cible Kong Valeur de clé
Services SG-Kong	Services SG-Kong [sn_kong_integ_sg_kong_services]	API gérée API back-end Valeur de clé
Routages SG-Kong	Routages SG-Kong [sn_kong_integ_sg_kong_routes]	API Frontend
Consommateurs SG-Kong	Consommateurs SG-Kong [sn_kong_integ_sg_kong_consumers]	Consommateur d'API
Modules d'extension SG-Kong	Modules d'extension SG-Kong [sn_kong_integ_sg_kong_plugins]	Politique d'API

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'emplacement d'enregistrement des données lors de l'extraction de données à partir d'une Kong Gateway application, reportez-vous à la section Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway données.

Vous pouvez utiliser l'application Centre d'intégration ETL pour afficher les cartes de données. Consultez Centre d'intégration ETL pour plus d'informations.

Configurer API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway à l'aide de SGC Central

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Kong Gateway des données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Avant de commencer

Installez API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway la version 2.0.0 ou ultérieure à partir de .ServiceNow Store Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de playbook pour les connecteurs d'intégration est activée avec SGC Central le Espace de travail CMDB. Pour configurer l'application, consultez Configurer SGC Central et pour plus d'informations sur l'interaction SGC Central avec un playbook, consultez Interagir avec le playbook .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez le type de Kong connecteur, puis sélectionnez **Créer une connexion**.
5. Remplissez les conditions préalables initiales lors de la première configuration d'une connexion à l'aide d'un connecteur.

   Remarque :
   Cette étape n'est nécessaire que lors de la première configuration. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

6. Sélectionnez un modèle pour le type d'authentification afin de créer une connexion.

   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .

   b. Sélectionnez un type de modèle.

   - **Authentification RBAC Kong** : sélectionner lors de l'utilisation de l'authentification basée sur les jetons.
   - **Authentification de base Kong** : sélectionnez lors de l'utilisation de l'authentification de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Saisissez les détails de la connexion et testez la connexion de l'API pour l'importation des Kong Gateway données.

   a. À **l'étape** Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer et tester la connexion** .

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Configurer et tester le formulaire de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Kong Gateway connexion.
Nom d'hôte	Adresse URL d'administrateur du serveur d'API *`Kong Admin`* .
Protocole	Protocole utilisé pour la connexion assurant une communication sécurisée entre le client et le Kong serveur.
Remplacer le port par défaut	Port utilisé par l'API *`Kong Admin`* .
Clé API	Secret d'authentification Kong Gateway pour se connecter au service. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'authentification RBAC Kong** est sélectionnée dans l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour authentifier les demandes à l'API *`Kong Gateway Admin`* . Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'authentification de base Kong** est sélectionnée dans l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .
Mot de passe	Mot de passe associé au nom d'utilisateur requis pour authentifier les demandes. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'authentification de base Kong** est sélectionnée dans l'activité **Sélectionner un modèle d'alias** .

   c. Sélectionnez **Créer et tester la connexion**.

   d. Une fois le test de connexion terminé, sélectionnez **Continuer**.

8. **Facultatif :** Définissez les propriétés de configuration pour la connexion.

   a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Définir les propriétés de configuration** .

   b. Dans le *`Exclude workspaces`* champ, saisissez l'espace de travail qui doit être exclu de l'importation.

   (Optional) Pour plusieurs espaces de travail, séparez-les par des virgules. Par exemple : espace de travail1,espace de travail2. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données du connecteur importent les données de tous les espaces de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cochez la case **Importer les balises** pour ingérer des Kong Gateway balises à partir du service.
Lorsque cette option est sélectionnée, spécifiez le séparateur de paires clé-valeur pour les balises dans le champ **Séparateur de valeurs de balises** . Si cette option n'est pas sélectionnée, les balises ne sont pas extraites.

d. Dans le champ **Séparateur de valeur des balises** , entrez le séparateur de la clé et de la valeur dans les balises.
Par exemple, si le séparateur de valeur de la balise est défini sur `=`, la balise `env=prod` est enregistrée avec `env` comme clé et `prod` comme valeur.

Si ce champ est laissé vide, aucune balise n'est ingérée.

e. Sélectionnez **Continuer**.

9. Configurez le calendrier d'importation pour importer des données à intervalles réguliers.

a. À l'étape **Configuration** du playbook, sélectionnez l'activité **Configurer le calendrier d'importation** .

b. Sélectionnez **Configurer le calendrier d'importation**.

c. Développez l'importation de données planifiée parent dans la liste Calendriers d'importation pour sélectionner le calendrier d'importation de la **passerelle SG-Kong** .

d. Dans la boîte de dialogue Configurer le calendrier d'importation , cochez la case **Actif** , puis renseignez les détails du calendrier et de l'heure d'exécution.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez également sélectionner **Exécuter maintenant** pour exécuter immédiatement le calendrier d'importation.

f. Sélectionnez **Continuer**.

10. À l'étape Configuration du playbook, sélectionnez l'activité **Confirmer la configuration** de la connexion pour vérifier si la connexion a été configurée.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Afficher toutes les connexions** pour examiner les détails de la connexion. La connexion configurée apparaît dans la liste Connexions installées.

Information associée

API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway

Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway données

Configurer API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway à l'aide de la configuration guidée

Configurez des tâches d'importation planifiée pour extraire Kong Gateway des données dans votre Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À moins de problèmes de configuration, utilisez la vue dans pour SGC CentralEspace de travail CMDB configurer la connexion du connecteur, car la méthode de configuration guidée est en cours de dépréciation.

Dépendances et exigences :

- L'application du magasin Integration Commons for CMDB, qui est automatiquement installée. Voir Éléments communs d'intégration pour CMDB.
- L'application de stockage des modèles de classe CI CMDB, qui est automatiquement installée. Consultez Modèles de classe CI CMDB.
- Le module d'extension ITOM Découverte License (com.snc.itom.discovery.license). Vous devez activer ce module d'extension.
- Module d'extension Gestion des licences ITOM (com.snc.itom.license). Consultez Request Discovery .

Pour l'authentification de base, obtenez le nom d'utilisateur et le mot de passe requis pour authentifier les demandes auprès de l'API *`Kong Gateway Admin`* .

Pour l'authentification basée sur les jetons, obtenez la clé API pour la Kong Gateway connexion au service.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur l'application API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway à l'aide du sélecteur d'application.
   Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Passerelle Kong** > **Configuration**.
3. Configurez le type d'authentification, les informations d'identification et les détails de connexion HTTP.

   a. Dans la section Configurer la connexion et les informations d'identification de la page Intégration de Kong Gateway avec CMDB , sélectionnez **Démarrer**.

   b. Configurez le type d'authentification.

      i. Pour la tâche Définir le type d'authentification , sélectionnez **Configurer**.

      ii. Définissez la *`Auth Type`* propriété sur l'une des valeurs suivantes :

      - `De base` : authentification de base qui utilise un nom d'utilisateur et un mot de passe.
      - `Jeton` : authentification basée sur un jeton qui utilise un nom d'utilisateur et un mot de passe pour récupérer un jeton.

      iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      iv. Définissez la tâche Définir le type d'authentification comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

   c. Configurez les informations d'identification de l'authentification utilisées pour envoyer des demandes à l'API *`Kong Gateway Admin`* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour la tâche Configurer la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. En fonction du type d'authentification, sélectionnez le type de connexion.

- Pour l'authentification de base, sur la page Connexions, recherchez et sélectionnez **Authentification de base Kong** , puis sélectionnez **Afficher les détails**.
- Pour l'authentification basée sur un jeton, dans la page Connexions, recherchez et sélectionnez **Authentification RBAC Kong** , puis sélectionnez **Afficher les détails**.

iii. Modifiez les détails d'authentification de base disponibles par défaut.

Remarque :
Ignorez cette étape si vous utilisez l'authentification basée sur les jetons.

1. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Kong Gateway connexion. `L'authentification de base Kong` est le nom de connexion par défaut. Vous pouvez ajouter plusieurs Kong Gateway instances. Toutefois, essayez de ne pas modifier le nom de connexion par défaut.
Nom d'hôte	Nom du domaine cible ou adresse IP utilisée pour accéder à l'instance Kong Gateway .
Protocole	Protocole utilisé pour la connexion assurant une communication sécurisée entre le client et le Kong serveur. Ce champ est automatiquement défini sur `https`. Les valeurs valides sont : ▪ http ▪ https
Remplacer le port par défaut	Port utilisé par l'API ***`Kong Admin`*** .

2. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Modifier la connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour authentifier les demandes à l'API ***`Kong Gateway Admin`*** , comme indiqué dans la section Avant de commencer .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mot de passe	Mot de passe associé au nom d'utilisateur requis pour authentifier les demandes, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

3. Sélectionnez **Modifier la connexion**.

iv. Modifiez les détails d'authentification basés sur un jeton disponibles par défaut.

> **Remarque :**
> Ignorez cette étape si vous utilisez l'authentification de base.

1. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Modifier la connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Kong Gateway connexion. L'authentification RBAC Kong est le nom de connexion par défaut. Vous pouvez ajouter plusieurs Kong Gateway instances. Toutefois, essayez de ne pas modifier le nom de connexion par défaut.
Nom d'hôte	Nom du domaine cible ou adresse IP utilisée pour accéder à l'instance Kong Gateway .
Protocole	Protocole utilisé pour la connexion assurant une communication sécurisée entre le client et le Kong serveur. Ce champ est automatiquement défini sur `https`. Les valeurs valides sont : ▪ http ▪ https
Remplacer le port par défaut	Port utilisé par l'API *`Kong Admin`* .

2. Dans la section Informations d'identification de la fenêtre Modifier la connexion, dans le champ **Clé API** , saisissez le secret d'authentification pour vous connecter au Kong Gateway service, comme indiqué dans la section Avant de commencer .
3. Sélectionnez **Modifier la connexion**.

v. Configurez la tâche de connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

d. Configurez les propriétés pour contrôler le périmètre de la récupération de données.

i. Pour la tâche Définir les propriétés de configuration , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la liste connexe Propriétés de connexion à Graphe de services, configurez les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés

Propriété	Description
Exclure des espaces de travail	Nom de l'espace de travail à exclure. Les entités de cet espace de travail ne seront pas renseignées dans le Kong Gateway service. Pour plusieurs espaces de travail, séparez-les par des virgules. Par exemple : `espace de travail1,espace de travail2`. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données du connecteur importent les données de tous les espaces de travail.
Importer les balises	Balises à ingérer à partir du Kong Gateway service. Pour plusieurs balises, séparez-les par des virgules. Si spécifié, entrez le séparateur de paires clé-valeur pour les balises de la *`Tags Value Separator`* propriété. Si cette option n'est pas spécifiée, les balises ne sont pas récupérées.
Séparateur de valeurs de balises	Séparateur pour la clé et la valeur dans les balises. Par exemple, si le séparateur de valeur de la balise est défini sur `=`, la balise `env=prod` est enregistrée avec `env` comme clé et `prod` comme valeur. Si ce champ est vide, aucune balise n'est ingérée.

Remarque :
Les *`Auth Type`*propriétés , *`Workspaces`*et *`Load Balancers`* sont renseignées automatiquement.

iii. Définissez la tâche Définir les propriétés de configuration comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

e. Testez la connexion.

i. Pour la tâche Test de la connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

iii. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l’un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

iv. Définissez la tâche Test de la connexion comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

4. **Facultatif :** Ajouter plusieurs instances.

> **Remarque :**
> Si vous n’avez pas besoin d’ajouter plusieurs instances, vous pouvez ignorer cette étape.

a. Dans la section Ajouter plusieurs instances de la page Intégration de Kong Gateway avec CMDB , sélectionnez **Démarrer**.

b. Activez la création de sources de données pour la nouvelle Kong Gateway connexion.

i. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].

ii. Pour la tâche Mettre à jour l’accès à la source de données , sélectionnez **Configurer**.

iii. Pour modifier l’enregistrement, sélectionnez le périmètre de l’application **dans** le sélecteur d’application.

iv. Dans la liste connexe Accès à l’application du formulaire Mettre à jour l’accès à la source de données, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

vi. Sélectionnez l’application API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway à l’aide du sélecteur d’application.

vii. Définissez la tâche Mettre à jour l’accès à la source de données comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

c. Pour activer la création de sources de données pour la nouvelle connexion, effacez le cache des tables Source de données [sys_data_source] et Tables [sys_db_object].
Pour effacer le cache :

i. Pour la tâche Effacer le cache , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d’arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iii. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d’arrière-plan dans le champ d’application **global** .

L’exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

iv. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

v. Sélectionnez l'application API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway à l'aide du sélecteur d'application.

vi. Définissez la tâche Effacer le cache comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

d. Ajoutez une nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Ajouter une autre connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. En fonction du type d'authentification, sélectionnez le type de connexion.

- Pour l'authentification de base, sur la page Connexions, recherchez et sélectionnez **Authentification de base Kong** , puis sélectionnez **Ajouter une connexion**.
- Pour l'authentification basée sur les jetons, dans la page Connexions, recherchez et sélectionnez **Authentification RBAC Kong** , puis sélectionnez **Ajouter une connexion**.

iii. Renseignez les détails d'authentification de base.

> **Remarque :**
> Ignorez cette étape si vous utilisez l'authentification basée sur les jetons.

1. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Créer une connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Kong Gateway connexion.
Nom d'hôte	Nom du domaine cible ou adresse IP utilisée pour accéder à l'instance Kong Gateway .
Protocole	Protocole utilisé pour la connexion assurant une communication sécurisée entre le client et le Kong serveur. Ce champ est automatiquement défini sur `https`. Les valeurs valides sont : ▪ http ▪ https
Remplacer le port par défaut	Port utilisé par l'API *`Kong Admin`* .

2. Renseignez les champs de la section Informations d'identification de la fenêtre Créer une connexion.

Informations d'identification

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour authentifier les demandes à l'API *`Kong Gateway Admin`* , comme indiqué dans la section Avant de commencer .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mot de passe	Mot de passe associé au nom d'utilisateur requis pour authentifier les demandes, comme indiqué dans la section Avant de commencer .

3. Sélectionnez **Créer une connexion**.

iv. Renseignez les détails de l'authentification basée sur un jeton.

> **Remarque :**
> Ignorez cette étape si vous utilisez l'authentification de base.

1. Dans la section Informations de connexion de la fenêtre Créer une connexion, renseignez les champs.

Information de connexion

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de Kong Gateway connexion.
Nom d'hôte	Nom du domaine cible ou adresse IP utilisée pour accéder à l'instance Kong Gateway .
Protocole	Protocole utilisé pour la connexion assurant une communication sécurisée entre le client et le Kong serveur. Ce champ est automatiquement défini sur `https`. Les valeurs valides sont : ▪ http ▪ https
Remplacer le port par défaut	Port utilisé par l'API *`Kong Admin`* .

2. Dans la section Informations d'identification de la fenêtre Créer une connexion, dans le champ **Clé API** , saisissez le secret d'authentification pour vous connecter au Kong Gateway service, comme indiqué dans la section Avant de commencer .
3. Sélectionnez **Créer une connexion**.

v. Définissez la tâche Ajouter une autre connexion à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

e. Configurez les propriétés pour la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Définir les propriétés de configuration pour une nouvelle connexion , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne Nom, sélectionnez l'enregistrement de connexion de la nouvelle connexion.

iii. Dans la liste connexe Propriétés de connexion à Graphe de services, configurez les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés

Propriété	Description
Exclure des espaces de travail	Nom de l'espace de travail à exclure. Les entités de cet espace de travail ne seront pas renseignées dans le Kong Gateway service. Pour plusieurs espaces de travail, séparez-les par des virgules. Par exemple : `espace de travail1,espace de travail2`. Si vous laissez ce champ vide, les sources de données du connecteur importent les données de tous les espaces de travail.
Importer les balises	Balises à ingérer à partir du Kong Gateway service. Pour plusieurs balises, séparez-les par des virgules. Si spécifié, entrez le séparateur de paires clé-valeur pour les balises de la *`Tags Value Separator`* propriété. Si cette option n'est pas spécifiée, les balises ne sont pas récupérées.
Séparateur de valeurs de balises	Séparateur pour la clé et la valeur dans les balises. (Optional) Par exemple, si le séparateur de valeur de la balise est défini sur `=`, la balise `env=prod` est enregistrée avec `env` comme clé et `prod` comme valeur. Si ce champ est vide, aucune balise n'est ingérée.

Remarque :
Les *`Auth Type`*propriétés , *`Workspaces`*et *`Load Balancers`* sont renseignées automatiquement.

iv. Sélectionnez **Mettre à jour**.

v. Définissez les propriétés de configuration définies pour la nouvelle connexion à terminer en sélectionnant **Marquer comme terminé.**

f. Testez la nouvelle connexion.

i. Pour la tâche Tester les nouvelles connexions , sélectionnez **Configurer**.

ii. Dans la colonne Nom, sélectionnez l'enregistrement de connexion de la nouvelle connexion.

iii. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** .

Le test de la connexion peut prendre quelques instants. La page est actualisée pour afficher les résultats des tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iv. Lorsque le champ **État** est défini sur **Réussite**, sélectionnez **Mettre à jour**.

Si l'un des tests présente des erreurs, suivez les suggestions pour y remédier.

v. Définissez la tâche Tester les nouvelles connexions comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

g. Répétez les étapes de 4.a jusqu'à 4.f pour ajouter une autre instance.

5. Configurez les tâches d'importation planifiées.

a. Dans la section Configurer des tâches d'importation planifiée de la page Intégration de Kong Gateway avec CMDB , sélectionnez **Démarrer**.

b. Pour la tâche Configurer l'importation planifiée , sélectionnez **Configurer**.

c. Dans la colonne Nom, sélectionnez la tâche planifiée parent **Passerelle SG-Kong**

d. Sur le formulaire Importation de données planifiée, vérifiez les valeurs de champ de la tâche planifiée.

Pour plus d'informations, consultez Schedule a data import .

e. Cochez la case **Actif** pour activer l'importation planifiée de SG-Kong Gateway.

f. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement** pour spécifier la fréquence d'exécution de la tâche.

g. Sélectionnez **Mettre à jour**.

h. Configurez la tâche d'importation planifiée comme terminée en sélectionnant **Marquer comme terminé**.

Tables cibles pour le stockage des API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway données

Une fois la configuration de la connexion terminée, vous pouvez configurer l'intégration pour extraire périodiquement les données d'une Kong Gateway application. Les données sont enregistrées dans des tables qui s'étendent à partir des classes d'éléments de configuration [cmdb_ci] et d'autres classes non CMDB.

Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]

Les attributs suivants de la table Kong Gateway [cmdb_ci_kong_gateway] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Nom	nom
URL d'administrateur	admin_url

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Base de données	base de données
Description	short_description
Version	version

Relations créées pour Kong Gateway

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Provides::Provided by	Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Provides::Provided by	API gérée [cmdb_ci_managed_api]
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Référence	Espace de travail Kong [kong_workspace]
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Référence	Politique d'API [api_policy]
Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Référence	Consommateur d'API [api_consumer]

Espace de travail Kong [kong_workspace]

Les attributs suivants de la table de l'espace de travail Kong [kong_workspace] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Nom	nom
Passerelle API	api_gateway

Relation créée pour l'espace de travail Kong

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Espace de travail Kong [kong_workspace]	Référence	Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]

Politique d'API [api_policy]

Les attributs suivants de la table Politique d'API [api_policy] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Front-end	front-end
ID	id
Actif	actif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Nom	nom
Protocoles	protocoles
API gérée	managed_api
Consommateur	consommateur
Passerelle API	api_gateway

Relation créée pour la politique d'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Politique d'API [api_policy]	Référence	Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]

Consommateur d'API [api_consumer]

Les attributs suivants de la table Consommateur d'API [api_consumer] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Passerelle API	api_gateway
ID personnalisé	custom_id
Nom d'utilisateur	nom d'utilisateur

Relation créée pour le consommateur d'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Consommateur d'API [api_consumer]	Référence	Passerelle Kong [cmdb_ci_kong_gateway]

Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]

Les attributs suivants de la table d'équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Nom	nom
Algorithme	algorithme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations créées pour l'équilibreur de charge Kong

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]	Contains::Contained by	Cible Kong [cmdb_ci_kong_target]
Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

Cible Kong [cmdb_ci_kong_target]

Les attributs suivants de la table Cible Kong [cmdb_ci_kong_target] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
ID	id
Nom	nom
Cible	target

Relation créée pour la cible Kong

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
Cible Kong [cmdb_ci_kong_target]	Référence	Valeur clé [cmdb_key_value]

API gérée [cmdb_ci_managed_api]

Les attributs suivants de la table API gérées [cmdb_ci_managed_api] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Statut de l'étape du cycle de vie	life_cycle_stage
État de l'étape du cycle de vie	life_cycle_stage_status
ID	id
Nom	nom
URL de base	base_url
Type	type
ID de modèle	model_id

Relations créées pour l'API gérée

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]
API gérée [cmdb_ci_managed_api]	Uses::Used by	API back-end [cmdb_ci_api_backend]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]

Les attributs suivants de la table API Front-end [cmdb_ci_api_frontend] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
ID	id
Fonction de message REST	method
Chemin d'accès	chemin d'accès
URL	URL
Nom	nom
Protocole	protocol

Relation créée pour le front-end d'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API Front-end [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API back-end [cmdb_ci_api_backend]

API back-end [cmdb_ci_api_backend]

Les attributs suivants de la table Back-end de l'API [cmdb_ci_api_backend] sont renseignés par les données collectées :

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Hôte	hôte
ID	id
Chemin d'accès	chemin d'accès
URL	URL
Nom	name
Port	port
Protocole	protocol

Relation créée pour le back-end de l'API

Classes parents	Type de relation	Classe enfant
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Uses::Used by	Équilibreur de charge Kong [cmdb_ci_kong_lb]

Valeur clé [cmdb_key_value]

Les attributs suivants de la table Valeur de clé [cmdb_key_value] sont renseignés par les données collectées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'attribut	Nom d'attribut
Élément de configuration	configuration_item
Clé	key
Valeur	valide

Accéder aux détails de connexion de API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway

Vous pouvez accéder aux détails de connexion dans une vue unique à l'aide du cadre de API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway travail de connexion commun inclus dans l'application Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util) Store.

Avec le CCF, vous pouvez accéder à toutes les connexions utilisées par le API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway fichier . Les détails de connexion incluent l'alias de connexion, les propriétés de connexion, les sources de données et les importations de données planifiées associées à une connexion. Vous pouvez également tester la connexion. Pour plus d'informations, consultez Accéder aux détails de connexion de Connecteurs du graphe de services.

Accéder aux détails d'une Kong Gateway connexion

Accédez aux détails d'une Kong Gateway connexion configurée pour le API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du graphe de services** > **Passerelle Kong** > **Connexions**.
2. Dans **la colonne** Nom de la liste Connexions au graphe de services, sélectionnez une connexion.
3. Sur la page Connexions du graphe de services, affichez les détails de la connexion, tels que le nom et l'alias de la connexion.
4. Sélectionnez une liste connexe pour afficher plus de détails sur la connexion.
5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe Test de la **connexion** pour tester la connexion.

SGC Central

La vue ServiceNow® Connecteur du graphe de services Central, également appelée vue dans le Espace de travail CMDB vous permet de détecter et d'installer SGC Central des connecteurs, puis de gérer efficacement le cycle de vie complet de création, de modification, de surveillance et de débogage des connexions.

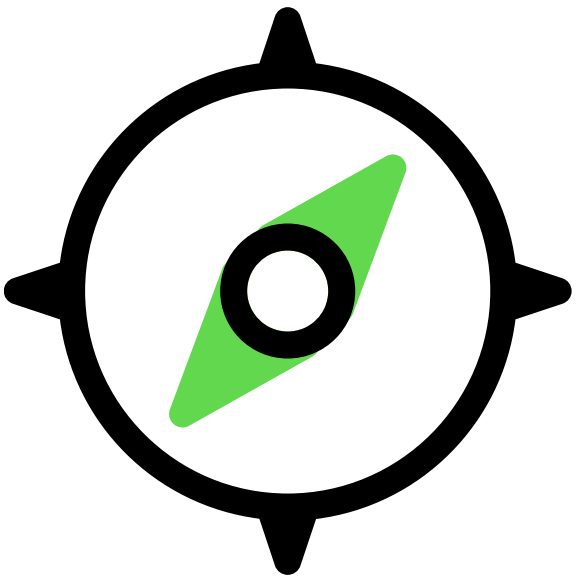
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

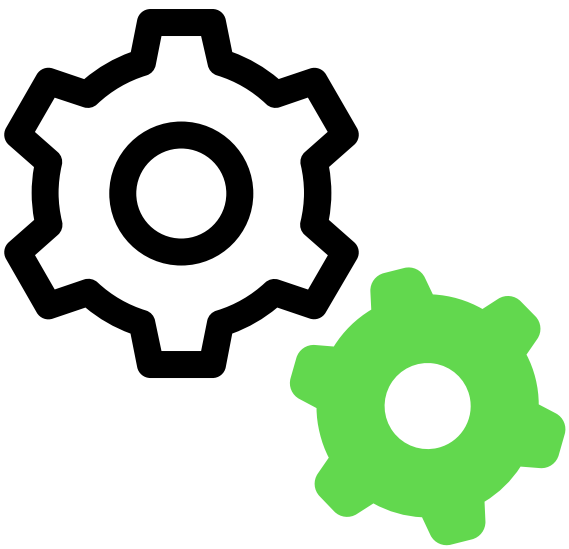
Premiers pas

Explorer



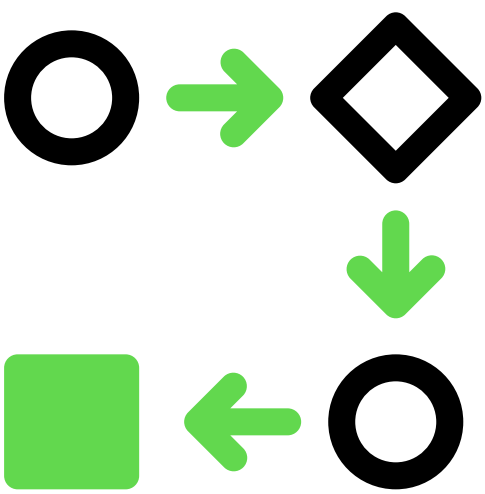
Découvrez les avantages SGC Central et la façon dont il est utilisé.

Configurer



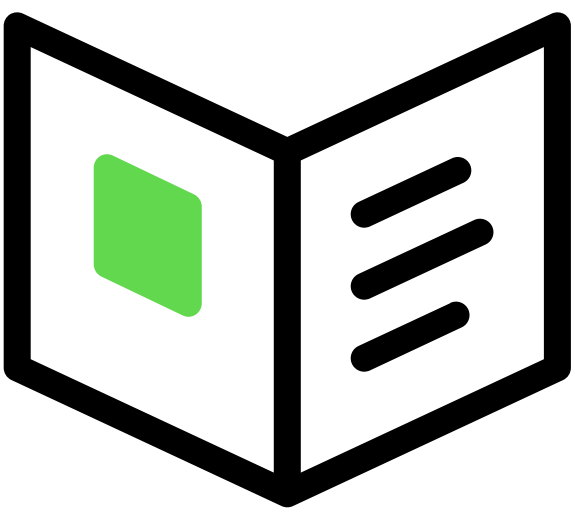
Planifiez et configurez votre implémentation.

Embaucher



Intégrez Connecteurs du graphe de services pour importer des données tierces dans CMDB.

Référence



Obtenez des détails sur les composants installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer SGC Central

Découvrez l’application SGC Central avec un exemple de workflow et passez en revue les avantages qu’elle peut offrir à différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de SGC Central

Avec l’application, vous pouvez détecter et installer prêt pour l’intégration SGC CentralConnecteurs du graphe de services, surveiller leurs performances et leurs informations de connexion, assurer une visibilité complète des sources découvertes et des données traitées, et accéder à des outils et des ressources pour diagnostiquer et résoudre les problèmes de connexion. Vous accédez à l’application à partir de la SGC Central vue dans le Espace de travail CMDB.

SGC Central utilisateurs

Utilisateurs

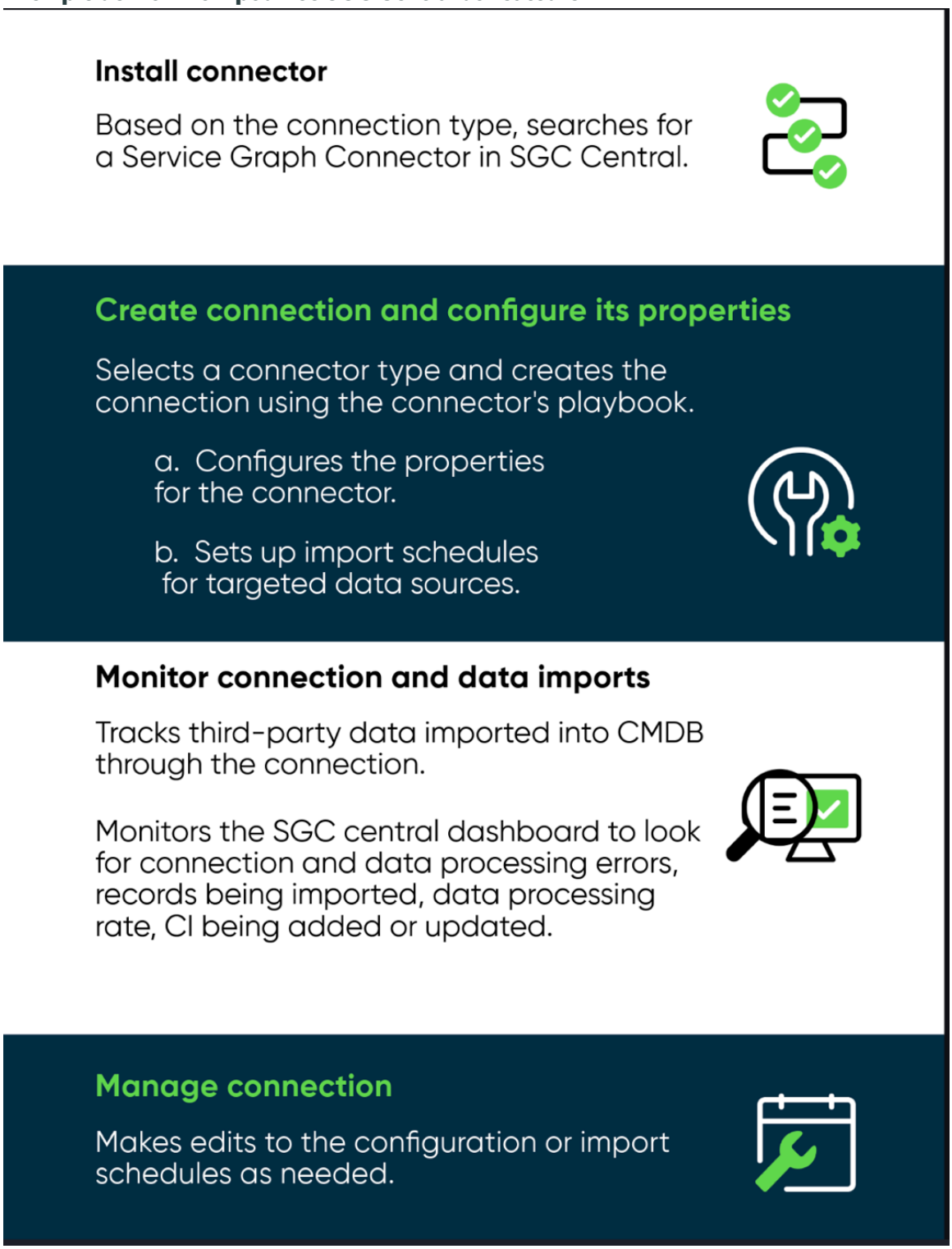
Utilisateur	Description
Administrateur	Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent installer et mettre à niveau Connecteurs du graphe de services, créer une connexion et configurer les propriétés de la connexion, surveiller les connexions et les importations de données, et gérer les connexions.
CMDB Administrateur d’installation	Les utilisateurs disposant du rôle cmdb_inst_admin peuvent accéder à la SGC Central vue dans Espace de travail CMDB pour afficher une liste des Connecteurs du graphe de services éléments installés sur une ServiceNow instance.Ils peuvent également créer une connexion et configurer les propriétés de la connexion, surveiller les connexions et les importations de données, et gérer les connexions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow SGC Central

Exemple de workflow pour les SGC Central utilisateurs



Traduction automatique

Un utilisateur disposant du rôle administrateur ou cmdb_inst_admin utilise SGC Central pour effectuer les tâches suivantes :

1. En fonction du type de connexion, recherche un Connecteur du graphe de services dans la SGC Central vue dans Espace de travail CMDB.
2. Sélectionne un type de connecteur et crée la connexion à l'aide du playbook disponible pour le connecteur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Configure les propriétés de la connexion.

b. Configure des calendriers d'importation pour les sources de données ciblées.

3. Suit les données tierces importées par le système à l'aide de la connexion dans CMDB.
4. Surveille le tableau de SGC Central bord pour détecter toute erreur dans la connexion ou le pipeline de traitement des données.
5. Apporte des modifications à la configuration ou importe des calendriers si nécessaire.

SGC Central avantages

SGC Central avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Visualiser l'état de la connexion	Tableau de bord intégré pour obtenir un aperçu instantané de l'état de la connexion de vos connecteurs et des performances, assurant le bon fonctionnement de vos connexions. De plus, déboguez rapidement pour une intégration transparente.	Administrateur, CMDB administrateur d'installation
Détecter les connecteurs prêts à l'intégration	Explorez et installez les connecteurs en fonction des exigences du type de connexion. Voyez quels connecteurs ont de nouvelles versions disponibles et sont éligibles à la mise à niveau.	Administrateur
Gérer les connexions de manière intuitive	Créez ou modifiez des connexions en fonction de vos besoins.	Administrateur, CMDB administrateur d'installation

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de SGC Central, consultez :

- Configurer SGC Central
- Gestion des connexions ajouté pour Connecteurs du graphe de services dans SGC Central
- Référence SGC Central

Configurer SGC Central

Configurez l'application pour l'intégration SGC Central , ainsi que la maintenance Connecteurs du graphe de services et la surveillance des erreurs liées aux connexions ajoutées à l'aide Connecteurs du graphe de services de .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification de la configuration

1. Installer SGC Central.

   Remarque :
   Si vous ne voyez pas la SGC Central vue dans le Espace de travail CMDB, effacez le cache du navigateur et réessayez d'accéder à la vue.

2. Configurer les travaux planifiés pour la collecte de données.

   Remarque :
   Si vous ne voyez pas de données sur le tableau de SGC Central bord, exécutez des travaux planifiés pour afficher les données sur le tableau de SGC Central bord.

3. Embaucher Connecteurs du graphe de services dedans SGC Central.
4. Configurer le Connecteur du graphe de services paramètres dans SGC Central.

Installer SGC Central

Vous pouvez installer l'application SGC Central (sn_sgc_central) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examiner le SGC Central Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.
- Vérifiez les versions prises en charge Espace de travail CMDB pour les versions correspondantes ServiceNow , comme indiqué dans le tableau suivant.

ServiceNow versions et versions prises en charge Espace de travail CMDB

ServiceNow Versions	Versions prises en charge Espace de travail CMDB
Xanadu	7.0.9 ou version ultérieure
Washington DC	6.2.0 ou ultérieure
Vancouver	5.5.0 ou version ultérieure

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec SGC Central :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec SGC Central.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application SGC Central ((sn_sgc_central)) dans la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les travaux planifiés pour SGC Central

Vous pouvez configurer des travaux planifiés pour automatiser la collecte de données afin de suivre les performances d'intégration, les erreurs et l'état de traitement au sein de l'application Connecteurs du graphe de servicesSGC Central .

Les travaux planifiés permettent de s'assurer que les données sur les performances d'intégration sont systématiquement collectées et disponibles pour la génération de rapports et l'analyse dans SGC Central. Pour plus d'informations sur la configuration d'une tâche planifiée, reportez-vous à la section Scheduled jobs .

Types de travaux planifiés dans SGC Central

SGC Central Fournit différents travaux planifiés pour répondre à divers besoins de collecte de données :

SGC, collection centrale

Collecte les données de score et de mesure affichées sur le tableau de bord pour la dernière activité d'intégration SGC Central . Cette tâche s'exécute quotidiennement, automatiquement ou selon la configuration.

Remarque :
En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous devez exécuter cette tâche planifiée immédiatement après l'installation SGC Central et mettre à jour son calendrier en fonction de vos préférences pour refléter la dernière activité d'intégration.

SGC Central, collection sur demande avec vérification

Permet la collecte sur demande de données d'intégration historiques à des fins d'analyse. La tâche collecte les scores pour une période de vérification de 30 jours, ce qui signifie qu'elle collecte les données d'il y a 30 jours à aujourd'hui (il y a 0 jour), ce qui permet la collecte de données historiques pour l'analyse des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez exécuter cette tâche planifiée sur demande, plutôt que selon un calendrier quotidien.

Explorer Connecteurs du graphe de services dans SGC Central

Vous pouvez explorer les options disponibles pour l'intégration et la gestion Connecteurs du graphe de services dans la SGC Central vue de .Espace de travail CMDB

Connecteurs du graphe de services sont des intégrations qui facilitent l'ingestion de données dans le à Base de données de gestion des configurations (CMDB) partir de diverses sources tierces. Pour en savoir plus, consultez Premiers pas avec Connecteurs du graphe de services.

Les options de gestion Connecteurs du graphe de services comprennent SGC Central :

- Mise à jour d'une installation Connecteur du graphe de services.
- Installation d'un Connecteur du graphe de services Utilisation d'une autorisation disponible.
- Installation d'un Connecteur du graphe de services à partir de ServiceNow Store.

Mettre à jour un installé Connecteur du graphe de services dans SGC Central

Tenir à Connecteur du graphe de services jour dans .SGC Central

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sélectionnez **Explorer les connecteurs**.
4. Dans la section Mises à jour disponibles, examinez les mises à jour disponibles pour un Connecteur du graphe de services.
5. Mettez à jour le connecteur.
   - Sélectionnez un connecteur pour Application Manager y accéder, puis installez les mises à jour.
   - Sélectionnez **Installer les mises à jour** pour ouvrir Application Manager, puis affichez et installez les mises à jour pour un connecteur dans l'onglet **Mises à jour** .

   Pour plus d'informations, consultez Application Manager .

Installer un Connecteur du graphe de services avec un droit disponible dans SGC Central

Installez un Connecteur du graphe de services qui correspond à une autorisation disponible dans le gestionnaire d'applications à partir de la SGC Central vue de .Espace de travail CMDB

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sélectionnez **Explorer les connecteurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section Autorisations disponibles, sélectionnez **Explorer dans le gestionnaire d'applications**.
5. Dans le gestionnaire d'applications, examinez les autorisations et installez un connecteur.
   Pour plus d'informations, consultez Application Manager .

Installer un Connecteur du graphe de services depuis ServiceNow Store dans SGC Central

Explorer ServiceNow Store pour demander et utiliser un Connecteur du graphe de services sans autorisation disponible à partir de la SGC Central vue de .Espace de travail CMDB

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sélectionnez **Explorer les connecteurs**.
4. Dans la section Disponible depuis ServiceNow Store, sélectionnez **Explorer dans ServiceNow Store**.
5. Le ServiceNow Store, examinez la liste et Connecteurs du graphe de services installez un connecteur.
   Pour plus d'informations, consultez le site Web du ServiceNow Store .

Configurer Connecteur du graphe de services les paramètres dans SGC Central

Vous pouvez afficher et configurer les paramètres de votre Connecteurs du graphe de services dans la SGC Central vue de .Espace de travail CMDB

Dans SGC Central, vous pouvez configurer Connecteur du graphe de services les paramètres liés aux propriétés système. Consultez Configurer les propriétés système pour un Connecteur du graphe de services dans SGC Central.

Configurer les propriétés système pour un Connecteur du graphe de services dans SGC Central

Configurez les propriétés système pour un Connecteur du graphe de services dans la SGC Central vue du Espace de travail CMDB.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sélectionnez **Paramètres**.
4. Dans la section Parcourir les propriétés système par connecteur, sélectionnez un Connecteur du graphe de services fichier .

   Remarque :
   Lorsque vous sélectionnez un type de connecteur, le périmètre de l'application bascule sur le type sélectionné.

5. Sur la page des propriétés système du Connecteur du graphe de services, sélectionnez une propriété dans la colonne **Nom** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Examinez et modifiez la propriété système.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez les étapes de 5 à 7 pour toute autre propriété.

Gestion des connexions ajouté pour Connecteurs du graphe de services dans SGC Central

Vous pouvez créer et mettre à jour des connexions ajoutées Connecteurs du graphe de services dans la vue de pour Espace de travail CMDB ingérer des données dans Base SGC Central de données de gestion des configurations (CMDB) à partir de sources tierces.

Vous pouvez créer et gérer les connexions pour les connecteurs suivants :

- API Connecteur du graphe de services pour Apigee X
- API Connecteur du graphe de services pour la passerelle d'API d'AWS
- API Connecteur du graphe de services pour Gestion des API Azure
- Connecteur du graphe de services pour GCP
- API Connecteur du graphe de services pour Kong Gateway
- Connecteur du graphe de services pour AWS
- Connecteur du graphe de services pour Infoblox
- Connecteur du graphe de services pour Jamf
- Connecteur du graphe de services pour Microsoft Azure
- Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender Endpoint
- Connecteur du graphe de services pour Microsoft Intune
- Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM
- Connecteur du graphe de services pour Observabilité : AppDynamics
- [store-future: BEGIN review]Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Datadog[End]
- Connecteur du graphe de services pour Observabilité : Dynatrace
- Connecteur du graphe de services pour Observability, New Relic
- Connecteur du graphe de services pour SolarWinds
- Connecteur du graphe de services pour Tanium
- Connecteur du graphe de services pour Trellix
- Connecteur du graphe de services pour Wiz

Étapes suivantes

- Créez une connexion.

  Créez une connexion ajoutée pour un Connecteur du graphe de services au sein SGC Central de .

- Mettez à jour une connexion.

  Mettre à jour une connexion à SGC Central l'aide d'un Connecteur du graphe de services fichier .

- Afficher une connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez les connexions installées et brouillon qui ont été ajoutées à l'aide de Connecteurs du graphe de servicesSGC Central.

- Surveillez et analysez les connexions.

  Surveillez l'installation, les performances et la gestion des erreurs à partir de la page Vue d'ensemble dans Connecteurs du graphe de services la Connecteur du graphe de services Central vue de .Espace de travail CMDB

- Accédez à Centre d'intégration ETL pour créer et gérer des cartes de transformation ETL.

  Accédez au tableau de bord ETL du Centre d'intégration pour SGC Central gérer les cartes de transformation ETL.

Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central

Remplissez les conditions préalables pour configurer une connexion pour la première fois à l'aide d'un Connecteur du graphe de services dans la SGC Central vue de l Espace de travail CMDB'.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la configuration initiale de la connexion avec un Connecteur du graphe de services, quelques tâches apparaissent à l'étape Prérequis. Effectuez ces tâches avant de passer aux étapes suivantes.

Procédure

1. Créez des sources de données pour la connexion.
   a. Assurez-vous de disposer des autorisations de modification pour la table Source de données [sys_data_source].
   b. Dans l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Mettre à jour l'accès à la source de données** .
   c. Sélectionnez **Mettre à jour l'accès**.
   d. Pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le périmètre de l'application **dans** le sélecteur d'application.
   e. Dans la liste connexe Accès à l'application du formulaire Source de données, cochez les cases **Peut créer**, **Peut mettre à jour** et **Peut supprimer** .
   f. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   g. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application du connecteur.
   h. Une fois l'activité Mettre **à jour l'accès** à la source de données terminée, sélectionnez **Continuer**.
2. Videz le cache de la table Source de données [sys_data_source].
   a. À l'étape **Conditions préalables** du playbook, sélectionnez l'activité **Effacer le cache** .
   b. Sélectionnez **Exécuter l'effacement du cache**.
   c. Dans la zone de texte **Exécuter le script** de la page de script d'arrière-plan, entrez le script suivant :

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application **global** .

L'exécution du script peut prendre plusieurs minutes.

e. Une fois le script exécuté, sélectionnez **Fermer**.

f. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez le périmètre de l'application du connecteur.

g. Après avoir terminé l'activité **Effacer le cache** , sélectionnez **Continuer**.

Créer une connexion pour un Connecteur du graphe de services dans SGC Central

Créez une connexion ajoutée pour un Connecteur du graphe de services dans la SGC Central vue de .Espace de travail CMDB

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Tableau de bord, sélectionnez **Créer une connexion**.

   Conseil :
   Vous pouvez également sélectionner **Créer une connexion** sur la page Toutes les connexions.

4. Dans la fenêtre Créer une connexion, sélectionnez un type de connecteur, puis suivez les instructions du playbook pour créer une connexion.

   Si l'expérience de playbook n'est pas prise en charge pour un connecteur, suivez les instructions de configuration guidée.

   Remarque :
   - Lorsque vous sélectionnez un type de connecteur, le périmètre de l'application bascule sur le type sélectionné.
   - Lors de la configuration d'une connexion à l'aide d'un Connecteur du graphe de services pour la première fois, vous devrez peut-être effectuer les tâches de configuration initiales. Consultez Effectuer les tâches de configuration initiale lors de la création d'une connexion dans SGC Central.

Mettre à jour une connexion pour un Connecteur du graphe de services dans SGC Central

Mettez à jour une connexion configurée pour un Connecteur du graphe de services dans la SGC Central vue du Espace de travail CMDB.

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sélectionnez **Toutes les connexions**.
4. Sélectionnez l'onglet **Installé** .
5. Sélectionnez une connexion dans la colonne **Connexion** .

> **Remarque :**
> Lorsque vous sélectionnez une connexion, le périmètre de l'application change en fonction du type de connecteur sélectionné.

6. Dans l'onglet **Détails** , examinez et modifiez les détails d'une connexion.
7. Sélectionnez **Mettre à jour et tester la connexion**.
8. **Facultatif :** Sélectionnez un onglet pour afficher plus de détails sur la connexion, tels que les sources de données, les calendriers d'importation et les erreurs.
   Des onglets supplémentaires peuvent apparaître en fonction du type de connecteur.

Que faire ensuite

Si des erreurs se sont produites et que la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic est activée, vous pouvez diagnostiquer l'erreur à l'aide de Now Assist. Pour en savoir plus, voir Diagnostiquer une erreur de traitement dans SGC Central;

Affichage des connexions pour une Connecteur du graphe de services entrée SGC Central

Vous pouvez afficher les connexions installées et brouillon qui ont été ajoutées Connecteurs du graphe de services dans la SGC Central vue de .Espace de travail CMDB

Les types de connexion suivants peuvent être visualisés :

- Connexion installée (voir Afficher une connexion installée dans SGC Central.)
- Brouillon de connexion (voir Afficher un brouillon de connexion dans SGC Central.)

Afficher une connexion installée dans SGC Central

Affichez les détails d'une connexion installée qui a été ajoutée à l'aide d'un Connecteur du graphe de services dans la SGC Central vue de .Espace de travail CMDB

Avant de commencer

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sélectionnez **Toutes les connexions**.
4. Sélectionnez l'onglet **Installé** .
5. Passez en revue la liste des connexions installées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez une connexion dans la colonne **Connexion** pour afficher les détails, les sources de données, les calendriers d'importation et les erreurs associés à la connexion.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez une connexion, le périmètre de l'application change en fonction du type de connecteur sélectionné.

Afficher un brouillon de connexion dans SGC Central

Affichez les détails et reprenez la configuration des brouillons de connexions.

Avant de commencer
Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sélectionnez **Toutes les connexions**.
4. Sélectionnez l'onglet **Brouillons** .
5. Passez en revue la liste des brouillons de connexions.
6. Terminez la configuration des brouillons de connexions.
   - Sélectionnez **Configurer** pour continuer là où a Connecteur du graphe de services a été configuré pour la dernière fois dans SGC Central.
   - Sélectionnez **Reprendre la configuration** pour configurer un connecteur d'instance unique pour la première fois.

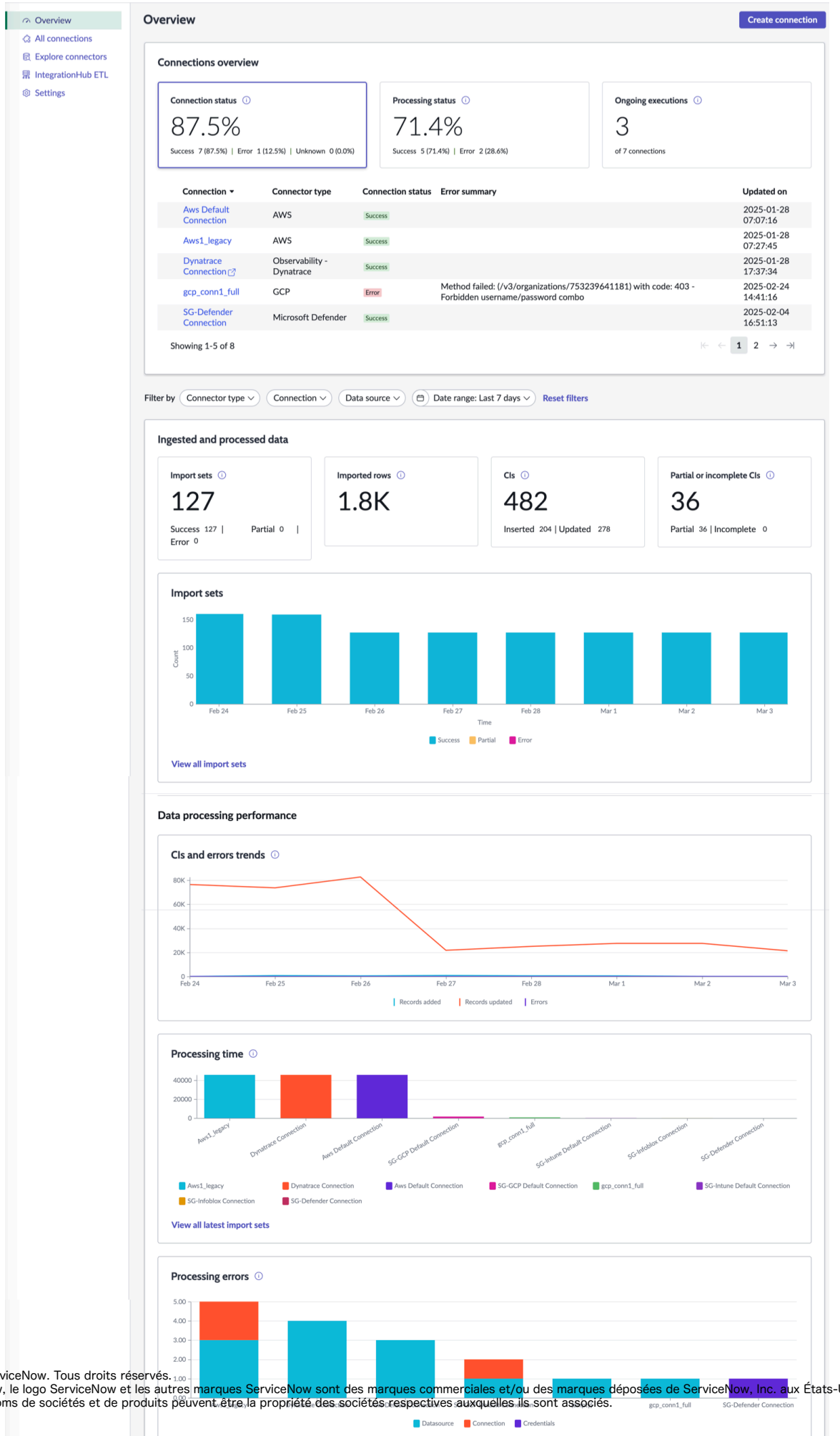
Remarque :
Lorsque vous sélectionnez une connexion, le périmètre de l'application change en fonction du type de connecteur sélectionné.

Surveillance et analyse des connexions ajouté pour Connecteurs du graphe de services dans SGC Central

La page Vue d'ensemble de la Connecteur du graphe de services Central vue (SGC Central) de fournit Espace de travail CMDB une vue de tableau de bord centralisée permettant aux administrateurs de surveiller l'installation, les performances et la gestion des erreurs de Connecteurs du graphe de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à la page Vue d'ensemble de SGC Central

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espace de travail CMDB** > **SGC Central**.

Rôles requis

- administrateur
- cmdb_inst_admin

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateurs ou administrateur d'installation CMDB	Surveillez, analysez et optimisez de manière proactive les importations de données pour identifier les problèmes et suivre les performances.

Fonctionnalités de la page Vue d'ensemble

Utilisez la page Vue d'ensemble pour surveiller et dépanner vos Connecteurs du graphe de services connexions grâce à des sections, des filtres, des indicateurs et des rapports visuels dédiés et obtenir des informations sur les performances de Connecteurs du graphe de services.

Description de la fonctionnalité

Fonctionnalité	Description
Vue d'ensemble des connexions	Affiche l'état actuel de vos connexions configurées Connecteur du graphe de services , y compris l'état, les résultats d'exécution et les résumés des erreurs.
Données ingérées et traitées	Affiche les mesures clés liées aux données importées et traitées à partir d'applications tierces.
Performance de traitement des données	Affiche le nombre d'éléments de configuration (CI) ajoutés ou mis à jour au fil du temps, ainsi que le nombre d'erreurs de traitement.
Filtres	Permet de restreindre les données affichées dans les graphiques et les mesures en fonction du type de connecteur, de la connexion, de la source de données ou de la plage de dates.
Indicateurs	Permet l'affichage de mesures de haut niveau qui reflètent le volume et la qualité des données importées et aident à identifier des problèmes tels que le traitement incomplet ou échoué d'un jeu d'importation.
Rapports	Active des visualisations en temps réel qui fournissent des informations sur l'ingestion de données, les tendances de traitement et la catégorisation des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description de la fonctionnalité (suite)

Fonctionnalité	Description
	erreurs dans vos Connecteur du graphe de services connexions.

Vue d'ensemble des connexions

Affiche l'état actuel de vos connexions configurées Connecteur du graphe de services , y compris l'état, les résultats d'exécution et les résumés des erreurs.

Section Vue d'ensemble des connexions

Carte	Description	Table récapitulative de la carte
État de connexion	Pourcentage de connexions testées avec succès en fonction de l'état de la connexion, avec le nombre de réussites, d'erreurs et d'états inconnus.	La table récapitulative de l'état de connexion affiche les détails suivants : **Connexion** Affiche le nom du fichier .Connecteur du graphe de services Chaque entrée renvoie à d'autres détails sur la connexion. **Type de connecteur** Affiche le type en tant que source d'intégration Connecteur du graphe de services ou plateforme pour la connexion. **État de connexion** Affiche l'état actuel de chaque connexion. Les valeurs valides comprennent : **Réussite** Toutes les connexions ont été configurées et testées sans erreur. **Erreur** Des problèmes de configuration de la connexion se sont produits lors de la configuration. **Synthèse de l'erreur** Fournit une brève description de l'erreur de connexion la plus récente, le cas échéant. **Date de mise à jour** Affiche l'horodatage de la dernière mise à jour de l'état de connexion pour chaque connexion au format suivant : AAAA-MM-JJ HH :MM :SS.
Statut du traitement	Pourcentage de connexions pour lesquelles toutes les exécutions d'importation de données lors de la dernière exécution d'importation	La table récapitulative de l'état du traitement affiche les détails suivants : **Connexion**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Vue d'ensemble des connexions (suite)

Carte	Description	Table récapitulative de la carte
	ont réussi, avec le nombre d'états de réussite et d'erreur. **Remarque :** Seuls les jeux d'importation ayant rencontré des erreurs lors de leur dernière exécution sont comptés comme des erreurs de traitement et affichés sur la carte.	Affiche le nom du fichier .Connecteur du graphe de services Chaque entrée renvoie à d'autres détails sur la connexion. **Dernier statut de traitement** Indique le résultat de la dernière exécution de traitement. Les valeurs valides comprennent : **Réussite** Tous les travaux planifiés se sont déroulés sans erreur. **Erreur** Une ou plusieurs tâches ont rencontré des problèmes lors du traitement. **Calendriers activés** Indique le nombre de travaux planifiés qui sont activés pour l'importation des données à l'aide de la connexion. **Traité** Indique le nombre total d'exécutions de jeux d'importation qui ont été exécutées pour la connexion. **Réussite** Indique combien d'exécutions de jeux d'importation traitées se sont terminées avec succès. **Erreur** Affiche le nombre d'exécutions de jeux d'importation qui se sont terminées par une erreur, y compris les ensembles de données à importer qui ont été annulés. **Synthèse de l'erreur** Fournit une brève description de l'erreur la plus récente, le cas échéant. Le résumé comprend le type et la cause de l'erreur. Un lien **Afficher les détails** peut être disponible pour diagnostiquer une erreur de traitement. Pour en savoir plus, consultez Diagnostiquer une erreur de traitement dans SGC Central. **Dernier traitement le** Affiche l'horodatage de la dernière activité de traitement pour l'ensemble d'importation de la connexion, y compris les exécutions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Vue d'ensemble des connexions (suite)

Carte	Description	Table récapitulative de la carte
		réussies et échouées au format suivant : AAAA-MM-JJ HH :MM :SS.
Exécutions en cours	Nombre de connexions où l'exécution de l'importation de données est en cours.	La table récapitulative de l'état d'exécution en cours affiche les détails suivants : **Connexion** Affiche le nom du fichier .Connecteur du graphe de services Chaque entrée renvoie à d'autres détails sur la connexion. **Calendriers activés** Indique le nombre de travaux planifiés qui sont activés pour l'importation des données à l'aide de la connexion. **En cours** Affiche le nombre de travaux planifiés en cours d'exécution pour la connexion. **Traité** Affiche le nombre d'exécutions terminées, où les données ont été collectées et traitées en fonction de la tâche planifiée configurée. **Temps de traitement** Indique la durée totale de la dernière exécution de jeu d'importation terminée au format AAAA-MM-JJ HH :MM :SS.

Données ingérées et traitées

Affiche les mesures clés liées aux données importées et traitées à partir d'applications tierces.

Section des données ingérées et traitées

Carte	Description	Indicateurs
Ensembles de données à importer	Nombre d'ensembles d'importation traités par des sources de données en fonction des filtres sélectionnés, avec le nombre d'états de réussite, partiels et d'erreurs. Sélectionnez le lien **Afficher tous les ensembles de données à importer** pour afficher la liste complète des ensembles de données à importer traités.	SGC.Intégrations.Ensemble de données à importer SGC.Ensemble de données à importer.Entièrement.Réussi SGC.Ensemble de données à importer.succès.partiel SGC.Ensemble de données à importer.entièrement.en erreur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section des données ingérées et traitées (suite)

Carte	Description	Indicateurs
Lignes importées	Nombre de lignes importées dans tous les ensembles d'importation en fonction des filtres sélectionnés. Sélectionnez le lien **Afficher toutes les dernières lignes de jeu d'importation ingérées** pour afficher une liste complète des lignes de jeu d'importation ingérées.	SGC.Intégrations.Ensemble de données à importer.lignes.ingérées
CI	Total des CI traités en fonction des filtres sélectionnés, avec le nombre de CI ajoutés et mis à jour. Sélectionnez le lien **Afficher tous les enregistrements insérés et mis à jour** pour afficher une liste complète des CI insérés et mis à jour.	Aucun
CI partiels ou incomplets	Le nombre total de CI qui sont des charges utiles partielles en fonction des filtres sélectionnés, avec le nombre de catégories partielles et incomplètes. Sélectionnez le lien **Afficher tous les enregistrements partiels et incomplets** pour afficher une liste complète des CI partiels et incomplets.	Aucun

Performance de traitement des données

Affiche le nombre d'éléments de configuration (CI) ajoutés ou mis à jour au fil du temps, ainsi que le nombre d'erreurs de traitement.

Section sur les performances de traitement des données

Carte	Description	Indicateurs
Tendances des CI et des erreurs	Les tendances quotidiennes des CI ajoutés, mis à jour et des erreurs de traitement des données se sont produites pendant le processus d'importation des données en fonction des filtres sélectionnés.	Enregistrements ajoutés Enregistrements mis à jour Erreurs
Temps de traitement	10 premières connexions par dernier temps de traitement d'ensemble de données à importer. Sélectionnez le lien **Afficher tous les derniers ensembles de données à importer** pour afficher une liste complète des ensembles de données à importer.	Aucun
Erreurs de traitement	10 premières connexions avec le plus grand nombre d'erreurs de traitement des données, avec une répartition par source de données, connexion et problèmes d'informations d'identification.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section sur les performances de traitement des données (suite)

Carte	Description	Indicateurs
	Sélectionnez le lien **Afficher toutes les erreurs les plus récentes** pour afficher une liste complète des erreurs de traitement.	

Filtres

Permet de restreindre les données affichées dans les graphiques et les mesures en fonction du type de connecteur, de la connexion, de la source de données ou de la plage de dates.

Nom	Type	Description
Type de connecteur	Liste	Filtre une liste de fichiers installés Connecteurs du graphe de services.
Connexion	Liste	Filtre une liste d'enregistrements de connexion pour le Connecteurs du graphe de services.
Source de données	Liste	Filtre une liste de sources de données pour le Connecteurs du graphe de services fichier .
Plage de dates	Date	Filtre les données du tableau de bord en fonction de la SGC Central plage de dates sélectionnée.

Indicateurs

Permet l'affichage de mesures de haut niveau qui reflètent le volume et la qualité des données importées et aident à identifier des problèmes tels que le traitement incomplet ou échoué d'un jeu d'importation.

Enregistrements ajoutés

Nombre total d'enregistrements qui ont été insérés dans le système le jour précédent, tel qu'enregistré dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit. Le score est calculé en comptant le nombre d'enregistrements mis à jour le jour spécifié, en fonction des opérations qui ont été marquées comme insérées dans le journal d'audit.

Enregistrements mis à jour

Nombre total d'enregistrements qui ont été mis à jour dans le système le jour précédent, tel qu'enregistré dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit. Le score est calculé en comptant le nombre d'enregistrements mis à jour le jour spécifié, en fonction des opérations qui ont été marquées comme mises à jour dans le journal d'audit.

Enregistrements ajoutés ou mis à jour

Nombre total d'enregistrements qui ont été ajoutés ou mis à jour dans le système le jour précédent, tels qu'enregistrés dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit. Le score est calculé en comptant le nombre d'enregistrements insérés ou mis à jour le jour spécifié, en fonction des opérations qui ont été marquées comme insérées ou mises à jour dans le journal d'audit.

Erreurs

Nombre total d'erreurs classées par problèmes d'informations d'identification, de source de données ou de connexion qui se sont produites lors des exécutions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l’intégration le jour précédent, telles qu’enregistrées dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error. Le score est calculé en comptant le nombre d’erreurs le jour spécifié.

SGC.traitement.erreurs

Nombre d’erreurs de traitement des problèmes de source de données qui se sont produits lors des exécutions de l’intégration le jour précédent, telles qu’enregistrées dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error. Le score est calculé en comptant le nombre d’erreurs le jour spécifié.

SGC.connexion.erreurs

Nombre total d’erreurs classées par informations d’identification ou problèmes de connexion survenus lors des exécutions de l’intégration le jour précédent, tels qu’enregistrés dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error. Le score est calculé en comptant le nombre d’erreurs le jour spécifié.

SGC.Intégrations.Ensemble de données à importer

Nombre total d’ensembles de données à importer qui ont été réalisés avec succès ou qui ont rencontré des erreurs au cours de leur processus de transformation le jour précédent, tels qu’enregistrés dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set. Le score est calculé en comptant le nombre total d’ensembles de données à importer le jour spécifié.

SGC.Ensemble de données à importer.Entièrement.Réussi

Nombre total d’ensembles de données à importer qui ont été achevés avec succès au cours de leur processus de transformation le jour précédent, tel qu’enregistré dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : `nombre d’ensembles de données à importer avec erreurs = 0`.

SGC.Ensemble de données à importer.entièrement.en erreur

Nombre total d’ensembles de données à importer qui se sont terminés avec des erreurs lors de leur processus de transformation le jour précédent, tel qu’enregistré dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : `nombre de jeux d’importation avec des erreurs ≠ 0 et des lignes = erreurs`.

SGC.Ensemble de données à importer.succès.partiel

Nombre total d’ensembles de données à importer terminés avec des erreurs où le nombre de lignes traitées diffère du nombre d’erreurs signalées le jour précédent, telles qu’enregistrées dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : `nombre d’ensembles de données à importer avec des erreurs ≠ 0 et des lignes ≠ erreurs`.

SGC.Intégrations.Ensemble de données à importer.lignes.ingérées

Nombre total de lignes ingérées pour les ensembles de données à importer le jour précédent, tel qu’enregistré dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution. Le score est calculé selon la formule suivante : `Somme des lignes ingérées`.

SGC. Intégrations.Vitesse de traitement

Taux de traitement moyen des jeux d’importation basé sur le nombre total de lignes traitées et le temps de traitement total (en heures) des ensembles de données à importer qui se sont terminés avec succès ou qui ont rencontré des erreurs le jour précédent, tels qu’enregistrés dans la table sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : `somme des lignes traitées/temps total (en heures)`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Active des visualisations en temps réel qui fournissent des informations sur l'ingestion de données, les tendances de traitement et la catégorisation des erreurs dans vos Connecteur du graphe de services connexions.

Titre	Type	Table source	Description
CI affectés et erreurs	Comparaison relative ( )	Erreur d'exécution de l'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error]	Affiche les éléments de configuration (CI) intégrés, les CI mis à jour et les erreurs cumulatives survenues lors de l'importation des données au fil du temps.
Répartition des erreurs	Colonne ( )	Erreur d'exécution de l'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_error]	Affiche le nombre d'erreurs regroupées dans le temps.
Lignes de l'ensemble de données à importer ingérées	Score unique ( )	Ensemble de données à importer de l'exécution de l'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set]	Affiche le nombre de lignes de jeu d'importation ingérées en temps réel.
Vitesse de traitement de l'ensemble de données à importer	Score unique ( )	Exécution de l'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution]	Affiche la vitesse moyenne à laquelle un jeu d'importation traite les données en une heure.
Enregistrements ajoutés ou mis à jour	Score unique ( )	Audit d'exécution de l'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit]	Affiche le nombre d'enregistrements qui ont été mis à jour ou ajoutés pour les classes CI.
Total des ensembles de données à importer	Score unique ( )	Ensemble de données à importer de l'exécution de l'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_import_set]	Affiche le nombre d'ensembles d'importation initialisés par la source de données dans la période donnée et le nombre d'ensembles d'importation classés par état.
Classes mises à jour	Colonne ( )	Audit d'exécution de l'intégration CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_execution_audit]	Affiche la répartition des CI mis à jour et insérés par une classe.

Diagnostiquer une erreur de traitement dans SGC Central

Diagnostiquer les erreurs de traitement dans les connexions configurées pour un Connecteur du graphe de services et les résoudre dans la vue de l'utilisation SGC CentralEspace de travail CMDB des recommandations de Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vérifiez que la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer la compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic.

Rôle requis : cmdb_inst_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez la carte **d'état du traitement** .

> **Remarque :**
> Sur la carte **État du traitement** , seuls les ensembles de données à importer comportant des erreurs lors de la dernière exécution de l'importation sont comptabilisés comme des erreurs de traitement et leur nombre s'affiche. Toutefois, la colonne Erreur de la table récapitulative, qui affiche plus de détails sur l'état du traitement, inclut également les ensembles de données à importer annulés. Par conséquent, le nombre d'erreurs sur la carte d'état du traitement peut ne pas correspondre au nombre d'erreurs affichées dans la table récapitulative.

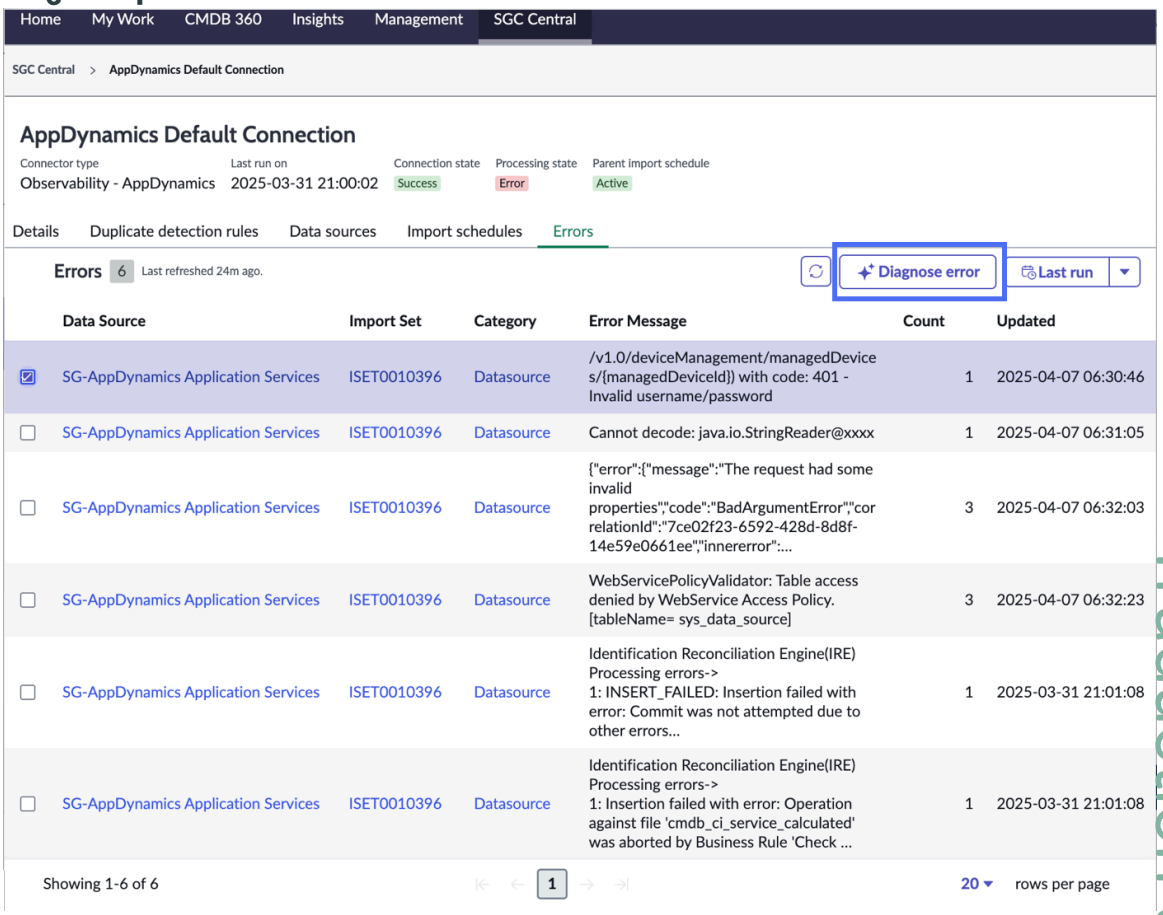
4. Lorsqu'un nombre d'erreurs est affiché sur la carte **d'état du traitement** , sélectionnez le lien **Afficher les détails** dans le résumé des erreurs de la connexion.
5. Dans l'onglet **Erreurs** , sélectionnez une erreur pour un jeu d'importation ayant échoué.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez diagnostiquer qu'une seule erreur à la fois. Le bouton **Diagnostiquer l'erreur n'est** activé que lorsque vous sélectionnez une erreur dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagnostiquer une erreur de traitement



6. Sélectionnez **Erreur de diagnostic**.

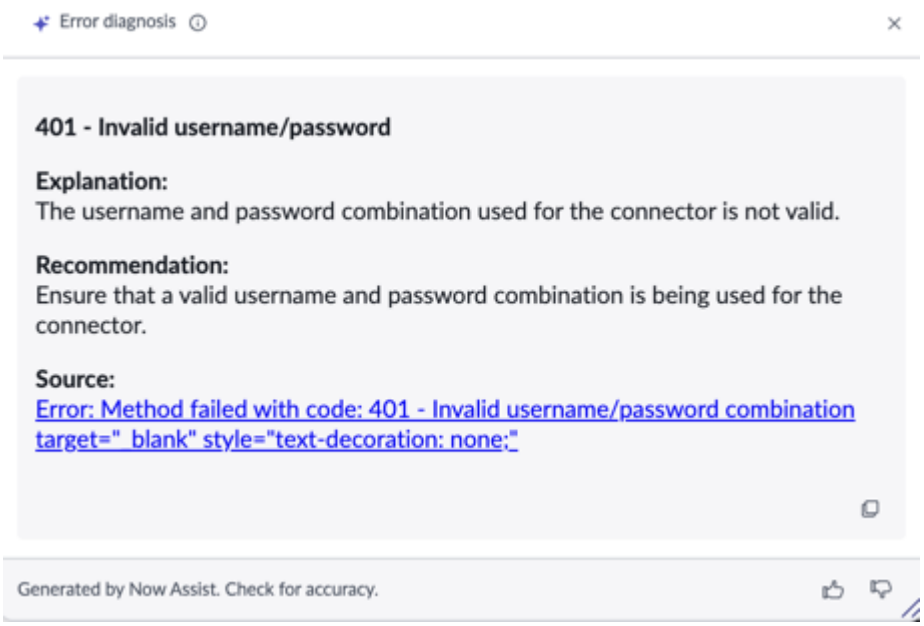
Résultats

Now Assist déclenche le processus de diagnostic de l'erreur de traitement. La fenêtre Diagnostic d'erreur comprend deux sections clés : Explication et Recommandation, chacune visant à expliquer l'erreur et à fournir une solution pour la résoudre. La recommandation est basée sur un article de la base de connaissances mis en correspondance à l'aide Recherche IA de . Un lien vers l'article de la base de connaissances est fourni dans la section Source pour obtenir des conseils supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat du diagnostic d'erreur



Accéder au tableau de bord Centre d'intégration ETL dans SGC Central

Vous pouvez accéder au tableau de bord ETL du Centre d'intégration dans la SGC Central vue de pour gérer les Espace de travail CMDB cartes de transformation ETL.

Centre d'intégration ETL est un outil permettant de créer et de gérer des cartes de transformation ETL afin d'intégrer des données tierces dans des CMDB tables OU non.CMDB Sélectionnez **Accéder à l'accueil du Centre d'intégration ETL** pour afficher la page d'accueil du Centre d'intégration ETL.

Pour en savoir plus sur l'application du magasin Centre d'intégration ETL, reportez-vous à la section Centre d'intégration ETL.

Accéder à Centre d'intégration ETL dans SGC Central

Le tableau de bord Centre d'intégration ETL fournit une plateforme centralisée pour la surveillance des processus ETL dans la SGC Central vue de .Espace de travail CMDB

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CMDB**.
2. Dans le Espace de travail CMDB, sélectionnez **SGC Central**.
3. Sélectionnez **Centre d'intégration ETL.**
4. Dans la section Définitions ETL de la page Centre d'intégration ETL, sélectionnez une catégorie pour afficher plus de détails sur la définition ETL sélectionnée.

Définitions ETL

Catégorie	Description
Total	Nombre total de définitions ETL configurées dans le système.
Actif	Nombre de processus ETL actuellement actifs et en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	Description
Planifié	Nombre de processus ETL planifiés pour une exécution future.

5. Pour ouvrir la page d'accueil de l'application du magasin Centre d'intégration ETL, sélectionnez **Accéder à l'accueil Centre d'intégration ETL**.

Référence SGC Central

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur SGC Central les composants.

Composants installés avec SGC Central

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension SGC Central (sn_sgc_central), notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
SGC, collection centrale	Lit les importations apportées par les connecteurs et met à jour les données du tableau de bord.
SGC Central, collection sur demande avec vérification	Collecte les données historiques pour la période de vérification à partir du moment où les données sont récupérées pour les connecteurs. La période de vérification par défaut est définie sur 30 jours.

Tables installées

Table	Description
Onglets d'enregistrement de la connexion [sn_sgc_central_connection_record_tabs]	Inclut les onglets affichés sur la page pour modifier la connexion, y compris les onglets par défaut tels que Détails, Sources de données, Importations planifiées et Erreurs, ainsi que des onglets supplémentaires spécifiques à des connecteurs individuels, classés par ordre.
Configuration de la propriété de la connexion [sn_sgc_central_conn_prop_config]	Stocke les champs de propriété de connexion de l'onglet Propriétés de connexion affiché sur la page pour créer ou modifier une connexion, y compris l'ordre des groupes, les descriptions, les champs obligatoires et les valeurs par défaut pour le remplissage automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Déclencheur de connexion au graphe de services [sn_sgc_central_service_graph_connection_trigger]	Stocke l'enregistrement de déclenchement pour initialiser le contexte du playbook dans le flux de création de connexion lorsqu'un nouvel enregistrement est inséré. Le playbook est sélectionné en fonction du champ du périmètre de l'application de l'enregistrement de métadonnées référencé, c'est-à-dire le champ d'application Connecteur du graphe de services .
Connecteur du graphe de services [sn_sgc_central_service_graph_connector]	Stocke Connecteur du graphe de services des détails tels que le périmètre, l'ID de l'application et le fournisseur associé.
SGC, connexion installée [sn_sgc_central_st_installed_connection]	Stocke toutes les connexions installées ou brouillons, y compris des détails tels que la connexion, l'état de traitement, la dernière exécution et les informations sur la fréquence d'importation.
Centre d'intégration ETL SGC [sn_sgc_central_st_integrationhub_etl]	Stocke la liste ETL (Extract Transform Load) pour l'afficher sous la vue de liste ETL du Centre d'intégration dans SGC Central.

ServiceNow Store Applications installées

Application	Description
Éléments communs d'intégration pour CMDB (sn_cmdb_int_util)	Contient le tableau de bord des CMDB intégrations ainsi qu'un ensemble de transformations du moteur de transformation robuste (RTE) et d'includes de script.
Espace de travail CMDB (sn_cmdb_ws)	Fournit un emplacement unique pour accéder aux fonctionnalités axées sur CMDB, notamment SGC Central.

Séparation de domaine et SGC Central

SGC Central ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

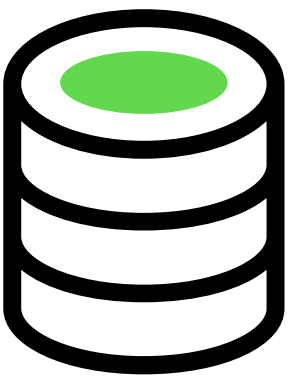
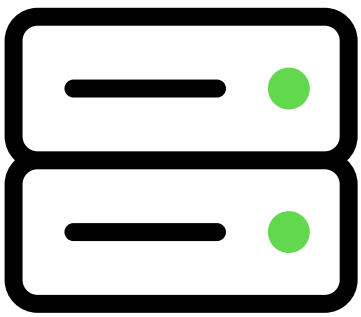
Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

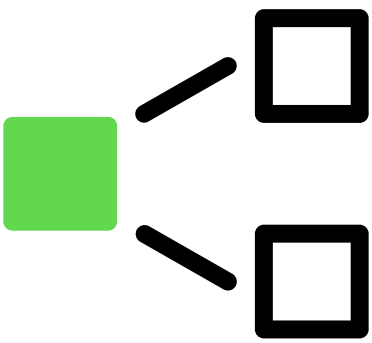
Gérer les sources de données d'instance

La gestion des données est essentielle au succès dans tous les aspects de votre entreprise. Les outils de la plateforme vous donnent un contrôle total sur vos données, que ce soit dans des instances, des bases de données ou des applications tierces.

Réplication de données d'instance IDR	MetricBase	Serveur MID
		
Synchronisez les données entre les instances dans des relations de base de données un-à-un ou un-à-plusieurs.	Simplifiez le travail avec de grandes quantités de données et créez des analyses basées sur le temps.	Communiquez et transmettez des données entre ServiceNow les instances et les applications externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables distantes	Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)	
		
Connectez votre instance à des ServiceNow AI Platform sources tierces.	Standardisez et présentez graphiquement toutes les données provenant de sources multiples.	

Réplication de données d'instance (IDR)

Veillez à ce que vos enregistrements soient cohérents entre toutes les instances ou organisations de votre entreprise. Réplication de données d'instance vous permet de transférer des données d'une instance de producteur vers une ou plusieurs instances de consommateur. La réplication bidirectionnelle (du consommateur au producteur) est disponible avec IDR, ainsi que la sélection, la localisation ou la traduction de tables de données spécifiques et d'autres options.

MetricBase

Facilitez la gestion des données volumineuses avec MetricBase. Cette application résume les informations provenant de sources de données plus volumineuses et fournit des enregistrements basés sur le temps, des analyses et des actions chronométrées ou basées sur des événements. Créez des graphiques de données au fil du temps pour Reporting analyser les tendances du système ou les incidents, ou utilisez-les Studio de workflow pour déclencher des flux de données automatisés.

Serveur MID

Communiquez et partagez des données avec des serveurs, des bases de données et des applications externes. Le serveur MID (Management, Instrumentation, and Discovery) basé sur Java gère diverses communications de votre instance vers des systèmes tiers. Maintenez des performances optimales grâce aux mises à niveau automatisées, à la surveillance active des serveurs et à une base de connaissances de dépannage complète, le tout inclus dans le package MID Server.

Tables distantes

Importez des données externes dans votre instance et traitez-les selon vos spécifications avec Tables distantes. Récupérez les données à partir de serveurs tiers ou d'autres ServiceNow AI Platform instances, avec des options de mise en cache dans la mémoire locale. Affichez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les données externes sans stockage ou utilisez des définitions de script pour configurer les paramètres de cache d'instance.

Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)

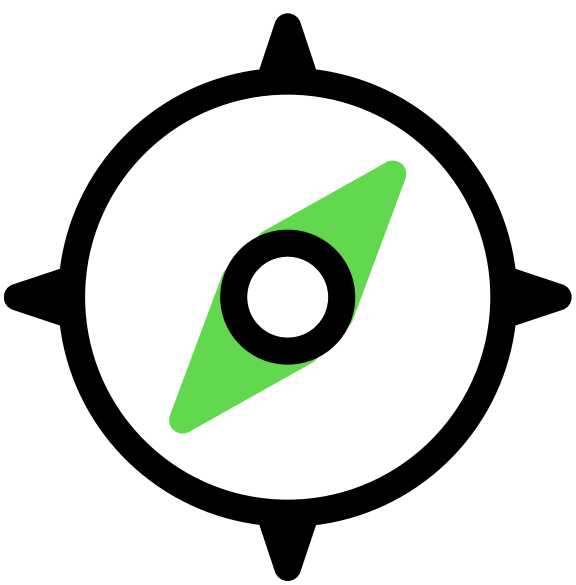
Obtenez une vue standard de toutes les données avec lesquelles vous travaillez à l'aide Mappage d'action des vues d'entité de . L'application EVAM vous permet de rassembler plusieurs sources de données en une seule vue, de créer des modèles pour mapper les données aux composants UX, d'écrire des scripts pour les déclencheurs basés sur l'interaction de l'utilisateur, etc.

Mappeur d'actions de vue d'entité

EVAM (Entity View Action Mapper) est une application qui standardise l'affichage des différentes sources de données dans les cartes et les listes.

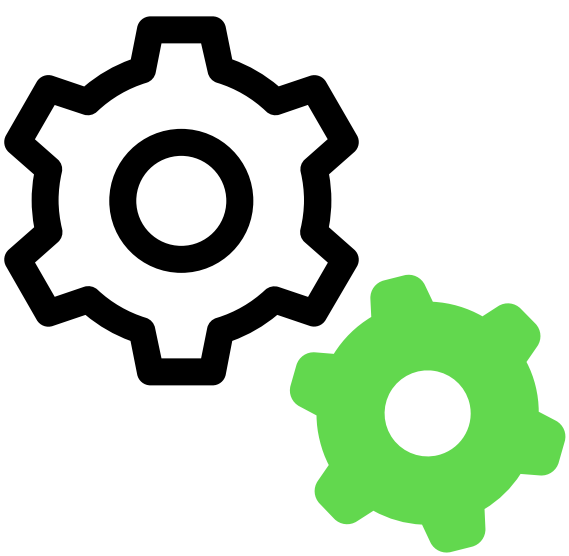
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment différentes sources de données s'affichent dans des cartes et des listes à l'aide d'EVAM

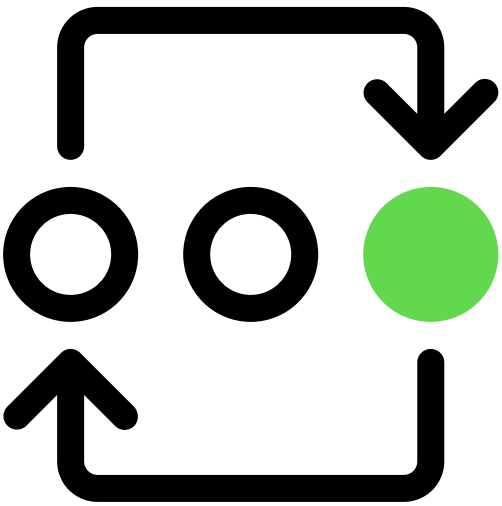
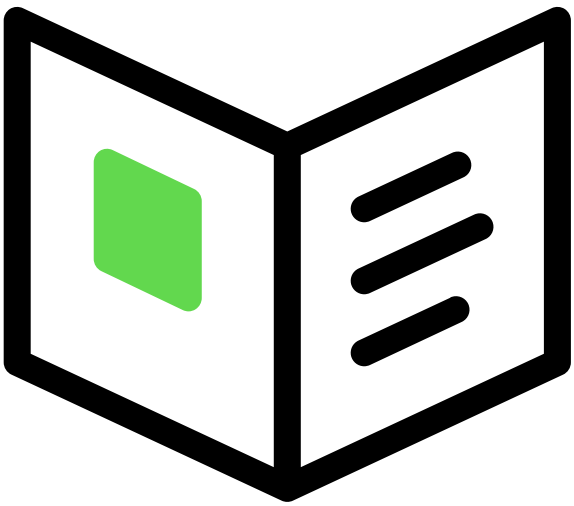
Configuration d'EVAM



Configurez et gérez EVAM. Affichez les configurations, les modèles de vue et les ensembles de configuration pour faciliter l'utilisation de la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d’une vue d’entité Mappeurs d’actions	Référence
	
Utilisez EVAM pour capturer différentes sources de données, configurer des vues et les afficher dans une vue d’affichage de carte.	Plus d’informations sur EVAM et son utilisation.

Traduction automatique

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

ServiceNow Store

http://store.servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Exploration du mappeur d’action de vue d’entité

EVAM (Entity View Action Mapper) est une application qui standardise l’affichage des différentes sources de données dans les cartes et les listes.

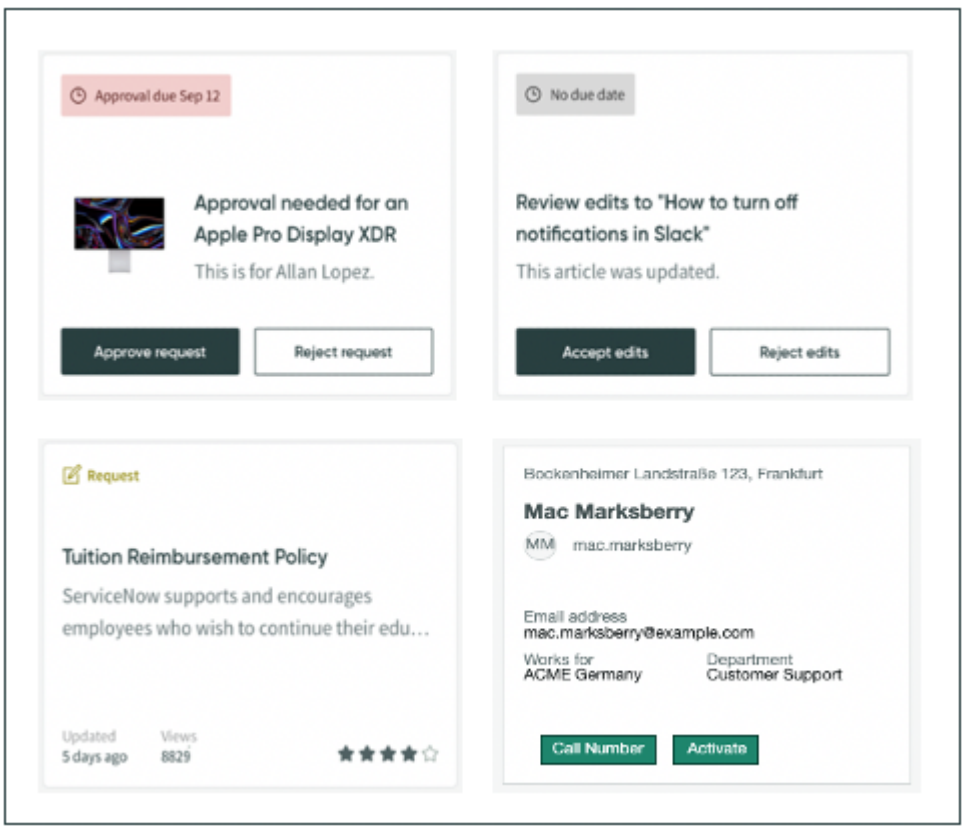
Vue d’ensemble EVAM

EVAM vous permet d’afficher des informations sous forme de grille de carte ou de liste d’informations dans une vue de liste. Les utilisateurs peuvent parcourir de grands ensembles de données de résultats de recherche et afficher différentes vues en fonction du filtrage.

Avant EVAM, les listes étaient limitées à un seul type de source de données. S’il y avait plus de sources de données, vous devriez écrire une implémentation personnalisée. EVAM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous permet d'ingérer plusieurs listes provenant de différentes sources de données, puis de configurer des vues spécifiques sans avoir besoin de les personnaliser.



Fonctionnalités d'EVAM

Utiliser plusieurs sources de données pour une seule vue de liste

EVAM peut accepter plusieurs sources de données disparates et configurer les données par le biais du tri et du filtrage pour renvoyer les données sous la forme d'une seule liste.

Définir des modèles de vue

Mappez la sortie de la source de données à une vue de composant UX à l'aide de modèles de vue. Vous pouvez configurer plusieurs modèles d'affichage par source de données en fonction d'une condition afin de personnaliser l'affichage des données pour les utilisateurs.

Créez des configurations de vue pour combiner des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives

Créez une configuration de vue pour combiner des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives avec un modèle de vue associé. Vous pouvez également regrouper les configurations de la vue pour créer des groupes de configurations.

Activer les interactions de l'utilisateur pour déclencher des actions

EVAM permet aux interactions de l'utilisateur de déclencher un script serveur ou une action du client UXF.

Utilisateurs EVAM

Utilisateur	Description
Agents du Centre de services	Les agents du Centre de services ont besoin d'un moyen rationalisé d'afficher et de gérer les incidents, les demandes et les tâches dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Description
	différentes tables. EVAM leur permet de filtrer, trier et prendre rapidement des mesures sur les enregistrements.
Personnel d'assistance informatique	Les équipes informatiques utilisent EVAM pour surveiller et gérer les ressources informatiques, les demandes de service et les incidents en consolidant les informations dans une interface structurée et exploitable.
Gestionnaires et chefs d'équipe	Les superviseurs supervisant les équipes ou les opérations bénéficient de la capacité d'EVAM à présenter des indicateurs clés de performance et des tâches ouvertes et des charges de travail d'équipe dans un format facile à naviguer.
Représentants du service client	Les équipes d'assistance clientèle interagissent efficacement avec les tickets, les comptes et les informations client, améliorant ainsi les temps de réponse et la qualité du service grâce à EVAM.
Analystes d'entreprise et propriétaires de processus	Les analystes utilisent EVAM pour configurer des vues qui rassemblent des données provenant de plusieurs sources, ce qui permet une meilleure prise de décision et une optimisation des processus.
Développeurs et administrateurs	Les développeurs et les administrateurs système configurent EVAM pour créer des vues personnalisées, garantissant ainsi que les bonnes données sont présentées aux bons utilisateurs pour une meilleure convivialité.

Workflow EVAM

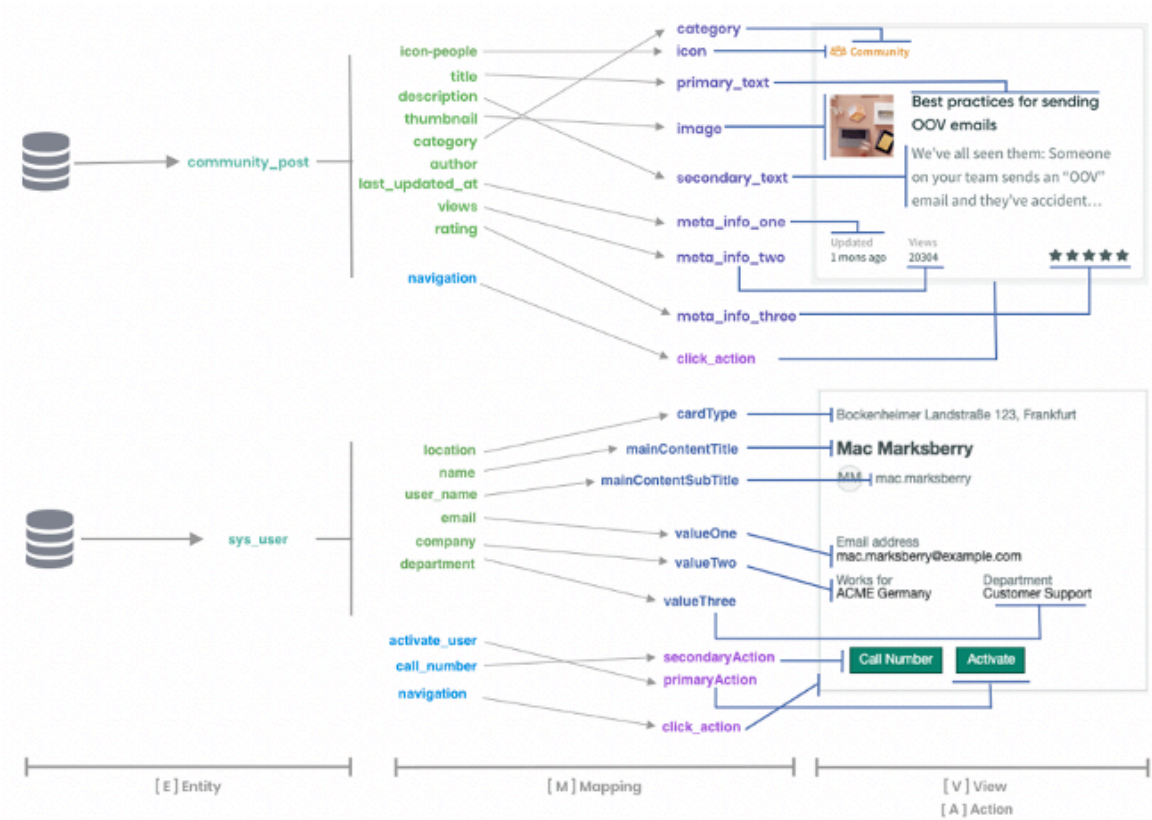
EVAM se compose des éléments suivants :

- Entité (source de données) : l'entité qui a des données associées que vous avez l'intention d'afficher. Par exemple, une publication de la communauté ou un utilisateur.
- Vue : une vue est la façon dont une carte affiche les données et les actions.
- Actions : une entité peut avoir une action qui fonctionne sur la carte. Par exemple, vous pouvez activer un utilisateur dans votre système.
- Carte : le processus de mappage mappe les données de la source de données aux propriétés des composants qui s'affichent sur la carte. Vous pouvez également associer des actions qui se déclenchent à partir de la vue de carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow EVAM



1. Entité : les exemples incluent une publication ou un sys_user de la communauté
2. Mappage : champs trouvés dans une entité
3. Vue/Action : emplacements ou actions auxquels les champs d'entité sont mappés

Dans ce workflow :

1. Le premier enregistrement à configurer est une définition EVAM . Des enregistrements supplémentaires découleront de cet enregistrement pour définir la définition.
2. L'enregistrement suivant à configurer est l'ensemble de configuration de vue EVAM. L'enregistrement de liste connexe est l'enregistrement de configuration de vue EVAM . Les conditions supplémentaires, la vue et l'action sont configurées ou liées ici. Faites attention à l'emplacement du modèle d'affichage et de l'action .
3. Le troisième enregistrement à configurer est l'ensemble de configuration EVAM. Lié à l'enregistrement de l'ensemble de configuration EVAM , un enregistrement de définition d'action EVAM définit ce qui est déclenché lorsqu'un utilisateur interagit avec l'interface. Un script serveur ou une action du client UXF peut être exécuté. Vous pouvez par exemple effectuer une demande, appeler un numéro, créer un lien vers une URL externe ou naviguer dans la plateforme.
4. L'étape de mappage d'EVAM est réalisée avec le modèle de vue. Le modèle JavaScript Objection Notation (JSON) sur le formulaire établit la connexion entre les données et le composant qui affichera les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages EVAM

- Configurez plusieurs modèles d'affichage par source de données en fonction des conditions afin de personnaliser l'affichage des données pour les utilisateurs. Le modèle de vue mappe les champs de la configuration de la vue au composant.
- Utilisez EVAM pour capturer différentes sources de données, configurer des vues et les afficher dans une vue d'affichage de carte.
- Définissez la liste des sources de données à afficher. La définition EVAM est l'enregistrement principal d'une configuration EVAM .

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation d'EVAM, consultez :

- Configuration du mappeur d'action de vue d'entité
- Utilisation du mappeur d'action de vue d'entité
- Référence du mappeur d'actions de la vue d'entité

Affichez les configurations, les modèles de vue et les ensembles de configuration pour EVAM

Une configuration de vue combine des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives avec un modèle de vue associé. Vous pouvez également regrouper des configurations de vue pour créer des groupes de configurations à l'aide du mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM).

EVAM dispose de configurations de vue, de modèles de vue et de groupes de configuration prédéfinis pour faciliter l'utilisation de la fonctionnalité. Les ensembles de configuration du système de base comprennent :

- Groupe de recherche de Portail de services
- Offre groupée Portail de services (sp_bundle)

Ces ensembles ont des configurations de vue attachées qui devraient s'adapter à l'unité business associée. Vous pouvez également créer ou modifier des groupes de configuration pour répondre à vos besoins.

Les configurations de vue sont associées à un modèle de vue, à des tables et des conditions, à un champ de table désigné avec des données et à des actions déclaratives. Vous pouvez consulter le demo_evam_dataset pour obtenir des exemples de vues de configuration du système de base. Ces configurations de vue sont prêtes à l'emploi et sont conçues pour fonctionner avec de nombreux cas d'utilisation. Vous pouvez également créer ou modifier des configurations de vue pour répondre à des besoins spécifiques.

Les modèles de vue du système de base correspondent à une configuration de vue associée. Les modèles contiennent le JSON utilisé pour fournir les informations nécessaires à l'affichage et à l'utilisation de la carte. Par exemple, le modèle de recherche de pièces jointes contient les éléments suivants :

```
{
  "component": "sn-search-result-evam-card",
  "staticValues":  {
    "detailLabelType": {
      "translatable": false,
      "key": "inline"
    },
    "textHeaderLabelOne": {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "translatable": true,
            "key": "Attachment"
        },
        "detailLabelOne": {
            "translatable": true,
            "key": "From:"
        }
    },
    "mappings": {
        "imageType": "doctype_image_type",
        "icon": "doctype_image",
        "imageURL":"doctype_image",
        "textHeaderLabelTwo": "doctype",
        "title": "ai_search_teaser_title",
        "summary": "ai_search_teaser_text",
        "detailValueOne":"parent_title"
    },
    "actionMappings": {
        "clickAction": "navigation",
        "footerLinkAction": "navigation_to_parent_record"
    }
}
```

La structure JSON comporte les sections suivantes :

Modèle	Description
composant	Le nom du composant de la carte.
staticValues	Mappage du texte statique aux propriétés des composants. Ces valeurs ont les propriétés suivantes : • traduisible : détermine si le texte clé doit être traduit en fonction de la langue de l'utilisateur. Peut être Vrai ou Faux. • clé : la valeur sur laquelle la propriété est définie.
Mappages	Le mappage du champ de source de données aux propriétés du composant.
Mappages d'actions	Actions que vous pouvez associer à la carte.

Ces modèles de vue sont prêts à l'emploi et sont destinés à fonctionner avec de nombreux cas d'utilisation. Vous pouvez également créer ou modifier des modèles de vue pour répondre à des besoins spécifiques.

Configuration du mappeur d'action de vue d'entité

Le mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM) vous permet de mapper des actions spécifiques à des vues d'entité, ce qui permet de personnaliser le comportement et de rationaliser les workflows. Découvrez comment configurer EVAM afin de pouvoir définir, configurer et appliquer des mappages afin d'améliorer les interactions des utilisateurs avec les données de la plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour démarrer avec EVAM, vous avez besoin des modules d'extension suivants pour UI Builder :

- sn_ui_builder
- sn_ui_builder_icons
- sn_ui_builder_properties_pane

EVAM s'appuie également sur :

- Composants de Now Design System (NDS)
- @devsnc/sn-layout (com.devsnc_sn_layout) : Mise en page
-
-
-

Définir une source de données

La source de données est une entité à laquelle sont associées des données que vous souhaitez afficher. Par exemple, une publication de la communauté ou un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Sources de données**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Application	Périmètre de l'application de la source de données.
Actif	Option permettant d'activer la source de données.
Nom	Nom de la source de données.
Table	Choisissez une table à utiliser pour la source de données.
Condition	Condition permettant de définir comment filtrer les données de la table sélectionnée.
Trier par	Colonne de table à utiliser pour trier les données de table. Par exemple, vous pouvez choisir de trier les articles de la base de connaissances en fonction de la date de création. **Remarque :** Vous ne pouvez les utiliser `Sort By` que pour les champs de date et heure lors du tri de différents enregistrements.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un modèle de vue EVAM

Vous pouvez configurer plusieurs modèles d'affichage par source de données en fonction des conditions afin de personnaliser l'affichage des données pour les utilisateurs. Le modèle de vue mappe les champs de la configuration de la vue au composant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou evam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le modèle de vue est référencé à partir de l'enregistrement de configuration de la vue EVAM (Entity View Action Mapper). Pour plus d'informations, consultez Définir un ensemble de configuration EVAM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Afficher la définition** > **Afficher les modèles**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de vue EVAM .
Application	Périmètre de l'application du modèle de vue EVAM .
Actif	Option permettant d'activer le modèle de vue EVAM .
Modèle	Modèle JSON qui définit la vue d'une source de données mappée. Par exemple, le modèle de recherche par défaut contient les éléments suivants : `{ "component": "sn-search-result-evam-card", "staticValues": { }, "mappings": { "title": "ai_search_teaser_title", "summary": "ai_search_teaser_text" }, "actionMappings": { "clickAction": "navigation" } }` Utilisez `sn-search-result-evam-card` comme composant pour les pages de résultats de recherche.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir un ensemble de configuration EVAM

Créez une configuration de vue pour combiner des conditions, des champs de base de données et des actions déclaratives avec un modèle de vue associé à l'aide du mappeur d'action de vue d'entité (EVAM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la vue EVAM .
Actif	Option permettant d'activer la configuration de la vue EVAM .
Rôles requis	Rôles permettant de définir qui peut afficher la configuration de la vue EVAM
Afficher le modèle	Modèle à associer à la configuration de la vue EVAM .
Application	Périmètre de l'application de la configuration de la vue EVAM .
Ordre	Priorité que la configuration de vue EVAM prend en charge par rapport à d'autres configurations de vue. Pour donner une priorité plus élevée à une configuration de vue, entrez un nombre inférieur.
Table	Table à associer à la configuration de la vue EVAM .
Condition	Conditions d'utilisation de la configuration de la vue EVAM . Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour sélectionner les conditions à remplir.
Champs de table	Champs de table à afficher dans la configuration de la vue EVAM . Vous pouvez choisir parmi les champs de table disponibles et les déplacer vers *`Selected`*. Vous pouvez également commander l'ordre dans lequel ils sont affichés.
Champs personnalisés	Champ personnalisé à afficher dans la configuration de la vue EVAM . Vous devez fournir une liste séparée par des virgules des champs de table requis pour le modèle.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Utilisation du mappeur d'action de vue d'entité

Optimisez la présentation et l'interaction des données en définissant des sources de données, en créant des lots de configuration EVAM (Entity View Action Mapper) et en configurant des modèles de vue EVAM pour structurer et afficher efficacement les données d'entité.

Vue d'ensemble de l'utilisation d'EVAM

1.

2.

3.

Référence EVAM

Pour plus d'informations, consultez Référence du mappeur d'actions de la vue d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un affichage de liste de sources de données multiples dans la vue d'entité Mappeur d'action

Utilisez EVAM pour prendre différentes sources de données, configurer des vues et les afficher dans une vue d'affichage de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un scénario classique consiste à afficher les demandes des utilisateurs et les incidents dans une vue d'affichage unique. Un utilisateur peut souhaiter voir les demandes qui peuvent être effectuées à partir d'un catalogue, comme une commande d'ordinateur. Ils peuvent également souhaiter voir des incidents ouverts ou fermés. Ces éléments proviennent de différentes sources de données, mais doivent s'afficher via une norme cohérente qui peut être facilement configurée.

Ce didacticiel explique la création d'une définition EVAM avec deux sources de données, un ensemble de configuration pour chaque source de données contenant deux configurations de vue, ainsi que des actions et des modèles de vue associés. De nombreuses tâches sont répétées. Au lieu de répéter chaque étape, le tableau suivant répertorie les configurations et définitions uniques :

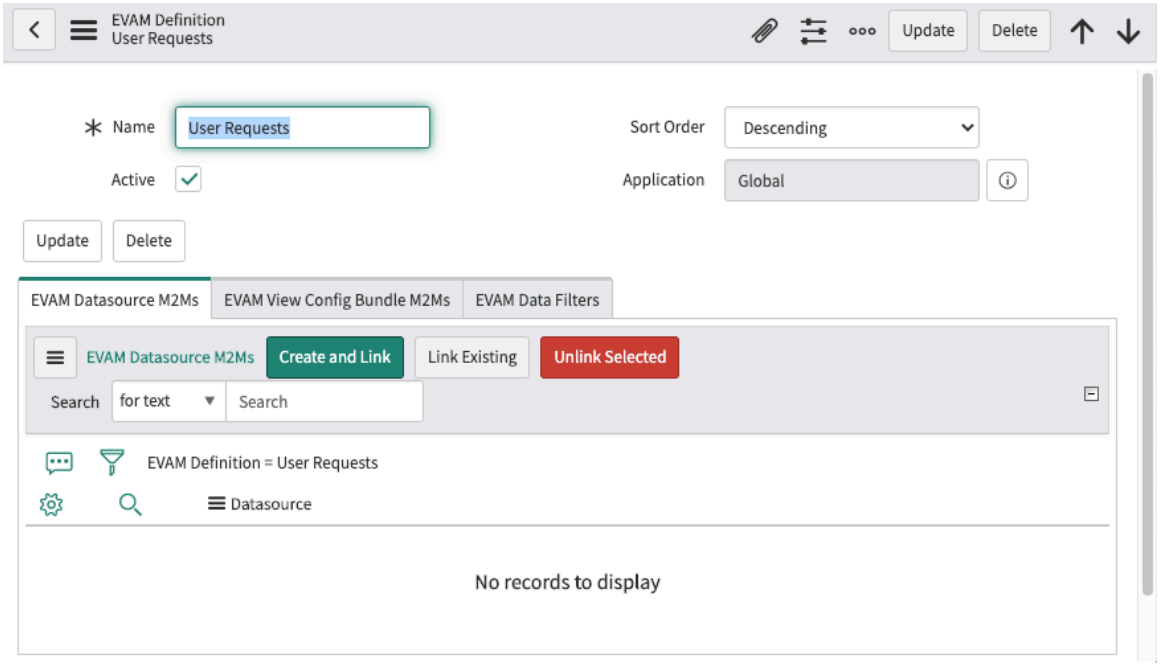
Définition EVAM	Source de données [Table]	Ensemble de configuration	Action	Vue de configuration	Afficher le modèle
Demandes de l'utilisateur	Demandes catalogue [élément demandé]	Lot de demandes du catalogue	Navigation	Demandes ouvertes	Ouvrir le modèle de demande
				Demandes fermées	Modèle de demande fermée
	Incidents soumis [incidents]	Ensemble soumis d'incidents		Incidents ouverts	Modèle d'incidents ouverts
				Incidents fermés	Modèle d'incidents fermés

Procédure

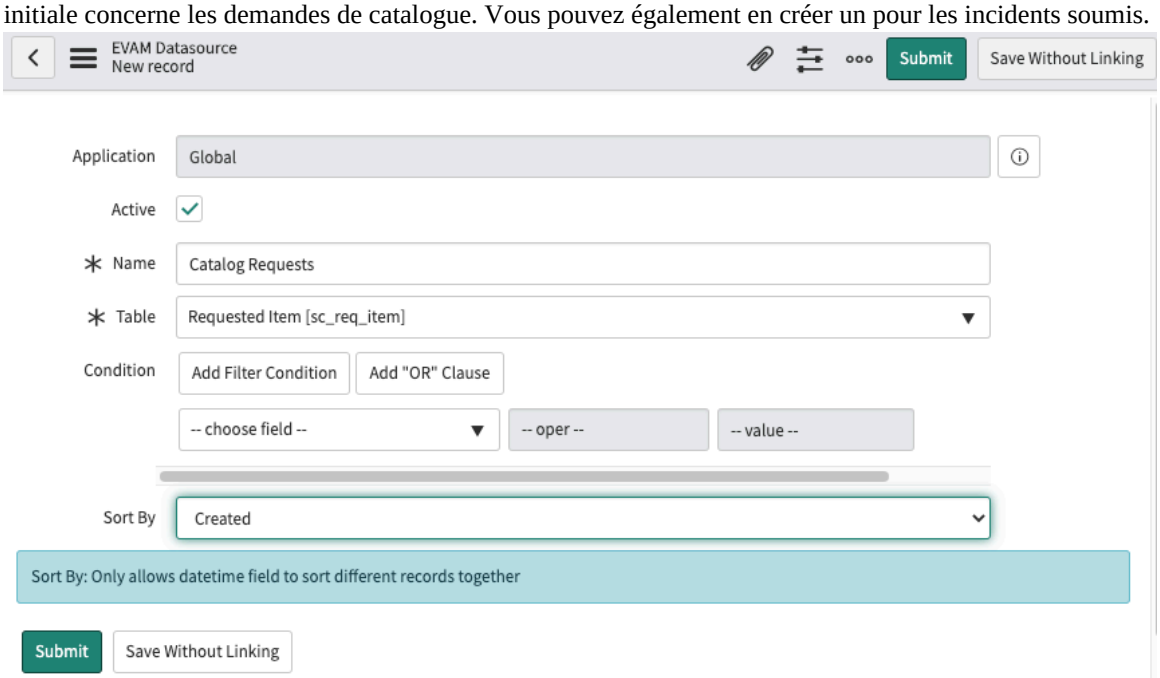
1. Créez une définition EVAM pour les demandes utilisateur.
   Une définition EVAM héberge des sources de données, des groupes de configuration avec des configurations de vue associées, des filtres de données, des actions et des modèles. Après avoir soumis votre définition EVAM , les listes connexes s'affichent pour ajouter des sources de données, des ensembles de configuration et des filtres de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



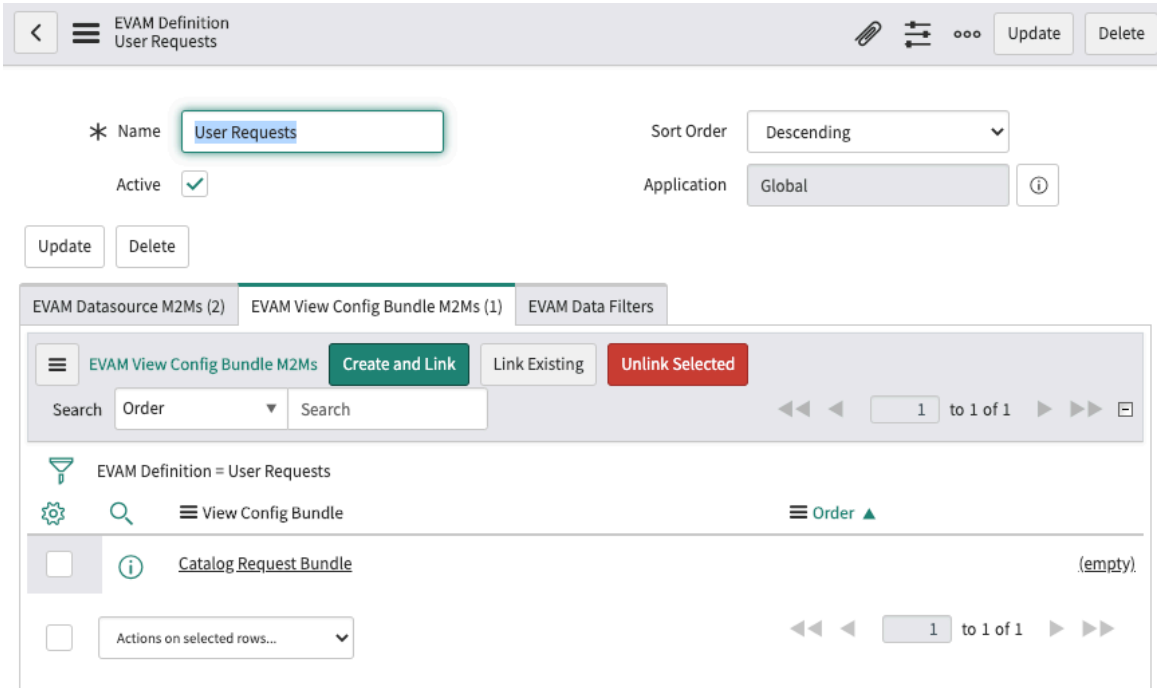
2. Définissez les sources de données pour votre définition EVAM.
   Créez et liez chaque source de données à la définition de demande de l'utilisateur. La source de données initiale concerne les demandes de catalogue. Vous pouvez également en créer un pour les incidents soumis.



3. Créez et liez un ensemble de configuration de vue.
   Vous devez créer deux lots de configuration, un lot de demandes du catalogue et un lot soumis par les incidents.

Traduction automatique

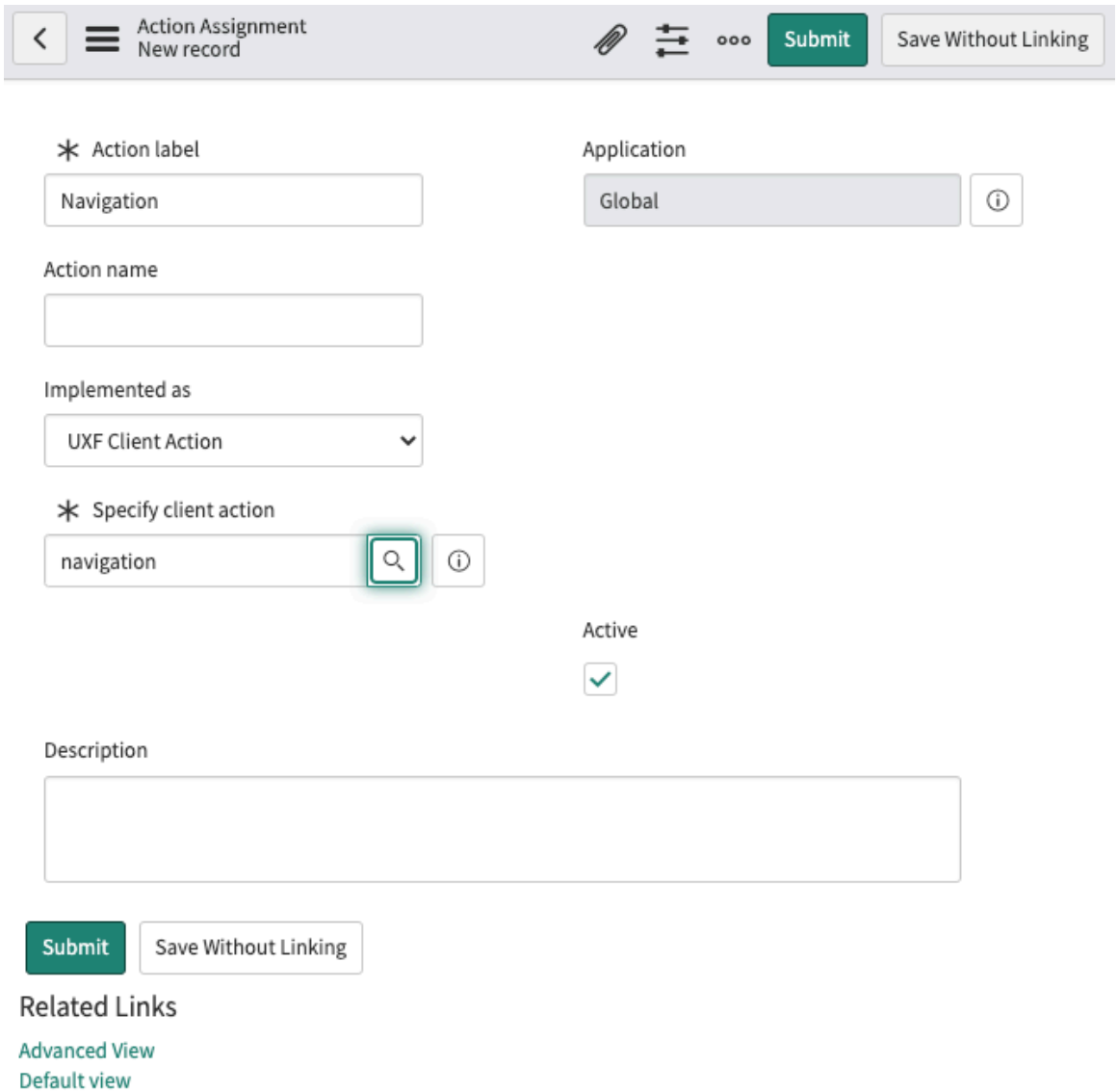
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Créez une définition d’action.
   Vous pouvez utiliser la liste connexe Créer et lier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Créez des modèles de vue pour les éléments demandés et associez-les à la configuration de la vue. Voici les informations sur le modèle pour le modèle d'éléments demandés :

```
{
 "component": "now-card-evam-record",
 "staticValues": {
  "highlightedHeaderIcon": {
   "key": "clock-outline"
  },
  "highlightedHeaderBkgColor": {
   "key": "positive"
  },
  "imageType": {
   "key": "image"
       },
  "detailLabelOne": {
   "translatable": true,
   "key": "created"
  },
  "detailLabelTwo": {
   "translatable": true,
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "key": "number"
      }
 },
 "mappings": {
  "highlightedHeaderLabel": "state",
  "titleLabel": "cat_item.name",
  "imageURL": "cat_item.picture",
  "subtitle": "cat_item.short_description",
  "detailValueOne": "sys_created_on",
  "detailValueTwo": "number"
 },
 "actionMappings": {
  "clickAction": "navigation"
 }
}
```

6. Répétez les étapes 3 à 5 pour ajouter une autre configuration de vue pour les demandes fermées.
   Vous avez créé un ensemble de configurations avec une configuration de vue. Ajoutez une autre configuration appelée Demandes fermées. Cette configuration de vue fait référence à la même source de données [élément demandé], mais utilise des conditions différentes pour afficher ().
7. Associer des modèles de vue pour afficher les configurations, sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Visualisez votre produit fini.

Créer une définition EVAM

Définissez la liste des sources de données à afficher. La définition EVAM (Entity View Action Mapper) est l'enregistrement principal d'une configuration EVAM .

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Définitions EVAM**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration EVAM .
Actif	Option permettant d'activer la définition EVAM .
Ordre de tri	L'ordre des données est ordonné en fonction de la définition EVAM . Vous pouvez sélectionner **Croissant** ou **Décroissant**.
Application	Périmètre d'application de la définition EVAM .

3. Sélectionnez **Soumettre** , puis sélectionnez votre définition EVAM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe *Source de données EVAM M2M*, ajoutez une source de données.

Option	Description
Créer et lier	Vous pouvez définir une nouvelle source de données, puis la lier à votre définition EVAM.
Lien existant	Vous pouvez ajouter une source de données prédéfinie à votre définition EVAM.
Désactiver le lien de l'élément sélectionné	Vous pouvez supprimer la source de données sélectionnée de votre définition EVAM.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans la liste connexe *Ensemble de configuration de vue EVAM M2M*, ajoutez un ensemble de configuration.

Option	Description
Créer et lier	Vous pouvez définir un nouvel ensemble de configuration, puis le lier à votre définition EVAM.
Lien existant	Vous pouvez ajouter un ensemble de configurations prédéfini à votre définition EVAM.
Désactiver le lien de l'élément sélectionné	Vous pouvez supprimer l'ensemble de configuration sélectionné de votre définition EVAM.

Après avoir lié les lots de configuration, vous pouvez définir un ordre de priorité des lots, le nombre le plus bas recevant la priorité la plus élevée.

7. Dans la liste connexe *Filtres de données EVAM*, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire pour ajouter des filtres de données :

Champ	Description
Étiquette	Nom d'étiquette du filtre de données EVAM .
Actif	Option permettant d'activer le filtre de données EVAM .
Ordre	Priorité que la configuration de vue EVAM prend en charge par rapport à d'autres configurations de vue. Pour donner une priorité plus élevée à une configuration de vue, entrez un nombre inférieur.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de la vue EVAM .
Définition EVAM	Associez une définition EVAM au filtre de données.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une définition de l'action EVAM

Vous pouvez associer une action déclarative à un modèle de vue. Le mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM) permet également aux interactions de l'utilisateur de déclencher un script serveur ou une action du client UXF.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou evam_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d’actions de vue d’entité** > **Définition de l'action**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette d’affichage de l’action EVAM .
Nom de l'action	Nom de base de données pour le nom de l’action EVAM .
Implémenté en tant que	Implémentation de la définition de l’action EVAM . Sélectionnez l'une des options suivantes : **Script serveur** Exécute un script sur le serveur, par exemple, pour affecter un enregistrement à quelqu’un ou supprimer un enregistrement. **Action du client UXF** Effectue une action côté client, comme ouvrir un enregistrement ou passer un appel téléphonique.
Spécifier l'action du client	Vous pouvez choisir une action prédéfinie. Par exemple, Éléments de contenu SC Navigation dans les articles de la base de connaissances, pour afficher les articles de la base de connaissances. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement si vous choisissez d’implémenter l’action en tant qu’action cliente UXF.
Application	Périmètre de l’application de l’action EVAM .
Actif	Option permettant d’activer l’action EVAM .
Description	Description de l’action EVAM .

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Référence du mappeur d’actions de la vue d’entité

Les rubriques de référence fournissent des informations sur le mappeur d’actions de vue d’entité (EVAM).

Rôles requis pour EVAM

Découvrez les rôles nécessaires pour configurer et gérer le mappeur d’actions de vue d’entité (EVAM).

Rôle	Description
administrateur ou evam_admin	Accorde des droits administratifs complets, y compris la possibilité de configurer et de gérer tous les aspects de la plateforme ServiceNow, tels que la création de sources de données, la configuration de lots EVAM et la définition de modèles de vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description
itil	Fournit l’accès aux fonctionnalités de gestion des services IT, permettant aux utilisateurs d’interagir avec les incidents, les changements et d’autres enregistrements ITSM, qui peuvent être pertinents lors de l’association de configurations EVAM à des données ITSM.

Séparation de domaine et EVAM

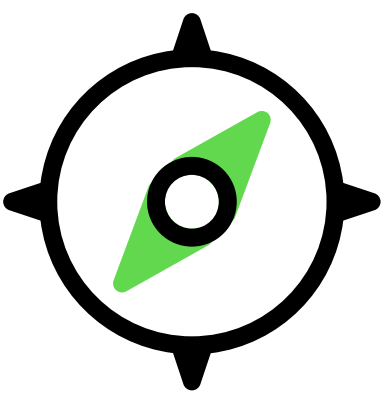
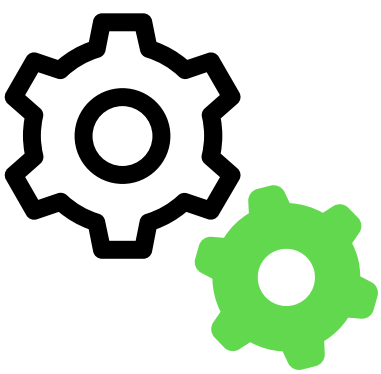
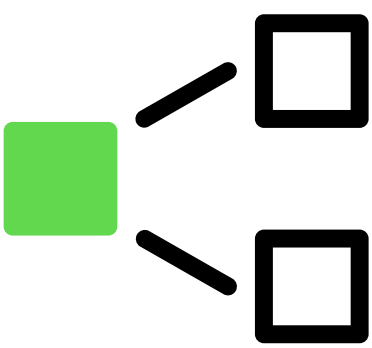
Le mappeur d’actions de vue d’entité (EVAM) dans ServiceNow prend en charge Séparation de domaine. Cela signifie que vous pouvez configurer EVAM pour séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines, garantissant ainsi que les utilisateurs n’ont accès qu’aux données pertinentes à leur domaine spécifique.

Réplication de données d'instance

ServiceNow® Réplication de données d'instance (IDR) copie les mises à jour de données d’une instance, appelée instance de producteur, vers une ou plusieurs autres instances appelées instances de consommateur. IDR vous permet de maintenir des données cohérentes entre différentes instances. Par exemple, vous pouvez synchroniser des données entre différentes organisations de votre entreprise ou même entre différentes entreprises ayant des instances distinctes.

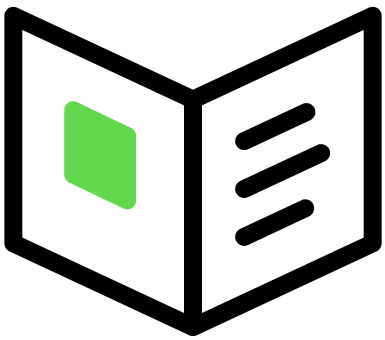
Créer une réplication de données d’instance

Premiers pas

Explorer	Configurer	Répliquer les données
		
En savoir plus sur les fonctionnalités et les IDR concepts.	Installez et configurez IDR.	Configurez IDR les ensembles et les paramètres de réplication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrer	Référence	
		
Maintenir et surveiller IDR.	Pour en savoir plus sur les tables exclues, les adaptateurs et la confidentialité des données dans IDR.	

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Réplication de données d'instance

Réplication de données d'instance (IDR) réplique les mises à jour de données sur une instance, appelée instance de producteur, vers une ou plusieurs autres instances, appelées instances de consommateur.

Vue d'ensemble de IDR

Maintenez des données cohérentes entre les différentes instances à l'aide de IDR.

- Répliquer automatiquement les données vers une ou plusieurs autres instances.
- Synchronisez les données entre différentes organisations de votre entreprise, voire entre différentes entreprises disposant d'instances distinctes.
- Les données en transit lors d'un crash sont récupérables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IDR utilisateurs

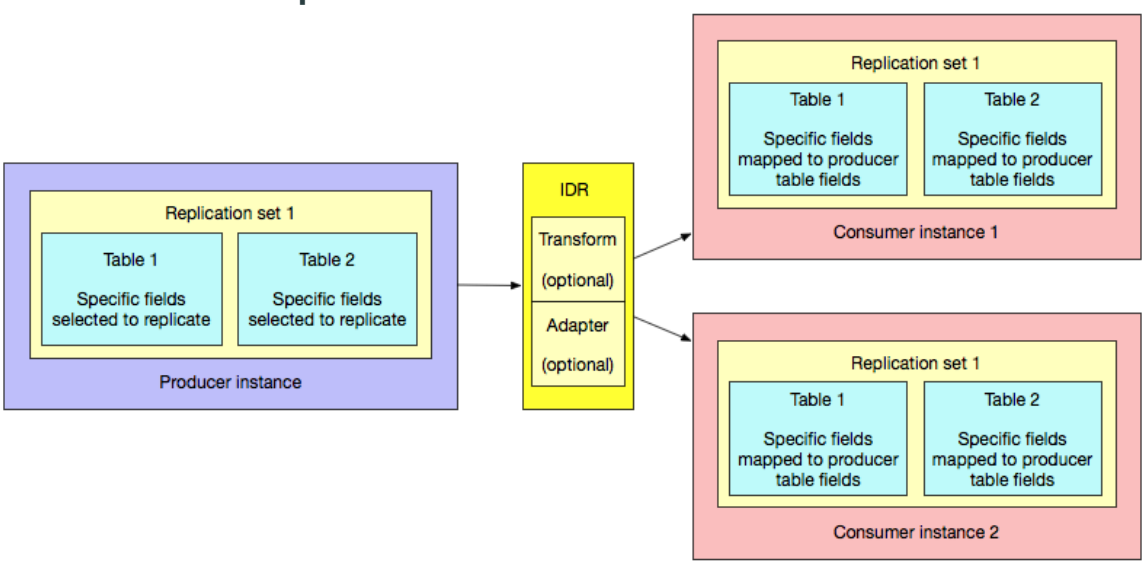
Utilisateurs

Utilisateur	Description
IDR administrateur	L'administrateur IDR détermine les tables et colonnes à répliquer et analyse les hiérarchies et les relations entre les tables. L'administrateur IDR crée des ensembles de réplication du producteur et du consommateur et surveille la réplication en cours.

Workflow IDR

Cette image montre comment IDR réplique les données de plusieurs tables sur une instance de créateur vers plusieurs instances de consommateur.

Vue d'ensemble de la réplication



1. Sur l'instance du producteur, l'administrateur IDR spécifie les tables et les colonnes de table à répliquer en créant un ensemble de réplications du producteur.
2. L'administrateur IDR active l'ensemble de réplications du producteur, ce qui rend les données du producteur disponibles pour la réplication pour les consommateurs.
3. L'administrateur IDR crée des ensembles de réplications de consommateur sur une ou plusieurs instances de consommateur pour recevoir les données de l'ensemble de réplications du producteur.
4. Sur chaque instance de consommateur, l'administrateur IDR demande l'approbation de l'instance du créateur.
5. Sur l'instance du créateur, l'administrateur IDR approuve ou refuse les demandes de chaque instance de consommateur.
6. Sur chaque instance de consommateur approuvée, l'administrateur IDR active l'ensemble de réplication du consommateur. Une fois la réplication du consommateur activée, les données mises à jour dans un ensemble de réplications du producteur mettent automatiquement à jour les données correspondantes dans les ensembles de réplications du consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sur chaque instance de consommateur, l'administrateur IDR peut éventuellement répliquer des données existantes à partir de l'instance de producteur en amorçant les données sur les instances de consommateur.
8. Sur l'instance de producteur ou de consommateur, l'administrateur IDR peut éventuellement répliquer des données vers des tables ou des colonnes de table qui ont des noms différents sur l'instance de consommateur en configurant une transformation dans l'ensemble de réplications.
9. Sur l'instance de producteur ou de consommateur, l'administrateur IDR peut modifier les données du producteur avant de les répliquer vers un consommateur en configurant un adaptateur dans le jeu de réplication.

IDR avantages

avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Répliquez en continu les insertions et les mises à jour d'une instance de producteur vers une ou plusieurs instances de consommateur en temps quasi réel, garantissant un délai minimal.	Réplication continue	Administrateur
Planifiez la réplication des insertions et des mises à jour historiques d'une instance de créateur vers une ou plusieurs instances de consommateur à des intervalles prédéfinis.	Réplication planifiée	Administrateur
Répliquez en continu les insertions et les mises à jour d'une instance de créateur vers une instance de consommateur en temps quasi réel, les modifications de chaque côté étant répliquées de part et d'autre.	Réplication bidirectionnelle	Administrateur
Répliquez en continu les insertions et les mises à jour d'une instance de producteur vers des instances de consommateur spécifiques et distinguées en temps quasi réel, en veillant à ce que chaque instance de consommateur reçoive des mises à jour indépendamment.	Réplication discrète	Administrateur
Mappez les données du producteur à des tables et des colonnes de table nommées différemment sur les instances des consommateurs. Par exemple, vous pouvez modifier et mapper des colonnes de table pour localiser des données pour différents paramètres régionaux.	Transformer les données de réplication	Administrateur
Modifiez les données du producteur avant de les répliquer vers une instance de consommateur à l'aide d'un adaptateur. Par exemple, vous pouvez configurer des adaptateurs qui effectuent des opérations mathématiques et de chaîne, telles que la conversion d'une devise en une autre ou la conversion d'un fuseau horaire en un autre.	Transformer les données de réplication	Administrateur
Déclenchez des workflows post-réplication tels que la génération de notifications ou la validation de la réplication à l'aide de règles métier.	Déclenchement des workflows après la réplication	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IDR limitations et quand ne pas utiliser IDR

- Ne l'utilisez IDR pas pour cloner des instances.

  IDR ne réplique pas les tables de métadonnées, les tables de métadonnées enfants et la plupart des tables utilisateur et système. IDR est conçu pour répliquer des données, et non pour cloner des instances. Par exemple, la table Fichier d'application [sys_metadata] et les tables qui étendent [sys_metadata] (y compris les tables Règles métier [sys_script], Catalogue [sc_catalog] et Workflow [wf_workflow]) sont exclues et ne peuvent pas être répliquées. Pour plus d'informations sur le clonage, reportez-vous à la section .

- IDR Évitez de reproduire régulièrement une série de pièces jointes volumineuses. Si vous devez inclure régulièrement des pièces jointes de plus de 10 Mo, surveillez-les IDR pour vous assurer que le temps de latence ne dépasse pas les attentes.
- Évitez la réplication continue des CMDB tables. La réplication des CMDB données au fur et à mesure des changements peut créer des problèmes de performances ou des conséquences imprévues avec la réplication en raison du nombre d'enregistrements impliqués. Si vous devez répliquer des CMDB tables, envisagez de planifier la réplication ou utilisez des conditions pour limiter le nombre d'enregistrements répliqués et assurez-vous que toutes les colonnes requises sont incluses dans l'ensemble de réplications.
- Vous ne pouvez pas répliquer les champs chiffrés Edge Chiffrement de champ et Mot de passe (chiffré dans les deux sens).
- Limitations de réplication supplémentaires :
  - La taille d'enregistrement maximale est de 10 Mo.
  - La réplication continue prend en charge jusqu'à environ 1 million d'enregistrements par jour.
  - L'ensemencement ne doit pas prendre plus de sept jours.
  - Vous ne pouvez créer qu'un seul ensemble de réplications planifiées, avec une seule entrée sortante dans cet ensemble.

⚠ Avertissement :
IDR Remplace les données sur les instances et peut répliquer les données sensibles. Évitez la perte et l'exposition potentielles de données en testant votre IDR implémentation dans un environnement de pré-production. Voir Confidentialité des données dans IDR pour plus d'informations.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de IDR, consultez :

- Configuration de la réplication de données d'instance
- Réplication de données avec Réplication de données d'instance
- Administrer Réplication de données d'instance
- Référence Réplication de données d'instance

Réplication continue

Répliquez les insertions et les mises à jour d'une instance de créateur vers une ou plusieurs instances de consommateur en temps quasi réel dans Réplication de données d'instance (IDR).

La réplication continue dans IDR permet la synchronisation de tables et de colonnes spécifiées entre les instances. Avec la réplication continue, les insertions et les mises à jour

Traduction automatique

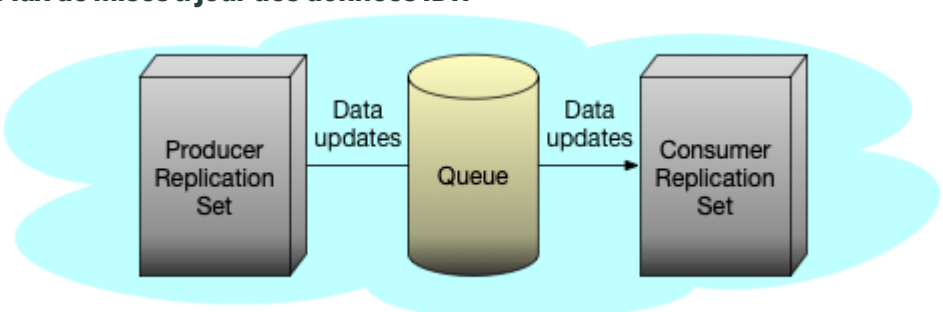
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont répliquées dans un sens à partir d'une instance de producteur vers une ou plusieurs instances de consommateur.

Une fois la réplication continue configurée, la tâche IDRProducerJob s'exécute sur l'instance du producteur pour détecter les mises à jour de données. Lorsqu'il y a des mises à jour à répliquer, l'instance du créateur envoie les mises à jour à chaque instance de consommateur abonnée.

La tâche IDRConsumerJob s'exécute sur les instances des consommateurs pour détecter les mises à jour de données du créateur. Lorsque la tâche IDRConsumerJob détecte des mises à jour, elle met à jour les données dans les tables consommateur.

Flux de mises à jour des données IDR



Les insertions et les mises à jour sur l'instance du producteur sont répliquées en temps quasi réel.

- Surveillez la durée des mises à jour du producteur vers le consommateur dans le Tableau de bord de surveillance. Consultez Surveillance de l'état de réplication dans Réplication de données d'instance.
- Surveillez la file d'attente des enregistrements de réplication, la file d'attente des messages et les messages traités pour toutes les réplications définies dans le tableau de bord de la file d'attente. Consultez Surveillance des files d'attente dans Réplication de données d'instance.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la réplication continue.

Réplication bidirectionnelle

La réplication bidirectionnelle dans (IDR) permet aux données de circuler d'une Réplication de données d'instance instance de créateur vers une instance de consommateur et d'accepter les données d'une instance de consommateur pour qu'elles soient renvoyées à l'instance du producteur.

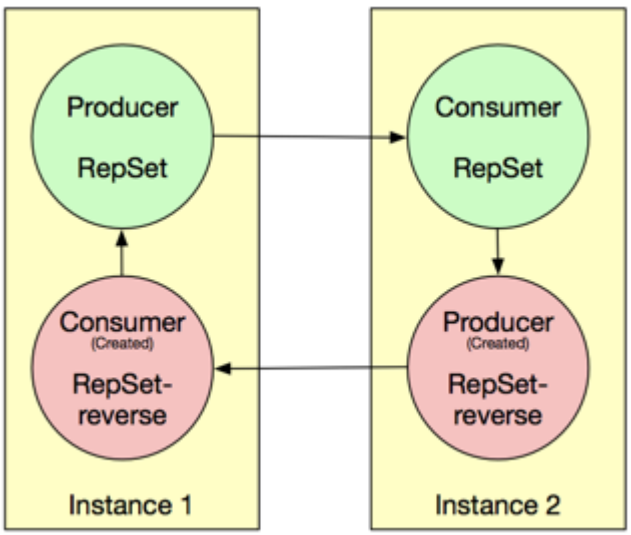
Toutes les insertions et changements apportés aux enregistrements sur une instance sont envoyés à l'autre instance pour que les tables restent identiques sur les deux instances. Par exemple, vous pouvez activer la réplication bidirectionnelle pour la table Incidents afin de synchroniser les enregistrements d'incidents entre deux instances.

Pour que les données circulent de manière bidirectionnelle, le système crée un ensemble de réplications du producteur sur l'instance du consommateur et un ensemble de réplications du consommateur sur l'instance du producteur.

Traduction automatique

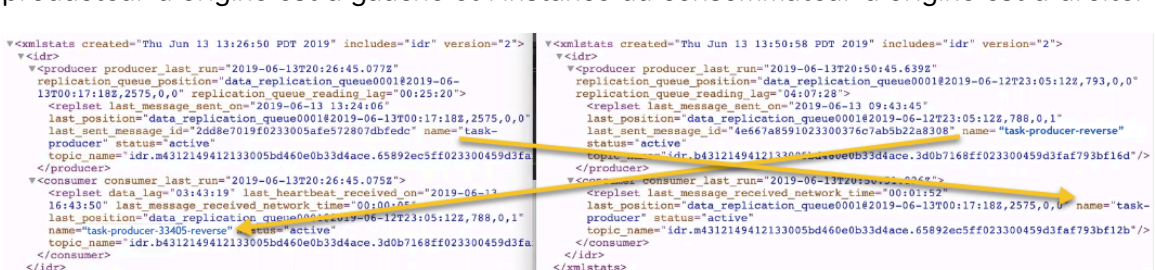
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réplication bidirectionnelle



Si vous examinez les ensembles de réplications sur l'instance du producteur d'origine, vous voyez le nom de l'ensemble de réplications et l'instance de consommateur générée automatiquement. Il porte le même nom auquel est ajouté le suffixe -<long-number>-reverse, où <long-number> est un nombre généré aléatoirement. Par exemple, si Test est le nom de l'ensemble de réplications du producteur, Test-2034802-reverse peut être le nom de l'ensemble de réplications du consommateur qui est automatiquement créé sur la même instance. Sur l'instance de consommateur d'origine, les mêmes noms s'affichent. Les ensembles de réplications avec le suffixe inverse sont en lecture seule.

Vous pouvez vérifier un consommateur sur une instance de producteur et un producteur sur une instance de consommateur en exécutant https://<producer-instance-name>/xmlstats.do ?include=idr et https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do ?include=idr sur les instances de producteur et de consommateur. Dans l'image suivante, l'instance du producteur d'origine est à gauche et l'instance du consommateur d'origine est à droite.



La réplication bidirectionnelle présente les limitations suivantes :

- La résolution automatique des conflits n'est pas prise en charge.
- Les conflits de fusion se produisent si les instances de producteur et de consommateur modifient le même enregistrement en même temps.

  La mise à jour la plus récente l'emporte, ce qui signifie que les données sur les tables des consommateurs et des producteurs peuvent être différentes.

- La réplication bidirectionnelle prend en charge l'adaptateur Number , mais aucune des autres adaptateurs.
- La réplication bidirectionnelle permet de synchroniser les données entre les instances du producteur et du consommateur. Toutefois, dans certains scénarios, évitez d'utiliser la réplication bidirectionnelle et utilisez plutôt la réplication unidirectionnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous prévoyez d'utiliser des adaptateurs pour différencier les données répliquées entre deux instances, utilisez deux ensembles de réplication unidirectionnels pour répliquer les données dans les deux sens au lieu d'utiliser des ensembles bidirectionnels.
- Si vous avez besoin d'amorcer des données d'une instance à une autre et vice versa, utilisez deux ensembles de réplications unidirectionnels.

- Avec la réplication bidirectionnelle, les enregistrements créés sur l'instance du producteur sont répliqués sur une instance de consommateur et vice versa. Lorsque l'enregistrement est inséré sur l'instance de consommateur et qu'il déclenche une règle métier qui met à jour l'enregistrement, cette mise à jour n'est pas répliquée vers l'instance du créateur.

Si vous devez comprendre les implications de la bidirectionnellité et du transfert de données entre les instances, consultez Confidentialité des données dans IDR pour plus d'informations.

Réplication discrète

Distinguer les consommateurs dans Réplication de données d'instance (IDR) à l'aide d'un mappage discret dans un ensemble de réplications du producteur.

Chaque ensemble de réplications de producteur a une relation unique avec chaque abonnement consommateur. Une façon de distinguer cette relation consiste à mapper des valeurs de champ discrètes pour les ensembles de réplication du producteur.

Une fois que vous avez activé le mappage discret, vous pouvez définir un champ de valeur discrète pour chaque entrée sortante d'un ensemble de réplications. Un administrateur de l'ensemble de réplications du producteur peut définir le mappage de chaque abonnement consommateur en définissant cette valeur discrète.

Par exemple, vous pouvez avoir une société ACME comme instance de créateur et avoir des abonnés consommateurs d'ACME US et d'ACME Europe. Vous pouvez définir une valeur discrète de **région** sur les entrées de réplication sortantes pour la table d'incident. Bien que ces deux entrées fassent référence à la même table d'entreprise, un ensemble de règles pour la valeur discrète peut afficher US pour ACME US et Europe pour ACME Europe.

Si la fonctionnalité bidirectionnelle est activée avec des mappages discrets, différents abonnements consommateurs :

- Ne doit jamais recevoir d'enregistrements envoyés par d'autres abonnés consommateurs
- Ne doit jamais recevoir d'enregistrements d'un producteur destinés à d'autres consommateurs abonnés

Avec la réplication bidirectionnelle, les enregistrements créés sur une instance de consommateur sont répliqués sur l'instance du producteur et vice versa. Lorsque le consommateur réplique un enregistrement sur le créateur, la valeur de champ discret du consommateur que vous avez définie dans l'ensemble de réplications du producteur remplace la valeur de champ discret dans l'enregistrement consommateur si elle est différente. Par exemple, supposons que vous définissiez un mappage discret à l'aide de régions distinctes pour chaque instance de consommateur, comme suit :

Mappage discret utilisant le champ Région

Instance de consommateur	Région
Instance de consommateur A	Asie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage discret utilisant le champ Région (suite)

Instance de consommateur	Région
Instance de consommateur B	Europe
Instance de consommateur C	États-Unis

Lorsqu'un enregistrement est ajouté manuellement à l'instance de consommateur B avec le champ Région défini sur Asie, la réplication bidirectionnelle envoie l'enregistrement du consommateur au producteur pour qu'il l'insère, mais le champ Région est remplacé et la valeur est changée en Europe. La valeur discrète définie dans l'ensemble de réplications du producteur est utilisée à la place.

Pour plus de détails sur les implications des mappages discrets et du transfert de données entre les instances, voir Confidentialité des données dans IDR.

Réplication planifiée

Répliquez les insertions et les mises à jour historiques d'une instance de créateur vers une ou plusieurs instances de consommateur de manière planifiée dans Réplication de données d'instance (IDR).

Au lieu de répliquer continuellement les données au fur et à mesure de leur création ou de leur modification sur votre instance de producteur, vous pouvez planifier la réplication du producteur vers un ou plusieurs consommateurs à intervalles réguliers chaque jour. Envisagez de planifier la réplication pour des tables plus volumineuses fréquemment mises à jour lorsque la réplication immédiate des données vers le consommateur n'est pas nécessaire.

Par exemple, vous devez éviter la réplication continue de CMDB tables. La réplication des CMDB données au fur et à mesure des changements peut créer des problèmes de performances ou des conséquences imprévues avec la réplication en raison du nombre d'enregistrements impliqués. Au lieu de cela, vous pouvez utiliser la réplication programmée pour répliquer CMDB périodiquement les données qui s'accumulent sur l'instance du producteur.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la réplication planifiée.

Configuration de la réplication de données d'instance

Installez et configurez Réplication de données d'instance (IDR).

Vue d'ensemble de la configuration

Demander un Réplication de données d'instance abonnement

Le Réplication de données d'instance module d'extension (IDR) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par ServiceNow le personnel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de la mise en New York production, IDR est pris en charge. L'ID IDR du module d'extension est com.glide.idr. Lors de l'achat d'un IDR abonnement, le personnel active également les modules d'extension suivants, ServiceNow, Inc. en IDR fonction de :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- com.snc.db.réplication_données
- com.glide.transform
- com.glide.kmf

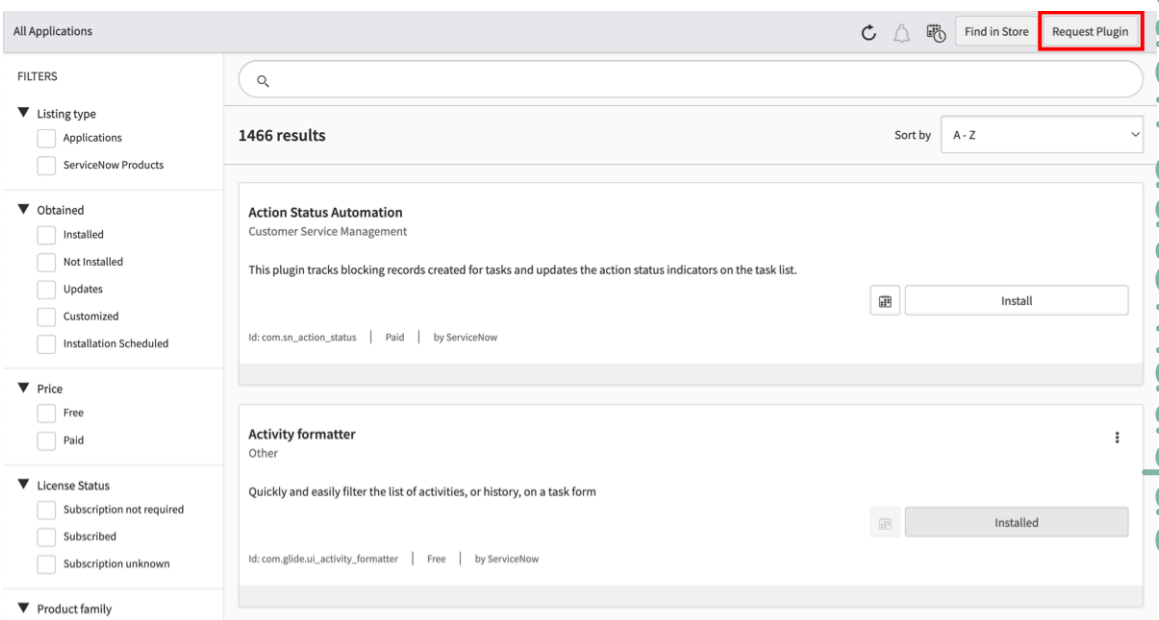
IDR s'exécute uniquement dans ServiceNow les centres de données, ce qui signifie qu'il n'y a pas de prise en charge de l'utilisation d'IDR avec les instances sur site.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

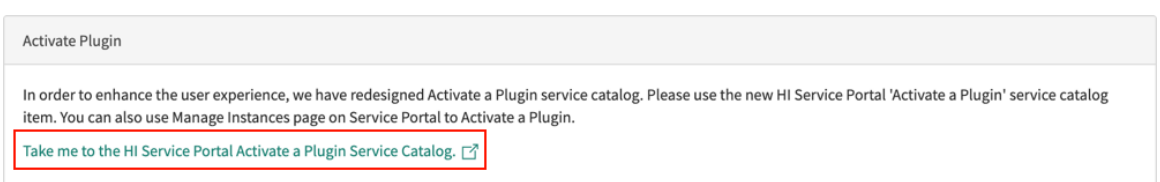
Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

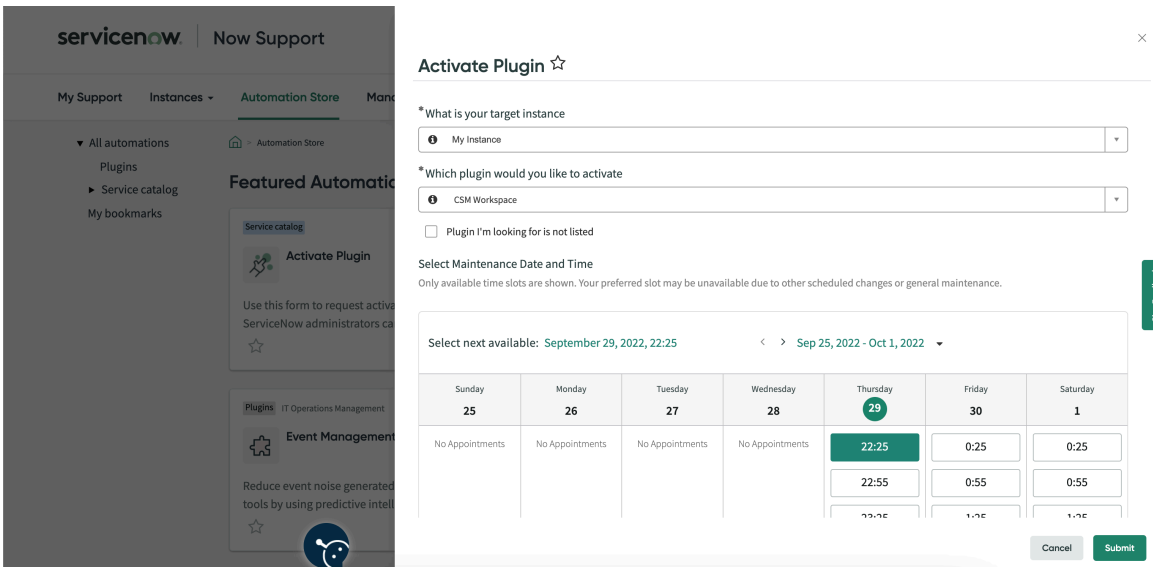
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Que faire ensuite

Planifiez votre stratégie de réplication. Consultez Préparation pour Réplication de données d'instance.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Préparation pour Réplication de données d'instance

Avant de configurer Réplication de données d'instance (IDR), analysez les tables et les colonnes des instances de producteur et de consommateur pour reproduire les données avec succès.

Préparation de vos instances

Réduisez la latence en vous assurant que les instances producteur et consommateur se trouvent dans la même région géographique et appartiennent au même client. Vous pouvez répliquer des données entre des instances dans différentes régions géographiques. Toutefois, une latence de réplication peut se produire lorsque les instances sont situées dans des centres de données situés dans des régions distinctes.

Choix des tables à répliquer

Avant de créer un ensemble de réplications de producteur, déterminez les tables à répliquer. Évitez de répliquer les tables système (tables avec un préfixe sys_). Si vous répliquez des tables système (telles que sys_user, sys_user_group ou sys_user_grmember) qui ont des données existantes dans l'instance de consommateur, des échecs d'insertion et de mise à jour peuvent se produire pendant la réplication. Si vous décidez de répliquer ces tables, vous aurez peut-être un travail supplémentaire par la suite pour nettoyer ces tables.

Évitez la réplication continue des CMDB tables. La réplication des CMDB données au fur et à mesure des changements peut créer des problèmes de performances ou des conséquences imprévues avec la réplication en raison du nombre d'enregistrements impliqués. Si vous devez répliquer des CMDB tables, envisagez de planifier la réplication ou utilisez des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conditions pour limiter le nombre d'enregistrements répliqués et assurez-vous que toutes les colonnes requises sont incluses dans l'ensemble de réplications.

Pour obtenir la liste des tables à éviter pour éviter la réplication, reportez-vous à la section Tables exclues dans Réplication de données d'instance.

Analyse des hiérarchies de tables

Pour chaque table que vous souhaitez répliquer, déterminez si la table est une table parente ou enfant. Si la table appartient à une hiérarchie parent-enfant, décidez si vous souhaitez conserver la hiérarchie et quelle stratégie vous souhaitez utiliser pour déplacer la hiérarchie du producteur vers le consommateur.

Important :
Pour préserver l'intégrité des données et vous assurer que les champs de référence sont renseignés sur le consommateur comme prévu, vous devez répliquer toutes les tables parent et enfant dans la hiérarchie de table.

Consultez Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance.

Analyse des relations entre les tables

Pour chaque table que vous souhaitez répliquer, déterminez si la table possède des champs de référence qui pointent vers d'autres tables. Si vous répliquez une table avec un champ de référence qui pointe vers une autre table, mais que vous n'incluez pas cette table dans votre ensemble de réplications, le champ de référence sera vide dans l'enregistrement sur l'instance du consommateur. La réplication des relations entre les tables préserve l'intégrité des données et garantit que les champs de référence sont renseignés sur le consommateur comme prévu.

Organisation des ensembles de réplication

Dans le cadre de la phase de planification, déterminez comment vous souhaitez organiser vos ensembles de réplication et les tables qu'ils contiennent.

- Créer un ensemble de réplications unique pour chaque table. Cette option nécessite plus d'installation, de configuration et de gestion du temps, mais vous permet d'interrompre la réplication pour une seule table sans impact sur les autres tables.
  - La réplication est effectuée en parallèle à l'aide de plusieurs tâches.
  - Les mesures de débit sont plus faciles à suivre avec des ensembles de réplication distincts.
  - Lorsqu'une erreur se produit, la réplication d'une seule table est affectée au lieu de toutes les tables multiples.
- Créez un ensemble de réplications pour un groupe de tables connexes. Cette option est plus facile à configurer et à gérer, mais la supervision et les problèmes potentiels ont un impact sur toutes les tables du groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez besoin d'informations sur l'état de la réplication, le nom logique que vous utilisez pour cet ensemble de réplications peut être plus facile à trouver et à comprendre que d'utiliser des ensembles de réplications distincts pour chaque table.
- Si vous souhaitez interrompre la réplication, vous pouvez le faire pour l'ensemble du groupe de tables en interrompant la réplication à partir d'un ensemble de réplications.
- Si un problème de réplication se produit sur une table et que la réplication s'arrête, cela arrête la réplication pour toutes les tables de l'ensemble de réplications.

Si vous décidez de regrouper les tables dans un seul ensemble de réplications, essayez de le limiter à cinq tables ou moins. Si vous avez plus de cinq tables à répliquer, utilisez plusieurs ensembles de réplications avec cinq tables ou moins dans chaque ensemble.

Choix des colonnes à répliquer

Pour chaque table que vous souhaitez répliquer, décidez des colonnes à inclure. Évitez d'inclure toutes les colonnes de votre ensemble de réplications par défaut. Au lieu de cela, décidez quelles colonnes sont nécessaires et excluez toutes les colonnes sys_ ou d'autres colonnes qui sont automatiquement mises à jour par les scripts.

Par exemple, si vous incluez une colonne mise à jour automatiquement par le système fréquemment, IDR les données peuvent être répliquées plus souvent que nécessaire. Lorsque le système réplique ces données, cela peut avoir un impact négatif sur l'abonnement de capacité. Vérifiez régulièrement le tableau de bord **de la licence IDR et des détails d'utilisation** pour surveiller le nombre de messages générés par le créateur.

Préparation des tables cibles sur l'instance de consommateur

Par défaut, IDR utilise le champ de sys_id d'un enregistrement comme valeur de recherche pour maintenir la synchronisation des données entre l'instance producteur et l'instance de consommateur. Si la table cible contient des données existantes ou des enregistrements provenant d'importations de données antérieures, les valeurs sys_id dans le consommateur ne correspondent pas aux sys_ids de l'instance du producteur.

Considérez toujours l'instance du producteur comme la source de la vérité. Pour des résultats de réplication optimaux, suivez ces directives :

- Faites de l'instance de créateur la source de données exclusive de l'instance de consommateur.
- Avant la réplication, assurez-vous que la table cible dans l'instance consommateur est vide. Idéalement, les enregistrements initiaux dans l'instance cible sont créés à partir de données envoyées exclusivement par le producteur via un ensemble de réplications ou un clone.
- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'autres importations ou mises à jour de données en cours vers les tables cibles sur l'instance du consommateur après le démarrage de la réplication.

Par exemple, si les utilisateurs de LDAP sont importés dans l'instance de consommateur à l'aide d'une source de données différente, les sys_ids de ces enregistrements ne correspondent pas aux valeurs sys_id de l'instance du producteur. Dans ce scénario, les enregistrements utilisateur existants dans la table cible sur le consommateur ne sont pas mis à jour et des enregistrements en double sont créés.

Dans les situations où cela ne peut être évité, nettoyez les tables sur l'instance du consommateur avant la réplication. Vous devez supprimer les enregistrements de la table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cible ou vous assurer que les valeurs sys_id dans Producteur et Consommateur sont identiques.

Vous pouvez également utiliser un champ **Fusion** personnalisé pour identifier des enregistrements uniques (au lieu de la colonne sys_id par défaut) pour la réplication. Utilisez une colonne **Fusion** personnalisée lorsque les enregistrements de l'instance de consommateur ont une sys_id différente pour les mêmes enregistrements sur l'instance du créateur. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'une **fusion** personnalisée, reportez-vous à la section Fusion personnalisée.

Examen des règles métier

Vous pouvez utiliser des règles métier pour déclencher des workflows après la réplication, tels que l'envoi d'une notification ou la validation des données répliquées. Examinez toutes les règles métier sur l'instance de consommateur susceptibles d'empêcher l'utilisateur idr.system d'insérer, de mettre à jour ou de supprimer des enregistrements dans la table cible.

Si des défaillances liées aux règles métier se produisent, elles apparaissent dans le **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication** sur l'instance du consommateur. Affichez le champ **Message d'erreur** pour plus de détails sur le script à l'origine de l'échec.

Avec la réplication bidirectionnelle, les enregistrements créés sur l'instance du producteur sont répliqués sur une instance de consommateur et vice versa. Lorsque l'enregistrement est inséré sur l'instance de consommateur et qu'il déclenche une règle métier qui met à jour l'enregistrement, cette mise à jour n'est pas répliquée vers l'instance du créateur.

Examen des ACL

Examinez les ACL en place sur la table cible dans l'instance de consommateur pour vous assurer que IDR les données peuvent être répliquées avec succès. Vérifiez que l'utilisateur idr.system dispose des rôles appropriés pour la table cible.

Si des défaillances liées aux ACL se produisent, elles apparaissent dans le **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication** sur l'instance du consommateur. Consultez le champ **Message d'erreur** pour plus de détails sur l'ACL à l'origine de la défaillance.

Examen des politiques de données

Examinez toutes les politiques de données en place sur la table cible dans l'instance de consommateur pour vous assurer que IDR les données peuvent être répliquées avec succès. Vérifiez que les données que vous répliquez respectent la politique de données.

Si des défaillances liées aux politiques de données se produisent, elles apparaissent dans le **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication** sur l'instance du consommateur. Affichez le champ **Message d'erreur** pour plus de détails sur la politique de données à l'origine de l'échec.

Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance

Décidez si vous souhaitez répliquer une hiérarchie de tables parent-enfant et quelle stratégie utiliser pour répliquer les données dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de créer un ensemble de réplications, déterminez si la table que vous souhaitez répliquer fait partie d'une hiérarchie de tables parent-enfant. Si c'est le cas, décidez si vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

souhaitez conserver la hiérarchie et si vous souhaitez répliquer les données du point de vue parent (en conservant uniquement les colonnes appartenant à la table parent) ou du point de vue enfant (en conservant toutes les colonnes appartenant aux tables enfants). Passez en revue les stratégies disponibles suivantes.

Stratégie 1 : préserver l'intégralité de la hiérarchie et répliquer les colonnes enfants

Vous pouvez conserver l'intégralité de la hiérarchie, y compris toutes les colonnes de la table enfant, en créant une entrée sortante pour chaque table enfant et en spécifiant un filtre sys_class_name pour chaque table enfant.

Par exemple, pour répliquer la table de tâches et vous assurer que toutes les colonnes de toutes les tables enfants sont incluses, spécifiez les éléments suivants :

Entrées sortantes

Table	Filtre
Tâche	sys_class_name=tâche
Incident	sys_class_name=incident
Problème	sys_class_name=problème
Demande de changement	sys_class_name=changement

Et ainsi de suite, pour toutes les tables enfants, y compris les filtres avec chaque table pour le sys_class_name.

Avec cette stratégie, les enregistrements sont insérés dans chaque table enfant du consommateur, y compris les données des colonnes appartenant à chaque table enfant du producteur.

Stratégie 2 : Préservez la hiérarchie, mais ne répliquez pas les colonnes enfants

Pour conserver la hiérarchie mais uniquement répliquer les colonnes de la table parente, répliquez la table parente et incluez le champ Nom de classe [sys_class_name] dans la liste **Champs inclus** . L'inclusion du champ Nom de classe maintient la distinction entre les enregistrements parents et enfants sur l'instance du consommateur.

Par exemple, si vous souhaitez répliquer la table Tâche et ses enfants (Incident, Problème, Demande de changement), mais uniquement répliquer les colonnes qui appartiennent à la table Tâche, spécifiez les éléments suivants :

Entrée sortante

Table	Champs inclus
Tâche	Nom de classe

Dans cette stratégie, la colonne sys_class_name de la table Tâche consommateur reçoit des entrées pour la table parente (tâche) et les tables enfants (incident, problème et changement), et les enregistrements sont insérés dans les tables enfants respectives du consommateur. Toutefois, sans le filtre sys_class_name, les colonnes uniques à chaque table enfant ne sont pas répliquées.

Stratégie 3 : ignorer la hiérarchie et répliquer uniquement les données de table parentes

Pour ignorer la hiérarchie et répliquer uniquement les enregistrements parents, répliquez la table parente et excluez le champ Nom de classe [sys_class_name] de la liste **Champs inclus** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exclusion du champ Nom de classe supprime la distinction entre les enregistrements parents et enfants sur l’instance de consommateur. Tous les enregistrements répliqués sur le consommateur seront des enregistrements de table parente.

Par exemple, si vous souhaitez répliquer des enregistrements à partir de la table de tâches et considérer simplement tous les enregistrements comme des tâches à des fins de génération de rapports ou d’audit, spécifiez les éléments suivants :

Entrée sortante

Table	Champs inclus
Tâche	Tous les champs à l’exception du nom de classe

Dans cette stratégie, lorsque vous répliquez la table Tâche, tous les enregistrements répliqués ont une valeur tâche dans la colonne sys_class_name et aucune colonne appartenant aux tables enfants n’est répliquée.

Mise à niveau des ensembles de réplication hérités vers V2 dans Réplication de données d'instance

Améliorez le traitement des messages et les performances de réplication en mettant à niveau vos ensembles de réplication hérités vers IDR V2.

Ensembles de réplications hérités et V2

Important :
Les ensembles de réplication hérités sont obsolètes dans la version Zurich. Pour continuer à répliquer des données, vous devez mettre à niveau tous les ensembles de réplications hérités vers V2.

- Les ensembles de réplication hérités utilisent une implémentation de transport et de ServiceNow remise de messages Kafka créée avant la Utah version. Tous les ensembles de réplications créés avant la mise en Utah production sont considérés comme des ensembles de réplications hérités.

  Depuis la mise en Washington DC production, vous ne pouvez plus créer d’ensembles de réplications hérités.

- Les ensembles de réplication V2 utilisent le pour le transport et la livraison des ServiceNow Service de messagerie Hermes messages Kafka, qui répliquent les données plus rapidement, à grande échelle et avec une grande fiabilité. Il Service de messagerie Hermes s’agit d’une ServiceNow AI Platform aptitude qui est automatiquement activée lorsque le IDR module d’extension (com.glide.idr) est activé. Tous les ensembles de réplications créés après la mise en production sont des Washington DC ensembles de réplications V2.

Remarque :
Les données envoyées à partir d’un ensemble de réplications du créateur V2 sont conservées dans la file d’attente des messages pendant 24 heures.

Mise à niveau des ensembles de réplication hérités

Mettez à niveau vos ensembles de réplication hérités éligibles vers V2 pour profiter des avantages fournis par Hermes. La mise à niveau des ensembles de réplication de l’hérité vers la V2 est un processus transparent. La réplication active des données du producteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vers le consommateur se poursuit tout au long de la mise à niveau, ce qui signifie que vous n'avez pas besoin de mettre la réplication en pause avant de commencer. La réplication se poursuit à l'aide des ensembles de réplications V2 une fois la mise à niveau terminée.

Vous pouvez créer de nouveaux ensembles de réplications V2 ou mettre à niveau les ensembles de réplications hérités existants vers V2. Consultez Mettre à niveau les ensembles de réplication hérités dans Réplication de données d'instance.

Éligibilité à la mise à niveau

Les ensembles de réplication hérités peuvent être mis à niveau vers V2 lorsque l'instance du producteur et celle du consommateur sont Utah activées ou supérieures. Notez que certains Utah ensembles de réplications hérités ne sont pas éligibles à la mise à niveau vers V2, en fonction de leur configuration (par exemple, l'ensemble de réplications ne peut pas être bidirectionnel ou discret).

Vous pouvez confirmer l'éligibilité de la mise à niveau en affichant l'ensemble de réplications du créateur et en vérifiant la colonne **Éligibilité** de mise à niveau dans la liste connexe Abonnements des consommateurs.

- Si la valeur de chaque consommateur abonné est **Éligible**, vous pouvez commencer le processus de mise à niveau en suivant les étapes de la section Mettre à niveau les ensembles de réplication hérités dans Réplication de données d'instance.
- Si la valeur d'un consommateur abonné n'est **pas éligible**, cela signifie que l'instance de consommateur n'est pas activée Utah ou supérieure, ou que l'ensemble de réplications du consommateur est activé Utah, mais n'est pas éligible à la mise à niveau vers V2 en raison de sa configuration.

Pour plus d'informations sur les types d'ensembles de réplications hérités éligibles à la mise à niveau dans Utah, reportez-vous à la rubrique « Mise à niveau des ensembles de réplications hérités vers V2 » dans la version de la UtahIDR documentation.

Compatibilité

Les ensembles de réplication du producteur V2 ne sont compatibles qu'avec les ensembles de réplication grand public V2.

Si vous mettez à niveau un ensemble de réplications du producteur vers V2, vous devez également mettre à niveau les ensembles de réplications du consommateur abonnés vers V2 pour tirer parti des améliorations de traitement V2.

Mettre à niveau les ensembles de réplication hérités dans Réplication de données d'instance

Répliquez de gros volumes de données plus rapidement et de manière plus fiable en mettant à niveau vos Réplication de données d'instanceIDR() ensembles de réplication producteur et consommateur hérités vers V2.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

> **Important :**
> Les ensembles de réplication hérités sont obsolètes dans la version Zurich. Pour continuer à répliquer des données, vous devez mettre à niveau tous les ensembles de réplications hérités vers V2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
2. Sélectionnez un ensemble de réplications du producteur que vous souhaitez mettre à niveau.
3. Vérifiez que l'ensemble de réplications du producteur est éligible à la mise à niveau en vérifiant la colonne **Éligibilité à la mise à niveau** de la liste connexe Abonnements des consommateurs.
   - Si la valeur de chaque consommateur est **éligible**, vous pouvez mettre à niveau l'ensemble de réplications.
   - Si la valeur pour un consommateur **n'est pas éligible**, cela signifie que l'instance du consommateur n'est pas activée Utah ou supérieure, ou que l'ensemble de réplications du consommateur est activé Utah, mais n'est pas éligible à la mise à niveau vers V2 en raison de sa configuration. Consultez Éligibilité à la mise à niveau pour plus d'informations.
4. Créez un ensemble de réplications du producteur V2.

   a. Dans le formulaire Ensemble de réplications du producteur, sélectionnez **Mettre à niveau**.

   b. Dans la boîte de dialogue, acceptez le nom par défaut ou entrez un nom d'ensemble de réplications unique. Par défaut, le système ajoute -V2 au nom d'ensemble de réplication hérité, mais vous pouvez utiliser n'importe quel nom d'ensemble valide pour différencier la version V2 de la version héritée.

   c. Sélectionnez **OK**.

   L'ensemble de réplications du producteur hérité est copié pour créer un ensemble de réplications du producteur V2. L'instance du producteur envoie des métadonnées à l'instance du consommateur, ce qui vous permet de mettre à niveau l'ensemble de réplications du consommateur hérité.
5. Sur l'instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.
6. Sélectionnez l'ensemble de réplication du consommateur hérité abonné à l'ensemble de réplication du producteur que vous avez mis à niveau.
7. Mettez à niveau l'ensemble de réplication du consommateur hérité.
   Si le bouton **Commencer la mise à niveau** n'apparaît pas sur le formulaire de l'ensemble de réplications du consommateur, renvoyez les métadonnées à partir de l'ensemble de réplications du producteur :

   a. Sélectionnez **Commencer la mise à niveau**.

   b. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.

   c. Sélectionnez le nouvel ensemble de réplications du producteur V2.

   d. Cochez la case en regard de l'abonnement du consommateur dans la liste connexe des abonnements du consommateur.

   e. Sélectionnez la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .

   f. Sélectionnez **Renvoyer les métadonnées**.
   L'ensemble de réplications du consommateur V2 est créé et l'instance du producteur envoie des entrées de réplication des métadonnées à l'instance du consommateur. Une fois toutes les entrées reçues, le bouton **Démarrer l'exécution d'essai** apparaît sur le formulaire Ensemble de réplications du consommateur.
8. Confirmez que l'instance de consommateur peut se connecter à et que la réplication réussit en sélectionnant **Démarrer l'exécution**Service de messagerie Hermes d'essai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données sont consommées à partir de la rubrique Kafka par l'instance du consommateur, mais ne sont pas encore conservées dans la base de données.

9. Terminez la mise à niveau en activant l'ensemble de réplications grand public V2 avec ou sans vérification de l'intégrité des données.
   - Assurez-vous que les rubriques héritées et V2 sont synchronisées en sélectionnant **Terminer la mise à niveau**.

     Cette option garantit qu'IDR effectue toutes les vérifications d'intégrité des données nécessaires avant d'activer l'ensemble de réplication du consommateur V2. Si des vérifications d'intégrité des données échouent, la mise à niveau est automatiquement annulée pour donner la priorité à la cohérence des données.

   - Terminez la mise à niveau sans vérification de l'intégrité des données en sélectionnant **Terminer la mise à niveau sans synchronisation**.

     Cette option vous permet de terminer la mise à niveau des ensembles de réplications pour lesquels la réplication du consommateur est en retard ou lorsqu'aucun enregistrement n'a été répliqué dans la rubrique V2. Toutefois, il peut ignorer les enregistrements répliqués ou tenter de dupliquer la réplication. Si vous avez des inquiétudes concernant des enregistrements manquants ou non correspondants, vous pouvez créer une demande de comparaison de données pour réamorcer ces enregistrements.

   Remarque :
   Si le bouton **Terminer la mise à niveau** n'apparaît pas sur le formulaire Ensemble de réplications du consommateur, contactez Service client et assistance.

   L'ensemble de réplications du consommateur V2 est activé et l'ensemble de réplications du consommateur hérité est automatiquement désactivé.

10. Une fois que tous les consommateurs abonnés ont été mis à niveau vers V2, désactivez l'ensemble de réplications du producteur hérité.

    Remarque :
    Les ensembles de réplication des consommateurs hérités cessent de consommer lorsque vous désactivez le créateur hérité. Vous devez donc vous assurer que tous les consommateurs abonnés sont mis à niveau vers V2 avant de le désactiver.

    a. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
    b. Sélectionnez l'ensemble de réplications du producteur hérité que vous avez mis à niveau.
    c. Sélectionner **Désactiver**.
    d. Confirmez la désactivation en sélectionnant **OK**.

Résultats
Les ensembles de réplication du producteur et du consommateur hérités sont mis à niveau vers V2 et l'état de la mise à niveau passe à À jour. La réplication des données se poursuit en fonction de l'ID du dernier message traité par l'ensemble de réplications hérité.

Restauration d'une mise à niveau dans Réplication de données d'instance

Si un problème survient lors d'une mise à niveau vers la V2, la mise à niveau est annulée dans Réplication de données d'instance (IDR).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les ensembles de réplication hérités sont obsolètes dans la version Zurich. Pour continuer à répliquer des données, vous devez mettre à niveau tous les ensembles de réplications hérités vers V2.

Si vous mettez à niveau un ensemble de réplications hérité vers V2 et qu'un problème survient avec la mise à niveau, la mise à niveau est automatiquement restaurée pour garantir la cohérence des données. Si un retard de traitement est à l'origine du problème, vous pouvez réessayer la mise à niveau.

Par exemple, lorsque l'instance de consommateur identifie le message le plus récent dans la rubrique héritée, mais ne trouve pas ce même message dans la Hermes rubrique, la mise à niveau est annulée. Si vous tentez à nouveau la mise à niveau et que l'instance de consommateur parvient à trouver le message le plus récent dans la Hermes rubrique, la mise à niveau continue et le traitement commence uniquement à partir de la Hermes rubrique.

- Si la tâche du consommateur hérité traite toujours des enregistrements qui ont été répliqués avant le début de la réplication de la mise à niveau vers l'ancienne et les Hermes rubriques, la mise à niveau est restaurée. Dans ce scénario, laissez le temps au consommateur de traiter le backlog de réplication, puis réessayez la mise à niveau vers V2. Par exemple, si le décalage persiste après 30 minutes, attendez encore 2 heures et réessayez, ou attendez 24 heures et réessayez.
- Si aucun enregistrement n'est répliqué du créateur vers la Hermes rubrique après le démarrage de la mise à niveau, patientez et réessayez la mise à niveau après avoir autorisé la réplication d'au moins un enregistrement du créateur vers le consommateur. Vous pouvez également déclencher manuellement la réplication en apportant une modification à au moins un enregistrement.
- Si vous souhaitez terminer la mise à niveau sans vérification de l'intégrité des données, vous pouvez utiliser l'option **Terminer la mise à niveau sans synchronisation** après avoir effectué l'exécution d'essai.

  Cette option vous permet de terminer la mise à niveau des ensembles de réplications pour lesquels la réplication du consommateur est en retard ou lorsqu'aucun enregistrement n'a été répliqué dans la rubrique V2. Toutefois, il peut ignorer les enregistrements répliqués ou tenter de dupliquer la réplication. Si vous avez des inquiétudes concernant des enregistrements manquants ou non correspondants, vous pouvez créer une demande de comparaison de données pour réamorcer ces enregistrements.

Mise à niveau de votre instance avec Réplication de données d'instance cette option activée

Lors de la mise à niveau de votre instance, IDR la réplication est automatiquement mise en pause pour maintenir la réplication des données sans aucune intervention manuelle.

La mise à niveau de votre instance avec Réplication de données d'instance (IDR) activé est un processus transparent.

- IDR ne consomme ni ne produit de messages lors d'une mise à niveau d'instance. IDR les travaux sont automatiquement arrêtés au début de la mise à niveau.
- Le data_replication_queue suit l'horodatage du dernier message envoyé. Cela garantit que la réplication reprend à partir du dernier changement apporté avant la mise à niveau.
- Tout amorçage en cours avant la mise à niveau sera automatiquement mis en pause au démarrage de la mise à niveau et reprendra une fois la mise à niveau terminée. Pour vous assurer que l'amorçage se termine sans interruption, évitez de lancer une demande d'amorçage avant une mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les demandes d'amorçage ne peuvent pas être lancées pendant une mise à niveau d'instance.
- La réplication reprend immédiatement une fois la mise à niveau terminée. Il n'est pas nécessaire d'apporter des ajustements IDR pour que la réplication d'enregistrement se poursuive.

Réplication de données avec Réplication de données d'instance

Synchronisez les données entre les instances à l'aide de Réplication de données d'instance (IDR).

Vue d'ensemble de la réplication des données

IDR vous permet de répliquer des données d'une instance, appelée instance de producteur, vers une ou plusieurs autres instances, appelées instances de consommateur. IDR offre plusieurs types de réplication et des options permettant de modifier les données de réplication en fonction des différents besoins.

Configurer la réplication continue

Activez la réplication de données en temps quasi réel d'une instance de producteur vers une ou plusieurs instances de consommateur dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer
Vérifiez que les instances producteur et consommateur appartiennent au même client.

Planifiez votre stratégie de réplication de données en examinant les considérations importantes décrites à la section Préparation pour Réplication de données d'instance.

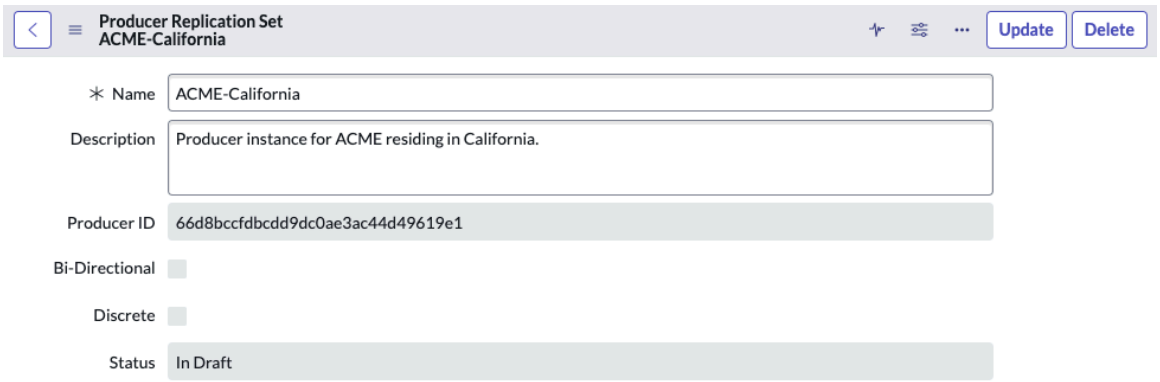
Rôle requis : idr_admin ou admin

Procédure

1. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et une description pour l'ensemble de réplications du producteur.
   - Le nom ne peut contenir que des caractères alphanumériques et des traits d'union.
   - Évitez d'utiliser un nom qui s'applique uniquement à l'instance du producteur. Vous devez fournir le même nom dans l'ensemble de réplications du consommateur, afin que le nom ne soit pas spécifique au producteur.
4. **Facultatif :** Créez l'ensemble de réplications du producteur à partir d'une liste d'entrées sortantes en sélectionnant **Ensemble d'entrées**.
   Si vous avez importé un ensemble de mises à jour à partir d'une autre instance ou si vous en avez créé un précédemment sur votre instance, vous pouvez choisir un jeu d'entrées existant.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'ensemble de réplications du producteur est créé avec un ID de producteur généré automatiquement qui identifie l'instance du producteur dans le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Spécifiez les tables et les colonnes sur l'instance de créateur que vous souhaitez répliquer.

   a. Sélectionnez la liste connexe Entrées sortantes.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'entrée de réplication

Champ	Description
Nom de la table source	Nom de l'une des tables sur l'instance du producteur à répliquer. Par exemple, Disque SAN [cmdb_ci_san_disk].
Filtre	Critères de filtre pour contrôler les enregistrements de la table que le système réplique. ▪ Utilisez le filtre pour limiter le nombre d'enregistrements dans votre ensemble de réplications. Par exemple, si la table comporte un champ **Actif** , ajoutez une condition de filtre telle que **[Actif] [est] [Vrai]** pour répliquer uniquement les enregistrements actifs. ▪ Si vous souhaitez répliquer et conserver une hiérarchie de tables parente et enfant, ajoutez un filtre pour la colonne sys_class_name à chaque entrée sortante. Cela garantit que toutes les colonnes de la table enfant sont répliquées, et pas seulement les colonnes parentes. Par exemple, pour répliquer à la fois la table parent Tâche [task] et la table enfant Incident [incident], vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** comme filtre dans l'entrée de table parente et **[Type de tâche] [est] [Incident]** comme filtre dans l'entrée de table enfant. Dans cet exemple, le type de tâche est l'étiquette de la colonne sys_class_name de chaque table. Pour plus de détails, voir Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance.
Inclure les pièces jointes	Option permettant de répliquer les fichiers associés aux enregistrements que vous répliquez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champs inclus	Champs à inclure. Déplacez les champs de table dans la colonne Sélectionné pour les répliquer ou dans la colonne Disponible pour empêcher leur réplication. **Remarque :** Le système doit reproduire certains champs, tels que **sys_id (obligatoire).** Le système ne peut pas répliquer certains champs, tels que **Edge Encrypted** et **Password1**. Ils n'apparaissent dans aucune des colonnes.
Activer la fusion personnalisée	Option vous permettant de choisir un champ autre que le champ de **sys_id** par défaut pour fusionner IDR.
Champ de fusion	Choisissez un champ à utiliser pour fusionner IDR. Seuls les champs uniques sont disponibles. Consultez Fusion personnalisée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la fusion personnalisée**.

d. Répétez ces étapes pour chaque table que vous souhaitez inclure dans l'ensemble de réplications.

Remarque :
Si une table que vous sélectionnez possède des tables enfants, répétez ces étapes et ajoutez des entrées sortantes pour chaque table enfant afin de préserver l'intégrité des données.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Mettez les données du producteur à la disposition des consommateurs pour la réplication en sélectionnant **Activer**.
   Le producteur est prêt à envoyer les données spécifiées dans l'ensemble de réplications à une ou plusieurs instances de consommateur.
9. Sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.
10. Sélectionnez **Nouveau**.
11. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l'ensemble de réplications du consommateur

Champ	Description
URL de l'instance du producteur	URL de l'instance du producteur. Par exemple, https://<producer_instance>.servicenow.com.
Nom de l'ensemble de réplications du producteur	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur. Le nom sur le consommateur doit correspondre au nom sur le producteur. Obtenez le nom auprès de l'administrateur producteur.
Description	Description de l'objectif de la réplication.

12. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste de tous les ensembles de réplications du consommateur sur l'instance du consommateur s'affiche. Le système envoie une demande à l'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur pour approuver ou refuser la demande.

13. Approuver la demande du consommateur.

    a. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.

    b. Sélectionnez l'ensemble de réplications du producteur dans lequel vous souhaitez approuver l'accès des consommateurs.

    c. Sous Liens connexes, sous l'onglet **Abonnements du consommateur** , sélectionnez l'option pour l'ensemble de réplication du consommateur que vous souhaitez approuver.

    d. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Approuver**.
    L'ensemble de consommateurs approuvé commence à recevoir les données répliquées.

14. Activez l'ensemble de réplication du consommateur.

    a. Sur l'instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.

    b. Sélectionnez l'ensemble de réplication du consommateur que vous souhaitez activer.

    c. Sélectionnez **Activer**.
    Après un certain temps, l'état passe à Réplication active et les boutons **Amorçage partiel** et **Amorçage complet s'affichent** .

Résultats

Les données des tables de producteurs sont répliquées dans des tables et des colonnes de table du même nom sur les instances de consommateur.

Que faire ensuite

- Amorcer une instance de consommateur
- Transformer les données de réplication
- Déclencher un workflow après la réplication

Configurer la réplication bidirectionnelle

Répliquez les données mises à jour d'une instance de consommateur vers l'instance du producteur à l'aide de la réplication bidirectionnelle dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La réplication bidirectionnelle vous permet de répliquer des données sur une instance de consommateur vers l'instance du producteur. Par exemple, les données, telles que les demandes de problème, peuvent être copiées dans des instances de consommateur pour que des tiers les utilisent. Le tiers peut mettre à jour le problème sur l'instance du consommateur. Les données peuvent ensuite être mises à jour sur l'instance du producteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un ensemble de réplications du producteur.

   a. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Saisissez un nom et une description pour l'ensemble de réplications du producteur.
   - Le nom ne peut contenir que des caractères alphanumériques et des traits d'union.
   - Évitez d'utiliser un nom qui s'applique uniquement à l'instance du producteur. Vous devez fournir le même nom dans l'ensemble de réplications du consommateur, afin que le nom ne soit pas spécifique au producteur.

   d. Permettez aux changements apportés aux enregistrements sur l'instance de consommateur de se propager à l'instance du producteur en sélectionnant **Bidirectionnel**.

   Remarque :
   La réplication bidirectionnelle fonctionne pour les enregistrements provenant du producteur ou du consommateur.

   e. **Facultatif :** Activez le mappage discret à partir d'un ensemble de réplications du créateur en sélectionnant **Discret**.
   Le mappage discret distingue différentes instances de consommateur. Pour plus de détails, voir Configurer la réplication discrète.

   f. **Facultatif :** Créez l'ensemble de réplications du producteur à partir d'une liste d'entrées sortantes en sélectionnant **Ensemble d'entrées**.
   Si vous avez importé un ensemble de mises à jour à partir d'une autre instance ou si vous en avez créé un précédemment sur votre instance, vous pouvez choisir un jeu d'entrées existant.

   g. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'ensemble de réplications du producteur est créé avec un ID de producteur généré automatiquement qui identifie l'instance du producteur dans le système.

2. Spécifiez les tables et les colonnes sur l'instance de créateur que vous souhaitez répliquer.

   a. Sélectionnez la liste connexe Entrées sortantes.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'entrée de réplication

Champ	Description
Nom de la table source	Nom de l'une des tables sur l'instance du producteur à répliquer. Par exemple, Disque SAN [cmdb_ci_san_disk].
Filtre	Critères de filtre pour contrôler les enregistrements de la table que le système réplique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Utilisez le filtre pour limiter le nombre d'enregistrements dans votre ensemble de réplications. Par exemple, si la table comporte un champ **Actif** , ajoutez une condition de filtre telle que **[Actif] [est] [Vrai]** pour répliquer uniquement les enregistrements actifs. ▪ Si vous souhaitez répliquer et conserver une hiérarchie de tables parente et enfant, ajoutez un filtre pour la colonne sys_class_name à chaque entrée sortante. Cela garantit que toutes les colonnes de la table enfant sont répliquées, et pas seulement les colonnes parentes. Par exemple, pour répliquer à la fois la table parent Tâche [task] et la table enfant Incident [incident], vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** comme filtre dans l'entrée de table parente et **[Type de tâche] [est] [Incident]** comme filtre dans l'entrée de table enfant. Dans cet exemple, le type de tâche est l'étiquette de la colonne sys_class_name de chaque table. Pour plus de détails, voir Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance.
Inclure les pièces jointes	Option permettant de répliquer les fichiers associés aux enregistrements que vous répliquez.
Champs inclus	Champs à inclure. Déplacez les champs de table dans la colonne Sélectionné pour les répliquer ou dans la colonne Disponible pour empêcher leur réplication. **Remarque :** Le système doit reproduire certains champs, tels que **sys_id (obligatoire).** Le système ne peut pas répliquer certains champs, tels que **Edge Encrypted** et **Password1**. Ils n'apparaissent dans aucune des colonnes.
Activer la fusion personnalisée	Option vous permettant de choisir un champ autre que le champ de **sys_id** par défaut pour fusionner IDR.
Champ de fusion	Choisissez un champ à utiliser pour fusionner IDR. Seuls les champs uniques sont disponibles. Consultez Fusion personnalisée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la fusion personnalisée**.

d. Répétez ces étapes pour chaque table que vous souhaitez inclure dans l'ensemble de réplications.

Remarque :
Si une table que vous sélectionnez possède des tables enfants, répétez ces étapes et ajoutez des entrées sortantes pour chaque table enfant afin de préserver l'intégrité des données.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Mettez les données du producteur à la disposition des consommateurs pour la réplication en sélectionnant **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le producteur est prêt à envoyer les données spécifiées dans l'ensemble de réplications à une ou plusieurs instances de consommateur.

4. Créez un ensemble de réplication du consommateur.

   a. Sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l'ensemble de réplications du consommateur

Champ	Description
URL de l'instance du producteur	URL de l'instance du producteur. Par exemple, https://<producer_instance>.servicenow.com.
Nom de l'ensemble de réplications du producteur	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur. Le nom sur le consommateur doit correspondre au nom sur le producteur. Obtenez le nom auprès de l'administrateur producteur.
Description	Description de l'objectif de la réplication.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le système envoie une demande à l'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur pour approuver ou refuser la demande.

5. Approuver la demande du consommateur.

   a. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.

   b. Sélectionnez l'ensemble de réplications du producteur dans lequel vous souhaitez approuver l'accès des consommateurs.

   c. Sous Liens connexes, sous l'onglet **Abonnements du consommateur** , sélectionnez l'option pour l'ensemble de réplication du consommateur que vous souhaitez approuver.

   d. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Approuver**.
   L'ensemble de consommateurs est approuvé et prêt à recevoir des données répliquées.

6. Activez l'ensemble de réplication du consommateur.

   a. Sur l'instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.

   b. Sélectionnez l'ensemble de réplication du consommateur que vous souhaitez activer.

   c. Sélectionnez **Activer**.
   Après un certain temps, l'état passe à Réplication active et les boutons **Amorçage partiel** et **Amorçage complet s'affichent** .

7. Mettez à jour la configuration des entrées de réplication du consommateur pour qu'elle corresponde à celle du producteur en sélectionnant **Synchroniser les entrées de réplication**.
   Si vous ne voyez pas cette option, actualisez la page.

8. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, confirmez la synchronisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les données mises à jour sur cette instance de consommateur sont automatiquement répliquées sur l'instance du producteur, qui réplique ensuite les mises à jour sur ses autres instances de consommateur.

Configurer la réplication discrète

Répliquez les données d'une instance de producteur vers des instances de consommateur spécifiques et distinguées en temps quasi réel, en veillant à ce que chaque instance de consommateur reçoive les mises à jour indépendamment dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer
Planifiez votre stratégie de réplication de données en examinant les considérations importantes décrites à la section Préparation pour Réplication de données d'instance.

Rôle requis : idr_admin ou admin

Procédure
1. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et une description pour l'ensemble de réplications du producteur.
   - Le nom ne peut contenir que des caractères alphanumériques et des traits d'union.
   - Évitez d'utiliser un nom qui s'applique uniquement à l'instance du producteur. Vous devez fournir le même nom dans l'ensemble de réplications du consommateur, afin que le nom ne soit pas spécifique au producteur.
4. Distinguez la réplication pour différentes instances de consommateur en sélectionnant **Discret**.
5. **Facultatif :** Créez l'ensemble de réplications du producteur à partir d'une liste d'entrées sortantes en sélectionnant **Ensemble d'entrées**.
   Si vous avez importé un ensemble de mises à jour à partir d'une autre instance ou si vous en avez créé un précédemment sur votre instance, vous pouvez choisir un jeu d'entrées existant.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'ensemble de réplications du producteur est créé avec un ID de producteur généré automatiquement qui identifie l'instance du producteur dans le système.
7. Spécifiez les tables et les colonnes sur l'instance de créateur que vous souhaitez répliquer.
   a. Sélectionnez la liste connexe Entrées sortantes.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'entrée de réplication

Champ	Description
Nom de la table source	Nom de l'une des tables sur l'instance du producteur à répliquer. Par exemple, Disque SAN [cmdb_ci_san_disk].
Champ discret	Choisissez un champ de référence qui définit le mappage pour chaque abonnement consommateur. Par exemple, si vous choisissez le champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Affecté à dans la table Source d'incident, vous pouvez distinguer les affectations d'utilisateurs pour des consommateurs spécifiques.
Filtre	Critères de filtre pour contrôler les enregistrements de la table que le système réplique. ▪ Utilisez le filtre pour limiter le nombre d'enregistrements dans votre ensemble de réplications. Par exemple, si la table comporte un champ **Actif** , ajoutez une condition de filtre telle que **[Actif] [est] [Vrai]** pour répliquer uniquement les enregistrements actifs. ▪ Si vous souhaitez répliquer et conserver une hiérarchie de tables parente et enfant, ajoutez un filtre pour la colonne sys_class_name à chaque entrée sortante. Cela garantit que toutes les colonnes de la table enfant sont répliquées, et pas seulement les colonnes parentes. Par exemple, pour répliquer à la fois la table parent Tâche [task] et la table enfant Incident [incident], vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** comme filtre dans l'entrée de table parente et **[Type de tâche] [est] [Incident]** comme filtre dans l'entrée de table enfant. Dans cet exemple, le type de tâche est l'étiquette de la colonne sys_class_name de chaque table. Pour plus de détails, voir Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance.
Inclure les pièces jointes	Option permettant de répliquer les fichiers associés aux enregistrements que vous répliquez.
Champs inclus	Champs à inclure. Déplacez les champs de table dans la colonne Sélectionné pour les répliquer ou dans la colonne Disponible pour empêcher leur réplication. **Remarque :** Le système doit reproduire certains champs, tels que **sys_id (obligatoire).** Le système ne peut pas répliquer certains champs, tels que **Edge Encrypted** et **Password1**. Ils n'apparaissent dans aucune des colonnes.
Activer la fusion personnalisée	Option vous permettant de choisir un champ autre que le champ de **sys_id** par défaut pour fusionner IDR.
Champ de fusion	Choisissez un champ à utiliser pour fusionner IDR. Seuls les champs uniques sont disponibles. Consultez Fusion personnalisée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la fusion personnalisée**.

d. Répétez ces étapes pour chaque table que vous souhaitez inclure dans l'ensemble de réplications.

Remarque :
Si une table que vous sélectionnez comporte des tables enfants, répétez ces étapes et ajoutez des entrées sortantes pour chaque table enfant afin de préserver l'intégrité des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Mappez les valeurs discrètes pour chaque instance de consommateur.

   a. Sélectionnez l'onglet **Mappages discrets** .

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Valeur discrète	Ce champ définit une règle concernant ce qui s'affiche pour l'instance de consommateur sélectionnée dans l'ensemble de réplication du producteur. Par exemple, une valeur discrète **Affecté à** donne des choix à partir d'une table désignée d'un utilisateur spécifique pour afficher les affectations.
Entrée de réplication sortante	Sélectionnez une entrée de réplication sortante que vous avez configurée avec une table source pour cet ensemble de réplications du producteur.
Abonnement à la réplication	Choisissez l'instance de consommateur qui affiche l'affectation de valeur discrète.

   Remarque :
   Vous devez configurer une valeur discrète pour chaque consommateur qui s'abonne à un ensemble de réplications du producteur avec le mappage discret.

   d. Répétez ces étapes pour chaque consommateur auquel vous souhaitez vous abonner à l'ensemble de réplications du producteur.

9. Sélectionnez **Soumettre**.
10. Mettez les données du producteur à la disposition des consommateurs pour la réplication en sélectionnant **Activer**.
    Le producteur est prêt à envoyer les données spécifiées dans l'ensemble de réplications à une ou plusieurs instances de consommateur.
11. Sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.
12. Sélectionnez **Nouveau**.
13. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l'ensemble de réplications du consommateur

Champ	Description
URL de l'instance du producteur	URL de l'instance du producteur. Par exemple, https://<producer_instance>.servicenow.com.
Nom de l'ensemble de réplications du producteur	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur. Le nom sur le consommateur doit correspondre au nom sur le producteur. Obtenez le nom auprès de l'administrateur producteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description de l’objectif de la réplication.

14. Sélectionnez **Soumettre**.
    La liste de tous les ensembles de réplications du consommateur sur l’instance du consommateur s’affiche. Le système envoie une demande à l’administrateur de l’ensemble de réplications du producteur pour approuver ou refuser la demande.
15. Approuver la demande du consommateur.
    a. Sur l’instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
    b. Sélectionnez l’ensemble de réplications du producteur dans lequel vous souhaitez approuver l’accès des consommateurs.
    c. Sous Liens connexes, sous l’onglet **Abonnements du consommateur** , sélectionnez l’option pour l’ensemble de réplication du consommateur que vous souhaitez approuver.
    d. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Approuver**.
    e. Répétez ces étapes pour chaque instance de consommateur.
16. Activez l’ensemble de réplication du consommateur.
    a. Sur l’instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.
    b. Sélectionnez l’ensemble de réplication du consommateur que vous souhaitez activer.
    c. Sélectionnez **Activer**.
    d. Répétez ces étapes pour chaque instance de consommateur.
    Après un certain temps, l’état passe à Réplication active et les boutons **Amorçage partiel** et **Amorçage complet s’affichent** .

Configurer la réplication planifiée

Répliquer les données d’un producteur vers un consommateur à des heures planifiées chaque jour dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer

Vérifiez que les instances producteur et consommateur appartiennent au même client.

Planifiez votre stratégie de réplication de données en examinant les considérations importantes décrites à la section Préparation pour Réplication de données d'instance.

Remarque :
Vous ne pouvez créer qu’un seul ensemble de réplications planifiées, avec une seule entrée sortante dans cet ensemble.

Rôle requis : idr_admin ou admin

Procédure

1. Sur l’instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et une description pour l’ensemble de réplications du producteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le nom ne peut contenir que des caractères alphanumériques et des traits d'union.
- Évitez d'utiliser un nom qui s'applique uniquement à l'instance du producteur. Vous devez fournir le même nom dans l'ensemble de réplications du consommateur, afin que le nom ne soit pas spécifique au producteur.

4. Planifiez la réplication à partir de votre instance de producteur vers une ou plusieurs instances de consommateur.

   a. **Sélectionnez Planifié**.

   b. Sélectionnez un intervalle dans la liste déroulante **Intervalle de calendrier** .

   c. Sélectionnez une date et une heure pour commencer la réplication planifiée.
   L'intervalle de planification est ajouté à la date et à l'heure de début, et la prochaine heure d'exécution correspondante est affichée dans le champ **Prochaine exécution** planifiée.

5. **Facultatif :** Créez l'ensemble de réplications du producteur à partir d'une liste d'entrées sortantes en sélectionnant **Ensemble d'entrées**.
   Si vous avez importé un ensemble de mises à jour à partir d'une autre instance ou si vous en avez créé un précédemment sur votre instance, vous pouvez choisir un jeu d'entrées existant.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'ensemble de réplications du producteur est créé avec un ID de producteur généré automatiquement qui identifie l'instance du producteur dans le système.

7. Spécifiez la table et les colonnes de l'instance de producteur que vous souhaitez répliquer.

   a. Sélectionnez la liste connexe Entrées sortantes.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'entrée de réplication

Champ	Description
Nom de la table source	Nom de l'une des tables sur l'instance du producteur à répliquer. Par exemple, Disque SAN [cmdb_ci_san_disk].
Filtre	Critères de filtre pour contrôler les enregistrements de la table que le système réplique. ▪ Utilisez le filtre pour limiter le nombre d'enregistrements dans votre ensemble de réplications. Par exemple, si la table comporte un champ **Actif** , ajoutez une condition de filtre telle que **[Actif] [est] [Vrai]** pour répliquer uniquement les enregistrements actifs. ▪ Si vous souhaitez répliquer et conserver une hiérarchie de tables parente et enfant, ajoutez un filtre pour la colonne sys_class_name à chaque entrée sortante. Cela garantit que toutes les colonnes de la table enfant sont répliquées, et pas seulement les colonnes parentes. Par exemple, pour répliquer à la fois la table parent Tâche [task] et la table enfant Incident [incident], vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** comme filtre dans l'entrée de table parente et **[Type de tâche] [est] [Incident]** comme filtre dans l'entrée de table enfant. Dans cet exemple, le type de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	tâche est l'étiquette de la colonne sys_class_name de chaque table. Pour plus de détails, voir Conservation de la hiérarchie des tables dans Réplication de données d'instance.
Inclure les pièces jointes	Option permettant de répliquer les fichiers associés aux enregistrements que vous répliquez.
Champs inclus	Champs à inclure. Déplacez les champs de table dans la colonne Sélectionné pour les répliquer ou dans la colonne Disponible pour empêcher leur réplication. **Remarque :** Le système doit reproduire certains champs, tels que **sys_id (obligatoire).** Le système ne peut pas répliquer certains champs, tels que **Edge Encrypted** et **Password1**. Ils n'apparaissent dans aucune des colonnes.
Activer la fusion personnalisée	Option vous permettant de choisir un champ autre que le champ de **sys_id** par défaut pour fusionner IDR.
Champ de fusion	Choisissez un champ à utiliser pour fusionner IDR. Seuls les champs uniques sont disponibles. Consultez Fusion personnalisée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la fusion personnalisée**.

Remarque : Si une table que vous sélectionnez possède des tables enfants, vous pouvez créer des ensembles de réplications non planifiés distincts pour chaque table enfant afin de préserver l'intégrité des données.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Mettez les données du producteur à la disposition des consommateurs pour la réplication en sélectionnant **Activer**.
   Le producteur est prêt à envoyer les données spécifiées dans l'ensemble de réplications à une ou plusieurs instances de consommateur.
10. Sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.
11. Sélectionnez **Nouveau**.
12. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l'ensemble de réplications du consommateur

Champ	Description
URL de l'instance du producteur	URL de l'instance du producteur. Par exemple, https://<producer_instance>.servicenow.com.
Nom de l'ensemble de réplications du producteur	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur. Le nom sur le consommateur doit correspondre au nom sur le producteur. Obtenez le nom auprès de l'administrateur producteur.
Description	Description de l'objectif de la réplication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Sélectionnez **Soumettre**.
    La liste de tous les ensembles de réplication du consommateur s'affiche. Le système envoie une demande à l'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur pour approuver ou refuser la demande.

Résultats
La réplication planifiée commence à la date et à l'heure de début planifiées. Jusque-là, la réplication continue des données se produit. Après cela, la réplication se produit uniquement à chaque intervalle planifié.

Que faire ensuite

- Affichez les exécutions de réplication planifiées dans la liste connexe Demandes de réplication planifiées. Suivez la progression de la réplication planifiée du côté du producteur en affichant les colonnes **Pourcentage d'achèvement** et **Durée d'exécution** . Suivez la progression de la réplication planifiée pour la partie consommateur en affichant les mêmes détails dans l'ensemble de réplications du consommateur.
- Affichez les détails d'une exécution de réplication planifiée en sélectionnant une demande dans la liste connexe Demandes de réplication planifiée. Si une exécution planifiée échoue, vous pouvez essayer de répliquer les enregistrements à l'aide d'une demande d'amorçage partiel ou d'une demande de comparaison de données couvrant la plage de dates ayant échoué. Sinon, contactez pour obtenir Service client et assistance de l'aide.
- Surveillez la progression de tous les ensembles de réplications planifiés dans le IDR Tableau de bord de surveillance.

Annuler la réplication planifiée

Annulez la réplication planifiée en désactivant ou en supprimant un ensemble de réplications du producteur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois défini, vous ne pouvez pas désactiver la réplication planifiée sur un ensemble de réplication du producteur ; L'option passe en lecture seule. Vous pouvez désactiver l'ensemble ou le supprimer et le recréer.

Procédure

1. Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
2. Sélectionnez l'ensemble de réplications du producteur pour lequel vous souhaitez arrêter la réplication planifiée.
3. Arrêter la réplication planifiée avant qu'une autre exécution ne se produise.
    - Interrompez indéfiniment la réplication planifiée en sélectionnant **Désactiver**. Cette option arrête la réplication avant la prochaine exécution de la planification.
    - Arrêtez la réplication planifiée en sélectionnant **Supprimer**. Cette option supprime l'ensemble de réplications du producteur. Si vous envisagez de recréer l'ensemble de réplications du producteur, notez les paramètres que vous avez configurés avant de supprimer l'ensemble de réplications.

Résultats
Fin de la réplication planifiée. Après la désactivation de l'ensemble de réplications du producteur, toutes les demandes d'amorçage en cours sont terminées, mais les demandes en attente ne sont pas traitées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous avez l'intention de reprendre la réplication planifiée, vous pouvez synchroniser les enregistrements qui n'ont pas été répliqués pendant la période de désactivation en exécutant une demande de comparaison de données. Consultez Comparaison des données répliquées entre les instances dans Réplication de données d'instance. Vous pouvez également répliquer des enregistrements manquants en effectuant une demande d'amorçage partiel à partir de la liste connexe Entrées entrantes sur l'ensemble de réplications du consommateur.

Amorcer une instance de consommateur

Amorcez tout ou partie des tables de vos Réplication de données d'instance ensembles de réplications (IDR) en fonction des besoins de votre instance de consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'amorçage réplique les enregistrements existants de l'instance de producteur vers l'instance de consommateur. Vous pouvez lancer des demandes d'amorçage sur une instance de consommateur pendant l'activation d'un ensemble de réplications grand public. Les options d'amorçage ne sont pas disponibles dans les ensembles de réplication bidirectionnels ou discrets par conception.

Vous pouvez sélectionner soit l'amorçage complet, soit l'amorçage partiel.

- L'amorçage complet réplique tous les enregistrements existants d'une table dans l'instance du producteur. Procédez à un amorçage complet lorsque vous souhaitez répliquer tous les enregistrements existants.
- L'amorçage partiel vous permet de filtrer et de répliquer des enregistrements spécifiques du producteur. Procédez à un amorçage partiel si vous souhaitez répliquer uniquement certains des enregistrements du créateur.

L'instance du producteur gère une demande d'amorçage à la fois. Lorsque l'instance du producteur est occupée par une demande d'amorçage, les demandes d'amorçage suivantes sont mises en file d'attente et lancées dans l'ordre dans lequel elles sont reçues.

- Les enregistrements qui existent sur l'instance de créateur et non sur l'instance de consommateur sont copiés sur l'instance de consommateur.
- Si l'sys_id sur le créateur correspond à un enregistrement existant sur l'instance de consommateur, l'enregistrement entier sur l'instance de consommateur est mis à jour pour correspondre au producteur.
- Le sys_id de l'enregistrement identifie l'enregistrement sur les deux instances. Si vous utilisez l'option de fusion personnalisée, le champ que vous sélectionnez est utilisé pour fusionner des enregistrements dans les deux instances.
- Si un ensemble de réplications change et n'inclut plus de table, IDR cela ne modifie pas les enregistrements de la table correspondante sur les instances des consommateurs

- La taille d'enregistrement maximale est de 10 Mo.
- La taille maximale d'amorçage est de 3 millions d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si votre ensemble de réplications contient plus de 3 millions d'enregistrements, l'implantation ne peut pas démarrer. Pour résoudre ce problème, divisez l'ensemble de réplications en plusieurs ensembles de réplications contenant moins d'enregistrements ou utilisez un amorçage partiel.

- Le temps de semis maximum est de 7 jours.

Remarque :
L'ensemencement ne remplace pas le clonage. Ne l'utilisez IDR pas pour cloner des instances.

Procédure

1. Sur l'instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur** et cliquez sur un ensemble de réplications du consommateur.
2. Dans l'onglet **Entrées entrantes** , sélectionnez la ou les entrées pour lesquelles vous souhaitez lancer l'amorçage.
3. Pour lancer un amorçage complet, cliquez sur **Amorçage complet**.
   Une boîte de dialogue s'ouvre et indique que le système demande tous les enregistrements correspondants.
4. Pour configurer un amorçage partiel, cliquez sur **Amorçage partiel**.
   a. Si vous avez sélectionné plusieurs entrées, sélectionnez l'entrée de réplication que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Configurer l'amorçage**.
   b. Configurez une ou plusieurs conditions, opérateurs et valeurs de filtre personnalisé.
   c. Pour télécharger les valeurs de champ actuelles et répliquer les fichiers associés aux enregistrements, sélectionnez Inclure les **pièces jointes**.
   d. Pour télécharger les valeurs de champ actuelles et l'historique de toutes les mises à jour de champs, sélectionnez **Inclure l'historique**.
   e. Dans les colonnes Champs inclus, utilisez les flèches pour déplacer les champs de table dans la colonne Sélectionné pour les répliquer ou dans la colonne Disponible pour empêcher leur réplication.
   f. Cliquez sur **Enregistrer la configuration**.
   g. Configurez d'autres entrées de réplication selon vos besoins.
   h. Lorsque vous êtes prêt à lancer l'amorçage, cliquez sur **Demander un amorçage partiel**.

   Remarque :
   Le filtre personnalisé détermine les enregistrements à inclure dans la demande d'amorçage partiel.

   Le système doit reproduire certains champs, tels que **l'ID système**. Le système ne peut pas répliquer certains champs, tels que **Edge Encrypted** et **Password**. Ils n'apparaissent dans aucune des colonnes.

5. Pour annuler votre demande d'amorçage avant de cliquer sur **Demander un amorçage partiel**, cliquez sur **Annuler**.

Résultats

En cas d'amorçage réussi, toutes les données sélectionnées sur une instance de créateur sont répliquées sur une instance de consommateur. Après l'amorçage, l'instance de consommateur conserve un historique de toutes les mises à jour de champs.

Si vous rencontrez une erreur lors de l'amorçage, consultez Corriger les erreurs d'amorçage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'implantation se poursuit même si des erreurs se produisent sur certaines tables de consommateurs. Vous pouvez redémarrer l'amorçage spécifiquement sur les tables comportant des erreurs ou sur toutes les tables d'un ensemble de réplications.
- Le nombre maximal pour une demande de réessai de réamorçage est de 10 000 erreurs. Si vous avez plus d'erreurs, effectuez un amorçage complet.

Modification du comportement de réplication dans Réplication de données d'instance

Modifiez la façon dont les données sont répliquées en configurant des paramètres facultatifs dans Réplication de données d'instance (IDR).

Fusion personnalisée

Fusionnez les enregistrements à l'aide d'une colonne différente lorsque les enregistrements sur l'instance de consommateur ont une sys_id différente du même enregistrement sur l'instance du producteur dans Réplication de données d'instance (IDR).

Par défaut, le champ **sys_id** est utilisé pour fusionner des enregistrements dans IDR. À partir de la San Diego mise en production, vous pouvez choisir d'utiliser un champ différent.

Utilisez la fonctionnalité de fusion des colonnes lorsque les enregistrements sur l'instance de consommateur ont une sys_id différente de celle du même enregistrement sur l'instance du créateur. Par exemple, lorsqu'un enregistrement est créé et chargé dans Découverte plusieurs instances, il est possible que la sys_id ne corresponde pas. Dans ce scénario, vous pouvez utiliser un autre champ d'identificateur unique en sélectionnant l'option **Activer la fusion personnalisée** et en choisissant un champ de fusion sur le formulaire d'entrée de réplication du producteur.

Lorsque vous sélectionnez le champ **Fusionner** , vous devez vérifier les éléments suivants :

- Le champ que vous avez sélectionné se trouve dans les champs inclus du formulaire Entrée de réplication sur l'instance du producteur.
- Le champ existe avec le même nom, la même longueur et le même type sur l'instance du consommateur.

> **Remarque :**
> Le champ **Fusion** peut être différent sur l'instance de consommateur si vous créez une transformation valide pour le champ.

- La valeur **de colonne unique** du champ que vous avez sélectionné est définie *true* dans la table Entrée du dictionnaire [sys_dictionary].

Ne modifiez pas la valeur du champ une fois qu'il a été défini comme champ de **fusion** .

Pour modifier le champ **Fusionner** une fois défini, vous devez supprimer l'entrée de réplication sur l'instance du producteur et créer une nouvelle entrée de réplication.

Si le champ **Fusion** n'existe pas sur l'instance du consommateur, l'erreur suivante s'affiche sur le formulaire de l'ensemble de réplications du consommateur. L'instance de consommateur ne reconnaît pas le champ de fusion <column_name> comme un membre valide de la table <table_name>. Créez ce champ ou activez la transformation avec cette table pour recevoir des mises à jour de la table du producteur vers l'instance du consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreurs lors de l'utilisation de la fusion avec transformation

Si la transformation est activée sur l'instance du producteur, le champ **Fusion** de la table cible doit avoir le même nom, le même type et la même longueur. Si l'un de ces paramètres ne correspond pas, une erreur s'affiche.

Si la transformation est activée sur l'instance du producteur, que le mappage n'est pas valide pour le champ **Fusion** et que le consommateur synchronise les entrées, le système affiche une erreur sur le formulaire de l'ensemble de réplications du consommateur.

Si la transformation est activée pour une entrée de réplication avec un mappage valide du champ **Fusion,** puis que le schéma de table pour la table cible est mis à jour de sorte que le mappage n'est plus valide, le système affiche une erreur sur le formulaire Entrée de réplication.

Si une entrée de réplication tente d'activer la transformation et qu'il n'existe aucun mappage valide pour le champ **Fusion** entre la table source et la table cible, le système affiche une erreur sur le formulaire Entrée de réplication.

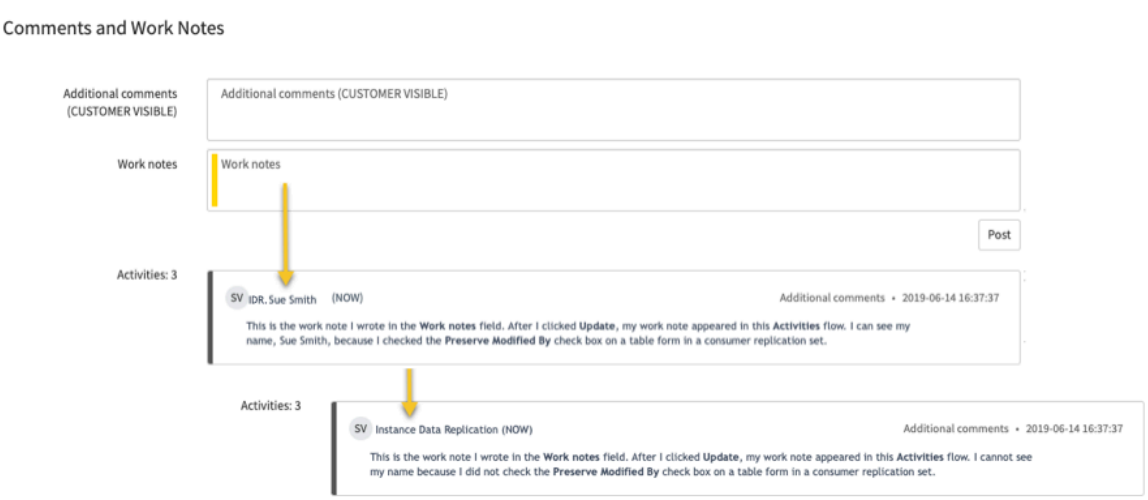
Conservation des valeurs de champ système

Conserver les valeurs producteur dans les champs système lors de la réplication de données dans Réplication de données d'instance (IDR).

Pour conserver le nom d'utilisateur dans une entrée d'activités, sélectionnez l'option **Conserver modifié par** sur le formulaire Entrée entrante sur un ensemble de réplications du consommateur.

Par exemple, le champ **Notes de travail** est un type d'activité dans les enregistrements de demande de changement. Lorsqu'un utilisateur met à jour une demande de changement, la note de travail passe au flux d'activités.

- Si vous ne sélectionnez **pas Conserver modifié par**, Réplication de données d'instance le nom d'utilisateur apparaît à la place du nom d'utilisateur dans les enregistrements de consommateur.
- Si vous sélectionnez **Conserver modifié par**, l'utilisateur qui a mis à jour la demande de changement est identifié dans l'entrée et le système ajoute IDR son nom.



Lors de la réplication des modifications, la **conservation des modifications** affecte les valeurs des champs système **Mis à jour par**, **Mis à jour**, **Créé** et **Créé par** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque **l'option Conserver modifié par** est activée et que vous incluez les champs système dans l'entrée de réplication du producteur, les valeurs des champs système du producteur sont répliquées dans les enregistrements du consommateur. Si vous n'incluez pas de champs système dans l'entrée de réplication du producteur, les valeurs système par défaut de l'instance consommateur sont utilisées à la place.
- Lorsque **l'option Conserver modifié par** est désactivée, les valeurs de champ système par défaut de l'instance de consommateur sont utilisées, ce qui signifie qu'elles peuvent ne pas correspondre aux valeurs de champ système des enregistrements du créateur.

Lors de l'amorçage des données, le paramètre **Conserver modifié par** n'a aucun effet :

- Si vous incluez des champs système dans l'entrée de réplication du producteur, les valeurs du champ système du producteur apparaissent dans les enregistrements extraits.
- Si vous n'incluez pas de champs système dans l'entrée de réplication du producteur, des valeurs null s'affichent dans les champs système des enregistrements extraits.

Déclenchement des workflows après la réplication

Déclenchez des workflows après la réplication à l'aide des règles métier de la plateforme.

Les insertions et les mises à jour qui sont répliquées sur une instance de consommateur peuvent déclencher des règles métier configurées sur la table cible. Une règle métier est un script de serveur associé à une table. Utilisez les règles métier pour déclencher les workflows associés aux réplications, tels que l'envoi d'une notification ou la validation des données répliquées.

Les règles métier font partie du ServiceNow AI Platform. Pour plus d'informations, voir Règles métier .

Pour exécuter une règle métier après la réplication, sélectionnez l'option **Exécuter la règle métier** sur le formulaire Entrée entrante dans un jeu de réplications du consommateur. IDR invoquera les règles métier associées à la table spécifiée après avoir répliqué les données dans la table.

Transformer les données de réplication

Transformez les données d'instance du producteur pour des tables ou des colonnes de table nommées différemment sur les instances des consommateurs dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer

- Créez et activez un ensemble de réplications du producteur.
- Créez, activez et amorcez un ou plusieurs ensembles de réplication de consommateur.
- Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données répliquées à partir des tables et des colonnes de table de producteurs sont placées dans des tables et des colonnes de table du même nom sur les instances de consommateur. Vous pouvez mapper les données du producteur dans n'importe quelle table ou colonne de table sur les instances de consommateur. Si les tables ou colonnes de table existantes ont des noms différents, vous pouvez répliquer les données dans une autre table ou colonne de table. Les adaptateurs modifient les données avant de les stocker sur les instances des consommateurs. Par exemple, les adaptateurs peuvent localiser les données de l'instance du producteur avant qu'elles ne soient consommées par l'instance du consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également utiliser des adaptateurs pour modifier les données du producteur pendant la réplication. Par exemple, vous pouvez localiser les données ou renseigner les données qui ont été étiquetées différemment dans les tables consommateur.

Les transformations ont les limitations suivantes :

- sys_created, sys_created_by, sys_domain, sys_updated_by, sys_id, sys_mod_count et autres systèmes sont automatiquement mappés au consommateur et ne peuvent pas être remappés.

  Aucun autre champ sys_ ne peut être répliqué.

- Les adaptateurs ne peuvent pas fonctionner sur le type de champ sys_journal tel que les colonnes Commentaires ou Notes de travail dans une table de tâches.
- Les champs calculés ne seront pas transformés.

  Un champ calculé, tel que le champ de nom de sys_user, est répliqué mais ne peut pas être transformé. Autoriser une transformation interrompt le calcul pour le champ résultant.

Remarque :
Les champs calculés ne s'afficheront pas en tant qu'option de transformation.

Procédure

1. Choisissez une instance de producteur ou de consommateur, puis accédez à l'ensemble de réplications.

Option	Description
Instance de consommateur	Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur** et cliquez sur un ensemble de réplications du consommateur.
Instance du créateur	Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur** et cliquez sur un ensemble de réplications du producteur.

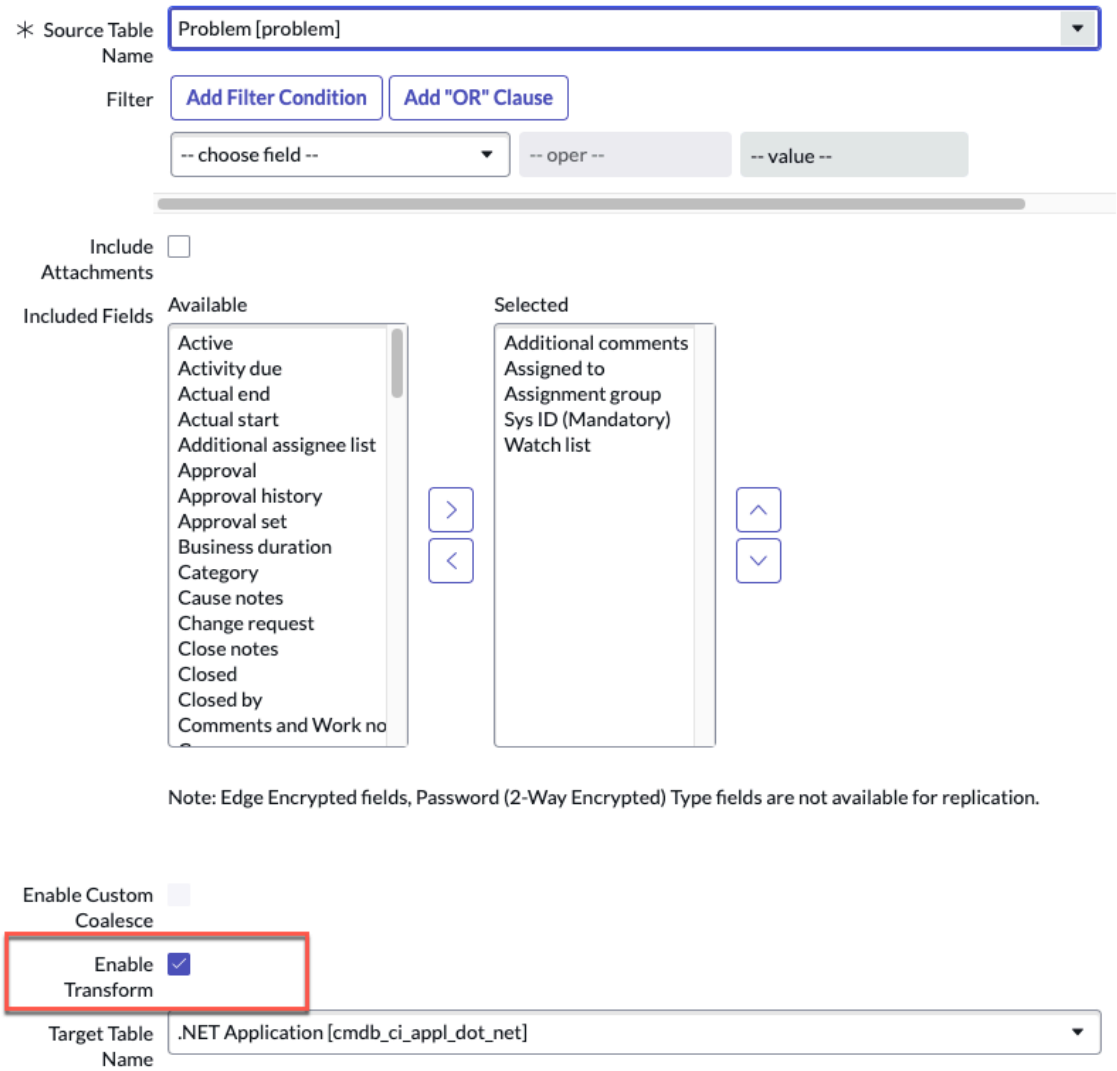
2. Choisissez une entrée entrante ou sortante.

Option	Description
Instance de consommateur	Dans l'onglet **Entrées entrantes** , cliquez sur une entrée entrante.
Instance du créateur	Dans l'onglet **Entrées sortantes** , cliquez sur une entrée sortante.

Une entrée apparaît.

Traduction automatique

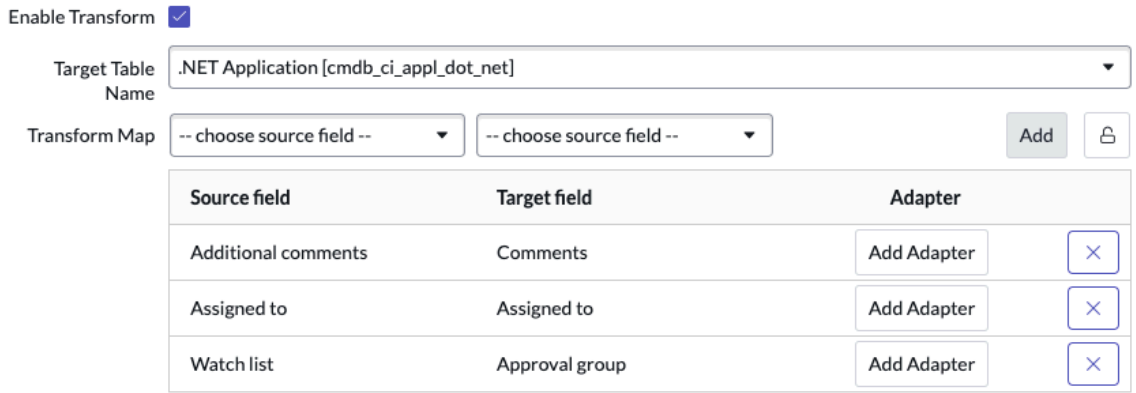
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez l'option **Activer la transformation** .
4. Dans la liste Nom de la table cible, sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez répliquer les données de la table source, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Dans l'onglet **Entrées entrantes** ou **Entrées sortantes** , cliquez sur la même entrée.
6. Cliquez sur l'icône de verrou en regard de **Carte de transformation** pour la déverrouiller.
   L'image montre une carte de transformation, avec les noms de champs de la table source apparaissant dans la colonne de gauche. La colonne du milieu affiche les noms de champs correspondants dans la table cible. Tous les champs qui n'ont pas le même nom dans les deux tables apparaissent dans les listes – choisir un champ source – ou – choisir un champ cible.

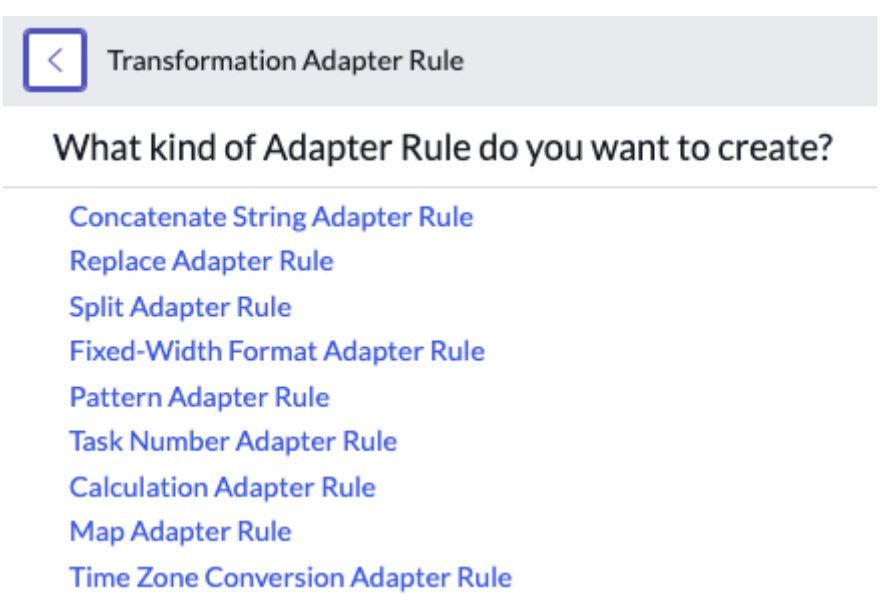
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Si une table d'un ensemble de réplications du producteur n'est pas sur une instance de consommateur, l'instance du consommateur remplit la première colonne avec la définition de schéma du producteur envoyée lors de la synchronisation.

7. Mappez une colonne Producteur à une colonne Consommateur portant un nom différent :
   a. Cliquez **sur – choisir le champ source –** et sélectionnez le champ source que vous souhaitez mapper.
   b. Cliquez sur **– choisir le champ cible –**, sélectionnez le champ cible dans lequel vous souhaitez mapper les données, puis cliquez sur **Ajouter**.
   c. Si vous souhaitez supprimer un champ de la réplication de l'instance de créateur vers l'instance de consommateur, cliquez sur le **X** à la fin de la ligne pour supprimer le champ.
8. Pour modifier les données du producteur avant de les répliquer dans l'instance du consommateur, cliquez sur **Ajouter un adaptateur**.
   L'image montre le type de règles d'adaptateur que vous pouvez créer.



9. Cliquez sur l'adaptateur que vous souhaitez utiliser, puis configurez-le.
   Pour plus d'informations sur la configuration des adaptateurs, voir Descriptions des adaptateurs.

Remarque :
Les adaptateurs ne modifient pas les données sur l'instance du producteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d’avertissement et d’erreur dans Réplication de données d'instance

Comprenez les messages d’erreur et d’avertissement associés aux définitions de schéma. Vous pouvez ensuite dépanner ou résoudre les Réplication de données d'instance problèmes de réplication (IDR).

Messages d’avertissement et d’erreur

Message	Type	Action
L’instance de consommateur ne reconnaît pas la table [spécifiée] du schéma IDR associé.	Erreur	L’entrée de réplication ne peut traiter aucun message. Veuillez activer une transformation avec cette table pour recevoir des mises à jour de cette table vers l’instance du consommateur.
L’instance de consommateur ne reconnaît pas la colonne [specified] du schéma IDR associé.	Avertissement	L’entrée de réplication ne peut traiter aucune des colonnes spécifiées. Veuillez activer une transformation avec cette table afin de recevoir des mises à jour de cette colonne vers l’instance du consommateur.
L’instance de consommateur ne reconnaît pas le type ou la longueur de colonne du schéma IDR associé pour ces colonnes : [colonnes spécifiées].	Avertissement	L’instance de consommateur peut perdre des données pour ces colonnes. Veuillez activer une transformation avec cette table afin de recevoir des mises à jour de ces colonnes de table.

Reconfigurer un ensemble de réplications dans Réplication de données d'instance

Si vous devez modifier ou mettre à jour votre ensemble de réplications d’origine, reconfigurez Réplication de données d'instance les ensembles de réplications (IDR) sur l’instance du producteur.

Avant de commencer

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir activé un ensemble de réplications de producteur révisé, mettez à jour le nom de l’ensemble de réplications du producteur, la clé partagée, l’ID du producteur et l’ID de l’ensemble de réplications du producteur sur chaque instance de consommateur.

Notez les informations importantes suivantes :

- Assurez-vous qu’aucune demande d’amorçage n’est en cours avant de reconfigurer une instance de producteur. Vérifiez l’état des demandes d’amorçage des ensembles de réplication du consommateur.
- Si vous apportez une modification à l’ensemble de réplications du producteur, vous devez resynchroniser l’ensemble de réplications du consommateur. Sur l’instance du consommateur, cliquez sur **Synchroniser les entrées de réplication**, puis sur **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Reconfigurez une instance de créateur :

   a. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.

   b. Sélectionnez un ensemble de réplications du créateur et apportez-lui une ou plusieurs des modifications suivantes :

   - Pour ajouter une table à l'ensemble, dans l'onglet **Entrées de réplication** , cliquez sur **Nouveau**.
   - Dans l'onglet **Entrées de réplication** , cliquez sur un ensemble de réplications. Dans le formulaire Entrée de réplication, modifiez les colonnes incluses dans l'ensemble de réplication, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour supprimer la table de l'ensemble de réplication, cliquez sur un ensemble de réplications dans l'onglet **Entrées** de réplication, puis cliquez sur **Supprimer**.
   - Pour modifier la clé de chiffrement partagée, cliquez sur **Générer une nouvelle clé partagée**.

     Générez de nouvelles clés partagées uniquement lorsque vous découvrez qu'elles sont compromises ou si vous souhaitez arrêter d'envoyer des données à un consommateur. Après avoir modifié la clé de chiffrement sur l'instance du producteur, les consommateurs dont l'état Approuvé par le consommateur est Refusé doivent présenter une nouvelle demande d'accès à l'ensemble de réplications du producteur. Pour plus d'informations, consultez Accorder l'accès aux données de réplication.

   Ces changements arrêtent la réplication et génèrent ce message d'état sur l'instance du consommateur : La configuration de l'ensemble de réplications du créateur a été modifiée.

2. Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur** et cliquez sur l'ensemble de réplications du consommateur et sur chaque instance de consommateur que vous souhaitez mettre à jour avec les modifications apportées au producteur.
   L'état de l'ensemble de réplications est Erreur de réplication. Le tableau suivant répertorie l'action à effectuer en fonction du message d'état.

3. **Facultatif :** Annulez l'ensemble de IDR la configuration et recommencez, supprimez l'ensemble de réplications sur le producteur et le consommateur.

   - Pour supprimer un ensemble de réplications du créateur de l'instance du producteur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**. Cliquez sur l'ensemble de réplications du producteur que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.
   - Pour supprimer un ensemble de réplications consommateur sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**. Cliquez sur l'ensemble de réplication du consommateur que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.

Administrer Réplication de données d'instance

Effectuer des tâches administratives dans Réplication de données d'instance (IDR).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de l’administration IDR

Une fois que vous avez correctement configuré la réplication des données, continuez IDR à fonctionner correctement en effectuant des tâches administratives importantes selon les besoins.

Gérer l’accès des consommateurs aux données de réplication dans Réplication de données d'instance

Approuver la demande d’un consommateur pour accéder aux données de réplication dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer
Rôle requis : admin, idr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez examiner les demandes d’accès des consommateurs pour tous vos ensembles de réplications de producteur ou pour un ensemble de réplications de producteur spécifique. Les administrateurs des ensembles de consommateurs doivent demander l’accès avant de pouvoir recevoir les données de réplication.

Procédure

1. Sur l’instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Approbation des consommateurs en attente**.
2. Sélectionnez l’option pour chaque ensemble de réplications du consommateur que vous souhaitez approuver.
3. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Approuver**.
   Les ensembles de consommateurs approuvés commencent à recevoir les données répliquées.

   Remarque :
   Vous pouvez modifier l’état de l’approbation du consommateur sur Refusé pour empêcher le consommateur de recevoir les données répliquées.

4. Approuvez une demande d’accès d’un consommateur pour un ensemble de réplications de producteur spécifique.

   a. Sur l’instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.

   b. Sélectionnez l’ensemble de réplications du producteur dans lequel vous souhaitez approuver l’accès des consommateurs.

   c. Sous Liens connexes, sous l’onglet **Abonnements du consommateur** , sélectionnez l’option pour l’ensemble de réplication du consommateur que vous souhaitez approuver.

   d. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Approuver**.
   L’ensemble de consommateurs approuvé commence à recevoir les données répliquées.

   Remarque :
   Vous pouvez modifier l’état de l’approbation du consommateur sur Refusé pour empêcher le consommateur de recevoir les données répliquées.

Révoquer l’accès aux données répliquées pour Réplication de données d'instance

Révoquez l’accès d’un consommateur aux données répliquées si vous estimez que l’instance de consommateur ne doit plus recevoir de données dans Réplication de données d'instance (IDR).

Traduction automatique

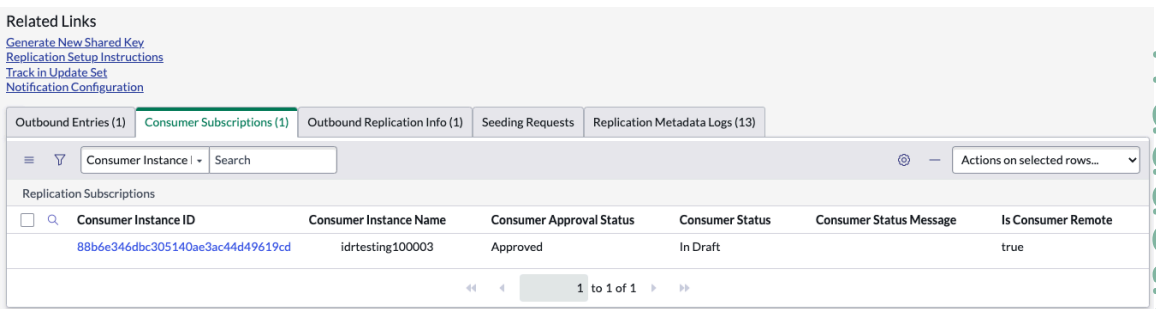
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, idr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous générez une nouvelle clé de chiffrement partagée, les ensembles de consommateurs approuvés reçoivent automatiquement la nouvelle clé et la réplication des données n'est pas interrompue. Les ensembles de consommateurs ayant l'état Refusé ou En attente d'approbation ne reçoivent pas la nouvelle clé de chiffrement et la réplication s'arrête.

Procédure

1. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
2. Sélectionnez l'ensemble de réplications du créateur qui a des consommateurs dont l'accès doit être révoqué. L'instance identifie les consommateurs sous l'onglet **Abonnements des consommateurs** .



3. Dans l'onglet **Abonnements des consommateurs** , sélectionnez l'option pour l'instance du consommateur dont vous souhaitez révoquer les autorisations.
4. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Révoquer**.
   Réplication de données d'instance Génère une nouvelle clé de chiffrement et la partage avec tous les ensembles de consommateurs approuvés. Tous les autres ensembles de consommateurs cessent de recevoir des données de réplication. Les administrateurs de ces ensembles de réplication du consommateur doivent présenter une nouvelle demande pour restaurer l'accès aux données de réplication.

Restaurer l'accès aux données de réplication pour Réplication de données d'instance

Restaurez Réplication de données d'instance (IDR) l'accès aux données répliquées en envoyant une demande à l'administrateur de l'ensemble de réplications du producteur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque l'administrateur de l'ensemble de réplication du producteur génère une nouvelle clé de chiffrement, les ensembles de consommateurs ayant l'état Approuvé reçoivent automatiquement la nouvelle clé et la réplication des données est ininterrompue. Les ensembles de consommateurs dont l'état est Refusé ou En attente d'approbation ne reçoivent pas la nouvelle clé de chiffrement et la réplication s'arrête.

Procédure

1. Sur l'instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.
2. Sélectionnez l'ensemble de réplication du consommateur auquel restaurer l'accès.
3. Cliquez sur le lien connexe **Demander une clé partagée** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système envoie une demande à l'administrateur de l'ensemble de réplication du créateur. Si l'accès vous est accordé, l'état d'approbation du consommateur passe à Approuvé.

4. Si l'ensemble de réplications du producteur a changé, cliquez sur le lien connexe **Synchroniser les entrées de réplication** .
5. Pour obtenir les dernières données de l'ensemble de réplications du producteur, dans l'onglet **Entrées entrantes** , sélectionnez toutes les tables et cliquez sur **Activer**.

Comparaison des données répliquées entre les instances dans Réplication de données d'instance

Recherchez les enregistrements manquants ou sans correspondance en comparant les données de réplication entre les instances dans Réplication de données d'instance (IDR).

IDR Synchronise les données entre une instance de créateur et une ou plusieurs instances de consommateur. Après avoir activé un ensemble de réplications de créateur et abonné au moins un consommateur, vous pouvez envoyer des enregistrements existants du producteur au consommateur en amorçant les enregistrements. Une fois l'amorçage terminé, IDR maintient la synchronisation des données entre les instances en répliquant les enregistrements nouveaux et modifiés du producteur vers le consommateur.

Si une insertion échoue sur le consommateur ou lorsque les enregistrements du producteur et du consommateur ne correspondent pas après la réplication, vous pouvez utiliser la fonctionnalité IDR de comparaison de données pour rechercher ces enregistrements et les réamorcer du producteur vers le consommateur.

Avantages clés

- Identifiez les enregistrements manquants dans l'instance de consommateur après l'amorçage.
- Identifiez les enregistrements non correspondants et affichez leurs différences.
- Maintenez la synchronisation des données entre les instances en réamorçant les enregistrements.

Comparaison des données transformées

Lorsque vous comparez les données transformées, notez les détails suivants :

- La comparaison de données peut renvoyer des résultats mitigés si des enregistrements sont ajoutés à une table sur le producteur, puis qu'une transformation est répliquée dans une autre table sur l'instance du consommateur.
- Les champs mappés avec des définitions de champ différentes sont ignorés. Par exemple, si un champ du producteur a un type de colonne ou une longueur de colonne différent de celui du champ mappé du consommateur, le champ est ignoré.
- Tous les champs modifiés par un adaptateur sont ignorés, à l'exception des modifications apportées par l'adaptateur de numéro de tâche. Par exemple, si une chaîne est ajoutée à l'aide de l'adaptateur Concaténer la chaîne, la comparaison de données ne peut pas annuler la concaténation et comparer les données à l'aide de la chaîne d'origine, le champ est donc ignoré.

Compatibilité

À partir de la mise en Washington DC production, vous pouvez comparer les données répliquées dans des ensembles de réplications bidirectionnels, des ensembles de réplications discrets et des ensembles de réplications avec des transformations configurées sur le producteur ou le consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous comparez les données de différentes versions de famille, notez les options de compatibilité suivantes.

Compatibilité de créateur à consommateur

Comparaison de données	Créateur	Consommateur	Ensembles de réplications pris en charge
Du producteur au consommateur	Washington DC ou une version ultérieure	Utah et antérieure	Aucun
Du producteur au consommateur	Washington DC ou une version ultérieure	Vancouver	Prend en charge les ensembles de réplication unidirectionnelle, mais pas les éléments suivants : • Ensembles de réplications bidirectionnelles • Ensembles de réplications discrètes • Ensembles de réplications configurés avec des transformations
Du producteur au consommateur	Washington DC ou une version ultérieure	Washington DC ou une version ultérieure	Tous les ensembles de réplications

Compatibilité consommateur-producteur

Comparaison de données	Consommateur	Créateur	Ensembles de réplications pris en charge
Du consommateur au producteur	Washington DC ou une version ultérieure	Utah et antérieure	Aucun
Du consommateur au producteur	Washington DC ou une version ultérieure	Vancouver	Prend en charge les ensembles de réplication bidirectionnelle, mais pas les éléments suivants : • Ensembles de réplications unidirectionnelles • Ensembles de réplications discrètes • Ensembles de réplications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compatibilité consommateur-producteur (suite)

Comparaison de données	Consommateur	Créateur	Ensembles de réplications pris en charge
			configurés avec des transformations
Du consommateur au producteur	Washington DC ou une version ultérieure	Washington DC ou une version ultérieure	Tous les ensembles de réplications, mais pas les ensembles de réplications unidirectionnelles

Limitations

- Les champs de journal sont exclus de la comparaison en raison de la taille potentielle de leur contenu.
- Les enregistrements de la table Audit système [sys_audit] sont exclus de la comparaison.

Rechercher des enregistrements manquants ou non concordants dans Réplication de données d'instance

Recherchez les enregistrements manquants dans l'instance de consommateur ou les enregistrements sans correspondance après la réplication des données en créant une demande de comparaison de données dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :

- L'ensemble de réplications du producteur est actif.
- L'ensemencement n'est pas en cours.
- Aucune autre demande de comparaison de données n'est en cours d'exécution.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Notez ce qui suit :

- Les demandes de comparaison de données sont purgées au bout de trois mois.
- La comparaison des données transformées présente des limites. Consultez Comparaison des données répliquées entre les instances dans Réplication de données d'instance.

Procédure

1. Sur l'instance du créateur, accédez à **Tous** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
2. Sélectionnez un ensemble de réplications de producteur actif avec des données répliquées que vous souhaitez comparer.
3. Créez une demande de comparaison de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la liste connexe Demandes de IDR comparaison de données.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

IDR Formulaire de demande de comparaison de données

Champ	Description
Ensemble de réplications	Nom de l'ensemble de réplications du producteur.
Nom de l'instance cible	Nom de l'instance de consommateur.
URL de l'instance cible	URL de l'instance du consommateur.
Nom de la table	Nom de la table dans l'entrée sortante de l'ensemble de réplications du producteur.
Date de début	Date et heure de début de la comparaison des données. Les enregistrements dont la valeur sys_updated_on est postérieure à la date que vous avez sélectionnée sont inclus dans la comparaison.
Date de fin	Date et heure de fin de comparaison des données. Les enregistrements dont la valeur sys_updated_on est antérieure à la date que vous avez sélectionnée sont inclus dans la comparaison.
Amorçage automatique	Option permettant d'amorcer automatiquement tout enregistrement manquant ou incohérent de l'instance de créateur vers l'instance de consommateur. Vous pouvez éventuellement réamorcer ultérieurement les enregistrements manquants ou non correspondants. Consultez Réamorcer les enregistrements manquants ou incompatibles dans Réplication de données d'instance.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Affichez un résumé de la comparaison des données dans le formulaire Résultats de comparaison IDR des données.

- Déterminez le pourcentage des éléments manquants ou non concordants en affichant le graphique à secteurs.
- Affichez le nombre total d'enregistrements manquants et sans correspondance dans le champ **Nombre d'enregistrements sans correspondance** .

5. Facultatif : Identifiez les enregistrements manquants dans l'instance de consommateur après l'implantation dans le graphique à secteurs ou la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les enregistrements manquants en sélectionnant la partie du graphique à secteurs.
- Affichez les enregistrements dont la valeur **est Manquante** dans la colonne **Type d'enregistrement** de la liste connexe Résultats de comparaison d'instance IDR .

Conseil :
Enregistrez des copies des ID d'enregistrement manquants au cas où vous auriez besoin de les fournir à Service client et assistance.

6. **Facultatif :** Affichez les différences entre les enregistrements sans correspondance après la réplication des données.

   a. Accédez à la liste connexe Résultats de comparaison d'instance IDR .

   b. Cochez la case en regard de tout enregistrement dont la valeur ne **correspond pas** dans la colonne **Type d'enregistrement** .

   c. Sélectionnez la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .

   d. **Sélectionnez Comparer les enregistrements**.

   e. Affichez les différences mises en évidence entre les enregistrements dans la boîte de dialogue **Comparer les charges utiles d'enregistrements** .

   Remarque :
   Les champs de journal sont exclus de la comparaison en raison de la taille potentielle de leur contenu.

   Enregistrez une copie de la différence de charge utile au cas où vous auriez besoin de la fournir à Service client et assistance.

Que faire ensuite

Réamorcer les enregistrements manquants ou incompatibles dans Réplication de données d'instance.

Réamorcer les enregistrements manquants ou incompatibles dans Réplication de données d'instance

Synchronisez les données entre les instances en réamorçant les enregistrements manquants dans l'instance de consommateur ou les enregistrements sans correspondance entre l'instance producteur et l'instance de consommateur dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats et les journaux de comparaison des données sont purgés au bout de cinq jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'instance du créateur, accédez à **Tous** > **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
2. Sélectionnez un ensemble de réplications du producteur avec des données que vous souhaitez réamorcer dans le consommateur.
3. Affichez les résultats de la comparaison des données.
   a. Accédez à la liste connexe Demandes de IDR comparaison de données.
   b. Sélectionnez une comparaison de données.
4. Synchronisez les données entre le producteur et l'instance de consommateur en réamorçant.
   - Réamorcez tous les enregistrements en sélectionnant **Tout** dans le champ **Réamorcer les enregistrements non correspondants** .
   - Réinitialisez uniquement les enregistrements non correspondants ou manquants en sélectionnant **Sans correspondance** dans le champ **Renouveler les enregistrements sans correspondance** .
5. Sélectionnez **Réamorcer**.

Résultats

Les enregistrements sont réamorcés du producteur vers le consommateur et les résultats s'affichent lorsque la tâche est terminée.

Que faire ensuite

Si des enregistrements sont toujours manquants ou ne correspondent pas, contactez Service client et assistance pour obtenir de l'aide.

Déploiement d'une configuration de réplication d'une instance à une autre dans Réplication de données d'instance

Copiez une configuration de réplication d'une instance à une autre via un ensemble de mises à jour dans Réplication de données d'instance (IDR).

Dans IDR, vous pouvez capturer un instantané d'une configuration de réplication, y compris les champs, les filtres ou les transformations de données sélectionnés, à l'aide de l'option **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** , puis le copier dans une autre instance à l'aide d'un ensemble de mises à jour.

> **Important :**
> L'option **Suivre dans l'ensemble de mises à**IDR jour est la seule méthode prise en charge pour capturer une configuration de réplication que vous souhaitez copier vers une autre instance.

Avantages clés

- Gagnez du temps en définissant une fois une configuration de réplication et en l'utilisant comme modèle pour de nouveaux ensembles de réplication sur d'autres instances.
- Minimisez l'impact potentiel sur votre instance de production en développant d'abord une configuration de réplication dans votre instance de sous-production.
- Vérifiez une configuration de réplication dans une instance de sous-production avant de la déployer dans une instance de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entités de configuration

Les entités de configuration suivantes sont capturées dans un ensemble de mises à jour actif lorsque vous sélectionnez l'option **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** .

Jeu d'entrées

Un jeu d'entrées est un ensemble d'entrées de réplication (comme un jeu de réplication), qui ne contient aucune métadonnée spécifique à l'instance comme l'ID du producteur. Un nouvel ID de producteur est utilisé dans l'instance cible lorsque vous créez un ensemble de réplications de créateur basé sur un jeu d'entrées.

Les options de réplication suivies dans un jeu d'entrées ainsi que leur état (actif ou inactif) sont les suivantes :

- Réplication bidirectionnelle
- Mappage de valeurs discrètes

Entrées de réplication

Une entrée de réplication contient des paramètres de configuration pour chaque table que vous souhaitez répliquer. Les entrées de réplication sont soit sortantes, soit entrantes.

- Les entrées sortantes d'une instance de créateur contiennent la table source, le filtre, les champs que vous souhaitez répliquer et les paramètres de transformation des données.
- Les entrées entrantes d'une instance de consommateur incluent la table cible, la possibilité d'exécuter des règles métier après la réplication et les paramètres de transformation des données.

Affichage d'un ensemble d'entrées et d'entrées de réplication

Lorsque vous créez un ensemble de réplications, un nouvel enregistrement est ajouté à la table Ensembles d'entrées [idr_entry_set]. De nouveaux enregistrements sont ajoutés à la table Entrées de réplication [idr_replication_entry] pour chaque entrée sortante que vous ajoutez à l'ensemble de réplications.

Après avoir sélectionné **Suivre dans l'ensemble de mises à jour**, vous pouvez afficher le jeu d'entrées et ses entrées de réplication dans l'ensemble de mises à jour actuel en accédant à **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**, en sélectionnant l'ensemble de mises à jour, puis en affichant l'onglet **Mises à jour du client** .

Déployer une configuration de réplication via un ensemble de mises à jour dans Réplication de données d'instance

Exporter une configuration de réplication à partir d'une instance et l'importer sur une autre instance via un ensemble de mises à jour dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer
Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez copier une configuration de réplication d'une instance à une autre à l'aide d'un ensemble de mises à jour. Pour plus d'informations sur l'utilisation des ensembles de mises à jour, consultez Introduction aux ensembles de mises à jour .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'instance source, créez un ensemble de mises à jour.
   a. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Saisissez un nom pour l'ensemble de mises à jour.
   d. Sélectionnez **Soumettre et Rendre actuel**.
   Un ensemble de mises à jour est créé et sélectionné comme ensemble de mises à jour actuel sur l'instance source.
2. Capturez une configuration de réplication de créateur ou de consommateur dans l'ensemble de mises à jour.

   Remarque :
   Vous pouvez capturer les types de configuration suivants sur une instance de créateur :
   - Réplication du producteur (unidirectionnelle)
   - Réplication du producteur avec réplication bidirectionnelle
   - Réplication du producteur avec réplication discrète

   - La configuration de l'ensemble de réplications est ajoutée à la table Ensembles d'entrées [idr_entry_set].
   - Les entrées de réplication dans l'ensemble de réplications sont ajoutées à la table Entrées de réplication [idr_replication_entry].
   - Le jeu d'entrées et ses entrées de réplication sont capturés dans l'ensemble de mises à jour actuel.
3. **Facultatif :** Continuez à modifier la configuration de la réplication selon vos besoins.
   Les modifications supplémentaires que vous apportez ne sont pas capturées tant que vous n'avez pas sélectionné à nouveau **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** .
   a. Modifiez l'ensemble de réplications du producteur et sélectionnez **Mettre à jour**.
   b. Capturez les derniers changements en sélectionnant **Suivre dans l'ensemble de mises à jour**.
   Les derniers changements sont capturés dans l'ensemble de mises à jour.
4. Exporter l'ensemble de mises à jour en XML.
   a. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
   b. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour actuel.
   c. Dans la liste déroulante **État** , sélectionnez **Terminé**.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   e. Dans la liste Ensembles de mises à jour, sélectionnez l'ensemble de mises à jour que vous avez marqué comme terminé.
   f. Sélectionnez le lien connexe **Exporter vers XML** .
   L'ensemble de mises à jour est exporté vers un fichier XML sur votre ordinateur local.
5. Sur l'instance cible, importez l'ensemble de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour pour validation**.

b. Sélectionnez le lien connexe **Importer l'ensemble de mises à jour à partir de XML** .

c. Sélectionnez **Choisir un fichier** et accédez au fichier XML que vous avez exporté.

d. Sélectionnez **Charger**.

e. Dans la liste Ensembles de mises à jour récupérés, sélectionnez l'ensemble de mises à jour que vous avez importé.

f. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.

> **Remarque :**
> Si vous recevez sys_record_transform erreurs lors de l'aperçu, sélectionnez tous les enregistrements d'erreurs répertoriés dans l'onglet **Problèmes d'aperçu d'ensemble de mises à jour** , puis sélectionnez **Accepter la mise à jour distante**. Répétez cette action pour toutes les erreurs de sys_record_transform supplémentaires qui apparaissent.

g. Pour quitter l'aperçu, sélectionnez **Fermer**.

h. Sur le formulaire de l'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour**.

L'ensemble de mises à jour est importé sur l'instance cible, y compris le jeu d'entrées et les entrées de réplication que vous avez capturés à partir de l'instance source. Si vous avez exporté la configuration d'un ensemble de réplications de producteur unidirectionnel, un nouvel ensemble de réplications de producteur est automatiquement créé sur l'instance cible.

6. Sur l'instance cible, procédez comme suit en fonction du type d'ensemble de réplications que vous souhaitez configurer.

Résultats

La configuration de réplication que vous avez exportée à partir de l'instance source est importée vers l'instance cible. Un nouvel ensemble de réplications basé sur la configuration exportée est créé sur l'instance cible.

Que faire ensuite

- Si vous configurez un ensemble de réplications de producteur, créez et abonnez un ou plusieurs consommateurs.
- Si vous configurez un ensemble de réplications grand public, approuvez la demande du consommateur sur l'instance du producteur, puis activez l'ensemble de réplications du consommateur sur l'instance du consommateur.
- Si vous configurez un ensemble de réplications bidirectionnel, synchronisez le consommateur en sélectionnant le lien connexe **Synchroniser les entrées de réplication** dans l'ensemble de réplications du consommateur connecté.
- Si vous configurez un ensemble de réplications discret, créez et abonnez un ou plusieurs consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de clonage avec Réplication de données d'instance

Assurez-vous que certaines tables sont conservées ou exclues pour cloner votre base de données d'une instance à une autre avec succès avec Réplication de données d'instance (IDR).

Il existe plusieurs méthodes pour copier une IDR configuration d'une instance à une autre.

Capturer la configuration dans un ensemble de mises à jour

Un ensemble de mises à jour capture un groupe de changements de configuration que vous pouvez déplacer d'une instance à une autre, mais n'inclut pas les données qu'un producteur réplique sur un consommateur. Vous pouvez capturer un instantané d'une IDR configuration de réplication, y compris les champs, filtres ou transformations de données sélectionnés, à l'aide de l'option **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** , puis le copier dans une autre instance à l'aide d'un ensemble de mises à jour. Consultez Déploiement d'une configuration de réplication d'une instance à une autre dans Réplication de données d'instance.

Copier la configuration à l'aide d'un profil de clone

Le clonage de votre instance copie tout ce qui se trouve dans la base de données d'une instance à une autre, y compris les données et la configuration de réplication IDR .

Avant de cloner votre instance, vous devez déterminer si vous devez exclure ou inclure votre IDR configuration de réplication.

Pour plus d'informations sur le clonage, reportez-vous à la section .

IDR Clonage des cas d'utilisation

Vous devez conserver et exclure différents ensembles de tables dans votre profil de clonage en fonction de IDR votre cas d'utilisation de clonage.

Clone récurrent

Dans ce cas d'utilisation, vous clonez régulièrement votre instance source sans affecter la configuration existante IDR sur l'instance cible.

Par exemple, vous configurez IDR pour répliquer des données de l'instance A vers l'instance B. Vous déterminez que vous devez cloner la base de données de l'instance A vers une autre instance appelée instance C. L'instance A et l'instance C ont toutes deux été IDR configurées avec des configurations de réplication différentes. Lorsque vous clonez la base de données de l'instance A vers l'instance C, vous ne souhaitez pas cloner la configuration de réplication IDR de A vers C.

Remarque :
Si vous clonez régulièrement des données de votre instance source vers votre instance cible et que vous constatez que vous devez copier la configuration de réplication IDR de l'instance source vers l'instance cible, utilisez la fonctionnalité **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** pour copier la IDR dans l'instance cible.

Pour cloner votre base de données d'une instance à une autre sans affecter la IDR configuration sur l'instance cible, vous devez mettre à jour les listes de conservation et d'exclusion de votre profil de clonage en fonction du cas d'utilisation de clone récurrent décrit dans KB0965218 .

Clone vrai

Dans ce cas d'utilisation, vous clonez votre instance source vers votre instance cible et incluez la configuration complète IDR de la réplication. L'instance cible hérite de tout depuis la source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois le clone terminé, vous devez réabonner toutes les instances de consommateur à l'instance cible.

Par exemple, vous décidez de mettre en service une nouvelle instance de production à partir d'une instance de non-production qui a IDR déjà été configurée. Lorsque vous clonez l'instance de non-production, la nouvelle instance de production hérite de tout de l'instance de non-production. Pour vous assurer que les données sont répliquées à partir de l'instance de production et non de l'instance de non-production, vous réabonnez toutes les instances de consommateur à la nouvelle instance de production.

Pour cloner votre base de données et copier la configuration actuelle IDR vers l'instance cible, vous devez mettre à jour les listes de conservation et d'exclusion de votre profil de clonage en fonction du cas d'utilisation True Clone décrit dans la KB0965218 .

Clone de migration

Dans ce cas d'utilisation, vous clonez votre instance source sur l'instance cible, y compris la configuration de réplication complète IDR à partir de l'instance source, tout en préservant la configuration de réplication de l'instance cible.

Le clone de migration implique l'exécution d'un véritable clone, mais avec des étapes supplémentaires.

1. Sur l'instance cible, vous créez un ensemble de mises à jour et utilisez la fonctionnalité **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** pour charger les ensembles de réplications existants sur l'instance cible dans l'ensemble de mises à jour.
2. Exécutez un vrai clone.
3. Après avoir effectué le clone réel, vous importez l'ensemble de mises à jour dans les instances cibles, et vous configurez des ensembles de réplication à l'aide d'ensembles d'entrées pour préserver la configuration.

Comparaison des IDR cas d'utilisation du clonage

Cas d'utilisation	Description	Prérequis	Conditions de poste requises
Clone récurrent	Clonez régulièrement votre instance source vers votre instance cible, mais excluez votre IDR configuration de réplication. Lorsque vous avez terminé, les ensembles de réplications sur l'instance cible ne doivent pas être modifiés.	Vérifiez que IDR la configuration est correcte et que la réplication réussit sur les instances source et cible.	Après avoir effectué un clone récurrent, vous pouvez copier la configuration de réplication IDR de l'instance source vers l'instance cible à l'aide de la fonctionnalité **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** .
Clone vrai	Clonez votre instance source sur votre instance cible et copiez votre	Vérifiez que IDR la configuration est correcte et que la réplication est	Après avoir exécuté un clone réel, vous devez effectuer les actions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des IDR cas d'utilisation du clonage (suite)

Cas d'utilisation	Description	Prérequis	Conditions de poste requises
	IDR configuration sur l'instance cible. Lorsque c'est terminé, les jeux d'entrées de l'instance source doivent être clonés vers l'instance cible.	réussie sur l'instance source.	suivantes sur l'instance cible : **1.** Recréez les ensembles de réplication à l'aide des ensembles d'entrées clonés à partir de l'instance source. **2.** Réabonnez chaque consommateur au producteur nouvellement approvisionné.
Clone de migration	Clonez votre instance source sur votre instance cible et copiez votre IDR configuration sur l'instance cible, tout en préservant la configuration de réplication de l'instance cible. Lorsque c'est terminé, les jeux d'entrées de l'instance source doivent être clonés vers l'instance cible.	**1.** Capturez les ensembles de réplication existants sur l'instance cible dans un ensemble de mises à jour à l'aide de la fonctionnalité **Suivre dans l'ensemble de mises à jour** . **2.** Exécutez un vrai clone.	Après avoir exécuté le clone true, vous devez effectuer les actions suivantes sur l'instance cible : **1.** Importez l'ensemble de mises à jour. **2.** Recréez les ensembles de réplication cibles à l'aide des jeux d'entrées capturés dans l'ensemble de mises à jour. **3.** Recréez les ensembles de réplication sources à l'aide des jeux d'entrées clonés à partir de l'instance source.

Surveillance de l'état de réplication dans Réplication de données d'instance

Surveillez l'état des ensembles de réplication actifs du producteur et du consommateur, des travaux planifiés, des demandes d'amorçage, de l'utilisation de la licence ou de la réplication planifiée via le Réplication de données d'instance tableau de bord de surveillance (IDR).

Accéder au IDR tableau de bord de surveillance

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou idr_admin peuvent accéder au tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez au tableau de bord de surveillance de la IDR manière suivante :

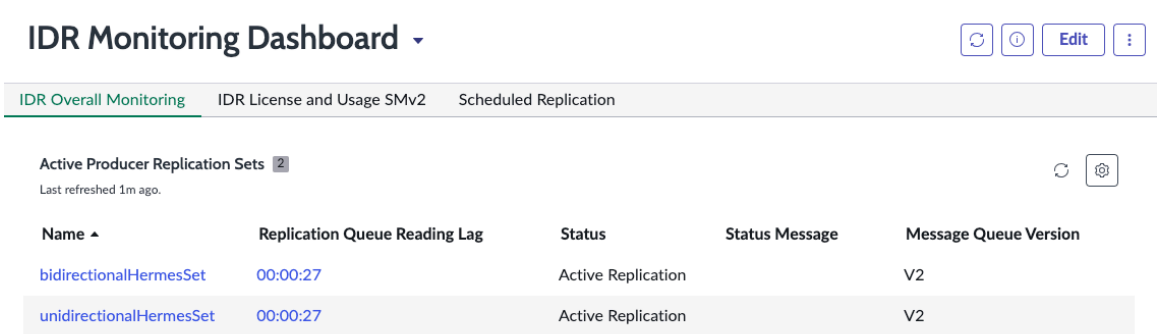
- Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Tableau de bord de surveillance**.
- Choisissez l'une des options suivantes : **Surveillance globale IDR**, **Licence IDR et utilisation SMv2** ou Tableau de bord **Réplication planifiée** .

IDR Tableau de bord de surveillance globale

Le IDR tableau de bord Surveillance globale surveille les éléments suivants :

- Ensembles de réplications des créateurs actifs
- Ensembles de réplications des consommateurs actifs
- Suite de IDR travaux planifiés
- Demandes d'implantations de producteurs au cours des 7 derniers jours
- Demandes d'implantation du consommateur au cours des 7 derniers jours

Tableau de bord de surveillance globale de l'IDR



Ensembles de réplications des créateurs actifs

Les ensembles de réplications de créateurs actifs surveillent l'état de votre ensemble de réplications de producteur et signalent le temps de latence des données entre votre instance et la file d'attente de réplication.

Champ	Description
Nom	Nom de l'ensemble de réplications du producteur
Retard de lecture de la file d'attente de réplication	Délai entre un changement d'enregistrement sur l'instance de créateur et le moment de son envoi sur la file d'attente de réplication sortante
Statut	État d'un ensemble de réplications, actif ou erroné
Message de statut	Message décrivant l'état de l'erreur
Version de file d'attente du message	Version de la file d'attente des messages. La valeur par défaut est V2 (Hermes).

Ensembles de réplication des consommateurs actifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Active Consumer Replication Sets surveille l'état de votre ensemble de réplication consommateur, signale le temps de latence du réseau et signale le temps de latence des données entre l'instance de producteur et l'instance de consommateur.

Champ	Description
Nom	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur.
Retard de données	Délai entre un changement d'enregistrement sur l'instance de créateur et le moment où il est enregistré dans l'instance de consommateur.
Retard de réseau	Délai entre l'enregistrement d'un changement d'enregistrement dans la file d'attente de réplication sortante et son enregistrement dans l'instance de consommateur.
Statut	État d'un ensemble de réplications, actif ou en erreur.
Message de statut	Message décrivant l'état de l'erreur.
Version de file d'attente du message	Version de la file d'attente des messages. La valeur par défaut est V2 (Hermes).

Suite de IDR travaux planifiés

La suite de travaux planifiés recherche des changements de IDR données, des demandes et vérifie l'intégrité de vos instances de producteur et de consommateur. Vous pouvez surveiller les tâches suivantes :

Tâches	Description
Hermes Collecte des mesures	Collecte les mesures associées au Service de messagerie Hermes.
Hermes Purge périodique	Nettoie les données obsolètes mises en cache dans l'API Hermes .
Hermes Utilitaire de rubriques	Synchronise les rubriques entre les Hermes grappes. Dans un premier temps, les rubriques sont créées dans une seule Hermes grappe. Cette tâche détecte les nouvelles rubriques et crée les mêmes rubriques dans les grappes restantes Hermes .
IDRConsumerJob	Interroge les changements d'enregistrements et les demandes d'amorçage sur l'instance de consommateur toutes les 15 secondes.
IDRDeltaConsumerJob	À partir de la San Diego version, lorsqu'une instance de consommateur s'abonne à une instance de créateur située en dehors du centre de données local, la tâche IDRDeltaConsumerJob est créée sur l'instance du producteur. La fonction est la même que celle d'IDRConsumerJob. Le code à trois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches	Description
	lettres indique l'emplacement du centre de données.
IDRHermesDeltaConsumer	Recherche les changements apportés aux enregistrements des consommateurs à partir de la rubrique Delta Hermes toutes les 15 secondes.
IDRHeartBeatJob	Met à jour les informations sur l'intégrité de chaque ensemble producteur ou consommateur actif.
IDRMetadataConsumerJob	Interroge les changements d'enregistrement de métadonnées sur l'instance de consommateur toutes les 15 secondes.
IDRProducerJob	Recherche les enregistrements nouveaux, mis à jour ou supprimés dans la file d'attente de réplication de données d'une instance de créateur toutes les 15 secondes.
IDRSeedingProducerJob	Recherche de nouvelles demandes d'amorçage provenant d'instances de consommateur.

Remarque :
Vous pouvez définir le moment d'exécution de vos IDR travaux planifiés et configurer un déclencheur périodique qui spécifie la fréquence d'exécution de la tâche.

IDR Types de champ de Travaux planifiés

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche planifiée.
Action suivante	Date et heure de la prochaine exécution de la tâche.
Type de déclencheur	Tâche que vous pouvez configurer pour s'exécuter quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement, périodiquement, une fois, sur demande ou une date de début ou de fin du calendrier professionnel. Le déclencheur peut se répéter quotidiennement, toutes les heures, toutes les minutes ou toutes les secondes.
ID de tâche	ID de la tâche planifiée.
État	État de la tâche, par exemple : prêt.

Demande d'implantation de producteur au cours des 7 derniers jours

Vous pouvez surveiller l'état d'une demande d'implantation de producteur au cours des sept derniers jours.

Champ	Description
Ensemble de réplications	Ensemble producteur et ensemble consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Statut	Statut de la demande d'amorçage. L'état peut être terminé, en cours ou échoué.
Heure de début	Heure à laquelle l'ensemencement commence.
Heure de fin	Heure à laquelle l'ensemencement se termine.
Terminé (%)	Pourcentage de la tâche de demande d'amorçage terminée.

Demande d'implantation du consommateur au cours des 7 derniers jours

Vous pouvez surveiller l'état d'une demande d'implantation du consommateur au cours des sept derniers jours.

Champ	Description
Ensemble de réplications	Ensemble de consommateurs correspondant.
Statut	Statut de la demande d'amorçage. L'état peut être terminé, en cours ou échoué.
Heure de début	Heure à laquelle l'ensemencement commence.
Heure de fin	Heure à laquelle l'ensemencement se termine.
Terminé (%)	Pourcentage de la tâche de demande d'amorçage terminée.

IDR Propriétés du tableau de bord

Vous pouvez accéder aux propriétés du IDR tableau de bord en accédant à **Réplication de données d'instance** > **Propriétés**.

Vous pouvez modifier les propriétés suivantes sur votre tableau de bord :

Champ de propriété	Description
Décalage temporel (en minutes) avant que le champ Retard de données ne soit surligné en rouge dans le Tableau de bord de surveillance de l'IDR	**Champ de retard de données** qui fait partie de l'ensemble de réplication du consommateur actif. Si le temps de latence réel est supérieur au seuil de temps que vous avez défini, le système met le champ en surbrillance. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Décalage temporel (en minutes) avant que le champ Retard de réseau soit mis en surbrillance de couleur rouge dans le Tableau de bord de surveillance de l'IDR	**Champ Retard de réseau** faisant partie de l'ensemble Réplication du consommateur actif. Si le temps de latence réel est supérieur au seuil de temps que vous avez défini, le système met le champ en surbrillance. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Décalage temporel (en minutes) avant que le système ne mette en surbrillance le champ Lecture de la file d'attente de réplication en rouge dans le Tableau de bord de surveillance de l'IDR	**Champ de retard de lecture de file d'attente de réplication** faisant partie de l'ensemble de réplication du consommateur actif. Si le temps de latence réel est supérieur au seuil de temps que vous avez défini, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de propriété	Description
	système met le champ en surbrillance. La valeur par défaut est de 15 minutes.

Remarque :
Vous pouvez définir les couleurs des champs via les colonnes de la liste Personnaliser (v_idr_dashboard_list.do).

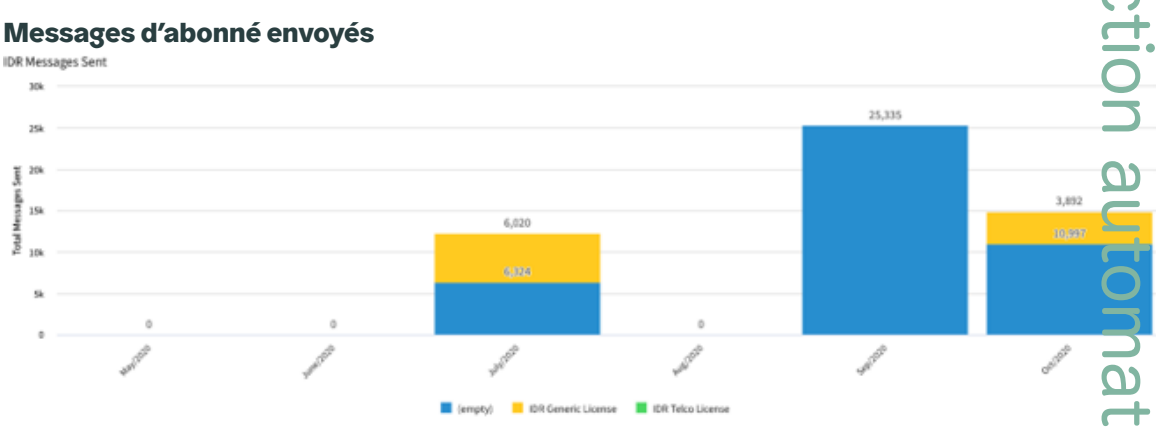
IDR Tableau de bord de licence et d'utilisation SMv2

Le IDR tableau de bord Licence et utilisation SMv2 surveille les éléments suivants :

- Messages envoyés de l'abonné
- Messages reçus de l'abonné
- IDR Détails de licence
- IDR Messages envoyés
- IDR Messages reçus

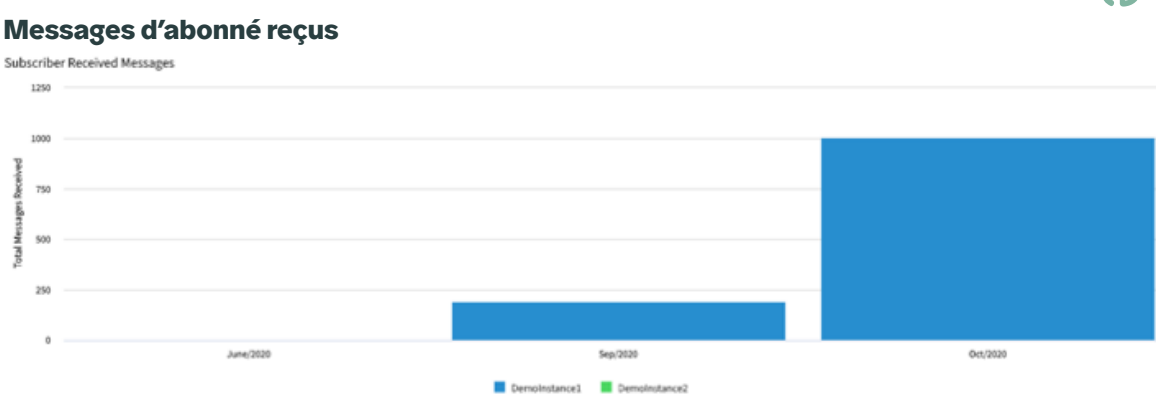
Messages envoyés de l'abonné

Nombre de messages envoyés par chaque instance d'abonné, par mois.



Messages reçus de l'abonné

Nombre de messages reçus par chaque instance d'abonné, par mois.



IDR Détails de licence

Vous pouvez surveiller l'état d'une demande d'implantation du consommateur au cours des sept derniers jours.

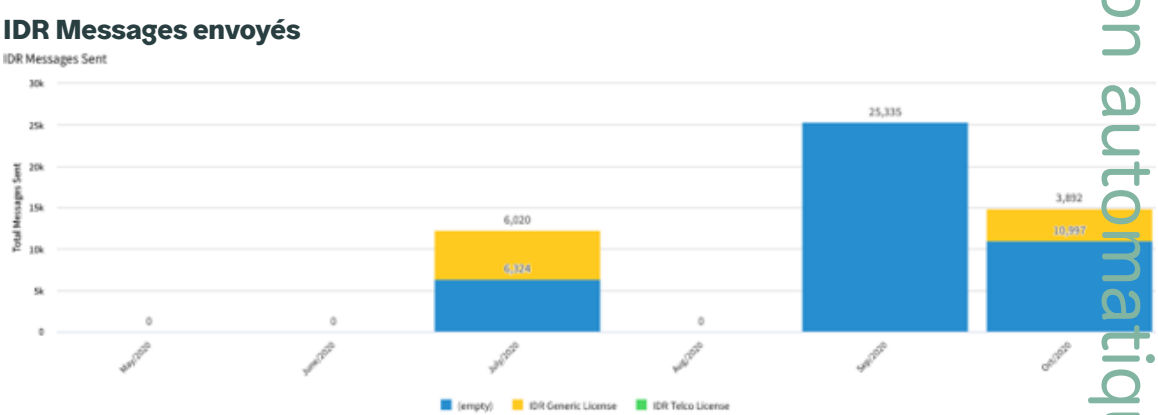
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la IDR licence.
Type	Type d'abonnement : **Par utilisateur** pour les abonnements de l'utilisateur, **Capacité** pour les abonnements pilotés par les données ou **Nombre sans restriction** pour les abonnements limités par le nombre maximal d'utilisateurs.
Catégorie	Catégorie de licence : licence ou ServiceNow licence App Store.
Date de début	Début de la période de gestion des licences.
Date de fin	Fin de la période de licence.
Afficher uniquement	Ne prend pas en charge l'allocation ou la surveillance des ressources.
Acheté le	Nombre de licences achetées.
Alloué	Nombre de licences allouées.

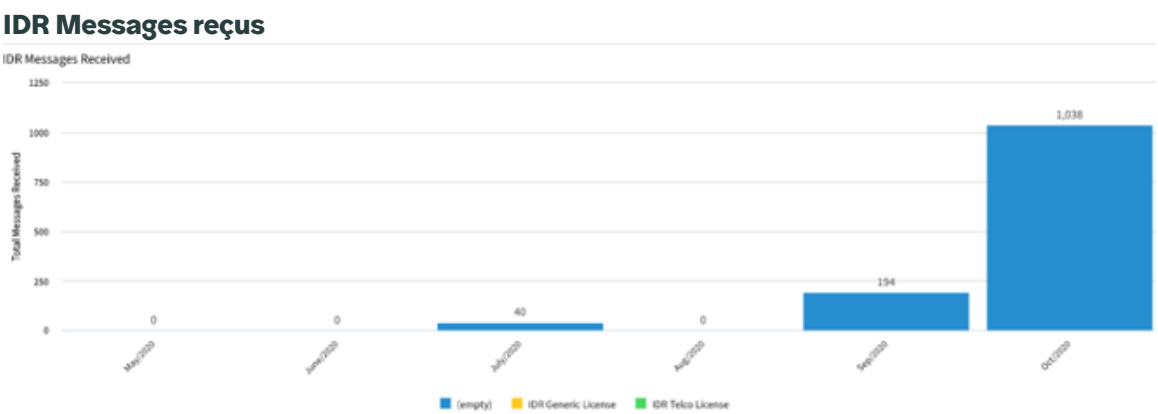
IDR Messages envoyés

Nombre de messages envoyés par licence par mois.



IDR Messages reçus

Nombre de messages reçus par licence et par mois.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Réplication planifiée

Surveillez l'état des demandes de réplication planifiée au cours d'une période spécifique. Par exemple, vous pouvez suivre le nombre d'échecs pour un ensemble de réplications planifié spécifique, ou comparer le nombre de demandes planifiées au nombre de demandes terminées. Vous pouvez afficher les détails de la réplication planifiée suivants :

- Ensembles planifiés
- Demandes planifiées
- Terminé
- Échoué
- État global de la demande
- État de l'ensemble de réplications Vue d'ensemble

Ensembles planifiés

Nombre total d'ensembles de réplications planifiés créés dans la plage de dates sélectionnée.

Demandes planifiées

Nombre total d'exécutions de demandes planifiées mises en file d'attente dans la plage de dates sélectionnée.

Terminé

Nombre total d'exécutions de demandes planifiées qui se sont terminées dans la plage de dates sélectionnée.

Échoué

Nombre total d'exécutions de demandes planifiées qui ne se sont pas terminées ou ont rencontré une erreur dans la plage de dates sélectionnée.

État global de la demande

Graphique en anneau montrant la distribution de l'état des demandes planifiées dans la plage de dates sélectionnée.

État de l'ensemble de réplications Vue d'ensemble

Table affichant le nombre de chaque état dans la plage de dates sélectionnée.

Surveillance des files d'attente dans Réplication de données d'instance

Surveillez la file d'attente des enregistrements de réplication, la file d'attente des messages produits, la file d'attente des messages consommés et les messages traités pour tous les ensembles de réplications via le tableau de bord des files d'attente Réplication de données d'instance (IDR).

Accéder au tableau de bord de la file d'attente IDR

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou idr_admin peuvent accéder au tableau de bord.

Accéder au tableau de bord de la file d'attente IDR en accédant à **Réplication de données d'instance** > **Tableau de bord de la file d'attente**.

IDR Tableau de bord de la file d'attente

Le IDR tableau de bord de la file d'attente vous permet de surveiller les éléments suivants :

Traduction automatique

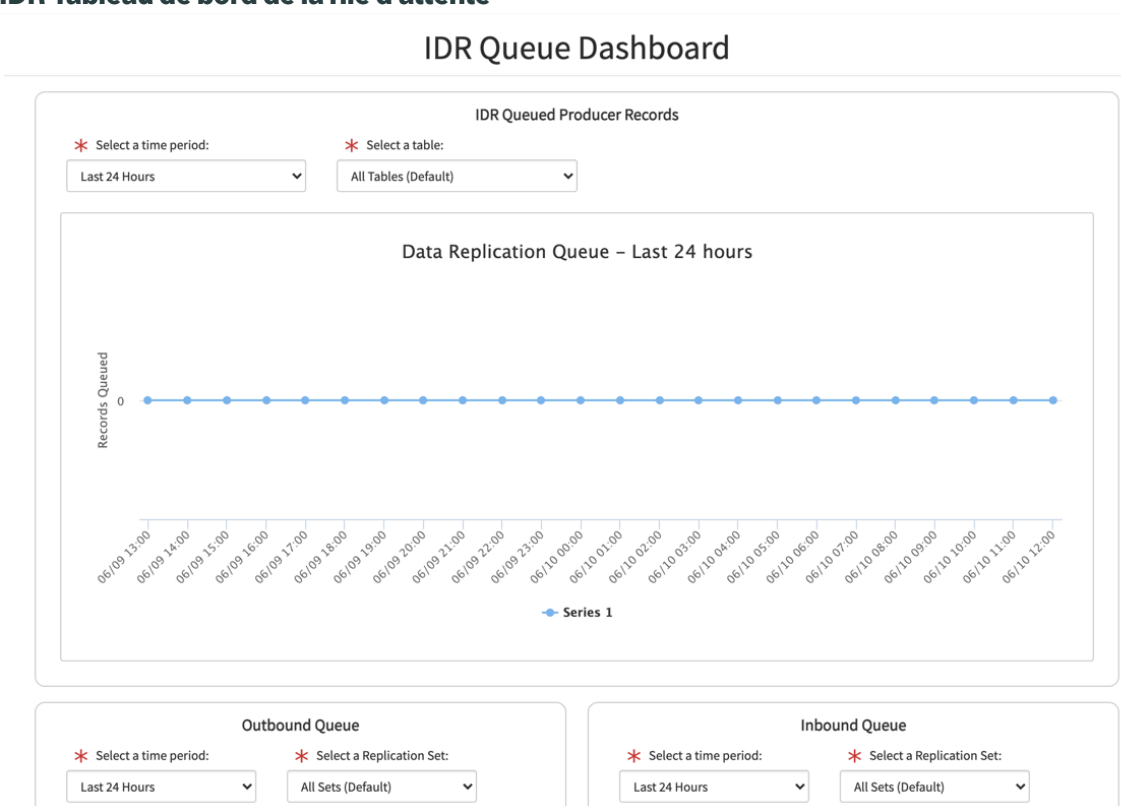
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrements de créateurs mis en file d'attente IDR, qui sont des enregistrements horaires mis en file d'attente pour toutes les tables sur une période de 24 heures.
- Messages sortants restants qui sont des messages restant dans la file d'attente de réplication qui n'ont pas encore été envoyés à la file d'attente des messages.
- Messages sortants traités, qui sont des messages produits à partir de cette instance vers la file d'attente des messages.
- Messages entrants restants qui sont des messages restant dans la file d'attente des messages qui n'ont pas encore été traités.
- Messages entrants traités, qui sont des messages consommés sur cette instance.

Dans n'importe quel graphique, sélectionnez **24 dernières heures** ou **5 derniers jours** comme période. Pour la période de 24 heures, le nombre de messages est par heure. Pour la période de 5 jours, le nombre de messages est par jour.

Sélectionnez le lien de légende sous le graphique pour exclure cette source de données.

IDR Tableau de bord de la file d'attente



Enregistrements de producteurs mis en file d'attente IDR

Le graphique Enregistrements de créateurs en file d'attente IDR vous permet de voir le nombre d'enregistrements mis en file d'attente pour chaque table sur une période horaire ou quotidienne. Il indique quelles tables représentent la plus grande quantité de trafic au IDR fil du temps. Utilisez ce graphique pour identifier les pics d'activité qui entraînent des retards de performances prévisibles sur l'instance du consommateur.

Par exemple, si vous constatez qu'un pic d'activité important se produit chaque jour à 3h00 du matin en raison d'une règle métier sur une table, vous devez vous attendre à ce qu'un décalage de performances se produise sur le consommateur à cette heure-là.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez **toutes les tables** ou une table spécifique. Placez votre curseur sur un point du graphique pour afficher le nombre de files d'attente et les tables correspondantes.

Messages sortants restants

Le graphique Messages sortants restants vous permet de déterminer si une instance de créateur rattrape la réplication en temps réel après un pic d'activité important.

Lorsque la réplication fonctionne correctement, le nombre de messages restants doit être très faible. S'il y a un pic d'activité, vous pouvez vous attendre à une valeur importante. Par exemple, lorsqu'une règle métier modifie des dizaines de milliers d'enregistrements en une minute.

Vous pouvez également vous attendre à ce que les messages restants diminuent au fil du temps, à mesure que les tâches traitent les messages.

Si le nombre de messages restants continue de croître sans résolution, cela peut indiquer :

- Un problème de traitement des messages. Par exemple, le n'est pas en cours d'exécution ou ne *IDRProducerJob* peut pas envoyer de messages à la file d'attente des messages.
- L'instance enregistre les changements plus vite qu'elle IDR ne peut les produire.

Sélectionnez Tous les ensembles ou un ensemble spécifique. Placez le curseur sur un point du graphique pour afficher le nombre de messages et le nom de l'ensemble de réplications pour ce point.

Messages sortants traités

Avec le graphique Messages sortants traités, vous pouvez voir le flux d'enregistrements d'une instance de créateur vers la file d'attente de messages au fil du temps.

Les tendances des messages traités et des messages restants dans le temps indiquent si la réplication se remet d'un retard ou s'il existe des problèmes lors de l'envoi des données à la file d'attente des messages.

Le graphique des enregistrements du créateur en file d'attente de réplication de données vous permet de voir si l'instance envoie des données. Si votre instance comporte des enregistrements en file d'attente qui ne sont pas envoyés, cela peut indiquer :

- L'instance n'est pas en mesure d'exécuter la tâche du producteur. Par exemple, en raison d'autres processus gourmands en ressources en cours d'exécution sur l'instance et de tous les threads de travail occupés.
- Il y a un problème de connexion à la file d'attente des messages.

Pour afficher le nombre de messages et le nom de l'ensemble de réplications pour un point de graphique, sélectionnez **Tous les ensembles** ou un ensemble spécifique et placez votre curseur sur un point dans le graphique.

Messages entrants restants

Le graphique Messages entrants restants vous permet de déterminer si une instance de consommateur rattrape la réplication en temps réel après un pic d'activité important.

Vous pouvez vous attendre à une valeur élevée temporaire en cas de pic d'activité. La valeur diminue normalement au fur et à mesure que les messages sont traités.

Si cette valeur continue de croître sans résolution, cela peut indiquer :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un problème de traitement des messages. Par exemple, le n'est pas en cours d'exécution ou ne *IDRConsumerJob* peut pas lire les messages à partir de la file d'attente des messages.
- L'instance enregistre les changements plus vite qu'elle IDR ne peut les consommer.

Sélectionnez Tous les ensembles ou un ensemble spécifique. Placez le curseur sur un point du graphique pour afficher le nombre de messages et le nom de l'ensemble de réplications pour ce point.

Messages entrants traités

Avec le graphique Messages entrants traités, vous pouvez afficher le flux d'enregistrements pour chaque ensemble de consommateurs au fil du temps.

Utilisez le graphique des messages entrants pour déterminer quels ensembles de réplication ont le plus de trafic et voir les tendances des messages traités et des messages restants.

Si le créateur envoie des enregistrements à la file d'attente des messages et que le consommateur ne les traite pas, cela peut indiquer des problèmes avec le producteur ou l'instance du consommateur.

Placez le curseur sur un point du graphique pour afficher le nombre de messages et le nom de l'ensemble de réplications pour ce point.

Éviter les erreurs d'insertion et de mise à jour dans Réplication de données d'instance

Vous pouvez éviter les échecs d'insertion et de mise à jour dans Réplication de données d'instance (IDR) en spécifiant un filtre de nom de classe dans l'ensemble de réplications du producteur.

> **Important :**
> Cette rubrique s'applique uniquement aux ensembles de réplications du créateur créés avant la Utah version.

Lorsque vous répliquez une table parente et une ou plusieurs tables enfants, vous devez ajouter un filtre sys_class_name à la table parente dans l'entrée sortante de votre ensemble de réplications de producteur. Si le filtre sys_class_name est manquant, les échecs d'insertion et de mise à jour s'affichent dans **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication** dans les scénarios suivants :

- Un échec de l'insertion se produit lorsqu'un enregistrement de la table enfant est répliqué, car le système tente deux insertions avec la même sys_id dans la table parente. L'ajout du filtre sys_class_name au parent empêche la violation de clé unique pendant l'opération INSERT dans la table parent.
- Un nouvel enregistrement est ajouté à une table enfant répliquée sur l'instance du créateur. Réplication de données d'instance (IDR) crée initialement l'enregistrement dans la table parente sur le consommateur, mais pas dans la table enfant. Si l'enregistrement enfant est modifié sur l'instance du producteur, un échec de la mise à jour se produit pendant la réplication sur la table enfant de l'instance consommateur, car l'enregistrement n'existe que dans la table parente.

Si la table est parente, décidez si vous souhaitez répliquer l'une de ses tables enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous souhaitez répliquer une ou plusieurs tables enfants, vous devez identifier la valeur sys_class_name pour la table parente, puis ajouter un filtre sys_class_name correspondant à la table parente.

  Par exemple, **Type de tâche** est l'étiquette de sys_class_name dans la table Tâche [task]. Pour commencer à répliquer les incidents en plus des tâches, vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** à l'entrée sortante pour la table Tâche [task].

- Si vous souhaitez uniquement répliquer la table parente, le filtre est facultatif.
- Si la table parente est déjà en cours de réplication, vous devez modifier le parent et ajouter le filtre sys_class_name.

Si la table est un enfant, décidez si vous souhaitez répliquer son parent.

- Si vous souhaitez également répliquer la table parente, vous devez identifier la valeur sys_class_name pour la table parente, puis ajouter un filtre sys_class_name correspondant à la table parente.

  Par exemple, **Type de tâche** est l'étiquette de sys_class_name dans la table Tâche [task]. Pour commencer à répliquer des tâches en plus des incidents, vous devez ajouter **[Type de tâche] [est] [Tâche]** à l'entrée sortante de la table Tâche [tâche].

- Si vous souhaitez uniquement répliquer la table enfant, le filtre est facultatif.
- Si une ou plusieurs tables enfants sont déjà répliquées, vous devez ajouter le filtre sys_class_name au parent.

Résolution des erreurs de réplication des données dans Réplication de données d'instance

Résolvez les erreurs et surveillez l'état des ensembles de Réplication de données d'instance réplication (IDR).

Liste de contrôle de surveillance et de diagnostic

Lorsque vous remarquez que le système ne réplique pas les données, vous pouvez utiliser les vérifications de diagnostic pour examiner le problème. Pour surveiller l'intégrité globale de tous les ensembles de réplications, consultez IDR Tableau de bord de surveillance.

IDR Vérifications du diagnostic

Vérifier	Description
Moniteur	
Vérifier la connectivité	Testez la connectivité de votre IDR instance pour déterminer la connectivité de votre instance à la file d'attente des messages.
Vérifiez le tableau de bord de surveillance IDR pour voir si les tâches de réplication sont actives	Pour que le tableau de bord affiche correctement les informations d'ensemble de réplications, ces IDR travaux planifiés doivent être disponibles et en cours d'exécution sur votre instance : • Collecte de mesures Hermes • Purge périodique Hermes • Utilitaire de rubriques Hermes • IDRConsumerJob

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IDR Vérifications du diagnostic (suite)

Vérifier	Description
	• IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> • IDRHeartbeatJob • IDRMetadataConsumerJob • IDRProducerJob • IDRSeedingProducerJob Si l'une de ces tâches est manquante ou n'est pas en cours d'exécution, contactez Service client et assistance. **Remarque :** Le système crée IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> uniquement lorsqu'une instance de consommateur s'abonne à une instance de créateur située en dehors du centre de données local.
Ensemble de réplications du producteur	
Vérifier l'activation de l'ensemble de réplications du producteur	Si l'état de votre ensemble de réplications de producteur est En mode Brouillon, cliquez sur **Activer**.
Vérifier l'approbation de l'abonnement du consommateur	Passez en revue les demandes d'accès des consommateurs pour vos ensembles de réplications de producteur. Un ensemble de réplications consommateur doit demander l'accès avant de pouvoir recevoir des données de réplication.
Vérifier les erreurs du journal de réplication du producteur	Identifiez les IDR erreurs en visualisant les métadonnées pour les messages entre les instances de créateur et de consommateur, les journaux d'erreurs de charge utile et les journaux de messages.
Ensemble de réplication du consommateur	
Vérifier l'état d'activation de l'ensemble de réplications du consommateur	Si l'état de votre ensemble de réplications grand public est En brouillon, cliquez sur **Activer**.
Vérifier si vous devez synchroniser les ensembles de réplication	Un problème de synchronisation se produit lorsqu'une instance de producteur n'envoie pas de données ou qu'une instance de consommateur n'en reçoit pas. Les erreurs de synchronisation apparaissent dans le champ **État** de l'instance du consommateur sous la forme **d'une erreur de réplication**.
Vérifier l'état de l'ensemble de réplications du consommateur	Passez en revue l'état de votre ensemble de réplications grand public et ce que cela signifie pour votre réplication.
Messages d'erreur et d'état	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IDR Vérifications du diagnostic (suite)

Vérifier	Description
Vérifier les erreurs de journal de réplication ou de métadonnées de réplication	Identifiez les IDR erreurs en visualisant les métadonnées pour les messages entre les instances de créateur et de consommateur, les journaux d'erreurs de charge utile et les journaux de messages.
Vérifier les messages d'état	Passez en revue ces messages d'état avec les informations de récupération.

Exécuter Réplication de données d'instance les diagnostics

Vérifiez l'état des services et la connexion entre votre instance et la file d'attente des Réplication de données d'instance messages (IDR).

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou idr_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réplication de données d'instance** > **Diagnostics**.
   Le tableau de bord se charge et les tests de diagnostic s'exécutent IDR automatiquement.
2. Affichez les tests de diagnostic suivants.

Option	Description
Service de gestion des certificats	Vérifie l'état et la configuration de votre service de gestion des certificats. **Remarque :** IDR Nécessite qu'un service de gestion des certificats soit opérationnel.
État de service EJBCA	Vérifie l'état et la configuration du service EJBCA dans le cadre de l'intégrité Cadre de travail de gestion des clés (KMF).
Hermes activé	Vérifie si le Service de messagerie Hermes est disponible.
Configuration de grappe Hermes	Vérifie l'état de la Hermes grappe.

3. Testez la connexion à la file d'attente des messages et vérifiez que le réplicateur fonctionne en sélectionnant **Exécuter le test de connexion de la file d'attente des messages**.
   Un message de test est envoyé et reçu de la Hermes grappe.

Résultats

Les messages qui en résultent valident les services activés ou la connexion à la file d'attente des messages.

Examiner les erreurs de synchronisation dans Réplication de données d'instance

Examinez le champ d'état pour vérifier si la synchronisation fonctionne correctement sur l'instance de consommateur Réplication de données d'instance (IDR).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Avant d'identifier les erreurs de synchronisation, effectuez les tâches en vérifiant les problèmes courants.

Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des erreurs de synchronisation se produisent lorsqu'une instance de créateur n'envoie pas de données ou qu'une instance de consommateur n'en reçoit pas. Les erreurs de synchronisation apparaissent dans le champ **État** de l'instance du consommateur sous la forme **d'une erreur de réplication**.

Procédure

1. Déterminez si le consommateur a envoyé avec succès la demande de synchronisation au créateur :
   a. Sur l'instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.
   b. Sélectionnez un ensemble de réplications du consommateur.
   c. Cliquez sur le lien connexe **Journaux de métadonnées de réplication** .
   d. Triez les journaux par ordre décroissant dans la colonne Séquence de journaux.
   e. Recherchez la charge utile la plus récente avec le type de REPL_SET_DETAIL_REQUEST et ouvrez-la.
   Si vous ne voyez pas ce type de charge utile, actualisez le journal jusqu'à ce que vous voyiez une charge utile avec le type de REPL_SET_DETAIL_REQUEST.
   f. Vérifiez que l'ID d'instance du producteur correct s'affiche dans la colonne À.
   Si l'ID de l'instance du producteur est incorrect, mettez à jour l'ID et sélectionnez **Activer**.
   g. Vérifiez que vous voyez Envoyé dans la colonne État.
   Si vous ne voyez pas Envoyé dans la colonne État, le producteur n'a envoyé aucune mise à jour.
2. Déterminez si le producteur a reçu la demande de synchronisation du consommateur :
   a. Sur l'instance du créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**.
   b. Sélectionnez un ensemble de réplications du producteur.
   c. Cliquez sur le lien connexe **Journaux de métadonnées de réplication** .
   d. Triez les journaux par ordre décroissant dans la colonne Séquence de journaux.
   e. Recherchez la charge utile la plus récente avec le type de REPL_SET_DETAIL_REQUEST et ouvrez-la.
   Si vous ne voyez pas ce type de charge utile, actualisez le journal jusqu'à ce que vous voyiez le type de REPL_SET_DETAIL_REQUEST.
   f. Vérifiez que l'ID d'instance de consommateur correct s'affiche dans la colonne De.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l’ID de l’instance consommateur est incorrect, mettez à jour l’ID.

g. Vérifiez que le statut Reçu s’affiche dans la colonne État.

Détecter les retards de réplication dans Réplication de données d'instance

Surveillez les problèmes possibles de réplication des données à l’aide du Réplication de données d'instance tableau de bord de surveillance (IDR).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

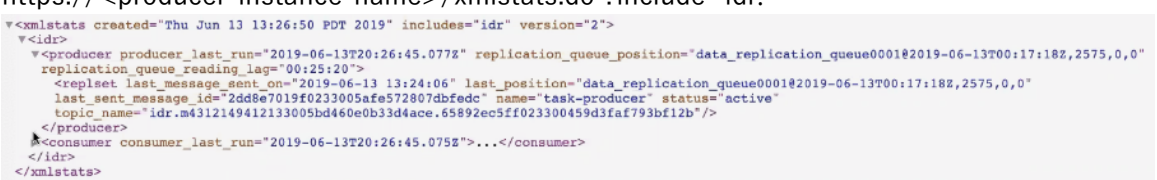
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Pour afficher le décalage temporel sur une instance de créateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Tableau de bord de surveillance**et vérifiez les ensembles de réplications des créateurs actifs pour les détails suivants.

Option	Description
Nom	Nom de l’ensemble de réplications du producteur.
Retard de lecture de la file d'attente de réplication	Délai entre un changement d’enregistrement sur l’instance de créateur et le moment de son envoi sur la file d’attente de réplication sortante.
Statut	État d’un ensemble de réplications, actif ou en erreur.
Message de statut	Message décrivant l’état de l’erreur.
Version de file d'attente du message	Version de la file d’attente des messages. La valeur par défaut est V2 (Hermes).

Pour obtenir des informations supplémentaires, consultez les xmlstats de l’instance du producteur à l’adresse https://<producer-instance-name>/xmlstats.do ?include=idr.



xmlstats affiche :

- La *producer_last_run* indique la dernière fois que la tâche de réplication s’est exécutée sur l’instance du producteur.
- Le *last_message_sent_on* indique la dernière fois que le producteur a envoyé des données mises à jour aux consommateurs.

> **Remarque :**
> Les horodatages sont GMT.

2. Pour afficher le décalage temporel sur une instance de consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Tableau de bord de surveillance** et vérifiez les ensembles de réplication des consommateurs actifs pour les détails suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Nom	Nom de l'ensemble de réplications du consommateur.
Retard de données	Délai entre un changement d'enregistrement sur l'instance de créateur et le moment où il est enregistré dans l'instance de consommateur.
Retard de réseau	Délai entre l'enregistrement d'un changement d'enregistrement dans la file d'attente de réplication sortante et son enregistrement dans l'instance de consommateur.
Statut	État d'un ensemble de réplications, actif ou en erreur.
Message de statut	Message décrivant l'état de l'erreur.
Version de file d'attente du message	Version de la file d'attente des messages. La valeur par défaut est V2 (Hermes)

Pour obtenir des informations supplémentaires, consultez les xmlstats de l'instance consommateur à l'adresse https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do ?include=idr.

xmlstats affiche :

- Le *consumer_last_run* indique la dernière fois que la tâche du consommateur s'est exécutée et a reçu des modifications du producteur.
- Le *last_heartbeat_received_on* affiche l'horodatage de la dernière mise à jour d'une pulsation du consommateur de l'instance du créateur.

Remarque :
Les horodatages sont GMT.

Corriger les erreurs d'amorçage dans Réplication de données d'instance

Réessayez Réplication de données d'instance l'amorçage (IDR) sur les tables comportant des erreurs d'amorçage, qui résultent de problèmes réseau et d'échecs d'insertion, de sorte que vous n'avez pas à effectuer un amorçage complet.

Avant de commencer
Rôle requis : idr_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le nombre maximal pour une demande de réessai de réamorçage est de 10 000 erreurs. Si vous avez plus d'erreurs, effectuez un amorçage complet.

Remarque :
L'ensemencement ne remplace pas le clonage. Ne l'utilisez IDR pas pour cloner des instances.

N'essayez pas de nouveau l'amorçage complet si vous dépassez l'une des limites suivantes :

Traduction automatique

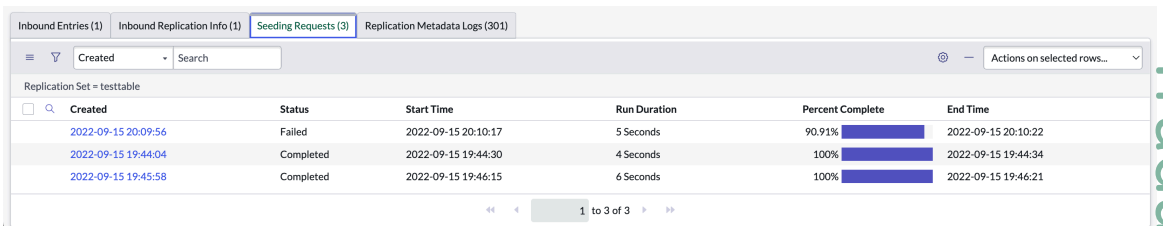
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La taille de l’enregistrement dépasse 10 Mo
- La réplication prend plus de sept jours

Remarque :
Pour éviter ces limitations, réduisez le nombre de tables dans la demande d’amorçage, réduisez la taille des enregistrements ou utilisez un amorçage partiel.

Procédure

1. Sur l’instance du consommateur, accédez à **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur**.
2. Dans **l’onglet Demandes d’amorçage** du volet Ensemble de réplications du consommateur, sélectionnez une demande d’amorçage qui a échoué.



3. Dans les détails de la demande d’amorçage, sélectionnez la liste connexe Erreurs de charge utile et examinez les valeurs dans la colonne Message.
4. Réessayez la demande d’amorçage. Cliquez ou sélectionnez des erreurs spécifiques, puis cliquez sur **Réessayer les erreurs sélectionnées**.
   - Réessayez l’amorçage pour toutes les erreurs en sélectionnant **Réessayer toutes les erreurs**.
   - Réessayez l’amorçage pour des erreurs spécifiques en cochant la case en regard de chaque erreur, puis en sélectionnant **Réessayer les erreurs sélectionnées**.

Identifier les Réplication de données d'instance erreurs

Identifiez les Réplication de données d'instance erreurs (IDR) en affichant les métadonnées pour les messages entre les instances de producteur et de consommateur, les journaux d’erreurs de charge utile et les journaux de messages.

Avant de commencer
Rôle requis : idr_admin ou admin

Procédure

1. Affichez les journaux de métadonnées du producteur ou du consommateur.

Option	Description
Créateur	Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du créateur**, sélectionnez un ensemble de réplications du créateur et cliquez sur le lien connexe **Journaux de métadonnées de réplication** .
Consommateur	Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	consommateur, sélectionnez un ensemble de réplications du consommateur, puis cliquez sur le lien connexe **Journaux de métadonnées de réplication** .

2. Sur l'instance de créateur ou l'instance de consommateur, pour afficher les erreurs de transformation et les réplications qui n'ont pas pu être chargées :

   a. Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Erreur de charge de réplication**.
   Si la valeur **source** est **Amorçage**, l'erreur s'est produite lors de l'amorçage. Si la valeur source est différente, l'erreur s'est produite lors de la mise à jour d'un ensemble de réplications. Si une colonne s'interrompt pendant la transformation, la transformation de l'ensemble de la table s'interrompt et les données ne sont pas répliquées dans la table.

   b. Sélectionnez une erreur dans la colonne Créé.
   Le champ **Message d'erreur** du volet Erreur de charge utile décrit l'erreur de charge utile.

3. Affichez le journal de réplication sur l'instance du producteur ou sur l'instance de consommateur :

   a. Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Journal de réplication**.

   b. Sélectionnez une entrée.
   Le formulaire Journal de réplication de données d'instance affiche le message et le niveau du message.

Configurer les notifications d'erreur dans Réplication de données d'instance

Notifiez un ou plusieurs utilisateurs lorsque des erreurs se produisent dans Réplication de données d'instance (IDR).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'ensemble de réplications du producteur ou du consommateur pour lequel vous souhaitez configurer les notifications.

2. Sélectionnez **le lien** connexe Configuration de notification.

3. Dans l'onglet **Quand envoyer** , configurez le moment d'envoi de la notification.

Option	Description
L'enregistrement est inséré ou mis à jour	**a.** Sélectionnez **Inséré,Mis à jour** ou à la fois **Inséré** et **Mis à jour**. **b.** Configurez les conditions dans lesquelles cette notification est envoyée à l'aide du générateur de conditions. La condition par défaut est **[État] [est] [Erreur de réplication]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Événement déclenché	**a.** Sélectionnez le type d'événement à l'origine de l'envoi de la notification. **b.** Configurez les conditions dans lesquelles cette notification est envoyée à l'aide du générateur de conditions. La condition par défaut est **[État] [est] [Erreur de réplication]**
Déclenché	Sélectionnez cette option pour déclencher la notification à partir d'un Studio de workflow flux.

4. Dans l'onglet **Qui recevra** , sélectionnez les utilisateurs, les groupes ou les groupes d'utilisateurs qui recevront la notification.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Ce qu'il contiendra** , sélectionnez un modèle d'e-mail pour renseigner le HTML de l'objet et du message.
   Le modèle par défaut est Se désabonner et Préférences. Vous pouvez remplacer le modèle et personnaliser le texte selon vos besoins.
6. **Facultatif :** Vérifiez que le contenu des notifications est correct en sélectionnant **Afficher l'aperçu** de la notification.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Statut de l'ensemble de réplication du consommateur dans Réplication de données d'instance

Examinez l'état de votre ensemble de réplications grand public et recherchez les messages d'erreur pour identifier ou résoudre Réplication de données d'instance les problèmes de réplication (IDR).

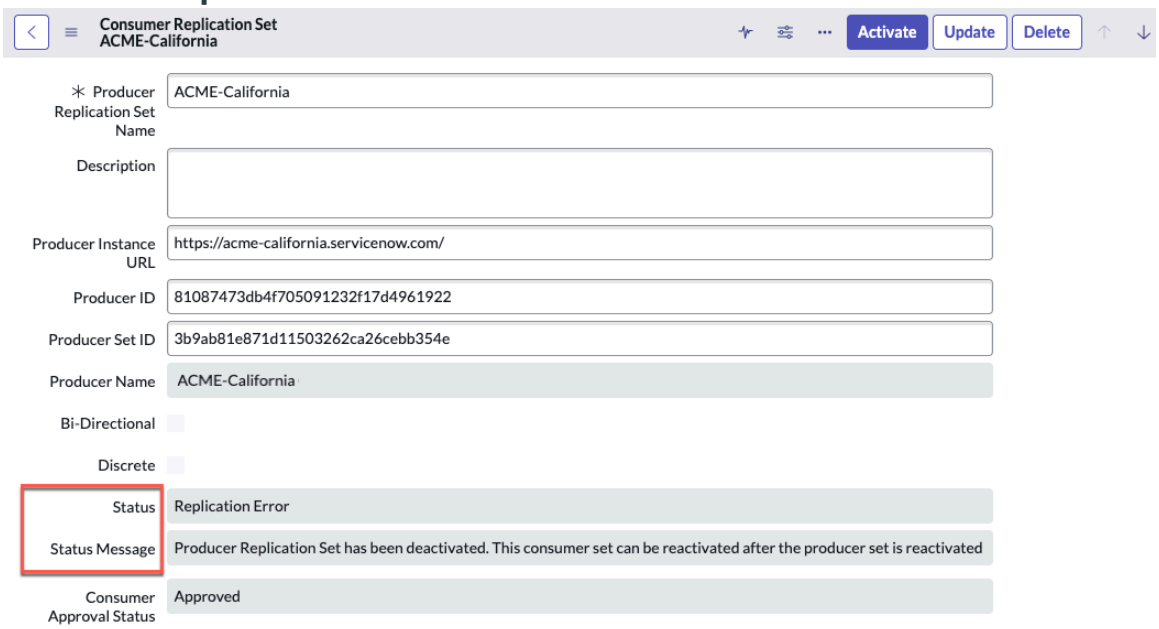
État et message d'état de l'ensemble de réplication du consommateur

Accédez à la **Réplication de données d'instance** > **Ensembles de réplication du consommateur** pour accéder à un ensemble de réplications d'un consommateur et afficher l'état ainsi que les messages d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ensemble de réplications du consommateur



Statut

Statut	Description
En brouillon	Pour utiliser votre ensemble de réplications grand public, cliquez sur **Activer**.
Activation demandée	Après avoir initié une activation, vous devez attendre que l'instance du producteur réponde à votre demande. Si le temps d'attente est excessif, consultez le journal de réplication pour voir s'il y a des erreurs.
Semis	La tâche d'amorçage doit être terminée avant que la réplication puisse reprendre.
Implantation en pause	Le travail d'ensemencement doit reprendre avant de pouvoir continuer.
Actif	État normal.
Réplication arrêtée	Vérifiez les messages d'état dans la table suivante pour un message spécifique et le correctif associé.
Réplication interrompue	Le processus de réplication doit reprendre avant de pouvoir continuer.
Erreur de réplication	Vérifiez les messages d'état dans la table suivante pour un message spécifique et le correctif associé.
Réplication désactivée	Activez les instances producteur et consommateur.
Abonnement demandé	Approuvez la demande d'abonnement du consommateur sur l'instance du producteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d'état

Message	Action
Tous les ensembles de réplications du créateur ont été désactivés en raison d'une erreur de réplication irrécupérable	Tous les ensembles de réplication du consommateur sont passés à l'état d'erreur. Contactez Service client et assistance.
L'ensemble de réplication du consommateur a reçu des messages indiquant une mise hors service	Contactez Service client et assistance.
Erreur lors de l'amorçage des données. Consultez la table d'erreurs de la charge utile de réplication pour plus d'informations	Sur l'instance de consommateur, plusieurs enregistrements n'ont pas pu être amorcés. Pour récupérer, accédez à la table Erreur de charge utile de réplication pour rechercher et corriger l'erreur, puis activez l'ensemble de réplications du consommateur.
Erreur lors de l'amorçage des données. Veuillez réessayer d'amorcer cette table.	Pour récupérer, réamorcez la table.
Le créateur a rencontré une erreur lors de l'amorçage.	Pour récupérer, contactez l'administrateur de l'instance du producteur pour déterminer la cause du problème.
La configuration de l'ensemble de réplications du créateur a été modifiée	Sur l'instance du consommateur, cliquez sur **Synchroniser les entrées de réplication** , puis sur **Activer**.
L'ensemble de réplications du créateur a été désactivé en raison d'une erreur de réplication	Contactez Service client et assistance.
L'ensemble de réplications du créateur a été désactivé	Pour récupérer, activez l'ensemble de réplications du producteur, puis l'ensemble de réplications du consommateur.
L'ensemble de réplications du créateur a été supprimé	Pour récupérer, supprimez l'ensemble de réplication du consommateur.
L'ensemble de réplications du créateur n'est pas actif.	Pour récupérer, activez l'ensemble de réplications du producteur, puis synchronisez et activez l'ensemble de réplications du consommateur.
Ensemble de réplications du créateur non trouvé	Pour récupérer, supprimez l'ensemble de réplication du consommateur.
Ensemble de réplications en pause	Pour **récupérer**, cliquez sur **Reprendre** ou Activer.
L'ensemble de réplication a été en pause/ erreur/pause d'amorçage pendant plus de 7 jours	L'ensemble de réplication du consommateur est en état de pause, en état d'erreur ou en état de pause d'amorçage depuis plus longtemps que le délai d'expiration. L'ensemble de réplication est mis à l'état désactivé. Pour récupérer, vérifiez les erreurs d'amorçage et activez l'ensemble de réplication du consommateur avec l'amorçage.
L'amorçage a été interrompu en raison du délai d'attente.	Pour récupérer, réessayez la demande d'amorçage ou contactez Service client et assistance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d'état (suite)

Message	Action
La demande d'amorçage pour un ensemble de réplications du créateur contenant plus de X enregistrements n'est pas prise en charge	Pour récupérer, modifiez les critères de filtre pour réduire le nombre d'enregistrements à amorcer ou utilisez un amorçage partiel. La limite par défaut est de 10 millions d'enregistrements. Contactez-nous Service client et assistance pour modifier la limite par défaut.
Un administrateur du consommateur a annulé l'amorçage	Pour récupérer, activez l'ensemble de réplication du consommateur.
Un administrateur créateur a annulé l'amorçage.	Pour récupérer, activez l'ensemble de réplication du consommateur. Seules les demandes d'amorçage à l'état Mis en file d'attente, En pause ou Démarré peuvent être annulées. Dans ce cas, l'état de réplication du consommateur est Erreur de réplication.
La clé partagée ne correspond pas.	Les ensembles de réplication du producteur et du consommateur ont des clés partagées différentes. Pour récupérer, copiez la clé de chiffrement partagée sur l'ensemble de réplications du producteur, collez-la dans l'ensemble de réplications du consommateur, puis activez l'ensemble de réplications.

Réplication de données d'instance Statistiques XML

Extrayez Réplication de données d'instance les données associées à (IDR) de votre instance pour surveiller l'état de la réplication.

IDR Statistiques XML

Vous pouvez afficher les mesures clés de vos IDR instances de producteur et de consommateur pour surveiller les performances et l'état du IDR traitement.

Dans un navigateur sur lequel l'instance est en cours d'exécution, ajoutez le texte suivant à l'URL de l'instance : xmlstats.do ?include=idr. La sortie suivante est un exemple de IDR statistiques XML.

```
<idr status="enabled">
<producer producer_last_run="2020-11-06 13:45:30"
replication_queue_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
replication_queue_reading_lag="00:01:00">
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z 2731,0,1"
last_sent_message_id="f339a84ac818201050bec7cf110d4135" name="N-2NormalStickyReplicaiton"
status="active" topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.570532d91b582010ef39fcc4cc4bcba1">
<subscriber name="persistencetestingora9" remote="false"/>
</replset>
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
last_sent_message_id="7f39a84ae5182010fad1a90f50fcd335"
name="N-1NormalTransformerReplication"
status="active"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.6f0572d91b582010ef39fcc4cc4bcb01"/>
</producer>
<consumer consumer_last_run="2020-11-11 14:22:36">
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:05"
last_position="data_replication_queue0002@2020-11-11T18:50:47Z,212,0,1"
 name="N-2NormalTransformerReplication"
producer_name="byungidrorlandonightlyconsumer6" remote="false" status="active"
 topic_name="07f85510db93005407072f17d496196a.21247ddddb182010ed02e3e2ca9619c9"/>
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:06"
last_position="data_replication_queue0000@2020-11-10T23:28:58Z,1374,0,1"
 name="N-1NormalStickyReplication"
producer_name="byungidrparis1" remote="false" status="active"
 topic_name="559cd6d2db6ad458a667cac505961973.bdc33951db9020107cfe200c0b9619ea"/>
</consumer>
</idr>
```

IDR mesures

Mesure	Description
idr status	Indique si IDR cette option est activée pour votre instance.
Instance du créateur	
producer producer_last_run	Heure de la dernière exécution de la *IDRProducerJob* tâche planifiée (GMT).
producer replication_queue_position	Position du curseur dans la file d'attente de réplication.
replication_queue_reading_lag	Délai entre le moment où un changement est apporté et le moment où la *IDRProducerJob* tâche planifiée envoie ce changement au réseau.
replset last_message_sent_on	La dernière fois que des données ont été envoyées au réseau à partir de cet ensemble de réplications.
replset last_position	Position du curseur dans la data_replication_queue à laquelle le dernier message a été envoyé pour cet ensemble de réplications.
last_sent_message_id	ID du dernier message envoyé par le data_replication_queue.
nom	Nom de l'ensemble de réplications.
état	État de l'ensemble de réplications.
topic_name	Nom de la rubrique dans la file d'attente des messages pour cet ensemble de réplications.
Instance de consommateur	
consumer_last_run	La dernière fois que la tâche planifiée (locale) ou *IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>* la tâche planifiée (distante) s'est *IDRConsumerJob* exécutée (GMT).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IDR mesures (suite)

Mesure	Description
replset data_lag	Temps écoulé depuis la dernière pulsation. Les intervalles de mise à jour doivent se produire toutes les minutes pour un ensemble de réplications.
last_heartbeat_received_on	Heure du dernier intervalle de mise à jour pour cet ensemble de réplications.
last_message_received_network_time	Pour le dernier message reçu, la différence de temps entre le moment où il a été envoyé à la file d'attente des messages et le moment où il a été récupéré par l'instance de consommateur.
replset last_position	Position du curseur dans la data_replication_queue, à laquelle le dernier message a été envoyé pour cet ensemble de réplications.
nom	Nom de l'ensemble de réplications.
état	État de l'ensemble de réplications.
topic_name	Nom de la rubrique dans la file d'attente des messages pour cet ensemble de réplications.

Référence Réplication de données d'instance

Ces rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la confidentialité des données dans Réplication de données d'instance (IDR) et Séparation de domaine.

Confidentialité des données dans Réplication de données d'instance

La capacité des ensembles de réplication à héberger plusieurs consommateurs distants dans Réplication de données d'instance (IDR) signifie qu'il existe des problèmes potentiels de confidentialité des données à prendre en compte.

Les réplications servent IDR plusieurs instances avec plusieurs consommateurs. Un ensemble de réplications peut avoir un seul client ou plusieurs clients. Un consommateur peut également être situé dans la même région géographique que le producteur ou dans une région géographique différente.

Selon la façon dont vous configurez votre ensemble de réplication, vous pouvez avoir un partage de données en interne, entre les bureaux d'une même entreprise, ou en externe, s'étendant à plusieurs entreprises. Vous pouvez également limiter le partage de données à un seul emplacement ou à une seule région, ou vous pouvez partager des données dans toutes les régions.

Un ensemble de réplications actif se produit après l'approbation d'un abonnement consommateur par l'administrateur de l'instance de créateur. Un ensemble de réplications actif implique le transfert de données, ce qui peut inclure le transfert de données personnelles, entre des régions géographiques. Le transfert de données entre différentes régions géographiques pourrait soumettre les données à des réglementations différentes en matière de données personnelles.

Au cours du processus d'approbation, s'il IDR détermine que les instances de consommateur et de producteur se trouvent dans des régions géographiques différentes, le producteur est alerté avant l'activation. Cette alerte doit informer les administrateurs du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

risque de différences entre les réglementations en matière de transfert de données entre les régions.

Une fois qu'un ensemble de réplications est actif, un ensemble de réplications avec plusieurs consommateurs peut avoir des règles discrètes spécifiques qui dirigent des données spécifiques vers des consommateurs spécifiques. Toute modification d'une règle discrète sur un ensemble de réplications actif qui couvre plusieurs consommateurs peut exposer des données. Cette exposition des données peut inclure des données personnelles, qui peuvent être consultées par des consommateurs non intentionnels qui s'abonnent à l'ensemble de réplication.

Si vous définissez la double direction entre une instance de producteur et une instance de consommateur, le consommateur peut générer des données qui sont partagées avec l'instance de producteur. Ces données peuvent également atteindre tout autre consommateur faisant partie de l'ensemble de réplication.

Descriptions d'adaptateur pour Réplication de données d'instance

Les adaptateurs modifient les données du producteur avant d'insérer les données sur les instances de consommateur dans Réplication de données d'instance (IDR).

Champs d'adaptateurs

Chaque adaptateur comporte des champs **Nom** et **Description** . Le nom apparaît dans la colonne Adaptateur. Utilisez le champ **Description** pour expliquer l'objectif de la conversion des données.

Adaptateur de calcul

Utilisez l'adaptateur de calcul sur les données du producteur pour spécifier l'opération et la valeur utilisée dans l'opération.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Opération : Multiplier **Valeur constante** : 1,08	10	10.80
Opération : Max **Valeur constante** : 1000	1020	1 000
Fonctionnement : Étage **Valeur constante** : 0	5.5	5

Max spécifie la valeur la plus élevée et **Min** spécifie les valeurs les plus basses possibles. Les valeurs supérieures ou inférieures à ces limites sont définies sur ces limites. Les types de valeurs tels que **int** et **long** ont des valeurs maximales et minimales. Les valeurs supérieures ou inférieures à ces limites provoquent des erreurs de précision.

Concaténer l'adaptateur de chaîne

Utilisez l'adaptateur de chaîne de concaténation pour ajouter une chaîne spécifiée aux données sources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de paramètre

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Chaîne : _v2	Correctif 10236	Patch10236_v2

Adaptateur de format à largeur fixe

Utilisez l'adaptateur de format de largeur fixe pour reformater les données d'entrée de largeur fixe. Utilisez # pour représenter n'importe quel entier positif, @ pour représenter n'importe quel caractère et \ comme caractère d'échappement littéral.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Match : ########## **Sortie** : (###) ###- ####	7605551212	(760) 555-1212
Match : ##### **Sortie** : ###. ##	10 000	100.00
Correspondance : ##\, ### **Sortie** : #####	10,000	10 000

Adaptateur de carte

Utilisez l'adaptateur de carte pour les paires de littéraux séparées par des virgules afin de mapper les conversions source-cible. Les correspondances doivent être exactes. Par exemple, PRB=TASK ne convertirait pas PRB1000 en TASK1000.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Carte : PRB = TASK, done = complete	PRB	TÂCHE
Carte : PRB = TASK, done = complete	terminé	terminé
Carte : PRB = TASK, done = complete	PRB1000	(aucun mappage)

Adaptateur de modèle

Utilisez l'adaptateur de modèle pour les expressions régulières afin d'identifier les schémas d'entrée. Utilisez des parenthèses dans la **regex** pour identifier les groupes. Dans **Modèle de sortie**, utilisez $ pour spécifier des groupes. $0 représente l'entrée entière, $1 représente le premier groupe, $2 représente le deuxième groupe, et ainsi de suite. Vous pouvez également insérer, préfixer et ajouter des caractères littéraux, y compris des espaces, afin qu'ils apparaissent dans la sortie de l'adaptateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Regex : (.*),(.*) **Modèle de sortie** : $2 $1	Smith, John	John Smith
Regex : (ABC[a-zA-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) **Modèle de sortie** : $1 $0	ABCDEABCFG	ABCDE ABCDEABCFG
Regex : (ABC[a-zA-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) **Modèle de sortie** : 1 $ version 0 $	ABCDEABCFG	Version ABCDE ABCDEABCFG

Dans le deuxième exemple, la correspondance est ABC suivie de deux lettres, suivie de ABC et de deux lettres. 1 $ de cette entrée est ABCDE.2 $ de cet intrant sont des ABCFG. $0 est la chaîne d'entrée entière. Donc, $1 $0 est ABCDE ABCDEABCFG.

Remplacer l'adaptateur

Utilisez l'adaptateur de remplacement pour remplacer une chaîne d'entrée ou une sous-chaîne spécifiée par une chaîne spécifiée. Utilisez $ pour remplacer uniquement certaines occurrences de la chaîne. 1 $ ne remplace que la première occurrence ; 2 $ ne remplace que le second. Utilisez des accolades pour remplacer les N premières occurrences. Par exemple, ${3} remplace les trois premières occurrences.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Trouver : Londres **Remplacer** : Madrid	Le produit est London. Le produit est London. Le produit est London.	Le produit est Madrid. Le produit est Madrid. Le produit est Madrid.
Trouver : 2 $ Londres **Remplacer** : Madrid	Le produit est London. Le produit est London. Le produit est London.	Le produit est London. Le produit est Madrid. Le produit est London.
Trouver : ${2} Londres	Le produit est London. Le produit est London. Le produit est London.	Le produit est Madrid. Le produit est Madrid. Le produit est London.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de paramètres (suite)

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Remplacer : Madrid		

Adaptateur divisé

Utilisez l'adaptateur de division d'un délimiteur spécifié, tel qu'un espace, pour diviser une chaîne en deux chaînes ou plus. Dans **Modèle de sortie**, utilisez $ pour spécifier des groupes. $0 représente l'entrée entière, $1 représente le premier groupe, $2 représente le deuxième groupe, et ainsi de suite. Vous pouvez répéter un groupe dans un modèle de sortie, par exemple, $2, $1, $1. Plusieurs instances d'un délimiteur dans les données sources créent trois groupes ou plus.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Délimiteur : " » **Modèle de sortie** : $2, $1	John Smith	Smith, John
Délimiteur : " » **Modèle de sortie** : 2 $, 1 $, 1 $	John Harry Smith	Harry, John, John
Délimiteur : " » **Modèle de sortie** : 3 $	John Harry Smith	Forgeron

Adaptateur de numéro de tâche

Utilisez l'adaptateur de numéro de tâche pour ajouter un préfixe ou un suffixe à un numéro de tâche ou remplacer le préfixe du numéro de tâche.

Exemples de paramètres

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Modification : remplacer **Préfixe du numéro** : PRB **Nouveau préfixe de numéro** : STRY	PRB80899	STRY80899
Modification : Ajouter un préfixe	08099	STRY80899

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de paramètres (suite)

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Préfixe : STRY		

Adaptateur de conversion de fuseau horaire

Utilisez l'adaptateur de conversion de fuseau horaire pour convertir un fuseau horaire à un autre.

Exemple de paramètre

Paramètre et valeur	Données sources	Sortie d'adaptateur
Fuseau horaire de sortie : PDT	07:00:00 am GMT	00:00:00 PDT

Tables exclues dans Réplication de données d'instance

Vous ne pouvez pas répliquer certaines tables dans Réplication de données d'instance (IDR). Les tables enfants des tables de la liste d'exclusion sont également exclues.

Tables exclues

Ces tables sont exclues de IDR:

- Tables avec les préfixes V_PREFIX, SYSX_, sys, ts_, ua_, usageanalytics_, wf_, ecc_, clone_, jrobin_, rrd_, imp_, pf_, pfd_ idr_

  sys_domain'est une exception.
- Tables pivotées, y compris syslog, sys_querystat, ecc_queue, ecc_event, cmdb_metric, sysevent
- Tables sans sys_id
- sso_federation
- saml2_update1_properties
- sso_properties
- digest_properties
- Instance

Les tables enfants qui étendent ces tables sont également exclues des ensembles de IDR réplications et ne doivent pas être incluses dans ces ensembles, car elles échouent si elles sont incluses. Par exemple, sc_cat_item étend sys_metadata, qui est une table exclue. Cela fait de sc_cat_item une table exclue en raison d'un héritage.

Tables pour éviter la réplication :

- cmdb
- cmdb_ci

Si vous déterminez que les tables CMDB doivent être répliquées, vous devez utiliser des conditions pour limiter le nombre d'enregistrements répliqués et vous assurer que toutes les colonnes requises sont incluses dans l'ensemble de réplications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et IDR

Réplication de données d'instance (IDR) au niveau des données, ce qui signifie qu'il ne prend pas explicitement en charge la séparation de domaine.

Pour un cas d'utilisation classique, les données se déplacent d'une instance de producteur vers une instance de consommateur et vice-versa, quel que soit le domaine dans lequel se trouve l'instance. Vous pouvez l'utiliser IDR pour filtrer des données, ce qui vous permet de séparer des données spécifiques entre les instances. Si vous devez aller au-delà de l'option de filtrage au niveau des IDR enregistrements, vous pouvez utiliser des règles métier pour convertir les données d'un domaine à un autre. Pour plus d'informations, consultez Avant d'interroger les règles métier .

Propriétés système Réplication de données d'instance

Ces propriétés système contrôlent le comportement de l'application Réplication de données d'instance (IDR).

Pour définir IDR les propriétés système, accédez à la table Propriétés système [sys_properties] et ajoutez la propriété.

IDR Propriétés de comparaison de données

Propriété	Description
Taille du lot d'enregistrements pour les résultats de comparaison de données idr.instance.comparison.batch.size	Si les résultats de la comparaison de données dépassent 1 million d'enregistrements dans la plage de dates donnée, la demande est divisée en lots de 10 000 enregistrements. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 000
La durée d'exécution maximale idr.instance.comparison.max.runtime	Durée maximale autorisée pour exécuter une comparaison de données. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15 minutes
Champs à ignorer idr.dct.comparison.skip.fields	Liste des champs à ignorer lors de la comparaison des enregistrements entre les instances. • Type : chaîne • Valeur par défaut : caller_id,sys_created_on,sys_created_by,sys_updated_on,s

Propriétés système

Propriété	Description
Arrêter la réplication en cas de problème hors service idr.message.gap.order_enforcement.enabled	Par défaut, IDR arrête la réplication si un problème d'absence ou de commande se produit sur le consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système (suite)

Propriété	Description
	Vous pouvez modifier le comportement par défaut lorsqu'un problème hors service se produit sur le consommateur en ajoutant cette propriété et en la définissant sur `faux`. Cette opération remet automatiquement en file d'attente et réplique les messages manquants à l'aide des détails d'enregistrement les plus récents du créateur sans arrêter la réplication. • Type : chaîne • Vrai : arrêter la réplication • Faux : N'arrêtez pas la réplication et ne remettez pas en file d'attente **Remarque :** Chaque instance de producteur et de consommateur doit se trouver sur la même version familiale pour utiliser cette propriété. Les deux instances doivent être activées Vancouver ou supérieures.
Définir une limite de taille de pièce jointe idr.cdc.replication.table.reader.attachment.size	Par défaut, IDR cela ne limite pas la taille des pièces jointes. Vous pouvez modifier le comportement par défaut en ajoutant cette propriété et en saisissant une taille maximale pour les pièces jointes. • Type : nombre entier (taille en octets) • Valeur par défaut : 100 000 000
Nombre maximal d'enregistrements autorisés dans une demande d'amorçage idr.max.seeding.limit	Si cette propriété n'est pas définie ou présente, il n'y a pas de limite au nombre d'enregistrements pour les demandes d'amorçage dans les ensembles de réplications V2. • Type : nombre entier • Valeur par défaut :

Réplication de données d'instance rôles

Réplication de données d'instance (IDR) est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IDR Administrateur [idr_admin]

Rôle administrateur pour accéder à toutes les IDR tables.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : idr_rest.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

IDR lire [idr_read]

Rôle de lecture pour l'examen des IDR tables.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : idr_rest.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

IDR REST [idr_rest]

Rôle requis pour effectuer une demande de diagnostic.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Traduction automatique

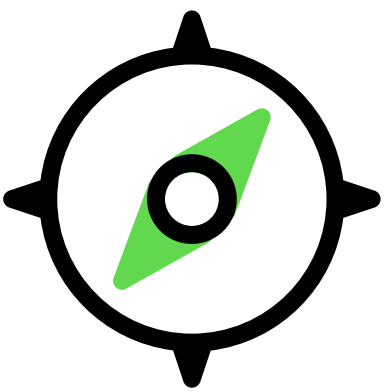
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MetricBase

L’application MetricBase stocke des données de séries chronologiques, c’est-à-dire des données échantillonnées à intervalles réguliers. Vous pouvez représenter graphiquement les données stockées ou les utiliser avec des déclencheurs pour exécuter Studio de workflow des flux.

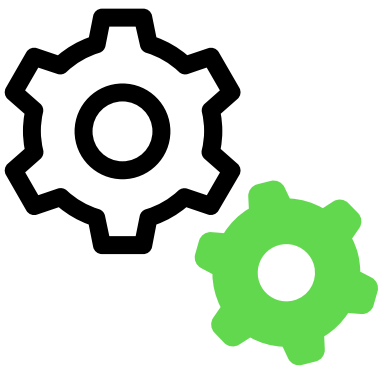
Premiers pas

Explorer



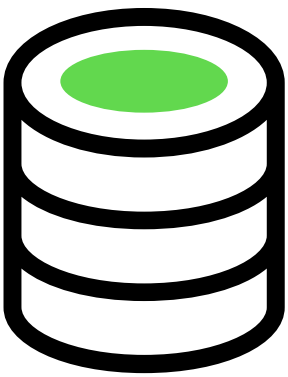
En savoir plus sur les fonctionnalités et les MetricBase concepts

Configurer



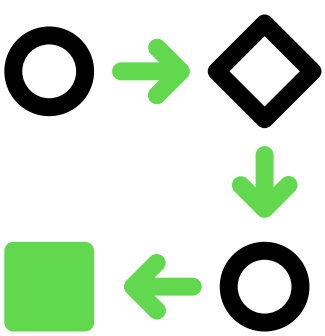
Configurer MetricBase et créer une spécification de série chronologique

Définir et collecter des données



Créez une définition de série chronologique, accédez aux données de MetricBase et détectez les anomalies à l’aide de modèles prédictifs.

Flux de déclenchement

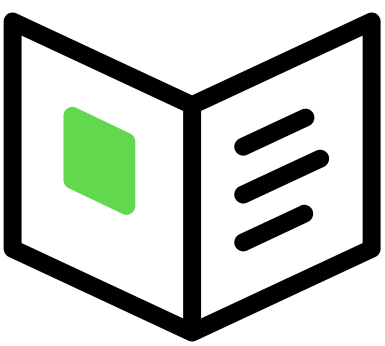


Créez des déclencheurs qui exécutent Studio de workflow des flux.

Gérer

Gérer l’intégrité et les performances de MetricBase

Référence



Accéder aux ressources des développeurs et en savoir plus sur Séparation de domaine avec MetricBase

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer MetricBase

Collectez, conservez et analysez des données de séries chronologiques et agissez en conséquence à l'aide de MetricBase.

Vue d'ensemble de MetricBase

MetricBase vous aide à travailler avec de grandes quantités de données en utilisant un résumé plus petit de ces données stockées dans la MetricBase base de données.

- Intégrez MetricBase de manière transparente les ServiceNow applications basées sur l'IoT qui surveillent ou agissent sur de grandes quantités de données générées par les machines.
- Déclenchez les flux en Studio de workflow fonction des données de séries chronologiques dans MetricBase.
  - Générez un e-mail si l'utilisation moyenne du processeur est supérieure à 85 % au cours des 5 dernières minutes.
  - Générez un e-mail si MetricBase un écart dans les données soumises pendant 10 minutes ou plus est détecté.
  - Générez une alerte si la moyenne des données collectées est inférieure à 10 ou supérieure à 500 au cours des 5 dernières minutes.
  - Générez une alerte si l'utilisation de la mémoire est susceptible de dépasser 90 % au cours des 10 prochaines minutes.
- Visualisez MetricBase des données à l'aide de graphiques de séries chronologiques.
- Utilisez l'application Reporting pour représenter graphiquement les données de séries chronologiques stockées dans MetricBase.
- Détectez les anomalies en formant un modèle de langage machine et exécutez un Studio de workflow déclencheur lorsqu'une anomalie est détectée.

MetricBase fonctionne avec :

- Une instance qui stocke des données générées par l'ordinateur
- Serveur qui contient l'application et la MetricBase base de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MetricBase utilisateurs

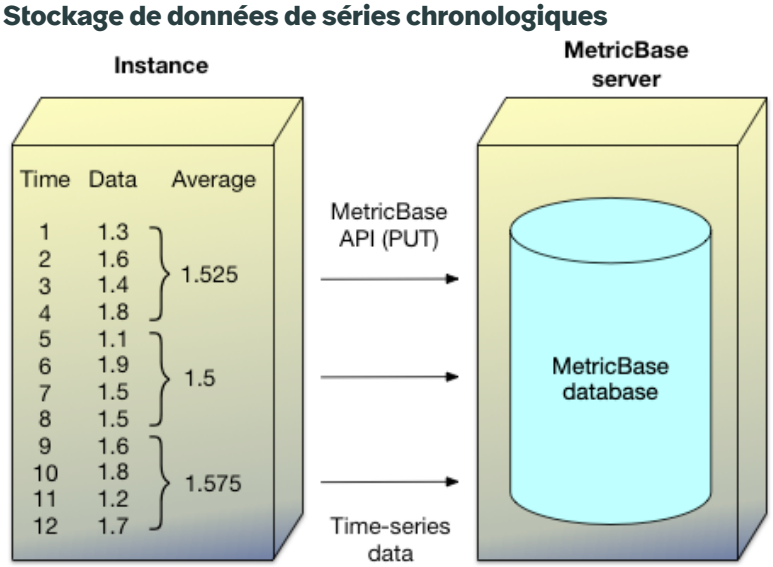
Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur	Un administrateur collecte, conserve, analyse et agit sur les données de séries chronologiques à l'aide de MetricBase.

Workflow MetricBase

La figure suivante montre que les données générées par la machine sont échantillonnées toutes les 4 secondes. Vous envoyez la moyenne des valeurs de chaque période d'échantillonnage à la MetricBase base de données, qui stocke les données jusqu'à leur date d'expiration.

Stockage de données de séries chronologiques



1. L'administrateur spécifie une mesure à stocker et la fréquence à laquelle la collecter en créant une définition de série chronologique dans MetricBase.
2. L'administrateur envoie les données de l'instance au serveur à l'aide MetricBase des MetricBase API REST ou JavaScript.
3. L'administrateur configure des définitions de déclenchement qui exécutent des flux basés sur des données de séries chronologiques dans MetricBase.
4. L'administrateur configure et forme des modèles prédictifs pour MetricBase détecter les anomalies et exécuter des flux lorsque de nouvelles données sont significativement différentes des données formées.
5. L'administrateur surveille les données collectées à l'aide de graphiques de séries chronologiques dans MetricBase. Les données des séries chronologiques restent dans la MetricBase base de données pendant une période déterminée, après quoi MetricBase elles sont supprimées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MetricBase avantages

MetricBase avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Stocker le résumé des séries chronologiques d'une vaste collection de données	Créer une définition de série chronologique dans MetricBase	Administrateur
Insérer et récupérer des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données	Ressources pour les développeurs	Administrateur
Accéder aux données de séries chronologiques et les visualiser dans la base de MetricBase données	Accéder aux données de MetricBase	Administrateur
Déclencher des flux lorsque les nouvelles données sont significativement différentes des données formées	Détection d'anomalies dans les données à MetricBase l'aide de modèles prédictifs	Administrateur
Déclenchez des flux qui peuvent consigner des incidents, envoyer des e-mails et créer d'autres alertes	Déclenchement des flux à l'aide de MetricBase données	Administrateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de MetricBase, consultez :

- Configurer MetricBase
- Définition et collecte des MetricBase données
- Déclenchement des flux à l'aide de MetricBase données
- Gérer MetricBase
- Référence MetricBase

Configurer MetricBase

Planifiez et configurez votre implémentation MetricBase.

Demande du MetricBase produit

Le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] nécessite un abonnement séparé et doit être activé par ServiceNow le personnel. Demandez également le module d'extension MetricBase Demo [com.snc.clotho.demo], qui comprend des exemples de tables, de mesures, de déclencheurs et de données.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Lorsque ServiceNow le personnel installe le module d'extension MetricBase Demo, il connecte également votre instance au serveur qui contient la base de MetricBase données. Une MetricBase base de données ne peut se connecter qu'à une seule autre instance. Par exemple, un clone de l'instance d'origine ne peut pas communiquer avec la même base de données que l'instance d'origine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des MetricBase données de démonstration

Familiarisez-vous avec la démonstration en MetricBase explorant la MetricBase démonstration.

Vue d'ensemble de la MetricBase démo

Avec le MetricBase plugin Demo, vous pouvez expérimenter sans MetricBase le configurer ni en savoir grand-chose. Le module d'extension de démonstration est distinct du module d'extension MetricBase . Assurez-vous de demander les deux.

Utilisez la MetricBase démo pour explorer MetricBase avant de la configurer à des fins de production.

- Visualisez des exemples de données de séries chronologiques.
- Accédez à des exemples de mesures, de déclencheurs et à une tâche planifiée qui collecte et stocke des données.
- Testez la fonctionnalité des déclencheurs inclus. Le module d'extension inclut des mises à jour de données de séries chronologiques planifiées, comme si elles avaient été reçues d'une instance.
- Expérimentez les MetricBase API JavaScript à l'aide de l'explorateur de données.

Dans la démo, une flotte fictive de drones a été équipée de capteurs qui diffusent leurs mesures, y compris leur vitesse, leur altitude et la durée de vie de leur batterie au fil du temps.

Afficher les données de démonstration dans MetricBase

Une fois ServiceNow que le personnel a installé les modules d'extension MetricBase et MetricBase Demo, vous pouvez utiliser la démo pour vous familiariser avec MetricBase.

Prérequis

- MetricBase et les plugins de démonstration doivent être installés par ServiceNow le MetricBase personnel.
- Rôle requis : admin

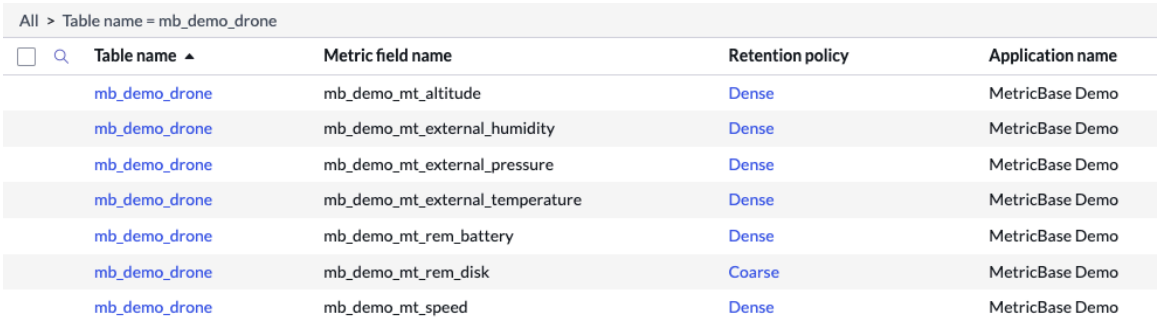
1. Accédez à la **Démonstration MetricBase** > **Drones** pour voir le nom, le modèle, la longueur, la largeur, l'altitude et la vitesse de tous les drones de la flotte.

Name ▲	Model	Camera Model	Fleet	Length (cm)	Width (cm)	Height (cm)	Altitude (m)	Speed (kph)	Remaining Battery (%)
ASF-KP-IG3-1	Kingfisher Phantom	Imesity G3	ASF	37	37	13	165.21455	71.22602	84.44444
ASF-WT7-IC2-1	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	120.973076	66.827896	17.777779
ASF-WT7-IC2-2	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	138.80995	68.61613	26.666666

2. Sélectionner **Démonstration MetricBase** > **Mesures** pour voir comment les mesures sont définies. Dans la liste Mesures de séries chronologiques, les valeurs de colonne spécifient la table dans laquelle les mesures de séries chronologiques du drone sont stockées, les noms de toutes les mesures stockées pour chaque drone et la politique de conservation de chaque mesure. La politique de conservation spécifie la fréquence à laquelle les mesures sont prises et la durée MetricBase de conservation de ces données.

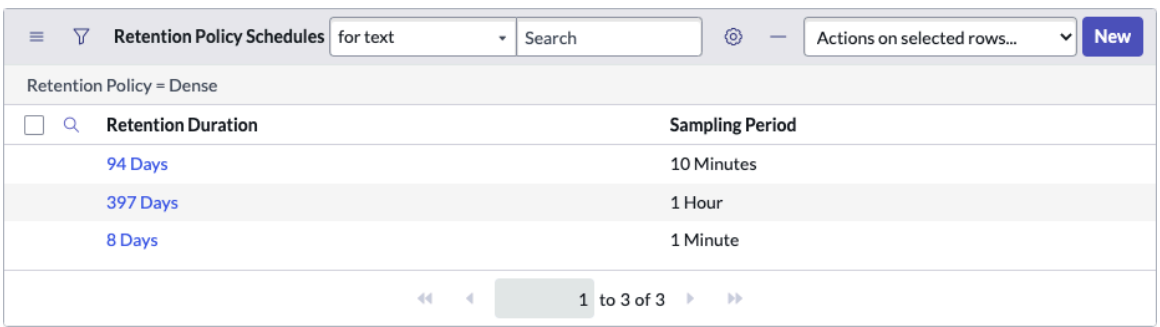
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



que vous avez vu les données des drones et appris à les trouver, voyons comment les données ont été collectées à l'aide d'une stratégie de conservation.

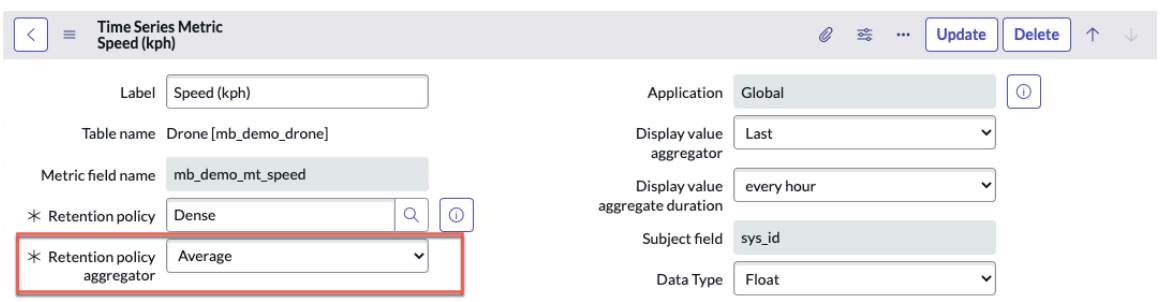
3. Sélectionnez une politique de conservation. Le formulaire Politique de rétention affiche la définition de la politique. Dans l'exemple suivant, cette mesure est mesurée une fois par minute pendant les 8 premiers jours, puis une fois toutes les 10 minutes pendant les 94 jours suivants, puis une fois par heure pendant les 397 jours suivants. Après cela, le système rejette les données.



Voir MetricBase Politiques de conservation.

4. Pour voir comment les données sont agrégées pendant les durées de conservation, sélectionnez la flèche gauche (<) en haut de la fenêtre Calendriers de politiques de conservation pour revenir à la liste des mesures de séries chronologiques.

5. Sélectionnez un nom de table. La définition de mesure de séries chronologiques affiche **l'agrégateur de politique de rétention**. Cet agrégateur résume les données comme, par exemple, la valeur moyenne, maximale ou minimale de la période d'agrégation. Dans l'exemple suivant, l'administrateur a cliqué sur la table pour la mesure de vitesse. Le résultat est que MetricBase les moyennes de vitesse pendant chaque période d'échantillonnage sont stockées dans la MetricBase base de données.

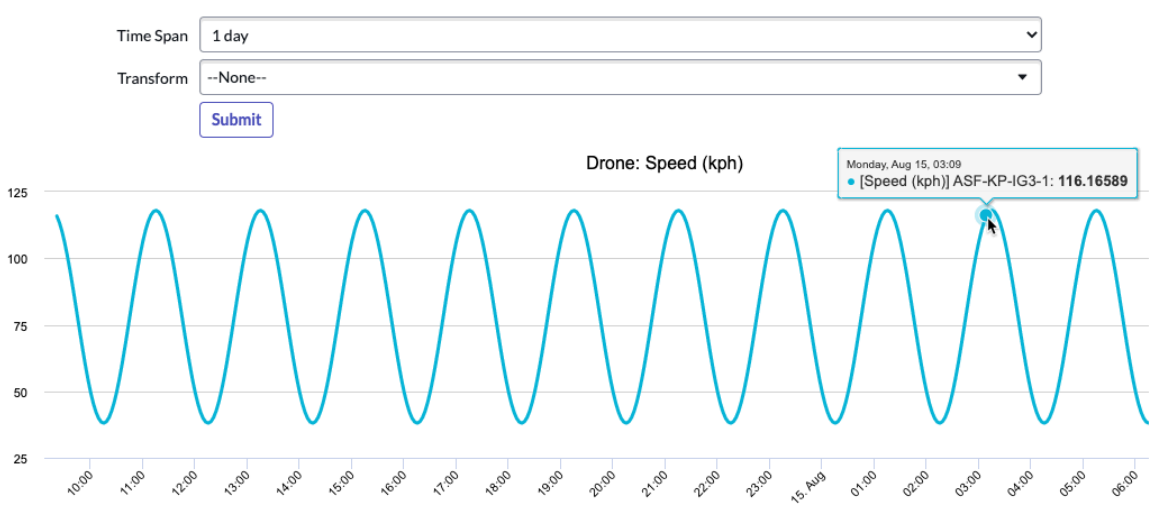


Maintenant que vous comprenez comment les données ont été collectées à l'aide de politiques de conservation, voyons comment afficher les données dans des listes et des graphiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Notez les champs de paramètres qui commencent par **Affichage**. Dans cet exemple, ils signifient que les valeurs de vitesse affichées dans la vue de liste des drones sont les dernières vitesses enregistrées dans chaque intervalle d'heure pour chaque drone. Ces champs **d'affichage** contrôlent uniquement ce qui apparaît dans la vue de liste des drones. Ils n'ont rien à voir avec la politique de conservation.
7. Affichez la vue de liste d'une table en saisissant `<nom-table>.list` dans le champ **Navigateur de champ** . Par exemple, `mb_demo_drone.list`. Toutes les données du drone s'affichent. Dans l'exemple de l'étape précédente, la colonne vitesse contiendrait la **dernière** valeur de la période d'échantillonnage.
8. Sélectionner **Démonstration MetricBase** > **Drones** et regardez la colonne Vitesse (km/h). D'après l'étape précédente, vous savez que ces valeurs sont les dernières vitesses enregistrées pour chaque drone jusqu'à il y a une heure. Les valeurs sont les mêmes que celles que vous obtiendriez en utilisant la commande *`.list`* .
9. Sélectionnez la valeur de vitesse du premier drone. Le graphique suivant montre la vitesse du drone qui a été mesurée par heure.

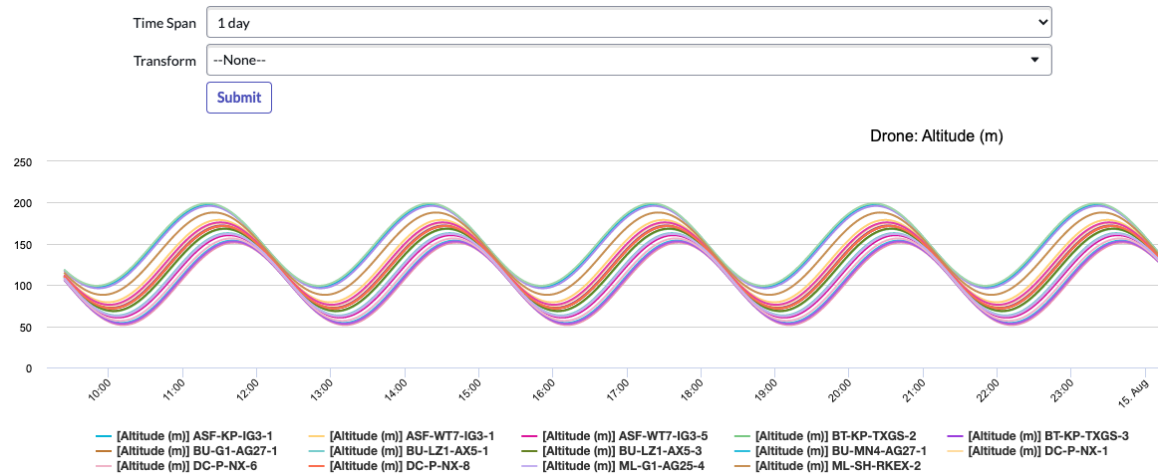


Remarque :
Vous devrez peut-être sélectionner une autre valeur de champ **Intervalle de temps** pour obtenir un graphique plus clair. Par exemple, essayez **1 jour**. La vitesse est une onde sinusoïdale car elle est générée artificiellement. Passez la souris sur l'onde sinusoïdale pour voir les mesures réelles.

10. Sélectionnez la flèche gauche (<) pour revenir à la liste des mesures de drone, cliquez avec le bouton droit sur un type de drone (colonne **Modèle**) et sélectionnez **Afficher la correspondance**. Seuls les drones du type sélectionné apparaissent.
11. Sélectionnez l'icône de menu en regard de l'en-tête de colonne Altitude et sélectionnez **Diagramme des séries chronologiques**. Vous voyez un graphique qui montre les mesures d'altitude des drones de type Warbler-T7.

Traduction automatique

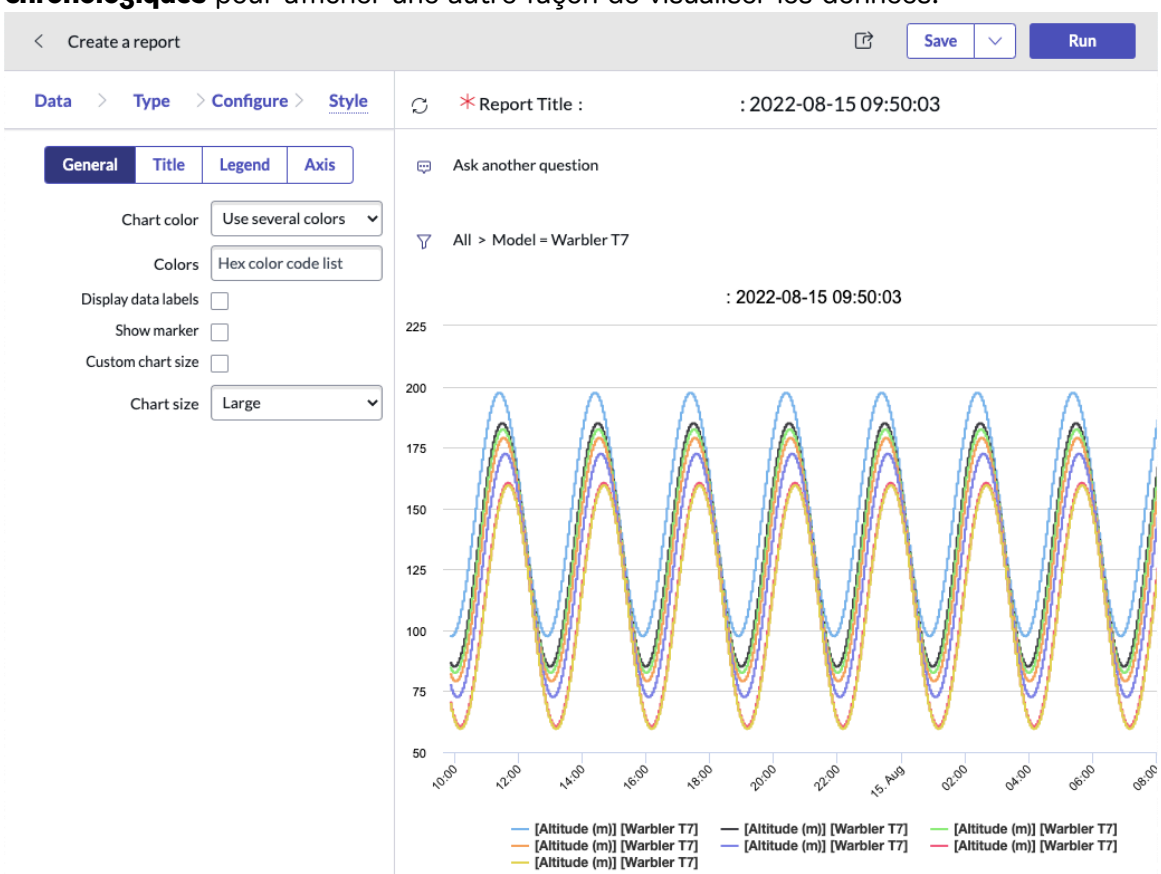
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez modifier la valeur Intervalle de **temps** pour un graphique plus clair.

12. Sélectionnez la flèche gauche (<) pour revenir à la liste des mesures de drones.

13. Cliquez sur l'icône de menu en regard de l'en-tête de colonne Altitude et sélectionnez **Concepteur de diagramme de séries chronologiques** pour afficher une autre façon de visualiser les données.



14. Dans la page Créer un rapport qui s'affiche dans l'application Reporting , faites varier les paramètres du graphique.

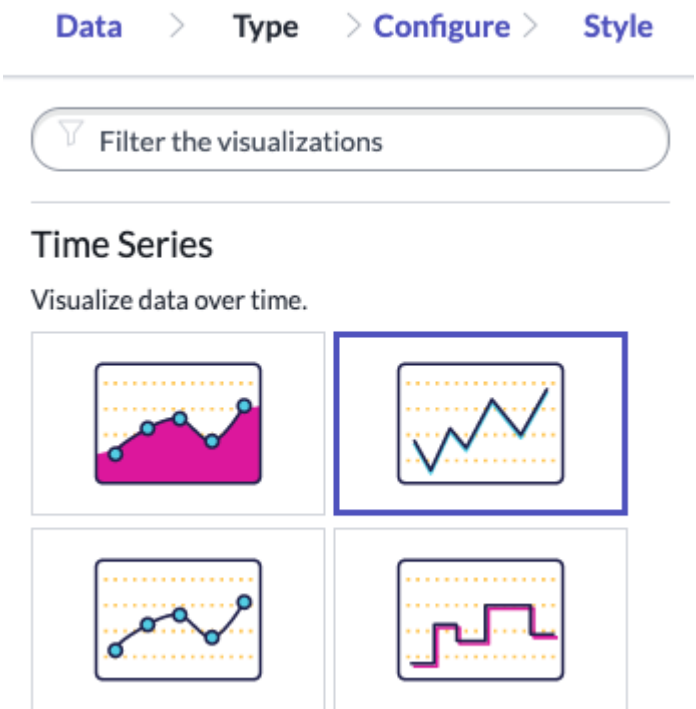
Remarque :

Dans les étapes suivantes, pour rester sur la même longueur **d'onde, sélectionnez Exécuter**. Pour passer à la page suivante lors de la conception du graphique, sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le volet Type, sélectionnez le type de graphique à afficher, puis cliquez sur



Suivant.

b. Dans le volet Configurer, essayez de modifier les paramètres. Cliquez sur **Exécuter** pour afficher les résultats à chaque modification.

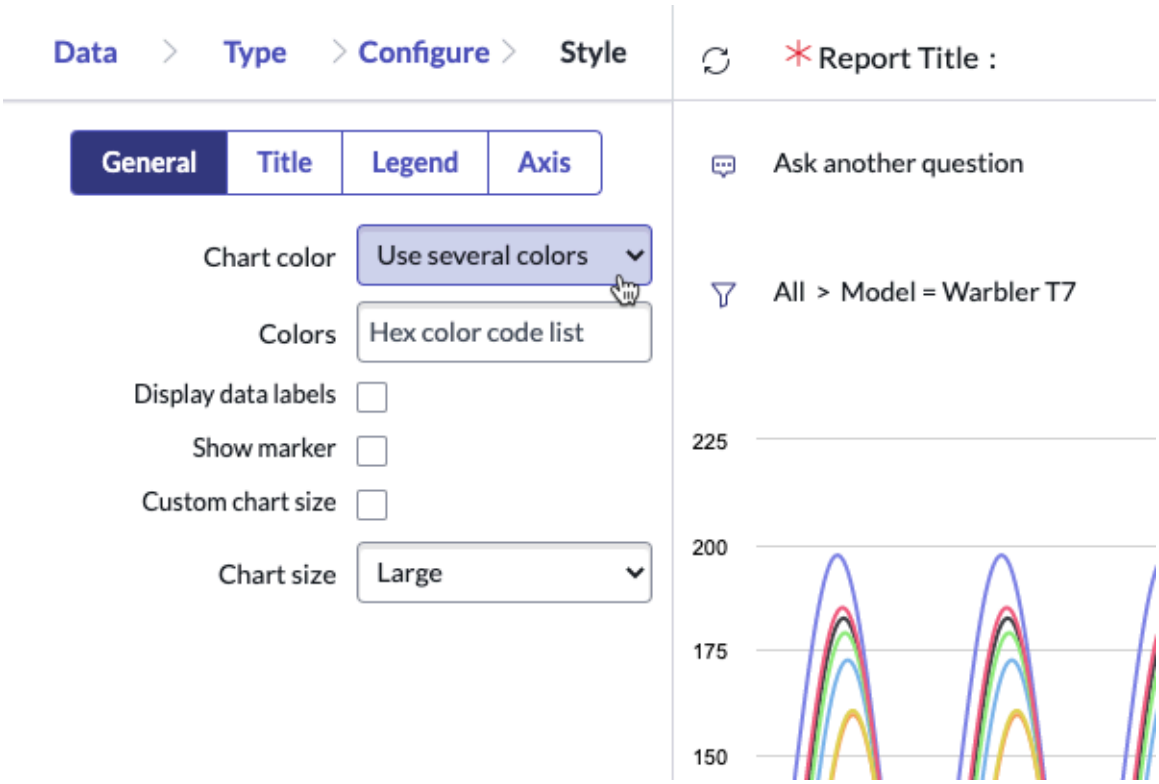
- **Remplacez le titre du rapport** par Altitude de la paruline.
- Appliquez une condition pour filtrer la vue. Par exemple, **[Modèle] [est] [Paruline T7].**
- Remplacez la **dernière** valeur par **1** jour.
- Sélectionnez **Enveloppe** dans la liste **Transformation** . Vous voyez les altitudes minimale et maximale (enveloppe) de la flotte de drones Warbler T7 au fil du temps.
- sélectionnez la chronologie à afficher sur le graphique à l'aide de la liste **Plage horaire** .

> **Remarque :**
> **Relatif** utilise le **dernier** intervalle de temps par rapport à l'heure actuelle. Par exemple **, si Dernière** est 1 heure, la chronologie du graphique s'étend toujours sur l'heure précédente. Vous pouvez ajouter ce rapport à votre tableau de bord pour afficher les mesures de l'heure précédente.

Traduction automatique

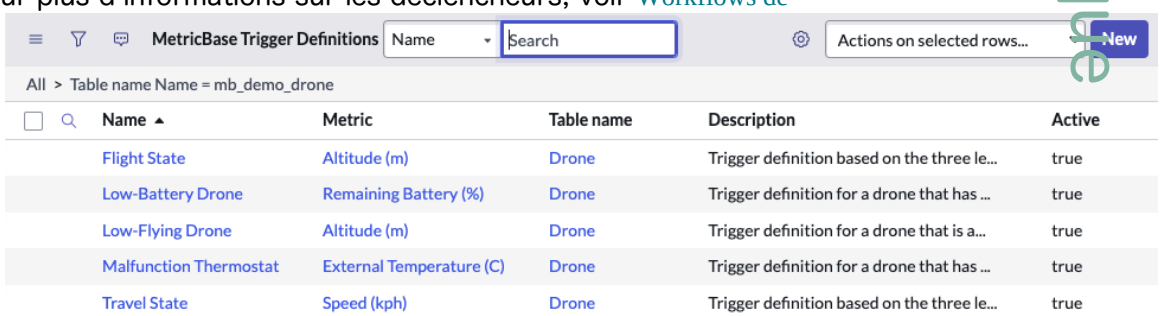
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la fenêtre Style, modifiez la valeur de **couleur du graphique** , puis cliquez sur **Exécuter**.



Vous avez affiché des données de drone dans des listes et des graphiques. Définissons maintenant un déclencheur qui s'exécute lorsque les données que vous surveillez atteignent une valeur de seuil.

15. Sélectionner **Démonstration MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**. La MetricBase liste Définitions de déclencheurs indique le nom (**Nom**) du déclencheur, la mesure (**Mesure**) surveillée par le déclencheur, la table (Nom de la **table**), la mesure dans laquelle il se trouve, la description du déclencheur et si le déclencheur est actif. Les déclencheurs lancent les flux lorsque les mesures atteignent les seuils de déclenchement. Par exemple, lorsqu'un drone vole trop bas. Pour plus d'informations sur les déclencheurs, voir Workflows de déclenchement.

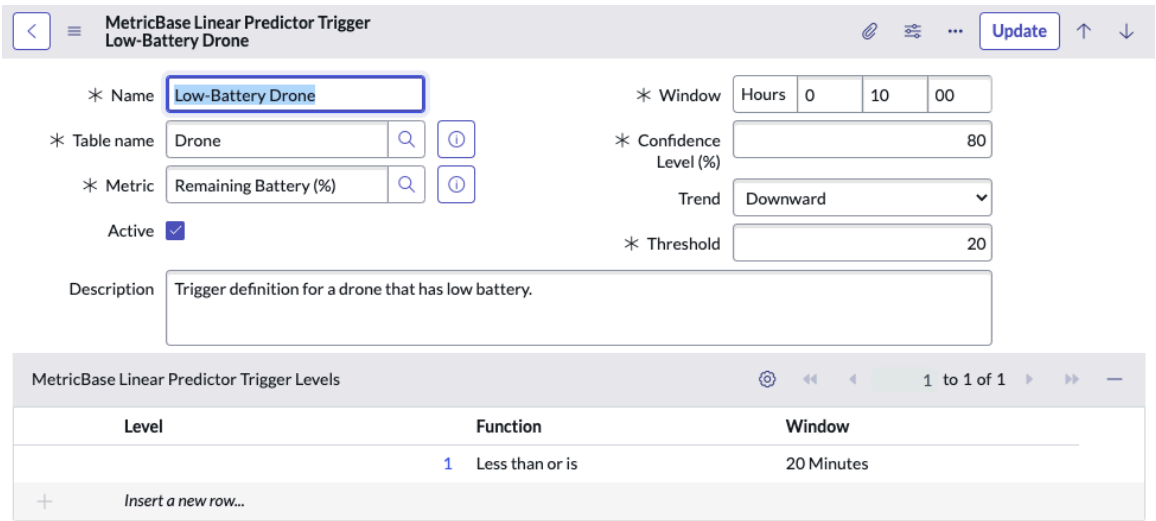


Name	Metric	Table name	Description	Active
Flight State	Altitude (m)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true
Low-Battery Drone	Remaining Battery (%)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Low-Flying Drone	Altitude (m)	Drone	Trigger definition for a drone that is a...	true
Malfunction Thermostat	External Temperature (C)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Travel State	Speed (kph)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true

Traduction automatique

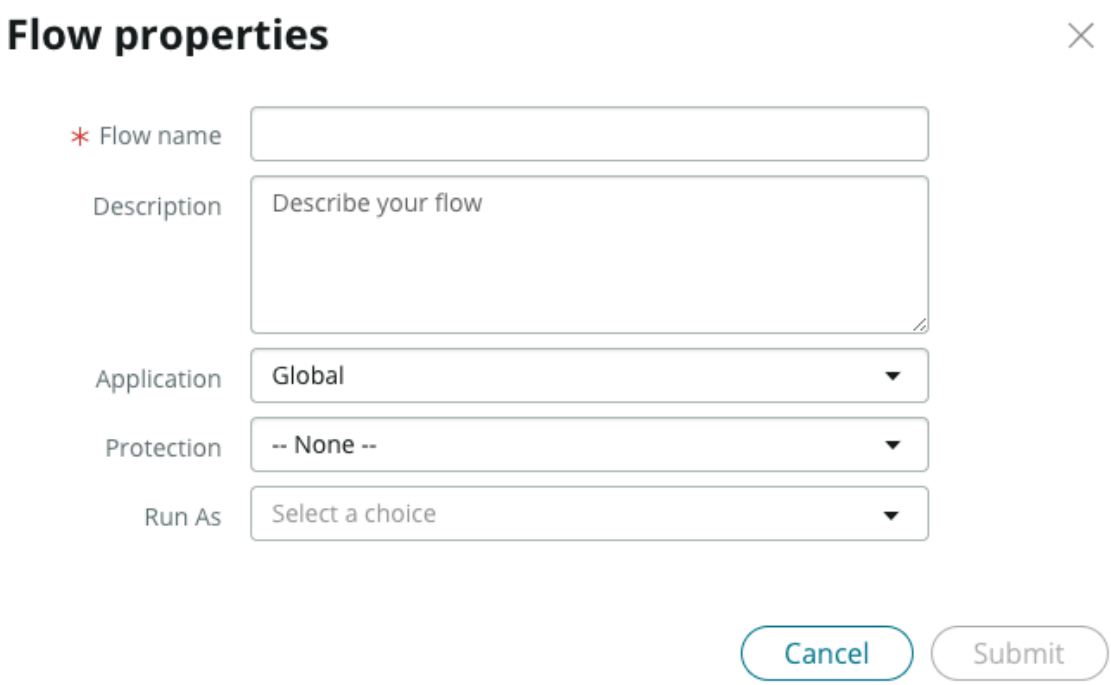
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

16. Sélectionnez **Drone à batterie faible**. Le MetricBase formulaire Déclencheur de prévision linéaire affiche la définition du déclencheur de drone à batterie faible.



Dans cet exemple, le déclencheur surveille la mesure **Batterie restante (%)** (**Métrique**) dans la table Drone (**Nom de la table**) toutes les 10 minutes (**Fenêtre**). Si l'autonomie de la batterie est à la baisse (**tendance**) et qu'elle a une probabilité de 80 % (**niveau de confiance**) d'atteindre 20 % (**seuil**) dans les 20 minutes (sous **la fenêtre** du **niveau** 1), le déclencheur s'exécute. Bien qu'il se déclenche, rien ne se passe tant que vous n'associez pas ce déclencheur à un flux. Le flux définit les actions à entreprendre.

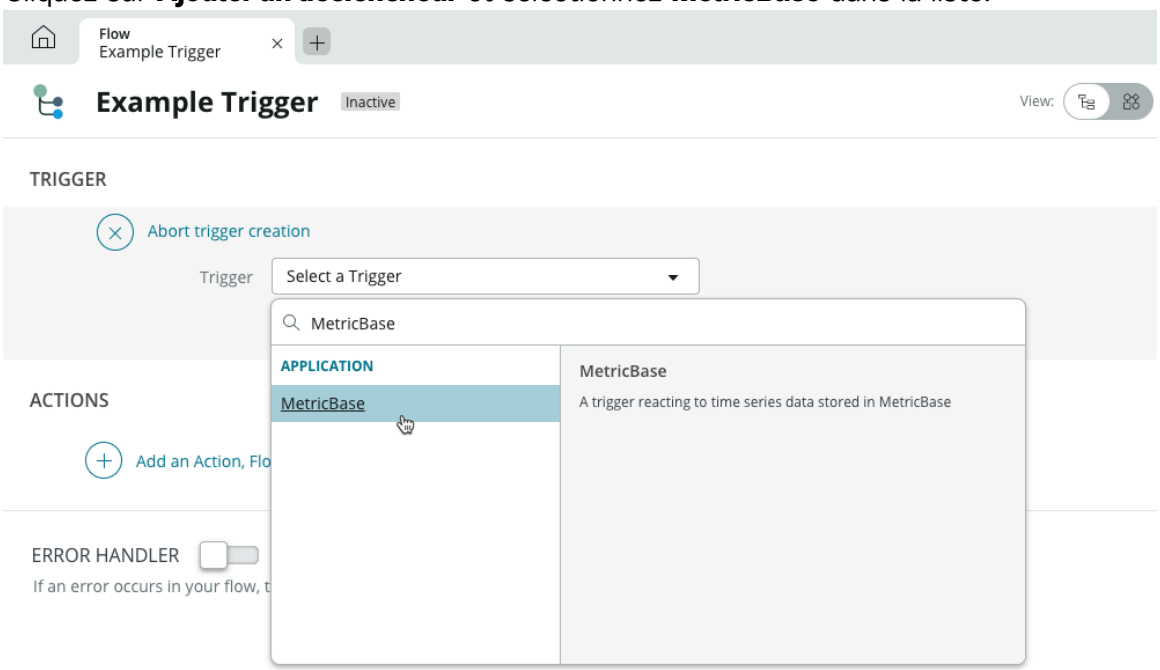
17. Sélectionner **MetricBase** > **Flux de déclenchement**.
18. Sélectionner **Nouveau flux** pour associer un déclencheur défini dans le système à un flux.
19. Dans le champ **Nom du flux** , nommez le flux et sélectionnez **Soumettre**.



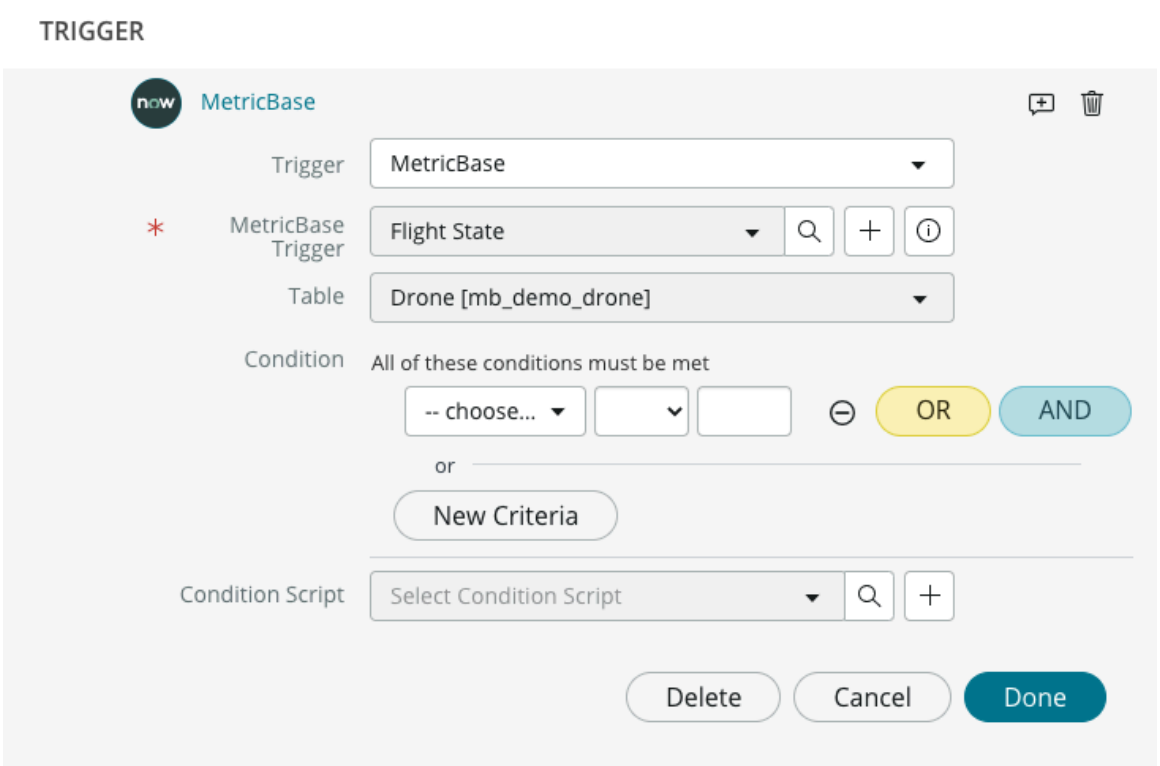
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

20. Cliquez sur **Ajouter un déclencheur** et sélectionnez **MetricBase** dans la liste.



21. Dans **Déclencheur MetricBase**, sélectionnez un déclencheur qui existe déjà et sélectionnez **Terminé**. Vous pouvez également sélectionner le signe plus à droite de **MetricBase Trigger** pour créer un nouveau déclencheur.

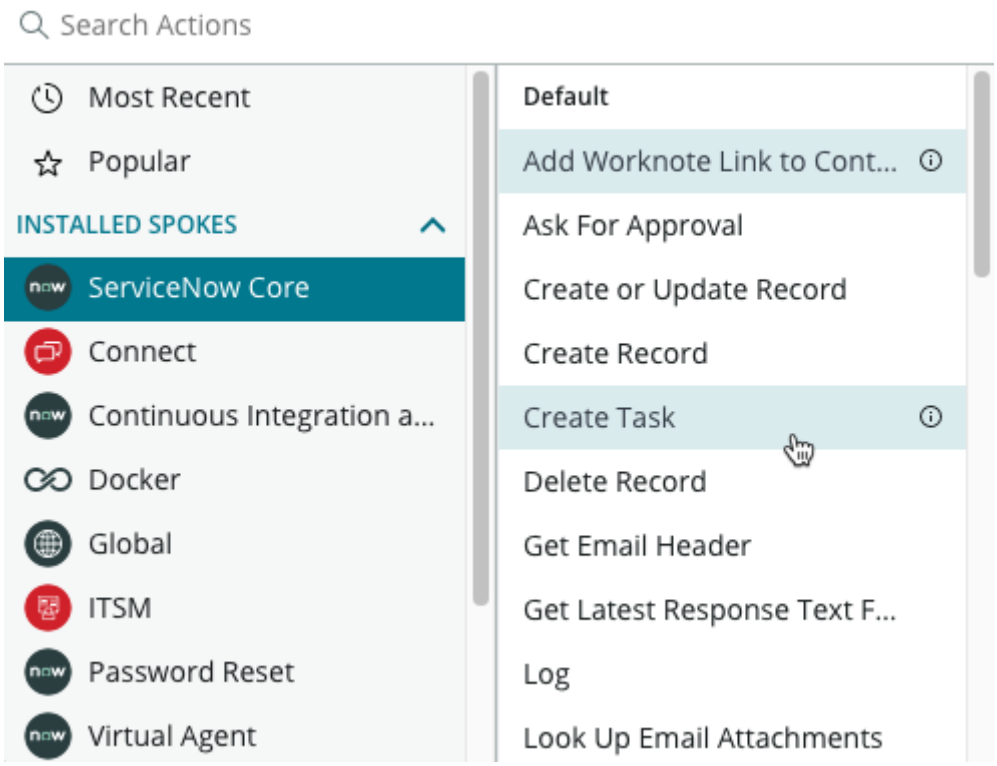


22. Sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.

23. Sélectionnez **Action** pour spécifier les actions à entreprendre lorsque le déclencheur se déclenche. La boîte de dialogue Action s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



24. Sélectionnez un domaine d'actions dans la colonne de gauche et l'action spécifique à effectuer dans la colonne de droite.
25. Sélectionnez **Enregistrer** et **activer**. Le flux ne s'exécute que s'il est activé. Pour plus d'informations sur , reportez-vous à Studio de workflowWorkflow Studio .

Le tableau suivant récapitule les modules de la MetricBase démonstration.

Modules de démonstration MetricBase

Module	Description
Drones	Tableau qui conserve des mesures sur les drones, telles que la vitesse et l'altitude. Chaque disque est un drone différent. Vous pouvez ajouter des enregistrements.
Flottes	Table qui gère les mesures sur les groupes de drones. Chaque enregistrement est une flotte différente. Vous pouvez ajouter des enregistrements.
Générateurs de données	Table qui définit la façon dont les données sont créées pour les enregistrements de drone. Ce champ est fourni à titre d'information. Vous ne pouvez pas modifier ni ajouter d'enregistrements.
Mesures	Liste des mesures définies dans le système. Cette liste est la même table que **MetricBase** > **Mesures de séries chronologiques**. Vous pouvez ajouter des champs de mesures.
Travaux planifiés	Tâche planifiée créée pour l'application de démonstration. La tâche s'exécute toutes les cinq minutes pour ajouter des données aux tables de démonstration dans la MetricBase base de données. Vous pouvez modifier le calendrier.
Définitions de déclencheurs	Liste des déclencheurs définis dans la démonstration. Cette liste est la même table que **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**. Vous pouvez créer des déclencheurs supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules de démonstration MetricBase (suite)

Module	Description
Journaux des anomalies	Liste des journaux qui résultent du déclenchement de déclencheurs. La gâchette **Drone volant à basse** altitude crée les journaux d'anomalies.
Explorateur de données	Widget qui vous permet d'expérimenter les MetricBase API JavaScript à l'aide des données de l'application de démonstration. Consultez Se familiariser avec les API MetricBase pour plus d'informations.

Familiarisez-vous avec MetricBase les API

Testez avec MetricBase les API en utilisant Explorateur de données cette application de MetricBase démonstration. Explorateur de données utilise les données installées avec l'application MetricBase de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : clotho_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Explorateur de données est un terrain de jeu où vous pouvez voir et modifier des exemples de scripts qui visualisent les données incluses dans l'application MetricBase de démonstration. Les exemples de scripts utilisent les MetricBase API JavaScript. Pour plus d'informations sur les MetricBase API JavaScript, consultez Client , Données , DataBuilder , Transformer , TransformPart , TransformResult .

Notez que le point de terminaison de l'API now/v1/clotho/transform/topic est réservé à un usage interne uniquement.

Les exemples de scripts utilisent l'une des options suivantes :

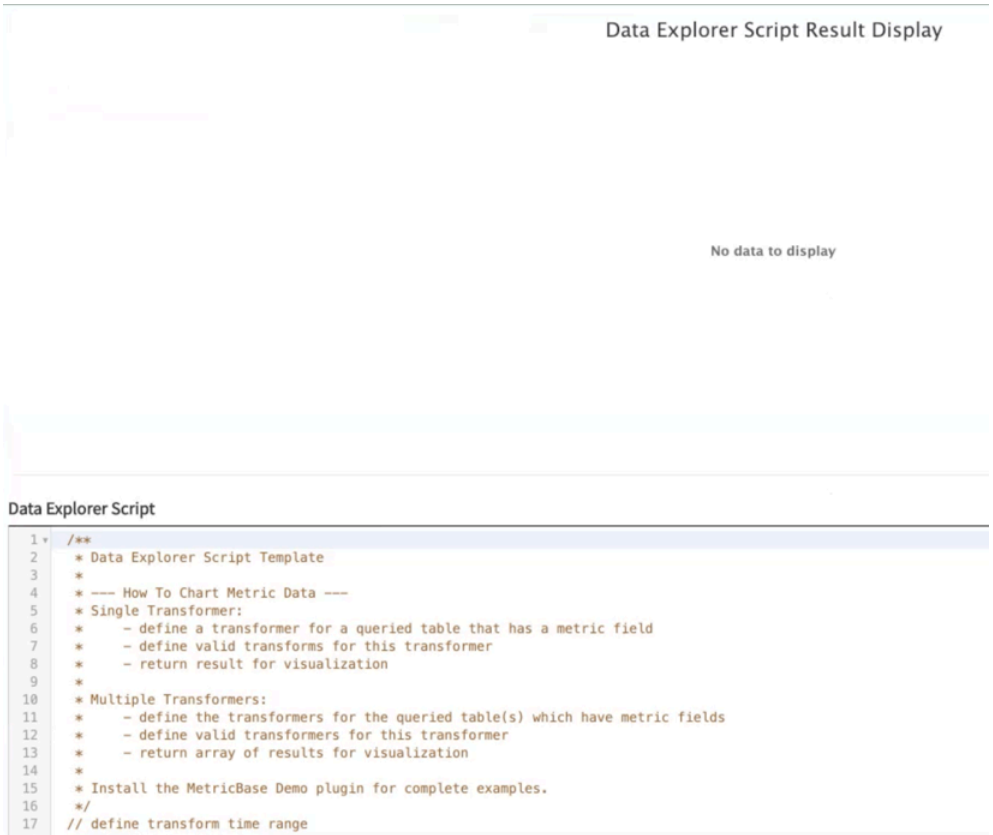
- Les transformations, qui utilisent la méthode du transformateur .
- Langage machine, modèles formés qui prédisent le comportement attendu. Tous les scripts sans « Transform » dans leur titre utilisent le langage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Démonstration MetricBase** > **Explorateur de données**.
   L'explorateur de données s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous exécutez un script, la visualisation des données apparaît sous **l'affichage du résultat du script de l'explorateur de données**.

2. Sélectionnez l'un des exemples de scripts à exécuter dans le menu **Exemple de script** .

3. Cliquez sur **Charger l'exemple**.
4. Cliquez sur **Exécuter**.
   Le script affiche la visualisation des données sous **l'affichage du résultat du script de l'explorateur de données**.
5. **Facultatif :** Modifiez les valeurs ou les instructions du script ou écrivez un script entièrement nouveau et cliquez sur **Exécuter**.

> **Remarque :**
> Si vous souhaitez enregistrer les modifications apportées au script, cliquez sur **Enregistrer**.

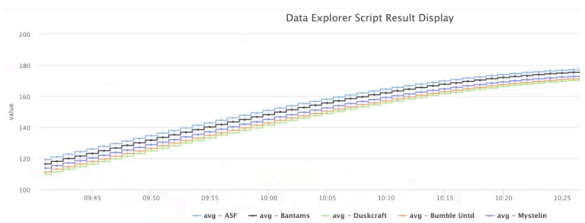
6. Sous **Sortie du serveur**, examinez la réponse du serveur qui pourrait inclure des informations sur l'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Exemples de scripts

Exemple de script	Définition et visualisation
Transformation simple	Utilise l'API Transformer pour afficher une seule métrique de série chronologique, la vitesse moyenne des drones : `transformer.metric('mb_demo_mt_speed').avg()`.
Transformation simple avec regroupement	Utilise l'API Transformer pour afficher un groupe de métriques de séries chronologiques, l'altitude moyenne de la flotte des drones : `transformer.groupBy("fleet").metric("mb_demo_mt_altitude").avg().label('avg - %g:fleet:')` 
Modèle normal	Modélise les données normales, qui se rapprochent d'une courbe en forme de cloche ou gaussienne pour les valeurs distribuées.

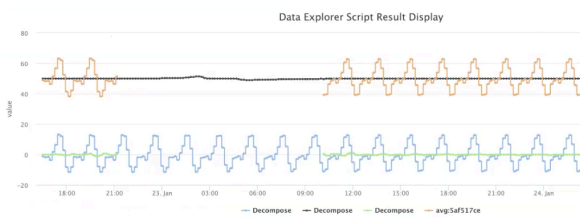
Modèle linéaire	Crée une ligne pour résumer les données actuelles et prédire les valeurs futures. Cet exemple, sur la charge restante dans les batteries de drones, représente à la fois les valeurs des modèles formés et la moyenne des valeurs.
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var fit = builder.metric("mb_demo_nt_rem_battery").resample(100).fit({model:"linear"}).label("Fitted");`
	`builder.metric("nb_demp_mt_rem_battery").avg().label("Original")`

Modèle de décomposition de tendance saisonnière	Utilise un modèle de tendance saisonnière afin que les données puissent être soustraites pour révéler des tendances non saisonnières. Ce modèle a un objectif similaire au modèle de Holt Winters, mais arrive au résultat à l'aide d'algorithmes différents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de scripts (suite)

Exemple de script	Définition et visualisation
	var builder = new sn_clotho.Transformer(drones); var metric = "nb_demo_mt_rem_battery"; var fit = builder.metric(metric).fit({model:"STL",periodicity:"PT2H", innerCycles:1, outerCycles:10}) 
Modèle Holt Winters	Utilise le modèle de tendance saisonnière Holt Winters afin que les données puissent être soustraites pour révéler des tendances non saisonnières. Ce modèle a un objectif similaire au modèle de décomposition de tendance saisonnière, mais il arrive au résultat à l'aide d'algorithmes différents.
Modèle ARIMA	Classe de modèles la plus générale pour prédire les données de séries chronologiques qui n'a pas de tendance, ce qui signifie que toutes les données ont la même valeur ou que les valeurs fluctuent sinusoïdalement autour de la moyenne.
Modèle d'écart	Utilise le modèle Chisquare pour afficher les différences entre les données réelles et la prédiction du modèle. var metric = "nb_demo_mt_rem_battery"; builder.metric(metric).deviation(model, "chiSquare");

Définition et collecte des MetricBase données

Stockez les résumés de séries chronologiques de collections de données beaucoup plus volumineuses.

Vue d'ensemble de la création d'une définition de série chronologique

Dans MetricBase, vous spécifiez la mesure que vous souhaitez stocker et la fréquence à laquelle elle doit être collectée. Vous pouvez également déterminer la durée de conservation dans la MetricBase base de données. Ensuite, vous envoyez les données d'une instance au MetricBase serveur au débit que vous définissez à l'aide MetricBase des API REST ou JavaScript. De cette façon, vous pouvez surveiller une collecte de données beaucoup plus importante avec MetricBase des résumés de celle-ci.

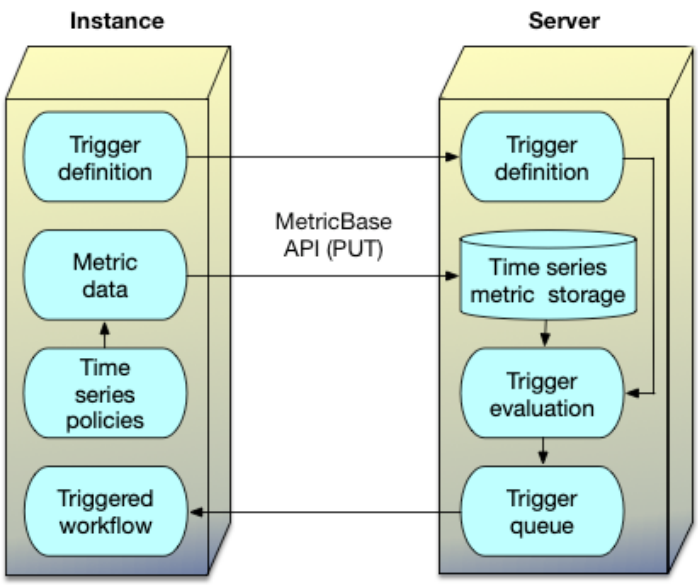
MetricBase collecte les mesures de fréquence à laquelle vous envoyez des données et quelle est l'agrégation de ces données, par exemple maximum, minimum, moyen ou dernier. Ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données sont appelées *données de séries chronologiques*. Par exemple, si vous collectez les vitesses des drones sur une instance, vous pouvez envoyer la vitesse moyenne du drone toutes les deux minutes à la MetricBase base de données. Vous pouvez également collecter l'altitude et l'autonomie de la batterie. MetricBase stocke chaque mesure sous forme de colonne dans sa base de données.

Envoi d'informations d'une instance à un MetricBase serveur



- Créer une définition de série chronologique dans MetricBase

  Spécifiez la mesure que vous souhaitez stocker, la fréquence de collecte et la durée de conservation dans MetricBase.

- MetricBase Calendriers de politiques de conservation

  Spécifiez la durée MetricBase de stockage des données de séries chronologiques dans la MetricBase base de données.

- MetricBase Politiques de conservation

  Conservez les données conformément aux politiques de MetricBase conservation.

- Accéder aux données de MetricBase

  Accédez aux données de séries chronologiques que vous avez envoyées à la base de données de la MetricBase manière qui vous convient.

- Détection d'anomalies dans les données à MetricBase l'aide de modèles prédictifs

  Distinguez les données normales des données anormales à l'aide de modèles prédictifs.

Créer une définition de série chronologique dans MetricBase

Spécifiez la mesure que vous souhaitez stocker, la fréquence de collecte et la durée de conservation dans MetricBase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Installer MetricBase
- Rôle requis : clotho_admin

Procédure

1. Accédez à la **MetricBase** > **Mesures de séries chronologiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de mesures de séries chronologiques

Champ	Description
Étiquette	Nom intuitif pour le **nom du champ Mesure**. Par exemple, altitude peut être l'étiquette du nom du champ de mesure, mb-altitude.
Nom de la table	Nom de la table à laquelle ajouter la mesure dans la MetricBase base de données. Par exemple, dans la MetricBase démo, la table mb_drone stocke les données du drone. Chaque colonne de la table est une mesure différente, par exemple, l'altitude, la longueur et la vitesse.
Nom de champ de mesure	Nom de la mesure de séries chronologiques qui enregistre. Par exemple, mb-altitude. Vous pouvez le considérer comme le nom d'une colonne dans la MetricBase table de base de données.
Politique de conservation	Fréquence d'échantillonnage et durée de MetricBase conservation des valeurs dans la base de données. Vous ne pouvez pas personnaliser la valeur. Pour obtenir une définition des valeurs, cliquez sur la loupe, puis sur une politique. Plus le taux d'échantillonnage est grossier, moins il y a de données stockées. Utilisez le taux d'échantillonnage le plus grossier pour votre ensemble de données. Par exemple, ne collectez pas de données toutes les minutes si une fois par heure suffit. Consultez la section MetricBase Politiques de conservation pour obtenir une description des politiques que vous pouvez sélectionner.
Agrégateur de politique de rétention	Opérateur qui agrège les données dans une période d'échantillonnage. Par exemple, dernier, minimum, maximum et moyenne.
Agrégateur de valeur d'affichage	Méthode d'agrégation utilisée lors de l'utilisation *de <nom-table>.list* où <nom-table> est une table dans la base de MetricBase données. Cette valeur n'est pas liée à la politique de conservation. Pour obtenir une définition des options, consultez Transformations MetricBase .
Durée de l'agrégat de valeurs d'affichage	Durée utilisée pour calculer l'agrégation uniquement lors de l'utilisation de la vue de liste. Par exemple, *<nom-table>.list* où <nom-table> est une table dans la base de MetricBase données. Cette valeur n'est pas liée à la politique de conservation.
Champ Objet	Vous pouvez sélectionner une colonne de table unique comme objet pour la mesure. La colonne unique doit être désignée sur la table avant de la sélectionner. Par exemple, si votre mesure suit les températures dans différentes maisons, vous pouvez faire de la colonne d'adresse de la maison l'objet de votre mesure. La colonne d'adresse du domicile de votre table doit être unique avant de définir le champ d'objet. **Remarque :** La colonne sys_id est la colonne unique par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de données	Vous pouvez spécifier le type de données du champ d'objet.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Vous avez créé une spécification de série chronologique pour une mesure que vous souhaitez suivre.

Que faire ensuite
Échantillonner les données en fonction de la spécification des séries chronologiques et les envoyer à partir d'une instance au serveur de MetricBase base de données.

Utilisez les API REST ou JavaScript pour envoyer les données à la MetricBase base de données au taux prescrit par la définition de série chronologique. Consultez Ressources pour les développeurs.

Important :
Envoyez les données au rythme prescrit par la définition des séries chronologiques. Si vous envoyez les données à un rythme différent ou pour une durée différente, vous recevez une erreur. Assurez-vous de regrouper les données en fonction de la définition de mesure de séries chronologiques. De plus, la MetricBase base de données ne stocke que les valeurs de type de données float.

MetricBase Calendriers de politiques de conservation

Spécifiez la durée MetricBase de stockage des données de séries chronologiques dans la MetricBase base de données.

Pour créer, modifier ou supprimer des calendriers de politique de conservation, accédez à **MetricBase** > **Calendriers de politiques de conservation**.

Lors de la création d'un calendrier de politique de conservation, les limitations suivantes s'appliquent :

- Durée de conservation maximale : 26 mois (794 jours)
- Période maximale de prélèvement : 1 jour
- Points de données maximaux (calculés comme durée de conservation * période d'échantillonnage) : 160 000 points de données

En outre, la durée de conservation doit être un multiple de la période d'échantillonnage.

MetricBase Politiques de conservation

Conservez les données conformément aux politiques de MetricBase conservation.

Les politiques de conservation incluent plusieurs calendriers de conservation avec une granularité grossière au fur et à mesure que les données sont conservées longtemps. Par exemple, la politique de rétention grossière stocke les données échantillonnées tous les :

- Heure pendant une semaine (7 jours par période de 1 heure)
- Deux heures pendant un mois (31 jours par période de 2 heures)
- Jour pendant 13 mois (397 jours par période de 1 jour)

Dans cette politique, la mesure spécifiée est mesurée toutes les heures pendant les 7 premiers jours. Il est ensuite mesuré toutes les deux heures pendant les 31 jours suivants,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et une fois par jour pendant les 397 jours suivants. MetricBase Supprime les données de plus de 435 jours.

Pour afficher la liste de toutes les politiques de conservation prises en charge, accédez à **MetricBase** > **Politiques de conservation**.

MetricBase Politiques de conservation

Politique	Description
Grossier	Cette politique conserve les données pendant 1 semaine à une période d'une heure, 1 mois à une période de 2 heures et 13 mois à une période d'un jour. Cette politique convient aux mesures qui changent moins souvent ou aux mesures qui ne nécessitent pas une haute résolution, comme l'utilisation du disque.
Dense	Cette politique conserve les données pendant 8 jours à une minute près, 94 jours à une période de 10 minutes et 13 mois à une heure précise. Cette politique convient aux mesures qui nécessitent une résolution plus élevée à long terme.
Élevé	Cette politique conserve les données pendant 1 semaine à une minute près, 1 mois à une période de 10 minutes et 13 mois à une période d'une heure. Cette politique convient aux mesures qui nécessitent une résolution plus élevée à long terme.
Moyen	Cette politique conserve les données pendant 1 semaine à une période de 10 minutes, 1 mois à une période de 30 minutes et 13 mois à une période de 2 heures. Cette politique convient aux mesures qui changent moins souvent, telles que le débit de traitement des tâches.
Moyen élevé	Cette politique conserve les données pendant 13 mois à une période d'une heure.
Intelligence opérationnelle	La politique d'Intelligence opérationnelle (OI) conserve les données pendant 8 jours à une période de 1 minute, 94 jours à une période de 10 minutes et 13 mois à une période d'une heure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MetricBase Politiques de conservation (suite)

Politique	Description
Clairsemé	Cette politique conserve les données pendant 13 mois à une période de 1 jour.
Ultra Dense	Cette politique conserve les données pendant 1 jour à une période de 10 secondes, 3 mois à une période de 1 minute et 1 an à une période d'une heure.

Accéder aux données de MetricBase

Accédez aux données de séries chronologiques que vous avez envoyées à la base de données de la MetricBase manière qui vous convient.

Vous pouvez accéder aux données de séries chronologiques dans la base de données et les visualiser à l'aide MetricBase de :

- Application Reporting

  Vous pouvez générer des rapports et des graphiques à partir des données de séries chronologiques stockées dans la MetricBase base de données. Pour plus d'informations, voir Créer des rapports à partir des données de séries chronologiques MetricBase .

- Listes de tables utilisant la commande `.list`

  Pour plus d'informations, consultez Vue MetricBase Données utilisant la commande list.

- API REST ou JavaScript

  Pour plus d'informations, consultez Récupérer MetricBase données à l'aide de REST et JavaScript.

Accéder aux MetricBase données à l'aide de la commande list

Utilisez la commande list sur une table de la base de données pour afficher les MetricBase données de séries chronologiques. Les données révèlent le comportement de l'entité qui fournit les données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'instance MetricBase , dans le **navigateur d'application**, tapez `<nom-table>.list`, puis appuyez sur la touche Entrée.
   <nom_table> correspond au nom de la table dans la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous voulez afficher.
2. Cliquez sur l'icône de menu (icône ☰) au-dessus de la colonne de mesures, puis sélectionnez **Diagramme de séries chronologiques**.
3. Modifiez les champs **Intervalle de temps** et **Transformation** pour évaluer les données.
4. **Facultatif :** Ajuster les données :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'une des transformations : **Ajouter**, **Multiplier** ou **Diviser**.

b. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre par lequel ajouter, multiplier ou diviser les données de mesure, puis cliquez sur **Soumettre**.

Remarque :
Les données ajustées ne sont pas enregistrées dans la base de MetricBase données.

Récupération MetricBase de données à l'aide de REST et JavaScript

Utilisez JavaScript ou les API REST pour insérer et récupérer des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données et exécuter des transformations sur les données. Les transformations vous permettent de visualiser des données de séries chronologiques de différentes manières.

Pour plus d'informations sur MetricBase les transformations de données de séries chronologiques, consultez Transformations MetricBase .

Utilisation de REST

Pour plus d'informations sur les MetricBase API REST qui renvoient des données de séries chronologiques de la MetricBase base de données, consultez API de séries chronologiques MetricBase .

Utilisation de JavaScript

Pour plus d'informations sur les MetricBase API JavaScript qui renvoient des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données, voir :

- Client : exécute des transformations sur la MetricBase base de données et reçoit les résultats.
- Données : renvoie l'objet qui contient le résultat d'une transformation.
- DataBuilder : créer une série de points de données pour une mesure.
- Transformateur : manipulez les données de séries chronologiques pour préparer les données à l'évaluation et à l'analyse.
- TransformPart — Spécifiez les détails de la transformation à effectuer.
- TransformResult : renvoie l'objet qui contient le résultat de la transformation.

Expérimentez et familiarisez-vous avec les API JavaScript à l'aide de MetricBase Explorateur de données qui vient avec la MetricBase démo.

Détection d'anomalies dans les données à MetricBase l'aide de modèles prédictifs

MetricBase Crée un modèle en formant un échantillon représentatif de vos données de séries chronologiques pour déterminer les paramètres du modèle. Le processus de formation détermine les paramètres du modèle qui correspondent le mieux à vos données, afin de distinguer les données normales des données anormales.

MetricBase prend en charge les types de modèles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Moyenne mobile pondérée exponentiellement probabiliste (PEWMA), un algorithme de moyenne mobile qui utilise un facteur de probabilité pour déterminer comment il réagit à un changement de données
- Moyenne mobile intégrée autorégressive (ARIMA), un algorithme de moyenne mobile qui prend en compte les erreurs et les valeurs précédentes
- Décomposition des tendances saisonnières à l'aide de Loess (STL), un algorithme saisonnier pour la décomposition des données de séries chronologiques en composants saisonniers et de tendance
- Holt-Winters (HW), un algorithme saisonnier qui décompose la tendance et les composants saisonniers pour déterminer le niveau

Remarque :
MetricBase sélectionne le type de modèle le plus approprié lorsque vous effectuez une sélection *`Find Best Fit Model`* dans la liste des classes de modèle.

Une fois qu'un modèle a été formé à partir de vos données, vous pouvez déclencher des flux lorsque de nouvelles données sont significativement différentes des données formées.

Créer et former un modèle prédictif

Utilisez des modèles statistiques pour déterminer les anomalies significatives en temps réel à l'aide MetricBase de déclencheurs. Vous devrez former un modèle à l'aide de données représentatives qui ont déjà été stockées dans MetricBase.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Modèles MetricBase**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Modèle : nouveau formulaire d'enregistrement

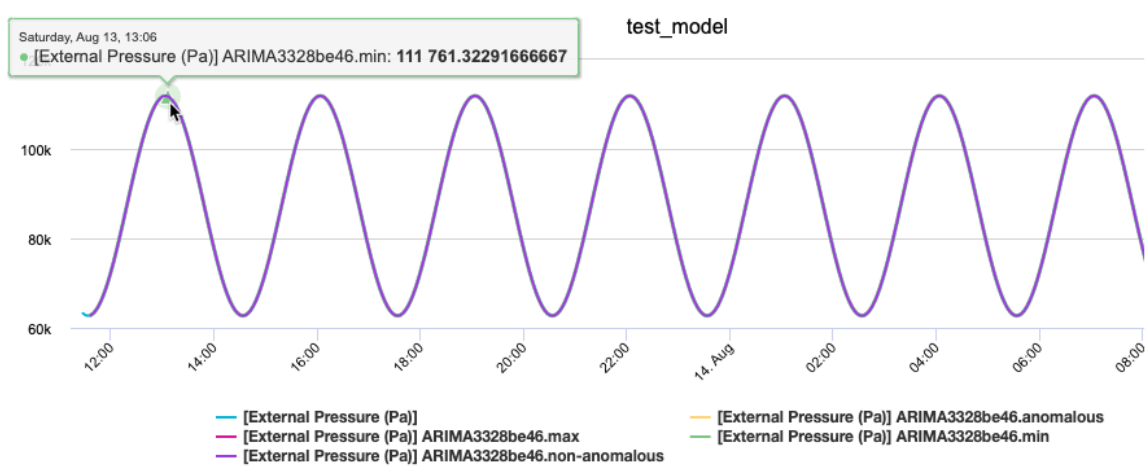
Champ	Description
Nom du modèle	Nom du modèle. Le nom peut être une combinaison de caractères alphanumériques. Ce nom de modèle est différent de celui de la classe de modèle. En général, le nom se rapporte à la valeur de **Grouper par**.
Nom de la table	Nom de la table qui contient les données de formation.
Mesure	Nom de la mesure que vous utilisez pour former le modèle. La mesure doit appartenir à la table.
Créées	Date à laquelle vous avez formé le modèle.
Filtre	Filtres que vous utilisez pour exclure certaines des données du jeu de données. **Remarque :** Lors du choix des données pour former votre modèle, essayez de sélectionner les données qui démontrent un comportement attendu pour réduire les anomalies dans l'ensemble de formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Grouper par	Vous pouvez utiliser **Grouper par** comme champ discriminant pour vos données de modèle. Par exemple, si vous souhaitez créer un modèle de données sur un groupe de serveurs de production dont les performances diffèrent selon le rôle (comme les rôles de serveur de base de données ou d'applications), vous devez choisir le rôle comme champ **Grouper par** . Le processus de formation crée un modèle par rôle dans le groupe d'enregistrements sélectionnés par le filtre. Vous n'avez pas besoin de créer manuellement un modèle pour chaque rôle.
Classe de modèle	Algorithme à utiliser lors de l'entraînement des données. Sélectionnez un algorithme de moyenne mobile (PEWMA, ARIMA), un algorithme saisonnier (STL, HW) ou **choisissez Trouver le modèle le mieux adapté**. La valeur par défaut est **Find Best Fit Model**, qui teste chaque algorithme et sélectionne celui qui semble avoir le meilleur ajustement sur l'ensemble de formation.
Date de début de l'ensemble de données de formation	MetricBase Données de séries chronologiques pour la mesure commençant à cette date.
Date de fin de l'ensemble de données de formation	MetricBase Données de séries chronologiques pour la mesure se terminant à cette date.
Valide jusqu'au	Date qui sert de rappel pour envisager de reformer le modèle. Si le modèle fonctionne bien, il n'est pas nécessaire de le reformer. Le modèle peut continuer à fonctionner après cette date.
Actif	Option permettant d'utiliser le modèle formé. Une fois que le modèle est actif, il devient disponible pour être Studio de workflow utilisé comme déclencheur.

4. Cliquez sur **Soumettre et former**.
   MetricBase Forme le modèle. Une fois terminé, le modèle apparaît dans l'onglet **Instances de modèle MetricBase** .
5. Cliquez sur le nom du modèle.
   Les données de modélisation s'affichent, tout comme la chaîne de modèle avec les paramètres optimisés par la formation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Cliquez sur le nom du modèle, puis sur **Définir le modèle** pour modifier les paramètres du modèle.
   Vous pouvez modifier les paramètres du modèle lorsque vous souhaitez remplacer les paramètres de formation de votre modèle. Le graphique n'est pas mis à jour, vous enregistrez la chaîne de modèle révisée.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer un Studio de workflow déclencheur pour ce modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer un déclencheur de modèle.

Déclenchement des flux à l'aide de MetricBase données

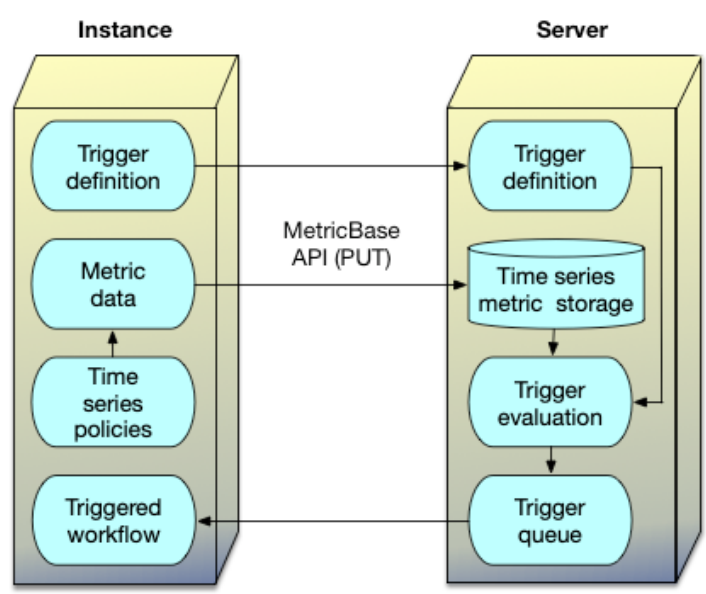
Les données de séries chronologiques stockées dans la MetricBase base de données peuvent déclencher Studio de workflow des flux. Ces déclencheurs peuvent consigner des incidents, envoyer des e-mails et créer d'autres alertes.

Vue d'ensemble de l'implémentation des déclencheurs

Une définition de déclencheur est un ensemble de conditions qui exécute automatiquement un Studio de workflow flux. Lorsque vous créez une définition de déclencheur et MetricBase que vous l'associez à un flux, la définition du déclencheur est transférée de votre instance au MetricBase serveur. Une fois que vous avez activé le déclencheur et le flux, MetricBase surveille les données de séries chronologiques dans la MetricBase base de données. Lorsque les données de séries chronologiques correspondent à la condition de déclenchement initiale, puis passent d'une condition à l'autre, un déclencheur de transition est généré et ajouté à la file d'attente. L'instance interroge la file d'attente, traite le déclencheur de transition, puis exécute le Studio de workflow flux.

Pour plus d'informations sur les stratégies de séries chronologiques, reportez-vous à Créer une définition de série chronologique dans MetricBase.

Workflow de déclencheur



1. Définissez un ou plusieurs déclencheurs sur une instance.

   Créer un déclencheur de MetricBase bande

   Se déclenche lorsqu'une valeur de mesure se situe dans une plage de valeurs.

   Créer un déclencheur de MetricBase prévision linéaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Se déclenche lorsqu'une série de valeurs tend vers une valeur spécifiée et devrait l'atteindre.

Créer un déclencheur d'écart MetricBase

Se déclenche lorsque les valeurs ne sont pas reçues pendant une période spécifiée.

Créer un déclencheur de MetricBase modèle

Se déclenche lorsqu'un modèle formé détecte un comportement anormal.

2. Exécuter les déclencheurs conditionnellement

   Créez une condition de déclenchement afin d'ajouter des exigences supplémentaires pour qu'un déclencheur exécute un flux. Par exemple, les données fluctuent souvent dans le temps. De petites fluctuations peuvent provoquer des événements déclencheurs indésirables et en double. Un script de condition peut empêcher cette duplication erronée.

3. Affecter un déclencheur à un flux

   Associez le déclencheur au flux qu'il exécute à l'aide de Studio de workflow.

4. Testez le déclencheur et le workflow.
5. Activez le déclencheur.

Suppression des déclencheurs

Si un déclencheur est associé à un flux, vous ne pouvez pas le supprimer dans MetricBase. Pour supprimer un déclencheur, vous devez d'abord supprimer le flux entrant Studio de workflow , puis vous pouvez supprimer le déclencheur dans MetricBase.

Déclencheurs hérités

Les déclencheurs hérités sont obsolètes. Vous ne pouvez pas créer de déclencheurs hérités ; Vous ne pouvez reporter que les déclencheurs hérités existants.

Créer un déclencheur de MetricBase bande

Créez un MetricBase déclencheur de bande qui détecte quand une valeur de mesure se situe dans une plage de valeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

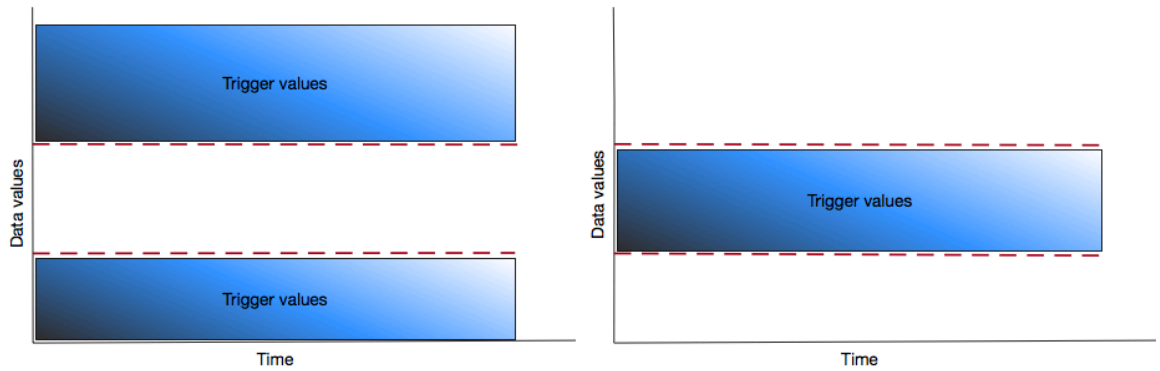
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les déclencheurs de bande s'exécutent lorsque les mesures se situent en dehors ou dans une plage de valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs du déclencheur de bande



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Création de déclencheur **MetricBase** , sélectionnez l'option **Déclencheur de bande** .
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Les niveaux de déclencheur ne sont pas initialement visibles sur ce formulaire. Vous configurez les niveaux ultérieurement.

MetricBase Formulaire de déclencheur de bande

Champ	Description
Nom	Nom du déclencheur de bande.
Nom de la table	Table de la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez surveiller. Les seules tables qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles que vous avez spécifiées dans les mesures de séries chronologiques. Si vous sélectionnez une mesure avant de sélectionner une table, seules les tables comportant cette mesure apparaissent dans la boîte de dialogue **Nom de table** .
Mesure	Mesure de table que vous souhaitez surveiller et qui est spécifiée par le nom de la **table**. Les seules mesures qui apparaissent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles de cette table. Si vous sélectionnez une mesure avant de spécifier un **nom de table**, les mesures de toutes vos mesures de séries chronologiques s'affichent. Une fois que vous avez sélectionné une mesure, seules les tables qui contiennent cette mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	s’affichent lorsque vous cliquez sur l’icône de recherche située en regard du nom de la **table**.
Actif	Option permettant d’activer le déclencheur.
Description	Description du déclencheur.
Agrégateur	Valeur d’agrégation que vous sélectionnez : **Aucune**, **Max**, **Min.** ou **Moyen**. **Aucun** signifie que vous utilisez la dernière valeur de la période de collecte.
Fenêtre	Temps utilisé pour calculer la fonction d’agrégation. Par exemple, supposons que la **fenêtre** est de 1 heure et que l’agrégateur est **Min**, et qu’un nouveau point de données est ajouté à la série. Le système calcule le nouveau minimum à l’aide de la nouvelle fenêtre de données (la dernière heure de données, y compris le nouveau point de données). Le nouveau minimum est comparé aux différents niveaux de déclencheur pour déterminer s’il faut exécuter le déclencheur.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel enregistrement est créé.
6. Dans la section Niveaux de déclencheur de MetricBase bande de l’enregistrement que vous venez de créer, double-cliquez sur chaque cellule pour ajouter des valeurs qui spécifient les paramètres de déclenchement.

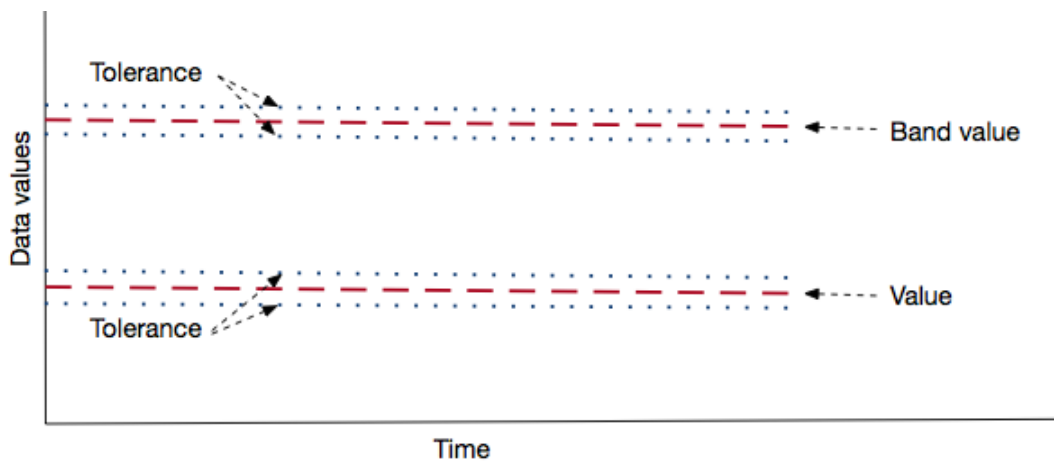
Niveaux de déclencheurs de bandes MetricBase

Champ	Description
Niveau	Des nombres qui indiquent une gravité croissante. Par exemple, vous pouvez définir l’altitude du niveau 1 comme étant inférieure à 50 mètres, mais supérieure à 25 mètres, et l’altitude du niveau 2 comme étant inférieure ou égale à 25. Chaque niveau doit déclencher un flux différent. **Le niveau** est souvent utilisé dans les scripts de conditions. Consultez Exécuter les déclencheurs conditionnellement.
Fonction	Fonction qui fait de la **valeur la valeur** maximale ou minimale de l’extrémité inférieure de la bande. Par conséquent, la fonction définit si les valeurs de déclenchement sont à l’intérieur ou à l’extérieur de la bande. Par exemple, si la **valeur de la fonction** est **inférieure** à, le déclencheur s’exécute lorsque la mesure passe en dessous de la valeur de la bande.
Valeur	Extrémité inférieure de la bande. Voir l’image suivante.
Fonction de bande	Fonction qui fait de la **valeur** de bande la valeur maximale ou minimale de l’extrémité supérieure de la bande. Par conséquent, la fonction de bande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	définit si les valeurs de déclenchement sont à l'intérieur ou à l'extérieur de la bande. Par exemple, si la **fonction de bande** est **supérieure à**, le déclencheur s'exécute lorsque la mesure dépasse la valeur de la bande. Voir l'image suivante.
Valeur de bande	Extrémité supérieure de la bande. Voir l'image suivante.
Tolérance	Définit des marges de tolérance autour de la **valeur** et de la **valeur de bande** pour éviter l'exécution répétée d'un déclencheur pour de petites fluctuations dans les données. Après l'exécution d'un déclencheur, les données doivent dépasser la tolérance pour exécuter à nouveau le déclencheur. Voir l'image suivante.



Par exemple, supposons que la **fonction** est **supérieure à**, que la **valeur** est 25 et que la **valeur de bande** est 50.

- Si la **tolérance** est de 0, le déclencheur s'exécute pour toutes les valeurs inférieures à 50 et supérieures à 25.
- Si la **tolérance** est de 5, les plages sont de 50 ± 5 (45-55) et de 25 ± 5 (20-30).
- Si les deux derniers points de données dans l'ordre étaient 51 et 49, le déclencheur s'exécute car 49 est en dessous de la **valeur** de bande.
- Si les deux points de données suivants dans l'ordre sont 51 et 49, le déclencheur ne s'exécute plus, car les valeurs se trouvent dans la plage de tolérance depuis la dernière exécution du déclencheur.

7. Ajoutez une ou plusieurs lignes à la table pour créer un comportement de déclenchement multicouche.

> **Remarque :**
> Vous devez définir au moins deux niveaux dans un déclencheur de bande afin qu'il y ait des niveaux entre lesquels effectuer la transition.

En règle générale, chaque ligne supplémentaire (niveau) indique une condition plus grave. Le Studio de workflow flux associé au niveau doit avertir avec une gravité croissante.

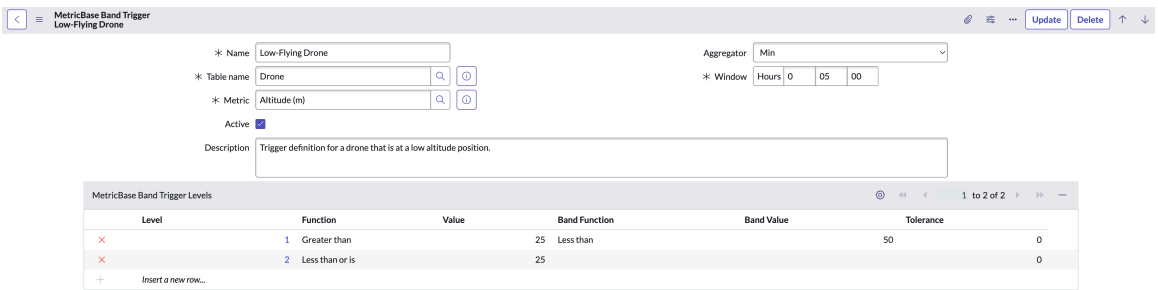
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Ajoutez une condition de déclenchement qui détermine si un déclencheur exécute un Studio de workflow flux.
   Consultez Exécuter les déclencheurs conditionnellement.

Example: Formulaire de déclencheur de bande



Que faire ensuite

Associez ce déclencheur à un Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Affecter un déclencheur à un flux.

Créer un déclencheur de MetricBase prévision linéaire

Créez un MetricBase déclencheur de prévision linéaire pour détecter quand une mesure est susceptible de franchir un seuil spécifié dans une période donnée.

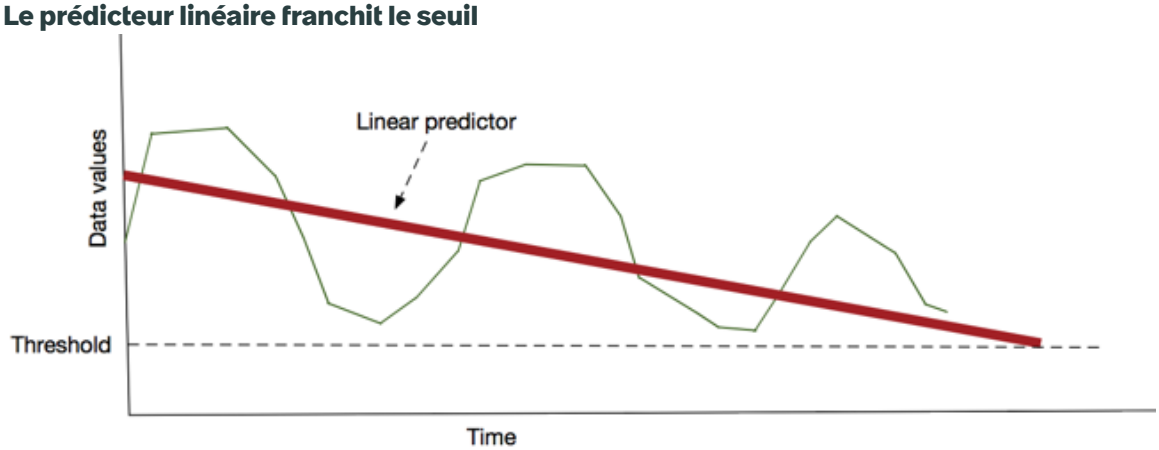
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le déclencheur de prévision linéaire utilise les données passées pour générer une ligne qui prédit les valeurs futures. Lorsque MetricBase la valeur prédit que la valeur linéaire atteint un *seuil*, le déclencheur s'exécute.

Le prédicteur linéaire franchit le seuil



Si le point de données le plus récent atteint le seuil, le déclencheur s'exécute quelle que soit la prédiction linéaire.

Les paramètres de déclenchement incluent la quantité de données passées à utiliser dans le calcul de la prédiction, la date à suivre et le niveau de confiance que vous acceptez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Création de déclencheur **MetricBase** , sélectionnez l'option **Déclencheur de prévision linéaire** .
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Les niveaux de déclencheur ne sont pas initialement visibles sur ce formulaire. Vous configurez les niveaux ultérieurement.

Formulaire Déclencheur de prévision linéaire MetricBase

Champ	Description
Nom	Nom du déclencheur de prévision linéaire.
Nom de la table	Table de la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez surveiller. Les seules tables qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles que vous avez spécifiées dans les mesures de séries chronologiques. Si vous sélectionnez une mesure avant de sélectionner une table, seules les tables comportant cette mesure apparaissent dans la boîte de dialogue **Nom de table** .
Mesure	Mesure de table que vous souhaitez surveiller et qui est spécifiée par le nom de la **table**. Les seules mesures qui apparaissent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles de cette table. Si vous sélectionnez une mesure avant de spécifier un **nom de table**, les mesures de toutes vos mesures de séries chronologiques s'affichent. Une fois que vous avez sélectionné une mesure, seules les tables qui contiennent cette mesure s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche située en regard du nom de la **table**.
Actif	Option permettant d'activer le déclencheur.
Fenêtre	Temps utilisé pour calculer la ligne qui prédit l'évolution future de la valeur. Par exemple, vous pouvez utiliser les 10 dernières minutes de données pour calculer la prévision linéaire. Si la valeur est trop longue, la ligne ne reflète pas les tendances actuelles. Si la valeur est trop courte, la ligne risque de suivre les valeurs brutes de trop près et de ne pas refléter fidèlement la tendance globale des valeurs. La valeur doit être au moins 10 fois la période d'échantillonnage définie par la fréquence d'échantillonnage de votre **mesure**. **⚠ Avertissement :** Ne confondez pas cette valeur avec la valeur **Fenêtre** dans le niveau de déclencheur. Cette valeur spécifie jusqu'où vous souhaitez que le prédicteur linéaire se penche dans le futur pour voir si la **mesure** est susceptible de franchir le **seuil**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Niveau de fiabilité (%)	Mesure de l'adéquation des données réelles avec la prédiction linéaire des données. Un niveau de confiance de 95 % signifie que la valeur réelle doit être inférieure à 5 % de la valeur prédite pour exécuter un déclencheur. Si vous souhaitez déclencher uniquement lorsque les valeurs réelles sont proches des valeurs prévues, choisissez un pourcentage de confiance élevé. Si vous êtes prêt à accepter comme valides des données réelles qui diffèrent davantage des valeurs prédites, sélectionnez un niveau de fiabilité inférieur, par exemple 80 %.
Graphique de tendance	Direction de la tendance : à la hausse ou à la baisse. Par exemple, la valeur augmente ou diminue vers le **seuil**.
Seuil	Valeur cible que la mesure est censée atteindre avant l'exécution du déclencheur.
Description	Description du déclencheur.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel enregistrement est créé.
6. Dans la section Niveaux de MetricBase déclencheur de prévision linéaire de l'enregistrement que vous venez de créer, double-cliquez sur chaque cellule pour ajouter des valeurs qui spécifient les paramètres de déclenchement.

MetricBase Niveaux de déclencheurs de prévision linéaire

Champ	Description
Niveau	Des nombres qui indiquent une gravité croissante. Chaque niveau doit déclencher un flux différent. Par exemple, vous pouvez définir les éléments suivants : **Niveau 1** La batterie devrait atteindre 20 % en 30 minutes. **Niveau 2** La batterie devrait atteindre 20 % en 5 minutes. **Le niveau** est souvent utilisé dans les scripts de conditions. Consultez Exécuter les déclencheurs conditionnellement.
Fonction	Fonction comparative à utiliser sur la valeur de seuil. **Inférieur ou égal** à est la seule option disponible. Par exemple, l'autonomie de la batterie **est inférieure ou égale** à 30 minutes.
Fenêtre	Jusqu'où vous souhaitez que le prédicteur linéaire regarde pour voir si la mesure devrait dépasser le seuil. ⚠ **Avertissement :** Ne confondez pas cette valeur avec la valeur **Fenêtre** dans le formulaire de définition du déclencheur. Cette valeur spécifie la quantité de données à utiliser (mesurée dans le temps) pour calculer la pente de la ligne de prévision.

7. **Facultatif :** Ajoutez des lignes à la table pour créer un comportement de déclenchement multicouche.

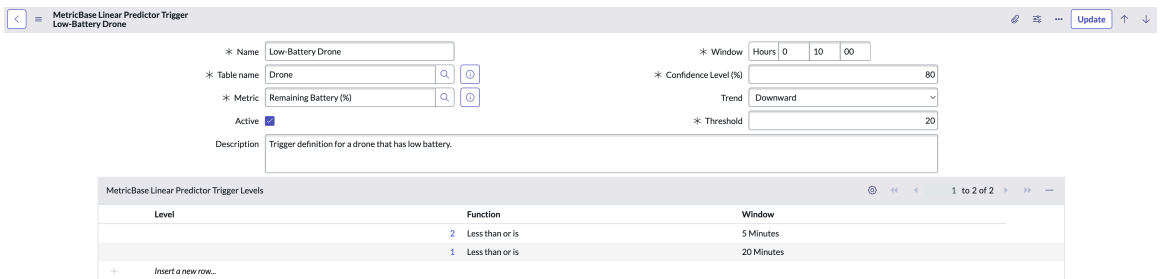
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En règle générale, chaque ligne supplémentaire (niveau) indique une condition plus grave. Le Studio de workflow flux associé au niveau doit avertir avec une gravité croissante.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. **Facultatif :** Ajoutez une condition de déclenchement qui détermine si un déclencheur exécute un Studio de workflow flux.
   Consultez Exécuter les déclencheurs conditionnellement.

Example: Formulaire de prévision linéaire



Que faire ensuite

Associez ce déclencheur à un Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Affecter un déclencheur à un flux.

Créer un déclencheur d'écart MetricBase

Créez un déclencheur d'écart MetricBase pour vous alerter lorsque la MetricBase réception de données est interrompue.

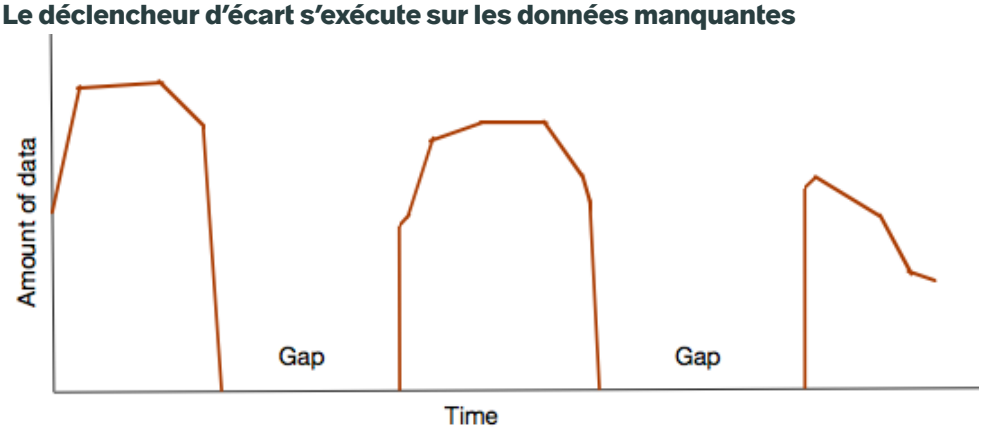
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les déclencheurs d'écart s'exécutent lorsqu'ils MetricBase cessent de recevoir des données pendant une période spécifiée.

Le déclencheur d'écart s'exécute sur les données manquantes



Vous pouvez définir plusieurs niveaux de déclencheur pour indiquer différentes gravités. Par exemple, vous pouvez définir un écart de 10 minutes comme niveau 1, un écart de 20 minutes comme niveau 2, et ainsi de suite. Chaque niveau doit déclencher un flux différent Studio de workflow . La différence entre les durées d'écart sur les différents niveaux doit être d'au moins 10 minutes. Par exemple, si vous définissez le niveau 1 sur un intervalle de 10 minutes, vous devez définir le niveau 2 sur un intervalle de 20 minutes ou plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous définissez les durées d'écart entre les niveaux inférieures à 10 minutes, MetricBase affiche un message d'erreur et supprime le niveau que vous avez ajouté.

La fréquence d'interrogation est calculée à l'aide de la différence entre les durées d'écart à différents niveaux et en divisant par 2 (arrondi à la baisse). Par exemple, étant donné ce qui suit :

- Le niveau 1 se déclenche après 5 minutes de données manquantes
- Niveau 2 se déclenche après 30 minutes de données manquantes

La fréquence d'interrogation est de 12 minutes, car Floor((30-5)/2) = 12 minutes.

La fréquence d'interrogation maximale est toutes les 5 minutes et la fréquence minimale est toutes les 30 minutes. Si un déclencheur n'a qu'un seul niveau, la fréquence d'interrogation est de 30 minutes.

MetricBase Recherche dans les données stockées dans la base de données, et non dans les MetricBase données entrantes. Par conséquent, un déclencheur d'écart peut s'exécuter après l'intervalle lorsque des données sont manquantes. Par exemple, si MetricBase les interrogations ont lieu toutes les 10 minutes et que l'écart est de 30 minutes de données manquantes, le déclencheur peut s'exécuter jusqu'à 40 minutes après la dernière réception des données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > *Studio de workflow* > **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Création de déclencheur **MetricBase** , sélectionnez l'option **Déclencheur d'écart** .
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Les niveaux de déclencheur ne sont pas initialement visibles sur ce formulaire. Vous configurez les niveaux ultérieurement.

Formulaire Déclencheur d'écart MetricBase

Champ	Description
Nom	Nom du déclencheur.
Nom de la table	Table de la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez surveiller. Les seules tables qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles que vous avez spécifiées dans les mesures de séries chronologiques. Si vous sélectionnez une mesure avant de sélectionner une table, seules les tables comportant cette mesure apparaissent dans la boîte de dialogue **Nom de table** .
Actif	Option permettant d'activer le déclencheur.
Mesure	Mesure de table que vous souhaitez surveiller et qui est spécifiée par le nom de la **table**. Les seules mesures qui apparaissent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche sont celles de cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

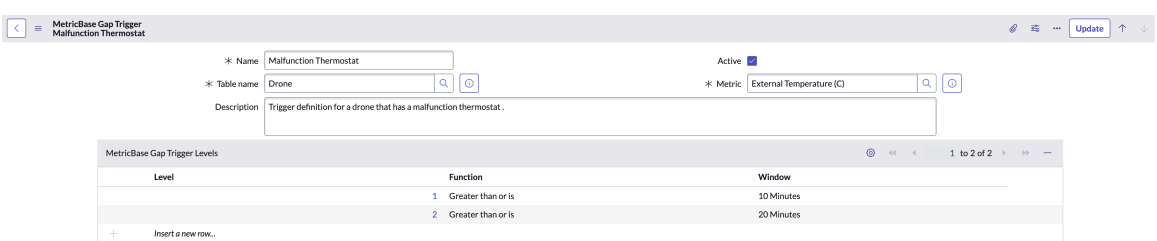
Champ	Description
	Si vous sélectionnez une mesure avant de spécifier un **nom de table**, les mesures de toutes vos mesures de séries chronologiques s'affichent. Une fois que vous avez sélectionné une mesure, seules les tables qui contiennent cette mesure s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche située en regard du nom de la **table**.
Description	Description du déclencheur.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel enregistrement est créé.
6. Dans la zone Gaps Trigger Levels (Niveaux de déclencheur d'écart MetricBase) de l'enregistrement que vous venez de créer, double-cliquez sur chaque cellule pour ajouter des valeurs qui spécifient les paramètres de déclenchement.

Champ	Description
Niveau	Des nombres qui indiquent une gravité croissante. Par exemple, vous pouvez définir le niveau 1 comme étant aucune donnée pendant 10 minutes. Le niveau 2 peut être sans données pendant 20 minutes. Chaque niveau doit déclencher un flux différent. **Le niveau** est souvent utilisé dans les scripts de conditions. Consultez Exécuter les déclencheurs conditionnellement.
Fonction	Fonction **supérieure ou égale** à, ce qui signifie que ce déclencheur s'exécute lorsque l'écart entre les données reçues est supérieur à la valeur spécifiée dans le champ **Fenêtre** . Il n'existe qu'une seule option pour la fonction, et elle ne peut pas être laissée vide ou MetricBase afficher un message d'erreur.
Fenêtre	Durée pendant laquelle aucune donnée n'a été reçue pour exécuter le déclencheur. Le format est heures :minutes :secondes. Par exemple, 00:20:00 signifie que ce déclencheur s'exécute après 20 minutes de données manquantes.

7. **Facultatif :** Ajoutez des lignes à la table pour créer un comportement de déclenchement multicouche. En règle générale, chaque ligne supplémentaire (niveau) indique une condition plus grave. Le Studio de workflow flux associé au niveau doit avertir avec une gravité croissante.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. **Facultatif :** Ajoutez une condition de déclenchement qui détermine si un déclencheur exécute un Studio de workflow flux.
   Consultez Exécuter les déclencheurs conditionnellement.

Example: Formulaire Déclencheur d'écart



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Associez ce déclencheur à un Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Affecter un déclencheur à un flux.

Créer un déclencheur de MetricBase modèle

Les déclencheurs de modèle s'exécutent lorsque les données de séries chronologiques s'écartent des valeurs attendues.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Quatre types de modèles sont pris en charge : la moyenne mobile intégrée autorégressive (ARIMA), la moyenne mobile pondérée exponentiellement probabiliste (PEWMA), Holt-Winters et la décomposition de tendance saisonnière à l'aide de Loess (STL). MetricBase utilise le modèle pour créer une définition des valeurs normales attendues.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Définitions de déclencheurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Création de déclencheur **MetricBase** , sélectionnez l'option **Déclencheur de modèle** .
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Les niveaux de déclencheur ne sont pas initialement visibles sur ce formulaire. Vous configurez les niveaux ultérieurement.

Champ	Description
Nom	Nommez le déclencheur du modèle.
Modèle	Modèle formé que ce déclencheur utilise. Consultez Créer et former un modèle prédictif.
Mesure	Mesure de table que vous souhaitez surveiller. Cette valeur est définie automatiquement en fonction du modèle, ce qui signifie que vous ne pouvez pas la définir vous-même.
Nom de la table	Table de la MetricBase base de données qui contient la mesure que vous souhaitez surveiller. Cette valeur est définie automatiquement en fonction du modèle, ce qui signifie que vous ne pouvez pas la définir vous-même.
Actif	Option permettant d'activer le déclencheur.
Description	Description du déclencheur.
Direction Spike	Indiquez si vous souhaitez déclencher uniquement les anomalies qui se produisent au-dessus des valeurs prédites (à la hausse), en dessous des valeurs prédites (à la baisse) ou les deux (les deux).

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel enregistrement est créé.

Traduction automatique

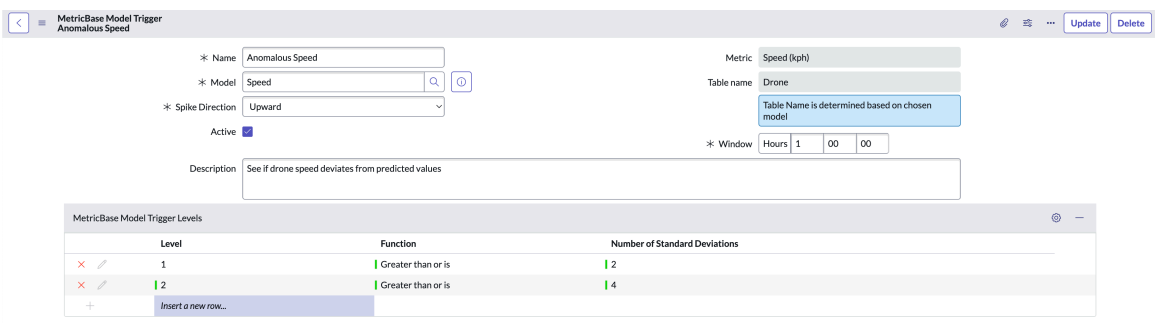
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la zone Niveaux de déclencheur de MetricBase modèle de l'enregistrement que vous venez de créer, double-cliquez sur chaque cellule pour ajouter des valeurs qui spécifient les paramètres de déclenchement.

Colonne	Description
Niveau	Des nombres qui indiquent une gravité croissante. Par exemple, vous pouvez définir le niveau 1 comme étant 2 écarts-types par rapport à la moyenne. Le niveau 2 peut être 4 écarts-types. Chaque niveau doit déclencher un flux différent Studio de workflow . **Le niveau** est souvent utilisé dans les scripts de conditions. Consultez Exécuter les déclencheurs conditionnellement.
Fonction	Toujours **supérieur ou égal** à, ce qui signifie que pour déclencher, la mesure de séries chronologiques doit être supérieure ou égale au nombre d'écarts-types par rapport à la moyenne spécifiée dans **Nombre d'écarts-types**.
Nombre d'écart-type	Valeur flottante spécifiant le nombre d'écarts-types pendant lesquels la mesure de série chronologique doit être éloignée de la moyenne pour déclencher une alerte à ce niveau.

7. **Facultatif :** Ajoutez des lignes à la table pour créer un comportement de déclenchement multicouche. En règle générale, chaque ligne supplémentaire (niveau) indique une condition plus grave. Le Studio de workflow flux associé au niveau doit avertir avec une gravité croissante.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. **Facultatif :** Ajoutez une condition de déclenchement qui détermine si un déclencheur exécute un Studio de workflow flux.
   Consultez Exécuter les déclencheurs conditionnellement.
10. Testez votre modèle et votre déclencheur sur des données réelles avant de le déployer en production.

Example: Formulaire Déclencheur de modèle



Que faire ensuite

Associez ce déclencheur à un Studio de workflow flux. Pour plus d'informations, consultez Affecter un déclencheur à un flux.

Exécuter les déclencheurs conditionnellement

MetricBase Les déclencheurs s'exécutent en fonction d'une seule mesure. Les scripts de condition imposent des exigences supplémentaires qui déterminent si un déclencheur déclenche un flux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scripts de conditions s'exécutent lorsque les conditions d'un déclencheur sont remplies, mais avant que le déclencheur n'exécute un Studio de workflow flux. De cette façon, les scripts de condition peuvent empêcher les déclencheurs d'exécuter des flux même lorsque les conditions de déclenchement sont remplies. Par exemple, les données fluctuent souvent dans le temps. De petites fluctuations peuvent provoquer des événements déclencheurs indésirables et en double. Un script de condition peut empêcher cette duplication erronée.

Les scripts de condition sont parfois aussi appelés scripts de modérateur.

Les scripts de conditions renvoient toujours *`true`* (déclencher) ou *`faux`* (ne pas déclencher). Pour apprendre à écrire ces scripts, voir Scripting dans ServiceNow Notions fondamentales . Pour expérimenter avec les scripts, voir Familiarisez-vous avec MetricBase API.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Script des conditions de déclenchement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du script de condition.
Application	Champ d'application du script de condition. La valeur, **Global**, signifie que l'action s'applique à toutes les applications.
Description	Explication de ce que fait le script de condition. Quand renvoie-t-il Vrai ou Faux ?
Script	Champ pour entrer dans le JavaScript. Faire en sorte qu'il renvoie *`la valeur vrai`* pour exécuter un flux.

4. Écrivez le script de condition.

   Lorsque vous écrivez un script, pensez aux instructions conditionnelles (pour quels cas il doit s'exécuter et dans quels cas il ne doit pas s'exécuter). Si tous sont définis *`sur vrai`*, le script renvoie *`vrai`* et le flux s'exécute, sinon ce n'est pas le cas. L'exemple de script suivant déclenche un flux lorsqu'un drone se déplace trop vite à basse altitude (défini par le niveau `1`). L'exemple montre une approche typique de l'écriture d'un script de condition.

   a. Obtenir la définition du déclencheur, transmise en tant que paramètre de fonction de filtre.

   b. Obtenir l'enregistrement (*`actuel`*) à l'origine de l'événement déclencheur, transmis en tant que paramètre de fonction de filtre.

   c. Obtenir l'heure de l'enregistrement à laquelle les conditions de déclenchement ont été satisfaites, transmise en tant que paramètre de fonction de filtre.

   d. Obtenir le niveau de déclenchement, transmis en tant que paramètre de fonction de filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Utilisez ces paramètres pour retourner *`la valeur vrai`* si les conditions de déclenchement de niveau 1 sont remplies et *`si travel_state`* équivaut à un déplacement ou à un excès de vitesse.

```
function filter(/*GlideRecord*/ triggerDefinition, /*GlideRecord*/
 current, /*GlideDateTime*/ start, /*int*/ level) {
 // retrieve current travel state of drone
 var travel_state = String(current.travel_state);

 // the drone is traveling at a significant speed, and the altitude just went below the
 threshold
 if (((travel_state === 'traveling') || (travel_state === 'speeding')) && (level === 1)){
  return true; //process this trigger
 }

 return false; // don't process this trigger
}
```

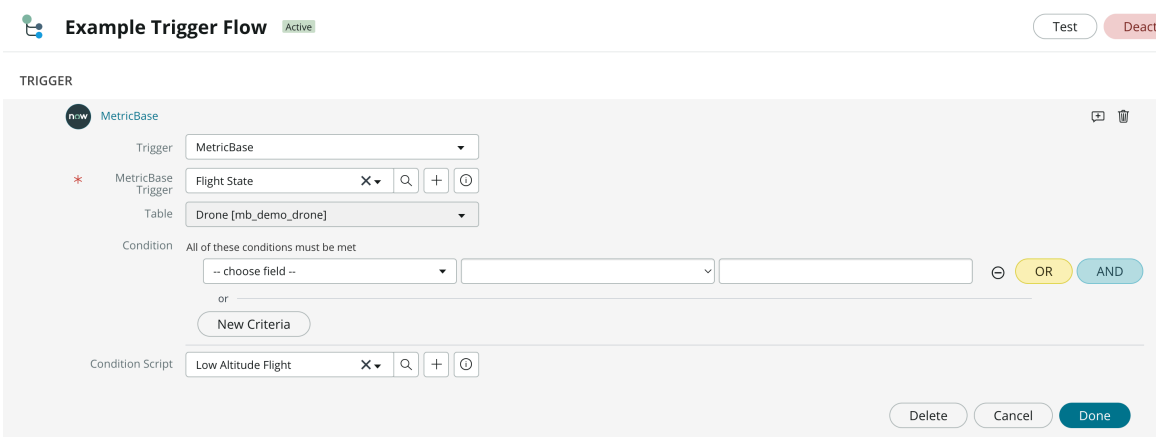
Remarque :
Les scripts de conditions doivent s'exécuter rapidement.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

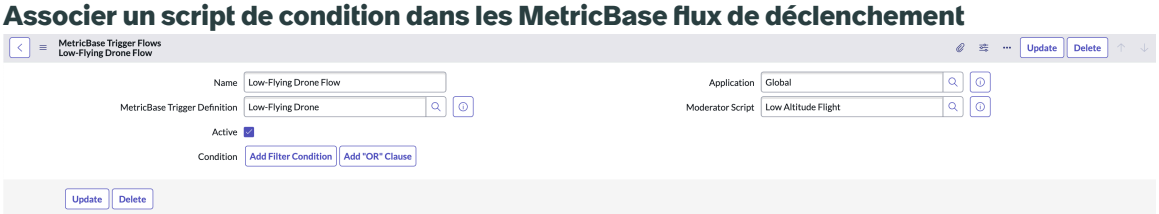
Utilisez cette fonction Studio de workflow pour associer un flux à un déclencheur. Lors de la configuration d'un flux, vous pouvez sélectionner un script de condition que vous avez créé.

Ajouter un script de condition à une définition de déclencheur dans Studio de workflow



Vous pouvez également associer un script de condition à un flux de déclenchement dans la MetricBase table Flux de déclenchement [sys_flow_metric_trigger]. Si vous associez un script de condition à un flux de déclencheur ici, il n'apparaîtra pas dans Studio de workflow, mais il s'exécutera quand même avec le déclencheur.

Associer un script de condition dans les MetricBase flux de déclenchement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter un déclencheur à un flux

Maintenant que vous avez créé un déclencheur, utilisez-le Studio de workflow pour spécifier le flux qu'il exécute. Les flux peuvent fournir des alertes en cas de comportement inattendu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les déclencheurs, par eux-mêmes, n'exécutent rien. Après avoir défini un déclencheur dans MetricBase, vous permet Studio de workflow d'associer le déclencheur à un flux.

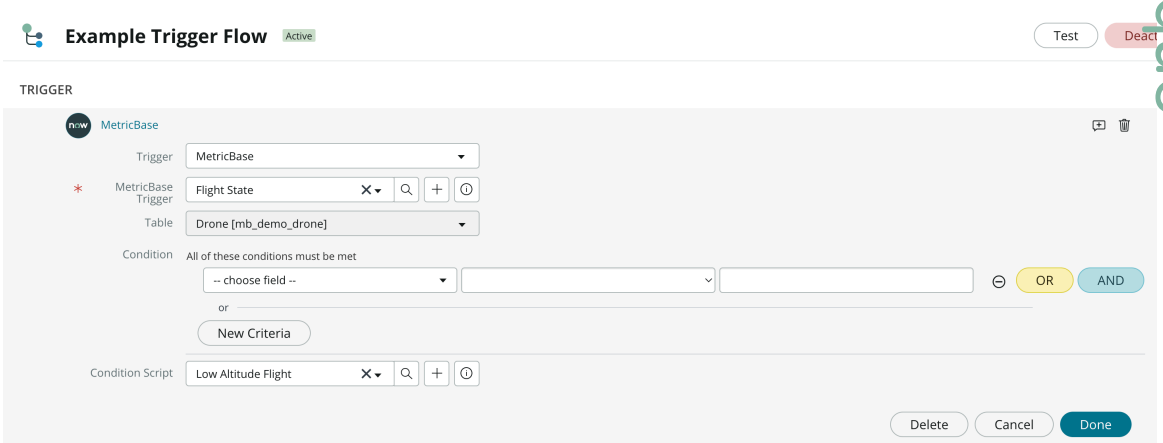
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Flux de déclenchement.**.
2. **Sélectionnez Nouveau flux**.
3. Renseignez les champs.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur** pour spécifier le déclencheur qui lance ce flux.
6. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, faites défiler et sélectionnez MetricBase le type de déclencheur.
7. Sous **DÉCLENCHEUR**, remplissez le formulaire pour définir le déclencheur à associer à ce flux.

   a. Dans la liste **des déclencheurs MetricBase** , sélectionnez un déclencheur en sélectionnant la loupe pour sélectionner un déclencheur existant ou en sélectionnant le signe plus (+) pour définir un nouveau déclencheur.

   b. **Facultatif :** Ajoutez des exigences pour l'exécution du flux en ajoutant des conditions de filtre.

   c. **Facultatif :** En regard de **Script de condition**, sélectionnez la loupe pour sélectionner un script de condition ou cliquez sur le signe plus (+) pour créer un script.
   Les scripts de conditions ajoutent des exigences supplémentaires pour qu'un déclencheur exécute un flux.



8. Sous **ACTIONS**, sélectionnez **Cliquer pour ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**

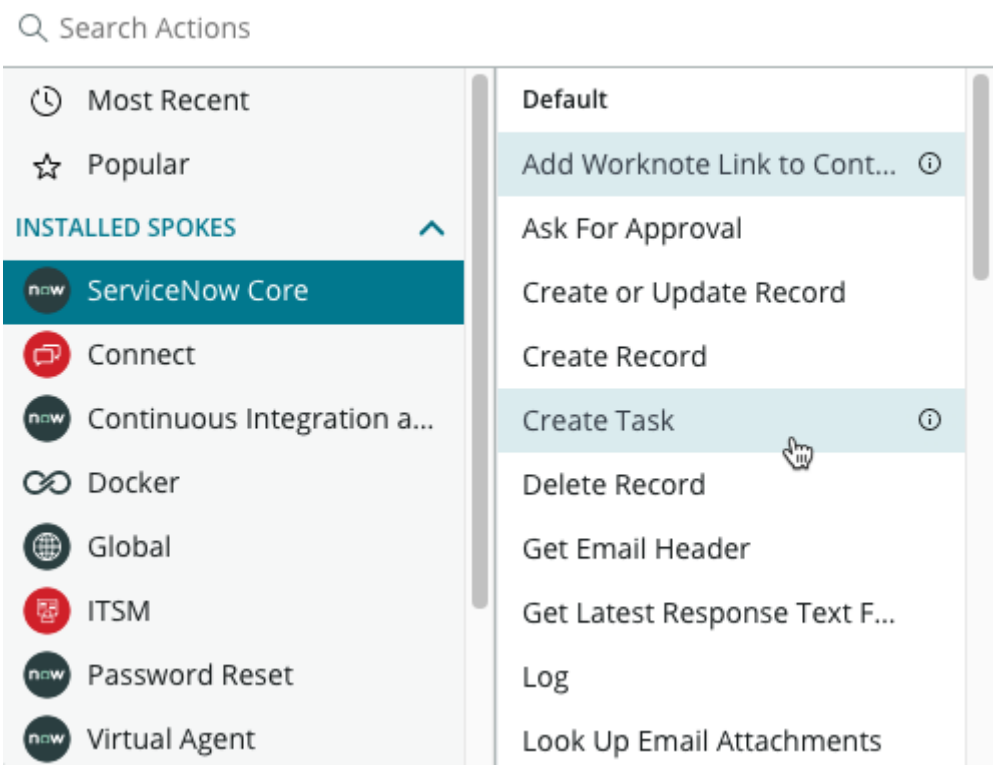
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Lors de la sélection d'une action, sélectionnez une catégorie d'action dans la première colonne de la boîte de dialogue et une action de flux dans la deuxième colonne.

b. Créez des combinaisons de différentes actions, logiques de flux et flux secondaires pour obtenir le comportement souhaité.

c. Sélectionnez **Terminé** pour terminer chaque partie de l'action de flux.



9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Testez le flux.

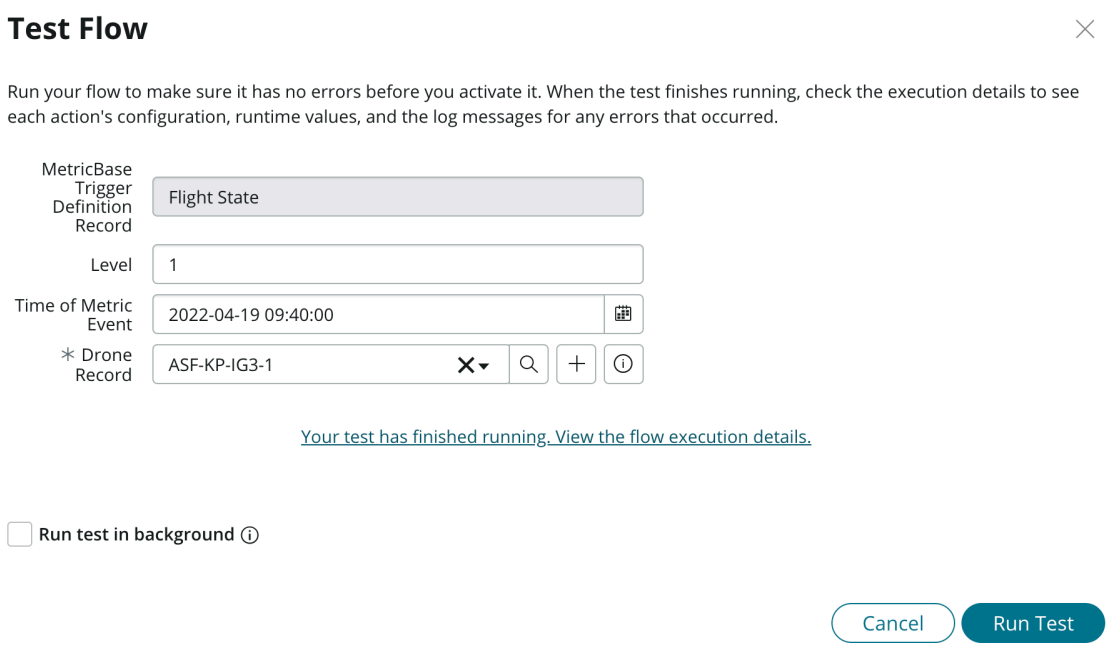
a. Dans l'onglet Flux dans Studio de workflow, sélectionnez **Test**.

b. Sélectionnez le **niveau** de déclencheur à tester, indiquez **l'heure de l'événement de mesure** et l'enregistrement qui se déclenche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différents déclencheurs peuvent exécuter différents flux.



Remarque :
Lorsque vous testez un flux, le système n'exécute pas le déclencheur et ne crée donc pas d'enregistrement. En sélectionnant un enregistrement dans la boîte de dialogue Tester le flux, le système agit comme si cet enregistrement venait d'être créé. Pour plus d'informations, consultez Tester un flux .

c. Sélectionnez **Soumettre**.
Le test est terminé. Sélectionnez le message pour afficher les détails de l'exécution du flux. Modifiez les paramètres si nécessaire, enregistrez à nouveau, puis testez à nouveau.

11. Sélectionnez **Activer** pour activer le déclencheur.
Le flux ne s'exécute que si vous l'activez.

Afficher les journaux de déclencheur

Les journaux de déclenchement montrent différents niveaux de dysfonctionnements de déclenchement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Déclencheurs MetricBase** > **Journaux de déclencheurs**.
2. Cliquez sur l'un des journaux de déclencheurs.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher les entrées du journal**.
4. **Facultatif :** Modifiez les valeurs par défaut dans le formulaire **Entrez les paramètres des entrées de fichier journal pour parcourir** afin de sélectionner les entrées de journal à afficher et cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer MetricBase

Affichez l'intégrité et les performances globales de MetricBase, et déboguez ses déclencheurs et scripts.

Vue d'ensemble de la gestion MetricBase

Afficher l'état MetricBase de la base de données

Affichez l'état et l'intégrité de la connexion à votre MetricBase base de données.

Avant de commencer
Rôle requis : clotho_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Tableau de bord d'intégrité MetricBase**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Intégrité**.
3. Affichez l'état de la connexion à la base de données.
   Si la base de données est hors ligne, contactez Service client et assistance.
4. Surveillez le temps de latence entre votre instance et la base de données en affichant la valeur **Statistiques de décalage de MetricBase** .
   Si le temps de latence est indiqué en plusieurs secondes, contactez Service client et assistance.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Actualiser** pour afficher le dernier état.

Afficher l'utilisation MetricBase et l'efficacité des données

Surveillez l'utilisation et l'efficacité de vos MetricBase données de séries chronologiques.

Avant de commencer
Rôle requis : clotho_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **MetricBase** > **Tableau de bord d'intégrité MetricBase**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Série**.
   La page Informations sur les séries de MetricBase affiche le nombre total de séries, qui est le nombre total de séries enregistrées dans MetricBase.
3. Déterminez si aucune série n'est utilisée en calculant le taux de séries périmées.
   Ce rapport est le pourcentage de séries qui n'ont pas reçu de valeur au cours d'un nombre spécifié de jours.
   a. Entrez le nombre de jours (supérieur ou égal à 1) dans le champ **Période de péremption** .
   b. Sélectionnez l'icône Actualiser (icône).
   Plus le ratio est proche de 0 %, moins il y a de séries inutilisées au cours de la période donnée. Vous déterminez votre propre seuil pour un rapport de séries périmées acceptable. Pour réduire le ratio, ajustez le calendrier d'échantillonnage de la mesure ou supprimez les mesures ou séries inutilisées. Pour obtenir de l'aide sur la suppression d'une série périmée, contactez Service client et assistance.
4. Déterminez l'efficacité d'utilisation de vos données de séries chronologiques en affichant la valeur **Efficacité de l'utilisation des données** .
   La valeur est le pourcentage de points de données par mesure qui ont une valeur non nulle. Plus cette valeur est proche de 100 %, moins il y a de points de données nuls. Pour augmenter l'efficacité, examinez chaque mesure pour vous assurer que les données sont publiées à un rythme similaire au premier calendrier de sa politique de conservation. Consultez MetricBase Politiques de conservation pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Déterminez la fréquence de publication des MetricBase valeurs en affichant la valeur **moyenne de l'écart de données inutilisées** .
   La valeur de l'écart correspond au nombre moyen d'entrées entre deux points de données non nuls. Pour réduire la valeur de l'écart, changez le calendrier de la mesure pour publier les données plus souvent ou mettez à jour la période d'échantillonnage de la mesure dans sa politique de rétention. Consultez MetricBase Politiques de conservation.

Afficher les MetricBase statistiques et les mesures

Vous pouvez afficher l'état de la MetricBase base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Affichez l'état de l'instance MetricBase .

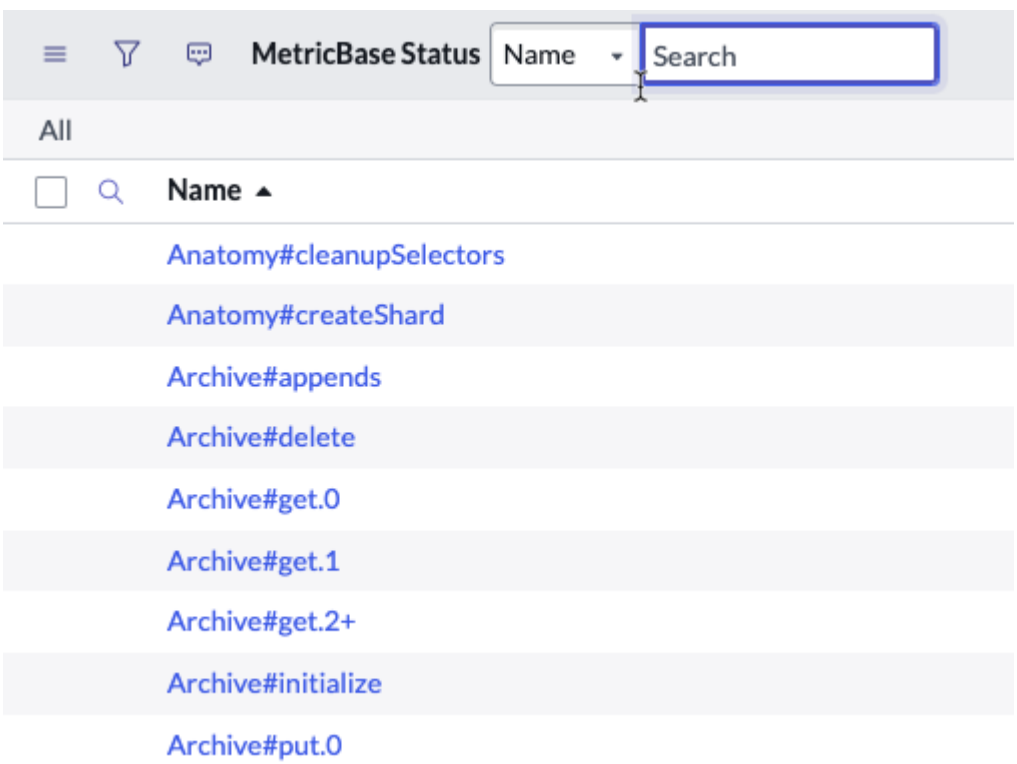
   a. Accédez à la **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Statistiques**.

   b. Faites défiler vers le bas pour trouver **les statistiques MetricBase**

```
MetricBase Statistics
Status: ONLINE
Name: MetricBase
Connection Pool stats: [leased: 0; pending: 0; available: 1; max: 42]
```

2. Affichez les mesures surveillées et MetricBase les statistiques les concernant.

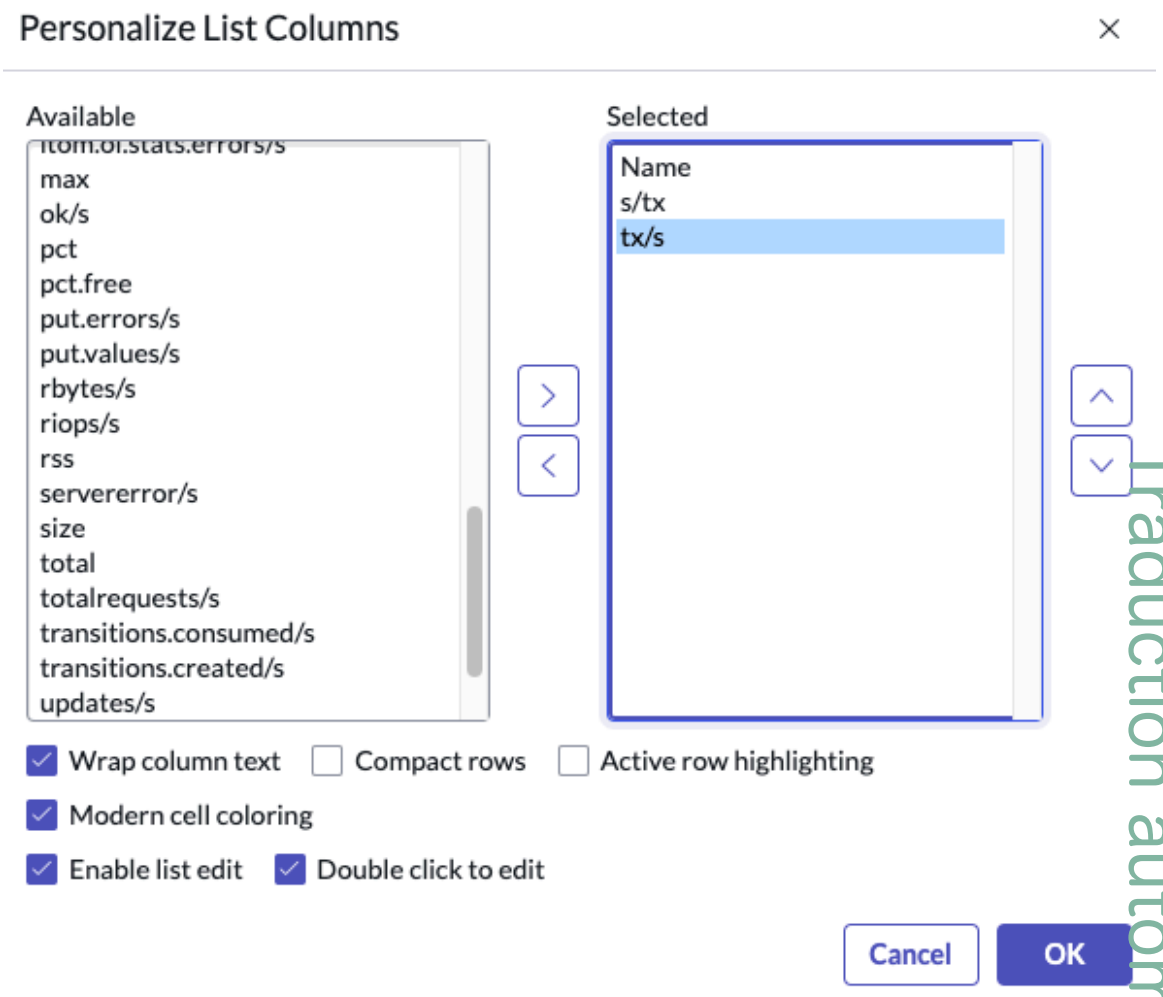
   a. Cliquer sur **MetricBase** > **Statut de MetricBase**
   La MetricBase page État affiche toutes les mesures suivies en Mo.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Cliquez sur l'icône d'engrenage.
La boîte de dialogue Personnaliser les colonnes de la liste s’affiche.



c. Sélectionnez et déplacez les mesures de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionnée** pour afficher la mesure, puis cliquez sur **OK**.
Les mesures s’affichent sur la MetricBase page État.

Name ▲	s/tx	tx/s
Anatomy#cleanupSelectors		0
Anatomy#createShard		0
Archive#appends		
Archive#delete		0
Archive#get.0	6.0E-5	0
Archive#get.1		0
Archive#get.2+		0
Archive#initialize		0

Déboguer MetricBase

Vous pouvez afficher les résultats des scripts de débogage dans .MetricBase

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer** `MetricBase`.
   Lorsque la page sur laquelle vous vous trouvez soumet des requêtes à MetricBase, vous voyez les transformations et le temps qu'elles ont pris en bas de la page. L'envoi d'un grand nombre de requêtes peut ralentir considérablement le temps de MetricBase chargement des pages.
2. Pour afficher un historique de l'exécution du script de débogage, cliquez **ici**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le suivi du débogage de session pour MetricBase les activités démarre et la page État s'affiche MetricBase .

Référence MetricBase

Ces rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les ressources de développeur et la MetricBase séparation de domaine.

Ressources pour les développeurs

Les développeurs peuvent utiliser les API JavaScript ou REST pour insérer et récupérer des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données et pour exécuter des transformations sur les données. Les transformations vous permettent de visualiser des données de séries chronologiques de différentes manières.

API REST

Pour plus d'informations sur les MetricBase API REST qui renvoient des données de séries chronologiques de la MetricBase base de données, consultez API de séries chronologiques MetricBase .

API JavaScript

Pour plus d'informations sur les MetricBase API JavaScript qui renvoient des données de séries chronologiques à partir de la MetricBase base de données, voir :

- Client : exécute des transformations sur la MetricBase base de données et reçoit les résultats.
- Données : renvoie l'objet qui contient le résultat d'une transformation.
- DataBuilder : créer une série de points de données pour une mesure.
- Transformateur : manipulez les données de séries chronologiques pour préparer les données à l'évaluation et à l'analyse.
- TransformPart — Spécifiez les détails de la transformation à effectuer.
- TransformResult : renvoie l'objet qui contient le résultat de la transformation.

Transformations

Pour plus d'informations sur MetricBase les transformations de données de séries chronologiques, consultez Transformations MetricBase .

Explorateur de données

Expérimentez et familiarisez-vous avec les API JavaScript à l'aide de MetricBase Explorateur de données qui vient avec la MetricBase démo.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et MetricBase

L'application MetricBase prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

MetricBase rôles

MetricBase est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

MetricBase Administrateur [clotho_admin]

Rôle d'administration pour la fonctionnalité liée aux séries chronologiques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- flow_designer
- clotho_rest_accumulate
- clotho_rest_put

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

MetricBase Lecteur Plus [mbplus_reader]

Permet aux utilisateurs d'interroger MetricBase plus des données.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

MetricBase plus scénariste [mbplus_writer]

Permet à l'utilisateur de modifier les tables dans MetricBase plus.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

MetricBase Accumulation REST [clotho_rest_accumulate]

MetricBase Rôle d'accumulation REST.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations spéciales

Aucun.

MetricBase Put REST [clotho_rest_put]

MetricBase Rôle REST PUT.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Serveur MID

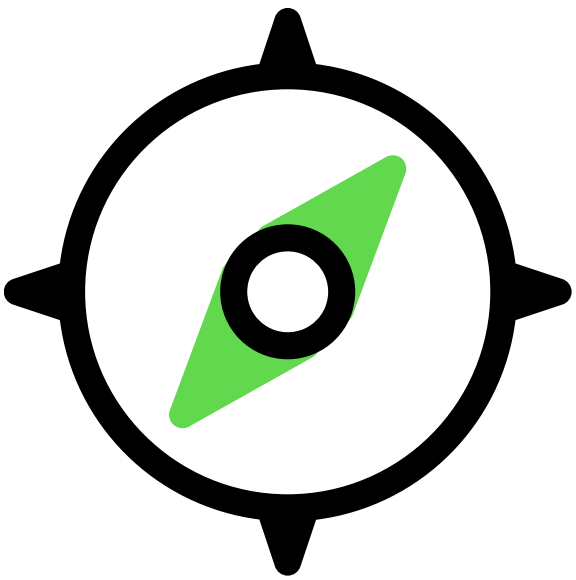
Le Serveur MID (Management, Instrumentation, and Discovery) est une application Java qui s'exécute en tant que Windows service ou UNIX démon sur un serveur de votre réseau local. Cela ServiceNow® Serveur MID permet la communication et le mouvement de données entre une instance et des ServiceNow applications, sources de données et services externes.

Vue d'ensemble du Serveur MID

Traduction automatique

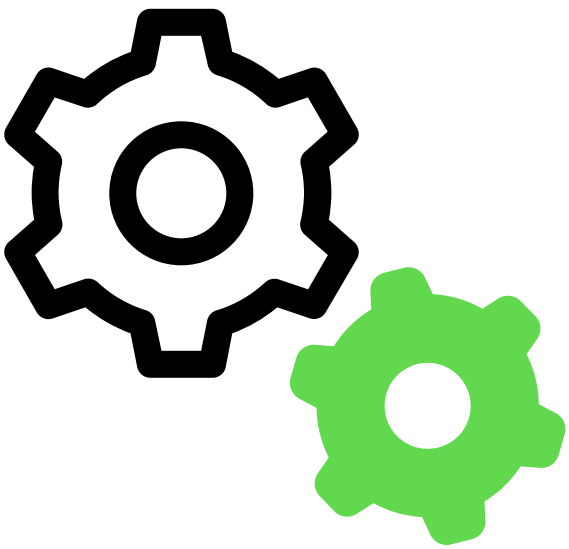
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer



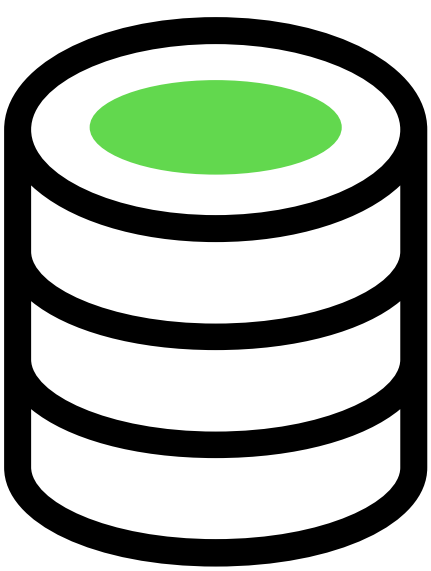
En savoir plus sur le déploiement et les utilisations de MID Server.

Configurer



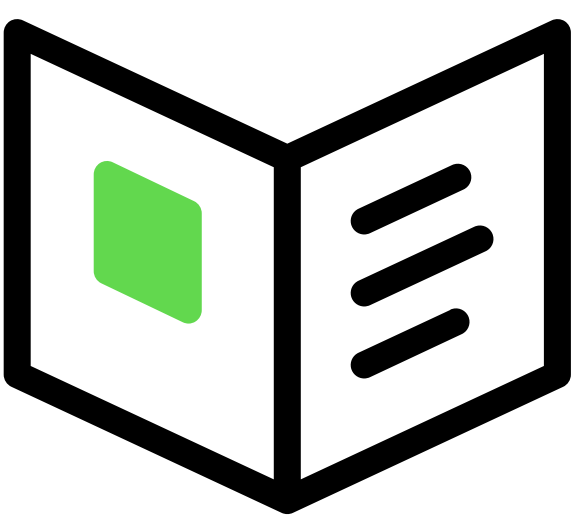
Préparez votre réseau, puis installez et configurez les serveurs MID.

Sécurisé



Sécurisez et chiffrez les données de votre serveur MID.

Référence



Obtenez des informations sur les mises à niveau de Serveur MID, les problèmes, la configuration système requise et les propriétés.

Traduction automatique

Exploration de Serveur MID

Le Serveur MID agit en tant que médiateur entre le réseau et l'instance. Les serveurs MID sont utilisés par d'autres applications pour se connecter à l'instance.

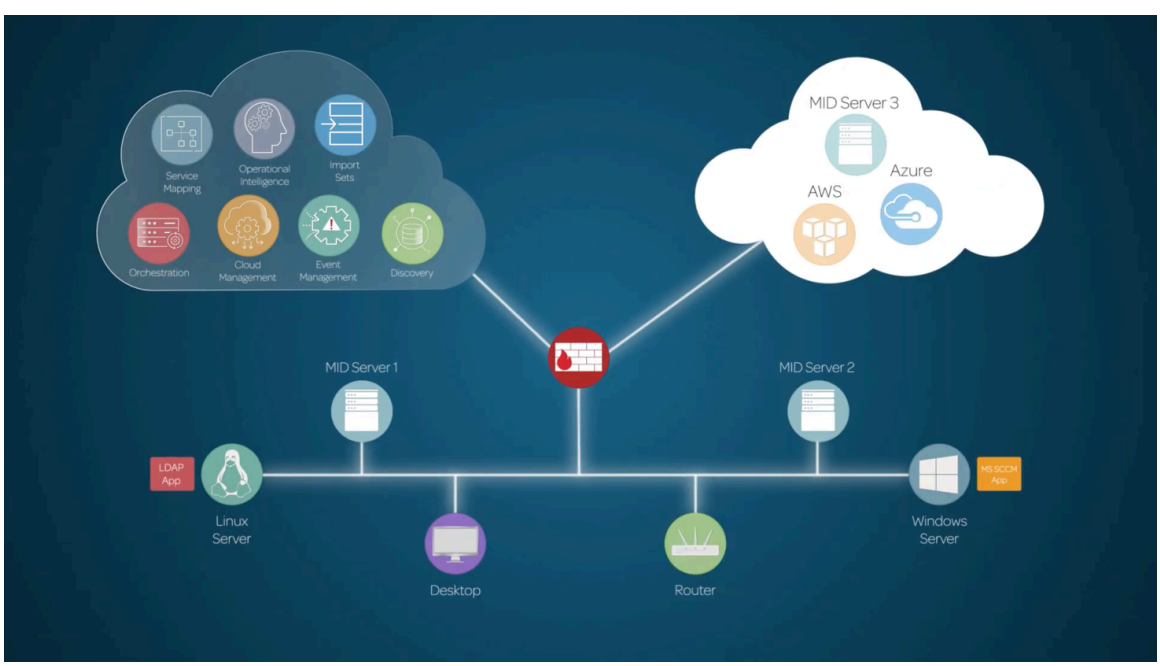
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du Serveur MID

Les serveurs MID sont installés sur les hôtes d'un réseau par des administrateurs et les serveurs MID sont utilisés par d'autres applications pour communiquer avec l'instance ou la fonction au sein du réseau. Par exemple, un serveur MID configuré avec Découverte analyse les éléments du réseau à partir de cet hôte de serveur MID. Une fois qu'il a collecté les données de découverte, le serveur MID transfère les données en toute sécurité à l'instance via le pare-feu réseau.

Pour configurer un serveur MID, le réseau doit être prêt à accéder à l'instance et au site de téléchargement. Il existe plusieurs procédures d'installation en fonction du système d'exploitation hôte et de l'échelle de déploiement. Une fois installés, les serveurs MID peuvent être configurés avec de nombreuses options et fonctionnalités pour prendre en charge les applications.

Après avoir configuré votre Serveur MID, vous pouvez renforcer la sécurité en chiffrant les valeurs de paramètres de Serveur MID dans le fichier config.xml . Le chiffrement protège les données que le serveur MID renvoie à la file d'attente ECC. Les autres options de sécurité disponibles incluent l'autorisation des demandes SOAP, la restriction de l'accès au fichier de configuration du serveur MID et l'établissement de connexions SSL (secure socket layer).



Mise à niveau du Serveur MID

Le Serveur MID vérifie périodiquement auprès de l'instance si une mise à niveau est nécessaire. Si le serveur MID détecte qu'une nouvelle version est disponible pour la mise à niveau, il télécharge le programme d'installation à partir de install.service-now.com et exécute automatiquement le package. Vous pouvez également choisir de mettre à niveau le serveur MID manuellement. Voir Mises à niveau de Serveur MID pour plus d'informations .

Résolution des problèmes de Serveur MID

Vous pouvez rechercher des articles de dépannage dans la base de connaissances HI ou surveiller l'état du serveur MID et suivre les problèmes actifs à partir de l'instance. De nombreux articles sur les problèmes de serveur MID résolus ont été rassemblés sur la page de destination de ServiceNow Serveur MID [KB0960404]. Pour plus d'informations sur les procédures de résolution courantes, voir Résolution des problèmes de Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications ServiceNow qui utilisent le serveur MID

- Discovery
- Orchestration
- Service Mapping
- Event Management
- Operational Intelligence
- Cloud Management
- IntegrationHub
- Gestion des coûts du cloud
- Agent Client Collector

Applications externes qui utilisent le Serveur MID

- Import Sets
- Microsoft SMS/SCCM
- LANDesk Maintenance Suite
- System Center Operations Manager (SCOM) Microsoft
- Microsoft MIIS

Commencer l'installation du Serveur MID

Continuez à trouver des Configuration de Serveur MID procédures sur la préparation du réseau, l'installation des MID Server et leur configuration.

Configuration de Serveur MID

Pour que l'installation de Serveur MID puisse commencer, le réseau doit être prêt à accéder à l'instance et au site de téléchargement. Il existe plusieurs procédures d'installation en fonction du système d'exploitation hôte et de l'échelle de déploiement. Une fois installés, les serveurs MID peuvent être configurés avec de nombreuses options et fonctionnalités.

Préparer les connexions réseau pour les serveurs MID

Avant d'installer le Serveur MID, effectuez les conditions préalables nécessaires pour qu'il se connecte aux éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau. Cela inclut les privilèges réseau et les considérations de sécurité.

Considérations de sécurité

Parfois, des mesures de sécurité supplémentaires sont configurées sur des ordinateurs ou des périphériques, qui peuvent interférer avec la capacité du MID Server à exécuter des commandes ou des requêtes sur ces systèmes.

Par exemple, un serveur Linux peut être configuré pour permettre uniquement à certaines adresses IP de se connecter à celui-ci via SSH. De même, un routeur réseau peut être configuré pour autoriser uniquement certaines adresses IP à interroger SNMP sur celui-ci. Pour autoriser l'accès dans ce type de cas, utilisez l'une des méthodes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mettez à jour la configuration de ces ordinateurs ou appareils pour permettre au MID Server souhaité d'exécuter des commandes ou de les interroger. Par exemple, un routeur réseau peut être configuré pour permettre uniquement aux systèmes de gestion des réseaux d'interroger SNMP dessus. Dans ce cas, ajoutez le MID Server comme s'il s'agissait d'un autre système de gestion des réseaux.
- Installez un MID Server sur un ordinateur qui a déjà accès aux ordinateurs ou aux périphériques réseau avec de telles restrictions. Par exemple, pour utiliser Découverte dans une zone DMZ (où la communication en dehors de la zone DMZ sera fortement limitée), installez un MID Server sur un ordinateur qui se trouve déjà dans la zone DMZ.

Spray d'informations d'identification

Utilise Serveur MID le client SMB (Server Message Block) et la configuration de Windows son hôte pour se connecter à d'autres Windows machines. Si Windows elle est configurée pour utiliser des protocoles hérités, la connexion est vulnérable aux attaques de l'intercepteur qui peuvent entraîner une divulgation faible du mot de passe et l'exécution de code à distance.

Utilisez la configuration d'hôte suivante pour limiter l'impact d'un attaquant avec un point d'observation de l'homme du milieu :

- Assurez-vous que la signature SMB est **configurée** pour être requise sur le client Serveur MID afin de limiter les attaques potentielles sur l'intégrité.
- Assurez-vous que la signature SMB est requise par tous les serveurs SMB au sein de l'environnement.
- Utilisez des mots de passe forts pour limiter les attaques par dictionnaire hors ligne si l'ordinateur hôte doit prendre en charge les protocoles d'authentification hérités tels que NetNTLM.
- Utilisez un compte unique pour chaque hôte pertinent afin de limiter l'impact des informations d'identification compromises sur les systèmes finaux.

Exigences de connectivité externe

Ces exigences sont spécifiquement pour l'utilisation des MID Servers avec le et Orchestration les ServiceNow® Découverte produits.

Le serveur MID communique en toute sécurité sur le port 443 avec l'instance et ne nécessite aucune connexion entrante. Dans certains cas, il peut être nécessaire d'autoriser cette communication à travers le pare-feu si le MID Server ne parvient pas à s'enregistrer sur l'instance. Pour déterminer si l'application ou une restriction de sécurité réseau est à blâmer pour l'échec de la connexion, essayez d'effectuer une opération Telnet vers l'instance sur le port 443 à partir du serveur qui héberge l'application Serveur MID. Si cette connexion échoue, le problème peut provenir d'un proxy web (puisque 443 est une connexion https) ou d'une règle de pare-feu empêchant les connexions TCP externes à partir de cet hôte. Contactez le personnel de sécurité réseau pour obtenir les informations de proxy à ajouter au fichier config.xml ou demandez que le pare-feu soit configuré pour autoriser l'accès à l'aide de l'une des syntaxes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *<IP source>* à *<n'importe lequel>*
- *<adresse IP source>* à *<ServiceNow>* tout établissement
- *<IP source>* vers *<instance_name.service-now.com>* 443

Important :
L'ordinateur hôte du Serveur MID doit avoir accès au site de téléchargement ServiceNow à install.service-now.com pour effectuer une mise à niveau automatique. Si vous disposez d'un environnement ServiceNow auto-hébergé qui bloque l'accès au site de téléchargement, vous devez importer manuellement le package du programme d'installation de Serveur MID dans vos hôtes de Serveur MID. Pour obtenir des instructions, consultez KB0760123 dans la base de connaissances auto-hébergée.

Exigences de connectivité interne

Ces méthodes sont utilisées pour détecter divers périphériques sur un réseau et sont spécifiquement destinées à l'utilisation de MID Servers avec les Découverte produits et Orchestration les produits.

- **SSH** : pour les machines de type UNIX et Orchestration, Découverte utilisez le protocole SSH, version 2 pour accéder aux machines cibles. SSH est un protocole réseau qui permet d'échanger des données à l'aide d'un canal sécurisé entre deux appareils en réseau. SSH communique sur le port 22 au sein d'un flux de données chiffré et nécessite une connexion pour accéder aux cibles à l'aide de deux méthodes d'authentification disponibles : une combinaison nom d'utilisateur et mot de passe et un nom d'utilisateur et une clé privée partagée. Spécifiez les informations d'authentification SSH et saisissez le type dans le module **Informations d'identification** . Si plusieurs informations d'identification sont saisies, la plateforme les essaie l'une après l'autre jusqu'à ce qu'une connexion réussie soit établie ou que toutes soient finalement refusées. Pour fournir des relations d'application, un nombre limité de commandes SUDO doit être disponible pour être exécuté. Des détails supplémentaires sur ces exigences sont disponibles dans UNIX/Linux commandes nécessitant des privilèges racine pour Découverte et Orchestration.
- **WMI** : pour Windows les machines, Découverte utilise l'interface WMI (Management Instrumentation) pour interroger les Windows appareils. En raison des restrictions de sécurité de WMI, l'application Serveur MID exécutant les requêtes WMI doit s'exécuter en tant qu'utilisateur de domaine avec des privilèges d'administrateur local (cible). Lorsqu'il Découverte détecte une activité sur le port 135, il lance une requête WMI. La réponse de l'appareil Windows est envoyée via un port DCOM (Distributed Component Object Model) configuré pour WMI sur Windows les machines. Il peut s'agir de n'importe quel port . Assurez-vous que l'ordinateur hôte de l'application Serveur MID a accès aux cibles sur tous les ports en raison de la nature unique des exigences WMI.
- **Windows PowerShell** : PowerShell est basé sur le Windows .NET Framework et est conçu pour contrôler et automatiser l'administration des machines et des Windows applications. Orchestration utilise PowerShell pour exécuter des activités de workflow sur Windows des ordinateurs. PowerShell doit être installé sur tout Serveur MID qui exécute ces activités. Les serveurs MID utilisant PowerShell doivent être installés sur un système d'exploitation pris en charge Windows . ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1. Les activités d'orchestration pour PowerShell nécessitent un **type** d'informations d'identification Windows.
- **SNMP - Réseau** : pour les appareils réseau, Découverte utilise une analyse SNMP pour obtenir des MIB et des OID spécifiques à l'appareil. SNMP est un protocole commun utilisé sur la plupart des routeurs, commutateurs, imprimantes, équilibreurs de charge et divers autres périphériques réseau. Utilisez une *chaîne de communauté* (mot de passe)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour l'authentification lors de l'analyse d'un appareil via SNMP. De nombreux appareils disposent d'une chaîne de communauté **publique** par défaut qui Découverte l'utilise par défaut lors de l'interrogation d'une cible. Définissez des chaînes de communauté supplémentaires dans le formulaire Informations d'identification SNMP qui sont essayées successivement, ainsi que **publiques**, jusqu'à ce qu'une requête aboutisse. En plus des informations d'identification, la plateforme nécessite également la possibilité d'effectuer des requêtes SNMP sur le port 161 du serveur MID à la cible. Si des listes de contrôle d'accès (ACL) sont en place pour contrôler les adresses IP qui peuvent effectuer ces requêtes, assurez-vous que l'adresse IP du serveur MID se trouve dans l'ACL. Découverte prend en charge les versions SNMP 1, 2c et 3.

- **WBEM :** La gestion d'entreprise basée sur le Web (WBEM) définit une implémentation particulière du modèle d'information commun (CIM), y compris des protocoles pour la détection et l'accès à chaque implémentation CIM. WBEM nécessite l'un des deux ports, 5989 ou 5988 et utilise le protocole de transport HTTP. WBEM prend en charge le cryptage SSL et utilise les informations d'identification CIM nom d'utilisateur/mot de passe. Découverte lance une sonde de port WBEM pour détecter l'activité sur les ports cibles et ajouter les données recueillies à une sonde de classification qui explore les serveurs CIM.

Configurer la connectivité réseau du Serveur MID

Préparez le réseau pour que les MID Servers se connectent à l'instance et accèdent au site de téléchargement. Le réseau doit être préparé avant l'installation ou la configuration du Serveur MID. Si les ordinateurs ou les appareils disposent de mesures de sécurité supplémentaires, cette sécurité peut interférer avec les MID Servers sur ces systèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
3. Configurer la sécurité du MID Server
4. Configurer votre MID Server
5. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Assurez-vous que l'ordinateur hôte répond aux exigences spécifiées dans le Configuration requise pour le Serveur MID.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ordinateur hôte du Serveur MID doit avoir accès au site de téléchargement ServiceNow à install.service-now.com pour effectuer une mise à niveau automatique. Si vous disposez d'un environnement ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

auto-hébergé qui bloque l'accès au site de téléchargement, vous devez importer manuellement le package du programme d'installation de Serveur MID dans vos hôtes de Serveur MID. Pour obtenir des instructions, consultez KB0760123 dans la base de connaissances auto-hébergée.

Les pare-feu et les configurations proxy peuvent bloquer les appels vers les serveurs OCSP Entrust et DigiCert, ce qui empêche le MID Server de fonctionner. Vous devrez peut-être modifier les autorisations de votre pare-feu pour que le trafic OCSP passe. Pour plus d'informations et de résolutions, consultez l'article de la base de connaissances HI [KB1216223].

L'ordinateur hôte doit disposer des privilèges réseau suivants :

- Accès au pare-feu : configurez tous les pare-feu entre le serveur MID et les appareils cibles pour autoriser une connexion. Si votre réseau utilise une zone DMZ et si vos protocoles de sécurité réseau limitent l'accès au port de l'intérieur du réseau à la zone DMZ, vous devrez peut-être déployer un serveur MID sur une machine à l'intérieur de la zone DMZ pour sonder les périphériques qui s'y trouvent.
- Accès réseau : configurez les équipements cibles pour permettre à la sonde du serveur MID de se connecter. Si la sécurité réseau vous empêche de configurer de nouvelles machines qui peuvent se connecter aux cibles, installez le Serveur MID sur une machine existante disposant de privilèges de connexion.
- Compte réseau : installez le Serveur MID avec le compte approprié, local ou administrateur de domaine.

En outre, pour que le MID Server accède à votre ServiceNow instance, vous devez satisfaire les conditions préalables suivantes :

- Accès réseau à l'instance ServiceNow : configurez le réseau que le serveur MID utilise pour autoriser le trafic sur le port TCP 443.
- Utilisateur MID : créez un ServiceNow enregistrement utilisateur que le serveur MID doit utiliser. Cet enregistrement utilisateur doit avoir les rôles mid_server et import_admin.

Remarque :
Vérifiez que la page publique de base de référence **InstanceInfo** est active pour que le serveur MID se connecte à l'instance.

Procédure

1. Configurez le réseau pour autoriser la connectivité réseau du serveur MID à l'instance via le ServiceNow port TCP 443.
2. Configurez l'authentification de base pour les communications SOAP avec l'instance ServiceNow .
3. Accédez à la **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **Services SOAP scriptés**.
4. Confirmer que les services Web suivants sont actifs :
   - GetMIDInfo
   - InfoInstance
   - MIDAssignedPackages
   - MIDFieldForFileProvider
   - MIDFileSyncSnapshot
   - MIDServerCheck
   - MIDServerFileProvider

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

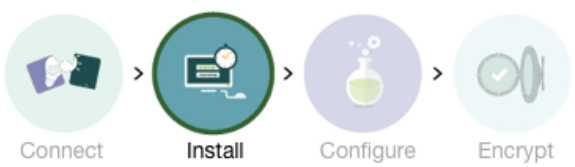
5. Tapez **sys_public.list** dans le champ de navigation et appuyez sur **Entrée**.
   La liste des enregistrements des pages publiques s'affiche.
6. Vérifiez que la page **publique InstanceInfo** est active pour permettre au serveur MID d'en valider la version.
7. Assurez-vous que l'ordinateur hôte du Serveur MID peut accéder au site de téléchargement à l'adresse install.service-now.com.

Que faire ensuite

Une fois le réseau préparé, passez à .Installation du Serveur MID

Installation du Serveur MID

Téléchargez et installez le serveur MID sur l'ordinateur hôte, testez la connexion, puis validez le serveur MID. Utilisez les procédures manuelles ou la configuration guidée. Configurez plusieurs serveurs MID pour l'équilibrage de charge et la séparation de domaine. Ces procédures le préparent à être utilisé avec n'importe quelle application.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Conditions préalables : Assurez-vous que les conditions préalables de connexion au Configuration requise pour le Serveur MID serveur MID sont remplies avant d'installer le serveur MID manuellement ou d'utiliser l'utilitaire de configuration guidée.

Installation manuelle de Serveur MID

Le processus manuel nécessite ces tâches de configuration, effectuées dans l'ordre indiqué ici :

1. Créez un compte utilisateur de Serveur MID et accordez le rôle approprié à cet utilisateur.
2. Téléchargez le fichier d'installation pour l'ordinateur hôte.
3. Installez le Serveur MID sur un hôte Linux ou Windows .
4. Validez le serveur MID pour vous assurer qu'il est approuvé pour accéder aux informations d'identification utilisées par l'instance pour les automatisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Testez la connectivité entre le serveur MID et l'instance pour les mises à niveau automatiques.
6. Déployez éventuellement plusieurs serveurs MID dans votre réseau pour l'équilibrage de charge ou lorsque Séparation de domaine est activé.

Configuration guidée de Serveur MID

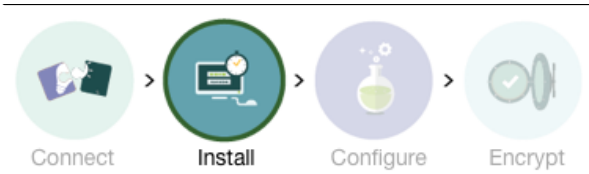
La configuration guidée du serveur MID rationalise également le processus et vous permet de configurer rapidement un serveur MID de base.

Créer l'utilisateur de Serveur MID et lui accorder le rôle

Pour communiquer avec l'instance, les MID Servers ont besoin d'un ID d'utilisateur et du rôle approprié. Créez l'ID d'utilisateur pour un MID Server et accordez à l'ID le rôle **mid_server**. Pour éviter que la validation du MID Server échoue, le système exécute des règles métier afin de surveiller les paramètres sélectionnés pour les utilisateurs du MID Server.

Avant de commencer

Rôle requis : admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Serveur MID se connecte à une instance à l'aide du service Web SOAP. Pour permettre l'authentification avec l'instance, créez un compte d'utilisateur distinct pour chaque serveur MID ou partagez le même compte sur plusieurs serveurs MID. Accordez à chaque utilisateur de Serveur MID le rôle mid_server, qui est requis pour l'utilisateur de Serveur MID sur toute instance sur laquelle l'authentification de base est activée. Le rôle mid_server permet au serveur MID d'accéder aux tables protégées lorsqu'une sécurité SOAP stricte est en place. Le système ajoute automatiquement les rôles SOAP nécessaires à ce rôle.

Remarque :
La fonctionnalité de sécurité SOAP stricte, activée par défaut pour toute instance utilisant une authentification de base, protège toutes les tables avec des listes de contrôle d'accès (ACL).

Si plusieurs Serveurs MID utilisent le même utilisateur connecté, un enregistrement de problème est créé si plusieurs utilisateurs sont **opérationnels** à la fois. Il est recommandé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que les Serveurs MID utilisent un utilisateur connecté unique. Voir (KB1552863) Utilisateur connecté unique au Serveur MID pour plus d'informations et les étapes de rattrapage.

Procédure

1. Depuis l'instance, accédez à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs dans le formulaire.

Champ	Description
ID d'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur de Serveur MID. Ce nom est spécifié dans le `mid.instance.username` paramètre du fichier de configuration créé par le programme d'installation du Serveur MID. Pour plus de détails, voir Paramètres de Serveur MID. **Remarque :** Évitez d'utiliser le même utilisateur connecté du Serveur MID sur plusieurs Serveurs MID.
Prénom	Le prénom de l'utilisateur.
Nom de famille	Nom de l'utilisateur.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur de Serveur MID. Ce mot de passe est spécifié dans le `mid.instance.password` paramètre du fichier de configuration créé par le programme d'installation de MID Server.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Rôles** , cliquez sur **Modifier**.
6. Sélectionnez le rôle **mid_server** pour cet utilisateur.
   Chaque compte de Serveur MID doit avoir ce rôle pour accéder aux tables protégées.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Vérifiez que le compte Serveur MID a été créé avec succès et que le compte dispose d'une connectivité à l'instance.

   a. Sur l'ordinateur hôte sur lequel vous avez l'intention d'installer le Serveur MID, ouvrez un navigateur et accédez à l'instance.

   b. Utilisez vos nouveaux informations d'identification d'utilisateur du Serveur MID pour vous connecter. Si la connexion réussit, tous les MID Servers que vous installez sur cet hôte pourront se connecter à l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Validation du rôle dans le serveur MID

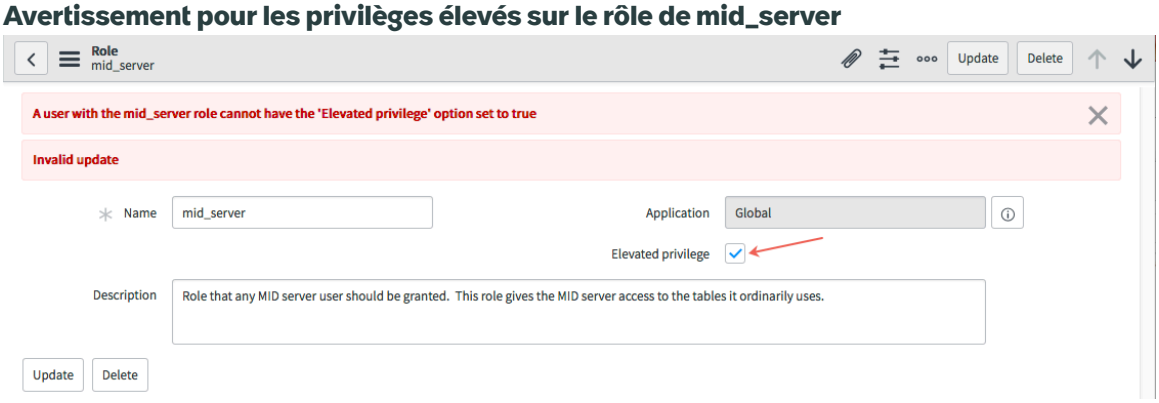
La validation système en temps réel des affectations de rôles de Serveur MID empêche les paramètres incompatibles.

Pour éviter l'échec de la validation du serveur MID et s'assurer que votre serveur MID est correctement configuré, le système exécute plusieurs règles métier qui surveillent les rôles et les paramètres que vous sélectionnez pour votre utilisateur de serveur MID. L'instance affiche un avertissement et bloque le changement lorsque vous tentez d'enregistrer une configuration incompatible.

Privilèges élevés non autorisés

Le rôle mid_server ne peut pas être configuré pour des privilèges élevés. La règle **métier Paramètres du serveur MID non valides** s'exécute sur la table Rôle [sys_user_role] et empêche de définir le champ **elevated_privileges** sur true pour le rôle mid_server.

Avertissement pour les privilèges élevés sur le rôle de mid_server



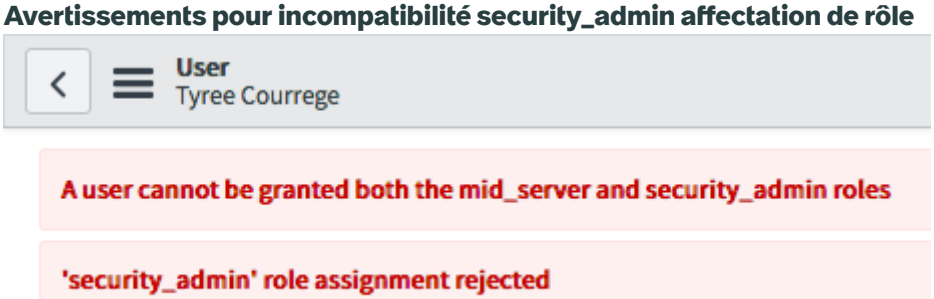
Protection de la table de relations

La table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role] crée la relation entre les tables Utilisateur [sys_user] et Rôle [sys_user_role].

- **Rôle incompatible**

  Les rôles mid_server et security_admin sont incompatibles et ne peuvent pas être affectés au même utilisateur. Le système détermine le rôle actuel de l'utilisateur et exécute la règle métier **Administrateur de sécurité incompatible avec MID** sur la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role]. Cette règle empêche un administrateur d'ajouter le rôle security_admin pour un utilisateur qui dispose actuellement du rôle mid_server.

  Avertissements pour incompatibilité security_admin affectation de rôle

- **Paramètres incompatibles de rôle utilisateur et d'enregistrement utilisateur**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La règle **métier Rôle d'utilisateur de Serveur MID incompatible** s'exécute sur la table Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role] pour protéger ses données contre les configurations incompatibles. La validation de cette table connexe garantit qu'un administrateur ne peut pas affecter le rôle mid_server à un utilisateur qui détient déjà le rôle security_admin.

Étapes suivantes

Téléchargez les fichiers du Serveur MID pour votre système d'exploitation.

Télécharger les fichiers de Serveur MID

Téléchargez le package du programme d'installation du Serveur MID via l'instance et rendez-le disponible pour installation sur l'hôte. Autorisez le réseau local à accéder aux adresses IP autorisées pour vous assurer que vous pouvez télécharger le package d'installation et recevoir des mises à niveau automatiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'adresse IP du site de téléchargement du Serveur MID (install.service-now.com) peut changer sans préavis. Pour vous assurer de pouvoir télécharger le package d'installation de Serveur MID et de recevoir des mises à niveau automatiques de Serveur MID, autorisez le réseau local à accéder aux adresses IP suivantes :

- 149.96.5.98
- 149.96.6.98

Un utilisateur ayant un rôle de maintenance peut modifier l'URL du site de téléchargement du serveur MID avec la propriété système du serveur MID **mid.install_server.base_uri**. Le Serveur MID télécharge les fichiers de mise à jour à partir de la nouvelle URL. Les utilisateurs disposant d'environnements fermés peuvent demander aux MID Servers de se mettre à jour via des hôtes dans leur environnement. Voir Propriétés du MID Server et [KB1546609] Configurer l'URL de mise à niveau du Serveur MID personnalisée pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

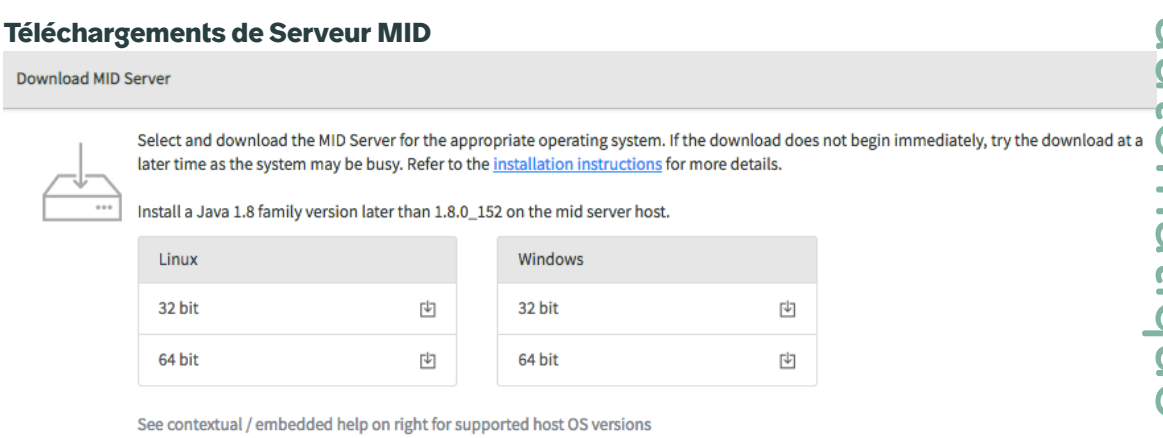
Remarque :
Téléchargez d'abord le serveur MID, puis activez Découverte, Orchestration ou toute intégration nécessitant l'utilisation du serveur MID.

Procédure

1. Sur l'instance ServiceNow , accédez à **Serveur MID** > **Téléchargements**.
2. Sélectionnez et téléchargez le Serveur MID pour le système d'exploitation approprié.
   Pour des performances optimales, installez le Serveur MID 64 bits pour votre système d'exploitation.

   Remarque :
   ServiceNow ne prend plus en charge les nouvelles installations de MID Server 32 bits ou les mises à niveau vers la version Rome. L'installation du nouveau serveur MID est bloquée via le programme d'installation RPM et MSI sur les systèmes d'exploitation suivants :
   - CentOS 7
   - Serveur Windows 2008
   - Serveur Windows 2008 R2
   - Windows 8
   - Windows 10

   Les serveurs MID peuvent être installés manuellement sur n'importe quel système d'exploitation avec le fichier ZIP, mais Windows 10 n'est pas pris en charge. La mise à niveau automatique de MID Servers vers Rome crée un enregistrement de problème dans Problèmes de Serveur MID (ecc_agent_issue). Pour plus d'informations, consultez Modifications de plateforme prises en charge pour Serveur MID [KB0863694].



3. Enregistrez le fichier de téléchargement dans un fichier temporaire sur le disque local.
4. Déplacez le fichier vers le dossier de serveur MID désigné que vous créé pour votre système d'exploitation, puis exécutez le programme d'installation à partir de cet emplacement.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier manuellement la signature d'un package d'installation avec l'outil jarsigner pour vous assurer de son authenticité. Pour plus d'informations sur la vérification de la signature, consultez la section des mises à niveau de Serveur MID sur la vérification manuelle.

Installez le Serveur MID sur l'ordinateur hôte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Linux
- Windows

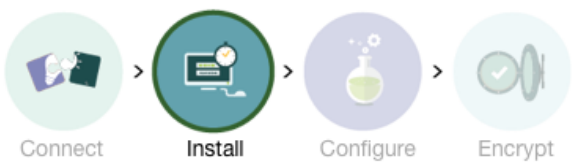
Installer un serveur MID sur Linux

Installez les Serveurs MID avec le programme d'installation du Serveur MID et vérifiez qu'il est actif. Le package inclut un programme d'installation qui configure automatiquement JRE pour qu'il s'exécute dans l'environnement. Le Serveur MID peut utiliser un JRE existant plutôt que le JRE fourni. Désinstallez le Serveur MID pour le redéployer.

Avant de commencer

Vérifiez que l'ordinateur hôte satisfait à la commande Configuration requise pour le Serveur MID.

Rôle requis : admin, mid_server



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour installer Linux sur MID Server, les systèmes RedHat/CentOS nécessitent RPM tandis que les systèmes Debian (Ubuntu) nécessitent DEB. L'emplacement d'installation par défaut est `/opt/servicenow/mid`. L'installation de DEB dans les répertoires définis par l'utilisateur n'est pas prise en charge.

Pour améliorer la sécurité, cette procédure installe et exécute le service Serveur MID en tant qu'utilisateur non racine. Le privilège racine est requis pour déployer et configurer un serveur MID sur un serveur Linux. Un utilisateur non-racine ne peut gérer un service que s'il possède les autorisations requises. Pour plus d'informations, consultez Problèmes PolicyKit avec les serveurs MID Linux utilisant des comptes non-administrateurs [KB0815542].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
ServiceNow ne prend plus en charge les nouvelles installations de MID Server 32 bits ou les mises à niveau vers la version Rome. L'installation du nouveau serveur MID est bloquée via le programme d'installation RPM et MSI sur les systèmes d'exploitation suivants :

- CentOS 7
- Serveur Windows 2008
- Serveur Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Les serveurs MID peuvent être installés manuellement sur n'importe quel système d'exploitation avec le fichier ZIP, mais Windows 10 n'est pas pris en charge. La mise à niveau automatique de MID Servers vers Rome crée un enregistrement de problème dans Problèmes de Serveur MID (ecc_agent_issue). Pour plus d'informations, consultez Modifications de plateforme prises en charge pour Serveur MID [KB0863694].

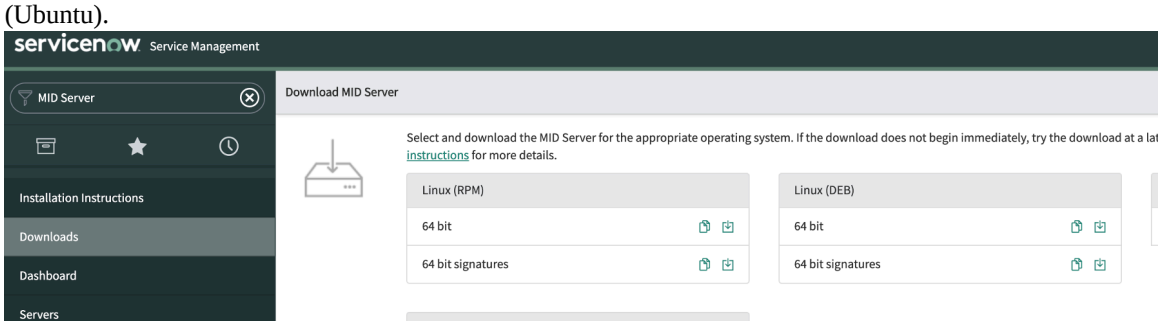
Java 17.0.12 est fourni avec le package d'installation Serveur MID et est installé sur l'hôte pour tous les nouveaux Serveurs MID. Le programme d'installation configure automatiquement Java 17.0.12 pour qu'il s'exécute dans votre environnement. Aucune configuration supplémentaire n'est requise. Cette version prend en charge à la fois 64 bits Windows Serveurs MID et 64 bits Linux Serveurs MID. L'opération Serveur MID nécessite au moins la version JRE 17.0.10 et la version recommandée 17.0.12. Si vous utilisez une version antérieure à 17.0.10, vous pouvez voir des problèmes liés au chiffrement.

Remarque :
Les MID Servers Linux nécessitent la version 2.17 de GlibC. La bibliothèque doit être mise à jour pour JRE 11. Sur les systèmes Linux 64 bits, vous devez installer la bibliothèque C GNU 32 bits (glibc). La commande d'installation de CentOS est : `yum install glibc.i686`

Les tests ont montré que le Serveur MID fonctionne comme prévu avec Oracle Java 11 version 17.0.10. Si vous devez mettre à niveau l'environnement JRE vers une version différente, contactez le représentant de compte approprié pour obtenir de l'aide.

Procédure

1. Sur l'instance, accédez à **Serveur MID** > **Téléchargements** et téléchargez soit le fichier RPM du programme d'installation de MID Server pour RedHat/CentOS, soit le fichier DEB pour les systèmes Debian (Ubuntu).



Remarque :
Utilisez le bouton Copier le lien pour copier le lien de téléchargement et utilisez la commande `wget` suivante pour télécharger directement les programmes d'installation dans les machines Linux.

```
wget <copied link of the installer>
```

2. **Facultatif :** Vérifiez manuellement l'authenticité et l'intégrité du fichier téléchargé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Téléchargez les fichiers ZIP de signature pour RPM/DEB.

b. Exécutez les commandes suivantes pour RPM ou DEB.

(Optional) **Tr / min**

- Extrayez la clé publique, le fichier ServiceNow_Digicert_DGST.pem et le fichier de signature du fichier zip de signature téléchargé.
- Exécutez la commande suivante pour vérifier la signature du fichier RPM.

```
openssl dgst -sha256 -verify <Extracted .pem file> -signature <Extracted bin file path>
 <RPM file path>
```

DEB

- Extrayez la clé publique, ServiceNow_Digicert_Public.gpg, des fichiers zip de signature téléchargés.
- Importez la clé publique et vérifiez la signature du fichier DEB à l'aide des commandes suivantes.

```
gpg --import <public key>
dpkg-sig --verify <DEB file path>
```

3. Utilisez les commandes suivantes pour installer le programme d'installation RPM ou DEB :

Tr / min

- Installez le package RPM pour les systèmes RedHat avec la commande suivante :

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rpm.
```

- Installez le package RPM pour les systèmes RedHat dans un emplacement défini par l'utilisateur avec la commande suivante :

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rmp --prefix=/path/to/user/directory.
```

DEB

Installez le paquet DEB pour les systèmes Debian avec la commande suivante :

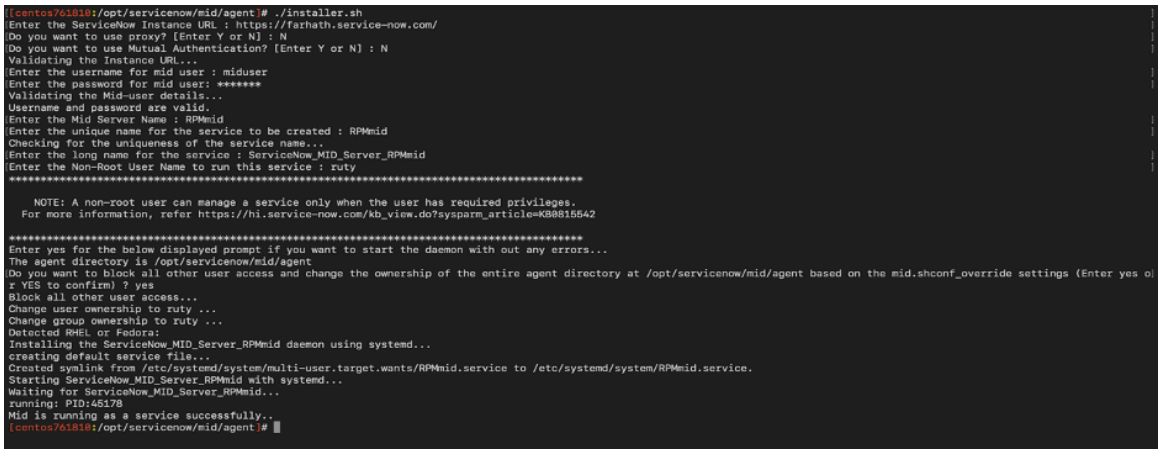
```
sudo dpkg -i package_name.deb.
```

4. Pour configurer le service Serveur MID, exécutez la commande suivante à partir du dossier de l'agent en tant qu'utilisateur disposant du privilège racine et fournissez les entrées requises.

```
./installer.sh
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Le script **installer.sh** prend les entrées suivantes.

URL d'instance

Entrez l'URL complète de votre instance, par exemple : `https://mycompanyinstace.service-now.com`

Nom d'utilisateur du Serveur MID

Entrez le nom d'utilisateur de l'utilisateur de Serveur MID que vous avez déjà créé. L'utilisateur de Serveur MID doit avoir le rôle mid_server.

Mot de passe du Serveur MID

Définissez le mot de passe de l'utilisateur actuel de Serveur MID.

Nom du serveur MID

Définissez le nom du Serveur MID.

Informations sur le serveur proxy (facultatif).

mid.proxy.use_proxy

Permet au Serveur MID d'utiliser un proxy web pour accéder à l'instance ServiceNow.

mid.proxy.host

Définissez ce paramètre pour définir l'hôte du proxy web.

mid.proxy.port

Définissez ce paramètre pour définir le port du proxy web.

mid.proxy.nom d'utilisateur

Si le proxy web nécessite un nom d'utilisateur, définissez ce paramètre pour définir ce nom d'utilisateur.

mid.proxy.mot de passe

Si le proxy web nécessite un mot de passe, définissez ce paramètre pour définir ce mot de passe.

Le serveur MID peut contourner les serveurs proxy dont l'adresse DNS/IP est répertoriée dans le paramètre de configuration **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**. Voir la propriété du serveur MID pour plus d'informations.

Pour exécuter un Serveur MID en tant que service démon, les propriétés suivantes sont également requises.

app_name

Attribuez un nom unique au serveur MID actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

app_long_name

Définissez un nom long unique pour le serveur MID.

run_as_user

Définissez le nom d'utilisateur pour exécuter le service en tant qu'utilisateur non racine.

Résultats

Une fois toutes les entrées entrées, le Serveur MID s'exécute automatiquement en tant que service démon et démarre le service.

Installation silencieuse de Linux MID Server

L'installation silencieuse du serveur MID utilise des paramètres prédéfinis et ne nécessite aucune intervention de l'utilisateur après son lancement. Vous pouvez utiliser l'installation silencieuse sur plusieurs machines à la fois pour configurer rapidement un réseau et vous assurer que tous les serveurs MID ont les mêmes paramètres d'installation.

Pour effectuer une installation silencieuse avec le programme d'installation Linux, exécutez la commande suivante :

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com
 -MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME username -MID_PASSWORD password -USE_PROXY
 N -MID_NAME mid -APP_NAME mid -APP_LONG_NAME ServiceNow_MID_Server_Mid
 -NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Les champs suivants peuvent être transmis via la ligne de commande :

INSTANCE_URL

Entrez l'URL de votre instance, par exemple : `https://mycompanyinstance.service-now.com`

MUTUAL_AUTH

Définissez cette valeur sur Y pour utiliser l'authentification réciproque au lieu de l'authentification de base. Sinon, définissez-le sur N.

Remarque :
Si **MUTUAL_AUTH** = Y, indiquez le chemin d'accès au certificat avec **CERTIFICATE_PATH**.

CERTIFICATE_PATH

Si l'authentification réciproque est activée, indiquez le chemin d'accès au certificat.

MID_USERNAME

Entrez le nom d'utilisateur de l'utilisateur de Serveur MID que vous avez déjà créé. L'utilisateur de Serveur MID doit avoir le rôle mid_server.

MID_PASSWORD

Entrez le mot de passe de l'utilisateur.

USE_PROXY

Définissez cette valeur sur Y si votre serveur MID communique via un proxy pour se connecter à l'instance.

Remarque :
Si **USE_PROXY** = N, ignorez les autres détails du proxy.

PROXY_HOST

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur proxy. N'incluez pas le protocole dans le nom d'hôte. Par exemple : `proxyserver.domain.com` est correcte, mais `https://proxyserver.domain.com` est incorrecte.

PROXY_PORT

Entrez le port que le serveur proxy utilise pour communiquer. Si cette valeur est vide, le programme d'installation utilise le numéro de port par défaut du serveur proxy.

PROXY_USERNAME

Entrez le nom d'utilisateur qui dispose des droits d'administrateur sur le serveur proxy.

PROXY_PASSWORD

Entrez le mot de passe du nom d'utilisateur.

MID_NAME

Entrez le nom du Serveur MID.

APP_NAME

Indiquez le nom du service. Il doit être unique pour le serveur MID actuel.

APP_LONG_NAME

Fournissez le nom long du service.

NON_ROOT_USER

Fournissez le nom d'utilisateur pour exécuter le service en tant qu'utilisateur non racine.

Voici un exemple de commande pour un serveur MID qui utilise un proxy et l'authentification réciproque :

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com MUTUAL_AUTH
Y –CERTIFICATE_PATH <path-to-certificate> -USE_PROXY Y -PROXY_HOST <ip>
-PROXY_PORT <port> -PROXY_USERNAME <username> -PROXY_PASSWORD <password>
-MID_NAME proxymid -APP_NAME proxymid -APP_LONG_NAME servicenow_proxy_mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Remarque :

Pour reconfigurer le Serveur MID, exécutez à nouveau la commande `installer.sh` .
La reconfiguration du serveur MID supprime l'ancienne configuration.

```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://itomqcopper02.service-now.com MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME midserver -MI
D_PASSWORD midserver -USE_PROXY N -MID_NAME RPMSilentmid -APP_NAME silentMid -APP_LONG_NAME servicenow_mid_server_silentMid -NON_ROOT_USER ruty
ServiceNow_MID_Server_RPMmid (installed with systemd) is running: PID:52604, Wrapper:STARTED, Java:STARTED

****** WARNING : Proceeding further will destroy the old configuration ******
Do you want to proceed ? [Enter Y or N] : Y
```

Exécuter des serveurs MID Linux en tant qu'utilisateurs non racines

Exécutez des MID Servers en tant qu'utilisateur non racine sur un ordinateur Linux pour améliorer la sécurité. Plusieurs Serveur MID peuvent être installés en tant que services afin qu'ils puissent démarrer d'eux-mêmes après le redémarrage du système.

Avant de commencer

Rôle requis : root

Ce processus ne s'applique que si vous avez installé le Serveur MID manuellement à l'aide du fichier ZIP. Si vous avez installé le serveur MID avec la procédure dans Installer un serveur MID sur Linux, le serveur MID est déjà en cours d'exécution en tant qu'utilisateur non racine.

Les versions prises en charge pour cette procédure sont Linux Red Hat 6 ou version ultérieure, Ubuntu 1404 ou version ultérieure et CentOS 6 ou version ultérieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Arrêtez tout Serveur MID en cours d'exécution sur l'hôte avec la commande **bin/mid.sh stop**.
2. Supprimez tous les serveurs MID de l'hôte à l'aide de la commande **bin/mid.sh supprimer**.
3. Modifiez le fichier mid.shconf_override.

```
########################################################################
# To put any changes into effect, re-install the service using the commands
# bin/mid.sh stop then bin/mid.sh remove followed by bin/mid.sh install
########################################################################

# Uncomment the lines below and set some name for the current MID server.
# This allows multiple MID Servers to run as a service on the same host.
#APP_NAME="this_mid_app_name"
#APP_LONG_NAME="this_mid_long_app_name"

# Put a username here to run the service as a non-root user.
# The specified user will be the owner of the entire agent directory.
# If left empty, the owner is unchanged.
RUN_AS_USER=

# Put a group name here that will be the group owner of the entire agent directory.
# If left empty, the group is unchanged.
GROUP_NAME=

# Set a flag to control whether the script will prompt for confirmation before
# changing the owner or group of the agent directory
PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=true
```

4. Ajoutez le nom du Serveur MID en suivant les lignes **APP_NAME=** et **APP_LONG_NAME=** pour l'exécuter en tant que service.
   Pour éviter les erreurs, la **APP_NAME** de chaque serveur MID doit être unique.
5. **Facultatif :** Pour exécuter plusieurs MID Servers en tant que services sur le même hôte, ajoutez une **APP_NAME** et une **APP_LONG_NAME** pour chaque instance.

```
[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_1/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_1"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_1"

[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_2/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_2"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_2"
```

6. Ajoutez le nom de l'utilisateur non racine pour gérer le compte à l'aide de la ligne **RUN_AS_USER=**.
7. **Facultatif :** Ajoutez le nom du groupe pour posséder l'ensemble du répertoire d'agent à l'aide de la ligne **GROUP_NAME=**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Définissez la ligne **PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE** = sur **vrai** pour inviter l'utilisateur à confirmer avant que tout changement aux autorisations de fichier ne soit appliqué.
   Le changement d'autorisation de fichier est appliqué de façon récursive à l'ensemble du dossier de l'agent et à tout ce qui s'y trouve. Les modifications comprennent le blocage de l'accès des autres utilisateurs à l'ensemble du dossier d'agent, le changement du propriétaire en **$RUN_AS_USER** si spécifié et le changement du groupe en **$GROUP_NAME** si spécifié.
9. Réinstallez le serveur MID à l'aide de la commande **bin/mid.sh installer**.

Remarque :

Pour éviter les erreurs, assurez-vous d'arrêter et de supprimer tous les services de Serveur MID existants avant d'en démarrer de nouveaux. Lors de la première installation, un utilisateur root est requis pour appeler **bin/mid.sh install.** La réinstallation du serveur MID applique les changements dans mid.shconf_override. Ensuite, l'utilisateur non racine spécifié dans mid.shconf_override est en mesure de démarrer/arrêter/redémarrer le service sans privilèges élevés.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur la gestion de la liste d'autorisation et de l'application des autorisations de fichiers, reportez-vous à la section Application des autorisations de fichier pour Windows MID Servers. L'exécution d'un serveur MID Linux avec un compte non racine peut entraîner des problèmes avec PolicyKit dans certains systèmes. Pour plus d'informations, consultez Problèmes PolicyKit avec les serveurs MID Linux utilisant des comptes non racines .

Configurer un Serveur MID Linux pour utiliser un JRE existant

Vous pouvez choisir d'utiliser un JRE existant pour votre serveur MID plutôt que l'OpenJDK fourni avec le programme d'installation du serveur MID.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre version JRE est prise en charge. Consultez la section Configuration requise pour le Serveur MID pour en savoir plus.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En choisissant d'utiliser votre propre JRE, vous êtes responsable de le mettre à niveau si nécessaire. Pour une procédure détaillée et des précautions concernant la modification de l'environnement d'enquête conjointe, consultez KB0778272 .

Procédure

1. Accédez à ce fichier dans le répertoire d'installation de Serveur MID :
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. Pour spécifier l'exécutable Java existant que vous souhaitez utiliser, ajoutez cette ligne au fichier :
   wrapper.java.command={*your_java_executable*}

   Pour plus d'informations, consultez la documentation relative aux propriétés de la couche de service Java.
3. Enregistrez le fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désinstaller un serveur MID Linux

Le Serveur MID s'exécute en tant que service autonome. Vous pouvez supprimer un service de serveur MID autonome pour prendre en charge des tâches telles que le redéploiement du serveur MID sur un autre ordinateur hôte ou la modification du nom unique d'un serveur MID lors du déploiement de plusieurs serveurs MID.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Exécutez le script **uninstall.sh** dans le dossier de l'agent pour supprimer le service et désinstaller le RPM/DEB.

```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./uninstall.sh
Uninstalling MID Server RPM package : agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
Preparing packages...
Running 'mid.sh remove' to uninstall MID server
Detected RHEL or Fedora:
Stopping servicenow_mid_server_silentMid...
Waiting for servicenow_mid_server_silentMid to exit...
Stopped servicenow_mid_server_silentMid.
Removing servicenow_mid_server_silentMid daemon from systemd...
Removed symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/silentMid.service.
agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]#
```

Résultats

Le service Serveur MID est désinstallé.

Que faire ensuite

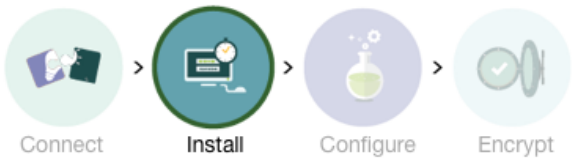
Validez le serveur MID pour le préparer à l'utilisation.

Installer un serveur MID sur Windows

Installez les Serveurs MID à l'aide du package d'installation Windows guidé pour Serveur MID. Le package comprend un programme d'installation qui configure automatiquement OpenJDK pour qu'il s'exécute dans l'environnement. Le serveur MID peut utiliser un JRE existant plutôt que l'OpenJDK fourni. Désinstallez le Serveur MID pour le redéployer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server

5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

- Vérifiez que l'ordinateur hôte satisfait à la commande Configuration requise pour le Serveur MID.
- Le serveur MID nécessite la version 3.0 minimale de PowerShell et prend en charge les versions allant jusqu'à PowerShell 5.1.
- Assurez-vous que le service Recherche d'expérience d'application Microsoft est activé sur l'hôte du Serveur MID. Si ce service est désactivé, la mise à niveau automatique du serveur MID peut échouer et entraîner l'arrêt du serveur MID. Pour plus d'informations sur la gestion des problèmes avec le service Expérience d'application, voir KB0597552 .

Java 17.0.12 est fourni avec le package d'installation Serveur MID et est installé sur l'hôte pour tous les nouveaux Serveurs MID. Le programme d'installation configure automatiquement Java 17.0.12 pour qu'il s'exécute dans votre environnement. Aucune configuration supplémentaire n'est requise. Cette version prend en charge à la fois 64 bits Windows Serveurs MID et 64 bits Linux Serveurs MID. L'opération Serveur MID nécessite au moins la version JRE 17.0.10 et la version recommandée 17.0.12. Si vous utilisez une version antérieure à 17.0.10, vous pouvez voir des problèmes liés au chiffrement.

Remarque :
ServiceNow ne prend plus en charge les nouvelles installations de MID Server 32 bits ou les mises à niveau vers la version Rome. L'installation du nouveau serveur MID est bloquée via le programme d'installation RPM et MSI sur les systèmes d'exploitation suivants :

- CentOS 7
- Serveur Windows 2008
- Serveur Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Les serveurs MID peuvent être installés manuellement sur n'importe quel système d'exploitation avec le fichier ZIP, mais Windows 10 n'est pas pris en charge. La mise à niveau automatique de MID Servers vers Rome crée un enregistrement de problème dans Problèmes de Serveur MID (ecc_agent_issue). Pour plus d'informations, consultez Modifications de plateforme prises en charge pour Serveur MID [KB0863694].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tests ont montré que le Serveur MID fonctionne comme prévu avec Oracle Java 11 version 17.0.10. Si vous devez mettre à niveau l'environnement JRE vers une version différente, contactez le représentant de compte approprié pour obtenir de l'aide.

Les serveurs MID mis à niveau peuvent utiliser différentes versions de Java en fonction des versions de leur système d'exploitation.

- Les serveurs MID mis à niveau à partir de versions antérieures utilisent OpenJDK fourni avec le programme d'installation du serveur MID. Cette version d'OpenJDK a été testée et certifiée pour une utilisation avec ces MID Servers.
- Serveurs MID mis à niveau sur toute autre version du système d'exploitation et met également à niveau automatiquement l'environnement JRE vers la version fournie avec le package d'installation.

Installer un Serveur MID sur Windows avec l'installation guidée

Installez les Serveurs MID à l'aide du package d'installation Windows guidé pour Serveur MID. Le package comprend un programme d'installation qui configure automatiquement OpenJDK pour qu'il s'exécute dans l'environnement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou mid_server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

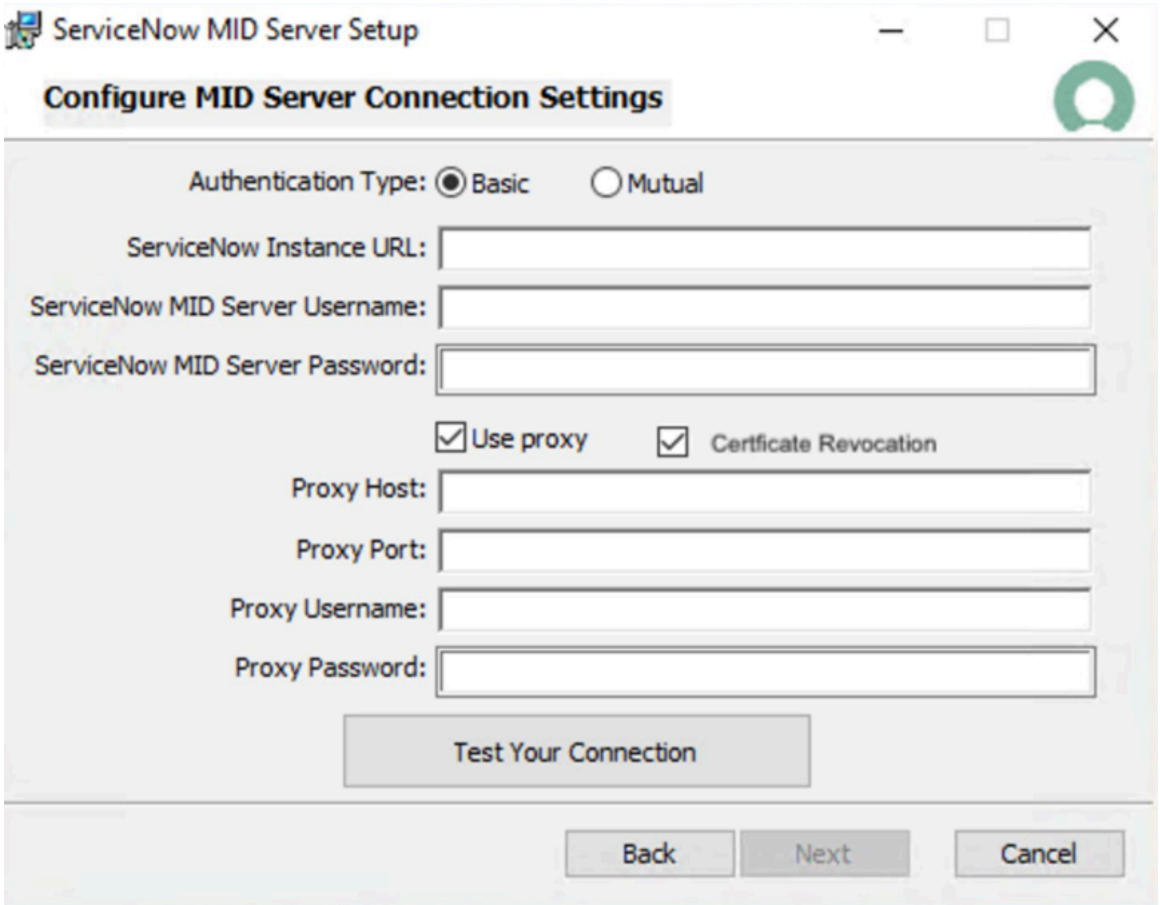
Le programme d'installation Windows natif guidé par Serveur MID configurera Serveur MID avec les paramètres fournis. Le programme d'installation crée le service Serveur MID et l'affecte à l'utilisateur fourni. Le programme d'installation définit les autorisations de fichier sur le dossier d'installation de MID Server. Le programme d'installation permet de configurer les paramètres de proxy. Le programme d'installation peut éventuellement démarrer automatiquement le Serveur MID.

Procédure

1. Sur l'instance, télécharger le fichier de .msi d'installation du Serveur MID à partir de **Serveur MID** > **Télécharger**.
2. Connectez-vous à l'ordinateur hôte Windows sur lequel vous souhaitez installer le Serveur MID.
3. Placez le .msi du programme d'installation sur l'hôte du Serveur MID souhaité.
4. Ouvrez le programme d'installation avec les privilèges de niveau administrateur.
5. Utilisez le programme d'installation pour entrer les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champ	Description
Type d'authentification	**Élémentaire** Authentification basée sur nom d'utilisateur et mot de passe. **Mutuel** Authentification basée sur certificat client. Pour plus d'informations sur l'authentification réciproque, reportez-vous à la section Magasin de clés unifié du Serveur MID . **Remarque :** Sélectionner l'authentification réciproque désactive les champs de nom d'utilisateur et de mot de passe de Serveur MID. Les champs désactivés ne sont pas écrits dans **config.xml**.
URL de l'instance ServiceNow	Entrez l'URL complète de votre instance, par exemple : `https://mycompanyinstace.service-now.com`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

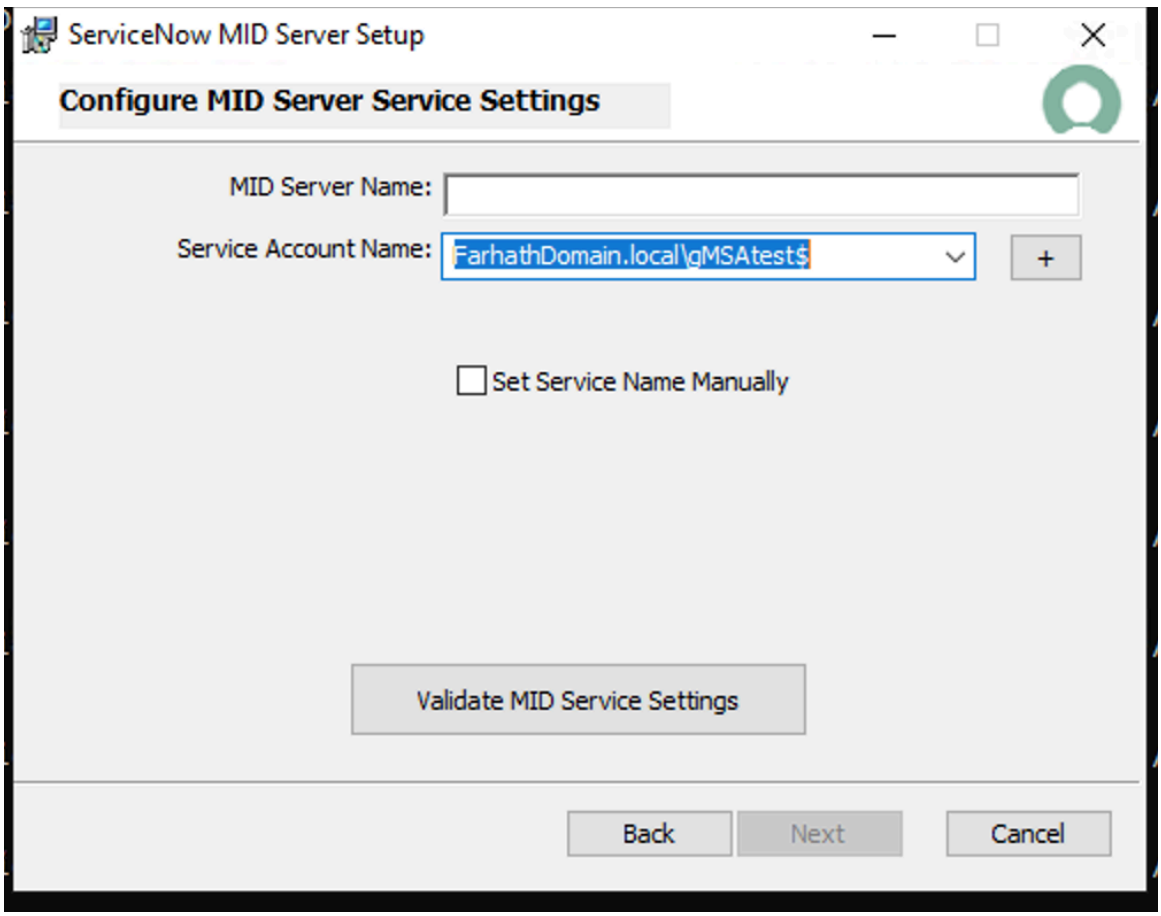
Champ	Description
Nom d’utilisateur du Serveur MID ServiceNow	Entrez le nom de l’utilisateur de Serveur MID que vous avez déjà créé. L’utilisateur de Serveur MID doit avoir le rôle mid_server.
Mot de passe du Serveur MID ServiceNow	Saisissez le mot de passe de l’utilisateur dans le **nom d’utilisateur du Serveur MID ServiceNow**.
Révocation du certificat	Cette case à cocher est sélectionnée par défaut pour activer les politiques de révocation de certificat afin d’améliorer la sécurité. Pour plus d’informations sur la révocation des certificats, reportez-vous à la section Politiques de vérification des certificats de Serveur MID. Lors du test d’une connexion avec la révocation de certificat activée, le programme d’installation vérifie si le port OCSP 80 est ouvert et si la page entrust est accessible. Si le test de connexion échoue en raison de la vérification de la révocation du certificat, l’erreur doit être corrigée et testée à nouveau ou la vérification de la révocation du certificat doit être désactivée. La vérification de la révocation du certificat n’est pas requise en cas d’installation réussie.
Utiliser un proxy	Cochez cette case si votre serveur MID communique via un proxy pour se connecter à l’instance. **Remarque :** Votre serveur proxy doit utiliser l’authentification de base pour que le serveur MID se connecte à l’instance. Le serveur MID peut contourner les serveurs proxy dont l’adresse DNS/IP est répertoriée dans le paramètre de configuration **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**. Voir la propriété du serveur MID pour plus d’informations.
Hôte proxy	Entrez le nom d’hôte ou l’adresse IP du serveur proxy. N’incluez pas le protocole dans le nom d’hôte. Par exemple, saisissez `proxyserver.domain.com` et non `https://proxyserver.domain.com`.
Port proxy	Entrez le port par lequel le serveur proxy communique. Si vous laissez ce champ vide, il doit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	utiliser le numéro de port par défaut du serveur proxy.
Nom d’utilisateur du proxy	Entrez le nom d’utilisateur qui dispose des droits d’administrateur sur le serveur proxy.
Mot de passe de proxy	Entrez le mot de passe du nom d’utilisateur.

6. Cliquez sur **Tester votre connexion** pour valider les informations d’identification et d’instance. Si vous rencontrez des erreurs, vérifiez les informations que vous avez entrées.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Configurez le nom et les Serveur MID paramètres du compte de service (voir table).



Champ	Description
Nom de Serveur MID	Entrez un nom de Serveur MID. **⚠ Avertissement :** Les noms de Serveur MID ne peuvent pas commencer par **mid.server**.
Nom du compte de service	Nom d’utilisateur du compte de service qui est utilisé pour exécuter le service Serveur MID. Pour plus d’informations sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	la création de comptes de service, voir Créer un compte de service Windows avec « Se connecter en tant que service » [KB0867669] . Le champ Nom du compte de service est un menu déroulant modifiable. Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante ou saisissez une nouvelle valeur dans le champ de texte. Seuls les comptes avec `log on as service` politique sont affichés dans la liste déroulante. Les comptes de service gérés de groupe (gMSA) qui héritent de la `log on as service` politique de leurs groupes ne sont pas affichés dans la liste déroulante. Toutefois, vous pouvez installer le service Serveur MID à l'aide de ces comptes en saisissant manuellement le nom du compte de service dans la liste déroulante modifiable. Le nom peut suivre trois formats. **a.** Si le compte de service est local à l'ordinateur, vous pouvez indiquer uniquement le nom. Exemple : My_Local_Service_Account **b.** Si le compte de service est local à l'ordinateur, vous pouvez fournir « . » comme nom de domaine pour le compte. Exemple : .\My_Local_Service_Account **c.** N'importe quel compte peut suivre le format {domaine}\{nom d'utilisateur}. Exemple : MY-COMPUTER-DOMAIN \My_Domain_Service_Account Ajoutez un nouveau compte de service local en sélectionnant le bouton **+** . Ce bouton ouvre la fenêtre **Configurer le nouvel utilisateur local** , qui comporte trois champs. ○ **Nom du compte de service :** Entrez le nom du nouveau compte de service. ○ **Mot de passe du compte de service :** Entrez le mot de passe du nouveau compte de service. ○ **Ressaisir le mot de passe :** Confirmez le mot de passe du nouveau compte de service. Lorsqu'un utilisateur de compte de service géré de groupe (gMSA) est sélectionné, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	champ Mot de passe est supprimé, car les mots de passe des utilisateurs gMSA sont gérés par Active Directory. **Remarque :** Les informations d'identification du compte de service fournies doivent répondre aux exigences suivantes en plus d'être un compte valide. ○ L'utilisateur ne peut pas être un système local ou un compte de niveau administrateur (administrateur local, administrateur de domaine, etc.). ○ Le compte de service fourni a le *`log on as service`* droit, qui est requis pour qu'un compte soit utilisé comme un *`log on user`* service.
Mot de passe du compte de service	Mot de passe du compte de service qui sera utilisé pour exécuter le service Serveur MID.
Définir le nom du service manuellement	Activez cette case à cocher si vous souhaitez définir manuellement le nom de service et le nom d'affichage de votre Serveur MID. Remarque : votre serveur proxy doit utiliser l'authentification de base pour que le serveur MID se connecte à l'instance.
Nom de la couche de service MID	Modifiez ce champ si nécessaire. Il est renseigné automatiquement en préfixant `snc_mid_` au nom du serveur MID. Dans la plupart des cas, vous n'avez pas besoin de modifier cela.
Nom d'affichage de la couche de Serveur MID	Modifiez ce champ si nécessaire. Il est renseigné automatiquement en préfixant le `Server_ MID ServiceNow` au nom du Serveur MID. Dans la plupart des cas, vous n'avez pas besoin de modifier cela.

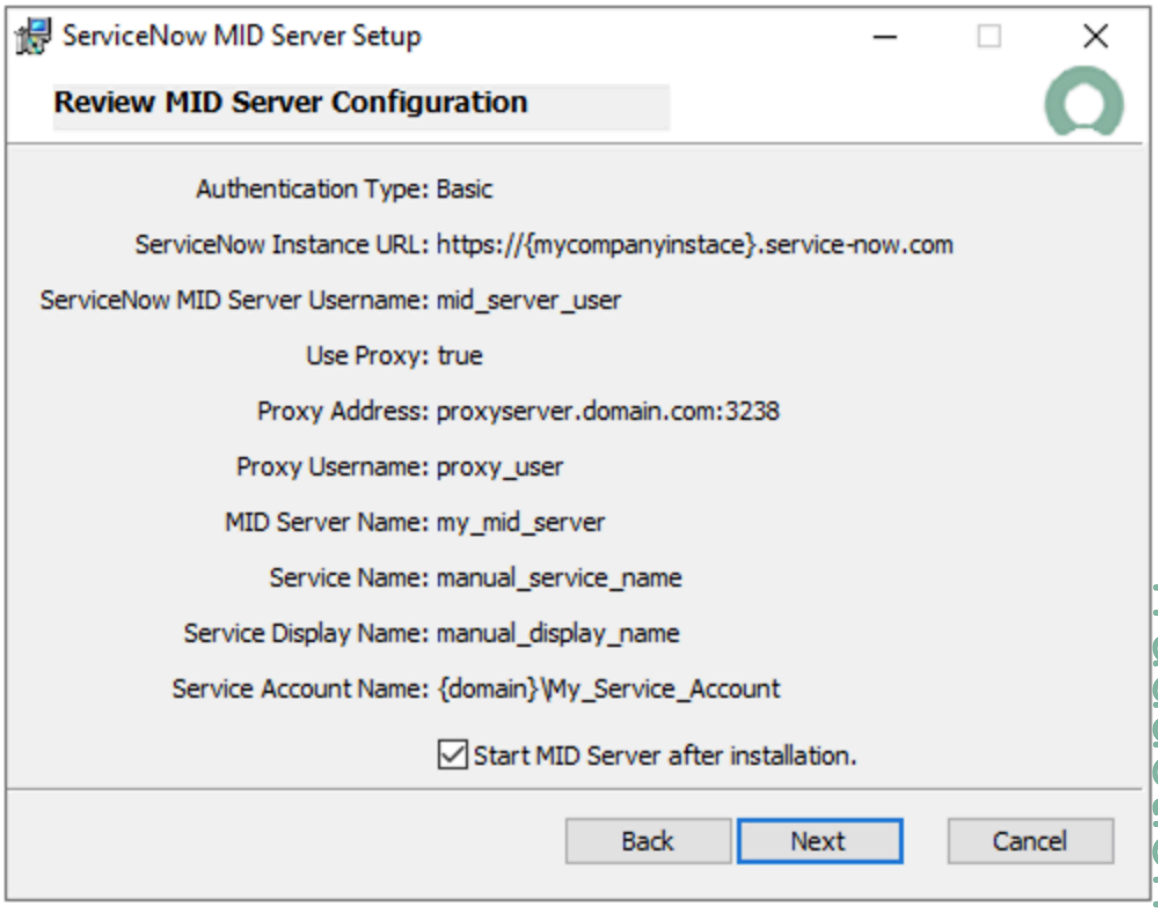
9. Cliquez sur **Suivant** et sélectionnez un dossier de destination pour l'installation.

   Les utilisateurs peuvent saisir manuellement un chemin de fichier existant et valide, ou utiliser le bouton « Modifier » pour ouvrir une page de navigation où ils peuvent choisir l'emplacement d'installation.

10. Cliquez sur **Suivant** pour afficher le résumé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez **Démarrer le serveur MID après l'installation** si vous souhaitez démarrer le serveur MID immédiatement après l'installation. Si vous souhaitez effectuer des changements de configuration supplémentaires, laissez cette case décochée avant de démarrer le serveur MID. Si l'authentification réciproque a été sélectionnée, les champs de nom d'utilisateur et de mot de passe de Serveur MID sont supprimés.

Remarque :
Si le Serveur MID ne démarre pas, la cause peut être un nom en double ou plusieurs services qui pointent vers le même chemin d'accès exécutable. Cela peut se produire lorsque des MID Servers n'étaient pas installés via le programme d'installation. Consultez Échec du démarrage de Serveur MID pour en savoir plus.

11. Cliquez sur **la page de liste des serveurs MID**.
    Le programme d'installation ouvre la liste de Serveur MID à partir de votre instance.
12. Sélectionnez le nom du serveur MID dans la liste.

Remarque :
Le temps du serveur MID peut prendre quelques secondes pour établir une connexion avec votre instance.

Le système affiche l'enregistrement du MID Server.

13. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Valider**.
    La **validation** du Serveur MID bascule sur **Oui**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour mettre à niveau le serveur MID, reportez-vous Mises à niveau de Serveur MID aux procédures et exigences.

Désinstaller un Serveur MID Windows avec le programme d'installation guidé

Le programme d'installation Windows natif guidé par Serveur MID prend également en charge la désinstallation guidée du serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Il existe trois façons de désinstaller un serveur MID après l'avoir installé avec le programme d'installation Windows natif guidé.

Procédure

1. Sur l'hôte du Serveur MID, naviguez jusqu'au **Panneau de configuration** > **Programmes** > **Programmes et fonctionnalités** > **Désinstaller un programme**.
   a. Désinstallez le programme avec le nom du Serveur MID.
2. **Facultatif :** Vous pouvez également accéder à **Paramètres** > **Applications**
   a. Désinstallez le programme avec le nom du Serveur MID.
3. **Facultatif :** Le serveur MID peut également être désinstallé à l'aide du script de désinstallation silencieux. Cette option est utile pour désinstaller plusieurs serveurs MID. Pour plus d'informations, voir Installation et désinstallation en mode silencieux de Windows MID Server

Configurer les informations d'identification de service Windows MID Server

Les informations d'identification du service Serveur MID sont requises pour gérer le service Serveur MID sur l'ordinateur hôte, y compris sa capacité à se mettre à niveau automatiquement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez installé le Serveur MID à l'aide du programme d'installation natif, vous n'avez pas besoin de terminer cette procédure. Toutefois, pour modifier l'utilisateur du service après l'installation pour une raison quelconque, utilisez cette procédure.

Les informations d'identification de service Windows contrôlent le niveau de privilège sur l'appareil. L'utilisateur ne doit pas être un système local ou un compte de niveau administrateur (administrateur local, administrateur de domaine, etc.) Le compte de service fourni doit disposer du droit de **connexion en tant que service** , qui est une condition requise pour qu'un compte soit utilisé comme **utilisateur de connexion** pour un service.

Remarque :

Les informations d'identification du service Windows sont différentes des informations d'identification de l'utilisateur du Serveur MID, qui permettent la communication entre le Serveur MID et l'instance. Vous devez configurer ces deux informations d'identification séparément. Consultez les Créer l'utilisateur de Serveur MID et lui accorder le rôle instructions sur les informations d'identification de l'utilisateur de Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la console des services Windows.
2. Double-cliquez sur le service `ServiceNow <Nom du Serveur MID>` pour chaque Serveur MID.
3. Sélectionnez l'onglet **Connexion** .
4. Choisissez un utilisateur non-administrateur et fournissez le mot de passe de cet utilisateur.
5. Dans l'onglet **Général** , définissez le **type de démarrage**.
   Le champ est défini sur **Automatique** par défaut.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Redémarrez le service <Nom du Serveur MID> et assurez<vous que ServiceNow le ServiceNow \nom du Serveur MID>\agent\logs\agent0.log n'a pas de messages d'erreur.
   Si le Serveur MID ne démarre pas, consultez l'article de la base de connaissances ServiceNow Examinez le journal de l'agent pour les erreurs du Serveur MID (article KB0535148).
8. Sur l'instance à laquelle ce Serveur MID est connecté, accédez à **Serveur MID** > **Serveurs**.

   S'il `Découverte` est installé, vous pouvez accéder à **Découverte** > **Serveurs MID**. Tous les serveurs MID connectés à cette instance sont répertoriés.
9. Assurez-vous que l'état du Serveur MID que vous venez d'installer est **Haut**.

Installation et désinstallation en mode silencieux de Windows MID Server

L'installation silencieuse du serveur MID utilise des paramètres prédéfinis et ne nécessite aucune intervention de l'utilisateur après son lancement. Vous pouvez utiliser l'installation silencieuse sur plusieurs machines à la fois pour configurer rapidement un réseau et vous assurer que tous les serveurs MID ont les mêmes paramètres d'installation.

Installation en mode silencieux de MID Server

Remarque :
Toutes les commandes d'installation/désinstallation silencieuses doivent être exécutées avec des privilèges de niveau administrateur.

Pour installer le serveur MID en mode silencieux sur un système Windows, téléchargez le script joint à l'article Installation et désinstallation en mode silencieux de Windows MID Server de la base de connaissances. Placez le fichier sur l'ordinateur hôte du Serveur MID cible et exécutez la commande suivante à partir de l'invite de commandes. Vous pouvez également exécuter le script directement à partir de PowerShell.

```
powershell -command « .\SilentInstall.ps1 -<parameter_name1> '<valeur pour parameter1>
 -<parameter_name2> '<value for parameter2>' etc... »
```

Le script vérifie les paramètres obligatoires suivants :

- *MSI_FILE_NAME*: nom du fichier MSI utilisé pour l'installation.
- *INSTALL_LOCATION* : emplacement d'installation du Serveur MID.
- *INSTANCE_URL*: instance ServiceNow cible à laquelle le Serveur MID se connectera.
- *MID_USERNAME*: nom du compte d'instance.
- *MID_PASSWORD*: mot de passe du compte d'instance.
- *MID_NAME*: nom du Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *SERVICE_ACCOUNT_NAME*: nom du compte de services.
- *SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD*: mot de passe du compte de service.

Les paramètres suivants sont facultatifs :

- *LOG_NAME*: active la journalisation et place les journaux dans le fichier nommé par ce paramètre.
- *START_MID*: configure le Serveur MID pour qu'il démarre automatiquement une fois l'installation terminée.
- *USE_PROXY*: active l'utilisation d'un proxy. Si vous choisissez cette commande, les paramètres suivants deviennent obligatoires.
  - *PROXY_HOST*: nom de l'hôte proxy.
  - *PROXY_PORT*: numéro de port du proxy.
  - *PROXY_USERNAME*: nom d'utilisateur du proxy. S'il n'y a pas de nom d'utilisateur, entrez **« »**.
  - *PROXY_PASSWORD*: mot de passe du proxy. S'il n'y a pas de mot de passe, entrez **« »**.
- *MANUAL_SERVICE_NAME*: nom du service. Si vous choisissez cette commande, les paramètres suivants deviennent obligatoires :
  - *SERVICE_NAME*: nom du service.
  - *SERVICE_DISPLAY_NAME*: nom d'affichage du service.
- *MUTUAL_AUTH*: active l'authentification réciproque. Si ce commutateur est activé et *MID_PASSWORD* qu'il n'est *MID_USERNAME* pas nécessaire. Consultez Magasin de clés unifié du Serveur MID pour plus d'informations.

Remarque :
Les paramètres *START_MID*, *USE_PROXY*, *MUTUAL_AUTH*, et *MANUAL_SERVICE_NAME* sont des commutateurs. Ils utilisent le format **-<switch_param_name>** et ne sont pas suivis d'une valeur.

Une fois le script exécuté, vérifiez que les fichiers, le service et l'entrée du Serveur MID dans Programmes et fonctionnalités sont installés. Si vous avez activé la journalisation, vérifiez les informations du journal dans le fichier spécifié par le *LOG_NAME* paramètre.

Exemple de commande d'installation silencieuse de Serveur MID :

```
powershell -commande « .\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C :\Users\Administrator' -INSTANCE_URL
'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME 'mid_server'
-MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME 'Silent_Install_MID'
-SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAINE\My_Service_Account
-SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
'Silent_Install_Log.txt' »
```

Exemple de commande utilisant le *START_MID* commutateur :

```
powershell -command « .\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer-Wix.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C :\Users\Administrator' -INSTANCE_URL
'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME
'DOMAIN\My_Service_Account -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME
'Silent_Install_MID' -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account
-SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password -LOG_NAME
'Silent_Install_Log.txt' -START_MID »
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désinstallation silencieuse de MID Server

Pour désinstaller silencieusement le serveur MID sur un système Windows, téléchargez le script joint à l'article de la base de connaissances Installation et désinstallation silencieuses de Windows MID Server . Exécutez ensuite le script à l'aide de l'invite de commandes. Il peut également être exécuté directement à partir de PowerShell.

```
powershell -command « .\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME '<valeur pour MID_NAME>'
 -LOG_NAME '<valeur pour LOG_NAME>' »
```

Le script nécessite le paramètre *MID_NAME*obligatoire , qui est le nom du serveur MID que vous souhaitez désinstaller.

Le paramètre *LOG_NAME* facultatif active la journalisation de la désinstallation et place les journaux dans le fichier nommé par ce paramètre.

Une fois le script exécuté, vérifiez que les fichiers, le service et l'entrée dans Programmes et fonctionnalités du Serveur MID sont désinstallés. Si vous avez activé la journalisation, vérifiez les informations du journal dans le fichier spécifié par le *LOG_NAME* paramètre.

Exemple de commande de désinstallation silencieuse de Serveur MID :

```
powershell -commande ".\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME 'silent_install_cmd' -LOG_NAME
    'uninstall.txt'"
```

Installation manuelle d'un serveur MID sur Windows

Installez les serveurs MID avec le package d'installation du fichier ZIP et vérifiez qu'il est actif.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou mid_server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cliquez sur ce lien pour voir la vidéo d'installation : Installation du serveur MID sur Linux

Les serveurs MID peuvent être configurés pour s'exécuter à l'aide de comptes non administratifs. L'utilisation de comptes non-administrateurs conjointement avec l'application des autorisations de fichiers peut améliorer la sécurité en limitant l'accès aux fichiers de MID Server. sSi vous choisissez d'exécuter un Serveur MID avec un compte non-administrateur, il existe des limitations qui modifient le comportement d'autres applications. Les changements de comportement suivants peuvent se produire :

- Le compte Serveur MID a besoin des informations d'identification appropriées pour exécuter une planification de découverte. Si les informations d'identification sont insuffisantes, le MID Server recourt aux privilèges du compte utilisateur. Un compte d'utilisateur non-administrateur peut ne pas disposer des privilèges nécessaires pour accéder à la cible de découverte.
- Le mappage amélioré des dépendances d'applications (ADME) et la détection basée sur les fichiers (FBD) peuvent ne pas fonctionner par défaut. Pour corriger ce problème, les utilisateurs non-administrateurs doivent être autorisés à lire/écrire dans le dossier Admin Share.

Procédure

1. Connectez-vous à l'ordinateur hôte Windows sur lequel vous souhaitez installer le Serveur MID.
2. Créez un dossier pour le serveur MID au niveau supérieur du lecteur, tel que ServiceNow\Serveur MID1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Téléchargez le fichier d'archive MID dans le nouveau dossier.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'archive et sélectionnez **Extraire tout**.
5. Accédez au dossier service-now\<*nom de serveur MID*>\agent qui a été créé lors de l'extraction du fichier.
6. Pour configurer le Serveur MID manuellement, modifiez le fichier config.xml à l'aide d'un éditeur de texte tel que WordPad :

   a. Recherchez l'élément `<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com" />` element et remplacez la valeur par l'URL de votre instance.

   b. Entrez les informations d'identification de l'utilisateur MID dans les paramètres mid.instance.username et mid.instance.password .
   Par défaut, le Serveur MID utilise l'authentification de base pour les messages SOAP. La valeur du mot de passe est également une authentification chiffrée.

   c. **Facultatif :** Recherchez l'élément `<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE" />` et modifiez la valeur pour le nom du serveur MID.

   d. **Facultatif :** Entrez les informations de connexion du serveur proxy.
   Supprimez les balises de commentaire appropriées des informations de configuration du proxy.

   Example
   Par exemple, vous pouvez configurer ces paramètres :

   - `mid.proxy.use_proxy`
   - `mid.proxy.host`
   - `mid.proxy.port`
   - `mid.proxy.username`
   - `mid.proxy.password`

7. **Facultatif :** Si vous souhaitez installer le serveur MID en tant qu'utilisateur non-administrateur, procédez comme suit.

   a. Modifiez le fichier .\conf\wrapper-override.conf .

   b. Décommentez la propriété wrapper.ntservice.account et spécifiez le nom du compte de service.

   c. Annulez le commentaire de wrapper.ntservice.password.prompt ou décommentez wrapper.ntservice.password et fournissez un mot de passe.
   L'activation de wrapper.ntservice.password.prompt invite à saisir un mot de passe lors de l'installation du service. L'activation de wrapper.ntservice.password définit un mot de passe immédiatement, mais est moins sécurisée.

   d. Décommentez le wrapper.ntservice.permissions.1.account et spécifiez le nom du compte de service.

   e. Décommentez wrapper.ntservice.permissions.1.allow mais ne le modifiez pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Décommentez wrapper.name et spécifiez le nom de service souhaité, et décommentez wrapper.displayname et spécifiez le nom d'affichage souhaité.
La wrapper.name doit être unique sur l'hôte et aucun autre service ne peut partager le même nom.

8. Exécutez start.bat pour démarrer le Serveur MID.
Si wrapper.ntservice.password.prompt a été défini à l'étape 7c, saisissez le mot de passe lorsque vous y êtes invité. S'il n'y a pas de mot de passe, continuez sans en saisir un.
9. Sur l'instance, dans **Liens connexes**, sélectionnez **Valider**.
La **validation** du Serveur MID bascule sur **Oui**.

Désinstaller un Serveur MID Windows après une installation manuelle

Le Serveur MID s'exécute en tant que service autonome. Vous pouvez supprimer un service de serveur MID autonome pour prendre en charge des tâches telles que le redéploiement du serveur MID sur un autre ordinateur hôte ou la modification du nom unique d'un serveur MID lors du déploiement de plusieurs serveurs MID.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Cette procédure est réservée aux utilisateurs qui installent le Serveur MID à l'aide du fichier ZIP.

Procédure

1. Arrêtez le service Serveur MID en cours d'exécution en suivant l'une des procédures suivantes :
   - **Ligne de commande Windows** : à partir du répertoire d'accueil (agent) du MID Server, exécutez stop.bat.
   - **Console des services Windows** : à partir de la console des services Windows, cliquez avec le bouton droit sur le *nom du serveur MID*__ServiceNow__, puis sélectionnez **Arrêter**.
2. À partir d'une invite de commandes, accédez au répertoire \agent\bin du répertoire d'installation du Serveur MID et double-cliquez sur le fichier UninstallMID-NT.bat .

Que faire ensuite
Validez le serveur MID pour le préparer à l'utilisation.

Configurer un serveur MID sur Windows pour utiliser un JRE existant

Vous pouvez choisir d'utiliser un JRE existant pour votre serveur MID plutôt que l'OpenJDK fourni avec le programme d'installation du serveur MID.

Avant de commencer
Assurez-vous que votre version JRE est prise en charge. Consultez la section Configuration requise pour le Serveur MID pour en savoir plus.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En choisissant d'utiliser votre propre JRE, vous êtes responsable de le mettre à niveau si nécessaire. Pour une procédure détaillée et des précautions concernant la modification de l'environnement d'enquête conjointe, consultez KB0778272 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à ce fichier dans le répertoire d'installation de Serveur MID : agent/conf/wrapper-override.conf
2. Pour spécifier l'exécutable Java existant que vous souhaitez utiliser, ajoutez cette ligne au fichier : wrapper.java.command={*your_java_executable*}

   Pour plus d'informations, consultez la documentation relative aux propriétés de la couche de service Java.

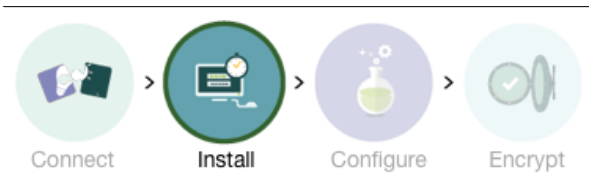
3. Enregistrez le fichier.

Valider le serveur MID

Vous devez valider manuellement le serveur MID après son installation pour lui permettre d'exécuter des tâches d'automatisation. Vous pouvez invalider un serveur MID que vous soupçonnez d'avoir été compromis pour l'empêcher d'accéder aux informations d'identification de l'automatisation dans l'instance ou d'exécuter des sondes ECC sortantes.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin, admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Assurez-vous que la version du Serveur MID est compatible avec l'instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La validation restreint l'accès aux informations d'identification d'automatisation aux MID Servers de confiance uniquement.

Lorsque vous validez un serveur MID, vous spécifiez les options qu'il peut utiliser, les applications qui l'utilisent et les plages IP qu'il est autorisé à explorer. Vous serez invité à définir les critères de sélection initiaux lorsque vous validerez les serveurs MID qui n'ont pas encore d'aptitudes, d'applications ou de plages d'adresses IP déjà configurées. Vous n'avez pas besoin de définir les critères de sélection initiaux pour valider réellement le serveur MID. Consultez la rubrique Sélection de serveur MID pour plus d'informations sur les options, les applications et les plages IP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de la mise à niveau, les MID Server déjà configurés dans votre instance sont automatiquement validés. Cela empêche l'interruption des tâches d'automatisation que les serveurs MID peuvent effectuer. Consultez Mises à niveau de Serveur MID pour plus d'informations.

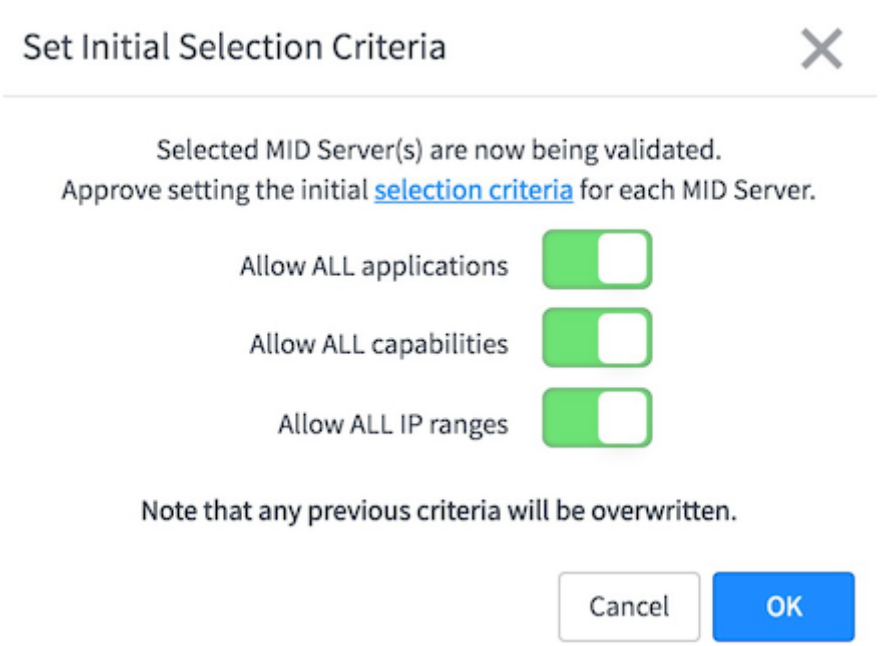
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
2. Ouvrez le nouveau Serveur MID que vous avez créé à partir de la liste des Serveurs MID.
3. Sous **Liens connexes** , cliquez sur **Valider**.
   La fenêtre Définir les critères de sélection initiale s'affiche si les listes connexes Applications prises en charge, Plages IP ou Options ne contiennent aucun enregistrement.
4. Dans la fenêtre Définir les critères de sélection initiale, utilisez les commutateurs pour activer ou désactiver les critères de sélection pour ce Serveur MID :
   - **Autoriser TOUTES les options** : autorisez toutes les options pour Orchestration et Gestion des événements à utiliser ce Serveur MID.

     Remarque :
     L'agrégation d'alertes et la RCA de Service Mapping et d'Event Management, qui utilisaient des options dans les versions précédentes, s'appuient sur l'application pour la sélection de MID Server.

   - **Autoriser TOUTES les applications** : autorisez toutes les applications qui utilisent des serveurs MID à utiliser ce serveur MID.
   - **Autoriser TOUTES les plages IP** : rendez toutes les plages IP valides pour ce serveur MID, ce qui signifie qu'il peut cibler n'importe quelle adresse IP.

     Définition des critères de sélection initiale

     Si vous cliquez sur **Annuler**, la validation se poursuit, mais aucune des options, applications ou plages d'adresses IP n'est ajoutée.
5. Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le champ **Validé** du tableau de bord est défini sur **En cours de validation**, puis sur **Oui** une fois la validation terminée.

6. Pour invalider un serveur MID, ouvrez l'enregistrement du serveur MID dont vous soupçonnez qu'il présente un problème de sécurité.
7. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Invalider**.
   L'invalidation d'un serveur MID le force à effacer sa mémoire et à redémarrer. Le Serveur MID génère une nouvelle paire de clés au redémarrage.

Que faire ensuite

Testez la connectivité réseau pour vous assurer que le serveur MID peut se mettre à niveau automatiquement.

Information associée

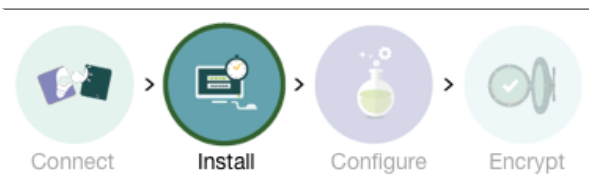
Renouvellement de saisie d'un serveur MID

Tester la connectivité du serveur MID

Vérifiez que l'hôte du Serveur MID est en mesure de communiquer avec l'instance. Résolvez tous les problèmes de connectivité réseau tels que les conflits avec les pare-feu, les listes de contrôle d'accès et les erreurs d'acheminement. Une communication réussie est nécessaire pour les mises à niveau automatiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ordinateur qui héberge le serveur MID doit pouvoir accéder à l'une de ces URL pour effectuer une mise à niveau automatique :

- HTTPS : https://install.service-now.com sur le port HTTPS par défaut (443)
- HTTP : http://install.service-now.com sur le port HTTPS par défaut (80)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Utilisez PING pour tester la connectivité avec l'hôte sur le réseau (ping<host IP>).
2. Si aucune réponse ping n'est renvoyée, utilisez TRACEROUTE pour voir où le trafic peut être arrêté (traceroute<host>).
3. Utilisez TELNET pour vous connecter à l'un des ports TCP (telnet<host> <port>).
4. Utilisez un outil d'analyse SNMP pour déterminer si un périphérique réseau potentiel est réactif.
5. Résolvez les problèmes les plus probables liés à la connectivité réseau :
   - *Routage:* Vérifiez que l'hôte du Serveur MID dispose d'un accès réseau aux plages IP que vous essayez de détecter.
   - *Pare-feu :* Confirmez l'accès aux pare-feu physiques qui protègent un environnement étendu tel que le centre de données. Confirmez l'accès aux pare-feu logiques qui protègent un ordinateur individuel. Les communications du serveur MID sont initiées à l'intérieur du pare-feu et ne nécessitent donc pas de règles de pare-feu ou de VPN spéciaux.
   - *Listes de contrôle d'accès (ACL) :* Confirmez que les ACL contiennent la liste basée sur les adresses IP sur les périphériques réseau SNMP qui autorise la communication avec une cible particulière.
   - *Résolvez tous les problèmes avec vos équipes réseau pour mieux comprendre votre topologie.* Déployez des serveurs MID supplémentaires si nécessaire pour assurer la sécurité de votre réseau. Configurez l'accès aux composants de la mise en réseau à partir de votre hôte de Serveur MID existant.
6. Vérifiez que le service Serveur MID est en cours d'exécution sur l'hôte :
   - *Windows* : dans la console des services Windows, localisez **ServiceNow [nom du serveur MID]** et vérifiez que chaque serveur MID a la valeur **État démarré** .
   - *Linux* : assurez-vous que le agent0.log.0.lck apparaît dans le dossier /servicenow/ Nom du serveur MID]/agent .
7. Après chaque redémarrage de Serveur MID, ouvrez la agent0.log.0 et traitez tous les messages d'erreur.
8. Depuis l'instance ServiceNow , accédez à **Serveur MID** > **Serveurs**.
9. Vérifiez que tous les serveurs MID connectés à l'instance sont répertoriés.
10. Vérifiez que **l'état** est **Opérationnel** pour les MID Server.

Que faire ensuite

L'installation d'un seul MID Server est alors terminée. Si nécessaire, continuez à déployer plusieurs serveurs MID à partir d'un seul hôte dans votre réseau. Sinon, commencez à configurer votre Serveur MID.

Installer plusieurs MID Server sur un seul système

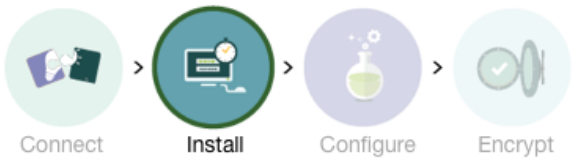
Installez plusieurs Serveurs MID sur le même ordinateur hôte. Plusieurs serveurs MID peuvent se soutenir mutuellement avec l'équilibrage de charge, ainsi que l'utilisation de Domain Separation. Le nombre de MID Server requis est déterminé par des facteurs tels que les stratégies réseau, les contraintes de sécurité et la fiabilité de l'ordinateur hôte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, mid_server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez installer plusieurs Serveurs MID sur un Linux hôte ou Windows sur un ordinateur virtuel. L'installation de plusieurs serveurs MID peut impliquer d'autres étapes de configuration en fonction de votre configuration réseau.

Important :
Un seul service de Serveur MID peut être un démon sur un hôte Linux. Il s'agit d'une limitation du service de couche Tanuki.

Procédure

1. Connectez-vous au système hôte ou à l'ordinateur virtuel sur lequel vous souhaitez installer plusieurs serveurs MID.
2. Créez un répertoire pour chaque serveur MID au niveau supérieur du lecteur.

   Veillez à créer un nom unique et descriptif pour chaque serveur MID, tel que MIDServer_SMS_Int ou MIDServer_Disc1.

3. Extrayez le fichier d'archive du serveur MID téléchargé dans chaque répertoire du serveur MID.
   Une fois l'extraction terminée, il doit y avoir un chemin d'accès au répertoire semblable à ce qui suit pour chaque serveur MID : ServiceNow<Nom du serveur MID>\agent.
4. Pour chaque MID Server, exécutez le programme d'installation approprié au système d'exploitation de l'hôte.

Programmes d'installation de MID Server

Système d'exploitation	Chemin du programme d'installation
Windows	/agent/start.bat
Linux	/agent/installer.sh

5. Utilisez le programme d'installation pour entrer les informations suivantes.
   - URL de votre instance
   - Informations d'identification de l'utilisateur pour exécuter Serveur MID

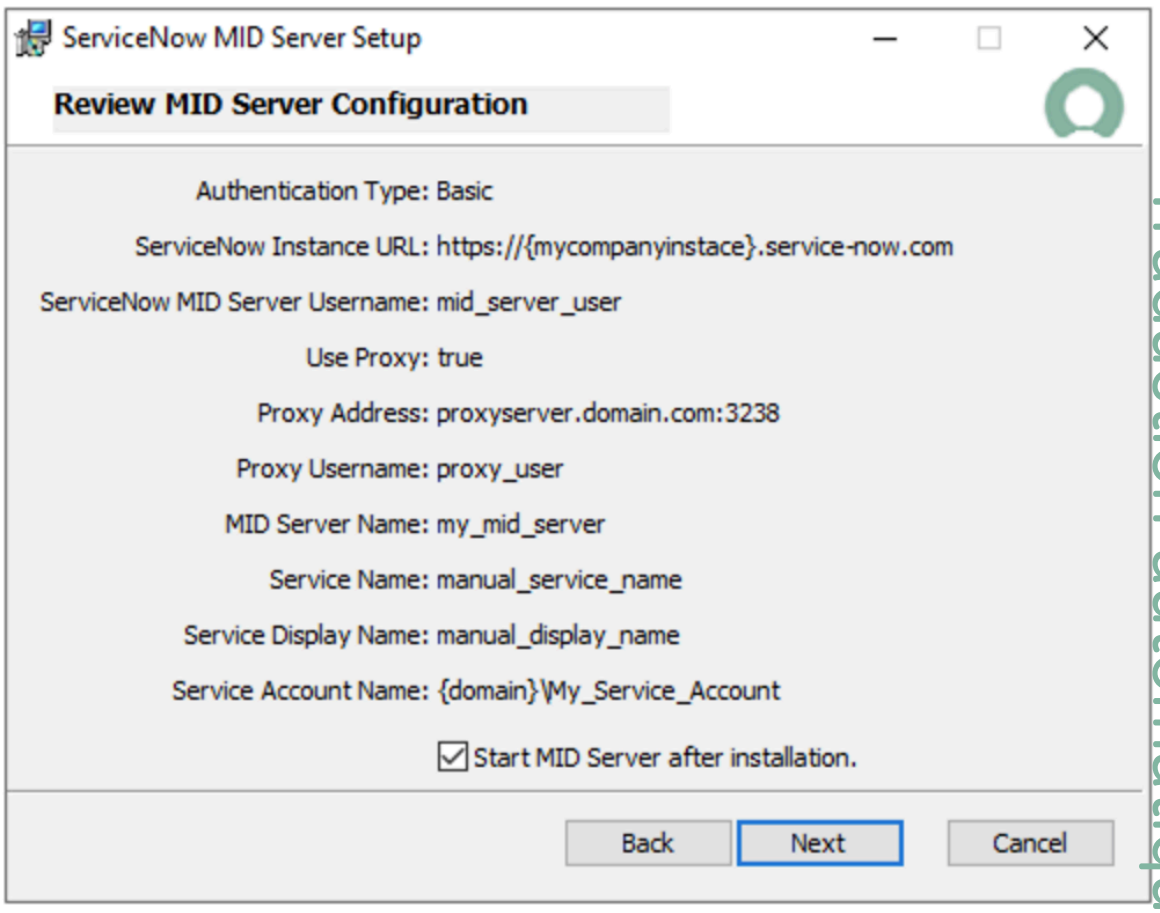
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Détails de connexion au serveur proxy
- Nom du serveur MID
- Nom et nom d'affichage de la couche de service de Serveur MID (systèmes Windows uniquement)

Remarque :
L'utilisateur de Serveur MID doit avoir le rôle mid_server.

6. Dans le programme d'installation, cliquez sur **Démarrer Serveur MID**.



L'hôte local démarre le Serveur MID.

7. Cliquez sur **la page de liste des serveurs MID**.
Le programme d'installation ouvre la liste de Serveur MID à partir de votre instance.
8. Sélectionnez le nom du serveur MID dans la liste.

Remarque :
Le temps du serveur MID peut prendre quelques secondes pour établir une connexion avec votre instance.

Le système affiche l'enregistrement du MID Server.

9. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Valider**.
La **validation** du Serveur MID bascule sur **Oui**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Toutes les procédures d'installation de Serveur MID sont terminées. Procédez à la configuration de votre Serveur MID.

Déploiements multiples de MID Server

Selon l'utilisation que vous faites du serveur MID (pour une intégration externe, Découverte, Mappage des services ou Orchestration) et la charge qui lui est imposée, il peut être nécessaire de déployer plusieurs serveurs MID sur votre réseau.

Les facteurs déterminant le nombre de MID Servers dont votre réseau aura besoin pour prendre en charge les applications externes qui s'intègrent ServiceNow sont notamment les suivants :

- Les contraintes de sécurité de votre réseau.
- Vos politiques réseau.
- La quantité de trafic entre ServiceNow les intégrations et les intégrations.
- La fiabilité des ordinateurs MID Server

Politiques et sécurité réseau

Les politiques de sécurité de votre réseau (pare-feu entre les segments du réseau, par exemple) peuvent rendre impossible toute communication directe entre votre instance et la source de données d'une intégration (JDBC, LDAP, etc.). Pour récupérer les données de l'instance, vous pouvez installer un serveur MID qui a accès à la fois à la source de données et à l'instance.

Les politiques réseau suivantes peuvent déterminer si vous devez installer plusieurs serveurs MID dans votre environnement :

- **Listes de contrôle d'accès (ACL)** : si votre politique de sécurité contrôle l'accès aux périphériques réseau (par exemple, les commutateurs et les routeurs) dotés d'une ACL, il peut être nécessaire d'installer un ou plusieurs MID Servers sur une machine du réseau qui est déjà sur l'ACL.
- **DMZ** : Votre stratégie réseau peut vous obliger à installer un ou plusieurs MID Servers dans votre DMZ pour sonder les périphériques qui s'y trouvent. C'est courant dans les réseaux qui régulent étroitement les ports ouverts sur le pare-feu intérieur.
- **Types de sondes** : si vous effectuez des sondes de différents systèmes d'exploitation, votre stratégie réseau peut exiger un serveur MID distinct pour chaque type de sonde (par exemple, un serveur MID pour Windows les sondes WMI et un autre pour les sondes SSH sur UNIX).

Équilibrage

Déployez plusieurs serveurs MID où la capacité est un problème, par exemple lorsque Découverte vous devez recueillir rapidement des informations sur des milliers d'éléments de configuration. Dans un environnement à volume élevé, il peut être nécessaire de déployer plusieurs serveurs MID en tant qu'équilibreurs de charge pour certaines transactions. Par exemple, les transferts de données JDBC peuvent immobiliser les ressources d'un serveur MID, le rendant incapable de répondre à d'autres demandes. Les opérations suivantes entre une intégration peuvent nécessiter des MID Servers distincts dans un réseau occupé :

- Exportations de fichiers
- Scripts en cours d'exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sources de données JDBC
- Lecture de fichiers

Modèle de haute disponibilité

Évitez d'installer des serveurs MID pour les intégrations critiques sur un ordinateur susceptible de subir tout type de panne planifiée ou une panne causée par des processus surchargés. Si la fiabilité l'exige, envisagez de déployer ces types de MID Servers sur des machines dédiées pour une fiabilité élevée

Remarque :
Ne pas intégrer à une application externe sur un MID Server mis en service pour ServiceNow Découverte ou Orchestration.

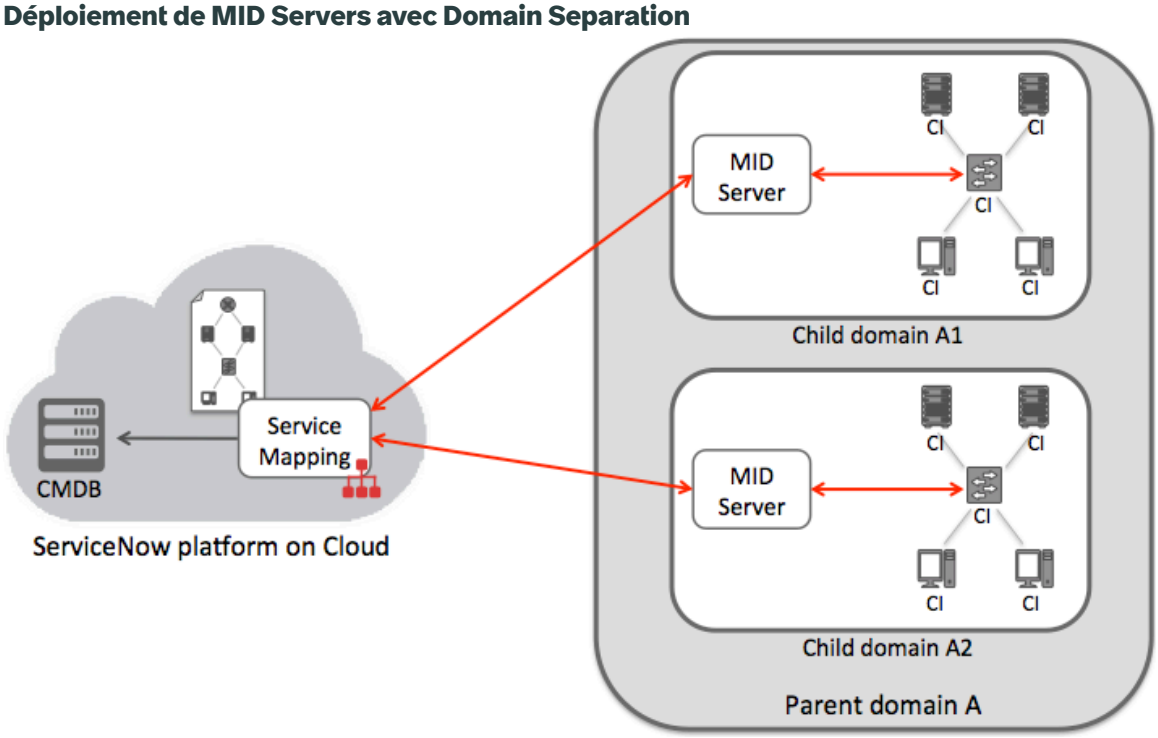
Réseau étendu (WAN)

Lorsque vous déterminez où déployer des MID Servers dans un WAN, tenez compte de la bande passante disponible entre vos réseaux locaux. Dans la plupart des cas, installez un serveur MID sur chaque réseau local pour sonder les périphériques localement, plutôt que de déployer des serveurs MID qui doivent sonder les périphériques sur des connexions WAN lentes. Une alternative à ce type de déploiement consiste à installer des MID Servers qui sondent d'autres réseaux locaux via des connexions VPN qui tirent parti de connexions Internet rapides. Si la bande passante de vos connexions WAN est comparable à celle de votre connexion Internet, l'exécution de sondes MID Server sur les connexions WAN n'a aucun impact sur les performances.

Séparation de domaine

Dans les déploiements où l'application Séparation de domaine est activée et où les domaines sont configurés pour former une hiérarchie, placez les serveurs MID au niveau de domaine le plus bas.

Déploiement de MID Servers avec Domain Separation



Traduction automatique

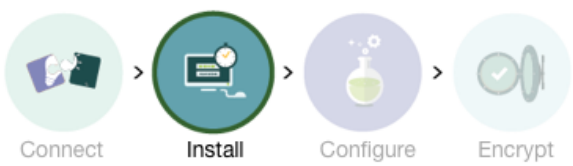
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la configuration guidée du serveur MID

La configuration guidée du serveur MID fournit une séquence de tâches qui vous aident à installer un serveur MID avec le compte d'utilisateur approprié et à valider le serveur MID. Si vous configurez un serveur MID pour la première fois, il s'agit d'un bon moyen d'en rendre un rapidement opérationnel dans votre environnement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous êtes guidé à travers une série d'activités de configuration qui permettent de créer un serveur MID entièrement qualifié. Un indicateur de progression sur chaque écran vous permet de suivre votre progression sur chaque tâche.

Chaque activité de configuration fournit les ressources suivantes pour vous aider :

- Aide contextuelle incorporée.
- Liens vers une documentation complète sur le site de documentation du produit ServiceNow.

Important :
Vous devez terminer la configuration du serveur MID avant de pouvoir lancer toute autre configuration guidée de Gestion des opérations IT.

Procédure

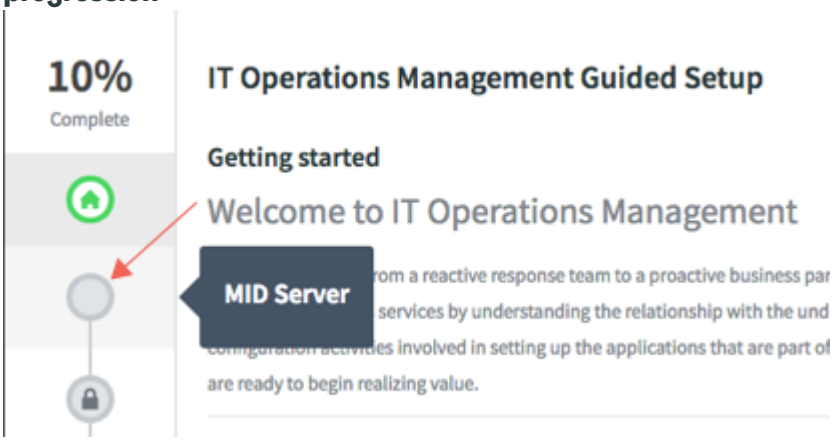
1. Accédez à la **Tous** > **Configuration guidée** > **Configuration ITOM guidée**.
   L'écran de bienvenue Configuration guidée de Gestion des opérations IT s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si aucune des tâches d'installation et de configuration de Serveur MID n'est terminée, cliquez sur **Démarrer**.
   - Si vous avez terminé l'une des tâches d'installation et de configuration de Serveur MID, cliquez sur **Continuer** pour revenir à la liste des tâches.

Traduction automatique

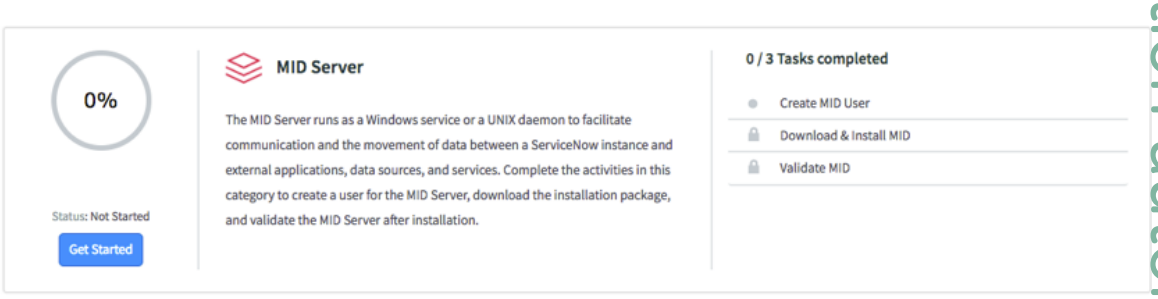
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez l’icône Serveur MID dans la barre de progression sur le côté gauche de l’écran de catégorie pour afficher le volet de catégorie Serveur MID à tout moment.

Poursuivre la configuration guidée du serveur MID à partir de la barre de progression



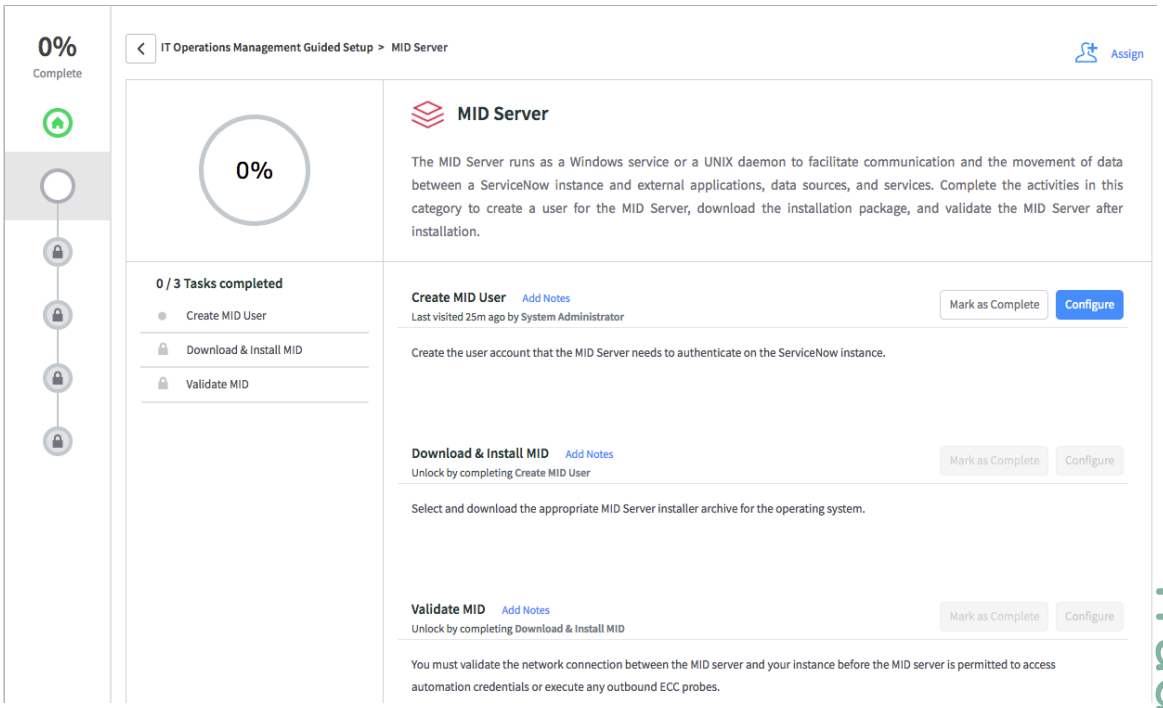
3. Cliquez sur **Continuer**.
   L’écran de catégorie Configuration guidée de Gestion des opérations IT s’affiche. Les contrôles de démarrage des tâches de Serveur MID figurent en haut de la liste. Ces tâches doivent être accomplies avant de pouvoir configurer les autres applications qui reposent sur le Serveur MID.



4. Dans le volet Serveur MID, cliquez sur **Mise en route**.
   La liste des tâches de Serveur MID s’affiche avec une description de chaque tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



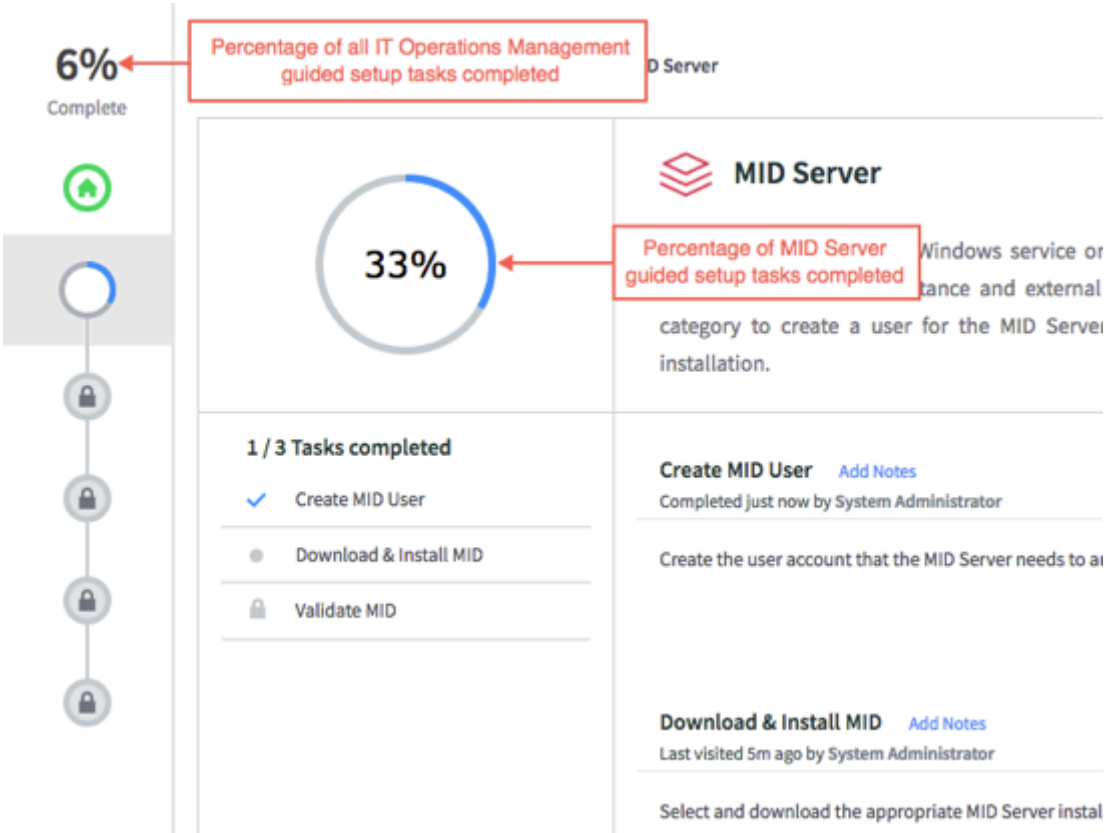
5. Cliquez sur **Configurer** pour créer l'utilisateur de Serveur MID et suivez les instructions du volet d'aide qui s'affiche sur le côté droit de l'écran.

> **Important :**
> Si vous avez configuré les serveurs MID manuellement avant de commencer la configuration guidée, sélectionnez parmi ces informations pour terminer chaque tâche spécifique.

6. Lorsque vous avez fourni les informations demandées à l'utilisateur de Serveur MID, cliquez sur **Soumettre**, puis sur **Marquer comme terminé** en bas du panneau d'aide.
   La vue revient à la liste des tâches. Notez que l'indicateur de progression circulaire pour la catégorie affiche 33 % de la configuration de Serveur MID terminée. L'indicateur de progression sur le côté gauche de l'écran affiche le pourcentage d'achèvement de toutes les tâches Gestion des opérations IT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur **Configurer** pour la tâche suivante, **Télécharger et installer le MID.**

Java 17.0.12 est fourni avec le package d'installation Serveur MID et est installé sur l'hôte pour tous les nouveaux Serveurs MID. Le programme d'installation configure automatiquement Java 17.0.12 pour qu'il s'exécute dans votre environnement. Aucune configuration supplémentaire n'est requise. Cette version prend en charge à la fois 64 bits Windows Serveurs MID et 64 bits Linux Serveurs MID. L'opération Serveur MID nécessite au moins la version JRE 17.0.10 et la version recommandée 17.0.12. Si vous utilisez une version antérieure à 17.0.10, vous pouvez voir des problèmes liés au chiffrement.

8. Validez votre nouveau serveur MID.

Que faire ensuite

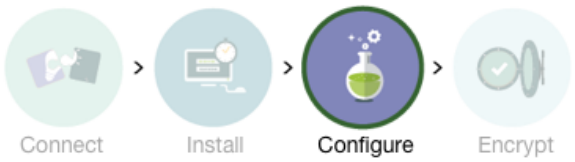
Si nécessaire, déployez plusieurs serveurs MID à partir d'un seul hôte dans votre réseau. Sinon, procédez à la configuration de votre Serveur MID.

Configuration des serveurs MID

Après avoir installé et validé vos serveurs MID, assurez-vous qu'ils ont accès à des ressources système suffisantes, qu'ils sondent les cibles appropriées et qu'ils communiquent avec l'instance comme prévu. Configurez les critères de sélection du serveur MID, créez des grappes pour la protection du basculement et configurez les serveurs MID dans différents domaines pour protéger les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Certaines de ces procédures de configuration reposent sur les données trouvées dans la page d'accueil des références de Serveur MID. Consultez cette page pour obtenir des liens vers les paramètres, les propriétés et les commandes privilégiées dont vous avez besoin pour affiner le comportement de vos serveurs MID. Vous pouvez appliquer des contrôles à des serveurs MID individuels ou à tous les serveurs MID de votre environnement. N'oubliez pas de redémarrer le serveur MID après tout changement de configuration pour que ces changements prennent effet.

Sélection de serveur MID

Les MID Servers sont sélectionnés en fonction de trois critères : applications, adresse ou plage IP et options. Vous pouvez désigner des applications spécifiques pour un serveur MID donné, telles que Détection ou Orchestration. Vous pouvez spécifier une adresse IP ou une plage dans laquelle un serveur MID est autorisé à fonctionner. Certaines applications nécessitent des fonctionnalités spécifiques et sont donc limitées aux serveurs MID dotés de ces fonctionnalités.

Sélection du MID Server

Configurez la façon dont votre instance sélectionne un serveur MID, que ce soit par application, plages d'adresses IP, aptitude réseau ou comportement.

Aptitudes de Serveur MID

Créez des aptitudes qui définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP.

Affectation automatique de plages IP de Serveur MID

Configurez le système pour affecter automatiquement un serveur MID qualifié à un sous-réseau par la plage d'adresses IP de ce sous-réseau.

Mapper une adresse IP à un nom DNS

Mappez les noms DNS du serveur hôte aux adresses IP si votre Serveur MID gère les ressources dans des plages IP définies.

Configurer le Serveur MID en tant qu'hôte de confiance WinRM

Ajoutez des serveurs, qui font partie de WinRM, en tant qu'hôtes de confiance sur tous les serveurs MID que Découverte ou Mappage des services utilise pour la découverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application des autorisations de fichier pour Windows MID Servers

Pour améliorer la sécurité, Windows MID Servers applique les restrictions d'autorisation des fichiers Windows. Cela empêchera les comptes compromis d'accéder à des fichiers non autorisés en limitant leurs autorisations au minimum nécessaire à leur rôle.

Grappes de serveurs MID

Les grappes de serveurs MID sont des groupes de serveurs MID qui se soutiennent mutuellement sous la forme d'un équilibrage de charge et d'une protection contre le basculement. Le travail envoyé à un serveur MID qui fait partie d'une grappe est automatiquement équilibré entre tous les serveurs MID de cette grappe. Les MID Servers d'une grappe de basculement ont chacun un ordre configuré que la plateforme utilise pour déterminer le Serveur MID à utiliser ensuite en cas de défaillance.

Créer une grappe de Serveur MID

Créez une grappe de Serveur MID pour l'équilibrage de charge et la protection contre le basculement.

Définir l'utilisation du thread

Définissez le nombre de threads que votre Serveur MID utilise pour la vitesse souhaitée du Serveur MID, en fonction des options matérielles et des applications concurrentes exécutées sur l'hôte.

Séparation de domaine

Séparation de domaine sépare les serveurs MID en fonction des enregistrements auxquels ils peuvent accéder. Les informations d'identification configurées dans le fichier de config.xml d'un Serveur MID déterminent les enregistrements que ce Serveur MID peut lire, mettre à jour ou créer. Vous pouvez spécifier des enregistrements de politique de serveur MID que seuls les serveurs MID d'un même domaine peuvent utiliser.

Séparation de domaine pour MID Server

Configurez vos serveurs MID dans différents domaines pour restreindre les enregistrements et les informations d'identification auxquels un serveur MID peut accéder.

Synchroniser un fichier JAR vers les MID Servers

Chargez un fichier JAR sur une instance et synchronisez-le sur tous les serveurs MID connectés à cette instance. Utilisez la synchronisation des fichiers JAR pour créer des stratégies que seul un serveur MID du même domaine peut utiliser.

MID Servers utilisés pour la découverte sans informations d'identification

Les serveurs MID utilisés pour la découverte sans informations d'identification nécessitent une configuration spéciale pour exécuter les commandes Network Mapper (Nmap) sur les ordinateurs cibles.

Installer et désinstaller Nmap sur un serveur MID

Vous devez installer Nmap sur chaque serveur MID en cours d'exécution sur un hôte Windows. Lorsqu'ils disposent de la capacité appropriée, ces MID Server peuvent découvrir des informations de base sur les CI dans votre réseau en cas d'échec de l'authentification normale.

Extensions du Serveur MID

Collecteur d'événements vCenter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le collecteur d’événements vCenter écoute les événements associés à vCenter et met à jour la CMDB en conséquence. Le collecteur d'événements permet de mettre à jour la CMDB en modifiant les ordinateurs virtuels, en plus des mises à jour détectées par Discovery. Un changement apporté à un ordinateur virtuel est envoyé en tant qu'événement du serveur vCenter au collecteur d'événements vCenter. Lorsqu'un événement est reçu, la CMDB est mise à jour en conséquence. La détection vCenter n'a pas besoin d'être entièrement réexécutée. Pour certains événements, tels que les événements de mise sous tension et de mise hors tension, Discovery n'a pas besoin de s'exécuter à nouveau. Pour la plupart des événements, Discovery s'exécute uniquement sur la ressource vCenter nécessaire.

Extension du collecteur des interruptions SNMP

Le collecteur des interruptions SNMP est une extension du serveur MID qui écoute les interruptions SNMP à partir des périphériques de votre réseau. Dès réception d’un interruption, le serveur MID l’envoie à l’instance pour traitement ultérieur par Gestion des événements. Si Gestion des événements n’est pas actif, les interruptions ne sont pas traitées et sont ignorées par l’instance.

Sélection de serveur MID

Vous pouvez configurer la sélection du Serveur MID par application, plages d’adresses IP, aptitude réseau ou comportement. Des MID Servers spécifiques peuvent être affectés à des tâches particulières, ou le MID Server peut être sélectionné automatiquement. Les serveurs MID peuvent utiliser Séparation de domaine pour limiter la portée des détections et la gestion des événements.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le sélecteur MID utilisé par la plupart des applications dispose de trois modes pour sélectionner un serveur MID :

- **Sélectionner automatiquement Serveur MID** : sélectionne parmi les serveurs MID en fonction des critères de Serveur MID, qu’ils soient membres d’une grappe ou non.
- **Utiliser un serveur MID spécifique** : la réaffectation automatique à un autre serveur MID n’est pas prise en charge.
- **Utiliser une grappe de Serveur MID spécifique** : la réaffectation automatique à un autre Serveur MID sélectionne uniquement parmi les membres de la grappe spécifiée.

Pour Agent Client Collector, reportez-vous à Automatic MID Server selection .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères de Serveur MID

Les MID Servers offrent ces types de critères qui aident une application à déterminer quel MID Server utiliser :

- **Application** : application que vous spécifiez sur le Serveur MID. Vous pouvez désigner ces applications pour un serveur MID spécifique :
  - Découverte
  - Orchestration
  - Mappage des services
  - Gestion des événements
  - Intelligence opérationnelle
  - Gestion cloud

  Une option **d'application ALL** est également disponible. Par défaut, cette option inclut toutes les applications. Vous pouvez configurer les applications qui sont incluses dans la désignation **TOUTES** .
- **Adresse ou plage IP** : l'adresse IP ou les plages IP dans lesquelles le Serveur MID est autorisé à fonctionner. Vous pouvez spécifier une adresse IP ou une plage d'adresses IP dans l'application, par exemple sur un calendrier Discovery ou une activité Orchestration, et pour le serveur MID. Si l'adresse IP configurée dans l'application correspond à l'adresse IP ou se trouve dans la plage d'adresses IP autorisée configurée sur le serveur MID, une correspondance est possible et ce serveur MID répond à ce critère. Pour que l'instance affecte automatiquement des plages IP (sous-réseaux) aux serveurs MID disponibles, reportez-vous à la section Utilisation de l'affectation automatique des plages IP du Serveur MID.
- **Options** : aptitude réseau qu'une application doit utiliser, telle que l'activité Orchestration PowerShell ou Studio de workflow l'étape PowerShell . Certaines applications, comme Cloud Management, nécessitent une aptitude spécifique.

> **Remarque :**
> Découverte et Mappage des services peuvent également utiliser des comportements qui déterminent le type de sondes de port utilisées pendant la phase d'analyse des ports de la découverte. Discovery et Service Mapping utilisent tous deux un comportement pour détecter Créez un comportement de détection pour les équilibreurs de charge basés sur Unix . D'autres applications n'utilisent pas de comportements. Les comportements ne sont pas utilisés pour la sélection automatique, les MID Servers par défaut ou les MID Servers spécifiques, comme décrit ci-dessous. Voir Comportements de détection pour plus d'informations.

Comment une application sélectionne un serveur MID

Si vous ne spécifiez pas de serveur MID spécifique pour une application à utiliser, l'application essaie d'en sélectionner un. Chaque application s'appuie sur différents critères pour sélectionner un serveur MID approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Application prise en charge sur le Serveur MID	Plage d'adresses IP	Option
Découverte (Sélectionnez **Sélectionner automatiquement Serveur MID** dans le calendrier de découverte)	L'application **Discovery** ou **ALL** doit être spécifiée sur le MID Server.	La Découverte utilise les plages IP que vous configurez dans le formulaire Calendrier de découverte pour voir si elles se trouvent dans les plages IP que vous configurez sur le Serveur MID, ou si l'option **TOUTES les** plages IP doit être sélectionnée sur le Serveur MID.	N/A **Remarque :** Tous les comportements configurés sont ignorés.
Orchestration	L'application **Orchestration** ou **ALL** doit être spécifiée sur le Serveur MID.	L'adresse IP cible que vous configurez dans une activité Orchestration doit se trouver dans les plages IP que vous configurez sur le serveur MID, ou **l'option TOUT** doit être sélectionnée sur le serveur MID.	L'aptitude requise pour une activité Orchestration doit correspondre aux options que vous configurez sur le serveur MID, ou l'aptitude du serveur MID doit être définie sur **TOUTES**.
Mappage des services	Le **mappage des services** ou **TOUTES les** applications doivent être spécifiés sur le Serveur MID.	L'adresse IP du point de terminaison doit se trouver dans la plage IP que vous configurez sur le serveur MID, ou **l'option TOUT** doit être sélectionnée sur le serveur MID.	L'une des options de Mappage des services prises en charge (pour les nouvelles installations) doit être configurée sur le serveur MID, ou l'aptitude du serveur MID doit être définie sur **TOUT.**
Gestion des événements	L'application **Gestion des événements** ou **TOUTES doit** être spécifiée sur le Serveur MID.	L'adresse IP configurée dans les instances de connecteur d'événement, telles que Configurer la collecte d'événements à partir de HPOM, doit se trouver dans la plage d'adresses IP configurée sur le serveur MID.	
Gestion cloud	N/A	N/A	L'option **Gestion dans le cloud** ou **TOUTES** doit être ajoutée.

Mode : sélectionner automatiquement Serveur MID

Au cours de l'affectation de tâche initiale à un serveur MID, ou lors du basculement d'un travail existant d'un serveur MID en panne vers un autre serveur MID, le sélecteur MID

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionne un ensemble de MID appropriés à partir d'un niveau d'état donné en suivant les étapes ci-dessous une fois. Si, à une étape, il trouve au moins un serveur, toutes les étapes restantes sont ignorées.

1. Serveurs MID appropriés avec l'état = Haut.
2. Serveur MID par défaut (s'il a été défini) avec l'état = Actif.
3. Serveurs MID appropriés avec l'état = Mise à niveau ou En pause.
4. Serveur MID par défaut (s'il a été défini) avec l'état = Mise à niveau ou En pause.
5. Serveurs MID appropriés avec l'état = Échec de la mise à niveau, Vidange, Vidange, Échec de vidange ou Indisponible.
6. Serveur MID par défaut (s'il a été défini).

Toutes les étapes qui sont en dessous du niveau d'état minimum d'une application sont ignorées. De nombreuses applications (telles que Découverte) autorisent les serveurs MID opérationnels ou dégradés, tandis que d'autres applications autorisent uniquement les serveurs MID opérationnels.

Mode : utiliser une grappe de Serveur MID spécifique

Au cours de l'affectation de tâche initiale à un serveur MID, ou lors du basculement d'un travail existant d'un serveur MID en panne vers un autre serveur MID, le sélecteur MID sélectionne un ensemble de MID appropriés à partir d'un niveau d'état donné en suivant les étapes ci-dessous une fois. Si, à une étape, il trouve au moins un serveur, toutes les étapes restantes sont ignorées.

1. Serveurs MID appropriés avec l'état = Actif.
2. Serveurs MID appropriés avec l'état = Mise à niveau ou En pause.
3. Serveurs MID appropriés avec l'état = Échec de la mise à niveau, Vidange, Drainé, Échec de vidange ou En panne.

Toutes les étapes qui sont en dessous du niveau d'état minimum d'une application sont ignorées. De nombreuses applications (telles que Découverte) autorisent les serveurs MID opérationnels ou dégradés, tandis que d'autres applications autorisent uniquement les serveurs MID opérationnels.

Un serveur MID est extrait d'un ensemble de serveurs MID au niveau d'état le plus élevé, comme suit en fonction du type de grappe :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Grappe d'équilibres de charge** : choisit de façon aléatoire un serveur MID dans le niveau d'état.

- **Basculer la grappe** : choisit un serveur MID ayant le meilleur numéro d'ordre d'enregistrement de grappe (0 = meilleur).

Mode : utiliser un serveur MID spécifique

Discovery et Gestion des événements peuvent utiliser un serveur MID que vous appelez spécifiquement.

Remarque :
Sélectionner un serveur MID spécifique n'est pas la même chose que spécifier le serveur MID par défaut pour une application. Un serveur MID spécifique est toujours utilisé. Si elle est **en panne** ou non validée, l'application n'exécute pas de commandes sur le serveur MID. Serveur MID par défaut est une solution de secours utilisée lorsque la sélection automatique de serveurs MID ne trouve aucun serveur MID éligible.

Application	Comment spécifier un serveur MID spécifique	Critères que le Serveur MID par défaut doit re
Découverte	Choisissez le serveur MID dans le calendrier de découverte. **Remarque :** Vous pouvez également spécifier une grappe de serveurs MID.	Si vous sélectionnez un serveur MID sans l'appli **Découverte** ou **TOUT** , il ajoute automatiquem l'application **Découverte** .
Orchestration	N/A	N/A
Mappage des services	N/A	N/A
Gestion des événements	Choisissez un ou plusieurs MID Servers dans la collecte d'événements de l'instance du connecteur, tels que Configurer la collecte d'événements à partir de HPOM.	N/A
Gestion cloud	N/A	N/A

Remarque :
Si un serveur MID gère des ressources dans des plages IP définies pour Orchestration, vous devez mapper le nom de domaine complet (FQDN) d'un serveur à son adresse IP pour exécuter certaines activités, telles que les activités Exchange.

Séparation de domaine

Si vous utilisez Séparation de domaine, vous pouvez configurer les serveurs MID pour qu'ils soient dans des domaines distincts. Le domaine dans lequel se trouve le serveur MID affecte la façon dont l'application sélectionne le domaine :

Discovery et Service Mapping : dans le calendrier Discovery, les serveurs MID et les grappes disponibles à la sélection sont limités au même domaine que celui de l'utilisateur qui configure le calendrier. Cela s'applique également à l'option de sélection automatique : seuls les MID Servers dans le même domaine que l'utilisateur peuvent être sélectionnés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Test de sélection de Serveur MID pour le mappage des services

Si Mappage des services est actif, vous pouvez prévisualiser le Serveur MID que Mappage des services utilise pour un appareil ou un ordinateur cible spécifique. Pour ce faire, accédez à **Mappage des services** > **Serveurs MID** et cliquez sur **Test de sélection MID**. Entrez l'adresse IP ainsi qu'une application et une fonctionnalité facultatives, puis cliquez sur **OK**. Le nom du Serveur MID utilisé par Mappage des services s'affiche dans la fenêtre.

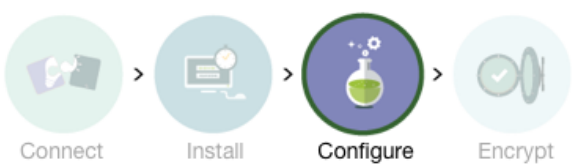
Rubriques connexes

Configurer un serveur MID par défaut pour chaque application

Vous pouvez configurer un serveur MID par défaut qu'une application peut utiliser si tous les autres serveurs MID possibles ne sont pas disponibles. Vous pouvez affiner la liste des applications qui sont incluses dans la définition de TOUT.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin ou admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications ne sont disponibles que lorsque leurs modules d'extension respectifs sont activés.

Le Serveur MID par défaut est utilisé lorsque les applications ne parviennent pas à trouver un Serveur MID approprié qui corresponde aux critères configurés lors de la sélection automatique. Le Serveur MID par défaut pour **l'application ALL** est utilisé si le Serveur MID par défaut pour l'application spécifique n'est pas disponible. Certaines applications offrent également une propriété permettant de définir le Serveur MID par défaut.

Important :
Si vous configurez un serveur MID pour TOUTES les plages IP (type **Include**) et que vous créez également une plage IP de type **: Exclure** pour le même serveur MID, le système ignore la plage IP exclue pour ce serveur MID.

Le serveur MID par défaut n'a pas besoin de répondre à un critère (application, plage IP, comportement ou aptitude) pour être utilisé. La spécification d'un serveur MID par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

défaut est facultative et vous pouvez utiliser un serveur MID comme valeur par défaut pour plusieurs applications.

Application	Remarques supplémentaires
Découverte	Discovery tente d'utiliser le serveur MID par défaut lorsque le calendrier de découverte spécifie une **sélection automatique de serveur MID** et Discovery ne trouve aucun serveur MID avec l'application et la plage d'adresses IP correctes.
Orchestration	Orchestration tente d'utiliser le serveur MID par défaut lorsqu'il ne trouve aucun serveur MID doté des options que vous définissez dans l'activité Orchestration. Vous pouvez également spécifier un serveur MID par défaut. La valeur de cette propriété se synchronise automatiquement avec le serveur MID par défaut que vous sélectionnez dans l'application Orchestration.
Agrégation d'alertes et RCA	Non applicable. Le Serveur MID est sélectionné s'il dispose de l'aptitude RCA. Acheminer vers le MID de droite par domaine.
Mappage des services	S'il n'y a pas de Serveur MID avec une application, une aptitude ou une plage d'adresses IP correspondante, Mappage des services utilise le Serveur MID par défaut.
Gestion des événements	Vous pouvez spécifier un serveur MID par défaut pour la gestion des événements à l'aide de la propriété système mid.server.connector_default. Gestion des événements n'utilise pas le serveur MID par défaut dans l'enregistrement d'application.
Gestion cloud	N/A

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Applications**.
   La liste des applications installées qui peuvent utiliser les serveurs MID s'affiche.
2. Cliquez sur le nom d'une application installée.
3. Sélectionnez un serveur MID dans la liste du champ **Serveur MID par défaut** .
4. Pour sélectionner des Serveurs MID supplémentaires pour cette application, cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **des Serveurs MID et** sélectionnez d'autres Serveurs MID que cette application est autorisée à utiliser.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Sélectionner les applications à inclure dans la définition de ALL pour un serveur MID

Vous pouvez affiner la liste des applications qui sont incluses dans la définition de TOUT.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier l'application TOUTES pour un serveur MID, ce qui signifie que le serveur MID est autorisé à fonctionner avec toutes les applications qui nécessitent des serveurs MID, telles que Découverte, Gestion des événements, Mappage des services, etc. Mais vous ne voudrez peut-être pas que toutes les applications soient incluses dans la

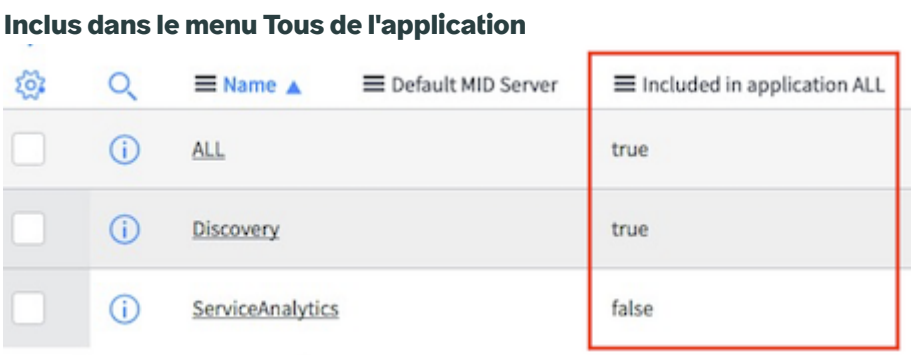
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

définition de TOUT. Par exemple, vous pouvez exclure Service Mapping de la définition ALL si vous disposez déjà d'un serveur MID dédié pour travailler avec Service Mapping.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Applications**.
   La liste des applications installées qui peuvent utiliser les serveurs MID s'affiche.
2. Si vous ne voyez pas la colonne **Inclus dans l'application TOUT** , vous pouvez personnaliser la liste et l'ajouter.



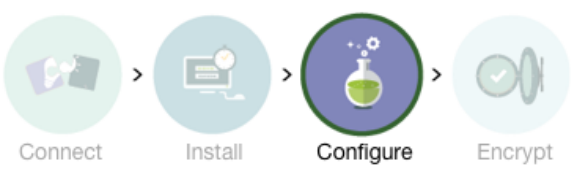
3. Pour chaque application, double-cliquez sur la valeur dans la colonne **Inclus dans l'application TOUTES** .
4. Changez la valeur en **vrai** (pour inclure) ou **faux** (pour exclure).

Configurer une plage d'adresses IP pour le MID Server

Vous pouvez configurer manuellement une plage d'adresses IP pour que le Serveur MID puisse l'explorer.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin ou admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications, telles que Détection et Orchestration, peuvent spécifier une plage IP ou l'adresse IP spécifique d'une cible. Lorsque l'application recherche un serveur MID à utiliser pendant la sélection automatique, elle choisit un serveur MID dont la plage IP inclut la plage de l'application ou une adresse IP spécifique. Les applications utilisent également d'autres critères, tels que l'application ou l'aptitude prise en charge par le Serveur MID. Consultez Sélection de serveur MID pour plus d'informations.

Remarque :
Il s'agit d'une procédure de configuration manuelle. Pour savoir comment le système peut affecter automatiquement des plages d'adresses IP à des MID Servers sélectionnés, reportez-vous à la section Utilisation de l'affectation automatique des plages IP du Serveur MID.

Ces applications utilisent les plages IP comme suit :

- **Orchestration** : utilisez l'adresse IP de l'ordinateur cible (ainsi que l'aptitude) pour sélectionner le serveur MID adapté aux activités d'Orchestration. Consultez la procédure décrite dans cette rubrique pour configurer l'adresse IP.
- **Mappage des services** : sélectionnez le serveur MID dont la plage d'adresses IP correspond à l'adresse IP dans la demande de détection. Voir Configuration du serveur MID pour Mappage des services pour plus d'informations.
- **Découverte** : peut sélectionner une plage d'adresses IP à l'aide des mêmes critères que Mappage des services. La Découverte peut également utiliser une plage IP rapide que vous spécifiez dans le calendrier de découverte.

Conseil :
Vous pouvez également utiliser la plage **IP ALL** , qui permet d'utiliser le serveur MID avec n'importe quelle plage d'adresses IP spécifiée par une application. Cela permet uniquement au serveur MID d'accéder aux plages IP, cela ne signifie pas que le serveur MID peut réellement atteindre toutes les plages IP. Pour fonctionner avec une application, le serveur MID doit avoir accès aux plages IP dont l'application a besoin.

Les plages d'adresses IP valides peuvent être les suivantes :

Adresse IP au format pointillé, décimal ou hexadécimal. Le format hexadécimal peut être explicitement précédé de 0x, ce n'est pas obligatoire. En voici des exemples :

- 10.11.144.155
- 0x0A0B909B
- 0A0B909B

Une plage d'adresses IP au format pointillé, décimal ou hexadécimal. En voici des exemples :

- 10.11.144.150-10.11.144.160
- 0x0A0B9096-0x0A0B90A0
- 10.11.144.150-0x0A0B90A0

Adresse de réseau IP dont le masque réseau est spécifié après une barre oblique (/) en notation régulière (0-32 inclus) ou en notation d'adresse IP. En voici des exemples :

- 10.11.144.0/24 10.11.144.0/255.255.255.0
- 10.11.144.0/0xFFFFFF00
- 0x0A0B9000/24
- 0x0A0B9000/0xFFFFFF00

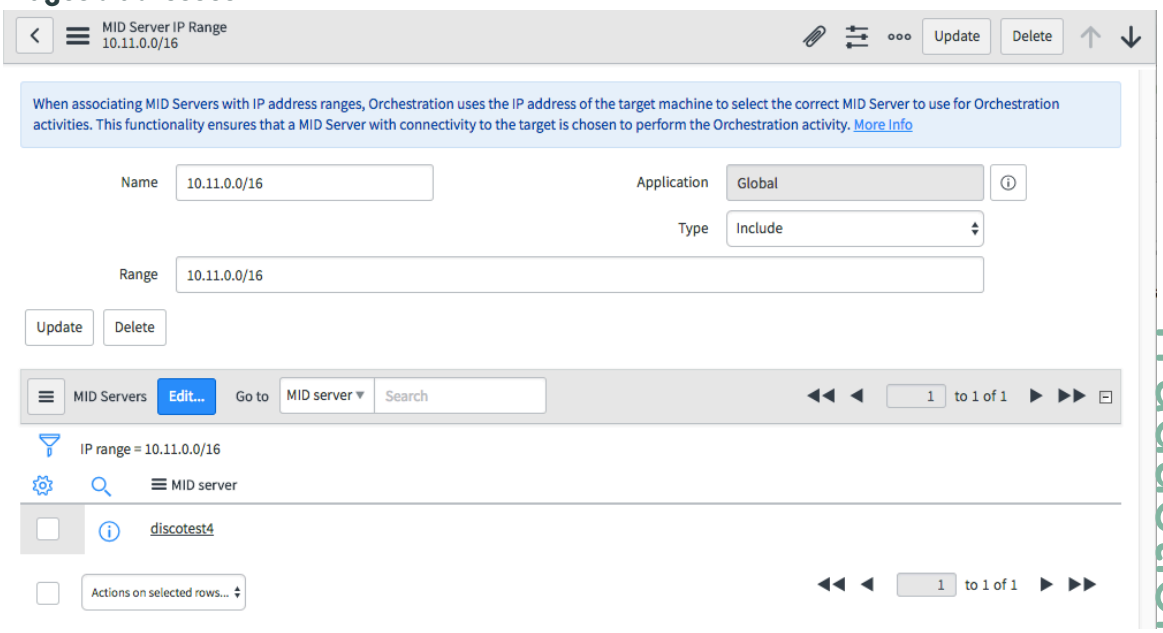
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Plages IP**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire en utilisant les champs de la table.

Plages d'adresses IP



Champ	Description
Nom	Saisissez un nom descriptif.
Application	Périmètre de l'application pour cette plage IP. La valeur par défaut est **Global**.
Type	Sélectionnez le type de plage : ○ **Inclure : incluez** la plage IP spécifiée. ○ **Exclure** : excluez la plage d'adresses IP. **Remarque :** Si un serveur MID est configuré pour **TOUTES les** applications, toutes les adresses IP configurées pour l'exclusion sont ignorées par le système. Si votre objectif est de configurer des serveurs MID par défaut pour des applications distinctes dans votre système, reportez-vous à la section Configurer un serveur MID par défaut pour chaque application.
Plage	Entrez la plage dans un format valide.
Liste connexe	
Serveurs MID	Serveurs MID pouvant utiliser cette plage d'adresses IP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Important :**
> Les plages IP affectées manuellement avant d'utiliser l'affectation automatique dans le démarrage rapide de découverte sont affectées comme suit :
>
> - les plages IP individuelles sont conservées et ajoutées aux plages affectées automatiquement par le système pour le serveur MID désigné.
> - Si le serveur MID a été configuré avec la sélection **de plages TOUTES** , la fonction d'affectation automatique remplace cette désignation avec les plages qu'elle trouve.

Que faire ensuite

Ouvrez **l'enregistrement de plage IP ALL** et configurez les serveurs MID que vous souhaitez utiliser avec n'importe quel ensemble d'adresses IP.

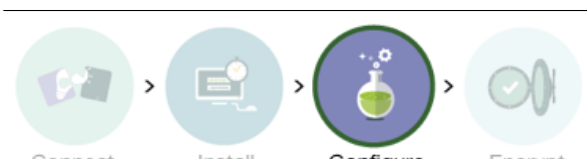
Remplacer le filtre de sélection de Serveur MID

Utilisez la fonction de remplacement pour écrire votre propre condition de filtre qui remplace les critères de sélection normaux du serveur MID pour une application. Un remplacement a priorité sur le filtre par défaut et peut être défini pour une condition de sélection spécifique.

Avant de commencer

Avant d'essayer de créer un filtre de remplacement, assurez-vous de bien comprendre les critères utilisés par la plateforme pour sélectionner les serveurs MID. Consultez Sélection de serveur MID pour en savoir plus.

Rôle requis : admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

> **Remarque :**
> La fonctionnalité de remplacement est destinée à Gestion cloud et Détection dans le cloud uniquement. Le filtre **Remplacer par aptitude** est fourni par défaut.

Il existe quatre filtres de sélection de Serveur MID inclus dans le système ServiceNow de base. Ces filtres sont appliqués à tous les serveurs MID dans l'ordre jusqu'à ce que le système trouve une condition correspondante :

Traduction automatique

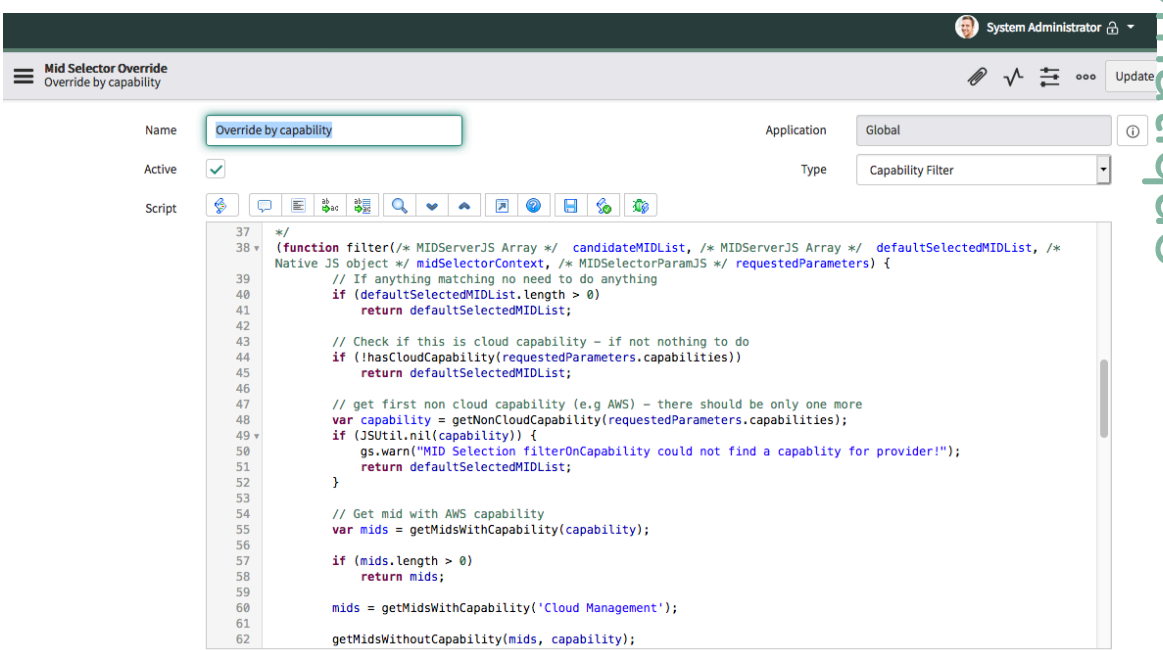
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtre d'état
- Filtre d'application
- Filtre d'option
- Filtre d’adresses IP

Important :
La fonctionnalité de remplacement autorise plusieurs types de filtre, mais un seul filtre de remplacement pour chaque type de filtre. Le type de filtre **Remplacer le sélecteur** remplace tous les autres filtres et prend le contrôle total de la sélection de Serveur MID. Si ce type est actif, c’est le seul filtre appliqué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Remplacement du sélecteur de serveur MID**.
   La liste des remplacements de Serveur MID s’affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouveau filtre.
3. Renseignez ces champs :
   - **Nom** : nom unique pour ce remplacement. Assurez-vous de pouvoir identifier le type de remplacement par son nom.
   - **Script** : condition pour ce filtre. Créez la logique de sélection de Serveur MID pour votre remplacement dans ce champ, en suivant les instructions fournies dans le modèle de fonction. Prenons l’exemple du filtre **Remplacer par aptitude** avant de commencer à créer votre filtre.
   - **Type** : type de remplacement en cours de configuration. Sélectionnez l’un des quatre filtres par défaut à remplacer par votre condition ou sélectionnez **Remplacer le sélecteur** pour créer un filtre qui remplace tous les autres.
4. Sélectionnez **Soumettre**.



Example:
Le calendrier de découverte dans le cloud sélectionne des serveurs MID en fonction des applications et des options. Pour sélectionner différents serveurs MID pour différents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comptes de service, vous pouvez personnaliser le **remplacement du sélecteur MID**. Après la ligne (fonction filter(/* Tableau MIDServerJS */ candidateMIDList, /* Tableau MIDServerJS */ defaultSelectedMIDList, /* Objet JS natif */ midSelectorContext, /* MIDSelectorParamJS */ requestedParameters) { ajoutez le code suivant avec vos informations :

```
var result = [];

if (JSON.parse(midSelectorContext).service_account_id == '[example-account-id]') {
 for (var mid in defaultSelectedMIDList) {
  if (defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-1]' ||
defaultSelectedMIDList[mid].sysId == '[example-MID-2]')
   result.push(defaultSelectedMIDList[mid]);
 }
 return result;
}
```

Utilisation de l'affectation automatique des plages IP du Serveur MID

Le démarrage rapide de découverte peut affecter automatiquement des plages d'adresses IP, appelées sous-réseaux, à des serveurs MID qualifiés. Cette affectation automatique de sous-réseau nécessite des informations d'identification SNMP pour un accès en lecture seule aux routeurs utilisés par Découverte. Le formulaire Ensemble d'états d'automatisation affiche des détails récapitulatifs des détections de sous-réseaux et les affectations de plages d'adresses IP pour les serveurs MID associés.

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pour être automatiquement affecté à un sous-réseau, un Serveur MID doit être :

- Dans un état En cours d'exécution **(Haut).**
- Validé avec succès.
- Capable d'accéder à un ou plusieurs sous-réseaux de votre réseau.

Les affectations de sous-réseau que l'instance effectue pour vos MID Servers sont stockées dans la table Ensemble d'états d'automatisation [automation_status_set]. Pour en savoir plus sur l'affectation automatique de Serveur MID, reportez-vous à la rubrique Démarrage rapide de Découverte .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Vous devez affecter automatiquement au moins un serveur MID pour créer automatiquement un calendrier.

OID SNMP requis pour l'affectation automatique de plages IP de Serveur MID

Les clients qui utilisent des fournisseurs de service réseau doivent demander un accès SNMP spécifique pour utiliser l'affectation automatique de plages IP de Serveur MID.

L'affectation automatique de plages IP nécessite des informations d'identification SNMP pour un accès en lecture seule à tous les routeurs que la découverte utilise pour identifier les sous-réseaux. De plus, votre fournisseur de service doit accorder l'accès SNMPWALK suivant :

- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.21)
  - ipRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.21.1.1)
  - ipRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.21.1.7)
  - ipRouteType (1.3.6.1.2.1.4.21.1.8)
  - ipRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.21.1.11)
- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipForward.ipCidrRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.24.4)
  - ipCidrRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.1)
  - ipCidrRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.2)
  - ipCidrRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.4)
  - ipCidrRouteType (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.6)

Afficher les ensembles d'états d'automatisation et les affectations de plages IP

Le formulaire Ensemble d'états d'automatisation affiche les détails récapitulatifs d'une découverte de sous-réseau et les affectations de plages d'adresses IP suivantes pour les serveurs MID sélectionnés pour l'affectation automatique de sous-réseau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

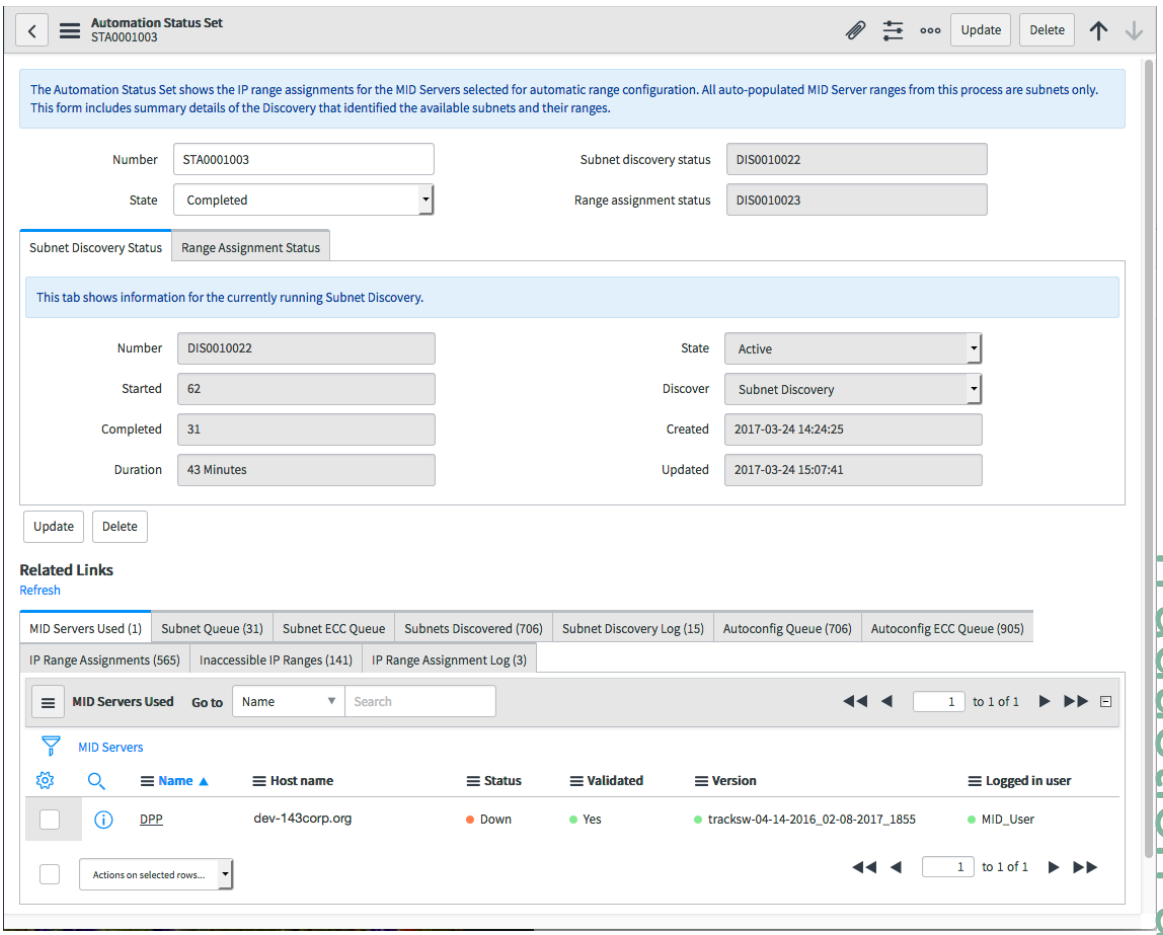
1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Ensembles d'états d'automatisation**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'état pour une découverte de sous-réseau que vous souhaitez afficher.
   Le formulaire contient des informations d'état en lecture seule sur la découverte sélectionnée, les sous-réseaux trouvés et le processus d'affectation de plages pour les MID Server que vous avez sélectionnés pour l'affectation automatique.

Important :
Les plages IP affectées manuellement avant d'utiliser l'affectation automatique dans le démarrage rapide de découverte sont affectées comme suit :

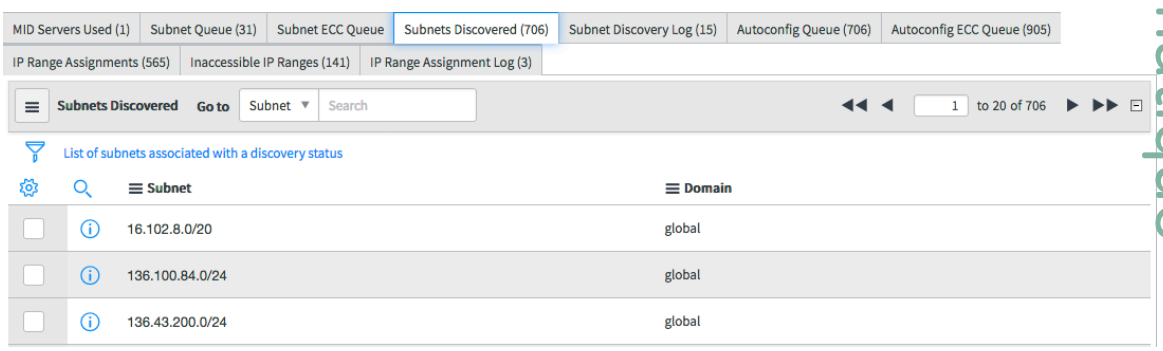
- les plages IP individuelles sont conservées et ajoutées aux plages affectées automatiquement par le système pour le serveur MID désigné.
- Si le serveur MID a été configuré avec la sélection **de plages TOUTES** , la fonction d'affectation automatique remplace cette désignation avec les plages qu'elle trouve.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ensemble d'états d'automatisation



3. Sélectionnez la liste connexe **Sous-réseaux détectés** pour afficher la liste des sous-réseaux disponibles pour l'affectation.

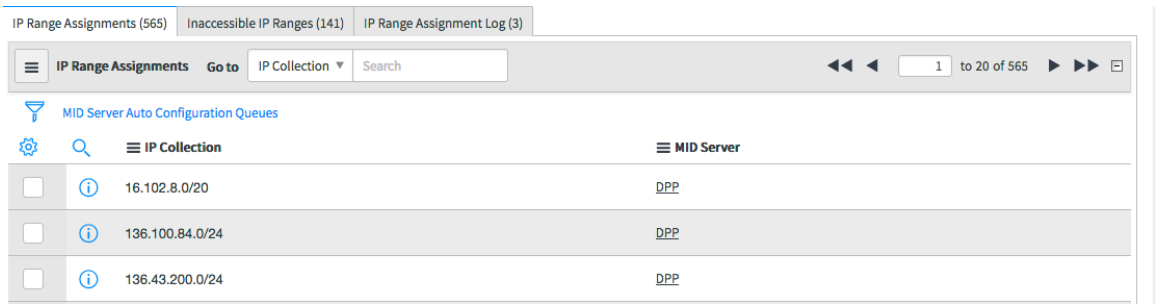


4. Sélectionnez la liste connexe **Affectations de plages** IP pour afficher les plages IP qui ont été affectées à un serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avertissement :
Les plages IP identifiées par la découverte sont stockées dans la table Collection d'adresses IP [ip_address_collection], qui n'est utilisée que pour l'affectation automatique de plages IP de Serveur MID dans la version Jakarta. Cette table est destinée à un développement futur et **ne doit pas** être utilisée dans des personnalisations, y compris des ajouts de colonnes, des règles métier ou des actions de script.



Application des autorisations de fichier pour Windows MID Servers

Pour améliorer la sécurité, les serveurs MID Windows appliquent des restrictions d'autorisation des fichiers Windows. L'application limite l'accès aux fichiers du serveur MID à une liste d'autorisation restreinte d'utilisateurs et de groupes.

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

L'application des autorisations de fichier pour Windows MID Servers entre en vigueur sur le MID Server au démarrage à Orlando. Par défaut, le dossier Agent est verrouillé sur quatre comptes et groupes d'utilisateurs : le groupe d'administrateurs local, le compte système, le propriétaire du créateur et le compte d'utilisateur que le Serveur MID Windows utilise. La liste des comptes d'utilisateurs autorisés est gérée par une liste d'autorisation, qui est contrôlée par le paramètre `mid.windows_host.file_permissions.allow_list`Serveur MID . Ce paramètre utilise une chaîne de noms de groupe, de noms d'utilisateur et d'identificateurs de sécurité (SID) séparés par des virgules. Les noms de groupe et d'utilisateur doivent respecter les exigences de dénomination de compte SAM. Les comptes de domaine doivent être spécifiés à l'aide du SID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restaurer les changements d'autorisations de fichiers

Les modifications apportées aux autorisations de fichier sont enregistrées et les derniers paramètres utilisés sont enregistrés dans le dossier /etc en tant que sauvegarde. Il s'agit du fichier fileperm.aclsave. Ouvrez une invite de commandes et exécutez la commande icacls <agent_folder> /restore <agent_folder>/etc/fileperm.aclsave où <agent_folder> est le nom de votre dossier d'agent.

Exécuter un Serveur MID en tant que non-administrateur

Pour exécuter un Serveur MID en tant qu'utilisateur non-administrateur, il doit d'abord être installé à l'aide d'un compte administrateur. Ajoutez ensuite l'utilisateur non-administrateur à la liste d'autorisation et redémarrez Serveur MID. Une fois les nouvelles règles d'application exécutées, le Serveur MID peut être basculé vers le compte de service non-administrateur. Voir Installation manuelle d'un serveur MID sur Windows pour plus d'informations sur la configuration des serveurs MID Windows non-administrateur ou Exécuter des serveurs MID Linux en tant qu'utilisateurs non racines pour les serveurs MID Linux.

Mapper une adresse IP à un nom DNS

Associez l'adresse IP à un nom DNS pour vous assurer que le serveur MID approprié est sélectionné. La configuration de la plage d'adresses IP détermine quel serveur MID est sélectionné. Si le serveur MID gère les ressources dans des plages IP définies, tous les serveurs hôtes doivent avoir leurs noms DNS mappés à une adresse IP.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

L'association d'une adresse IP à un nom DNS garantit que le serveur MID approprié est sélectionné en fonction de la configuration de la plage d'adresses IP. Dans le cas contraire, Orchestration revient au serveur MID par défaut.

Si Découverte ne peut pas détecter le serveur et résoudre le nom DNS en adresse IP, vous devez créer le mappage manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
La plateforme ne mappe pas automatiquement **localhost** à 127.0.0.1. Vous devez créer ce mappage à l'aide de cette procédure.

Procédure

1. Entrez **cmdb_ci_dns_name.list** dans le filtre de navigation.

   Une liste de noms DNS s'affiche.

2. Consultez la liste de votre serveur hôte.

   Si le serveur n'apparaît pas dans la liste, poursuivez cette procédure.

3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez le nom de domaine complet (FQDN) du serveur hôte dans le champ **Nom** .
5. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
6. Dans la liste connexe **Adresse IP** , cliquez sur **Nouveau**.
7. Dans le champ **Adresse IP** , entrez l'adresse IP de votre serveur hôte.
8. Dans le champ **Carte réseau** , sélectionnez **eth0** ou votre contrôleur d'interface réseau préféré.
9. Laissez le champ **Masque réseau** vide.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les options de Serveur MID

Les options de Serveur MID définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP, ce qui permet à une application de sélectionner le serveur MID le plus approprié. Configurez les options sur les MID Servers pour des applications telles que Orchestration, Gestion cloud et Mappage des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sm_admin

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs applications utilisent des options, des plages d'adresses IP et Sélection de serveur MID pour réduire le pool de serveurs MID dont les applications ont besoin.

Remarque :
Au moins une aptitude est requise pour chaque serveur MID utilisé par Orchestration. Consultez Serveurs MID pour Orchestration pour plus d'informations.

Les options suivantes sont disponibles par défaut avec Détection :

Tous	IBM	Résoudre le DNS
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Gestion cloud	PowerShell	VMware
Google	RCA	WMI

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Options**.
2. Sélectionnez une option existante ou sélectionnez **TOUT** pour inclure toutes les options.

   Remarque :
   Assurez-vous que chaque plage d'adresses IP dispose de serveurs MID dotés des options nécessaires pour terminer les activités d'orchestration sur ce segment de réseau.

3. Créer une nouvelle option :
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Configurez la valeur d'une option personnalisée.

      Example
      Par exemple, une aptitude pour **DOMAINE,** avec une valeur **service-now**.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Sélectionnez **Modifier** dans la liste connexe des serveurs MID pour ajouter des serveurs MID à l'aptitude.
5. Sélectionnez un ou plusieurs serveurs MID pour cette option dans la liste **Disponible** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'aptitude définie ici apparaît également dans l'enregistrement primaire de ce Serveur MID.

Aptitudes de Serveur MID

Les options du serveur MID définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

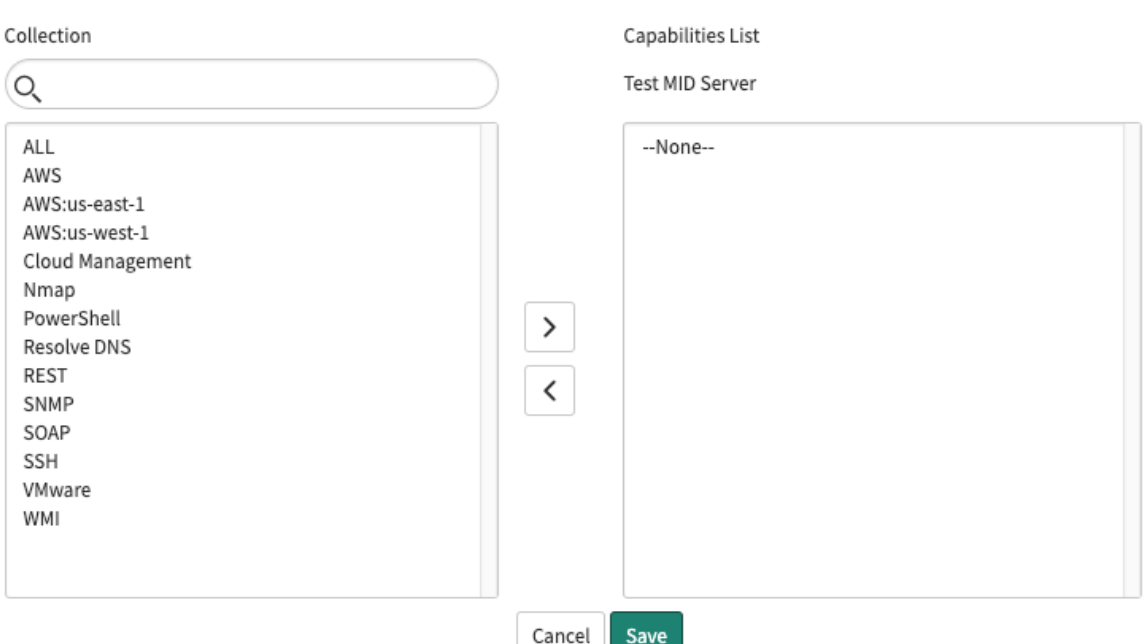
Aptitude NMAP

L'option **Nmap** est uniquement affectée aux serveurs MID pour lesquels le scanner Network Mapper (Nmap) a été installé pour la découverte sans informations d'identification . Cette aptitude ne peut pas être ajoutée ou supprimée manuellement d'un serveur MID. Pour obtenir des instructions sur l'installation ou la désinstallation de Nmap, consultez Installer et désinstaller Nmap sur un serveur MID

Valeurs d'aptitude de Serveur MID

Les options fournies dans le système de base n'ont pas de chaîne de valeur définie. La valeur de l'aptitude peut être vide, une valeur unique ou un * (caractère générique). Un Serveur MID configuré pour utiliser une option qui n'a aucune valeur peut localiser n'importe quel appareil à l'aide du protocole de cette option. Si une aptitude a une valeur définie, le Serveur MID qui utilise cette aptitude trouve uniquement les équipements utilisant ce protocole qui correspondent exactement à la chaîne de valeur. L'exception à cette règle est la fonctionnalité Résoudre DNS, qui est configurée pour résoudre n'importe quel nom DNS en une adresse IP à l'aide d'une correspondance de chaîne partielle. Le caractère générique * correspond à une aptitude de demande spécifiant toute valeur non vide.

À partir de la version Madrid, la combinaison **[nom de l'option] :[valeur]** apparaît dans la zone de liste double lorsque vous ajoutez une option à un serveur MID. Cette combinaison vous permet de voir toutes les options qui ont des valeurs différentes, même si le nom de l'option est identique. Par exemple, si vous utilisez l'option Gestion cloud et que vous utilisez le champ de valeur pour spécifier le centre de données logique us-west sur l'un des enregistrements d'option, vous pouvez voir la combinaison dans la liste **Collection** .



Sélection de serveur MID

Le Serveur MID est sélectionné à l'aide d'un algorithme basé sur les options disponibles. Le sélecteur produit une liste de MID appropriés à l'aide de filtres dans l'ordre suivant : **État du serveur** > **applications** > **Plage IP** > **Options**. L'algorithme recherche les options dans la séquence suivante et, si une étape trouve au moins un serveur MID, les étapes restantes sont ignorées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. **Correspondance de valeur exacte :** Recherchez chaque serveur MID contenant des options avec des paires nom/valeur avec une correspondance exacte avec toutes les paires nom/valeur d'option demandées. Un champ vide est une valeur valide. * Les valeurs (de caractère générique) sont ignorées.
2. **Correspondance de valeur de caractère générique :** Identique à une correspondance de valeur exacte, mais permet également à une valeur de demande non vide de correspondre aux enregistrements d'aptitude de Serveur MID contenant la valeur *.
3. **Nom de la capacité spéciale ALL :** Recherchez chaque serveur MID contenant le nom de l'option spéciale ALL, en ignorant le champ de valeur de l'option.

Remarque :
Si le nom de l'option demandée n'existe pas dans la table ecc_agent_capability, **BadArgumentException** est levée plutôt que de revenir à l'aptitude ALL.

Correspondance de valeur de capacité de Serveur MID scriptée

Vous pouvez utiliser des tests de valeur pour créer des fonctionnalités qui trouvent les équipements à l'aide de valeurs sans nécessiter de correspondance de chaîne exacte. L'action sur ces valeurs est contrôlée par un script défini par l'utilisateur.

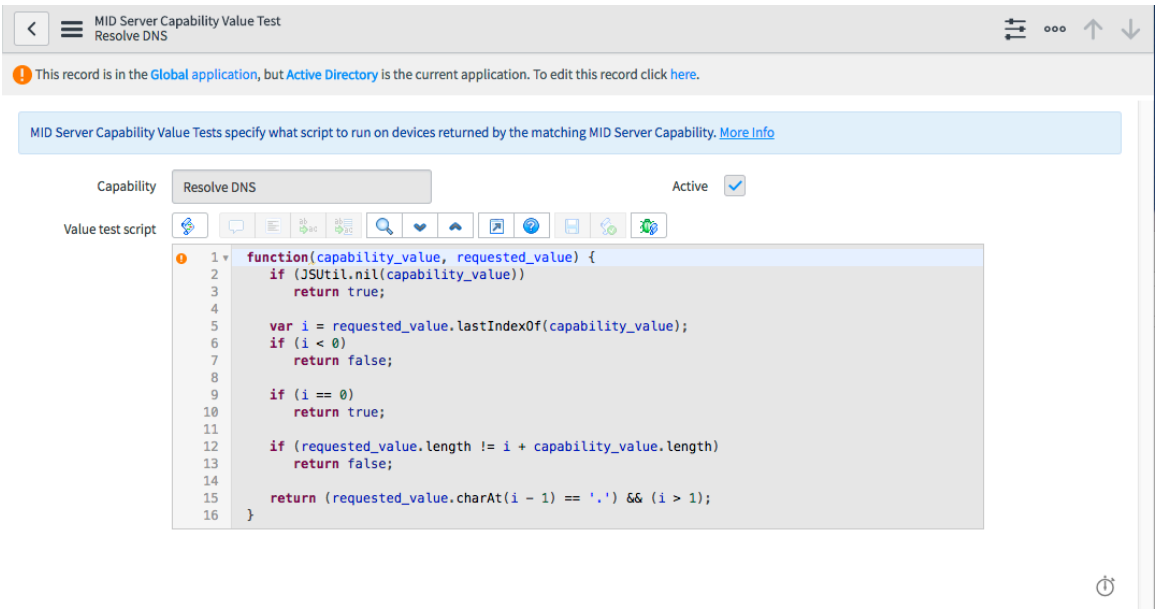
L'aptitude Résoudre le DNS est fournie dans le système de base et est configurée pour résoudre les noms DNS en adresses IP pour les appareils dont les noms se terminent par un nom de domaine spécifié. La **valeur** d'aptitude saisie est automatiquement précédée d'un point pendant le traitement pour correspondre à la syntaxe du domaine. Cette valeur peut contenir un ou plusieurs sous-domaines, mais doit inclure la fin de la chaîne de domaine. Les appareils correspondants doivent se terminer avec la même syntaxe. Le script de l'aptitude Résoudre le DNS détermine si un nom d'appareil correspond aux critères définis par **Valeur**. Si une correspondance existe, la plateforme effectue automatiquement la résolution de l'adresse. Par exemple, si la valeur de l'aptitude Résoudre DNS est `service-now.com`, le Serveur MID doté de cette aptitude recherche `lnxlab01.sandiego.service-now.com` et `dbsrv101.sanjose.service-now.com`. Si la valeur est changée en `sandiego.service-now.com`, le serveur MID trouve uniquement `lnxlab01`.

Remarque :
Si la **valeur** de l'aptitude Résoudre le DNS est vide, tous les domaines correspondent.

Pour afficher le script d'évaluation de cette aptitude, accédez à **Serveur MID** > **Tests de valeur d'aptitude** et sélectionnez **Résoudre le DNS** dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer une grappe de Serveur MID

Regroupez plusieurs serveurs MID pour former des grappes, puis configurez les grappes pour la protection du basculement ou l'équilibrage de charge. Les clusters d'équilibrage de charge équilibrent automatiquement le travail entre chaque MID Server pour améliorer la stabilité et les performances, ainsi que pour gérer le basculement. Les clusters de basculement ont un ordre configuré utilisé pour déterminer le serveur MID à utiliser ensuite en cas de défaillance.

Avant de commencer

Assurez-vous que tous les serveurs MID de la grappe ont les mêmes options (applications prises en charge, plages IP et options). Un serveur MID ne doit pas appartenir à plus d'une grappe.

Rôle requis : admin

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une nouvelle grappe ou modifiez une grappe existante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Grappes**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle grappe ou ouvrez l'enregistrement d'une grappe existante pour le modifier.
3. Nommez la grappe et sélectionnez son type : **Basculement** ou **Équilibrage de charge**.
4. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
5. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Inclut des MID Servers** .
6. Sélectionnez les serveurs MID appropriés pour cette grappe dans la zone de liste double.

Grappes de serveurs MID

Les grappes de Serveur MID permettent à plusieurs serveurs MID disposant des Options appropriées d'être regroupés pour un équilibrage de charge et une protection contre le basculement.

Sources de données externes

Pour des raisons de performances et de fiabilité, ces sources de données ne doivent pas être utilisées avec les grappes de Serveur MID. Ces sources de données externes ne doivent être utilisées qu'avec des serveurs MID dédiés.

- LDAP
- Exporter des ensembles de données
- Sources de données JDBC

Remarque :
Si un serveur MID d'une grappe tombe en panne, le serveur MID de basculement recommence au début de la tâche de file d'attente ECC, même si une grande partie des informations de la source de données JDBC ont déjà été renvoyées. Cela peut entraîner des données en double. Pour plus d'informations, consultez l'article L'utilisation des grappes de serveur MID pour les sources de données JDBC peut entraîner des données dupliquées et obsolètes [KB0727739] dans la base de connaissances HI.

Fonctionnement des grappes

Les serveurs MID en grappes doivent pouvoir se connecter à l'instance et à tous les équipements avec lesquels ils sont censés communiquer. Si tous les serveurs MID d'une grappe sont en panne, la découverte est annulée. Assurez-vous que tous les serveurs MID sont ajoutés à toute liste de contrôle d'accès (ACL) en cours d'utilisation. Les grappes de Serveur MID sont gérées par une règle métier appelée Gestion des grappes de Serveur MID, qui vérifie si le Serveur MID affecté à une tâche dans la file d'attente ECC appartient à une grappe.

Équilibrage

Si la règle métier de grappe détermine qu'un serveur MID fait partie d'une grappe d'équilibrage de charge, l'application qui utilise le serveur MID équilibre automatiquement le travail entre les serveurs MID de cette grappe. Il est recommandé de placer des serveurs MID ayant les mêmes options dans une grappe d'équilibrage de charge.

Protection contre le basculement

Les MID Servers d'une grappe de basculement ont chacun un ordre configuré que la plateforme utilise pour déterminer le Serveur MID à utiliser ensuite en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cas de défaillance. Les serveurs MID d'un cluster de basculement fonctionnent indépendamment et n'équilibrent pas la charge avec d'autres serveurs MID de ce cluster (bien qu'ils puissent également être membres de clusters d'équilibrage de charge). En cas de défaillance d'un serveur MID, la règle métier de gestion de grappe de serveurs MID sélectionne le serveur MID le plus élevé disponible dans l'ordre pour prendre le relais. Le Serveur MID sélectionné vérifie la file d'attente ECC et commence par les tâches qui sont soit En cours de traitement, soit Prêt.

Remarque :
La mise en grappe de Serveur MID ne prend pas en charge les rubriques de file d'attente ECC `Command` ou `SystemCommand`. Si ces commandes sont reçues, les serveurs MID en grappe ne redirigent pas la file d'attente ECC vers un autre serveur MID. Les enregistrements de file d'attente ECC restent dans la file d'attente ECC sans être traités.

Configurez un serveur MID de basculement avec au moins les mêmes options que le serveur MID qu'il est destiné à remplacer.

Remarque :
Si un serveur MID tombe en panne pendant que la sonde Shazzam est en cours d'exécution et que la sélection automatique est configurée, le basculement n'est pas disponible. La découverte Shazzam s'arrête. Discovery ne choisit pas automatiquement un autre serveur MID.

Événement de grappe de Serveur MID

L'événement suivant est déclenché lorsque la plate-forme ne trouve pas de serveur MID disposant des aptitudes appropriées pour remplacer un serveur MID dans une grappe de basculement. Utilisez cet événement pour créer un e-mail destiné à informer les utilisateurs appropriés de l'échec de la grappe.

Événement de grappe de Serveur MID

Événement	Table	Description	Règle métier
mid_server.cluster.down	Grappe de Serveur MID [ecc_agent_cluster]	Une grappe de MID Server a échoué	Gestion des grappes de Serveur MID

Spécification d'une grappe de Serveur MID spécifique

Vous pouvez spécifier une grappe de Serveur MID spécifique pour un calendrier de découverte. Le processus de détection utilise uniquement cette grappe. Vous ne pouvez pas chaîner des grappes ou spécifier un serveur MID unique appartenant à plusieurs grappes.

Grappes de Serveur MID distribuées pour Intelligence opérationnelle

Le type de grappe de Serveur MID *distribué* est utilisé exclusivement dans Intelligence opérationnelle, qui analyse les événements Event Management et génère des alertes d'anomalie. Ces MID Servers communiquent entre eux pour répartir et équilibrer la charge de travail. Pour plus d'informations, voir Grappes de Serveur MID distribuées pour l'intelligence opérationnelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

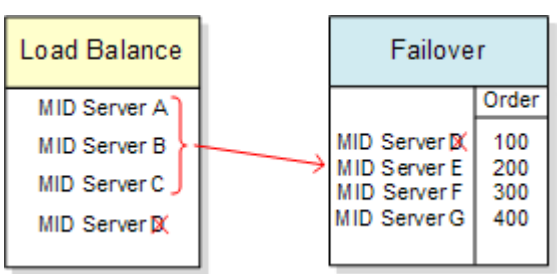
Gestionnaire de charge de travail intelligent

À l'aide de Smart Workload Manager, une application affecte des travaux aux serveurs MID en fonction de la charge réelle. L'application peut utiliser la sélection de Serveur MID basée sur la grappe. Dans les cas où certains serveurs MID de la grappe lent dans le traitement des tâches, les serveurs MID qui traitent les enregistrements plus rapidement se voient attribuer plus de tâches.

L'instance est consciente des MID Servers individuels dans la grappe et de leur capacité de charge de travail. Les affectations de travail sont distribuées dynamiquement en fonction des performances en temps réel et des données de mesures de chaque MID Server. En tenant compte de facteurs clés tels que la taille actuelle de la file d'attente de tâches, la vitesse de traitement et la charge du système, les tâches seront affectées plus efficacement afin d'éviter de surcharger un serveur unique et d'améliorer la stabilité globale du système. Les serveurs MID avec une charge de travail plus faible et une vitesse de traitement plus élevée reçoivent plus de tâches.

Combinaison de grappes héritées

La combinaison de grappes de serveur MID ne doit être utilisée qu'avec les méthodes de sélection héritées. Un serveur MID peut être ajouté aux deux types de grappes en même temps. Ce diagramme montre un scénario dans lequel un serveur MID d'un cluster d'équilibrage de charge (MID Server D) est également présent dans un cluster de basculement. En cas de défaillance du serveur MID D, le serveur MID E du cluster de basculement est disponible pour le cluster d'équilibrage de charge afin d'effectuer les tâches précédemment affectées au serveur MID D.



Définir l'utilisation des threads de Serveur MID

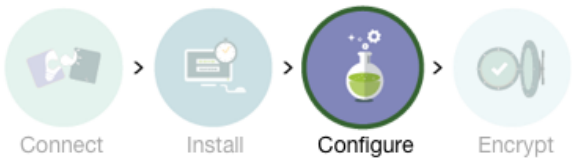
Modifiez le nombre de threads utilisés par le serveur MID en fonction des exigences de performances. Les serveurs MID qui sont en concurrence avec d'autres programmes pour le temps CPU peuvent utiliser moins de threads que la valeur par défaut. Les serveurs MID qui ont besoin de plus de vitesse et qui ont un ordinateur hôte suffisamment puissant peuvent utiliser plus de threads.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les trois paramètres définissent le nombre maximal de threads de travail qui peuvent s'exécuter simultanément dans chaque pool : `threads.interactive.max`, `threads.expedited.max`, et `threads.max`. La modification des paramètres de thread peut affecter les performances du serveur MID.

Le pool de threads interactif est conçu pour l'exécution de messages interactifs, y compris les commandes système et les intervalles de mise à cœur. Ils sont généralement légers, il n'est donc généralement pas nécessaire de modifier la valeur par défaut. Le pool de threads accéléré est conçu pour exécuter des messages dont la priorité est supérieure à celle des messages standard, mais moins que les messages interactifs. À moins que vous n'ayez des applications qui produisent beaucoup de messages accélérés, il n'est pas nécessaire de modifier la valeur par défaut pour `threads.expedited.max`.

Le pool de threads standard est le pool le plus fréquenté. La plupart des sondes l'utilisent et elles peuvent utiliser beaucoup de ressources système telles que le processeur, la mémoire, etc. Vous pouvez configurer le serveur MID pour qu'il utilise aussi peu que cinq threads sans problème. Pour augmenter la vitesse du MID Server si l'hôte est suffisamment puissant ou légèrement chargé avec d'autres programmes, vous pouvez augmenter le paramètre threads.

Le paramètre des threads dépend de la limitation de la vitesse du processeur, de la mémoire et du système d'exploitation de la machine hôte. Vous devrez peut-être expérimenter pour trouver le nombre optimal de threads qui fonctionne le mieux lorsque le serveur MID est occupé afin de ne pas épuiser les limitations matérielles de la machine hôte. Cela signifie que vous devrez peut-être affiner le nombre de fils pour répondre au mieux à votre situation. Les observations générales suivantes peuvent être utiles :

- PowerShell est gourmand en ressources et les threads peuvent ne pas être mis à l'échelle de manière linéaire.
- La plupart des tâches de MID Server nécessitent des descripteurs de fichiers pour faire leur travail.
  - Windows: Sur le système d'exploitation Windows , les descripteurs de fichiers sont disponibles en quantité fixe. Si vous configurez trop de threads de Serveur MID sur un Windows hôte, le Serveur MID peut consommer tous les descripteurs de fichiers avant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’approcher de l’utilisation maximale du processeur. Cette situation apparaît comme une erreur de *gestion de fichier épuisé* dans le journal du serveur MID et indique que le serveur MID essaie d’utiliser trop de threads.

- UNIX et Linux: et Linux les UNIX hôtes ont un schéma très différent pour allouer les descripteurs de fichiers. En général, vous pouvez augmenter l’utilisation des threads du serveur MID sur ces systèmes d’exploitation jusqu’à ce que le processeur de l’hôte soit surchargé. Consultez la documentation de votre système d’exploitation pour surveiller l’utilisation du processeur.

- Chaque thread du serveur MID nécessite de la mémoire. La quantité exacte de mémoire varie considérablement d’une tâche à l’autre et dépend de l’équipement découvert. Pour augmenter le nombre de threads, vous devrez peut-être augmenter la quantité de mémoire utilisée par Java. Si vous configurez une mémoire insuffisante, une erreur *de mémoire insuffisante* apparaît dans le journal du serveur MID.

- Vous pouvez définir le paramètre threads.max jusqu'à 200, cependant, le système d'exploitation peut exiger sa modification. Par exemple, les MID Servers basés sur Windows exécutant Discovery utilisent Powershell, qui nécessite beaucoup de ressources. Dans ce cas, vous pourriez épuiser la puissance du processeur de l'ordinateur hôte avec seulement 50 threads.

Suivez les étapes ci-dessous pour modifier le fichier de config.XML . Vous pouvez également utiliser le paramètre de connexion threads.max . Voir Paramètres de connexion au serveur MID pour plus de détails.

Procédure

1. Ouvrez le fichier **\agent\config.xml** à l’aide de n’importe quel éditeur de texte.
2. Repérez les lignes suivantes :

```
<!-- MID Server Threads --><parameter name="threads.max" value="25"/>
```

3. Modifiez la valeur.
   Gardez à l’esprit les précautions décrites ci-dessus.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Redémarrez le service Serveur MID.

Installer et désinstaller Nmap sur un serveur MID

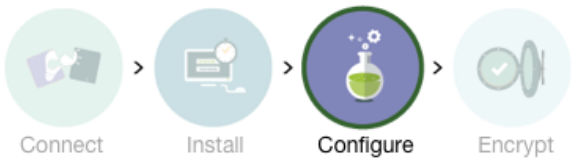
Si vous décidez d’utiliser la découverte sans informations d’identification dans votre réseau, vous devez installer Nmap sur chaque serveur MID Windows que vous souhaitez utiliser à cette fin. Les clients auto-hébergés dont la sécurité réseau n’autorise pas les téléchargements à partir de install.service-now.com doivent utiliser un processus manuel spécifique pour installer et configurer Nmap.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

- Affectez des plages d'adresses IP de serveur MID à tous les serveurs MID déployés. Pour ce faire, le moyen le plus rapide et le plus fiable consiste à utiliser la Utilisation de l'affectation automatique des plages IP du Serveur MID fonctionnalité disponible dans l'assistant de démarrage rapide de Découverte . Cette méthode garantit que l'ensemble des serveurs MID configurés pour accéder à une plage d'adresses IP est complet.
- Identifiez les plages IP que vous souhaitez explorer avec la découverte sans informations d'identification. Assurez-vous que ces plages ne sont accessibles que par les serveurs MID sur lesquels Nmap est installé et s'exécutent sur des hôtes Windows pris en charge.
- Utilisez l'option **Tout** pour sélectionner des plages IP et respectez les exigences suivantes :
  - Limitez l'utilisation de cette fonctionnalité aux serveurs MID Windows uniquement.
  - Assurez-vous que Nmap est installé sur chacun de ces serveurs MID.
  - Assurez-vous que les MID Server peuvent accéder à l'ensemble du réseau client.
- Lorsque vous créez un calendrier de découverte avec Nmap activé, respectez les exigences suivantes concernant les options de sélection de Serveur MID :
  - **Grappe MID spécifique** : vérifiez que Nmap est installé sur tous les serveurs MID de la grappe, où chaque serveur MID de la grappe est configuré pour accéder au même ensemble de plages d'adresses IP.
  - **Sélectionner automatiquement un serveur MID** : lors de l'exécution de la découverte horizontale, vérifiez que Nmap est installé sur au moins un des serveurs MID qui peuvent accéder aux plages IP de serveur MID configurées pour le calendrier de découverte.
  - **Serveur MID spécifique** : vérifiez que Nmap est installé sur chaque serveur MID pouvant accéder aux plages IP de serveur MID configurées pour le calendrier.

Remarque :
Pour utiliser la découverte sans informations d'identification pour Mappage des services, installez Nmap sur tous les serveurs MID qui peuvent accéder aux plages IP de serveur MID configurées pour le calendrier de découverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Découverte - Basé sur IP [com.snc.discovery.ip_based] fournit la connexion au programme d'installation pour Nmap et aux éléments de programmation qui permettent à un serveur Windows MID d'exécuter des scripts approuvés sur des CI cibles pour une découverte sans informations d'identification. Les serveurs MID sur lesquels Nmap est installé peuvent exécuter une commande Nmap configurée pour effectuer une résolution de nom DNS inversée, découvrir des adresses MAC ou collecter des informations de système d'exploitation sur des CI cibles sans utiliser d'informations d'identification.
Le module d'extension Découverte, basé sur IP est activé automatiquement lorsque les modules d'extension Découverte [com.snc.discovery] ou Gestion des événements et mappage des services Core [com.snc.service-watch] sont activés.

Service Mapping et NMAP

Service Mapping ne vérifie pas la présence de l'option **Nmap** et sélectionne le MID Server en se basant sur l'adresse IP uniquement. Pour vous assurer que Service Mapping ne sélectionne pas de MID Server sans l'option Nmap, installez **Nmap** sur tous les MID Servers affectés aux plages d'adresses IP pour lesquelles vous souhaitez que la détection sans informations d'identification soit disponible. Si Service Mapping sélectionne un MID Server pour la détection sans informations d'identification qui n'a pas d'options Nmap, le message d'erreur suivant apparaît dans la carte, sur le site du CI en cours de détection : `Nmap is not installed on MID Server. Verify all MIDs configured to handle selected IP Address have Nmap Capability. Le chemin d'accès du répertoire racine Nmap n'existe pas : <chemin>`

Amazon Web Services AWS

L'exécution d'analyses Nmap vers ou depuis n'importe quelle ressource au sein d'Amazon Web Service L'environnement AWS est étroitement réglementé et nécessite l'autorisation d'AWS via le formulaire de demande de test de vulnérabilité/pénétration AWS . AWS autorise uniquement les tests des instances EC2 et RDS que vous possédez. Les tests sur d'autres services AWS ou ressources appartenant à AWS sont interdits. En outre, toute analyse Nmap d'une instance autorisée doit être effectuée dans une fenêtre de temps approuvée. Pour ces raisons, la découverte sans informations d'identification dans un environnement AWS n'est pas appropriée et, en cas de violation de leur politique, pourrait entraîner l'expulsion du service.

Systèmes d'exploitation pris en charge

Nmap est pris en charge sur toutes les éditions de ces systèmes d'exploitation, y compris les machines virtuelles et les systèmes 64 bits :

- Windows 2012
- Windows 2016

Besoins du MID Server

Nmap peut être installé sur les MID Servers qui répondent à ces exigences :

- L'état est **En hausse**.
- Serveur MID est validé.
- Serveur MID ne dispose pas encore de l'aptitude**Nmap**.
- Le serveur MID doit être connecté en tant qu'administrateur local si Nmap n'est pas déjà installé. Les privilèges administratifs ne sont nécessaires que pour le processus d'installation. Une fois Nmap installé, les utilisateurs non-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

administrateurs peuvent utiliser et exécuter la découverte sans informations d'identification.

Remarque :
Si plusieurs serveurs MID sont installés sur le même ordinateur hôte et que l'un d'eux a déjà installé Nmap à l'aide d'un utilisateur administrateur, les autres serveurs MID peuvent activer la découverte sans informations d'identification à l'aide d'un utilisateur non administrateur.

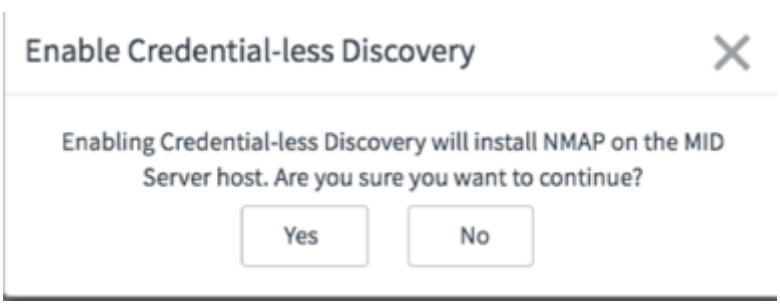
Avertissement :
Le chemin d'installation du Serveur MID ne doit pas contenir les caractères suivants :

- ( )
- { }
- [ ]

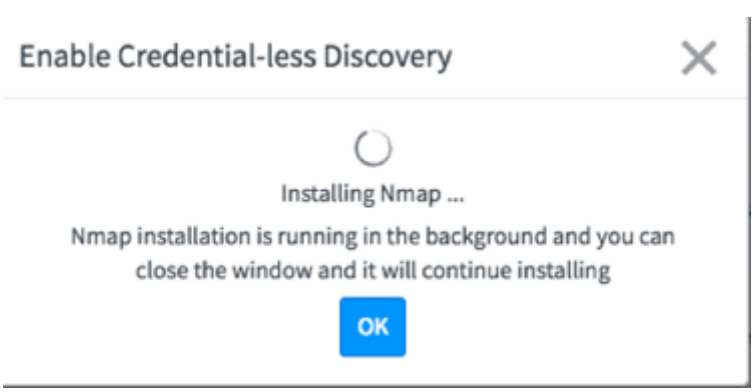
Le programme d'installation Nmap remplace ces caractères par des espaces. Cela empêche le programme d'installation de trouver le bon chemin et l'installation échoue. Un exemple de chemin d'accès qui échouera est C :\MIDServers\MID(1)\agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
2. Ouvrez l'enregistrement du Serveur MID souhaité.
3. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Activer la détection sans informations d'identification**.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.



4. Cliquez sur **Oui** pour poursuivre l'installation.
   L'instance exécute le programme d'installation Nmap à partir de https://install.service-now.com, un site au sein d'un centre de données ServiceNow qui contient les programmes d'installation de la plateforme. Cet avis d'avancement s'affiche lors de l'installation :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Journaux** de l'enregistrement du serveur MID affiche le message suivant : Commande système en cours d'exécution : installNmap.

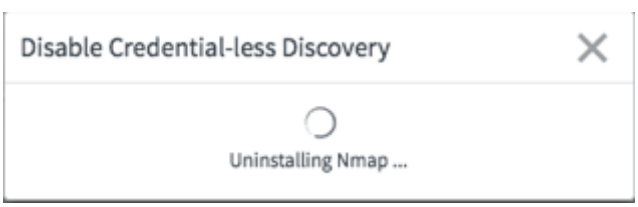
5. Cliquez sur **OK** si vous souhaitez masquer la boîte de dialogue pendant que le programme d'installation continue de s'exécuter en arrière-plan.
   L'installation de Nmap installe également Npcap sur l'hôte, s'il n'est pas déjà installé. Npcap est la bibliothèque de capture de paquets de Nmap pour Windows qui permet à Nmap d'effectuer rapidement des analyses de port et d'identifier la famille du système d'exploitation s'exécutant sur la cible. Npcap est installé une fois sur l'hôte et peut être utilisé par toute autre application qui le nécessite, comme Wireshark.

   Remarque :
   Si une version plus récente de Npcap est déjà installée sur l'hôte Windows MID Server, Nmap est installé sans Npcap. Si une ancienne version de Npcap est installée sur l'hôte, le programme d'installation Nmap la met à niveau vers la version la plus récente.

   Le processus d'installation a l'un des résultats suivants :

   - **Réussite** : ces conditions indiquent une installation réussie :
     - La version de Nmap installée apparaît dans le champ Version **Nmap** de l'enregistrement du Serveur MID
     - Le **lien connexe** bascule sur **Désactiver la détection sans informations d'identification**.
     - L'option **NMAP** est affectée au serveur MID et apparaît dans l'onglet **Options** de l'enregistrement du serveur MID.
   - **Échec** : si l'installation échoue, un message d'erreur est enregistré dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]. Si vous exécutez à nouveau le programme **d'installation** avec succès, le problème est marqué comme résolu.

6. Pour désinstaller Nmap pour un serveur MID sélectionné, sélectionnez **Désactiver la découverte sans informations d'identification** sous **Liens connexes** dans l'enregistrement du serveur MID.
   Cette boîte de dialogue s'affiche pendant le processus de désinstallation :



   L'onglet **Journaux** de l'enregistrement du serveur MID affiche le message suivant : Commande système en cours d'exécution : uninstallNmap.

   Important :
   Étant donné que Npcap peut être utilisé par d'autres applications, la désinstallation de Nmap ne désinstalle pas automatiquement Npcap. Vous devez désinstaller Npcap manuellement, après avoir vérifié qu'aucune autre dépendance n'existe.

Information associée

Discovery sans informations d'identification

Installer Nmap sur un système auto-hébergé

Utilisez cette procédure pour installer Nmap sur des ordinateurs hôtes de Serveur MID dans un environnement auto-hébergé qui n'autorise pas l'accès réseau au site de téléchargement ServiceNow® install.service-now.com .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

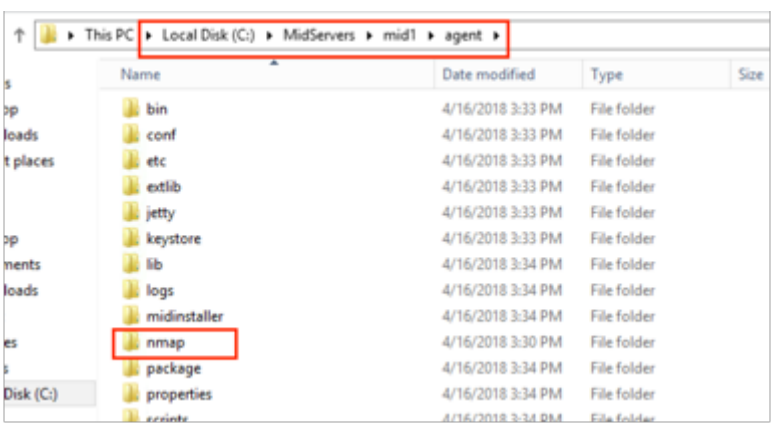
Avant de commencer
Rôle requis : admin, maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez installer Nmap manuellement sur chaque hôte de Serveur MID, puis configurer l'instance pour exécuter la découverte sans informations d'identification.

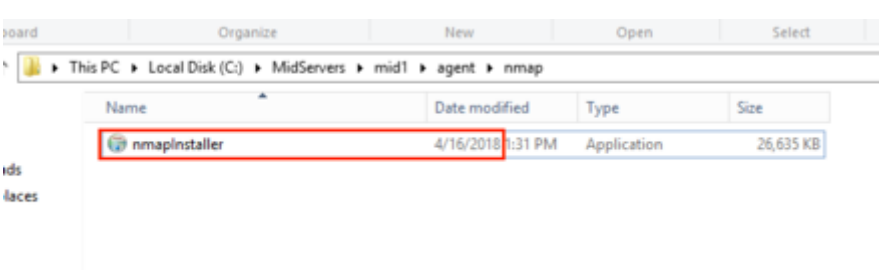
Remarque :
Cette procédure ne s'applique pas aux clients auto-hébergés dont les hôtes de Serveur MID peuvent accéder aux install.service-now.com à partir de leur réseau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Propriétés** (table Propriété du serveur MID [ecc_agent_property]) et ouvrez l'enregistrement correspondant à la *mid.nmap.version* propriété.
   Cette propriété contient la version de Nmap que vous devez installer. Enregistrez le numéro de version.
2. Téléchargez l'exécutable du programme d'installation correct à partir de l'une de ces URL :
   - https://nmap.org/dist/ : si la version de Nmap dans la propriété est 7.94, l'exécutable dont vous avez besoin est https://nmap.org/dist/nmap-7.94-setup.exe.
   - https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-xxx-windows.exe. Si la version de Nmap dans la propriété est 7.94, l'exécutable dont vous avez besoin est https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-7.94-windows.exe
3. Créez un dossier appelé nmap dans le dossier Agent de Serveur MID de chaque Serveur MID que vous souhaitez utiliser pour la découverte sans informations d'identification.



4. Copiez le fichier d'installation Nmap que vous avez téléchargé dans le dossier nmap et renommez-le en nmapInstaller.exe.

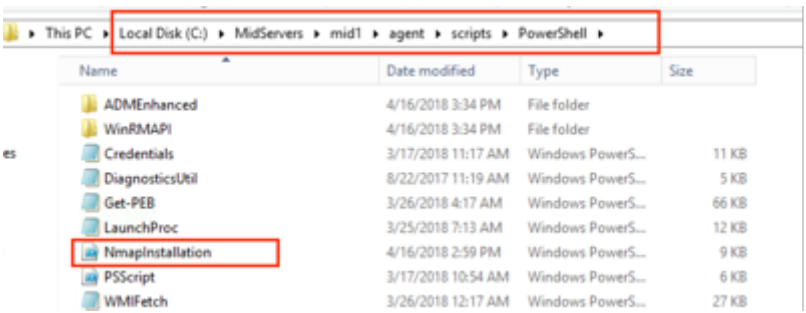


5. Exécutez le script agent\scripts\PowerShell\NmapInstallation.ps1 et transmettez-lui les paramètres suivants dans l'ordre dans lequel ils apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce script exécute le fichier nmapInstaller.exe .



a. *$operation*: tâche que NmapInstallations.ps1 traitera. Pour installer Nmap, la tâche est **installer**.

b. *$nmap_root_path*: chemin complet du dossier nmap que vous créez à l'étape 4.

c. *$nmap_self_installer*: Chemin complet de nmapInstaller.exe fichier que vous avez copié à l'étape 5.

d. *$nmap_command*: chemin d'accès complet pour la commande d'installation Nmap. Le script NmapInstallations.ps1 installe Nmap dans le dossier nmap créé à l'étape 4. Ce paramètre est *$nmap_root_path\nmap.exe*.

e. *$nmap_uninstall_command*: chemin d'accès complet de la commande de désinstallation Nmap. Cette commande est *$nmap_root_path\Uninstall.exe*.

f. *$nmap_npcap_version*: version de Npcap installée avec Nmap. Cette valeur doit être identique à la valeur de la *mid.nmap.npcap.version* propriété dans la table Propriété de Serveur MID [ecc_agent_property].

g. *$nmap_safe_scripts*: liste des scripts sécurisés que Nmap utilise. Vous pouvez récupérer cette liste à partir de la propriété dans la *mid.nmap.safe.scripts* table Propriété du serveur MID [ecc_agent_property].

6. Configurez les paramètres dans le script NmapInstallation.ps1 dans l'ordre suivant :
./NmapInstallations.ps1 $operation $nmap_root_path $nmap_self_installer $nmap_command $nmap_uninstall_command $nmap_npcap_version $nmap_safe_scripts

Par exemple, le script peut ressembler à ceci :

```
PS C:\MidServers\mid1\agent\scripts\PowerShell> .\NmapInstallation.ps1 "install"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap" "C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmapInstaller.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmap.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\Uninstall.exe" "0.91"
"allseeingeye-info.nse,amqp-info.nse,db2-das-info.nse,drda-info.nse,freelancer-info.nse,
ike-version.nse,mcafee-epo-agent.nse,mqtt-subscribe.nse,openlookup-info.nse,oracle-tns-ve
rsion.nse,
quake1-info.nse,quake3-info.nse,rfc868-time.nse,rpcinfo.nse,snmp-info.nse,ventrilo-info.nse,
weblogic-t3-info.nse,xmpp-info.nse"
```

7. Une fois l'installation terminée, ajoutez l'aptitude **Nmap** à chaque serveur MID que vous souhaitez utiliser pour la découverte sans informations d'identification.

Important :
Seul un utilisateur ayant un **rôle de maintenance** peut ajouter l'option **Nmap** à un serveur MID. Contact Service client et assistance pour demander un accès de **maintenance** temporaire à votre instance.

Traduction automatique

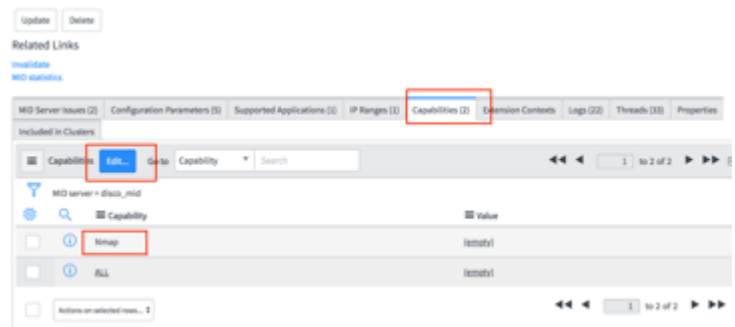
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur l'instance, ouvrez l'enregistrement du Serveur MID.

b. Sélectionnez la liste connexe **Options** .

c. Cliquez sur **Modifier**.

d. Sélectionnez **Nmap** dans la liste des options disponibles, puis cliquez sur **Enregistrer**.



Désinstaller Nmap sur un système auto-hébergé

Utilisez cette procédure pour désinstaller Nmap dans un environnement auto-hébergé qui n'autorise pas l'accès réseau au site de téléchargement de install.service-now.com ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Nmap doit être désinstallé manuellement de chaque ordinateur hôte de Serveur MID, puis désactivé sur l'instance ServiceNow.

Procédure

1. Exécuter `Uninstall.exe` dans le dossier `nmap` sur chaque hôte de Serveur MID configuré pour la découverte sans informations d'identification.
2. Une fois la désinstallation terminée, supprimez le dossier `nmap` du dossier `agent` .
3. Supprimez l'option **Nmap** de chaque enregistrement du serveur MID.

> ⚠ **Avertissement :**
> Seul un utilisateur ayant un **rôle de maintenance** peut supprimer l'option **Nmap** d'un serveur MID. Contact Service client et assistance pour demander un accès de **maintenance** temporaire à votre instance.

a. Sur l'instance, ouvrez l'enregistrement du Serveur MID.

b. Sélectionnez la liste connexe **Options** .

c. Cliquez sur **Modifier**.

d. Supprimez **Nmap** de la liste des options actives et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

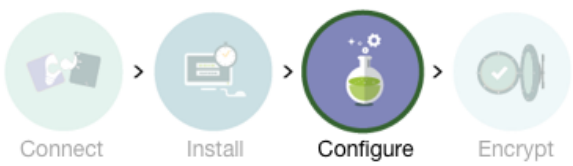
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le Serveur MID en tant qu'hôte de confiance WinRM

Dans les environnements utilisant la gestion à distance Windows (WinRM), Découverte ou Mappage des services peut détecter des serveurs à l'aide du protocole WinRM. Ajoutez des serveurs, qui font partie de WinRM, en tant qu'hôtes de confiance sur tout cela Découverte ou Mappage des services utilisez-les pour la Serveurs MID découverte.

Avant de commencer

Rôle requis : mid_admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Serveur MID ne peut pas accéder aux serveurs à l'aide du protocole WinRM à moins que ces serveurs ne soient configurés comme hôtes de confiance pour cela Serveur MID.

Exécutez cette procédure sur chaque Serveur MID fichier utilisé par Mappage des services ou Découverte.

Procédure

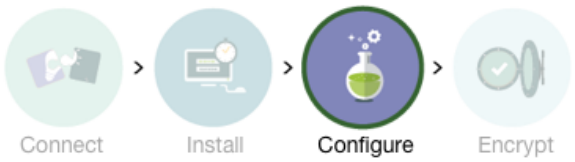
1. Dans le Serveur MID, ouvrez l'interpréteur de commandes de la ligne de commande.
2. Pour ajouter tous les serveurs aux listes TrustedHosts, exécutez la commande suivante :
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="*"}'`
3. Pour ajouter des serveurs spécifiques à la liste TrustedHosts, exécutez la commande en ayant les hôtes séparés par des virgules au lieu d'un astérisque (*), par exemple :
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="serverA,serverB,serverC"}'`

Séparation de domaine pour MID Server

Utilisez le rôle d'utilisateur de Serveur MID pour configurer les serveurs MID afin qu'ils accèdent à des domaines distincts. Les informations d'identification du fichier config.xml d'un serveur MID déterminent les domaines auxquels il peut accéder. Les enregistrements de politiques spécifiques de Serveur MID peuvent être restreints pour une utilisation uniquement par le serveur MID du même domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Les enregistrements qui peuvent être lus, mis à jour ou créés par un serveur MID sont déterminés par les informations d'identification configurées pour ce serveur MID dans le fichier config.xml . Il s'agit des informations d'identification de l'utilisateur qu'un Serveur MID utilise pour accéder à l'instance et spécifient les enregistrements de domaine auxquels le Serveur MID peut accéder.

Vous pouvez créer des versions de ces enregistrements de politique de MID Server que seul un MID Server du même domaine peut utiliser. Cette séparation de processus est prise en charge pour les enregistrements dans les tables qui étendent les fichiers synchronisés avec le MID Server [ecc_agent_sync_file] :

- Fichier MIB pour MID Server [ecc_agent_mib]
- Fichier JAR pour MID Server [ecc_agent_jar]
- Fichier de script MID Server [ecc_agent_script_files]

Remarque :
Les pièces jointes des enregistrements de fichiers MIB ou JAR peuvent ne pas apparaître, comme dans un environnement non séparé par domaine. Cela se produit lorsque la table **Pièces jointes** [sys_attachment] est séparée par données. Lorsque des données sont séparées par domaine, un enregistrement d'un domaine enfant ne peut pas accéder aux enregistrements d'un domaine parent.

Configurer Séparation de domaine pour les serveurs MID

Configurez Séparation de domaine via le rôle d'utilisateur de Serveur MID et le fichier de configuration de Serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin ou admin

Procédure

1. Configurez un utilisateur de Serveur MID dans un domaine spécifié avec le rôle approprié *mid_server* .
2. Spécifiez cet utilisateur dans le fichier **de config.xml** du Serveur MID.
   Lorsque vous définissez les informations d'identification de l'utilisateur de Serveur MID dans le fichier config.xml , assurez-vous qu'elles se trouvent dans le domaine approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous devez modifier le domaine du serveur MID :

1. Arrêtez le serveur MID et supprimez l'enregistrement de ecc_agent.
2. Mettez à jour la config.xml du serveur MID avec le nouvel utilisateur dans le nouveau domaine et redémarrez le service du serveur MID.

Si vous devez créer des versions de fichiers de serveur MID spécifiques que seuls les serveurs MID de votre domaine peuvent utiliser :

1. Ouvrez ou créez un enregistrement dans l'un de ces modules de Serveur MID :
   - **MIB SNMP**
   - **Fichiers JAR**
   - **Fichiers de script**
2. Mettez à jour une politique de domaine existante ou soumettez un nouvel enregistrement.

> **Remarque :**
> Les pièces jointes des enregistrements de fichiers MIB ou JAR peuvent ne pas apparaître, comme dans un environnement non séparé par domaine. Cela se produit lorsque la table **Pièces jointes** [sys_attachment] est séparée par données. Lorsque des données sont séparées par domaine, un enregistrement d'un domaine enfant ne peut pas accéder aux enregistrements d'un domaine parent.

Configurer un serveur MID multi-domaine

Vous pouvez créer un serveur MID dans le domaine global qui peut explorer les cibles dans d'autres domaines.

Avant de commencer

Avant de configurer un serveur MID multi-domaines :

- Activez le module d'extension Prise en charge de domaine - Programme d'installation d'extensions de domaine [com.glide.domain.msp_extensions.installer].
- Assurez-vous que votre instance est séparée par domaine .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Tapez **sys_properties.list** dans le filtre de navigation, puis appuyez sur **Entrée**.
2. Localisez la propriété **glide.ecc.enable_multidomain_mid** .
3. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.

> **Remarque :**
> L'activation de cette propriété n'a aucun effet sur les Serveurs MID existants. Les MID Servers d'un domaine avant de définir cette propriété doivent rester dans ce domaine.

4. Créez un Serveur MID dans le domaine global.
   Un Serveur MID créé dans le domaine global après que cette propriété est définie sur **vrai** peut explorer n'importe quel domaine pour lequel il possède les informations d'identification. Toutefois, ce serveur MID

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est limité à essayer uniquement les informations d'identification pour les domaines cibles demandés par les entrées de file d'attente ECC.

> **⚠ Avertissement :**
> Si vous réinitialisez la propriété **glide.ecc.enable_multidomain_mid** sur **false** après avoir créé un serveur MID multi-domaine dans le domaine global, ce serveur MID écrit toutes les données qu'il reçoit dans le domaine global et non dans les domaines corrects.

Synchroniser un fichier JAR vers les MID Servers

Vous pouvez télécharger un fichier JAR vers une instance et le synchroniser vers tous les serveurs MID, ou écrire des sondes personnalisées qui utilisent le fichier JAR synchronisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, agent_admin

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

La table Fichier JAR de Serveur MID [ecc_agent_jar] est séparée par domaine. Vous pouvez créer des versions de ces politiques que seul un MID Server du même domaine peut utiliser. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Séparation de domaine pour les serveurs MID.

> **⚠ Avertissement :**
> La synchronisation d'un fichier JAR avec cette procédure entraîne le redémarrage automatique de tous les serveurs MID connectés à l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Fichiers JAR**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :
   - **Nom:**Nom unique et descriptif permettant d'identifier le fichier dans l'instance.
   - **Version:** Numéro de version du fichier, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Source:** Emplacement du fichier JAR à des fins de référence. Les informations sources ne sont pas utilisées par le système.
- **Description:** Brève description du fichier JAR et de son objectif dans l'instance.

4. Cliquez sur l'icône du presse-papier dans la bannière.

5. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier que vous souhaitez joindre.

   La plateforme joint le fichier JAR à l'enregistrement et redémarre les serveurs MID pour synchroniser le fichier. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour l'enregistrement pour joindre le fichier.

Collecteur d'événements vCenter

Le collecteur d'événements vCenter est une extension du MID Server qui écoute les événements liés à vCenter et met à jour la CMDB en conséquence.

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le collecteur d'événements permet de mettre à jour la CMDB en modifiant les ordinateurs virtuels, en plus des mises à jour détectées par Discovery. Un changement apporté à un ordinateur virtuel est envoyé en tant qu'événement du serveur vCenter au collecteur d'événements vCenter. Lorsqu'un événement est reçu, la CMDB est mise à jour en conséquence. La détection vCenter n'a pas besoin d'être entièrement réexécutée. Pour certains événements, tels que les événements de mise sous tension et de mise hors tension, Discovery n'a pas besoin de s'exécuter à nouveau. Pour la plupart des événements, Discovery s'exécute uniquement sur la ressource vCenter nécessaire.

Par exemple, si un ordinateur virtuel est désactivé, le serveur vCenter envoie l'événement `VmPoweredOffEvent`. Le collecteur d'événements vCenter reçoit et traite l'événement et la CMDB est mise à jour pour indiquer que l'état de l'ordinateur virtuel correspondant est défini sur **désactivé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Avec cette extension, la découverte peut uniquement modifier l'état d'un ordinateur virtuel qui existe dans la CMDB. Lorsqu'un événement avec « CreatedEvent » se produit dans son nom, tel que VmCreatedEvent, Discovery analyse cet ordinateur virtuel, puis crée le CI à l'aide des données qu'il recueille. Lorsqu'un nouvel événement se produit impliquant ce CI, Discovery peut mettre à jour l'enregistrement existant sans lancer une autre analyse.

Le collecteur d'événements vCenter prend en charge la séparation de domaine en héritant le domaine du serveur MID spécifié dans le contexte du collecteur d'événements. Toutefois, il ne prend pas en charge la configuration multi-domaine de Serveur MID.

Consultez Découverte pour VMware vCenter pour connaître les versions prises en charge de vCenter.

Comment les événements vCenter sont traités

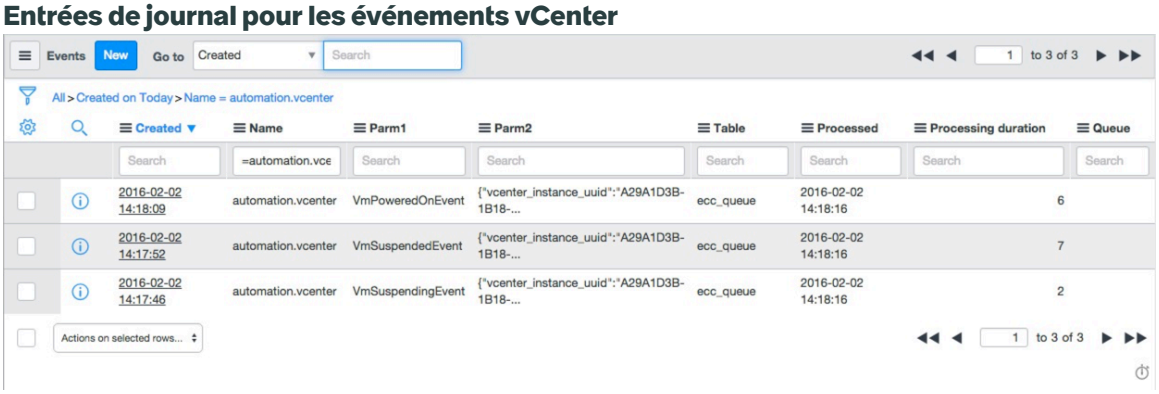
Le serveur MID écoute les événements vCenter configurés dans le formulaire Collecteur d'événements vCenter. Lorsque l'un de ces événements est renvoyé par vCenter, l'instance analyse la charge utile avec une règle métier qui convertit l'événement vCenter en événement système (sysevent). L'instance utilise ensuite ce sysevent pour effectuer des tâches, telles qu'une notification par e-mail.

Remarque :
Si le Serveur MID est mis en pause lorsqu'un événement vCenter se produit, le Serveur MID traite toujours l'événement. Dans ce cas, il est possible pour le collecteur d'événements d'afficher l'état **Démarré**.

Les sysevents qui en résultent contiennent les valeurs suivantes :

- **Nom** : nom de l'événement système créé à partir de l'événement vCenter. Cette valeur est toujours `automation.vcenter`.
- **Parm1** : événement vCenter qui a été renvoyé. Cet événement doit être associé à un enregistrement de collecteur d'événement.
- **Parm2** : données d'événement fournies par vCenter, au format JSON.

Entrées de journal pour les événements vCenter



Événements vCenter pris en charge

Les événements suivants sont les seuls événements vCenter gérés par le système de base lorsqu'ils Découverte sont activés. Si vous avez mis à niveau votre instance à partir d'une version antérieure, il est possible que les événements par défaut ne soient pas ajoutés avec les versions ultérieures. Pour utiliser les événements manquants, ajoutez-les manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
Événements de VM		
VmPoweredOnEvent	L'ordinateur virtuel a été mis sous tension à partir de l'état Hors tension ou a repris à partir de l'état Suspendu. Cet événement est envoyé lorsque l'ordinateur virtuel est sous tension. Il ne tient pas compte du temps nécessaire pour démarrer le système d'exploitation hôte.	Aucun
DrsVmPoweredOnEvent	L'ordinateur virtuel a été alimenté par un calendrier de ressources distribuées (DRS), qui équilibre la charge de travail entre les ressources disponibles.	Aucun
VmRestartedOnAlternateHostEvent	L'ordinateur virtuel a été redémarré sur un autre hôte car l'hôte d'origine est tombé en panne.	Aucun
Événement VmPoweredOffEvent	L'ordinateur virtuel a été mis hors tension. Si le système d'exploitation hôte est arrêté, cet événement est envoyé une fois que le système d'exploitation hôte s'est arrêté et que l'ordinateur virtuel est entré dans l'état de mise hors tension.	Aucun
VmPowerOffOnIsolationEvent	L'ordinateur virtuel a été mis hors tension sur un hôte isolé dans un cluster HA.	Aucun
VmShutdownOnIsolationEvent	L'ordinateur virtuel a été arrêté sur un hôte isolé dans une grappe HA.	Aucun
VmSuspendedEvent	L'ordinateur virtuel est suspendu. Cet événement est envoyé une fois la suspension du VM terminée.	Aucun
Événement VmRelocatedEvent	L'ordinateur virtuel a été déplacé hors ligne (suspendu ou hors tension). Une migration de l'ordinateur virtuel vers un hôte différent, ou la migration de tout stockage utilisé par l'ordinateur virtuel déclenche l'événement. Déplace les relations.	Aucun
VmMigratedEvent	L'une des situations suivantes, ou les deux, se produisent :	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter (suite)

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
	• L'ordinateur virtuel a été migré à chaud, avec vMotion, vers un autre serveur ESX. • Le stockage de l'ordinateur virtuel a été migré à chaud. Met uniquement à jour la relation et la découverte approfondie.	
DrsVmMigratedEvent	Migration d'un VM recommandée par un DRS. Déplace les relations.	Aucun
VmRemovedEvent	L'instance du VM a été supprimée de vCenter.	Aucun
VmClonedEvent	L'ordinateur virtuel a été cloné avec succès. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
Événement créé de VM	Le VM a été créé avec succès. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmDeployedEvent	Le VM a été déployé avec succès. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
Événement VmDiscoveredEvent	Le vCenter détecte l'ordinateur virtuel. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmRegisteredEvent	Le VM a été enregistré avec succès. Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmReconfiguredEvent	L'ordinateur virtuel a été reconfiguré.	Ordinateurs virtuels VMware - vCenter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter (suite)

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
	Crée de nouveaux enregistrements et effectue une découverte rapide.	
VmInstanceUuidAssignedEvent	Un nouvel UUID d'instance a été affecté à l'ordinateur virtuel. Met à jour l'UUID d'instance du VM.	Aucun
Événement renommé Vm	Le VM a été renommé avec succès. Modifie le nom.	Aucun
VmUuidAssignedEvent	Un nouvel UUID du BIOS a été affecté à l'ordinateur virtuel. Ajoute l'UUID de l'ordinateur virtuel.	Aucun
VmMacAssignedEvent	Une nouvelle adresse MAC a été affectée à l'ordinateur virtuel. Affecte une adresse MAC à l'événement et déclenche la sonde de cartes réseau VMware-VM.	Cartes réseau des ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmMacChangedEvent	L'adresse MAC d'un VM a été modifiée. Affecte une adresse MAC à l'événement et déclenche la sonde de cartes réseau VMware-VM.	Cartes réseau des ordinateurs virtuels VMware - vCenter
VmGuestShutdownEvent*	L'arrêt de l'ordinateur virtuel invité.	Aucun
Événement d'arrêt de VM	Le VM s'est arrêté.	Aucun
Événement de réinitialisation de VM	La réinitialisation du VM.	Aucun
Événements de grappe		
ClusterCreatedEvent	Une grappe a été créée.	Grappes VMware - vCenter
ClusterReconfiguredEvent	Une grappe a été reconfigurée.	Grappes VMware - vCenter
Événement ClusterDétruit	Un groupe a été détruit.	Aucun
Événements de banque de données		
DatastoreRenamedEvent	Une banque de données a été renommée.	Aucun
VMFSDatastoreCreatedEvent	Une banque de données VM File System (VMFS) a été créée.	Banques de données VMware - vCenter
DatastoreDiscoveredEvent	Un hôte a été ajouté à VirtualCenter et des banques de données ont été détectées.	Banques de données VMware - vCenter
NASDatastoreCreatedEvent	Une banque de données NAS (Network Attached Storage) a été créée.	Banques de données VMware - vCenter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements vCenter (suite)

Nom d'événement	Description	Lance la sonde
LocalDatastoreCreatedEvent	Une banque de données locale a été créée.	Banques de données VMware - vCenter
VMFSDatastoreExpandedEvent	Une banque de données a été agrandie.	Banques de données VMware - vCenter
DatastoreDestroyEvent	Une banque de données a été supprimée de VirtualCenter.	Aucun
Événements réseau		
DVPortgroupCreatedEvent	Un groupe de ports a été créé.	Réseaux VMware - vCenter
DVPortgroupRenamedEvent	Un groupe de ports a été renommé.	Aucun
DVPortgroupDestroyEvent	Un groupe portuaire a été détruit.	Aucun
Événements Resourcepool		
ResourcePoolDestroyEvent	Un pool de ressources a été détruit.	Aucun
ResourcePoolCreatedEvent	Un pool de ressources a été créé.	Grappes VMware - vCenter
ResourcePoolMovedEvent	Un pool de ressources a été déplacé.	Grappes VMware - vCenter
ResourcePoolReconfiguredEvent	Un pool de ressources a été reconfiguré.	Grappes VMware - vCenter
Événements DVS		
DvsCreatedEvent	Un commutateur virtuel distribué a été créé.	Réseaux VMware - vCenter
DvsRenamedEvent	Un commutateur virtuel distribué a été renommé.	Aucun
DvsDestroyEvent	Un commutateur virtuel distribué a été détruit.	Aucun
Événements de centre de données		
Centre de données CreatedEvent	Un centre de données a été créé.	Centres de données VMware - vCenter
Centre de donnéesRenamedEvent	Un centre de données a été renommé.	Aucun

Configurer et exécuter l'extension de collecteur d'événements vCenter

Configurez l'extension du collecteur d'événements vCenter dans le module Serveur MID, puis ajoutez ou supprimez des événements pris en charge.

Avant de commencer

Avant de configurer les collecteurs d'événements, effectuez les tâches suivantes :

- Déployez et démarrez un serveur MID.
- Assurez-vous que le Serveur MID a accès au vCenter.
- Exécutez la découverte sur vCenter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : agent_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Multiple Serveurs MID peut écouter la même instance vCenter, et vous pouvez ajouter plusieurs collecteurs d'événements pour différents vCenter à un seul Serveur MID. Veillez à configurer les événements sur l'enregistrement du collecteur d'événements qui spécifient le correct Serveur MID.

Remarque :
Vous pouvez ajouter des événements au collecteur d'événements vCenter. Cependant, tous les événements ne sont pas pris en charge par les gestionnaires d'événements du système de base. Si vous souhaitez gérer des événements autres que ceux pris en charge par le système de découverte de base, vous devez créer une action des scripts pour traiter les événements. Pour obtenir des instructions, consultez Actions des scripts . À titre de référence, l'instance traite les événements vCenter dans le système de base avec une action de script appelée `Discovery: Process vCenter events`. Ne modifiez pas ou ne supprimez pas cette action de script.

Pour configurer l'extension du processeur d'événements vCenter :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Extensions** > **Collecteurs d'événements vCenter**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une extension existante.
3. Renseignez les champs, selon vos besoins, à partir de la table.
4. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer** dans le menu contextuel. La liste connexe **des événements vCenter** s'affiche, contenant les événements par défaut que le système est configuré pour gérer.
5. Pour sélectionner un autre événement vCenter, cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Événement vCenter** et recherchez l'événement.

   La zone de liste double n'affiche pas tous les événements disponibles dans la liste d'ouverture. Utilisez le filtre pour rechercher les événements non affichés.

6. Sous **Liens connexes** , cliquez sur **Démarrer** pour enregistrer les événements de cette collection et démarrer le module de collection.
   Les liens connexes dans ce formulaire fonctionnent comme suit :

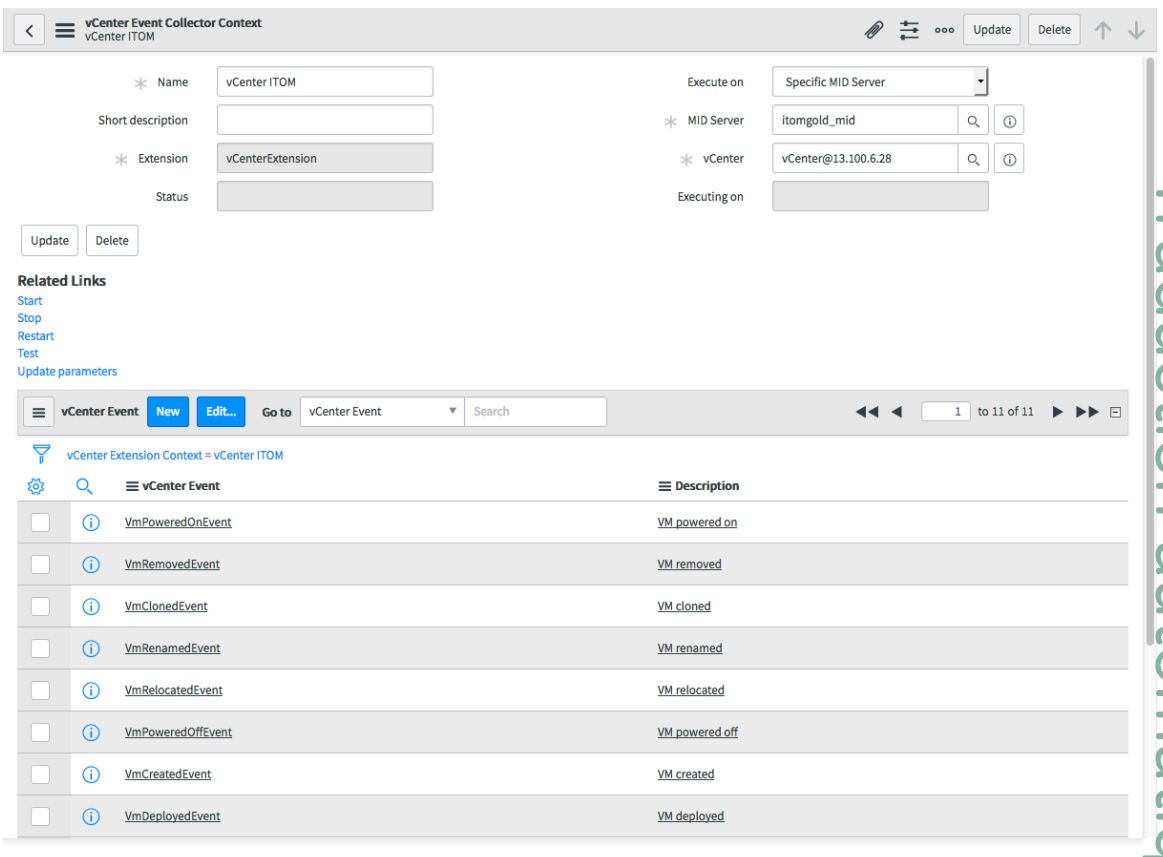
Commandes disponibles dans l'extension de processeur d'événements vCenter

Lien connexe	Description
Début	Démarre le collecteur s'il n'est pas en cours d'exécution. L'extension se connecte au serveur vCenter spécifié en énumérant les informations d'identification VMware dans l'ensemble d'informations d'identification jusqu'à ce qu'une connexion soit établie. Ensuite, l'extension indique au serveur vCenter de fournir les événements spécifiés dans le contexte du collecteur.
Arrêter	Arrête l'exécution du collecteur sur le MID Server configuré. Aucune action n'est effectuée si l'extension n'est pas en cours d'exécution.
Redémarrer	Arrête, puis démarre le collecteur sur le MID Server configuré.
Test	Teste les paramètres pour la validité. Si l'adresse IP, le nom d'hôte et l'ensemble d'événements sont valides, le test renvoie un état réussi. Si l'un des paramètres est incorrect, une erreur s'affiche. L'exécution d'un test n'affecte aucune extension en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lien connexe	Description
Mettre à jour les paramètres	Envoie des paramètres mis à jour au collecteur. Les changements que vous apportez au collecteur pendant l'exécution du MID Server ne prennent pas effet immédiatement lorsqu'ils sont enregistrés. Si vous cliquez sur ce contrôle et que le collecteur n'est pas en cours d'exécution, aucune mise à jour n'est effectuée. Dans le cas de l'extension vCenter, le collecteur vérifie d'abord la validité des paramètres. Si les paramètres sont valides, l'extension se déconnecte du serveur vCenter et se reconnecte aux nouveaux paramètres.



Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette extension de collecteur d’événements vCenter pour faciliter l’identification.
Description brève	Description de ce collecteur.
Extension	[Lecture seule] Le type de collecteur est automatiquement défini sur **vCenterExtension**.
Statut	Ce champ se remplit automatiquement avec l’état du collecteur. Ce champ est vide jusqu’au démarrage du module de collection. Après avoir émis une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	commande au collecteur, vous voyez l'une de ces valeurs : ○ **A démarré** : le collecteur est en cours d'exécution. ○ **Est arrêté** : le collecteur n'est pas en cours d'exécution. ○ **Hors-ligne** : le MID Server est en panne. ○ **Erreur** : le module de collection a échoué avec une erreur. **Remarque :** Le serveur MID continue de traiter les événements vCenter, même s'il est en pause. L'état du collecteur d'événements peut être **démarré**.
Message d'erreur	Message décrivant toute erreur qui entraîne l'échec d'une commande **, telle queStart ou Stop**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la valeur dans le champ **État** est **Erreur**.
Exécuter sur	Emplacement d'exécution de cette collection. Les options possibles sont **Serveur MID spécifique** ou **Grappe de Serveur MID spécifique**.
Serveur MID	Nom du serveur MID désigné si vous avez sélectionné **Serveur MID spécifique** dans le champ **Exécuter sur** . Nom de la grappe de Serveur MID désignée si vous avez sélectionné **Grappe de Serveur MID spécifique**. Si vous avez sélectionné l'option de grappe de Serveur MID, un algorithme détermine quel serveur de la grappe exécute le collecteur.
vCenter	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur vCenter.
Exécution sur	[Lecture seule] Nom du Serveur MID sur lequel le module de collection est en cours d'exécution. Ce champ affiche le nom du MID Server même si ce dernier est en panne. Si le module de collection est arrêté par l'utilisateur, ce champ est vide.

Information associée

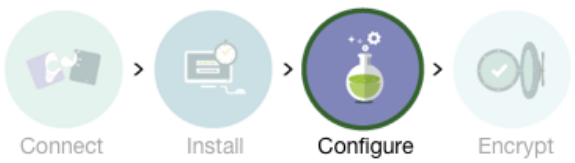
Détection VMware

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extension du collecteur des interruptions SNMP

Le collecteur des interruptions SNMP est une extension du serveur MID qui écoute les interruptions SNMP à partir des périphériques de votre réseau.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Dès réception d'un interruption, le serveur MID l'envoie à l'instance pour traitement ultérieur par Gestion des événements. Si Gestion des événements n'est pas actif, les interruptions ne sont pas traitées et sont ignorées par l'instance.

Pour que l'extension du collecteur des interruptions SNMP reçoive des interruptions des périphériques réseau, chaque appareil doit désigner le serveur MID qui exécute l'extension du collecteur des interruptions SNMP comme destinataire de l'interruption. Consultez la documentation relative au périphérique réseau pour configurer votre matériel à cette fin. En règle générale, l'extension du collecteur des interruptions SNMP ne doit s'exécuter que sur un seul serveur MID par VLAN. Plusieurs destinataires de Serveur MID sur le même VLAN entraînent des données en double dans la CMDB. Si les périphériques réseau sont séparés par des VLAN, plusieurs serveurs MID peuvent avoir des collecteurs d'interruptions installés.

Pour configurer plusieurs extensions de collecteur des interruptions SNMP, configurez-les dans un enregistrement distinct, avec un nom unique et un serveur MID désigné.

Configurer l'extension du collecteur des interruptions SNMP

Pour que l'extension du collecteur des interruptions SNMP reçoive des interruptions des périphériques réseau, chaque appareil doit désigner le serveur MID qui exécute l'extension du collecteur des interruptions SNMP comme destinataire de l'interruption.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Extensions.** > **Écouteur d'interruption MID SNMP**
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une extension existante.
3. Renseignez les champs de la table, selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
Nom	Nom unique pour cette extension de collecteur des interruptions SNMP pour faciliter l'identification.
Description brève	Description de l'extension du Serveur MID, si une description plus importante que le **nom** est nécessaire.
Extension	[Lecture seule] Le type d'extension est automatiquement défini sur **TrapExtension**.
Port UDP	Numéro de port utilisé par votre matériel réseau lors de l'envoi d'une interruption au serveur MID désigné. Les numéros de port 1024 et supérieurs sont recommandés. Les numéros de port 1023 et inférieurs peuvent être réservés au système et peuvent entraîner des violations d'accès pour les serveurs MID qui ne s'exécutent pas avec des informations d'identification administratives.
Statut	[Lecture seule] État de l'extension du collecteur des interruptions. Ce champ est vide jusqu'à l'exécution de l'extension. Après exécution, la valeur peut être : ○ **Commencé:** L'extension est en cours d'exécution. ○ **Arrêté:** L'extension n'est pas en cours d'exécution. ○ **Hors-ligne :** le MID Server est en panne. ○ **Erreur:** L'extension a échoué avec une erreur.
Exécuter sur	Emplacement d'exécution de cette extension : un **serveur MID spécifique** ou une **grappe de serveur MID spécifique**. Le paramètre recommandé est **MID Server spécifique**. Il est généralement recommandé de configurer le matériel réseau de sorte à envoyer une adresse IP spécifique. Si l'écouteur se déplaçait vers un autre serveur MID de la grappe, l'interruption n'était pas reçue.
Serveur MID	Nom du serveur MID désigné si vous avez sélectionné **Serveur MID spécifique** dans le champ **Exécuter sur** . Nom de la grappe de Serveur MID désignée si vous avez sélectionné **Grappe de Serveur MID spécifique** dans le champ **Exécuter sur** . Si vous avez sélectionné **Grappe Serveur MID spécifique**, un algorithme ServiceNow détermine quel serveur de la grappe va exécuter l'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
Exécution sur	[Lecture seule] Nom du MID Server sur lequel l'extension est en cours d'exécution. Ce champ affiche le nom du MID Server même si ce dernier est en panne. Si l'extension est arrêtée par l'utilisateur, le champ est vide.

5. Dans **Liens connexes**, exécutez l’une des actions suivantes sur l’extension de collecteur des interruptions SNMP :

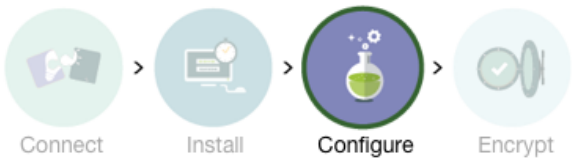
Lien connexe	Description
Début	Démarre l’extension si elle n’est pas en cours d’exécution. L’extension est démarrée sur le serveur MID configuré et le numéro de port.
Arrêter	Arrête l'application en cours d'exécution sur le MID Server configuré. Aucune action n'est effectuée si l'extension n'est pas en cours d'exécution.
Redémarrer	Arrête, puis redémarre l’extension sur le serveur MID et le numéro de port configurés.
Test	Vérifie que le Serveur MID configuré peut exécuter l’extension du collecteur des interruptions SNMP sur le port spécifié. L'exécution d'un test n'affecte aucune extension en cours d'exécution.
Mettre à jour les paramètres	Si vous apportez des modifications à la configuration de l’extension, utilisez cette option pour mettre à jour les paramètres de l’extension en cours d’exécution. Cette commande teste tout d'abord la validité des paramètres. Si les paramètres sont valides, l’extension se déconnecte et se reconnecte aux nouveaux paramètres.

Serveur MID Réservation de ressource

Cette fonctionnalité permet de réserver des ressources avant qu’une tâche ne soit affectée à un thread. Si les ressources dont la tâche a besoin ne sont pas disponibles, cette tâche est alors en attente dans la file d’attente de Serveur MID travail pendant que d’autres tâches sont affectées au thread.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pour Découverte, les Serveur MID tâches sont les sondes ou les schémas qu'elle exécute. Pendant que les sondes attendent d'être exécutées sur le Serveur MID, elles fournissent des besoins en ressources (processeur, mémoire, etc.) et, s'ils ne peuvent pas être satisfaits, la sonde attend dans la file d'attente de travail jusqu'à ce que les ressources soient disponibles.

Remarque :
Serveur MID La réservation de ressources retarde l'exécution de la sonde jusqu'à ce que les ressources soient disponibles. Ceci est basé sur des critères extrêmement flexibles. La Serveur MID fonctionnalité Réservation de ressources est destinée aux utilisateurs avancés et ne doit pas être configurée tant qu'un problème n'est pas identifié. Cette configuration dépend entièrement des détails du problème.

L'utilisation de la Serveur MID réservation de ressources permet une meilleure utilisation des threads, car ils ne se voient pas affecter une tâche qu'ils ne peuvent pas accomplir.

Fonctionnalités :

- Les réservations de ressources s'appliquent à un seul Serveur MID
- Les ressources peuvent dépendre du système ou Serveur MID des propriétés
- Les ressources peuvent dépendre des paramètres de la sonde, ce qui vous permet de limiter le nombre de sondes et de modèles actifs par rapport à une adresse IP donnée
- Signale l'utilisation des ressources
- Extensible (le client définit ses propres ressources)
- Peut contenir des scripts

Avantages:

- Empêche les probes PowerShell d'avoir un impact sur l'exécution d'autres probes
- Peut être utilisé pour limiter l'impact Découverte sur un système cible
- Permet de limiter le nombre de « grandes » sondes exécutées simultanément par un Serveur MID
- Peut être utilisé pour limiter Découverte (pour minimiser l'impact sur l'instance)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la Serveur MID réservation de ressources

Une ressource n'est qu'un nom et un nombre. Définissez le nom de la ressource, les sondes qui l'utilisent et le nombre de ressources que ces sondes doivent utiliser.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Assurez-vous que la propriété **mid.probe.wait.resources** est définie sur true pour activer Serveur MID la Serveur MID réservation de ressources. La modification de cette propriété nécessite le redémarrage du Serveur MID.
- Choisissez un nom de ressource. Tout ce qui se trouve dans { } dans le nom est remplacé par le paramètre de sonde portant ce nom. Ce nom est généralement utilisé pour les ressources par hôte, par exemple, ssh{source} signifie qu'une ressource distincte nommée « ssh » est disponible sur chaque hôte détecté. (« source » est le nom du paramètre de sonde qui contient l'adresse IP sondée.)
- Décidez comment spécifier le nombre de ressources utilisées par les sondes ou les modèles.
  - Chaque sonde utilise un nombre constant de la ressource : Créez une ressource de « valeur simple ».
  - Le nombre de ressources utilisées dépend d'une propriété système : Créez une ressource « en expansion ».
  - Le nombre dépend de plusieurs facteurs : Créez une ressource « scriptée ».
  - Développement : tout ce qui se trouve dans { } est remplacé par le système ou Serveur MID la propriété portant ce nom. Les opérateurs logiques sont autorisés, par exemple, « {mid.windows.management_protocol} ».toLowerCase() == « winrm » ? 1:0
  - Scripté : le script est évalué. La valeur de retour est développée.

Procédure

1. Créer une ressource.
   a. Accédez à **Définition de découverte** > **Ressources limitées**> **Valeur simple** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Entrez un nom de ressource.
   c. Entrez le nombre de ressources utilisées et cliquez sur **Enregistrer**.
2. Définissez les sondes qui utilisent la ressource.
3. Accédez à l'onglet souhaité et sélectionnez-le dans la liste.
   - **Utilisé par l'onglet Rubrique** : inclut toutes les sondes avec cette rubrique. Cliquez sur **Inverser la rubrique** pour inclure toutes les sondes sans cette rubrique. Par exemple : SSHCommand avec Inverser la rubrique, désigne toutes les sondes à l'exception de SSH. Les messages d'intervalle de mise à jour et de file d'attente sont toujours exclus.
   - **Onglet Utilisé par les sondes** : inclut une liste des sondes. Cliquez sur **Inverser la liste des sondes** pour inclure toutes les sondes sans cette sonde. Les moyens de sonde de découverte horizontale s'appliquent à tous les modèles.
   - **Onglet Utilisé par les schémas** : inclut une liste de modèles. Vous pouvez également cliquer sur Inverser la liste de motifs.
4. Définir la disponibilité sur le Serveur MID.
5. Accédez à la **définition de découverte** > **Ressources limitées** > **les ressources MID**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ressource : il s'agit de la référence à la ressource.
- Disponible : Numéro disponible. Tout ce qui se trouve entre parenthèses est remplacé par le système ou Serveur MID la propriété.
- Serveur MID: Serveur MID à appliquer à cela. (Vide) signifie tout.

6. Définissez l'ordre des ressources.
   a. Cliquez dans le champ **Ordre** de chaque ressource.
   b. Saisissez le numéro.
   c. Cliquez sur la coche pour enregistrer.

Remarque :
Les ressources de moindre valeur doivent avoir un ordre inférieur : ces ressources sont réservées et conservées jusqu'à ce que des ressources d'ordre supérieur puissent être obtenues. Par exemple, le nombre total de sessions PowerShell (la ressource est « PowerShell ») et le nombre de sessions simultanées sur n'importe quel hôte (la ressource est « PowerShell{host} ») sont limités. Par conséquent, la ressource PowerShell{host} doit avoir un ordre inférieur. L'obtention préalable de PowerShell aurait un impact sur toutes les autres sondes PowerShell. L'obtention de « PowerShell{host} » en premier affecte uniquement les autres sondes PowerShell sur cet hôte.

7. Passez en revue l'état de la ressource que vous avez configuré.
   a. Exécuter une détection.
   b. Observez l'état de la ressource.
   c. Cliquez sur **Obtenir l'état** de la ressource à partir de la page ou de la Serveur MID vue dans une charge utile d'entrée ECC.

   Résultat de Obtenir l'état de la ressource :

   - PowerShell{source} a des entrées supplémentaires pour chaque {source} avec une allocation actuelle.
   - « Réservé par » peut afficher plusieurs ressources si la sonde nécessite plusieurs ressources.

   Résultat de la charge utile d'entrée ECC :

   - L'attribut resource_wait n'existe que si la sonde a dû attendre une ressource.
   - Le temps affiché est en millisecondes.
   - La sonde peut avoir attendu plusieurs ressources, avec un temps d'attente différent pour chacune.

Fonctionnement Serveur MID de la réservation de ressources

En plus de la file d'attente de travail, le serveur MID contient une file d'attente en attente. Lors du choix d'une tâche à exécuter, la file d'attente est toujours vérifiée en premier. Si aucune tâche de la file d'attente en attente ne peut s'exécuter, la file d'attente de travail est essayée. Les sondes et les modèles dans la file d'attente réservent toutes les ressources nécessaires jusqu'à ce qu'ils soient en mesure de s'exécuter.

La première sonde ou le premier modèle de la file d'attente se voit proposer des ressources disponibles. Il utilise n'importe quelle ressource d'ordre le plus bas disponible. Une fois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le nombre requis de ressources d'ordre le plus bas, la sonde ou le modèle passe aux ressources d'ordre le plus bas suivantes, et ainsi de suite. L'ordre permet à l'utilisateur de configurer les ressources plus ou moins importantes. Les ressources d'ordre le plus bas sont collectées en premier, car leur détention a moins d'impact sur l'exécution d'autres sondes et modèles.

Tables

mid_limited_resource

- Définit les ressources utilisées par une sonde ou un modèle.
- Étendu par mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanded et mid_limited_resource_script contenant chacun un champ supplémentaire.
  - mid_limited_resource_value ajoute un seul champ nommé « valeur » à la table de base.
  - mid_limited_resource_expanding ajoute un champ nommé « en cours d'expansion ».
  - mid_limited_resource_script ajoute un champ nommé « script ».

mid_resource

- Définit les ressources disponibles sur un Serveur MID.
- Les valeurs de cette table sont copiées dans ecc_agent_property.
- Une règle métier sur cette table crée les propriétés correspondantes Serveur MID .
- Il comporte une référence à une ressource et le numéro disponible. Si le nombre disponible est dans { }, il s'agit du nom d'une propriété, Serveur MID d'une config ou Serveur MID d'une propriété système (les trois emplacements sont cochés). Ainsi, {mid.powershell_api.session_pool.max_size} est la valeur de cette Serveur MID configuration qui définit la taille du pool de sessions PowerShell.

Base : table mid_limited_resource

Étiquette	Colonne	Type	Taille	Information
Nom de la ressource	nom	Chaîne	100	Nom non développé de la ressource
Actif	actif	Booléen		Autoriser une désactivation temporaire
Inverser la rubrique	invert_topic	Booléen		
Inverser la liste de sondes	invert_probe_list	Booléen		
Inverser la liste de modèles	invert_pattern_list	Booléen		

Remarque :
Il existe des tables m2m qui associent un enregistrement mid_limited_resource à des rubriques, des sondes et des modèles. Les champs « invert_ » font passer la liste d'inclusion à exclusion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extensions : tables mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanding et mid_limited_resource_script

Étiquette	Colonne	Type	Taille	Information
Valeur	valide	Entier		
Développement	Expansion	Chaîne	1 000	Une version légèrement étendue du numéro de disponibilité car elle accepte des opérations logiques et ternaires, par exemple, « {mid.windows.management_protocol == « WinRM » ? 1 : 0. Si le protocole de gestion est WinRM, cela équivaut à 1, sinon c'est 0.
Script	script	Chaîne	4 000	Le script est évalué. Si le résultat est une chaîne, alors elle est développée

mid_resource table

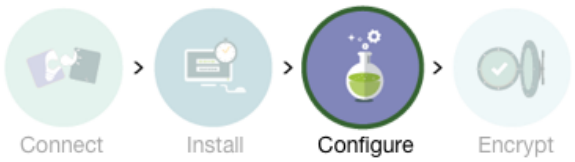
Étiquette	Colonne	Type	Taille	Information
Actif	actif	Booléen		Autoriser une désactivation temporaire
Disponible	Disponible	Chaîne	255	Nombre de ces ressources disponibles sur Serveur MID
Serveur MID	ecc_egent	Référence		Référence à Serveur MID ou vide pour tout
Ordre	order	Entier		Ordre dans lequel les ressources sont allouées
Ressource	ressource	Référence		Référence à la ressource

Serveur MID conteneurisé

Le serveur MID conteneurisé utilise une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID à grande échelle. Les MID Servers sont déployés à l'aide d'outils d'orchestration tels qu'OpenShift ou Kubernetes. Les outils d'orchestration peuvent automatiser leur déploiement et leur maintenance et ajouter de nouveaux conteneurs à la demande ou remplacer automatiquement les conteneurs défaillants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pour utiliser les serveurs MID conteneurisés, vous pouvez télécharger des recettes Docker pour Linux à partir de la page de téléchargement du serveur MID. Utilisez les recettes pour créer les images Docker pour la version actuelle. Les recettes sont zippées et signées. Certaines fonctionnalités ont été déconseillées pour la version familiale Washington DC. Pour plus d'informations, consultez [KB1559617] Fonctionnalités déconseillées du serveur MID conteneurisé dans l'État de Washington .

Configuration système du Serveur MID conteneurisé :

- AlmaLinux est pris en charge.
- Les recettes ne peuvent pas être utilisées pour créer des images pour des versions antérieures de Serveur MID.
- La découverte de NMAP et de CyberArk n'est pas prise en charge.
- D'autres applications telles qu'Orchestration et Integration Hub ne sont pas certifiées.

Une fois les images Docker disponibles, vous pouvez créer de nouveaux conteneurs de serveur MID et les configurer avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets. Les secrets Docker, Openshift et Kubernetes sont pris en charge. L'application Serveur MID à l'intérieur du conteneur est exécutée en tant que processus par un utilisateur non-administrateur.

Lorsqu'un enregistrement de Serveur MID conteneurisé est créé pour la première fois sur l'instance, un UUID aléatoire est créé et défini sur la colonne **container_id** . Au cours de la séquence de démarrage, cette valeur est remplacée par l'ID réel du conteneur. L'ID du conteneur peut être utilisé pour différencier les serveurs MID conteneurisés des serveurs ordinaires. L'ID de conteneur des serveurs MID non conteneurisés a une valeur nulle ou vide.

Afin de nettoyer automatiquement les serveurs MID en panne sur l'instance, une tâche planifiée appelée Purger les serveurs MID conteneurisés orphelins est planifiée pour s'exécuter quotidiennement. Cette tâche supprime les serveurs MID conteneurisés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

orphelins s'ils sont indisponibles plus longtemps que la valeur définie par la propriété **max_retention_days** . La tâche crée également un problème de serveur MID d'avertissement chaque jour précédant le jour de suppression, s'il reste une valeur égale ou inférieure à la valeur de **warn_days** . Les valeurs par défaut de **max_retention_days** et **warn_days** sont respectivement 30 et 7.

Mise à niveau automatique

La mise à niveau automatique fonctionne de la même manière pour les serveurs MID conteneurisés que pour les serveurs MID standard. Toutefois, il est recommandé de désactiver la mise à niveau automatique pour les serveurs MID conteneurisés. Chaque fois qu'une nouvelle image est nécessaire, créez une nouvelle image et déployez-la en mettant à jour le fichier YAML de déploiement, puis réappliquez-la.

La mise à niveau automatique du Serveur MID conteneurisé est contrôlée par le paramètre de configuration **mid.container.autoupgrade.enabled** et est définie sur vrai par défaut. Le paramètre de configuration est en lecture seule, il ne peut donc pas être synchronisé à partir de l'instance.

Ajoutez le paramètre de configuration à un profil de Serveur MID et utilisez-le avec les nouvelles demandes de déploiement. Les paramètres sont ensuite inclus dans le fichier YAML de déploiement lorsque la demande de déploiement est exportée ou lorsqu'il est ajouté manuellement à un fichier YAML de déploiement existant et réappliqué.

Vérification de l'intégrité

Une règle de vérification de l'intégrité est implémentée pour vérifier l'état d'intégrité du serveur MID en fonction de l'intervalle de mise à jour toutes les 5 minutes. S'il n'y a pas eu d'activité de pulsation au cours des 30 dernières minutes, cela est considéré comme un échec. Après 3 échecs consécutifs, il devient défectueux dans la sortie de la commande docker ps.

Pour afficher plus de détails sur la vérification de l'intégrité, exécutez la commande d'inspection Docker suivante : `docker inspect --format='{{json . State.Health}}' <id-conteneur>`

Opérations de base du conteneur

Les opérations de base sont prises en charge côté conteneur. Par exemple, vous pouvez arrêter, démarrer ou redémarrer un conteneur en cours d'exécution à l'aide des commandes Docker.

Arrêter Docker <container_id>

Cette commande arrête le Serveur MID conteneurisé.

<container_id> de démarrage de Docker

Cette commande démarre un serveur MID conteneurisé en cas d'arrêt.

<container_id> de redémarrage de Docker

Cette commande arrête un serveur MID et le redémarre.

Créer une image Docker de Serveur MID

Créez une image Docker de Serveur MID avec les recettes fournies pour déployer un Serveur MID conteneurisé. Le serveur MID conteneurisé utilise une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID à grande échelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiement et configuration automatique d'un MID Server conteneurisé

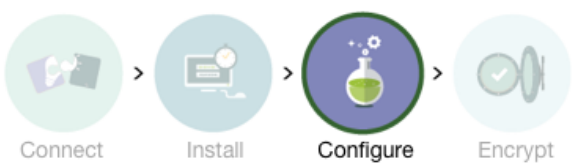
Avec la fonctionnalité de déploiement et de configuration automatique, un administrateur d'agent peut saisir tous les paramètres du serveur MID requis dans un profil de serveur MID sur l'instance, puis soumettre une demande de déploiement au cluster K8s. Une fois la demande traitée, les nouveaux MID Server sont automatiquement créés et configurés automatiquement. Ils sont prêts à l'emploi en quelques secondes. #Si le profil du serveur MID est modifié, les serveurs MID conteneurisés connexes peuvent également être mis à jour sur demande.

Créer une image Docker de serveur MID pour Linux

Déployez des serveurs MID conteneurisés sur Linux en créant une image Docker avec les recettes fournies. Le serveur MID conteneurisé utilise une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID à grande échelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Conditions préalables :

L'hôte doit utiliser le moteur Docker et l'interface de ligne de commande (CLI) 20.10.4 ou version ultérieure .

Mettez à jour la bibliothèque vers la version la plus récente disponible, ou au moins la version la plus élevée avec un correctif de sécurité. Si les problèmes identifiés font partie d'une dépendance transitive, recherchez une version de la bibliothèque dépendante qui inclut une version transitive plus récente. Si la dépendance transitive ne peut pas être mise à niveau en mettant à niveau la bibliothèque dépendante, envisagez d'exclure la dépendance et d'inclure directement une version sécurisée.

Remarque :
Vérifiez la disponibilité de Docker en exécutant la commande version de Docker en tant qu'administrateur. Consultez la documentation de la commande de la version de docker pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Téléchargez le fichier ZIP de la recette Linux Docker à partir de la page de téléchargement du serveur MID et vérifiez sa signature.
   Pour plus d'informations sur la page de téléchargement de Serveur MID et la vérification de signature, voir Télécharger des fichiers de Serveur MID.
2. Décompressez le fichier ZIP dans un dossier.
3. **Facultatif :** Vous pouvez changer le répertoire actuel pour le nouveau dossier.
4. Pour créer une image, exécutez la commande build : > docker build <path-to-docker-recipe> [--tag <docker-tag>]

   Pour plus d'informations sur la commande, consultez la documentation de la commande Docker build. Le chemin vers le fichier Docker peut être un chemin relatif ou le répertoire actuel si le fichier se trouve dans le répertoire de recette Docker.

   La balise d'image par défaut est fournie prête à l'emploi dans le fichier .env avec le paramètre **DOCKER_TAG** . Vous pouvez exporter ce paramètre avant d'exécuter une commande docker en exécutant la commande : > export $(grep DOCKER_TAG .env). Vous pouvez remplacer <docker-tag> par la valeur **DOCKER_TAG** dans toutes les commandes suivantes.

   La commande build prend les arguments build suivants :

Propriété	Description
MID_INSTALLATION_URL	Le lien pour télécharger le fichier d'installation Serveur MID . Par défaut, il est défini sur le lien de téléchargement du fichier ZIP d'installation Linux 64 bits fourni sur la page de Serveur MID téléchargement.
MID_INSTALLATION_FILE	Nom d'un fichier d'installation local Serveur MID . La valeur par défaut est vide. Si ce paramètre n'est pas vide, la recette utilise le fichier local au lieu d'être téléchargée à partir du serveur d'installation. Ce paramètre utilise uniquement le nom du fichier, et non le chemin complet. Avant la construction, le fichier local doit être copié dans le sous-dossier asset/ du répertoire de recettes. Serveur MID Les versions antérieures à Rome ne sont pas prises en charge. Par exemple : > docker build <chemin-vers-dockerfile> --build-arg MID_INSTALLATION_FILE=<mid.installation.file.name>) --tag <balise-docker>
MID_SIGNATURE_VERIFICATION	La signature du fichier d'installation Serveur MID doit être vérifiée. La valeur par défaut est VRAI. Si la valeur est TRUE, le processus de compilation vérifie toujours la signature numérique du fichier d'installation, qu'il soit téléchargé à partir du Serveur MID serveur distant ou d'un fichier local. Sinon, la vérification de signature est ignorée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Par exemple : > docker build <chemin-vers-dockerfile> --build-arg MID_SIGNATURE_VERIFICATION=faux --tag <balise-docker>
USER_ID et GROUP_ID	Par défaut, lorsqu'il n'est pas spécifié, Docker crée un utilisateur avec l'ID d'utilisateur Serveur MID = 1001 et l'ID de groupe = 1001. Vous pouvez transmettre un ID d'utilisateur personnalisé et un ID de groupe dans le conteneur à l'aide des arguments USER_ID et GROUP_ID build. Docker crée un utilisateur pour le Serveur MID avec l'ID d'utilisateur et l'ID de groupe fournis. À l'intérieur de l'image du conteneur, tous les fichiers du Serveur MID dossier d'installation appartiennent à cet utilisateur et au groupe racine (id=0). Lorsque l'image est déployée sur la plateforme Kubernetes, cet Serveur MID utilisateur devient l'utilisateur du conteneur qui exécute le Serveur MID. Lorsque l'image est déployée sur une plate-forme OpenShift, OpenShift peut affecter un ID d'utilisateur non-administrateur arbitraire en tant qu'utilisateur conteneur qui exécute le Serveur MID fichier . Toutefois, cet utilisateur appartient toujours au groupe racine. Dans les deux cas, l'utilisateur conteneur a un accès complet aux Serveur MID fichiers. De cette façon, la même image peut être déployée sur Kubernetes ainsi que sur OpenShift.

5. **Facultatif :** Une fois l'image générée avec succès, vous pouvez répertorier l'image générée avec la commande : > image Docker ls

Que faire ensuite

Pour économiser de l'espace disque, s'il existe des images inutilisées ou intermédiaires, exécutez les commandes suivantes pour supprimer ces images non résolues :

```
$ docker rmi $(docker images --filter "dangling=true" -q --no-trunc)
```

Par exemple, avant de supprimer les images non résolues, la commande `docker image ls` peut afficher quelque chose de similaire à ce qui suit :

```
REPOSITORY                  TAG                 IMAGE ID       CREATED
  SIZE
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
mid                             trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 21 seconds ago      1.01GB
<none>                          <none>                                        1cdae087a970   About a minute
 ago   1.38GB
```

Après avoir supprimé les images pendantes, la commande `docker image ls` affiche ce qui suit :

```
REPOSITORY                      TAG                                           IMAGE ID       CREATED
  SIZE
mid                             trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 About a minute ago   1.01GB
```

Lancer le Serveur MID conteneurisé

Le serveur MID conteneurisé utilise une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID à grande échelle. Les MID Servers sont déployés à l'aide d'outils d'orchestration tels que Docker Swarm.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Conditions préalables :

- Les hôtes Linux doivent utiliser l'architecture 64 bits de la distribution AlmaLinux et la distribution AlmaLinux est recommandée.
- L'hôte doit utiliser le moteur Docker et l'interface de ligne de commande (CLI) 20.10.4 ou version ultérieure .

> **Remarque :**
> Vérifiez la disponibilité de Docker en exécutant la commande version de Docker en tant qu'administrateur. Consultez la documentation de la commande de la version de docker pour plus d'informations.

Procédure

1. Une fois l'image disponible, lancez le nouveau serveur MID à l'aide de la commande docker run et spécifiez un fichier env ou des options de variable env : `docker run --env-file <env_file_name_here> <docker_tag ou image_id>`

> **Remarque :**
> Ne transmettez pas de données sensibles à l'aide de cette commande, car il peut y avoir des failles de sécurité. Pour transmettre des données sensibles, utilisez les procédures Transmettre les données sensibles à un serveur MID conteneurisé avec des secrets Docker et Transmettre les données sensibles à un serveur MID conteneurisé avec des secrets Kubernetes.

Pour plus d'informations, consultez les pages de documentation de Docker pour connaître la commande docker image ls , la commande docker run et la spécification d'un fichier env ou d'options de variable env . Le fichier env est un simple fichier texte utilisant le format nom=valeur. Si une variable est spécifiée à la fois dans le fichier env et dans l'option `--env` , la variable définie dans la ligne de commande est prioritaire.

Bien que les demandes de déploiement soient la méthode recommandée pour lancer des MID Server conteneurisés, elles peuvent également être configurées avec des variables environnementales. Au premier démarrage du conteneur, le script d'initialisation prend

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les variables d'environnement et configure l'application Serveur MID à l'aide des variables d'environnement suivantes :

MID_INSTANCE_URL

Cette variable définit le paramètre de configuration « url ».

MID_INSTANCE_USERNAME

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.instance.username ».

MID_INSTANCE_PASSWORD

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.instance.password ».

MID_SERVER_NAME

Cette variable définit le paramètre de configuration « nom ».

MID_PROXY_HOST

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.proxy.host ». Cette variable n'est pas obligatoire et n'est nécessaire que lorsqu'un proxy est configuré.

MID_PROXY_PORT

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.proxy.port ».

MID_PROXY_USERNAME

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.proxy.username ».

MID_PROXY_PASSWORD

Cette variable définit le paramètre de configuration « mid.proxy.password ».

MID_SECRETS_FILE

Cette variable spécifie le nom de fichier secret complet qui contient des données sensibles comme les mots de passe ou le certificat.

MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE

Cette variable spécifie le nom de fichier complet du fichier de certificat client utilisé pour la configuration de la validation automatique.

2. **Facultatif :** Pour afficher une liste de conteneurs, exécutez la commande docker container ls : docker container ls [-a]

Transmettre les données sensibles à un serveur MID conteneurisé avec des secrets Docker

Vous pouvez configurer des serveurs MID conteneurisés avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de Docker Swarm

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez transmettre des données sensibles, telles que des mots de passe ou des certificats, à un serveur MID conteneurisé à l'aide de Docker Secret. Configurez et démarrez Docker Swarm avant d'utiliser cette procédure.

Lors de la création de déploiements, assurez-vous que les réplications sont maintenues à 1.

Procédure

1. Placer les données sensibles dans mid-secrets.properties
2. Créer un secret de Docker à l'aide de la commande docker secret create : secret de Docker créer des MID-secrets mid-secrets.properties

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le premier mid-secrets représente le secret dans docker swarm, tandis que le second paramètre mid-secrets.properties représente le chemin d'accès au fichier pour lire le secret sur le système de fichiers de la machine hôte. Vous pouvez répertorier tous les secrets créés en exécutant la commande docker secret ls.

Pour plus d'informations sur la commande secrète docker, consultez la documentation sur les secrets docker .

3. Mettez à jour la variable d'environnement **MID_SECRETS_FILE** avec le chemin d'accès au fichier secret à l'intérieur du conteneur.
   Le chemin d'accès par défaut pour les secrets de Docker Swarm sous Linux est /run/secrets/mid-secrets.properties.
4. Déployez le conteneur d'image de Serveur MID dans Swarm à l'aide de la commande Docker service create : docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --env-file mid.env <docker-tag or image-id>

   Assurez-vous que l'indicateur --secret est fourni pour que le service de conteneur s'associe aux secrets spécifiés.

Transmettre les données sensibles à un serveur MID conteneurisé authentifié mutuel avec des secrets Docker

Vous pouvez configurer des serveurs MID conteneurisés avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Rôle requis : administrateur de Docker Swarm

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'authentification basée sur certificat est activée sur l'instance, le serveur MID peut être configuré pour valider automatiquement à l'aide d'un certificat client d'authentification réciproque (fichier PEM). Cela peut être fait en définissant le chemin complet du fichier de certificat PEM à l'intérieur du conteneur avec la variable *d'environnement MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE* . Par exemple, vous pouvez mettre à jour la variable *vers MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE= / run/secrets/certificate.pem* dans le fichier mid.env .

Vous pouvez transmettre le fichier de certificat PEM dans un conteneur à l'aide du secret Docker ou Kubernetes . Voici un exemple de commande pour transmettre le fichier de certificat PEM dans un conteneur : service docker créer --nom mid-service --secret mid-secrets.properties --secret <nom-secret-certificat> --env-fichier mid.env <balise-docker ou image-id>

Le certificat PEM mutuel est installé sur le serveur MID pendant l'initialisation. Serveur MID se connecte ensuite à l'instance et valide automatiquement. Lorsque le serveur MID se connecte à l'instance avec l'authentification réciproque activée, vous pouvezobserver certaines des entrées suivantes dans le journal de l'agent MID :

- Certificat personnalisé installé dans le magasin de clés MID
- MID configuré pour utiliser l'authentification réciproque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Préparez le groupe PEM d'authentification réciproque.
2. Créez un secret Docker à l'aide de la commande docker secret create : `docker secret create mutual-auth-secret <mutual-auth-pem-file-on-local-filesystem>` .

   Vous pouvez répertorier tous les secrets créés en exécutant la commande `docker secret ls`.
3. Mettez à jour la variable **d'environnement MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** avec le chemin d'accès au fichier secret à l'intérieur du conteneur.

   Le chemin par défaut pour les secrets Docker Swarm sous Linux est `/run/secrets/<mutual-auth-pem-file-name>`.
4. Déployez le conteneur d'image de Serveur MID dans Swarm à l'aide de la commande docker service create : `docker service create --name mid-service --secret mutual-auth-secret --env-file mid.env <docker-tag or image-id>`

   Assurez-vous que le marqueur `--secret` est fourni pour que le service de conteneur s'associe aux secrets spécifiés.
5. Déployez le serveur MID conteneurisé dans l'espace avec le **deployment.yml** et exécutez la commande : `kubectl create -f deployment.yml`

Transmettre les données sensibles à un serveur MID conteneurisé avec des secrets Kubernetes

Vous pouvez configurer des serveurs MID conteneurisés avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Kubernetest

Configurez et démarrez la grappe Kubernertes avant d'utiliser cette procédure. Pour plus d'informations sur les secrets Kubernetes, consultez la documentation sur les secrets Kubernertes .

Remarque :
Kubernetes ne fonctionne pas directement avec une image locale. Chargez l'image du Serveur MID dans un registre public ou configurez un registre local. Voir l'instruction officielle de Docker sur la création d'un registre Docker.

Lors de la création de déploiements, assurez-vous que les réplications sont maintenues à 1.

Procédure

1. Placez les données sensibles dans mid-secrets.properties en conséquence.
2. Créer un secret Kubernetes avec la commande : `kubectl create secret generic mid-secret --from-file=mid-secrets.properties`
3. **Facultatif :** Vous pouvez répertorier tous les secrets créés en exécutant la commande : `kubectl get secrets`
4. Mettez à jour la variable d'environnement **MID_SECRETS_FILE** avec le chemin d'accès au fichier secret à l'intérieur du conteneur.
   Le chemin d'accès est défini dans le champ de données lors de la création d'un fichier de configuration pour un secret .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Créez un déploiement avec l'exemple de contenu YML suivant :

```
apiVersion: apps/v1
kind: Deployment
metadata:
 name: basic-example
spec:
 selector:
  matchLabels:
   app: MIDServerManagement
   provider: ServiceNow
 replicas: 1
 template:
  metadata:
   labels:
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
  spec:
   containers:
    - name: basic-example-container
     imagePullPolicy: IfNotPresent
     image: "mid:imageTag"
     env:
      - name: MID_INSTANCE_URL
       value: " https://exampleinstance.service-now.com/"
      - name: MID_INSTANCE_USERNAME
       value: "mid_server_user_name"
      - name: MID_SECRETS_FILE
       value: "/opt/snc_mid_server/secrets/mid-secrets.properties"
      - name: MID_SERVER_NAME
       value: "Basic-Example-MID"
     volumeMounts:
      - mountPath: "/opt/snc_mid_server/secrets"
       name: "mid-mount-secret"
       readOnly: true
   volumes:
   - name: "mid-mount-secret"
    secret:
     secretName: "mid-secret"
```

Remarque :
Il existe de nombreuses façons de créer un déploiement ou un pod.Pour plus d'informations, consultez les instructions de déploiement de Kubernetes .

6. Déployez le serveur MID conteneurisé dans l'espace avec le deployment.yml et exécutez la commande : kubectl create -f deployment.yml

Transmettre les données sensibles à un serveur MID conteneurisé authentifié mutuel avec des secrets Kubernetes

Vous pouvez configurer des serveurs MID conteneurisés avec des paramètres de configuration transmis par le biais de variables d'environnement ou de fichiers secrets.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Kubernetest

Conditions préalables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'authentification basée sur certificat est activée sur l'instance, le serveur MID peut être configuré pour valider automatiquement à l'aide d'un certificat client d'authentification réciproque (fichier PEM). Cela peut être fait en définissant le chemin complet du fichier de certificat PEM à l'intérieur du conteneur avec la variable *d'environnement MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE* . Vous pouvez transmettre le fichier de certificat PEM dans un conteneur à l'aide d'un secret Kubernetes .

Le certificat PEM mutuel est installé sur le serveur MID pendant l'initialisation. Serveur MID se connecte ensuite à l'instance et valide automatiquement. Lorsque le serveur MID se connecte à l'instance avec l'authentification réciproque activée, vous pouvezobserver certaines des entrées suivantes dans le journal de l'agent MID :

- Certificat personnalisé installé dans le magasin de clés MID
- MID configuré pour utiliser l'authentification réciproque

Procédure

1. Préparez le groupe PEM d'authentification réciproque.
2. Créez un secret Kubernetes avec la commande : `kubectl create secret generic mutual-auth-secret --from-file=<mutual-auth-pem-file>`
3. **Facultatif :** Vous pouvez vérifier tous les secrets créés en exécutant la commande : `kubectl get secrets`
4. Mettez à jour la variable d'environnement **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** avec le chemin d'accès au fichier secret à l'intérieur du conteneur.
5. Créez un déploiement avec l'exemple de contenu YML suivant :

```
6. apiVersion: apps/v1
7. kind: Deployment
8. metadata:
9.   name: mutual-auth-example
10. spec:
11.   selector:
12.     matchLabels:
13.       app: MIDServerManagement
14.       provider: ServiceNow
15.   replicas: 1
16.   template:
17.     metadata:
18.       labels:
19.         app: MIDServerManagement
20.         provider: ServiceNow
21.     spec:
22.       containers:
23.         - name: mutual-auth -container
24.           imagePullPolicy: IfNotPresent
25.           image: "mid:imageTag”
26.           env:
27.             - name: MID_INSTANCE_URL
28.               value: "https://exampleinstance.service-now.com/"
29.             - name: MID_INSTANCE_USERNAME
30.               value: "mid_server_user_name”
31.             - name: MID_SERVER_NAME
32.               value: "Mutual-Auth-Deployment-MID"
33.             - name: MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE
34.               value: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth/yourpemfile.pem"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
35.         volumeMounts:
36.           - mountPath: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth"
37.             name: "mid-mount-mutual-auth"
38.             readOnly: true
39.       volumes:
40.       - name: "mid-mount-mutual-auth"
41.         secret:
42.           secretName: "mid-mutual-auth-secret"
```

6. Déployez le serveur MID conteneurisé dans l'espace avec le **deployment.yml** et exécutez la commande : `kubectl create -f deployment.yml`

Déploiement et configuration automatique d'un MID Server conteneurisé

Un administrateur d'agent peut entrer un profil de Serveur MID et créer une demande de déploiement sur l'instance. Il peut ensuite exporter la demande de déploiement vers un fichier YAML et l'utiliser pour déployer des MID Servers sur un cluster Kubernetes ou OpenShift.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Les serveurs MID conteneurisés utilisent une image Docker du serveur MID qui vous permet de déployer rapidement des serveurs MID. La documentation de Créer une image Docker de serveur MID pour Linux fournit des étapes pour la préparation et le déploiement manuels. La configuration automatique du serveur MID conteneurisé suivante simplifie le processus et le rend évolutif.

Profil du Serveur MID

Un profil de Serveur MID contient tous les paramètres requis pour configurer un nouveau serveur MID, à l'exclusion des données sensibles telles que les mots de passe et les certificats. Les données sensibles doivent être transmises via les secrets créés sur le cluster K8s. L'utilisateur saisit uniquement les noms et les emplacements des secrets dans la demande de déploiement. Un rôle **agent_admin** est requis pour créer ou modifier les profils. Les profils de Serveur MID sont stockés dans les tables suivantes :

- mid_server_profile
- mid_profile_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- mid_profile_wrapper_config
- mid_profile_property
- mid_profile_application_m2m
- mid_profile_capability_m2m
- mid_profile_ip_range_m2m
- mid_profile_cluster_m2m

Pendant le déploiement, les paramètres **mid_profile_config** et **mid_profile_wrapper_config** sont envoyés au cluster K8s. Ces paramètres renseignent le config.xml et le fichier wrapper-override.conf du nouveau serveur MID. Les autres paramètres sont utilisés par l'auto-configuration sur l'instance. L'utilisateur peut accéder au profil de Serveur MID à partir du module **Profils de Serveur MID** sur l'instance.

Le nom de Serveur MID n'est pas requis dans un profil, car celui-ci peut être utilisé pour déployer plusieurs Serveurs MID. À la place, l'utilisateur est invité à entrer des noms de Serveur MID dans le cadre d'une nouvelle demande de déploiement. Pour la **mid_profile_wrapper_config**, l'utilisateur peut entrer tous les paramètres qu'il souhaite voir dans wrapper-override.conf. Par exemple :

Nom	Valeur
wrapper.java.maxmémoire	2048
wrapper.java.additional.3	-Djavax.net.debug=ssl :poignée de main

Les autres paramètres de profil peuvent être saisis de la même manière que sur un enregistrement de Serveur MID.

Demande de déploiement de Serveur MID

Après avoir créé un profil de Serveur MID, l'utilisateur peut effectuer une nouvelle demande de déploiement pour préparer le processus de déploiement. Une demande de déploiement peut être différente pour différents orchestrateurs de conteneurs. Consultez Demande de déploiement de Serveur MID pour plus d'informations.

Exporter la demande de déploiement MID pour un déploiement manuel

L'utilisateur peut l'exporter vers un fichier YAML de déploiement K8s. L'utilisateur peut télécharger le fichier YAML sur le cluster K8s et déployer de nouveaux MID Servers à l'aide de la commande suivante : kubectl apply –f <yaml_file>

Préparation de l'image de Docker

Pour préparer une image Docker, créez d'abord une image Serveur MID sur un cluster K8s, comme expliqué dans Créer une image Docker Serveur MID. Chargez l'image générée dans un registre d'images et extrayez l'image vers une image locale avec la commande : docker pull registry/mid :<tag>. Consultez Configuration du registre Docker pour Serveur MID conteneurisé II : Configuration automatique [KB1001380] pour plus d'informations sur les limitations de l'extraction d'une image directement à partir d'un registre distant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préparation Kubernetes

Voir aussi Comment créer et déployer des serveurs MID conteneurisés dans Kubernetes à l'aide de StatefulSets [KB1325173].

Configuration du compte de services Kubernetes

Assurez-vous que le compte de service dispose du RBAC approprié configuré pour créer, supprimer et répertorier les autorisations pour les ressources. L'exemple de fichier YAML suivant utilise le compte de service par défaut :

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: default-service-acccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: default
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: default
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Vous pouvez choisir un compte de service personnalisé et affecter un **ClusterRole** à ce compte de service et à cet espace de noms. L'espace de nom par défaut est **défini par défaut**. L'exemple de fichier YAML suivant utilise un espace de noms personnalisé, **mynamespace**.

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: custom-serviceacccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: mycustomserviceaccount
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: mynamespace
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Configuration secrète de Kubernetes

Les secrets sont créés pour **les fichiers mid-secrets.properties** ou PEM à des fins d'authentification réciproque. Pour en savoir plus sur la création d'un secret, reportez-vous à la section .Serveur MID conteneurisé

Configurer automatiquement les nouveaux serveurs MID conteneurisés

Lorsqu'un Serveur MID est connecté à l'instance pour la première fois, un enregistrement de Serveur MID est créé. L'enregistrement du Serveur MID est rempli avec l'ID

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du conteneur, l'ID du profil et le nom du déploiement. La règle métier **Configurer automatiquement MID à partir d'un profil** est déclenchée lorsque le nouvel enregistrement de Serveur MID est mis à jour avec un ID de profil dans le champ **profile_id** . La règle métier recherche les paramètres de profil associés à cet ID de profil et configure le nouveau Serveur MID en conséquence.

Synchroniser le profil du serveur MID avec les serveurs MID existants

Le profil du serveur MID peut être désynchronisé avec les paramètres des serveurs MID existants si l'utilisateur met à jour le profil longtemps après que les serveurs MID connexes ont été configurés automatiquement. L'utilisateur peut synchroniser les paramètres de profil avec le serveur MID existant en sélectionnant **Synchroniser avec les serveurs MID sur** l'instance.

Remarque :
Lors de l'application des paramètres de grappe du profil de Serveur MID à un serveur MID, l'affectation de grappe échouera si aucune aptitude n'est affectée au serveur MID. Il est contrôlé par la règle métier « valider l'aptitude du serveur MID » sur la table ecc_agent_cluster_member_m2m. Si vous souhaitez affecter un serveur MID à une grappe, assurez-vous qu'il dispose de certaines options.

Demande de déploiement de Serveur MID

Après avoir créé un profil de Serveur MID, l'utilisateur peut effectuer une nouvelle demande de déploiement pour préparer le processus de déploiement. Une demande de déploiement peut être différente pour différents orchestrateurs de conteneurs.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_admin

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisateur peut accéder à la demande de déploiement de Serveur MID à partir des **demandes de déploiement MID du module d'application**.

Actuellement, seul le déploiement K8s est pris en charge. La demande de déploiement K8s comprend une référence à un profil de Serveur MID, des informations sur une image Docker de Serveur MID, des secrets K8s, des étiquettes de déploiement K8s et une liste de noms de Serveur MID à affecter aux nouveaux serveurs MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Saisissez des informations sur l'image du conteneur.

   Dans cette section, vous spécifiez l'image utilisée avec cette demande de déploiement et l'emplacement d'où elle peut être extraite.

   Chemin d'accès et référentiel du registre d'images

   Entrez une adresse et un port de registre, ainsi qu'un nom de référentiel dans lequel l'image est stockée. La syntaxe est `my.registry.address :port/repositoryname`.

   Balise d'image

   Saisissez une balise qui identifie l'image du conteneur.

2. Spécifiez les noms de Serveur MID.

   Une demande de déploiement peut être effectuée pour créer plusieurs MID Server. Vous pouvez choisir d'entrer les noms de Serveur MID manuellement, sinon le système les génère automatiquement. Si vous entrez les noms manuellement, chaque nom de Serveur MID doit être unique.

3. Entrez les informations de la grappe Kubernetes.

   Espace de noms K8s

   Entrez un espace de noms K8s où se trouvent les nouveaux MID Server. La valeur par défaut est **default**.

   Compte de service K8s

   Entrez un nom de compte de service K8s qui traite cette demande de déploiement. La valeur par défaut est **default**.

   Nom des MID secrets

   Entrez le nom d'un objet de secrets K8s qui contient des secrets de Serveur MID.

   Chemin d'accès au fichier des MID secrets

   Entrez le chemin d'accès absolu du fichier des secrets du serveur MID à l'intérieur du conteneur.

   Nom des PEM secrets PEM d'authentification réciproque MID

   Entrez le nom d'un objet de secrets K8s qui contient le certificat PEM d'authentification réciproque MID.

   Fichier PEM d'authentification réciproque MID

   Entrez le chemin d'accès absolu du fichier PEM d'authentification réciproque MID à l'intérieur du conteneur.

   Étiquette de déploiement K8s

   Saisissez une étiquette de déploiement qui est une liste de paires clé/valeur. L'étiquette est attachée au déploiement K8s. Une étiquette valide doit comporter 63 caractères maximum et peut être vide. À moins que l'étiquette ne soit vide, elle doit commencer et se terminer par un caractère alphanumérique et ne contenir que des tirets, des traits de soulignement, des points et des caractères alphanumériques.

Traduction automatique

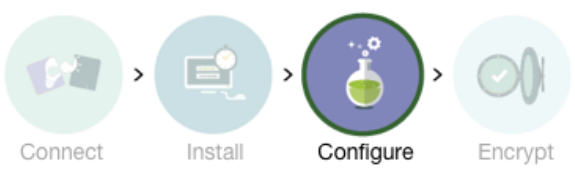
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Lorsqu'une demande est prête, l'utilisateur peut choisir **Exporter vers un fichier YAML** pour générer un fichier YAML de déploiement K8s et le joindre au même enregistrement. Une fois qu'une demande est traitée, l'enregistrement entier est configuré en lecture seule. Il existe une tâche planifiée qui supprime les demandes de déploiement de plus de 365 jours.

Mise à l'échelle automatique du Serveur MID conteneurisé

Les MID Servers peuvent être déployés via StatefulSet avec n'importe quel nombre de répliques. Ils peuvent évoluer automatiquement en tirant parti de Kubernetes Horizontal Pod Autoscaler (HPA). La mise à l'échelle automatique de pod horizontal met automatiquement à jour une ressource de charge de travail (telle qu'un Deployment ou StatefulSet) pour qu'elle corresponde à la demande.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Kubernetes peut ajouter ou supprimer un nombre illimité de répliques de Serveur MID avec état en fonction de la charge de travail. HPA ne prend en charge que les mesures de processeur et de mémoire. Les MID Servers peuvent être déployés en tant qu'application avec état en fournissant les informations suivantes dans la section StatefulSet du formulaire de demande de déploiement :

- Nom
- Nom du service sans en-tête
- Demande de volume persistant (PVC)
- Paramètres, tels que la classe de stockage, les modes d'accès et la demande de stockage
- La demande/la limite de ressources

Le PVC déclare le volume persistant souhaité dans lequel le MID Server stocke config.xml, les fichiers de métadonnées et plusieurs de ses sous-dossiers.

Lors des fluctuations de la charge de travail, un pod avec un conteneur de serveur MID en cours d'exécution peut être retiré et remplacé par un nouveau. StatefulSet garantit que le même volume persistant est attaché au nouvel espace, ce qui permet au serveur MID de reprendre son état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les seuls sous-dossiers qui peuvent être montés sur le volume persistant sont ceux qui sont initialement vides avec une nouvelle installation de MID Server. Le fichier **config.xml** et les autres fichiers de métadonnées doivent être sauvegardés lorsque le pod est arrêté et restaurés au démarrage.

Les demandes de déploiement exportées sous forme de fichiers YAML peuvent être utilisées pour créer une charge de travail StatefulSet et de nouveaux pods de serveur MID dans la grappe Kubernetes.

Lorsque vous apportez des modifications au fichier YAML de déploiement et que vous le réappliquez, les pods existants du déploiement sont recréés. Avec le déploiement de StatefulSet, les fichiers de configuration sont restaurés à partir du dossier de sauvegarde. Le script init doit détecter les changements apportés à l'environnement de déploiement et les appliquer aux fichiers de configuration avant le démarrage du Serveur MID.

Activation de la mise à l'échelle automatique HPA

La mise à l'échelle automatique HPA peut être activée pour n'importe quelle charge de travail StatefulSet existante en créant un contrôleur HPA.

Lorsque vous créez une demande de déploiement, vous pouvez choisir HPA version 1 ou version 2.

Lors de la création d'une demande de déploiement sur l'instance avec une configuration HPA, appliquez le fichier YAML exporté et la mise à l'échelle automatique HPA commence à fonctionner immédiatement.

Configurer un Serveur MID pour IPv6

Un Serveur MID configuré pour IPv6 peut se connecter et ServiceNow utiliser Découverte via IPv6 pour des adresses spécifiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une IPv6 Serveur MID pure n'a pas besoin d'être configurée pour IPv6. Il se connecte par défaut à IPv6 et l'enregistrement **ecc_agent** du serveur MID est automatiquement renseigné avec IPv6. Contactez le support technique pour vous assurer que votre instance est compatible IPv6.

Sur un hôte à double pile, la Serveur MID valeur par défaut utilise IPv4. La procédure suivante configure une pile Serveur MID double pour utiliser IPv6. Les tables suivantes sont automatiquement mises à jour lors de la mise à niveau vers Tokyo pour prendre en charge IPv4 et IPv6 :

- **ecc_agent**
- **ecc_agent_router**
- **ecc_agent_ip_address**
- **ecc_agent_command_audit_log**

En cas d'utilisation Découverte sur IPv6, les exigences suivantes s'appliquent :

Découverte Windows

Seul WinRM est pris en charge à partir de la Yokohama version. Les exigences pour WinRM sur IPv6 sont les mêmes que pour IPv4. WinRM doit s'exécuter à la fois sur l'hôte et la Serveur MID cible, et la cible doit être configurée comme un hôte de confiance sur celui-ci Serveur MID.

Découverte Unix

Seul SNC SSH est pris en charge à partir de la Yokohama version. Aucune configuration supplémentaire n'est nécessaire pour utiliser SNC SSH sur IPv6. J2SSH et Maverick ne sont pas pris en charge mais, si leurs protocoles sont utilisés sur IPv6, la commande est exécutée sans garantir les résultats corrects. Dans ce cas, le message d'erreur suivant est signalé dans les journaux du serveur MID : `IPv6 n'est actuellement pas pris en charge pour le serveur MID utilisant Maverick (J2SSH), mais la commande sera exécutée.`

Procédure

1. Accédez à la couche de configuration de l'ordinateur virtuel Java dans `agent/conf/wrapper-override.conf`.
2. Ouvrez le fichier, puis annulez le commentaire et modifiez la ligne de code suivante en vrai :

   ```
   #wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=false
   ```

   Modifiez la ligne précédente pour lire comme suit :

   ```
   wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=true
   ```

3. Redémarrez le Serveur MID.
   Le Serveur MID est maintenant configuré pour se connecter à l'instance via IPv6.

   Remarque :
   Pour une pile Serveurs MID double, la modification de la couche n'affecte pas les données renseignées dans l'enregistrement **ecc_agent** , qui est IPv4 par défaut.

4. Pour mettre à jour l'enregistrement **de ecc_agent** afin de préférer IPv6 à IPv4, spécifiez le paramètre de configuration suivant Serveur MID et définissez-le sur vrai : **mid.prefer_ipv6_addresses**.

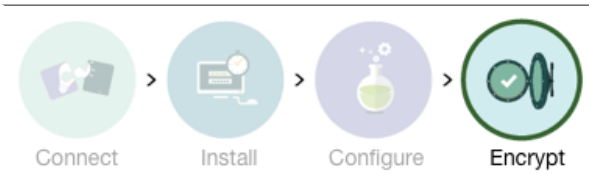
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Redémarrez le Serveur MID.
   La double pile Serveur MID renseigne les champs pertinents de l'enregistrement **ecc_agent** avec des adresses IPv6. Les tables **ecc_agent_router** et **ecc_agent_ip_address** sont renseignées avec des entrées IPv4 et IPv6 sur un hôte à double pile.

Sécurisation et chiffrement des données de MID Server

Après avoir configuré votre Serveur MID, vous pouvez renforcer la sécurité en chiffrant les valeurs de paramètres de Serveur MID dans le fichier config.xml . Le chiffrement protège les données que le serveur MID renvoie à la file d'attente ECC. Les autres options de sécurité disponibles incluent l'autorisation des demandes SOAP, la restriction de l'accès au fichier de configuration du serveur MID et l'établissement de connexions SSL (secure socket layer).



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Fonctionnement du chiffrement par mot de passe de MID Server

Les *username* et *password* sont initialement définis dans le fichier config.xml sur le Serveur MID. Lorsque le MID Server récupère les informations d'identification, il remplace automatiquement le mot de passe en texte clair par un mot de passe chiffré, à l'aide d'un algorithme de chiffrement AES256. Dans le cadre des efforts continus visant à améliorer la sécurité de MID Server, l'algorithme de chiffrement a été amélioré. Le Serveur MID conserve également une clé de chiffrement qui est générée à chaque démarrage et reste en mémoire et non sur le disque dur. Lorsque les informations d'identification doivent être envoyées de l'instance au serveur MID, le processus suivant a lieu :

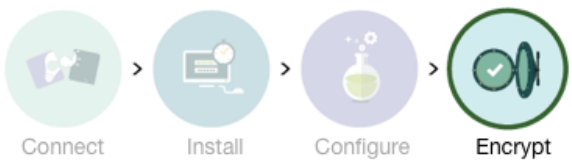
1. L'instance récupère les éléments chiffrés *password* et non chiffrés *username* à partir de la table de base de données d'instance.
2. L'instance déchiffre le chiffré *password*, puis le chiffre à nouveau à l'aide de la clé de chiffrement du serveur MID.
3. Les *username* et rechiffrés *password* sont envoyés au serveur MID via la session TLS chiffrée déjà établie entre le serveur MID et l'instance.
4. Le Serveur MID reçoit les informations d'identification et déchiffre les informations d'identification *password* en mémoire avant de les utiliser pour des opérations à distance. À aucun moment, le mot de passe des informations d'identification n'est stocké sur le disque dans un format non chiffré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques de vérification des certificats de Serveur MID

Serveur MID utilise trois types de contrôles de sécurité pour sécuriser le trafic externe. Les contrôles de sécurité utilisent la validation des certificats TLS/SSL, la validation du nom d'hôte et la validation OCSP pour améliorer la sécurité. Contrôlez ces contrôles de sécurité à l'aide de la table Politiques de vérification des certificats de Serveur MID.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Validation des certificats TLS/SSL

La sécurité du chiffrement TLS/SSL utilise le chiffrement asymétrique, également appelé chiffrement à clé publique. Ce chiffrement utilise deux clés cryptographiques : la clé publique et la clé privée. La clé publique est utilisée pour le chiffrement des données et est visible publiquement. La clé privée est utilisée pour le déchiffrement des données et sa sécurité est essentielle pour vérifier l'authenticité. Pour plus d'informations sur la préparation de votre réseau, consultez Serveur MID Politique de vérification des certificats TLS/SSL Informations sur la mise à niveau pour la version Quebec [KB0867397] .

Lors de la validation d'un certificat TLS/SSL, le serveur MID tente de se connecter à un serveur Web sécurisé par un certificat TLS ou SSL. Le serveur Web envoie une copie de son certificat TLS/SSL au serveur MID. Le serveur MID vérifie l'authenticité du certificat et envoie un message au serveur Web. Le serveur Web répond par une acceptation signée numériquement pour l'initiation d'une session cryptée TLS/SSL. Après quoi, le serveur MID peut commencer une communication chiffrée avec le serveur Web.

Validation du nom d'hôte

La vérification du nom d'hôte est une partie de HTTPS qui implique une vérification de l'identité du serveur pour s'assurer que le client parle au bon serveur. Cette vérification empêche d'envoyer des informations à un serveur après avoir été redirigé par une attaque de l'homme du milieu.

La vérification consiste à vérifier que le `dnsName` du certificat envoyé par le serveur correspond à l'URL utilisée pour effectuer la demande. Selon la RFC 6125, la vérification du nom d'hôte doit être effectuée par rapport au champ dNSName du certificat subjectAlternativeName. Dans certaines implémentations héritées, la vérification est effectuée par rapport au champ commonName du certificat. Si les noms ne correspondent pas, la connexion est interrompue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La validation du nom d'hôte dérive le nom d'hôte du certificat validé présenté par le serveur. Par conséquent, la validation du certificat TLS est une condition préalable à la validation du nom d'hôte.

Protocole OCSP (Online Certificate Status Protocol)

OCSP implique de contacter le serveur d'autorité de certification distant et de vérifier le certificat avant que le serveur MID ne communique davantage avec le serveur cible. Les certificats compromis peuvent constituer une vulnérabilité de sécurité, surtout si ces certificats ont la capacité de signer d'autres certificats. Si les certificats ont été cassés ou falsifiés, une autorité de certification peut indiquer à un client quels certificats ne sont pas valides et ne doivent pas être utilisés.

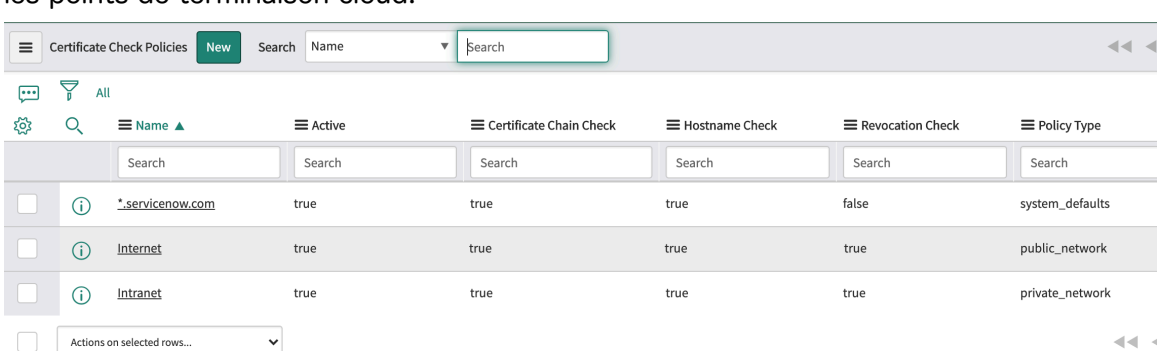
Un répondeur OCSP (un serveur généralement géré par l'émetteur du certificat) renvoie une réponse signée indiquant que le certificat est « bon », « révoqué » ou « inconnu ». S'il ne peut pas traiter la demande, il peut renvoyer un code d'erreur.

L'émetteur du certificat peut déléguer une autre autorité pour être l'intervenant OCSP. Cela crée une chaîne de certificats qui doivent être vérifiés. L'attestation du répondant doit être délivrée par l'émetteur de la certification en question. Le certificat de l'intervenant doit inclure une certaine extension qui le marque comme un pouvoir de signature OCSP.

Remarque :
Les vérifications OCSP sont des appels HTTP secondaires effectués vers un répondeur OCSP. L'appel principal peut interrompre la connexion en fonction de la réponse du répondeur OCSP.

Politique de sécurité de MID Server

Les politiques de sécurité du serveur MID contrôlent l'ensemble du trafic HTTPS en provenance du serveur MID. Cela inclut les connexions HTTPS du serveur MID à un point de terminaison Internet, les URL ServiceNow, les points de terminaison intranet ainsi que les points de terminaison cloud.



Ces connexions peuvent être classées en 4 politiques de sécurité :

Politique de point de terminaison ServiceNow

Cette politique est la politique système par défaut exclusivement pour les URL ServiceNow. Sur la config.xml du Serveur MID, il existe des propriétés d'amorce qui ne sont utilisées que pour établir la première connexion à l'instance et qui seront mises à jour avec la politique de system_default.

Politique d'Internet

Ces politiques couvrent toutes les connexions HTTPS initiées à partir de Serveur MID vers n'importe quel point de terminaison sur Internet.

Politique intranet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces stratégies couvrent les sous-réseaux IP réservés, tels que les réseaux auto-hébergés.

Politique remplacée

Vous pouvez remplacer des points de terminaison ou des URL spécifiques avec cette définition de politique. Les politiques remplacées prennent l'ordre de priorité le plus élevé pendant le fonctionnement.

Les deux tables sont modifiables pour inclure ou exclure des plages IP et contrôler le type de vérifications de validation de certificat à effectuer. Activez tous les contrôles de validation de certificat pour maximiser la sécurité. La version Quebec a toutes les politiques et les vérifications activées par défaut pour les nouvelles installations.

Pour la mise à niveau des clients, les contrôles de validation de certificat sont désactivés par défaut dans la stratégie intranet. Pour améliorer la sécurité, configurez et activez la politique pour les points de terminaison au sein du réseau interne.

Remarque :
Les points de terminaison internes ou les URL doivent posséder un certificat valide signé par l'autorité de certification pour une connexion réussie.

Pour les points de terminaison qui hébergent un certificat auto-signé, importez le certificat dans le magasin de clés de confiance de Serveur MID ou désactivez les contrôles de politique qui valident cet hôte. Pour plus d'informations sur l'ajout de certificats, reportez-vous à la section Ajouter des certificats SSL pour le serveur MID.

Après la mise à niveau vers Quebec, accédez à la table des politiques de vérification des certificats et apportez des modifications à la configuration des politiques si nécessaire. Une fois que le Serveur MID démarre et se connecte à l'instance, toute connexion HTTPS ultérieure provenant du Serveur MID commence à appliquer ces vérifications de certificat lors de l'exécution. Les connexions non sécurisées sont interrompues avec des messages d'erreur appropriés.

Utiliser la politique de sécurité de l'instance

Le paramètre de configuration du Serveur MID **mid.ssl.use.instance.security.policy** contrôle si le Serveur MID utilise ses paramètres d'amorce plutôt que la politique de sécurité de l'instance. Par défaut, **mid.ssl.use.instance.security.policy** est défini sur false dans le **config.xml** afin que les politiques d'amorce ne soient pas remplacées par celles de l'instance.

Ce paramètre par défaut peut éviter certains problèmes lors de la configuration de Serveur MID. Par exemple, si l'hôte ne parvient pas à joindre le répondeur OCSP, une nouvelle installation de MID Server n'est pas perturbée par la stratégie d'une instance qui exige une connexion OCSP.

Le paramètre de configuration **mid.ssl.use.instance.security.policy** peut être défini pour chaque serveur MID. Lorsqu'il est défini sur vrai, le serveur MID synchronise toutes les politiques avec l'instance et les paramètres de configuration d'amorce sont remplacés par la politique ***.servicenow.com** sur la table **de mid_cert_check_policy** d'instance. Les politiques finales mettent à jour la carte de stratégie dans la mémoire du serveur MID ainsi que le **config.xml**.

Les paramètres par défaut du **config.xml** sont les suivants :

- `<nom du paramètre="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname » value="vrai"/>`
- `<nom du paramètre="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain » value="vrai"/>`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- <nom du paramètre="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation » value="faux"/>
- <nom de paramètre="mid.ssl.use.instance.security.policy » value="faux"/>

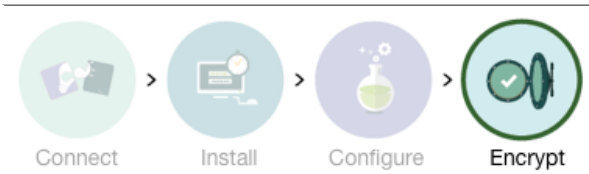
Les instances auto-hébergées ou sur site doivent ajouter le paramètre suivant pour le **config.xml** : <nom de paramètre = « mid.ssl.bootstrap.default.target_endpoint » valeur = « FQDN_OF_THE_INSTANCE"/>

Chiffrer ou déchiffrer les valeurs des fichiers de configuration de Serveur MID

La valeur de n'importe quel paramètre du serveur MID dans le fichier config.xml peut être chiffrée. Les attributs de toutes les valeurs chiffrées sont gérés à partir du fichier de configuration, y compris l'attribut de sécurité du mot de passe de connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Procédure

1. Accédez au répertoire de l'agent créé lors de l'installation du Serveur MID et ouvrez le fichier config.xml à l'aide d'un éditeur de texte tel que WordPad.
2. Localisez ou ajoutez le paramètre que vous souhaitez chiffrer.
   Par exemple, vous pouvez protéger les mots de passe de vos serveurs proxy en configurant ce paramètre :

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" value="securepassw0rd"/>
   ```

3. Ajoutez l'attribut de chiffrement **secure="true ».**

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true" value="securepassw0rd"/>
   ```

4. Redémarrez le Serveur MID.
5. Ouvrez le fichier config.xml .
   Le mot de passe chiffré apparaît comme suit :

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
    value="encrypted:rhrfUNYRzZAI8/BkTtZmNA=="/>
   ```

Traduction automatique

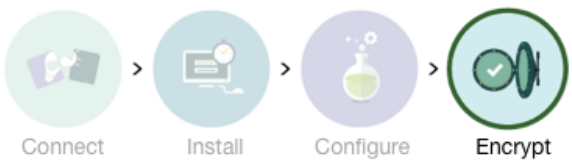
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

.

6. Pour déchiffrer cette valeur ou toute autre dans le fichier config.xml et afficher la valeur en texte clair :
   a. Arrêtez le Serveur MID.
   b. Définissez l'attribut **secure="true »** sur **faux**.
   c. Remplacez la valeur chiffrée par la valeur en texte clair.
   d. Redémarrez le Serveur MID.

Sécurité du fichier de configuration de Serveur MID

Les données sensibles de configuration du serveur MID peuvent être protégées à l'aide de plusieurs schémas différents, notamment le chiffrement des données internes et externes et le stockage externe des données.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le MID Server fournit les options de sécurité intégrées suivantes pour le contenu du fichier **config.xml** :

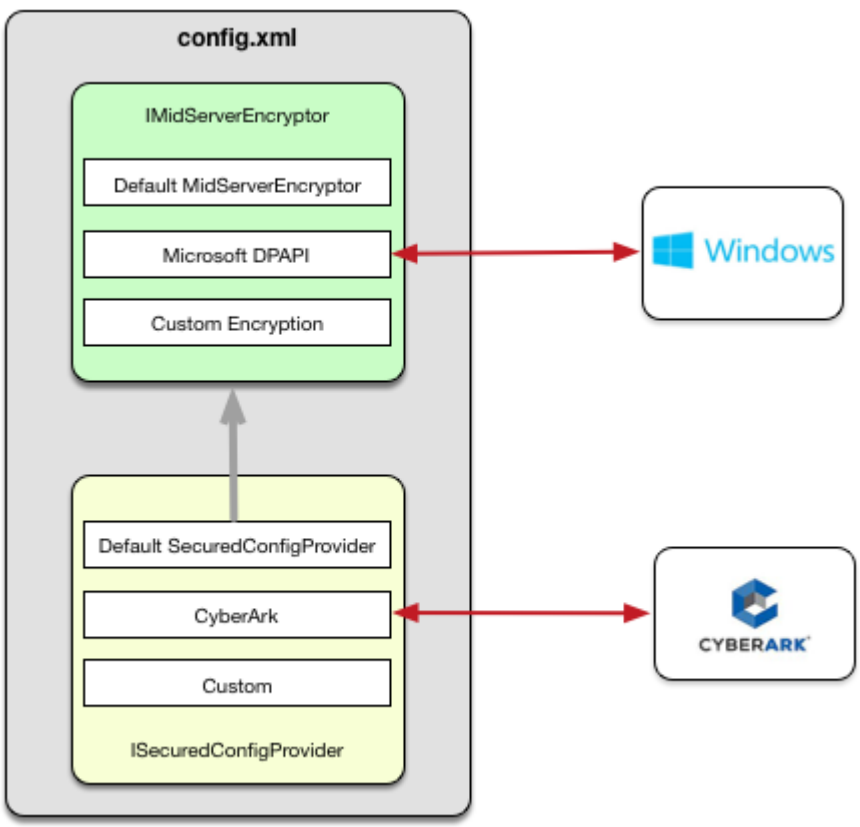
- **Fournisseur de sécurité par défaut** : sécurise les données du fichier **config.xml** par chiffrement. Lorsque le Serveur MID est redémarré, toutes les données non chiffrées sont chiffrées et écrites dans le fichier **config.xml** . Le fournisseur de sécurité par défaut offre les options de chiffrement suivantes :
  - **Chiffreur par défaut** : processus par défaut pour le chiffrement des données dans le fichier **de config.xml** du Serveur MID. Consultez Chiffrer ou déchiffrer les valeurs des fichiers de configuration de Serveur MID pour en savoir plus.
  - **API de protection des données Windows (DPAPI)** : le système d'exploitation effectue le chiffrement des données, plutôt que le MID Server. Le chiffrement DPAPI est basé sur le compte de l'utilisateur connecté. Lorsque ce schéma est utilisé, les données ne peuvent être déchiffrées que par le même compte utilisateur. Si le compte change, les données doivent être à nouveau cryptées.
  - **Chiffrement personnalisé** : implémentez l'interface IMidServerEncrypter pour créer votre propre schéma de chiffrement personnalisé afin de gérer les données **config.xml** sensibles.
-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **CyberArk** : La sécurité des données est assurée par la configuration d'intégration de CyberArk, qui déplace les données sensibles du fichier **config.xml** vers un coffre-fort sécurisé CyberArk. Cette solution ne chiffre pas les données.
- **Stockage externe personnalisé** : implémentez l'interface ISecuredConfigProvider pour créer votre propre système de stockage externe personnalisé afin de gérer les données **config.xml** sensibles.

Contenu sécurisé et schémas de chiffrement



Chiffrer les données de configuration du serveur MID avec DPAPI

L'API de protection des données Windows (DPAPI) chiffre les données sensibles du fichier **config.xml** , en fonction du compte d'utilisateur du serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le chiffrement DPAPI offre un niveau de sécurité supplémentaire pour les données telles que les informations d'identification, les adresses IP et les URL contenues dans le fichier **de config.xml** du MID Server. le système d'exploitation effectue le chiffrement des données, plutôt que le MID Server. Le chiffrement DPAPI est basé sur le compte de l'utilisateur connecté. Lorsque ce schéma est utilisé, les données ne peuvent être déchiffrées que par le même compte utilisateur. Si le compte change, les données doivent être à nouveau cryptées.

Procédure

1. Ouvrez le fichier **config.xml** dans un éditeur de texte.
   Ce fichier se trouve dans le dossier **/agent** du chemin d'installation de votre Serveur MID.
2. Activez ce paramètre et cette valeur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

<nom du paramètre="mid.secure_encrypter »
value="com.service_now.mid.services.config.WindowsDPAPIEncrypter"/>

3. Enregistrez le fichier de configuration.
4. Redémarrez le Serveur MID.
   Toutes les valeurs en texte clair dans le fichier **config.xml** sont chiffrées par le système d'exploitation.
5. Suivez cette procédure si vous devez modifier le compte d'utilisateur du serveur MID utilisé pour le chiffrement.

   a. Arrêtez le service Serveur MID.

   b. Ouvrez le fichier **config.xml** dans un éditeur de texte.
      Ce fichier se trouve dans le dossier **/agent** du chemin d'installation de votre Serveur MID.

   c. Saisissez à nouveau toutes les valeurs chiffrées en texte clair.

   d. Apportez les modifications au compte d'utilisateur du Serveur MID dans l'instance ServiceNow® .

   e. Redémarrez le service Serveur MID.
      Les données sont à nouveau chiffrées par le système d'exploitation, en fonction du nouveau compte utilisateur du Serveur MID.

Utiliser CyberArk comme fournisseur de configuration sécurisée

Vous pouvez utiliser un coffre-fort CyberArk pour sécuriser toutes les données sensibles du fichier **config.xml** du MID Server.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Avant de configurer CyberArk en tant que fournisseur de configuration sécurisé, assurez-vous que **JavaPasswordSDK.jar** est disponible dans le dossier <mid_installation_folder>/agent/extlib .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
CyberArk est couramment utilisé pour sécuriser les informations d'identification dans son coffre-fort externe. Toutefois, un paramètre de MID Server dans le fichier **config.xml** vous permet de stocker d'autres types de données dans CyberArk.

Procédure

1. Ouvrez le fichier **config.xml** dans un éditeur de texte.
   Ce fichier se trouve dans le dossier **/agent** du chemin d'installation de votre Serveur MID.
2. Activez ce paramètre et cette valeur :
   <nom du paramètre="mid.secure_config.provider »
   value="com.service_now.mid.services.config.CyberArkSecuredConfigProvider"/>
3. Configurez des données spécifiques à sécuriser dans le coffre-fort CyberArk.
   Utilisez l'exemple suivant comme guide.

   a. Sécurisez les informations d'identification du serveur MID en configurant ce paramètre pour qu'il corresponde à **l'ID** et au **type** de ces données dans votre configuration d'intégration CyberArk .

```
<parameter name="mid.instance.username" secure="true" value="cyberark:
 id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<parameter name="mid.instance.password" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
```

b. Sécurisez l'URL de l'instance en définissant ce paramètre pour qu'il corresponde à **l'ID** et au **type** de ces données dans votre configuration CyberArk.
`<parameter name="url » secure="true » value="CyberArk : id=<ID CyberArk>, type=<Type CyberArk>"/>`

4. Enregistrez le fichier de configuration.

5. Redémarrez le Serveur MID.

Modifier les schémas de sécurité du fichier de configuration du Serveur MID

Le MID Server fournit plusieurs schémas pour sécuriser les données sensibles dans le fichier **config.xml** et vous permet de basculer entre ces options en fonction de vos exigences de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Arrêtez le service Serveur MID.

2. Ouvrez le fichier **config.xml** dans un éditeur de texte.
Ce fichier se trouve dans le dossier **/agent** du chemin d'installation de votre Serveur MID.

3. Saisissez à nouveau toutes les valeurs chiffrées en texte clair.

4. Désactivez le schéma de sécurité précédent et configurez le serveur MID pour utiliser le nouveau fournisseur.

5. Redémarrez le service Serveur MID.
Les données sont à nouveau sécurisées ou cryptées, en fonction du schéma de sécurité que vous avez sélectionné.

Serveur MID Interface ISecuredConfigProvider

Utilisez les méthodes de cette interface pour créer des fournisseurs personnalisés qui gèrent les valeurs de paramètres sécurisées dans le fichier **de config.xml** du Serveur MID.

Remarque :
Ces méthodes sont contenues dans le fichier **snc-automation-api.jar** , situé dans le dossier d'installation de Serveur MID.

initialiser

Cette méthode initialise le fournisseur avec des paramètres de configuration supplémentaires et ne renvoie pas de valeur.

Exemple

```
void intialize(java.util.Properties properties,
            IMidServerEncrypter encrypter)
      throws java.lang.Exception
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres

Paramètres	Description
Propriétés de	Propriétés d'initialisation.
Chiffreur	Chiffreur à utiliser si le fournisseur est basé sur le chiffrement.

Exception :

java.lang.Exception

isParameterValueSecured

Cette méthode vérifie si la valeur du paramètre a été sécurisée ou non. Cette méthode renvoie une valeur **de type booléen** .

Exemple

booléen isParameterValueSecured(java.lang.String paramValue)

Paramètres

Paramètre	Description
valeur paramValue	Valeur du paramètre.

Renvoie

Le paramètre renvoie **la valeur vrai** si la valeur du paramètre est sécurisée.

secureParameterValue

Cette méthode sécurise la valeur du paramètre si elle n'a pas été sécurisée. Cette méthode renvoie une valeur de type **chaîne** .

Exemple

```
java.lang.String secureParameterValue(java.lang.String unsecuredParameterValue)
                    throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètre	Description
unsecuredParameterValue	Valeur du paramètre non sécurisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renvoie

Cette méthode renvoie la valeur du paramètre non sélectionné.

Exception :

java.lang.Exception

unsecuredParameterValue

Cette méthode renvoie la valeur non sécurisée du paramètre. Cette méthode renvoie une valeur de type **chaîne** .

Exemple

```
java.lang.String unsecuredParameterValue(java.lang.String parameterName)
                                throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètre	Description
parameterName	Nom du paramètre.

Renvoie

Ce paramètre renvoie la valeur non sécurisée.

Exception :

java.lang.Exception

Interface du serveur MID IMidServerEncrypter

Utilisez les méthodes de cette interface pour créer un chiffreur externe personnalisé pour le fichier **config.xml** Serveur MID.

Remarque :
Ces méthodes sont contenues dans le fichier **snc-automation-api.jar** , situé dans le dossier d'installation de Serveur MID.

initialiser

Cette méthode initialise le chiffreur avec des paramètres de configuration supplémentaires et ne renvoie pas de valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

```
void intialize(java.util.Properties properties)
        throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètre	Description
Propriétés de	Propriétés d'initialisation.

Exception :

java.lang.Exception

chiffrer

Cette méthode chiffre les données non chiffrées et renvoie une valeur de type **octet[ ].**

Exemple

```
byte[] encrypt(byte[] unencryptedData)
        throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètre	Description
données non chiffrées	Les données non chiffrées.

Renvoie

Données chiffrées

Exception :

java.lang.Exception

décrypter

Cette méthode déchiffre les données chiffrées et renvoie une valeur de type **byte[ ].**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

```
byte[] decrypt(byte[] encryptedData)
      throws java.lang.Exception
```

Paramètres

Paramètres	Description
données chiffrées	Les données déchiffrées.

Renvoie

Données déchiffrées.

Exception :

java.lang.Exception

Informations d'identification d'authentification du Serveur MID et demandes SOAP

Définissez les informations d'identification d'authentification de base pour mettre à jour les données d'invocation du service web. Pour plus de sécurité, vous pouvez appliquer l'authentification de base à chaque demande SOAP entrante vers le serveur MID.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Informations d'identification d'authentification de base et demandes SOAP

Vous pouvez appliquer une authentification de base à chaque demande. Le serveur MID n'est pas en mesure de communiquer via un serveur proxy si le serveur proxy ne prend en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

charge que l'authentification NTLM. Vous pouvez utiliser l'authentification de base avec un serveur proxy ou créer une exception pour l'hôte du Serveur MID.

Fournir des informations d'authentification de base, qu'elles soient requises ou non, présente un avantage supplémentaire. L'invocation de service Web crée ou met à jour des données à l'aide des informations d'identification fournies. Par exemple, lorsque vous créez un enregistrement d'incident, les champs de journal utilisent l'ID d'utilisateur de l'utilisateur authentifié de base au lieu de l'utilisateur invité par défaut. Ce comportement vous permet d'identifier les données ajoutées par un serveur MID spécifique.

Vous pouvez définir des informations d'identification d'authentification de base pour les demandes SOAP. Chaque demande SOAP contient un en-tête d'autorisation tel que spécifié dans le protocole d'authentification de base .

Le paramètre d'application d'une sécurité stricte contrôle la façon dont l'instance utilise les informations d'identification que vous fournissez pour le serveur MID. Lorsque le paramètre est activé, vous devez fournir un ID d'utilisateur pour accéder aux tables auxquelles le Serveur MID essaie d'accéder. Lorsque ce paramètre est désactivé, n'importe quel ID d'utilisateur valide permet au serveur MID d'accéder à toutes les tables.

Exiger une autorisation de base pour les demandes SOAP entrantes

Appliquez l'authentification de base à chaque demande SOAP entrante vers le serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Services Web**.
2. Cochez la case **Exiger l'autorisation de base pour les demandes SOAP entrantes**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour fournir les informations d'identification d'authentification de base pour un serveur MID, accédez à C : \Program Files\ServiceNow\<Nom du serveur MID>\agent et modifiez le fichier config.xml , comme suit :

   a. Recherchez l'élément `<parameter name="mid.instance.username" value=""/>` et entrez le nom d'utilisateur de l'administrateur d'instance comme valeur.

   Example

   Par exemple, vous pouvez entrer `<parameter name="mid.instance.username" value="admin"/>`.

   b. Recherchez l'élément `<parameter name="mid.instance.password" value=""/>` et entrez le mot de passe configuré pour cette instance comme valeur.

   Example

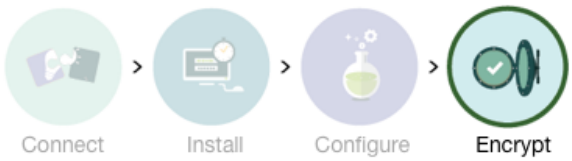
   Par exemple, vous pouvez entrer `<parameter name="mid.instance.password" value="abc123"/>`.

Magasin de clés unifié du Serveur MID

Le magasin de clés unifié du serveur MID permet à tous les produits sur le serveur MID d'utiliser des certificats et des paires de clés communs. Cette fonctionnalité permet aux applications d'utiliser le même canal de communication sécurisé vers le serveur MID que celui utilisé par le serveur MID pour se connecter à l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Lorsque le Serveur MID démarre, le nom courant (CN) du certificat est inspecté pour identifier si un certificat personnalisé a été installé. Si un certificat personnalisé est détecté, la création du certificat/de la paire de clés est ignorée et un attribut est défini sur l'enregistrement ecc_agent pour indiquer l'utilisation d'un certificat personnalisé.

Lorsqu'un certificat personnalisé est utilisé, l'action d'interface utilisateur **Re-key** est désactivée sur l'instance pour le serveur MID. Une nouvelle action d'interface utilisateur appelée **Supprimer la paire de clés personnalisée** est disponible pour revenir à l'utilisation d'un certificat auto-signé. L'utilisation de cette action obligera le serveur MID à supprimer le certificat personnalisé et à générer un nouveau certificat auto-signé, similaire à l'option de renouvellement de saisie.

Lorsqu'un serveur MID est mis à niveau, tous les certificats personnalisés qui ont été installés sont conservés.

Prise en charge des bundles PEM

Le magasin de clés unifié du serveur MID prend en charge les paires de clés et de certificats groupés PEM.

Exemple d'ensemble PEM

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----

MIIEvQIBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQC0pj5O8QKFpHy9

...

oPdU+h0grs9SJp6rFx0PzDY=

-----END PRIVATE KEY-----

Bag Attributes

   friendlyName: <myCustomCert>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    localKeyID: 54 69 6D 65 20 31 35 39 35 33 35 34 32 30 38 30 35 31

subject=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

issuer=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

-----BEGIN CERTIFICATE-----

MIIDKzCCAhOgAwIBAgIEPqMQqDANBgkqhkiG9w0BAQsFADBGMQswCQYDVQQGEwJV

...

4g53RN+LqtJVeeQkZvIbZOfuSqypdVfudkS8dqxQALb8IuHUV7JOcBvOT79mSTs=

-----END CERTIFICATE-----
```

Installer les certificats personnalisés dans le magasin de clés unifiées du Serveur MID

Installez des certificats personnalisés pour unifier les canaux de sécurité pour diverses applications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Lors de l'installation du certificat sur un serveur MID hébergé sous Linux, `install-certificate.sh` peut ne pas répondre si le nombre de pools d'entropie Linux est inférieur à quelques centaines. Vérifiez le nombre d'entropies du générateur de nombres pseudo-aléatoires Linux (PRNG) avec la commande suivante :

```
cat /proc/sys/kernel/random/entropy_avail
```

Si le nombre d'entropies est trop faible, vous pouvez installer un générateur d'entropie tel que RNGD ou Haveged. Pour plus d'informations sur l'installation de Haveged pour CentOS et Ubuntu, consultez Comment configurer une entropie supplémentaire pour les serveurs cloud à l'aide de Haveged .

Procédure

1. Si le Serveur MID est en cours d'exécution, arrêtez-le.

   Remarque :

   Si l'entrée de l'alias **DefaultSecurityKeyPairHandle** est en cours de modification, vous devez invalider le serveur MID avant de l'arrêter.

2. Créez un certificat de groupe PEM et une paire de clés en exécutant l'une des commandes suivantes dans le dossier d'installation de Serveur MID.
   - Générez des certificats auto-signés pour les cas d'utilisation non MTLS avec la commande :

     ```
     openssl req -newkey rsa:2048 -nodes -keyout key.pem -x509 -days 365 -out certificate.pem
     ```

   - Exportez le magasin de clés vers un ensemble PEM à l'aide de la commande :

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -nodes -out <myCustomCert>.pem
     ```

   - Obtenez uniquement les certificats au format PEM avec la commande :

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -out <myCustomCert>.pem -clcerts -nokeys
     ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Obtenez uniquement les clés au format PKCS#8 avec la commande :

```
openssl pkcs12 -in <myCustomKey>.p12 -out <myPrivateKey>.key -nocerts -nodes
```

- Installez le certificat, ou la chaîne de certificat, et la clé privée pour les hôtes Windows à l'aide de la commande :

```
bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <file path to PEM bundle>
```

- Installez le certificat, ou la chaîne de certificats, et la clé privée pour les hôtes Linux à l'aide de la commande :

```
bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <file path to PEM bundle>
```

Remarque :

L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PEM doivent être les suivants :

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PKCS#8 doivent être les suivants :

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

3. Démarrez le Serveur MID.
4. Validez le Serveur MID avec l'instance.
5. **Facultatif :** Pour que le Serveur MID utilise un certificat auto-généré, sélectionnez le Serveur MID dans l'instance et utilisez l'action d'interface utilisateur **Supprimer le certificat personnalisé**.

Remarque :
Le serveur MID peut également être rétabli à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Invalider** L'invalidation d'un serveur MID supprime tous les certificats personnalisés installés et crée un nouveau certificat auto-signé pour le serveur MID.

Que faire ensuite

Le *`manage-certificates`* a les fonctions suivantes et les scripts doivent être exécutés à partir du dossier agent.

Activer l'authentification réciproque

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`

Supprimer l'authentification réciproque et restaurer l'authentification de base

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`

Ajouter de nouveaux certificats et chaînes de certificats avec un alias spécifié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`

`L'alias` est un nom unique donné au certificat importé. Le MID Server nécessite un certificat personnalisé pour l'authentification réciproque, avec le nom d'alias par défaut `defaultsecuritykeypairhandle`. Pour configurer la communication MTLS entre le MID Server et l'instance, l'entrée de certificat doit être ajoutée au magasin de clés à l'aide du nom d'alias `defaultsecuritykeypairhandle`.

Le `fileName` est un chemin de fichier qui peut contenir un certificat PEM, ou une chaîne de certificats, et une clé privée PCKS#8. Le chemin d'accès au fichier de groupe PEM peut contenir plusieurs certificats et une seule clé privée. L'en-tête et le pied de page de chaque certificat PEM doivent être les suivants :

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PKCS#8 doivent être les suivants :

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Une exception est levée en cas d'échec de la validation de la chaîne de certificats. Si le fichier contient plusieurs certificats, ils doivent être classés : certificat feuille, certificats intermédiaires, puis certificats racines.

Afficher les détails du certificat pour l'alias spécifié

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>`

Cette commande affiche des informations telles que le nom unique de l'objet, le nom de l'émetteur et la date d'expiration du certificat.

Répertorier tous les alias existants

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`

Cette commande répertorie tous les noms d'alias disponibles dans *`agent_keystore`*.

Supprimer les certificats à l'aide d'un alias

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`

Cette commande supprime l'alias et l'enregistrement du magasin de clés. L'entrée de l'alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`* peut être supprimée à l'aide de cette commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer toutes les entrées du magasin de clés

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`

Cette commande supprime les entrées existantes du magasin de clés, à l'exception de l'alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*.

Information associée

Activer l’authentification réciproque du Serveur MID

Restaurer le magasin de clés du Serveur MID avec une copie de sauvegarde

Si le magasin de clés est corrompu ou est accidentellement supprimé, vous pouvez restaurer une sauvegarde du magasin de clés du serveur MID. Cela est particulièrement utile pour les magasins de clés avec des paires de clés personnalisées, car la recréation de données de paires de clés personnalisées peut être difficile et prendre du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d’agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version Tokyo, le MID Server effectue automatiquement une sauvegarde du fichier **agent_keystore** lorsqu’il est modifié. Les sauvegardes sont stockées dans **security_backup** sous le dossier de l’agent. Elles sont stockées en dehors du dossier de sécurité pour les protéger contre les suppressions ou les corruptions accidentelles du dossier de sécurité.

Dans le dossier de sauvegarde, il y a un fichier journal de sauvegarde dédié : **keystore_backup_audit_trail.log**. Ce journal garde une trace des fichiers de sauvegarde et des activités de sauvegarde. Chaque entrée de journal de sauvegarde a un nom de fichier de sauvegarde avec un horodatage, un **keypairs.mid_id** correspondant et une liste d’alias de paires de clés dans la sauvegarde.

Remarque :
Pour des raisons de sécurité, le magasin de clés de sauvegarde doit avoir les mêmes attributs que le magasin de clés d’origine, tels que propriétaire, groupe et autorisations. Ces attributs garantissent que le serveur MID bénéficie de la même protection au niveau du système de fichiers.

Les sauvegardes du magasin de clés peuvent être modifiées à l’aide des propriétés du serveur MID **mid.keystore.max_backups**, **mid.keystore.max_live_backups** et **mid.keystore.backup_overwrite_timespan**. Consultez Propriétés du MID Server pour plus d'informations.

Procédure

1. Arrêtez Serveur MID.
2. Accédez au **security_backup** et affichez les **keystore_backup_audit_trail.log** pour choisir la sauvegarde à restaurer.
3. Copiez cette sauvegarde dans le fichier **agent_keystore** dans le dossier de sécurité.
   Vérifiez les autorisations du fichier pour vous assurer qu’il a le même propriétaire et les mêmes autorisations que l’original. Si **agent_keystore** existe déjà à cet emplacement, remplacez-le par la sauvegarde.
4. Vérifiez **config.xml** pour vous assurer que le **keypairs.mid_id** correspond à celui du fichier journal d’audit.
5. **Facultatif :** Si le **keypairs.mid_id** ne correspond pas, mettez **à jour config.xml** pour qu’il corresponde.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Accédez à l'instance et invalidez le serveur MID.
   Cela créera une commande système **delete_mid_keypair** dans le **ecc_queue**.
7. Recherchez tous les messages **de sortie delete_mid_keypair** pour le serveur MID et marquez-les comme traités.
   L'objectif est de marquer le serveur MID comme invalidé sans déclencher la suppression de la paire de clés. À moins que les commandes système ne soient marquées comme traitées, Serveur MID supprime la paire de clés **defaultsecuritykeypairhandle** , qu'elle soit personnalisée ou générée automatiquement.
8. Redémarrez Serveur MID.
9. Accédez à l'instance et validez le serveur MID.

Activer l'authentification réciproque du Serveur MID

Configurez le serveur MID afin qu'il utilise un certificat client pour l'authentification auprès de l'instance. Il est ainsi inutile de créer des informations d'identification d'authentification de base dans le magasin de clés pour la configuration du Serveur MID.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'authentification réciproque du Serveur MID supprime le nom d'utilisateur et le mot de passe du Serveur MID et fournit un certificat client pour l'authentification. Chaque fois qu'un serveur demande une authentification, ce certificat est envoyé à la place. Pour utiliser l'authentification réciproque, l'authentification basée sur certificat doit être activée. Reportez-vous à la rubrique Configurer l'authentification basée sur certificat pour connaître la procédure.

Si un nouveau Serveur MID est créé avec authentification réciproque, il n'ajoute pas automatiquement d'options. Un administrateur doit ajouter des options à son enregistrement sur l'instance. Toutefois, les MID Server existants utilisant l'authentification de base avec des options sont conservés lors du passage à l'authentification réciproque.

Un serveur MID utilisant l'authentification réciproque ne peut pas être saisi ou validé à nouveau en tant qu'action d'interface utilisateur sur l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les certificats auto-signés ne sont pas pris en charge avec l'authentification réciproque. Les certificats signés en interne ne sont pris en charge que s'ils sont signés par une autorité de certification privée. Les certificats signés commercialement sont pris en charge lorsqu'ils sont signés par une autorité de certification généralement approuvée, telle que celles approuvées par les navigateurs et les systèmes d'exploitation.

Dans la version Quebec, un serveur MID utilisant l'application Analyse de l'intégrité des journaux ne peut pas être configuré avec l'authentification réciproque.

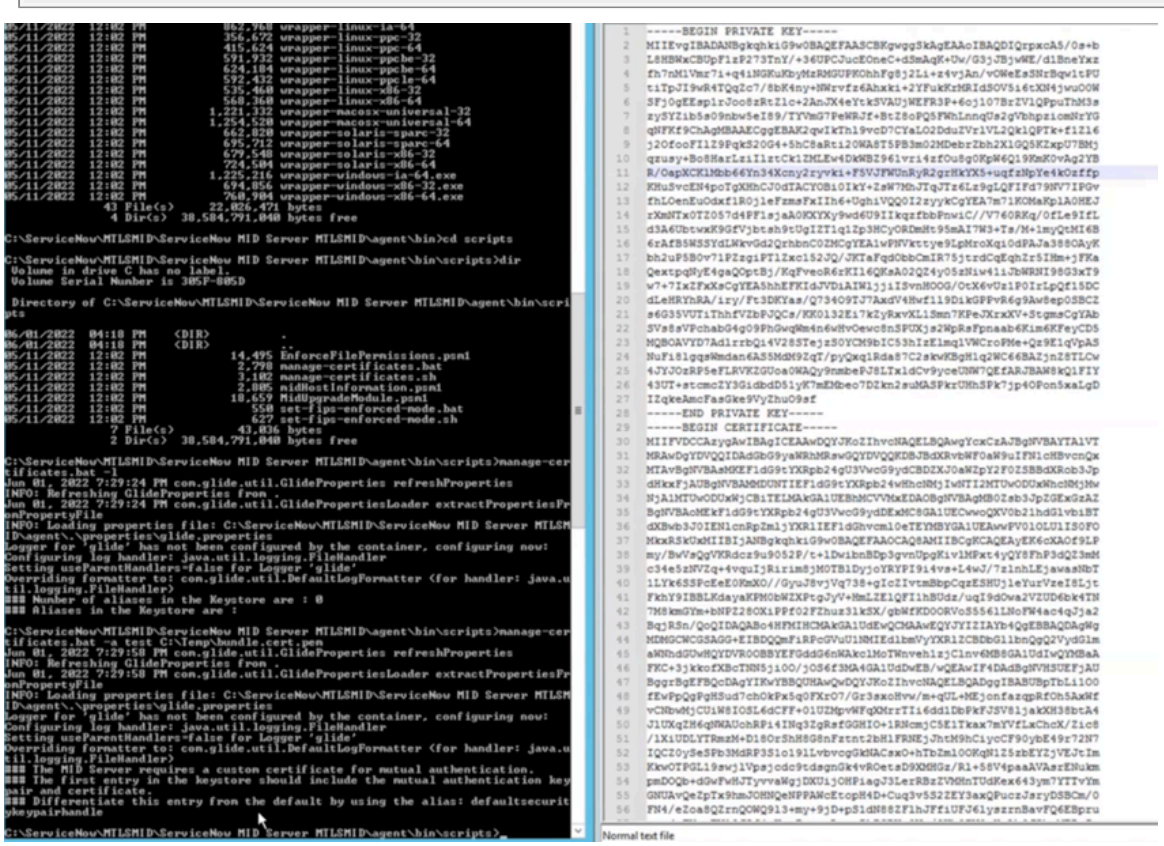
Procédure

1. Contactez l'assistance ServiceNow pour demander l'authentification réciproque sur le serveur MID.
2. Obtenez un certificat et une clé privée auprès d'une autorité de certification respectée.

   L'authentification réciproque du serveur MID ne prend en charge que le format de groupe PEM et la clé privée au format PCKS#8. Le groupe doit avoir à la fois la clé privée et le certificat. Ouvrez le certificat à l'aide d'un éditeur de texte et vérifiez s'il est au format texte. L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PEM sont les suivants :

   ```
   -----BEGIN CERTIFICATE-----
   ```

   ```
   -----END CERTIFICATE-----
   ```



   Vous pouvez lire le contenu d'un certificat PEM à l'aide de la commande `openssl` sous Linux ou Windows comme suit : `openssl x509 -in cert.crt -text` . La clé privée doit être au format PKCS#8. L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PKCS#8 sont les suivants :

   ```
   -----BEGIN PRIVATE KEY-----
   ```

   ```
   -----END PRIVATE KEY-----
   ```

   Vous pouvez vérifier le contenu d'une clé privée à l'aide de la commande `openssl` sous Linux ou Windows comme suit : `openssl rsa -in private.key -check`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si votre certificat n'est pas au format PKCS#8, vous obtenez une erreur : - principal GRAVE *** ERREUR *** Impossible de trouver une clé privée valide

3. Divisez le certificat PEM en 3 fichiers PEM différents.
   a. Clé privée et certificat feuille
   b. Certificat terminal
   c. Certificats intermédiaires et certificat racine
4. Sur l'instance, chargez le fichier contenant les certificats intermédiaires et racines dans la table Chaîne de certificats CA : **sys_ca_certificate.list**.

Remarque :
Si vous chargez individuellement au lieu d'un groupe, commencez par le certificat racine, puis le ou les certificats intermédiaires. Il est préférable de charger ce fichier en tant que groupe PEM, dont le type est défini sur CA Cert, plutôt que de le diviser en plusieurs fichiers.

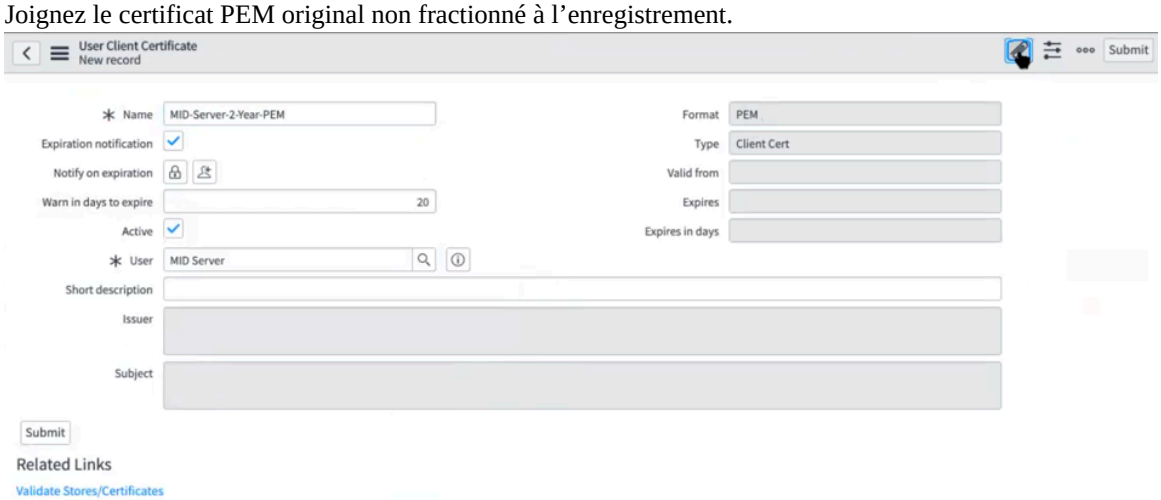
5. Vérifiez l'enregistrement du certificat de l'autorité de certification chargé sur l'instance et attendez que **l'état de publication** passe à **Existe**.

Remarque :
Ne poursuivez pas tant que l'état de publication n'est pas mis à jour sur **Existe**.

6. Sur l'instance, accédez à **sys_user_certificate.list**.
7. Attacher uniquement le certificat terminal à **sys_user_certificate.list** sans inclure la clé privée.
8. Si Serveur MID est validé, invalidez le Serveur MID avant de continuer.
9. Créez un nouvel enregistrement.

Remarque :
L'enregistrement doit porter le nom du serveur MID et le **rôle d'utilisateur** doit être **Serveur MID**.

10. Joignez le certificat PEM original non fractionné à l'enregistrement.



Remarque :
Assurez-vous que le fichier joint contient uniquement le certificat.

11. Si le Serveur MID est en cours d'exécution, arrêtez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Sur l'ordinateur hôte du Serveur MID, exécutez les commandes suivantes pour installer et gérer le certificat et la clé privée.

    Exécutez le script à partir de la racine du répertoire de l'agent, car il nécessite les fichiers jar dans le chemin d'accès de la classe. Le répertoire de sécurité est ensuite créé dans le dossier racine de l'agent et est utilisé par Serveur MID. Par exemple : `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

    Le *`manage-certificates`* a les fonctions suivantes et les scripts doivent être exécutés à partir du dossier agent.

    Activer l'authentification réciproque

    Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`

    Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`

    Supprimer l'authentification réciproque et restaurer l'authentification de base

    Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`

    Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`

    Ajouter de nouveaux certificats et chaînes de certificats avec un alias spécifié

    Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`

    Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`

    L'alias est un nom unique donné au certificat importé. Le MID Server nécessite un certificat personnalisé pour l'authentification réciproque, avec le nom d'alias par défaut `defaultsecuritykeypairhandle`. Pour configurer la communication MTLS entre le MID Server et l'instance, l'entrée de certificat doit être ajoutée au magasin de clés à l'aide du nom d'alias `defaultsecuritykeypairhandle`.

    Le `fileName` est un chemin de fichier qui peut contenir un certificat PEM, ou une chaîne de certificats, et une clé privée PCKS#8. Le chemin d'accès au fichier de groupe PEM peut contenir plusieurs certificats et une seule clé privée. L'en-tête et le pied de page de chaque certificat PEM doivent être les suivants :

    ```
    -----BEGIN CERTIFICATE-----
    ```

    ```
    -----END CERTIFICATE-----
    ```

    L'en-tête et le pied de page de la syntaxe PKCS#8 doivent être les suivants :

    ```
    -----BEGIN PRIVATE KEY-----
    ```

    ```
    -----END PRIVATE KEY-----
    ```

    Une exception est levée en cas d'échec de la validation de la chaîne de certificats. Si le fichier contient plusieurs certificats, ils doivent être classés : certificat feuille, certificats intermédiaires, puis certificats racines.

    Afficher les détails du certificat pour l'alias spécifié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>`

Cette commande affiche des informations telles que le nom unique de l'objet, le nom de l'émetteur et la date d'expiration du certificat.

Répertorier tous les alias existants

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`

Cette commande répertorie tous les noms d'alias disponibles dans *`agent_keystore`*.

Supprimer les certificats à l'aide d'un alias

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`

Cette commande supprime l'alias et l'enregistrement du magasin de clés. L'entrée de l'alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`* peut être supprimée à l'aide de cette commande.

Supprimer toutes les entrées du magasin de clés

Pour Windows, utilisez la commande : `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Pour Linux, utilisez la commande : `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`

Cette commande supprime les entrées existantes du magasin de clés, à l'exception de l'alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*.

13. Démarrez le Serveur MID.

Information associée

Installer les certificats personnalisés dans le magasin de clés unifiées du Serveur MID

Magasin de clés unifié du Serveur MID

Intégration de Serveur MID à Azure Key Vault

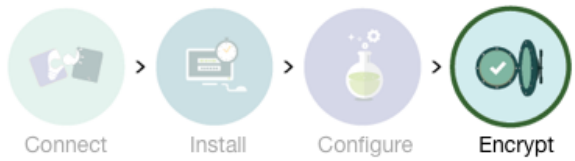
L'intégration du serveur MID au coffre-fort à clé Azure permet à Orchestration, Détection et Mappage des services de s'exécuter sans stocker d'informations d'identification sur l'instance.

Avant de commencer

Pour installer l'application requise sur l'instance, accédez à **Gestionnaire de modules d'extension** > **Stockage et gestion des informations d'identification externes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Rôle requis : externe Application de gestion et de stockage des informations d'identification
L'ID du périmètre est requis : com.sn_mid_extcredstrg

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la configuration de l'accès au coffre-fort à clé Azure, le serveur MID se trouve soit dans l'environnement Azure, soit sur une machine virtuelle externe. Cette procédure couvre la configuration du coffre-fort à clé Azure pour un serveur MID dans l'environnement Azure.

Pour plus d'informations sur les procédures Azure et Azure Key Vault spécifiques, consultez la documentation Azure Key Vault .

Procédure

1. Dans l'environnement cloud Azure, créez un ordinateur virtuel.
2. Accédez à la section Identité de cet ordinateur virtuel.
3. Activer l'identité affectée par le système.
   Une fois qu'il est activé, vous avez la possibilité d'affecter un rôle à cette identité.
4. Accédez au menu **Ajouter l'affectation d'un rôle** .
5. Définissez le champ d'application sur votre abonnement.
6. Ajoutez le rôle d'administrateur du coffre-fort à clé.
7. Définissez la ressource dans le coffre-fort à clé que vous souhaitez intégrer au Serveur MID.

Intégration du coffre-fort à clé Azure pour les MID Servers d'ordinateur virtuel externe

L'intégration du serveur MID au coffre-fort à clé Azure permet à Orchestration, Détection et Mappage des services de s'exécuter sans stocker d'informations d'identification sur l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : l'application de gestion et de stockage des informations d'identification externe (ID du périmètre : **com.sn_mid_extcredstrg**) est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la configuration de l'accès au coffre-fort à clé Azure, le serveur MID se trouve soit dans l'environnement Azure, soit sur une machine virtuelle externe. Cette procédure couvre la configuration du coffre-fort à clé Azure pour un serveur MID qui se trouve sur un ordinateur virtuel externe.

Pour plus d'informations sur les procédures Azure et Azure Key Vault spécifiques, consultez la documentation Azure Key Vault .

Les MID Servers peuvent utiliser le résolveur d'informations d'identification de coffre-fort pour utiliser des secrets directement depuis le coffre-fort dans le but d'effectuer la découverte. L'application de gestion et de stockage des informations d'identification externes offre une intégration prête à l'emploi aux fournisseurs d'informations d'identification externes. Les serveurs MID prennent en charge l'authentification basée sur certificat lors de la connexion à Azure Key Vault. Cela offre un moyen plus sûr et plus flexible de s'authentifier, en particulier pour les environnements d'entreprise qui préfèrent les informations d'identification de certificat aux secrets client. Pour plus d'informations sur la gestion des certificats, reportez-vous à la section Magasin de clés unifié du Serveur MID.

Procédure

1. Dans le portail Azure, accédez aux inscriptions d'applications.
2. Créez une application pour le Serveur MID.
3. Notez l'ID de **locataire** et **l'ID client** , car ils seront utilisés ultérieurement.
4. Fournissez une autorisation d'API pour Azure Key Vault à l'application.
5. Accédez aux **certificats et secrets** pour la nouvelle application.
6. Générez un nouveau secret client et notez-le.
   À ce stade, vous devez disposer de **l'client_id**, de **l'tenant_id** et de **l'secret_key** nécessaires à l'enregistrement de l'application.
7. Ajoutez les paramètres suivants au **config.xml** du serveur MID à l'aide des valeurs enregistrées.

```
<parameter name="ext.cred.azure.vault_name" secure="false"
 value="<azure_key_vault_name>"/> (optional)
<parameter name="ext.cred.azure.tenant_id" secure="true" value="<tenant_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.client_id" secure="true" value="<client_id_value>"/>
<parameter name="ext.cred.azure.secret_key" secure="true"
 value="<secret_key_value>"/>
```

Informations d'identification prises en charge pour l'intégration de coffre-fort à clé Azure

Le Serveur MID prend en charge les informations d'identification spécifiées pour l'intégration au coffre-fort à clés Azure.

Liste des informations d'identification

Informations d'identification SNMPV3

```
{
  "type": "snmpv3",
  "user": "<user_value>",
  "authentication_key": "<authentication_key_value>",
  "privacy_protocol": "<privacy_protocol_value>",
  "privacy_key": "<privacy_key_value>",
  "authentication_protocol": "<authentication_protocol_value>",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "snmp_context": "<snmp_context_value>"
}
```

Informations d’identification VMWare

```
{
  "type": "vmware",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification SSH

```
{
  "type": "ssh",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification Windows

```
{
  "type": "windows",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>",
  "domain": "<domain_value>" // If it is null or empty, user name will become
`.\user`
}
```

Informations d’identification principales du service Azure

```
{
  "type": "azure",
  "client_id": "<client_id_value>",
  "tenant_id": "<tenant_id_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Informations d'identification de clé privée SSH

```
{
  "type": "ssh_private_key",
  "password": "<password_value>", // optional
  "user": "<user_value>",
  "ssh_certificate": "<ssh_certificate_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>" // optional
}
```

Informations d'identification AWS

```
{
  "type": "aws",
  "access_key": "<access_key_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Informations d'identification de clé API

```
{
  "type": "api_key",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "api_key": "<api_key_value>"
}
```

Informations d'identification applicatives

```
{
  "type": "<applcation_type>", // generated by JSON builder: TODO
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification de l'accord d'entreprise Azure

```
{
  "type": "ea_azure",
  "access_key": "<access_key_value>",
  "enrollment_number": "<enrollment_number>"
}
```

Informations d’identification Azure SAS

```
{
  "type": "azure_sas",
  "sas_key": "<sas_key_value>",
  "sas_key_name": "<sas_key_name_value>"
}
```

Informations d'identification pour l'authentification de base

```
{
  "type": "basic_auth",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification CIM

```
{
  "type": "cim",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d’identification Cloud Foundry

```
{
  "type": "sn_itom_pattern_pcf",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>",
  "ssh_private_key": "<ssh_private_key_value>",
  "ssh_passphrase": "<ssh_passphrase_value>"
}
```

Informations d'identification API Google

```
{
  "type": "gcp",
  "email": "<email_value>",
  "secret_key": "<secret_key_value>"
}
```

Informations d'identification du keystore SSL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
  "type": "keystore",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_path": "<keystore_path_value>",
  "key_password": "<key_password_value>"
}
```

Informations d'identification JMS

```
{
  "type": "jms",
  "password": "<password_value>",
  "user": "<user_value>"
}
```

Informations d'identification SNMP de la communauté

```
{
  "type": "snmp",
  "password": "<password_value>"
}
```

Informations d’identification SSL

```
{
  "type": "keystore",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "additional_properties": "<additional_properties_value>",
  "key_password": "<key_password_value>",
  "keystore": "<keystore_value>",
  "keystore_password": "<keystore_password_value>",
  "keystore_type": "<keystore_type_value>",
  "ssl_provider_name": "<ssl_provider_name_value>",
  "security_protocol": "<security_protocol_value>",
  "truststore": "<truststore_value>",
  "truststore_password": "<truststore_password_value>",
  "truststore_type": "<truststore_type_value>"
}
```

Informations d'identification IBM

```
{
  "type": "ibm",
  "user": "<user_value>",
  "password": "<password_value>",
  "softlayer_user": "<softlayer_user_value>",
  "softlayer_key": "<softlayer_key_value>",
  "bluemix_key": "<bluemix_key_value>"
}
```

Prise en charge de Gov Cloud pour l’intégration du coffre-fort à clé Azure

Vous devrez peut-être remplacer l’authentification et l’URL du coffre-fort lorsque vous travaillez dans des environnements cloud gouvernementaux. Les exemples suivants concernent les clouds du gouvernement américain.

Point de terminaison d’authentification :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les clouds gouvernementaux américains : https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token

Pour la prise en charge du cloud par le gouvernement des États-Unis : <paramter name="ext.cred.azure.vault_auth_endpoint » value="https://login.microsoftonline.us/%s/oauth2/v2.0/token"/>

Portée:

Pour les clouds gouvernementaux américains : https://vault.usgovcloudapi.net/.default

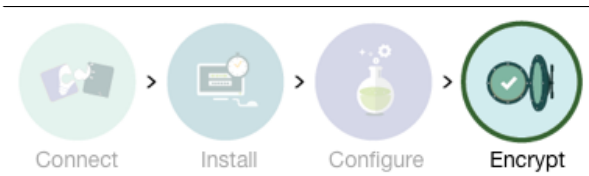
<paramter name="ext.cred.azure.endpoint_scope » value="https://vault.usgovcloudapi.net/.default"/>

Pour les clouds gouvernementaux allemands : https://vault.microsoftazure.de/.default

Pour les clouds du gouvernement chinois : https://vault.azure.cn/.default

Serveur MID Journal d'audit de commande

Le journal d'audit Serveur MID des commandes enregistre les commandes exécutées par le pour l'application Découverte . Examinez les commandes pour vérifier s'il y a des anomalies ou des erreurs.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le journal d'audit des commandes de Serveur MID est un enregistrement des commandes Serveur MID exécutées lors de la détection. Par exemple, l'exécution d'un modèle peut exécuter plusieurs commandes distinctes. Le Serveur MID journal d'audit des commandes prend en charge les commandes Powershell pour WMI et WinRM. Pour les commandes SSH, le journal d'audit prend en charge SSNC mais pas J2SSH. Au Québec, le journal d'audit de commande prend uniquement en charge l'enregistrement des commandes exécutées pendant la détection.

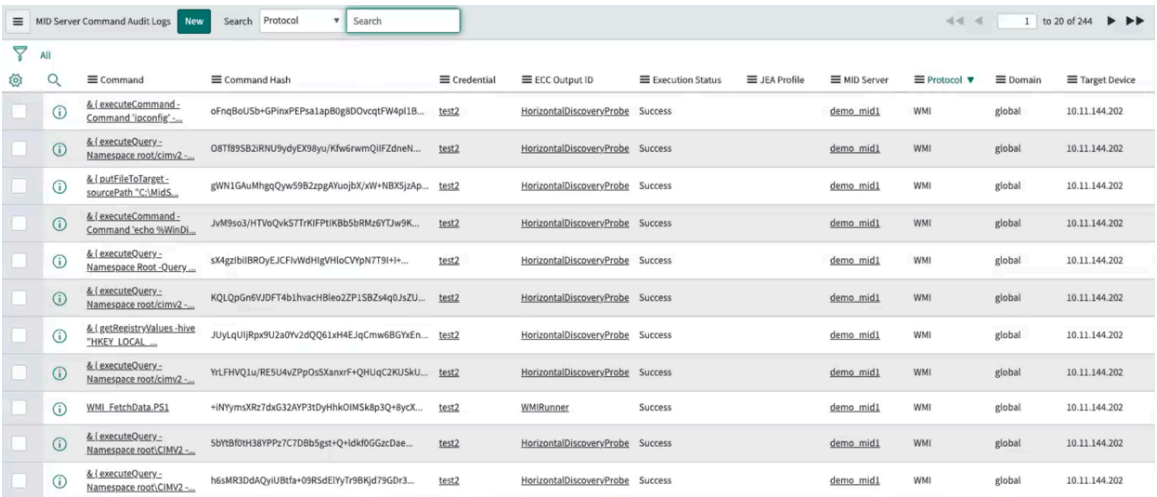
Activer le journal d'audit de commande

Le Serveur MID journal d'audit est activé avec la Serveur MID propriété `mid.log.command_audit.enable`, qui est définie sur false par défaut. Ajoutez la propriété

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans la table **Propriétés de Serveur MID** [ecc_agent_property_list.do]. Une fois activé, les journaux d'audit Serveur MID de commande sont accessibles dans l'instance en accédant à **Serveur MID** > **Journaux d'audit de commande** [ecc_agent_command_audit_log_list.do]. Pour afficher ou modifier cette table, l'utilisateur doit avoir le rôle **agent_security_admin**.



Données enregistrées dans les journaux d'audit de commande

Le Serveur MID journal d'audit de commande enregistre le nom de la commande et le hachage de la commande. Si, par exemple, au cours de la découverte, une sonde n'exécute pas de commande mais un script, le nom du script est enregistré. Le hachage de commande est calculé en fonction du contenu du script, quel que soit son nom. Par conséquent, la modification du nom n'affecte pas le hachage de la commande.

Lorsqu'une sonde, telle qu'un WMIRunner, exécute une commande avec plusieurs champs WMI, WMI crée un script pour interroger ces champs. Le script est créé temporairement sur l'hôte Serveur MID dans le dossier temp. Une fois le script exécuté, il est supprimé du dossier temporaire. Le script reçoit un nom basé sur les champs et un nombre aléatoire. Cependant, la clé de hachage est toujours la même pour les mêmes contenus.

Le journal d'audit de la commande indique que l'état de l'exécution est une réussite ou un échec. L'entrée d'enregistrement est un succès si la commande a été exécutée ou un échec si elle n'a pas pu s'exécuter. Le journal d'audit de commande ne prend pas en compte le résultat de l'exécution de la commande. Par exemple, une commande qui s'exécute mais échoue à collecter des données est toujours répertoriée dans l'état d'exécution comme une réussite.

Discovery prend en charge les profils JEA pour WinRM. Le Serveur MID journal d'audit de commande enregistre le profil JEA de la commande de détection, s'il est disponible. Consultez Microsoft Just Enough Administration (JEA) for Discovery pour plus d'informations sur les profils JEA.

Par défaut, la table est pivotée tous les sept jours. Pour plus d'informations, consultez Rotation de table .

Renouvellement de saisie d'un serveur MID

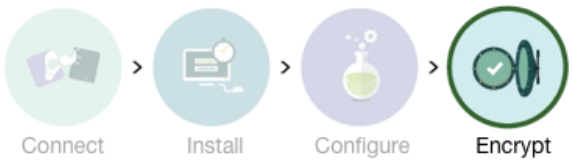
Recommencez la saisie d'un serveur MID pour générer une nouvelle clé privée. Les clés privées sont utilisées pour déchiffrer les informations d'identification d'automatisation, afin que les serveurs MID puissent transmettre des informations en toute sécurité. Les paires de clés sont initialement générées lors de la validation d'un serveur MID, et la saisie des serveurs MID doit être renouvelée périodiquement pour répondre aux exigences de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le serveur MID est de nouveau en ligne, le système valide automatiquement la nouvelle clé et le serveur MID reprend le traitement des tâches d'automatisation.

Les informations d'identification d'automatisation sont sécurisées en les chiffrant dans l'instance avec la clé publique de confiance du serveur MID avant leur transmission. Lors de la création du Serveur MID, il génère une paire de clés, composée d'une clé publique et d'une clé privée. Une fois que le Serveur MID a été validé, il peut utiliser la clé privée pour déchiffrer les informations d'identification d'automatisation. Vous devez occasionnellement retaper la clé du serveur MID pour répondre aux exigences de sécurité de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
2. Ouvrez le Serveur MID dont vous souhaitez faire pivoter les paires de touches.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Renouvellement de saisie**.

Information associée

Valider le serveur MID

Ajouter des certificats SSL pour le serveur MID

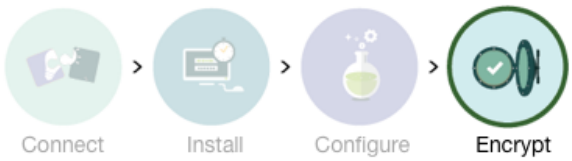
Configurez le serveur MID pour qu'il se connecte à une source via SSL.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des certificats au serveur MID pour communiquer via SSL/TLS de deux manières :

- Ajoutez des certificats directement au fichier JRE TrustStore fourni en procédant comme suit.
- Spécifiez un autre fichier TrustStore à utiliser par le Serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Spécifier un magasin de clés de confiance externe pour le Serveur MID.

Passez en revue les deux méthodes pour évaluer celle qui répond le mieux à vos besoins.

Pendant la mise à niveau MID, le magasin de clés de confiance fourni est remplacé. Le Serveur MID tente de migrer les certificats du magasin de clés de confiance existant vers le magasin entrant. Pour être migrés, les certificats doivent répondre aux critères suivants :

Québec (rétroporté vers Orlando Patch 10 et Paris Patch 4)

- Certificats X.509 v3
- Contraintes de base L'extension est évaluée sur faux (ou n'est pas présente)

Rome (rétroporté vers Paris Patch 7 et Quebec Patch 2)

- Certificats X.509
- Tout certificat présent dans la source, mais pas dans le magasin de clés de confiance de destination

Les certificats qui ne répondent pas aux critères sont écrasés. Vous pouvez également spécifier un fichier TrustStore externe qui n'est pas affecté par les mises à niveau de Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Spécifier un magasin de clés de confiance externe pour le Serveur MID

Dans les familles Rome et ultérieures, la stratégie de migration utilisée lors de la mise à niveau est configurable via le paramètre `mid.truststore.migration.strategy`de configuration du serveur MID. Il peut prendre les valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **migrate_delta** : la stratégie par défaut (décrite ci-dessus pour Rome)
- **migrate_non_ca** : une stratégie correspondant à celle décrite ci-dessus pour la famille québécoise
- **do_not_migrate** : désactive la migration du TrustStore pendant la mise à niveau, bien qu'une sauvegarde du TrustStore d'origine soit effectuée en cas d'écrasement

Au cours de ce processus de migration, une copie de sauvegarde des TrustStore d'origine et de mise à niveau est effectuée et stockée dans le répertoire de travail de l'agent : ...\agent\work\truststore_migration\<time epoch seconds>\. Le TrustStore d'origine est renommé en cacerts_before et le TrustStore de mise à niveau est renommé en cacerts_from_upgrade.

Procédure

1. Ouvrez une invite de commandes et accédez au dossier contenant le keytool JRE.
   Il s'agit de l'emplacement de l'environnement JRE que vous avez installé. Un exemple de chemin d'accès pourrait être : C :\Program Files\Java\jre1.8.0_161\bin
2. Importez un certificat dans le magasin de clés cacerts du serveur MID, à l'aide de cette commande : keytool -import -alias <alias de certificat> -file « <chemin d'accès au certificat> » -keystore « *<chemin d'accès au JR>*\lib\security\cacerts »

   Par exemple, vous pouvez entrer : keytool -import -alias MyCA -file « C :\myca.cer » -keystore « C :\Program Files\Java\jre1.8.0_161\lib\security\cacerts »

   Remarque :
   Le keytool vous invite à entrer un mot de passe de certificat. Si le certificat est destiné à une autorité de certification, le keytool demande également de faire confiance à l'autorité de certification. Pour ajouter un certificat à une instance, consultez Charger un certificat sur une instance .
3. **Facultatif :** Affichez une liste des certificats actuels en exécutant la commande : keytool.exe -list -keystore « C :\MID Server\agent\jre\lib\security\cacerts »

Spécifier un magasin de clés de confiance externe pour le Serveur MID

La machine virtuelle Java de Serveur MID peut utiliser un magasin de clés de confiance externe au répertoire d'installation de MID afin que les certificats ajoutés au magasin de clés de confiance ne soient pas écrasés lors d'une mise à niveau. Il est important que ce fichier TrustStore se trouve en dehors du répertoire d'installation de MID et que l'emplacement de TrustStore puisse être spécifié en ajoutant des paramètres supplémentaires au fichier wrapper-override.conf du Serveur MID.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'hôte du Serveur MID, accédez au fichier wrapper-override.conf .
2. Spécifiez un TrustStore externe en ajoutant un paramètre personnalisé à la fin du fichier wrapper-override.conf de votre MID.
   Par exemple, sur un MID Windows avec un TrustStore externe trouvé à C :\external_truststore\cacerts, la fin du fichier ressemblerait à :

```
# Add additional custom parameters below

wrapper.java.additional.3=-Djavax.net.ssl.trustStore=C:\external_truststore\cacerts
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
wrapper.java.additional.4=-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<truststore's password>
```

Remarque :
Si vous avez spécifié d'autres paramètres supplémentaires dans ce fichier, l'identificateur numérique, dans ce cas 3 et 4, peut différer.

Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID

Le serveur MID utilise des clients SSH pour effectuer de nombreuses actions de découverte. Au cours de la négociation SSH, le client et le serveur déterminent d'abord les algorithmes pris en charge par les deux parties, puis le client choisit l'algorithme le plus prioritaire. Pour l'algorithme de clé d'hôte, le client choisit l'algorithme de priorité la plus élevée qui correspond au type de clé pris en charge par les deux parties.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Algorithmes SSH pris en charge par défaut par priorité

Algorithme d'échange de clés

1. ECDH-SHA2-NISTP256
2. ECDH-SHA2-NISTP384
3. ECDH-SHA2-NISTP521
4. Diffie-Hellman-Groupe-Échange-SHA256
5. Diffie-Hellman-Groupe14-SHA256
6. Diffie-Hellman-Groupe16-SHA512
7. Diffie-Hellman-Groupe14-SHA1
8. Diffie-Hellman-Groupe1-SHA1
9. Diffie-Hellman-groupe-échange-SHA1

Algorithme de clé d'hôte (utilisé pour la signature de clé publique pendant l'authentification)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. ssh-ed25519-cert-v01@openssh.com
2. rsa-sha2-512-cert-v01@openssh.com
3. rsa-sha2-256-cert-v01@openssh.com
4. SSH-ED25519
5. ECDSA-SHA2-NISTP256
6. ECDSA-SHA2-NISTP384
7. ECDSA-SHA2-NISTP521
8. RSA-SHA2-512
9. RSA-SHA2-256
10. ssh-rsa-cert-v01@openssh.com
11. SSH-RSA
12. SSH-DSS

Algorithme de chiffrement

1. AES128-CTR
2. AES192-CTR
3. AES256-CTR
4. AES128-CBC
5. AES192-CBC
6. AES256-CBC

Algorithme MAC

1. HMAC-SHA2-256
2. HMAC-SHA1
3. HMAC-SHA2-512
4. HMAC-SHA1-96
5. HMAC-MD5-96
6. hmac-md5

Personnaliser la liste des priorités des algorithmes SSH

Les priorités de l'algorithme SSH de MID Server peuvent être personnalisées en fonction des besoins de sécurité. Chaque algorithme est contrôlé par l'une des propriétés du serveur MID suivantes.

Remarque :
L'importation Glide sur l'instance utilise la liste d'algorithmes par défaut. Les quatre propriétés du serveur MID n'affectent pas l'importation Glide, car elle n'est pas exécutée sur le serveur MID. SNCSSH est utilisé pour l'importation Glide sur l'instance pour SFTP et SCP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Algorithmes d'échange de clés : **mid.ssh.algorithms.kex**
- Algorithmes de la clé d'hôte : **mid.ssh.algorithms.host_key**
- Algorithmes de chiffrement : **mid.ssh.algorithms.cipher**
- Algorithmes MAC : **mid.ssh.algorithms.mac**

Les propriétés acceptent les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le prénom de la liste a la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste la priorité la plus basse. L'ajout d'une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d'algorithme par défaut. Les opérateurs suivants sont basés sur la syntaxe standard OpenSSH et modifient la liste de priorité de l'algorithme.

- L'opérateur **+** ajoute la liste d'algorithmes séparés par des virgules à la liste d'algorithmes par défaut.
- L'opérateur **-** supprime la liste des algorithmes séparés par des virgules de la liste d'algorithmes par défaut.
- L'opérateur **^** place la liste des algorithmes séparés par des virgules au début de la liste des algorithmes par défaut.

mid.ssh.algorithms.cipher	-aes128-ctr
mid.ssh.algorithms.host_key	+ssh-rsa
mid.ssh.algorithms.kex	diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellm...
mid.ssh.algorithms.mac	^hmac-md5

Joindre un fichier de script à un fichier synchronisé Serveur MID

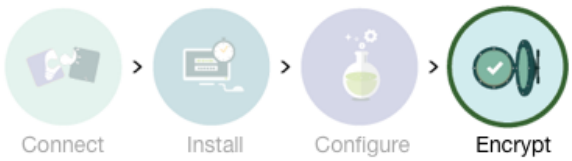
Vous pouvez joindre un fichier de script à synchroniser à un serveur MID connecté. Windows La sécurité renforcée d'Internet Explorer bloque les fichiers téléchargés qu'il juge potentiellement dangereux. Cependant, la synchronisation des fichiers évite ce problème de sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : **admin**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sécurité renforcée dans Windows les navigateurs, tels qu'Internet Explorer, bloque les fichiers téléchargés qu'il juge potentiellement dangereux. Cela bloquerait les fichiers téléchargés pour être utilisés par le MID Server. Vous devrez débloquer chaque fichier manuellement via le navigateur.

Pour contourner ce problème, utilisez la synchronisation des fichiers. La synchronisation des fichiers nécessite que vous preniez de manière proactive des fichiers de script de votre instance et que vous les enregistriez sur le serveur MID. Les fichiers sur l'instance et le serveur MID restent synchronisés, mais le serveur MID n'a plus besoin de télécharger l'intégralité du fichier. La synchronisation des fichiers protège également les mises à jour que vous effectuez dans ces fichiers de script contre l'écrasement lors de la mise à niveau d'une instance.

Vous pouvez joindre plusieurs fichiers, mais le dernier fichier joint est synchronisé avec le Serveur MID. Si vous supprimez la pièce jointe, le fichier de script devient inactif et le fichier synchronisé est supprimé du Serveur MID.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Fichiers de script**.
2. Ouvrez le fichier auquel vous souhaitez joindre le fichier de script ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau fichier.
3. Sélectionnez **Utiliser la pièce jointe**, puis cliquez sur l'icône du trombone pour ajouter la pièce jointe. Lorsque **l'option Utiliser la pièce jointe** est cochée, un fichier de script joint remplace le script contenu dans le champ **Script** . Si cette case n'est pas cochée, le script dans le champ **Script** est utilisé à la place de la pièce jointe.

   Le nom de la pièce jointe du fichier de script doit correspondre au nom du fichier de script de Serveur MID, car l'enregistrement peut contenir d'autres pièces jointes.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour lancer le processus de synchronisation.
   Assurez-vous que le nom du fichier correspond au nom du script. Si vous recevez le message d'erreur : Type de fichier non autorisé ou Type MIME ne correspond pas au contenu du fichier, demandez à votre administrateur de désactiver la validation du type MIME sur les pièces jointes. La propriété système **glide.security.file.mime_type.validation** contrôle ce paramètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

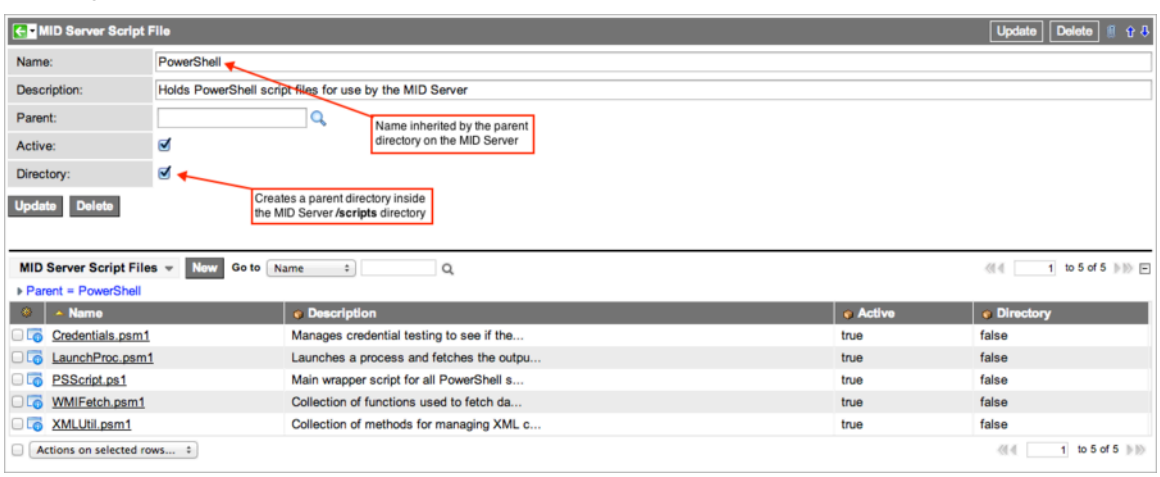
Activer la synchronisation des fichiers de script pour Windows une sécurité renforcée

Windows La sécurité renforcée d'Internet Explorer bloque les fichiers téléchargés qu'il juge potentiellement dangereux.

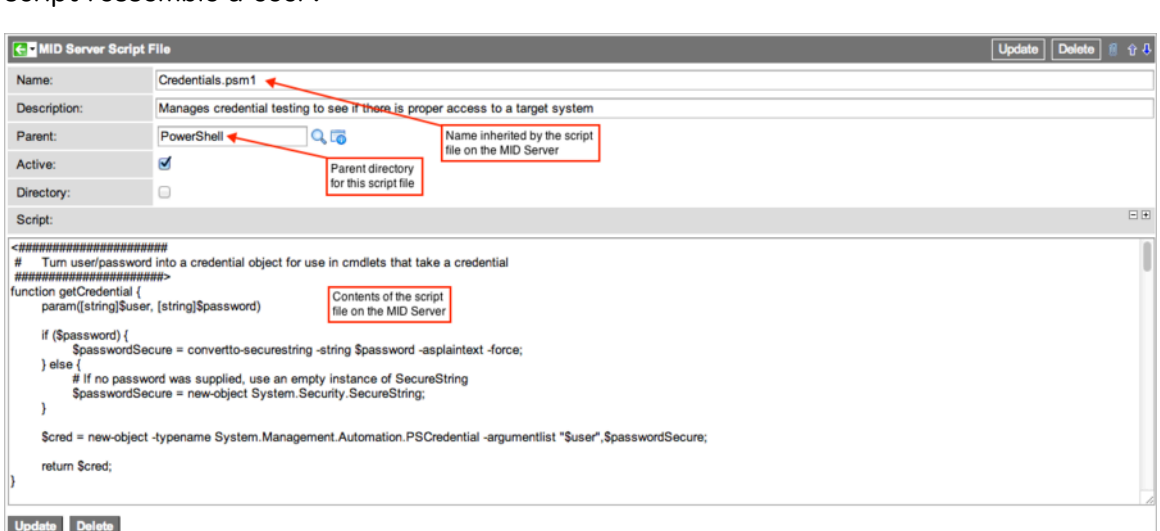
Les fichiers de script synchronisés avec le Serveur MID sont stockés sur l'instance dans la table Fichier de script du Serveur MID [ecc_agent_script_file], à laquelle vous pouvez accéder dans le **Serveur MID** > **Fichiers de script** module.

Lorsque le Serveur MID se connecte pour la première fois à l'instance, il crée un répertoire appelé \scripts à la racine du Serveur MID. L'instance crée ensuite un répertoire parent dans le chemin \scripts\<nom parent> en utilisant les définitions de la table ecc_agent_script_file. Enfin, l'instance crée elle-même les fichiers de script dans le répertoire parent à l'aide des enregistrements de la table ecc_agent_script_file.

L'enregistrement du répertoire parent ressemble à ceci :



L'instance crée chaque fichier de script dans le répertoire parent sur le serveur MID en utilisant le *nom* d'enregistrement de la table ecc_agent_script_file comme nom de fichier et la charge utile du champ *Script* comme contenu de fichier. Un enregistrement de fichier de script ressemble à ceci :



La synchronisation du fichier de script continue de fonctionner comme si le script avait été ajouté manuellement au formulaire.

Voir Joindre un fichier de script à un fichier synchronisé Serveur MID pour obtenir des instructions sur la façon de joindre un fichier de script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichier de script de Serveur MID [ecc_agent_script_file] est séparée par domaine. Vous pouvez créer des versions de ces politiques que seul un MID Server du même domaine peut utiliser. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer Séparation de domaine pour les serveurs MID.

Mode FIPS appliqué du Serveur MID

Le serveur MID prend en charge l'environnement NSC (National Security Cloud) IL-5, qui nécessite que toute la cryptographie utilisée soit validée par FIPS. Le serveur MID peut être exécuté en mode FIPS appliqué, où seuls les algorithmes de chiffrement validés par FIPS sont utilisés.

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Les normes fédérales de traitement de l'information sont un groupe de normes compilées par le National Institute of Standards and Technology pour une utilisation dans les systèmes informatiques. Il existe de nombreuses publications FIPS, mais pour les besoins de cette discussion, nous nous référons spécifiquement à FIPS 140-2 : Exigences de sécurité pour les modules cryptographiques. Les algorithmes cryptographiques peuvent passer par un processus de validation spécifié par le NIST. Pour les besoins de notre nouvel environnement cloud sécurisé, le serveur MID utilisera des algorithmes qui ont été validés par ce processus.

Seuls les serveurs MID de la famille de version Rome ou ultérieure avec une version JRE de 11.0.9+11 ou ultérieure peuvent être configurés pour s'exécuter en mode FIPS appliqué.

Mode FIPS appliqué

Les algorithmes suivants ne sont pas disponibles pour être utilisés dans ces fonctions SSH par le Serveur MID en mode FIPS appliqué.

Échange de clés :

Diffie-Hellman-Groupe1-SHA1

Mac:

- hmac-md5
- HMAC-MD5-96

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les restrictions suivantes sont désormais en place pour SNMP afin une utilisation par le serveur MID en mode FIPS appliqué.

- SNMP v1 et v2 sont complètement désactivés.
- Pour SNMP v3, les utilisations du protocole suivant ne sont pas autorisées par le Serveur MID en mode FIPS appliqué :
  - Protocole d'authentification : Aucun ou MD5
  - Protocole de confidentialité : aucun ou DES

Les autres fonctionnalités qui utilisent le serveur MID peuvent être impactées lorsqu'elles sont exécutées en mode FIPS appliqué. Consultez la documentation spécifique à cette fonctionnalité pour plus d'informations.

Activer le mode FIPS appliqué du Serveur MID

Le serveur MID peut être exécuté en mode FIPS appliqué, où seuls les algorithmes de chiffrement validés par FIPS sont utilisés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Déployez un nouveau serveur MID ou mettez à niveau des serveurs MID existants vers la version Rome ou une version ultérieure.
2. Arrêtez le Serveur MID.
3. Exécutez le script groupé suivant fourni pour convertir le MID afin qu'il s'exécute en mode FIPS appliqué :
   - Pour les hôtes Windows : `> <Répertoire d'installation MID>\agent\bin\scripts\set-fips-enforced-mode.bat sur`
   - Pour les hôtes Linux : `$ <répertoire d'installation MID>/agent/bin/scripts/set-fips-enforced-mode.sh sur`

   La réussite sera enregistrée dans la console, y compris l'emplacement des fichiers modifiés et toutes les sauvegardes générées pendant le processus de conversion. S'il est invoqué par programmation, la réussite est indiquée par un code de retour de 0.
4. Démarrez le Serveur MID.

Que faire ensuite
Le mode d'exécution du MID peut être confirmé via deux méthodes :

1. Vérifiez les journaux de l'agent après le démarrage et recherchez la ligne de journal suivante : `Exécution en mode FIPS appliqué`
2. Vérifiez la table ecc_agent sur l'instance et recherchez la valeur de la colonne **booléenne FIPS appliqué** .

Conversion manuelle du serveur MID en mode FIPS appliqué

Le serveur MID peut être exécuté en mode FIPS appliqué, où seuls des algorithmes de chiffrement validés par FIPS sont utilisés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour convertir manuellement le serveur MID en mode FIPS appliqué tout en utilisant un environnement JRE externe, vous devez effectuer les étapes suivantes lorsque le serveur MID est arrêté :

- Convertir le TrustStore de JRE en type BCFKS.
- Définissez le type de magasin de clés par défaut de JRE sur BCFKS.
- Définissez le marqueur Mode appliqué FIPS dans le fichier de configuration du Serveur MID.

Procédure

1. Convertissez le type de fichier cacerts de JRE en BCFKS à l'aide du Java Keytool avec une commande similaire à :
   `$ keytool -importkeystore -srckeystore <`**source keystore path**`> -srcstoretype <`**source keystore type**`> -srcstorepass changeit -destkeystore <`**chemin d'accès du keystore de destination**`> -deststoretype BCFKS -deststorepass changeit -provider org.bouncycastle.jcajce.provider.BouncyCastleFipsProvider -providerpath <`**chemin d'accès du fichier jar FIPS BouncyCastle**`>`

   Remarque :
   Les installations de Rome et des MID ultérieures contiennent un bocal BouncyCastle adapté à cet effet. Il peut être trouvé à l'adresse suivante : .../agent/lib/bc-fips.jar

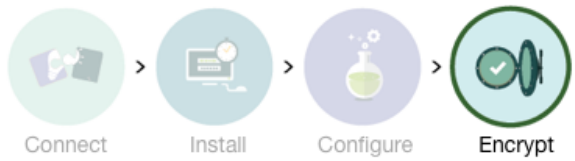
2. Le type de magasin de clés par défaut de l'environnement JRE peut être défini dans le fichier <répertoire d'installation JRE>\conf\security\java.security .
3. Dans ce fichier, recherchez la ligne `keystore.type` et définissez sa valeur comme suit :
   `keystore.type=bcfks`
4. Dans le fichier .../agent/conf/wrapper-override.conf du Serveur MID, décommentez la ligne FIPS et définissez sa valeur sur vrai.
   La ligne doit se lire comme suit : `wrapper.java.additional.106=-Dorg.bouncycastle.fips.approved_only=true`

Gouvernance de Serveur MID

Améliorez Serveur MID la sécurité en définissant un délai d'expiration automatique pour invalider et arrêter inactif Serveurs MID. Vous pouvez activer cette fonctionnalité et définir la période d'expiration d'inactivité globalement et pour chaque Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Vue d'ensemble de la gouvernance de Serveur MID

La gouvernance des serveurs MID empêche l'utilisation des serveurs MID oubliés connectés aux instances ServiceNow si l'instance est compromise.La gouvernance de Serveur MID conserve un enregistrement du dernier changement d'état du processus de validation/ invalidation de Serveur MID.

Cette fonctionnalité n'est pas activée par défaut et est disponible prête à l'emploi dans le cadre du module d'extension Serveur MID. Une fois activée, l'authentification du serveur MID expire après une période d'inactivité prédéterminée, sauf si elle est explicitement configurée pour ne jamais expirer.

Activer et configurer la gouvernance du serveur MID

La gouvernance de Serveur MID est activée pour tous les serveurs MID en définissant la propriété système vrai/faux suivante : **mid.inactivity.timeout.enabled**. Cette propriété n'est pas définie par défaut. Le délai d'inactivité global est spécifié en définissant la propriété système entière suivante : **mid.inactivity.timeout.days**. La propriété prend un nombre entier qui spécifie le délai d'expiration en jours. Le délai par défaut est de 30 jours si elle n'est pas spécifiée.

Vous pouvez remplacer le délai d'expiration d'un serveur MID particulier en spécifiant **mid.inactivity.timeout.days** comme paramètre de configuration sur ce serveur MID. Une valeur de délai d'expiration égale à 0 désactive la gouvernance du serveur MID sur ce serveur MID. Par conséquent, vous pouvez définir un délai d'expiration global et également modifier ou désactiver les délais d'expiration pour certains serveurs MID.

Vous n'avez pas besoin de redémarrer le serveur MID après avoir modifié la configuration de gouvernance. La gouvernance fonctionne avec une authentification de base ou mutuelle.

Suivi d'activité

Le serveur MID analyse l'activité en suivant les messages de file d'attente ECC entrants et sortants. Une fois par heure, le MID Server signale la dernière activité à l'instance, qui est stockée dans l'enregistrement ecc_agent, et vérifie si le délai d'inactivité a été atteint. Si le délai d'inactivité a été atteint et que le serveur MID est opérationnel, le serveur MID est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

invalidé et s'arrête. Si le délai d'expiration est atteint lorsque le serveur MID est en panne, une tâche sur l'instance détermine si le serveur MID est inactif et l'invalide sur l'instance.

Lorsque Serveur MID approche du délai d'invalidation automatique en raison de l'inactivité, la page Serveur MID affiche un message indiquant :

- Message d'information lorsqu'il reste 3 à 7 jours avant l'expiration du délai d'inactivité.
- Message d'erreur lorsqu'il reste moins de 3 jours avant l'expiration du délai d'inactivité.
- Après l'invalidation automatique d'un MID, un message d'erreur s'affiche indiquant la date à laquelle il a été invalidé automatiquement.

Effacement de l'état d'invalidité automatique

Après l'invalidation automatique d'un serveur MID, l'état d'invalidité automatique doit être effacé manuellement pour que le MID soit rétabli. Le serveur MID s'arrête immédiatement s'il est redémarré sans effacer cet état. En outre, un problème MID est enregistré pour signaler cette occurrence.

L'état invalidé automatiquement d'un serveur MID peut être effacé en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Effacer invalidé automatiquement** sur la page d'instance de serveur MID. Après avoir invoqué cette action d'interface utilisateur, l'utilisateur doit démarrer son serveur MID et poursuivre le processus de validation habituel.

Champ Objectif

Il s'agit d'un champ de texte que le client peut mettre à jour à tout moment pour indiquer l'utilisation prévue du MID Server. Ce champ est purement descriptif et n'a pas d'autres interactions.

Référence de Serveur MID

Les informations de référence du serveur MID comprennent la configuration système requise et d'autres informations dont vous avez besoin pour configurer un serveur MID selon vos besoins spécifiques.

Configuration requise pour le Serveur MID

Utilisez cette configuration minimale requise pour allouer des ressources pour l'hébergement des Serveurs MID ordinateurs .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Serveur MID Systèmes pris en charge

Windows serveur

Pour détecter les serveurs basés sur Windows, exécuter Mappage des services des modèles ou exécuter Orchestration des commandes sur les périphériques, ils Serveur MID doivent être installés sur Windows un Windows serveur. Le prend Serveur MID en charge ces Windows systèmes d'exploitation, y compris les machines virtuelles et les systèmes 64 bits :

- Windows Serveur 2012
- Windows Serveur 2016
- Windows Serveur 2019
- Windows Serveur 2022
- Windows Serveur 2025

Linux

Le Serveur MID est pris en charge sur les versions suivantes pour les Linux ordinateurs virtuels et les systèmes 64 bits :

- Linux Red Hat 6 et versions ultérieures
- Ubuntu 1404 (Ubuntu 14) et versions ultérieures
- CentOS 7 et versions ultérieures

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
ServiceNow ne prend plus en charge les nouvelles installations de MID Server 32 bits ou les mises à niveau vers la version Rome. L'installation du nouveau serveur MID est bloquée via le programme d'installation RPM et MSI sur les systèmes d'exploitation suivants :

- CentOS 7
- Serveur Windows 2008
- Serveur Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Les serveurs MID peuvent être installés manuellement sur n'importe quel système d'exploitation avec le fichier ZIP, mais Windows 10 n'est pas pris en charge. La mise à niveau automatique de MID Servers vers Rome crée un enregistrement de problème dans Problèmes de Serveur MID (ecc_agent_issue). Pour plus d'informations, consultez Modifications de plateforme prises en charge pour Serveur MID [KB0863694].

Exigences de sécurité

Pour répondre à des normes de sécurité élevées, le effectue la validation du certificat x.509 sur le trafic HTTPS lors de la Serveur MID connexion à ServiceNow®. Si une appliance réseau ou un proxy existe entre l'instance et l'instance Serveur MID , celle-ci doit présenter un certificat digital signé par une autorité de certification approuvée. Si vous utilisez un certificat auto-signé ou un certificat signé par une autorité de certification interne, importez le certificat dans le magasin de Serveur MID confiance. Pour plus d'informations sur l'ajout de certificats SSL, reportez-vous à la section Ajouter des certificats SSL pour le serveur MID.

Exigences de connectivité OCSP

Le protocole d'état de certificat en ligne (OCSP) est le protocole utilisé pour déterminer l'état de révocation des certificats SSL/TLS. Lorsque les certificats sont échangés et validés, le MID Server doit déterminer si le certificat a été révoqué et n'est pas fiable.

OCSP utilise un client, tel qu'un MID Server, pour recevoir un certificat à partir d'un site Web HTTP. Le client envoie une demande à un répondeur OCSP : serveur géré par l'autorité de certification (CA) qui a délivré le certificat. La réponse du répondeur OCSP au client indique si le certificat est valide ou a été révoqué.

Pour se connecter, le MID Server nécessite l'accès à :

- *.service-now.com ou <instance_name>.service-now.com
- install.service-now.com
- http://ocsp.entrust.net
- http://ocsp.digicert.com (ou autre intervenant OCSP CA)

Bien que les certificats SSL/TLS soient toujours émis avec une date d'expiration, dans certaines circonstances, un certificat doit être révoqué avant son expiration (par exemple, si sa clé privée associée a pu être compromise). Par conséquent, la validité actuelle du certificat d'un site Web doit toujours être vérifiée par les clients, quelle que soit la date d'expiration.

Les clients ne parviennent pas à établir une connexion lorsqu'ils ne peuvent pas vérifier l'état de révocation d'un certificat. Les pare-feu et les configurations proxy peuvent bloquer les appels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vers les serveurs OCSP Entrust et DigiCert, ce qui empêche le MID Server de fonctionner. Vous devrez peut-être modifier les autorisations de votre pare-feu pour que le trafic OCSP passe. Pour plus d'informations et de résolutions, consultez l'article de la base de connaissances HI [KB1216223].

Prérequis PowerShell

Le Serveur MID nécessite la version minimale de PowerShell 3.0 et prend en charge les versions jusqu'à PowerShell 5.1. Consultez la documentation de Microsoft pour plus d'informations sur la configuration requise pour PowerShell. Pour rechercher votre version actuelle de PowerShell à l'aide de l'instance, accédez à **ecc_agent_list.do**. À l'aide de l'icône d'engrenage **Mettre à jour Personnaliser la liste** , ajoutez la **version de PowerShell hôte** à la colonne Sélectionné. Triez ensuite la liste des serveurs MID en fonction de leur version de PowerShell pour trouver les fichiers obsolètes Serveurs MID. Vous pouvez également rechercher la version de PowerShell sur l'ordinateur hôte à l'aide de la commande **$Host.Version** dans la console PowerShell de l'hôte. La version de PowerShell est répertoriée comme PSVersion.

Prise en charge de la version Java

Java 17.0.12 est fourni avec le package d'installation Serveur MID et est installé sur l'hôte pour tous les nouveaux Serveurs MID. Le programme d'installation configure automatiquement Java 17.0.12 pour qu'il s'exécute dans votre environnement. Aucune configuration supplémentaire n'est requise. Cette version prend en charge à la fois 64 bits Windows Serveurs MID et 64 bits Linux Serveurs MID. L'opération Serveur MID nécessite au moins la version JRE 17.0.10 et la version recommandée 17.0.12. Si vous utilisez une version antérieure à 17.0.10, vous pouvez voir des problèmes liés au chiffrement.

Les tests ont montré que le Serveur MID fonctionne comme prévu avec Oracle Java 11 version 17.0.10. Si vous devez mettre à niveau l'environnement JRE vers une version différente, contactez le représentant de compte approprié pour obtenir de l'aide.

Les serveurs MID mis à niveau peuvent utiliser différentes versions de Java en fonction des versions de leur système d'exploitation.

- Les serveurs MID mis à niveau à partir de versions antérieures utilisent OpenJDK fourni avec le programme d'installation du serveur MID. Cette version d'OpenJDK a été testée et certifiée pour une utilisation avec ces MID Servers.
- Serveurs MID mis à niveau sur toute autre version du système d'exploitation et met également à niveau automatiquement l'environnement JRE vers la version fournie avec le package d'installation.

Remarque :
Les MID Servers Linux nécessitent la version 2.17 de GlibC. La bibliothèque doit être mise à jour pour JRE 11. Sur les systèmes Linux 64 bits, vous devez installer la bibliothèque C GNU 32 bits (glibc). La commande d'installation de CentOS est : `yum install glibc.i686`

Serveur MID Prise en charge du passage à une version antérieure JRE

Si l'instance ServiceNow® est rétrogradée de Quebec, alors la Serveur MID version antérieure est également passée à une version antérieure. Toutefois, le JRE ne peut pas être rétrogradé à moins que l'instance ne soit rétrogradée vers l'un des correctifs suivants.

- New York Correctif 12
- Orlando Patch 9
- Correctif 3 de Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le Serveur MID est rétrogradé de Quebec vers un correctif différent de celui spécifié, suivez les instructions de la section Installer Java 11 sur les serveurs MID [KB0752451].

Couche de service Java

Le Serveur MID programme d'installation inclut la couche de service Java du logiciel Tanuki, version 3.5.40.

Définition de la taille de la mémoire JVM

Les Serveur MID installations disposent de 1 Go de mémoire JVM. Si la taille de mémoire suggérée pour votre produit est supérieure à 1 Go, consultez Définir la taille de la mémoire JVM du MID Server la procédure pour remplacer le paramètre par défaut.

Types de déploiements

La configuration système requise pour votre instance est déterminée par les besoins des produits individuels que vous utilisez et qui nécessitent un Serveur MID. Certaines applications, telles que Analyse de l'intégrité des journaux , ont des exigences système supplémentaires répertoriées dans leur documentation.

Déploiements standards

Les produits suivants sont considérés comme « standard » car ils Serveurs MID partagent les mêmes exigences minimales en matière d'espace disque et de mémoire :

- Découverte
- Gestion des événements
- Intégrations
- Orchestration
- Mappage des services

Les exigences standard minimales s'appliquent à la fois à un seul produit et à un déploiement de produit combiné. Vous pouvez en déployer un seul Serveur MID pour plusieurs produits standard sans augmenter considérablement les besoins en disque ou en mémoire.

Déploiements de ressources élevées

Cloud Management Platform (CMP) et Operational Intelligence sont gourmandes en ressources et nécessitent plus de ressources Serveur MID que les produits standard. Installez Serveurs MID ces produits sur des hôtes dédiés qui ne prennent pas en charge Serveurs MID d'autres produits.

Configuration minimale recommandée Serveur MID

Serveur MID Les performances et les exigences du système sont déterminées par mes multiples facteurs, y compris, mais sans s'y limiter :

- La taille de l'infrastructure du client et la fonction spécifique (option) Serveur MID sont configurées pour fonctionner.
- Nombre d'installés Serveurs MID sur l'hôte.
- Nombre de threads par Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre et nature des autres applications en cours d'exécution sur Serveur MID l'hôte.
- Améliorations de l'architecture et du design par rapport aux ServiceNow versions. Par exemple, l'utilisation de PowerShell pour Windows Découverte à Orlando ou la modification de la stratégie Java Garbage Collection par défaut au Québec.

Par conséquent, il n'existe pas d'exigence de taille unique qui s'adapte à tous les Serveur MID déploiements. Les directives de dimensionnement documentées suivantes peuvent être un point de départ pour les déploiements. Cependant, les clients doivent surveiller Serveur MID en permanence les performances et l'utilisation des ressources, puis les ajuster et les faire évoluer selon leurs Serveurs MID besoins.

Serveur MID Configuration minimale requise

La configuration minimale du processeur requise pour un Serveur MID est un processeur quadricœur avec une vitesse de 2+ GHz pour un Windows hôte Server 2012 R2 avec un seul Serveur MID déploiement et avec une configuration standard de 25 threads simultanés.

Serveur MID Utilisation du processeur

La plupart des Serveur MID applications, telles que Découverte, sont conçues pour optimiser leurs performances, ce qui se traduit par une utilisation maximale des ressources pour le Serveur MID. Par conséquent, certains clients peuvent observer des segments d'utilisation du processeur très élevés de l'ordre de 90 à 100 % lors de l'exécution Découverte de calendriers ou d'applications Serveur MID similaires.

Les segments d'utilisation très élevée du processeur ne devraient pas être une source de préoccupation, car ils s'alignent sur la conception architecturale visant à maximiser le débit et n'ont aucun impact négatif sur les performances de découverte. L'utilisation des ressources de l'hôte Serveur MID revient automatiquement à la normale après l'arrêt réussi de l'exécution Découverte .

Les clients qui remarquent des segments d'utilisation du processeur très élevés et fréquents doivent éviter :

- Exécution de plusieurs sur le Serveur MID même hôte lorsque ceux-ci Serveurs MID sont censés traiter des charges de travail actives en même temps, comme des chevauchements de Découverte calendriers.
- Partage de l'hôte Serveur MID avec d'autres applications.
- Configuration des alertes de performances, qui sont purement basées sur l'utilisation du processeur, sur Serveur MID l'hôte. Si nécessaire, ces alertes doivent être utilisées conjointement avec d'autres moniteurs de performances.

Configuration d'une surveillance supplémentaire des performances sur Serveur MID l'hôte

Bien que l'utilisation du processeur activée Serveur MID soit un bon indicateur de la charge sur l'hôte, elle ne donne qu'une visibilité limitée. Une surveillance supplémentaire avec la longueur de la file d'attente du processeur système sur Windows les systèmes d'exploitation et les moyennes de charge sur UNIX les systèmes d'exploitation est cruciale.

- Longueur de la **file d'attente du processeur (système d'exploitation Windows) :** nombre de threads qui sont prêts mais qui ne peuvent pas actuellement s'exécuter sur le processeur en raison d'un autre thread actif. Un goulot

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

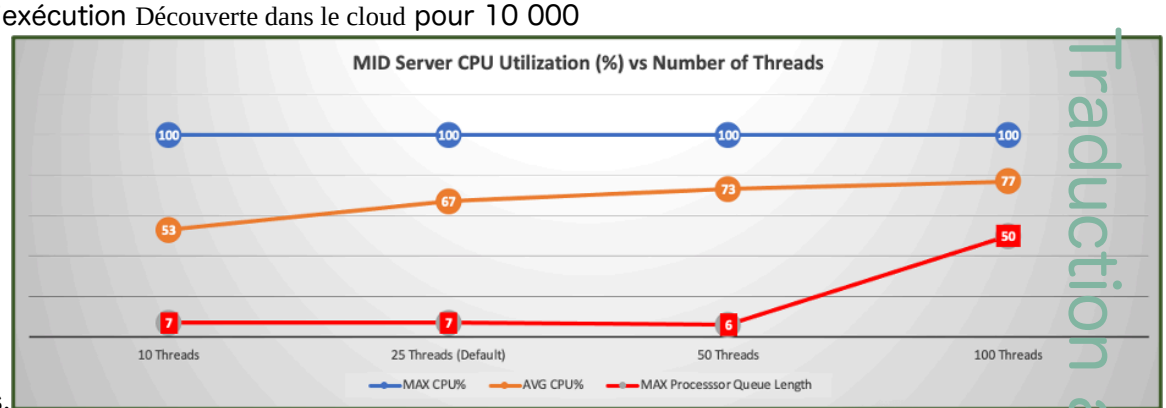
d'étranglement sur le processeur peut se produire lorsque le nombre de threads dans la file d'attente est supérieur au double du nombre de cœurs de processeur sur une période continue.

- **Moyennes de charge (système d'exploitation Unix) :** charge moyenne du système sur un serveur Linux pendant une période définie. Il s'agit de la demande du processeur sur un serveur qui inclut la somme des threads en cours d'exécution et en attente. En règle générale, la commande top ou uptime fournit la moyenne de charge du serveur avec sortie.

Serveur MID Études de cas sur les performances du processeur

Impact de la modification du nombre maximal de threads sur Serveur MID l'utilisation du processeur

Sur la base d'un benchmarking interne, voici des exemples de données pour Serveur MID l'utilisation du processeur lors de l'exécution Découverte dans le cloud pour 10 000 serveurs.



Dans ces tests, il a été observé que l'utilisation maximale du processeur était 100 % indépendante du nombre de threads et du système d'exploitation. L'utilisation moyenne du processeur s'est avérée proportionnelle au nombre de threads. L'augmentation du nombre de threads n'entraînait pas nécessairement une pression immédiate sur le processeur. L'augmentation du nombre de threads de 25 à 50 par défaut n'a pas créé de pression supplémentaire sur le processeur, comme le montre la longueur maximale de la file d'attente du processeur. Cependant, l'augmentation de la valeur maximale des threads à 100 a entraîné une augmentation significative de la longueur de la file d'attente du processeur, indiquant une pression sur le processeur.

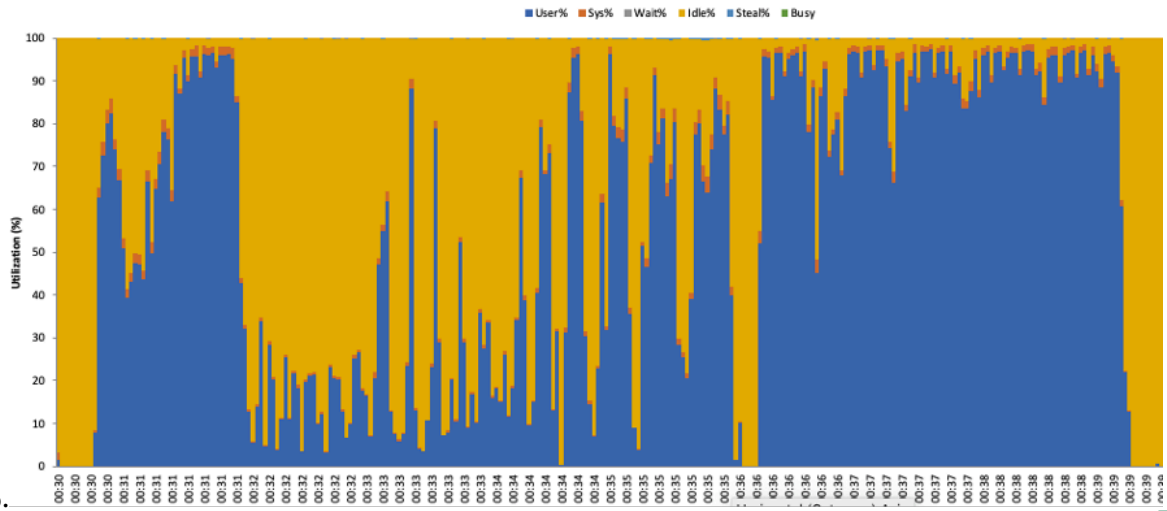
Impact du partage Serveur MID avec d'autres applications ou Serveurs MID sur l'utilisation du processeur

L'exécution de Découverte est une opération gourmande en ressources CPU pour Serveur MID. Le déploiement d'autres applications ou Serveurs MID sur le même hôte crée une pression supplémentaire sur le processeur sur l'hôte. Cette pression a un impact sur les performances des applications en cours d'exécution, y compris le Serveur MID. Les exemples suivants sont des exemples de points de données d'utilisation du processeur pour Serveur MID différents modèles de charge :

Traduction automatique

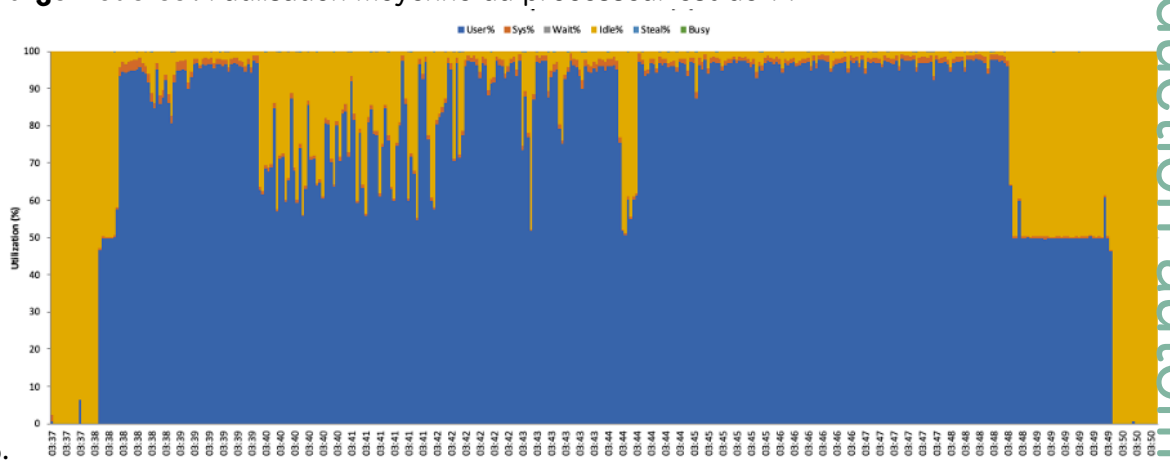
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hôte dédié pour un seul MID Server : l'utilisation moyenne du processeur est de 48



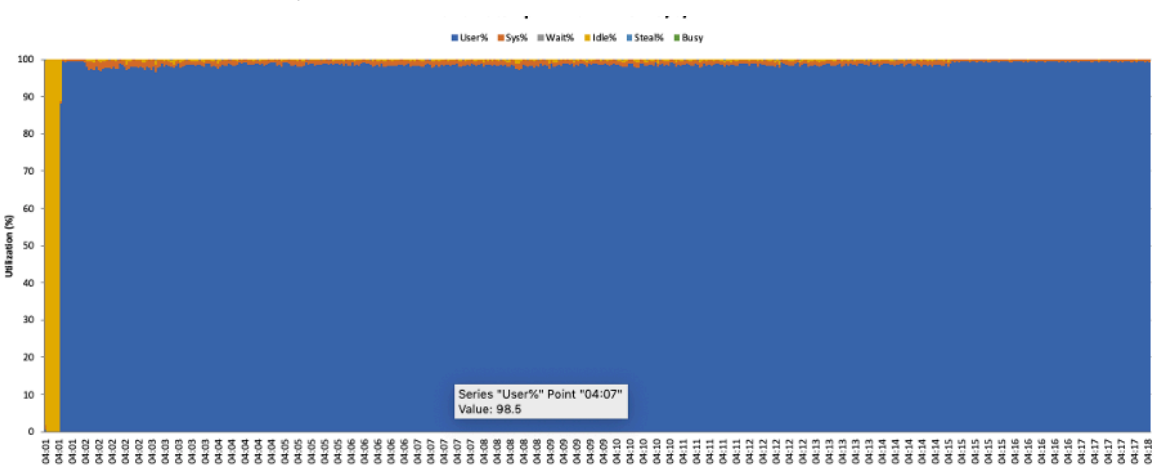
%.

Hôte partagé entre un MID Server et une autre application avec une charge modérée : l'utilisation moyenne du processeur est de 77



%.

Hôte partagé entre un MID Server et une autre application avec une charge lourde : l'utilisation moyenne du processeur est de 97 %.



La mise à l'échelle et son impact sur Serveur MID l'utilisation Serveur MID des ressources du processeur

Lorsque le est Serveur MID fortement limité par les ressources du processeur, l'évolutivité de l'hôte, en ajoutant plus de processeurs, permet d'alléger

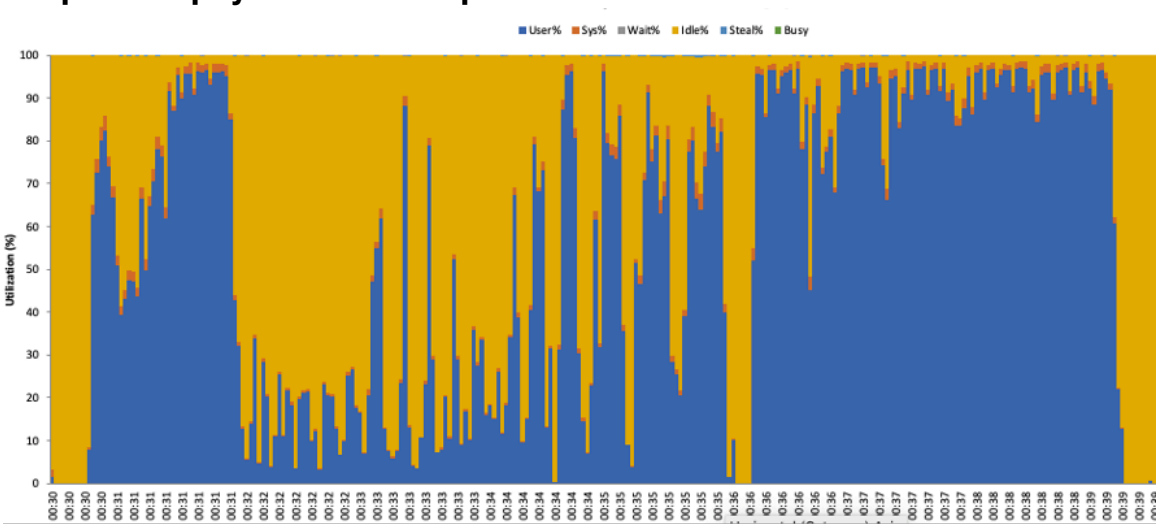
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

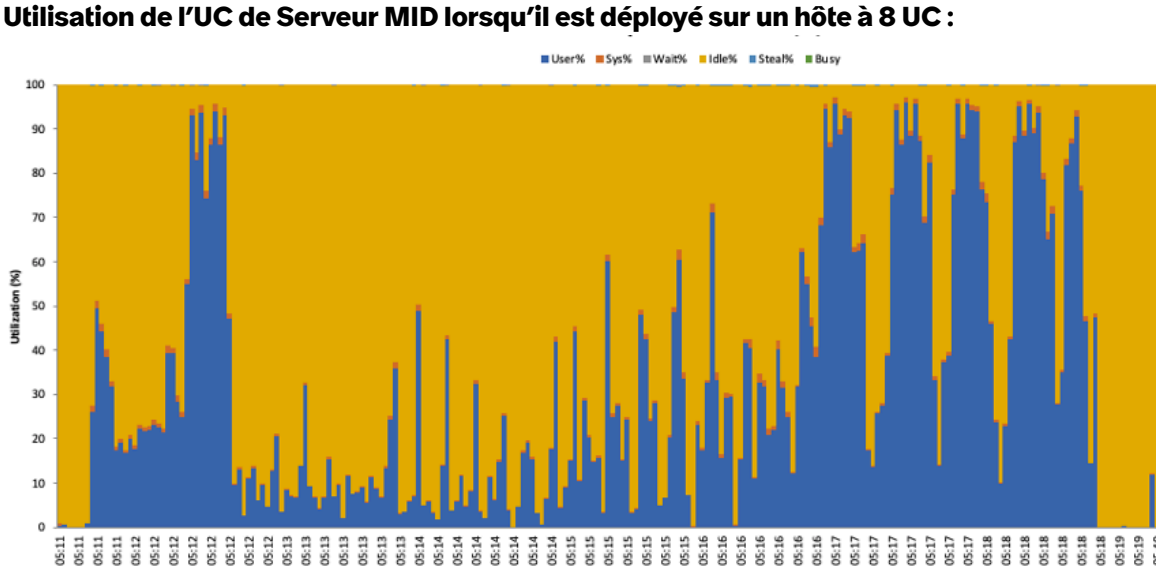
la pression sur les Serveur MID ressources. Cependant, cela n'élimine pas nécessairement les segments d'utilisation très élevée du processeur. Serveur MID les applications telles que Découverte, qui sont conçues pour maximiser les performances, continueront d'utiliser des ressources CPU disponibles supplémentaires. Les exemples suivants sont des exemples de points de données d'utilisation du processeur pour un hôte à 4 processeurs Serveur MID et un hôte à 8 processeurs Serveur MID exécutant les mêmes Découverte calendriers :

Paramètre	4 processeurs	8 Processeur
% de processeur moyen	48%	28 %
% max. du processeur	98%	98%

Utilisation du processeur du serveur MID lorsqu'il est déployé sur un hôte à 4 processeurs :



Utilisation de l'UC de Serveur MID lorsqu'il est déployé sur un hôte à 8 UC :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance des performances

Pour vous assurer que les Serveur MID allocations de ressources sont suffisantes pour votre environnement, surveillez les performances pendant les périodes de pointe d'exécution du produit à partir du tableau de bord de Serveur MID.

Mises à niveau de Serveur MID

Mettez à niveau les MID Servers manuellement ou automatiquement via l'instance. La mise à niveau automatique du serveur MID est déclenchée lorsque l'instance est mise à niveau et que le serveur MID n'a plus la même version. Le nouveau package de Serveur MID est téléchargé à partir de install.service-now.com, remplace l'ancien et le Serveur MID démarre avec la nouvelle version.

⚠ Avertissement :
Le Serveur MID ne peut pas effectuer de mise à niveau automatique sur un hôte Windows si le service Expérience d'application Windows est désactivé. Pour plus d'informations sur l'erreur qui s'affiche et des instructions pour réactiver ce service, consultez la rubrique KB0597552 .

Exigences relatives à la mise à niveau de Serveur MID

Accès au site de téléchargement du serveur MID

L'ordinateur hôte du Serveur MID doit avoir accès au site de téléchargement ServiceNow à install.service-now.com pour effectuer une mise à niveau automatique. Si vous disposez d'un environnement ServiceNow auto-hébergé qui bloque l'accès au site de téléchargement, vous devez importer manuellement le package du programme d'installation de Serveur MID dans vos hôtes de Serveur MID. Pour obtenir des instructions, consultez KB0760123 dans la base de connaissances auto-hébergée.

Accès du serveur MID à OCSP bloqué

Les pare-feu et les configurations proxy peuvent bloquer les appels vers les serveurs OCSP Entrust et DigiCert, ce qui empêche le MID Server de fonctionner. Vous devrez peut-être modifier les autorisations de votre pare-feu pour que le trafic OCSP passe. Pour plus d'informations et de résolutions, consultez l'article de la base de connaissances HI [KB1216223].

Compatibilité du système d'exploitation MID Server

La mise à niveau des serveurs MID Windows ou Linux avec des systèmes d'exploitation 32 bits n'est pas prise en charge. Pour plus d'informations, consultez [KB0863694].

Le Serveur MID ne peut pas effectuer de mise à niveau sur un hôte Windows si le service Expérience d'application Windows est désactivé. Pour plus d'informations sur l'erreur qui s'affiche et des instructions pour réactiver ce service, consultez la rubrique KB0597552 .

La mise à niveau du Serveur MID est bloquée par certains antivirus en cours d'exécution sur des hôtes Windows. Pour plus d'informations sur les erreurs et la liste de ces antivirus, consultez KB0870329 .

Toute mise à niveau de Serveur MID Linux dont le service est installé sous un système de Madrid ou une version antérieure doit réinstaller le service après la mise à niveau. Si vous n'avez pas réinstallé manuellement le service lors des mises à niveau précédentes et que votre service Serveur MID est toujours installé sur Madrid ou des versions antérieures, pendant la mise à niveau, le Serveur MID réinstalle automatiquement le service. Pour réinstaller le service, Serveur MID doit s'exécuter en tant qu'utilisateur administrateur. Si votre mise à niveau de Serveur MID doit réinstaller le service, assurez-vous que l'utilisateur de Serveur MID est un administrateur, ou vous pouvez réinstaller manuellement le service avant la mise à niveau. Pour en savoir plus sur la réinstallation manuelle du service, reportez-vous à la rubrique KB0821436 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Quand le MID Server doit-il être mis à niveau ?

Tout serveur MID ayant une version différente de la version d'instance doit être mis à niveau. Les deux propriétés système suivantes contrôlent la version de tous les serveurs MID :

- **mid.buildstamp** : identifie la version du serveur MID avec un identificateur basé sur la date de la version. Cette propriété utilise le format **mm-jj-aaaa-hhmm**. Le serveur MID vérifie les informations de version toutes les heures. Si aucune version de remplacement n'est configurée, le serveur MID examine la propriété **mid.buildstamp** pour connaître la version à utiliser. Cette propriété se réinitialise à la version par défaut (la version qui correspond à la version de votre instance) lorsque l'instance est redémarrée ou mise à niveau, de sorte que tous les changements de l'utilisateur sont perdus à ce moment-là. Le système ajoute le nom de la mise en production et les informations sur le correctif au format de date et d'heure.

  ⚠ Avertissement :
  Cette propriété n'est pas visible par défaut et ne doit pas être configurée.

- **mid.version.override** : définit une condition de remplacement pour la version actuelle de tous les serveurs MID de votre environnement. Cette action épingle les MID Servers à une version unique et désactive la fonctionnalité de mise à niveau automatique. Cette propriété n'est pas visible dans le système de base et doit être ajoutée à la table Propriétés système [sys_properties] lorsqu'elle est définie. Pour en savoir plus, consultez Ajouter une propriété système .

Lorsque les MID Servers vérifient la version toutes les heures, ils examinent d'abord la propriété **mid.version.override** . Si cette propriété est vide, les MID Servers obtiennent leurs informations de version à partir de la propriété **mid.buildstamp** . Si une version de remplacement est configurée, les serveurs MID utilisent cette valeur et ignorent les informations de version dans la propriété **mid.buildstamp** . Cette valeur de remplacement est conservée lorsque l'instance est redémarrée et transmise aux serveurs MID. La valeur de la propriété **mid.version.override** est effacée lors d'une mise à niveau, ce qui force le serveur MID à se réinitialiser à la version de la propriété **mid.buildstamp** .

En plus de **mid.version.override**, la version du serveur MID peut également être contrôlée avec le paramètre **de configuration mid.pinned.version** qui épingle le serveur MID à une version spécifique. Pour épingler un serveur MID, définissez le paramètre **mid.pinned.version** avec le nom de cette version dans le fichier **config.xml** de chaque serveur MID. Utilisez le format **<version>-mm-jj-aaaa**. Ce paramètre remplace le paramètre de propriété de la version de Serveur MID épinglée. Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter un paramètre de serveur MID. La valeur définie dans ce paramètre n'est pas affectée par une mise à niveau.

⚠ Avertissement :
L'utilisation de **mid.version.override** et **mid.pinned.version n'est** pas recommandée. Les différentes versions sur le serveur MID et l'instance peuvent entraîner des problèmes de panne sur le serveur MID.

Méthodes de mise à niveau

Automatique

La mise à niveau automatique peut être déclenchée par l'instance ou le serveur MID lui-même. Cette fonctionnalité est disponible par défaut. La mise à niveau automatique se produit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque l'instance est mise à niveau et que le serveur MID de cette version est différent de la version actuellement sur le serveur MID. L'instance envoie la commande système **autoUpgrade**aux MID Servers connectés.
- Toutes les heures, le serveur MID vérifie auprès de l'instance s'il existe une version différente disponible pour la mise à niveau. Vous ne pouvez pas modifier cette période.

Manuel

Démarrez manuellement la mise à niveau en cliquant sur un lien connexe sur l'enregistrement du Serveur MID. Utilisez cette méthode lorsque vous ne voulez pas attendre la prochaine mise à jour automatique toutes les heures ou si votre mise à niveau a échoué et que vous souhaitez forcer une mise à niveau. Consultez la section Mise à niveau manuelle du serveur MID pour obtenir des instructions.

Processus de mise à niveau

1. **Vérification préalable à la mise à niveau :**Avant de commencer le processus de mise à niveau du Serveur MID, celui-ci exécute une série de tests pour s'assurer que l'ordinateur hôte répond aux exigences minimales. Les erreurs rencontrées pendant ce test automatique empêchent la mise à niveau de se produire jusqu'à ce que les problèmes soient résolus. Le test préalable à la mise à niveau est activé par défaut, mais vous pouvez le désactiver en ajoutant et en définissant une propriété système. Consultez Vérification préalable à la mise à niveau de Serveur MID pour plus d'informations.
2. **Télécharger les packages :**Le serveur MID télécharge les packages de mise à niveau à partir de install.service-now.com. Ces packages sont au format ZIP et sont téléchargés dans le dossier de l'agent dans le dossier **package/entrant** .
3. **Vérification de signature numérique**

   Après avoir téléchargé chaque package, MID Server vérifie la signature numérique du package. Il lève une exception si la vérification échoue. L'erreur sera enregistrée dans le journal de l'agent et dans la table des problèmes de Serveur MID.

   Si les paquets sont téléchargés et remplacés manuellement, vous pouvez vérifier la signature manuellement. Pour vérifier manuellement la signature d'un package d'installation ou de mise à niveau, utilisez l'outil jarsigner qui est disponible gratuitement avec JDK. La commande jarsigner pour lancer la vérification est la suivante : `Jarsigner -verify -verbose -certs -strict <fichier-zip>`

   La sortie doit être similaire à l'exemple suivant :

```
- Signed by "CN=ServiceNow Inc., O=ServiceNow Inc., L=Santa Clara, ST=California, C=US"
Digest algorithm: SHA-256
Signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key
Timestamped by "CN=Symantec SHA256 TimeStamping Signer - G3, OU=Symantec Trust
 Network, O=Symantec Corporation, C=US" on Tue Nov 05 19:55:37 UTC 2019
Timestamp digest algorithm: SHA-256
Timestamp signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key

jar verified.

The signer certificate will expire on 2021-08-09.
The timestamp will expire on 2029-03-22.
```

4. **Extraction des fichiers zip :**Après avoir téléchargé tous les packages requis, le serveur MID extrait les fichiers zip.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Avant Rome** : Les fichiers zip sont extraits dans un dossier sous le dossier temporaire défini par le système d'exploitation. Le nom du dossier est un nombre généré de façon aléatoire. Le dossier temporaire du système d'exploitation est spécifié par la propriété système **java.io.tmpdir**. Sur un hôte UNIX, la valeur de cette propriété est généralement /tmp ou /var/tmp.
- **À partir de Rome** : le serveur MID évite d'utiliser les dossiers temporaires définis par le système d'exploitation lors de la mise à niveau du serveur MID. Les fichiers zip sont extraits dans un dossier dans le dossier **work/upgrade_temp** sous le dossier agent. Le format du nom de dossier est un nombre généré de façon aléatoire. Si vous souhaitez revenir au comportement précédent et utiliser un dossier temporaire défini par le système d'exploitation, vous pouvez ajouter **mid.upgrade.use_os_temp_folder**au fichier **config.xml** du serveur MID et le définir sur true. Pour changer le comportement de tous les serveurs MID, vous pouvez l'ajouter à la propriété de Serveur MID [ecc_agent_property] avec le champ Serveur MID vide.

Remarque :
Si vous utilisez KB0747569 pour modifier**java.io.tmpdir**et que vous souhaitez le conserver pour les futures mises à jour à partir de Rome, définissez **mid.upgrade.use_os_temp_folder**sur vrai après la mise à niveau vers Rome. Si **mid.upgrade.use_os_temp_folder** n'est pas défini sur vrai, **java.io.tmpdir** n'est pas appliqué lors de la mise à niveau du serveur MID et le dossier sous agent \work\upgrade_temp est utilisé.

5. **Remplacez les anciens packages par les packages mis à niveau :**Après avoir téléchargé et extrait les packages de mise à niveau, le serveur MID remplace les anciens fichiers par les nouveaux fichiers et commence avec la nouvelle version. Pour remplacer les packages, le Serveur MID lance un processus nommé «ServiceNow AI Platform » Mise à niveau de la distribution et s'arrête. ServiceNow AI Platform La mise à niveau de distribution attend que le serveur MID s'arrête correctement, puis remplace les fichiers requis comme suit :
   - **Avant Rome :**Le processus supprime tous les fichiers et dossiers dans les dossiers bin, lib et jre et copie les nouveaux fichiers dans ces dossiers.
   - **À partir de Rome :** Le processus remplace les fichiers dans le bin, lib et jre uniquement si la nouvelle version du fichier est différente de l'ancienne version. **La mise à niveau de ServiceNow Platform Distribution** ne nettoie pas les fichiers de mise à niveau et les fichiers inchangés sont conservés.

   Si le service de réinstallation était requis dans le cadre de la mise à niveau de Serveur MID, ServiceNow Platform Distribution Upgrade réinstalle le service avant de démarrer Serveur MID. Pour plus d'informations, reportez-vous à KB0821436 .

   Remarque :

   Si la mise à niveau du serveur MID échoue à cette étape, le serveur MID reste en panne. Certains antivirus bloquent le remplacement des fichiers dans cette étape. Pour plus d'informations, reportez-vous à KB0870329 .

6. **Démarrez le Serveur MID :**Après avoir remplacé tous les fichiers requis par la nouvelle version, la ServiceNow AI Platform mise à niveau de distribution démarre le serveur MID. Lorsque le MID Server fournit la nouvelle version, il nettoie tous les dossiers temporaires utilisés pour extraire les fichiers de mise à niveau.

Mettre à niveau les messages du journal

Les messages du journal du serveur MID sont disponibles dans les fichiers journaux suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les messages du journal de vérification préalable à la mise à niveau sont disponibles dans agent.log fichier dans le dossier agent/logs. Le message **Exécution des tests de validation préalables à la mise à niveau.** Indique que la vérification préalable à la mise à niveau a commencé. Si tous les tests obligatoires réussissent, le message **Tests de validation préalable à la mise à niveau réussis. Poursuite du processus de mise à niveau.** Indique la fin de la vérification préalable à la mise à niveau.

- Les messages de journal pour le téléchargement des fichiers manquants sont également disponibles dans agent.log. Chaque téléchargement de package commence par **Téléchargement du package à PACKAGENAME.ZIP à partir de https://install.service-now.com/ message PACKAGEINFO** . La progression du téléchargement et la taille du fichier téléchargé sont surveillées dans le journal. Après avoir téléchargé chaque package, **le package a été téléchargé avec succès à partir de https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO** indique le téléchargement réussi.

- L'extraction des fichiers zip est la dernière étape disponible dans le **agent.log**. Le message **Mise à niveau du serveur MID** indique le début de cette étape et le message **Extraction du package PACKAGE.ZIP à EXTRACT_TMP_FOLDER s'affiche** pour chaque extraction de package. Lorsque tous les fichiers zip requis sont extraits avec succès, le serveur MID lance le ServiceNow AI Platform processus de mise à niveau de la distribution et affiche le message **Arrêt du serveur MID. La mise à niveau** d'amorçage affiche la fin de cette étape avant que Serveur MID ne tombe en panne.

ServiceNow AI Platform Les journaux de mise à niveau de distribution incluent des messages de journal pour le démarrage du processus et pour le remplacement de fichiers pendant la mise à niveau de Serveur MID. Les messages du journal de mise à niveau sont placés entre les messages **DÉBUT DE LA CONNEXION PRINCIPALE DE MISE À NIVEAU** ********** et **FIN DE LA CONNEXION PRINCIPALE DE MISE À NIVEAU**********. ServiceNow AI Platform Les messages du journal de mise à niveau de distribution se trouvent dans les fichiers journaux suivants :

- Dans le fichier **glide-dist-upgrade.log** sous le dossier d'extraction temporaire. Ce fichier est disponible dans le dossier upgrade-wrapper/logs sous le dossier d'extraction temporaire. Ce fichier journal inclut les messages du journal des processus et des messages du journal de mise à niveau.
- Dans le fichier **dist-upgrade.log** dans le dossier agent\logs . Ce fichier inclut uniquement la partie mise à niveau des messages du journal. S'il y a eu un problème avec le démarrage du processus, vous devez examiner **glide-dist-upgrade.log.**
- Dans **wrapper.log**sous le dossier agent\logs . Après avoir remplacé les fichiers, ServiceNow AI Platform Distribution Upgrade **ajoute glide-dist-upgrade.log** au fichier wrapper.log.

Mettre à jour la configuration de la couche avec upgrade-wrapper-override.conf

La configuration de la couche pour glide-dist-upgrade peut être mise à jour à l'aide d'un fichier upgrade-wrapper-override.conf . Créez un fichier nommé upgrade-wrapper-override.conf dans le dossier agent/conf . Toutes les configurations dans upgrade-wrapper-override.conf sont utilisées pendant le processus de mise à niveau.

En modifiant la configuration avec upgrade-wrapper-override.conf, les journaux de débogage peuvent être activés au niveau de la couche dist-upgrade et les changements peuvent être testés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, le délai d'expiration par défaut peut ne pas être assez long pour certaines commandes de niveau JVM. Le délai d'expiration peut être augmenté avec upgrade-wrapper-override.conf pour la configuration de la couche dist-upgrade .

États de Serveur MID

Mise à niveau

L'état du serveur MID est passé à Mise à niveau pendant l'exécution de la mise à niveau. L'état Mise à niveau est similaire à l'état **Pause** . Cela évite les problèmes potentiels de communication entre la nouvelle version de l'instance et la version précédente du serveur MID pendant la mise à niveau. Lorsque vous êtes dans l'état Mise à niveau, vous ne pouvez pas reprendre ou redémarrer le serveur MID. Toutefois, vous pouvez effectuer les mêmes actions que lorsque le Serveur MID est en pause.

Remarque :
Si vous utilisez une instance d'Istanbul, mais que vous mettez à niveau un serveur MID antérieur à Istanbul vers Istanbul, ces états de mise à niveau ne sont pas disponibles. Ils ne sont disponibles que pour les serveurs MID qui se trouvent déjà sur Istanbul.

Échec de la mise à niveau

Si la mise à niveau a échoué à l'étape de vérification préalable à la mise à niveau ou à l'étape de téléchargement/extraction de packages, les mises à niveau ayant échoué sont traitées différemment selon la version que vous mettez à niveau.

- Effectuez une mise à niveau vers une autre version majeure (par exemple, d'Istanbul vers la prochaine version complète) : l'état passe à Échec de la **mise à niveau**.
- Mise à niveau d'une version mineure au sein d'une version (par exemple, du correctif Jakarta 1 au correctif 2) : le serveur MID continue d'utiliser la version qu'il exécute actuellement. Il n'effectue pas la mise à niveau et l'état finit par passer à **Haut**, en supposant que le serveur MID fonctionnait déjà correctement.
- Si la mise à niveau a échoué à la dernière étape, en remplaçant l'ancienne version des packages par la nouvelle version des packages, le serveur MID reste **en panne**.

Historique des mises à niveau du Serveur MID

Utilisez le module Historique des mises à niveau de Serveur MID pour résoudre les problèmes liés aux mises à niveau de Serveur MID. Le module contient un enregistrement de chaque mise à niveau d'instance. Ces enregistrements fournissent des détails d'état étape par étape pour chaque processus de mise à niveau de Serveur MID. Si une erreur se produit, elle est notée dans l'étape et un message est généré dynamiquement avec plus de détails. La tâche de nettoyage de table supprime automatiquement les problèmes qui n'ont pas été détectés depuis 30 jours, quel que soit leur état. Pour plus d'informations, consultez Historique des mises à niveau du Serveur MID.

Migration du certificat du magasin de clés de confiance JRE pendant les mises à jour JRE

Pour les mises à jour JRE après la mise à niveau vers Quebec, le Serveur MID migre les certificats auto-signés existants dans le TrustStore JRE vers le TrustStore de la nouvelle version JRE. Lorsque ces certificats sont migrés, leurs alias sont précédés de la chaîne « snc_ ».

Pour qu'un certificat puisse être migré, il doit être :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- un certificat X509
- Norme de certificat V3
- avoir l'extension de contrainte de base définie sur faux (c'est-à-dire qu'elle n'est pas émise par l'autorité de certification)

Le serveur MID identifie quand une mise à niveau JRE est sur le point d'avoir lieu et commence le processus de migration. Avant la migration, le Serveur MID crée une sauvegarde du TrustStore d'origine en cas de panne. En cas de défaillance, le TrustStore de sauvegarde peut être restauré manuellement.

Vérification préalable à la mise à niveau de Serveur MID

Avant une mise à niveau, le serveur MID exécute des tests pour identifier les problèmes susceptibles d'entraîner l'échec du processus de mise à niveau ou une panne du serveur MID.

Chaque serveur MID contient un moniteur de mise à niveau automatique qui compare la version du serveur MID avec celle de l'instance pour déterminer si le serveur MID doit être mis à niveau. Si le moniteur de mise à niveau automatique détecte que la version du serveur MID est obsolète, il exécute des tests de validation préalables à la mise à niveau pour ce serveur MID. Si un problème est détecté, un message est consigné dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et la mise à niveau est bloquée. Le moniteur de mise à niveau automatique continue de s'exécuter toutes les heures, jusqu'à ce que tous les tests réussissent. S'il n'y a pas de problèmes de blocage, le Serveur MID télécharge le package de mise à niveau approprié et commence le processus de mise à niveau. La vérification préalable à la mise à niveau de Serveur MID s'exécute également pour les mises à niveau déclenchées par l'instance au moment de la mise à niveau de l'instance, ainsi que pour les mises à niveau manuelles.

Tests préalables à la mise à niveau

La pré-mise à niveau exécute deux séries de tests : **les tests obligatoires**et les **tests d'alerte**. Tous les tests obligatoires doivent réussir pour démarrer la mise à niveau de Serveur MID. Si un test obligatoire n'a pas réussi, le test est enregistré dans le journal de l'agent et un problème de Serveur MID actif est créé dans la table des problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue]. Ces erreurs sont publiées avant la mise à niveau réelle du serveur MID et doivent être résolues pour que la mise à niveau puisse continuer. Serveur MID arrête le processus de mise à niveau et change l'état en fonction de États de Serveur MID. Si un test d'alerte n'a pas réussi, un message est ajouté au journal de l'agent et à la table des problèmes de Serveur MID, mais la vérification préalable à la mise à niveau se poursuit et la mise à niveau MID ne s'arrête pas.

Les tests de validation préalables à la mise à niveau vérifient les tests obligatoires suivants :

- Au moins 1 Go d'espace disque libre
- Accès au site de téléchargement au install.service-now.com
- Vérifier la signature numérique d'un exemple de fichier téléchargé
- Autorisation d'exécution, qui implique les éléments suivants :
  - Extraire un archiveur Zip vers un dossier temporaire
  - Copier le fichier du dossier temporaire vers le dossier de l'agent
  - Lire un fichier texte et valider le contenu
  - Supprimer le contenu de la vérification préalable à la mise à niveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’ordinateur hôte du Serveur MID n’est pas un système 32 bits
- Sur les serveurs MID Linux, la version de glibC est au moins 2.17

Sur Windows MID Server, la validation préalable à la mise à niveau exécute les tests d’alerte suivants :

- Tous les services de blocage de mise à niveau du Serveur MID sont en cours d’exécution sur l’ordinateur hôte
- État de l’expérience de l’application sur l’ordinateur hôte
- Le Serveur MID doit s’exécuter en tant qu’utilisateur non-administrateur. Si le compte **d’utilisateur Connexion en tant que** pour le Serveur MID est **LocalSystem** ou est un utilisateur qui fait partie du groupe Administrateurs, la mise à niveau échoue et génère un journal d’erreurs.

Erreurs bloquant la mise à niveau

Ces messages décrivent l’échec d’un test obligatoire et sont publiés dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]. L’échec de l’un de ces tests bloque la mise à niveau.

Pas assez d’espace disque libre. Le système signale <n>octets gratuits

Ce message s’affiche lorsque moins de 1 Go d’espace disque libre est détecté sur l’hôte du Serveur MID. Cette erreur est également écrite dans le journal de l’agent de Serveur MID.

Impossible de télécharger les mises à jour à partir du serveur d’installation

Ce message indique que l’hôte du Serveur MID n’a pas l’autorisation de télécharger le package d’installation à partir de install.service-now.com ou que des problèmes réseau empêchent la connexion. Cette erreur est également écrite dans le journal de l’agent de Serveur MID.

Échec de la vérification de la signature : <message>

Ce message indique qu’une exception de vérification s’est produite lorsque la vérification préalable à la mise à niveau tente de vérifier la signature numérique du fichier de vérification téléchargé.

Impossible de vérifier la signature numérique :<message>

Ce message indique que le processus de signature de vérification a été interrompu par une exception.

Impossible d’extraire le contenu du zip de vérification préalable à la mise à niveau

Ce message indique que le compte de service sur l’hôte du Serveur MID n’a pas l’autorisation d’extraire l’archive ZIP préalable à la mise à niveau vers le dossier temporaire.

Impossible de créer un dossier <mise à niveau, vérifier le chemin d’accès du fichier>

Ce message indique que le compte de service Serveur MID n’a pas l’autorisation de créer le dossier upgradeCheck pour la vérification préalable à la mise à niveau des fichiers dans le chemin d’accès agent/package.

Impossible de vérifier les autorisations de fichier : <message>

Ce message indique qu’une exception s’est produite lors de la vérification des autorisations de fichier, comme un fichier qui n’existe pas ou une défaillance d’accès.

Le service Windows du Serveur MID ne s’exécute pas en tant que système local ou en tant qu’administrateur local

Ce message avertit que le service Windows ne s’exécute pas avec les autorisations souhaitées.

Échec de la mise à niveau : l’ordinateur hôte ne répond pas à la configuration minimale requise pour mettre à niveau le Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La mise à niveau MID n'est pas prise en charge sur l'hôte 32 bits. Veuillez vous référer à KB0863694 pour plus d'informations .

Échec de la mise à niveau : l'hôte ne répond pas à la configuration minimale requise pour mettre à niveau le Serveur MID. Pour plus d'informations, consultez la documentation produit de Serveur MID sur la bibliothèque GlibC.

Cette erreur ne peut se produire que pour les serveurs MID Linux. Reportez-vous à la section Prise en charge de la version Java pour plus d'informations.

Avertissements non bloquants

Ces avertissements s'affichent dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et n'empêchent pas la mise à niveau d'un Serveur MID Windows :

Impossible d'analyser $logOnAsUser

Ce message avertit que la valeur Se connecter en tant qu'utilisateur pour le service Windows n'est pas dans l'un des formats attendus :

- user@domain.company.com
- domaine\utilisateur

Impossible de rechercher les groupes d'utilisateurs de Connexion en tant que

Lorsque l'instance tente de rechercher les appartenances au groupe de l'utilisateur connecté, elle exécute la commande **net user <nom d'utilisateur>** L'instance attend une certaine structure de sortie par le service Windows de cette commande et émet cet avertissement si la sortie attendue ne correspond pas à la sortie réelle.

Ces avertissements PowerShell sont écrits uniquement dans le journal de l'agent de Serveur MID. Étant donné que PowerShell n'est pas requis pour utiliser un serveur MID, ces problèmes de configuration n'empêchent pas la mise à niveau d'un serveur MID Windows. Toutefois, ces avertissements peuvent indiquer des problèmes dans votre environnement qui nécessitent une attention particulière.

Ignorer les vérifications de mise à niveau de PowerShell, car PowerShell n'est pas utilisable

PowerShell 3.0 (au minimum) n'est pas installé ou powershell.exe n'est pas disponible pour l'utilisateur du service Serveur MID.

Ignorer le test PowerShell : le dossier cible n'a pas été initialisé

Ignorer le test PowerShell : impossible de détecter le nom du service

Le service CiscoAMP en cours d'exécution sur la machine hôte du Serveur MID est identifié comme un bloqueur de mise à niveau du Serveur MID

Pour plus d'informations, référez-vous à KB0870329 .

L'expérience d'application est désactivée sur l'hôte du Serveur MID, ce qui peut entraîner l'échec du processus de mise à niveau automatique et l'arrêt du Serveur MID. Activez le service sur l'hôte pour garantir la réussite de la mise à niveau automatique

Pour plus d'informations, référez-vous à KB0597552 .

Poursuite de la mise à niveau, mais le problème suivant s'est produit lors de upgradeCheck : <message d'exception >

Ce message indique qu'un problème s'est produit lors de l'exécution de la partie PowerShell des tests préalables à la mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactivation de la vérification préalable à la mise à niveau

Un paramètre de configuration de Serveur MID appelé **mid.upgrade.run_precheck** est défini sur **true** par défaut, ce qui permet l'exécution automatique du test de pré-mise à niveau. Pour désactiver ces tests pour un serveur MID unique, ajoutez ce paramètre au fichier de config.xml de ce serveur MID et définissez-le sur **faux**. Pour désactiver ces tests pour tous les serveurs MID, ajoutez un nouvel enregistrement à la table Propriété du serveur MID [ecc_agent_property] appelé **mid.upgrade.run_precheck**. Définissez la valeur de cette propriété sur **faux** et laissez le champ **Serveur MID** vide.

Épinglage d'un MID Server à une version spécifique

Vous pouvez *épingler* tous les serveurs MID de votre environnement à une version spécifique en définissant une propriété système, ou vous pouvez configurer des versions spécifiques pour des serveurs MID individuels.

Remarque :
Dans la plupart des cas, n'épinglez pas le Serveur MID à une version spécifique. L'épinglage du serveur MID peut le désynchroniser avec l'instance et entraîner une panne de fonctionnalité. Laissez l'instance déterminer la version du Serveur MID à utiliser.

Propriétés du contrôle de version

Ces propriétés système contrôlent la version pour tous les serveurs MID :

- **mid.buildstamp** : identifie la version du serveur MID avec un identificateur basé sur la date de la version. Cette propriété utilise le format **mm-jj-aaaa-hhmm**. Le serveur MID vérifie les informations de version toutes les heures. Si aucune version de remplacement n'est configurée, le serveur MID examine la propriété *mid.buildstamp* pour connaître la version à utiliser. Cette propriété se réinitialise à la version par défaut (la version qui correspond à la version de votre instance) lorsque l'instance est redémarrée ou mise à niveau, de sorte que tous les changements de l'utilisateur sont perdus à ce moment-là. Le système ajoute le nom de la mise en production et les informations sur le correctif au format de date et d'heure.

  Avertissement :
  Cette propriété n'est pas visible par défaut et ne doit pas être configurée.

- **mid.version.override** : définit une condition de remplacement pour la version actuelle de tous les serveurs MID de votre environnement. Cette action épingle les MID Servers à une version unique et désactive la fonctionnalité de mise à niveau automatique. Cette propriété n'est pas visible dans le système de base et doit être ajoutée à la table Propriétés système [sys_properties] lorsqu'elle est définie. Pour en savoir plus, consultez Ajouter une propriété système .

  Lorsque les MID Servers vérifient la version toutes les heures, ils examinent d'abord la propriété *mid.version.override* . Si cette propriété est vide, les MID Servers obtiennent leurs informations de version à partir de la propriété *mid.buildstamp* . Si une version de remplacement est configurée, les serveurs MID utilisent cette valeur et ignorent les informations de version dans la propriété *mid.buildstamp* . Cette valeur de remplacement est conservée lorsque l'instance est redémarrée et transmise aux serveurs MID.

  Important :
  La valeur de la propriété **mid.version.override** est effacée lors d'une mise à niveau, ce qui force le serveur MID à se réinitialiser à la version de la propriété *mid.buildstamp* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre de configuration du contrôle de version

Pour épingler des MID Servers spécifiques sur une version souhaitée, définissez le paramètre **mid.pinned.version** avec le nom de cette version dans le fichier de **config.xml** de chaque MID Server. Utilisez le format **<version>-mm-jj-aaaa**. Ce paramètre remplace le paramètre de propriété de la version de Serveur MID épinglée. La version du serveur MID est vérifiée toutes les 20 minutes ou chaque fois que le serveur MID redémarre, auquel cas la version épinglée est appliquée. Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter un paramètre de Serveur MID.

Remarque :
La valeur définie dans ce paramètre n'est pas affectée par une mise à niveau.

Mettre à niveau le serveur MID manuellement

Vous pouvez mettre à niveau manuellement les MID Servers à tout moment si vous ne souhaitez pas attendre la mise à niveau automatique.

Avant de commencer
Rôle requis : mid_server ou admin
Pour que la mise à niveau fonctionne, les MID Servers doivent être à l'état **Actif** et validés. Le Serveur MID exécute automatiquement le test de pré-mise à niveau avant la mise à niveau. Toutes les erreurs rencontrées pendant ce test doivent être résolues pour que la mise à niveau se poursuive.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Serveur MID est mis à niveau vers la version spécifiée par l'horodatage de build sur l'instance ou par la propriété de mise à niveau que vous spécifiez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Découverte** > **Serveurs MID** ou **Orchestration** > **Configuration de serveur MID** > **Serveurs MID**.
2. Ouvrez l'enregistrement du Serveur MID que vous souhaitez mettre à niveau.
3. Cliquez sur **Mettre à niveau MID** sous **Liens connexes**.
4. Confirmez que vous souhaitez effectuer la mise à niveau.

Résolution des problèmes de Serveur MID

Résolvez les problèmes liés au serveur MID pour trouver des solutions. Surveillez le serveur MID pour recevoir des alertes sur les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Il existe des procédures de dépannage pour résoudre des problèmes spécifiques liés au serveur MID. La base de connaissances sur Hi contient plusieurs articles pour vous aider à résoudre les problèmes de MID Server.

Surveiller le Serveur MID

La surveillance d'un serveur MID implique la vérification des entrées dans les fichiers journaux, la confirmation de la connectivité réseau et la vérification de l'état du serveur MID.

- Si le Serveur MID se trouve sur un hôte Windows, accédez à la console des services Windows, recherchez le nom de service qui correspond au nom qui apparaît dans le fichier wrapper-override.conf . Si le processus du serveur MID est le seul processus Java en cours d'exécution sur l'hôte, surveillez la mémoire utilisée par java.exe et déclenchez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des alertes en cas de mémoire configurée inférieure à la limite de mémoire configurée définie dans le dossier ~\agent\conf\wrapper-override.conf .

- Assurez-vous que le fichier agent0.log.0.lck s'affiche dans le dossier ~\agent\logs pour confirmer que le Serveur MID est en cours d'exécution et consigne l'activité du système dans le fichier agent0.log.0 .

- Examinez les journaux suivants pour détecter les erreurs d'avertissement, critiques et graves : ~\agent\logs\agent0.log.0 ~\agent\logs\wrapper.txt Reportez-vous à la section Gérer le contenu de file d'attente ECC pour un MID Server pour savoir comment ouvrir les entrées de journal à partir de l'instance.

- Tester la connectivité du serveur MID pour confirmer que l'hôte du Serveur MID est en mesure de communiquer avec l'instance. Résolvez tous les problèmes de connectivité réseau tels que les conflits avec les pare-feu, les listes de contrôle d'accès et les erreurs d'acheminement.

- Depuis l'instance de Serveur MID, accédez à la page **Serveurs MID et** passez en revue l'état du Serveur MID. Pour plus d'informations, cliquez sur un **nom**.

- Configurez des notifications par e-mail, SMS et push pour vous alerter lorsque des problèmes se produisent avec les serveurs MID. La notification **de panne du serveur MID** est activée par défaut. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Notifications .

Enregistreur de vol Java

Java Flight Recorder (JFR) utilise un modèle de données articulé pour analyser l'utilisation de la mémoire interne et spécifique à l'application de la machine virtuelle Java (JVM) et les détails liés aux threads. Sur les hôtes avec Java 14 ou version ultérieure, la diffusion d'événements permet d'analyser des événements JVM ou d'application spécifiques.

Les actions **Démarrer l'enregistrement JFR**, **Arrêter l'enregistrement JFR** ou Écrire un **fichier JFR** sont accessibles sur l'instance dans les liens connexes du serveur MID. En démarrant et en arrêtant l'enregistrement JFR, vous pouvez vider les données JFR sur le disque à la demande. Lorsque l'enregistrement JFR est activé, vous pouvez écrire dans le fichier JFR à partir de la page d'instance de Serveur MID.

Le fichier JFR est supprimé par un planificateur pour nettoyer les données au bout de 24 heures. Ce comportement par défaut peut être remplacé en ajoutant le paramètre de configuration suivant dans le **config.xml** : `<nom du paramètre = « mid.jfr.data.clean.interval » value="<time in milisec>"/>`

Les événements JFR personnalisés peuvent être écrits dans le fichier JFR. Pour désactiver l'écriture d'événements, ajoutez le paramètre de configuration suivant au **config.xml** : `<nom de paramètre = « mid.jfr.record.aprobe » value="false"/>`

Procédures de dépannage

Les procédures suivantes fournissent des informations sur la résolution de problèmes spécifiques avec le serveur MID. Les articles de la base de connaissances couvrent également un large éventail de questions. Si vous rencontrez des problèmes qui ne sont pas couverts par ces procédures, recherchez des articles connexes dans la base de connaissances. Par exemple, si vous rencontrez des symptômes tels que l'arrêt ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'absence de réponse du serveur MID, ou la duplication de CI lors de la découverte, consultez KB0597571 pour obtenir des informations et des solutions recommandées.

Problèmes de Serveur MID actifs

L'instance ServiceNow® dispose d'une table dédiée qui publie les problèmes actifs avec les serveurs MID et alerte les administrateurs lorsqu'un serveur MID risque de dépasser ses ressources.

Problèmes d'informations d'identification post-clonage d'un Serveur MID actif

Le système fournit des processus automatiques pour détecter et vous avertir d'éventuels problèmes d'informations d'identification du serveur MID après le clonage d'instance.

Alertes de seuil de ressource de Serveur MID

L'instance affiche des avertissements lorsqu'un MID Server dépasse ses seuils de ressources pour l'utilisation du processeur et de la mémoire JVM, ce qui permet aux utilisateurs de créer des notifications par e-mail ou des scripts personnalisés lorsqu'une violation se produit.

Problèmes de connectivité de l'utilisateur de Serveur MID

L'instance écrit les problèmes impliquant les connexions des utilisateurs de Serveur MID et la connectivité réseau dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et crée des événements que vous pouvez utiliser dans des scripts personnalisés ou pour envoyer des notifications par e-mail.

Interprétation des résultats de débogage d'utilisateur de Serveur MID

La sortie de débogage du journal système est disponible dans une vue résumée ou détaillée pour les problèmes utilisateur de Serveur MID, mais elle doit être activée manuellement.

Historique de mise à niveau du serveur MID

Utilisez ce module pour résoudre les erreurs qui se produisent pendant le processus de mise à niveau de Serveur MID. La table Historiques de mise à niveau de Serveur MID contient un enregistrement de chaque mise à niveau d'instance. La table Étapes de mise à niveau de Serveur MID affiche l'état de chaque Serveur MID et sa progression de mise à niveau, y compris les erreurs rencontrées.

Problèmes de Serveur MID actifs

L'instance ServiceNow® dispose d'une table dédiée qui publie les problèmes actifs avec les serveurs MID et alerte les administrateurs lorsqu'un serveur MID risque de dépasser ses ressources.

La table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] affiche un certain nombre de problèmes courants qu'un Serveur MID peut rencontrer au fur et à mesure qu'ils se produisent. Les processus de vérification des erreurs tentent d'identifier la cause la plus probable du problème. Des messages d'erreur informatifs nomment le serveur MID affecté et expliquent la cause possible du problème. La table ecc_agent_issue conserve ses enregistrements pendant 30 jours.

Pour accéder aux enregistrements de cette table, accédez à **Serveur MID** > **Problèmes de serveur**.

Problèmes actifs de Serveur MID pris en charge :

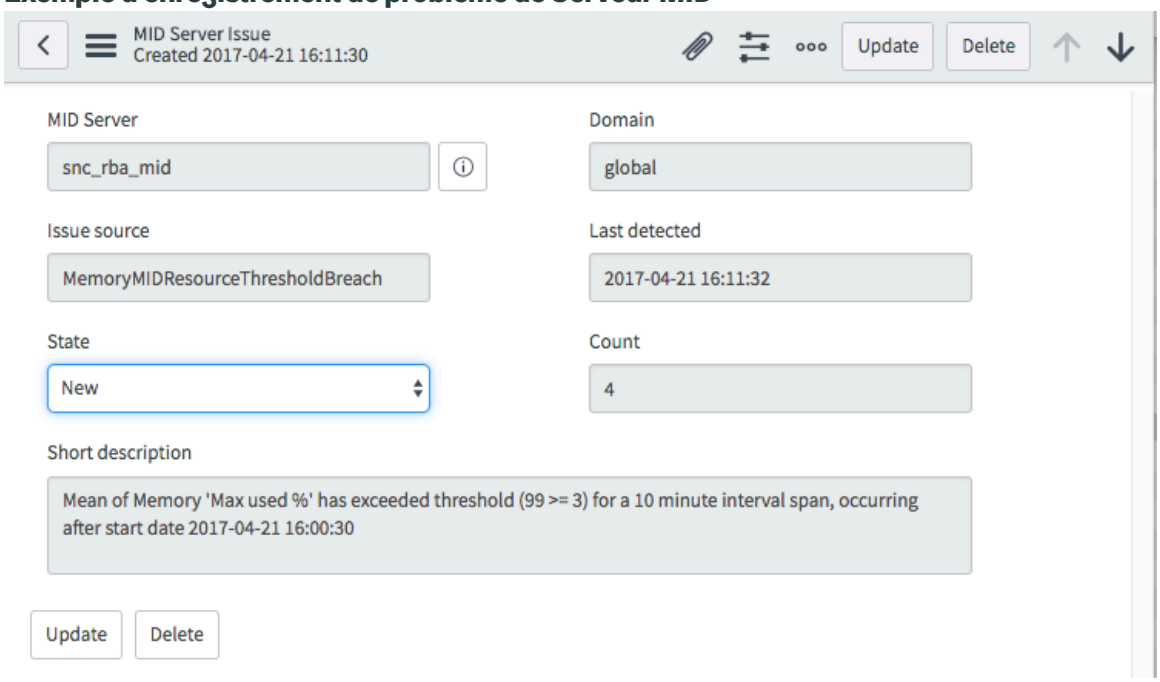
- Informations d'identification de l'utilisateur incorrectes après le clonage de l'instance.
- Environnement d'exécution Java (JRE) non pris en charge sur l'hôte du Serveur MID.
- Approche des seuils de ressources pour l'utilisation du processeur et la mémoire JVM.
- Erreurs détectées lors des tests préalables à la mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Échecs de l’authentification et de l’autorisation utilisateur.
- Interruptions de la connectivité réseau et erreurs de configuration des rôles.

Exemple d’enregistrement de problème de Serveur MID



Échec du démarrage de Serveur MID

Lorsqu’un MID Server nouvellement installé ne démarre pas ou s’arrête prématurément, une configuration incorrecte peut être à blâmer.

Noms de Serveur MID en double

Lorsque le service MID Server démarre, il vérifie qu'il s'agit du seul MID Server actif (non en panne) portant ce nom. Si le MID Server détecte un autre MID Server actif portant le même nom, le MID Server de départ attend 5 minutes et envoie une autre requête. Le Serveur MID répète cette requête 12 fois et consigne chaque tentative dans le journal de l’agent. Si l’adresse IP ou le répertoire de base d’un serveur MID existant est modifié, ce serveur MID est invalidé. Si le Serveur MID détecte toujours un doublon après ce cycle, il crée un enregistrement dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et s’arrête.

Remarque :
L'enregistrement dans la table Problèmes de MID Server [ecc_agent_issue] ne peut pas être résolu automatiquement par l'instance. Fermez cet enregistrement manuellement à des fins comptables. Marquez le problème comme **Résolu** ou supprimez-le.

MID Servers mis à niveau exécutant plusieurs services

À partir de la version New York, un fichier batch dans le package d’installation de MID Server garantit qu’un seul service Windows MID Server est configuré pour un chemin d’accès exécutable (dossier d’installation de MID Server). Les versions précédentes n’ont pas vérifié cette configuration. Les MID Servers mis à niveau qui exécutent plusieurs services avec le même chemin d’accès exécutable ne peuvent pas démarrer. Si vous rencontrez ce problème, procédez comme suit pour reconfigurer le serveur MID afin qu’il n’utilise qu’un seul service :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Supprimez le service Windows indésirable en exécutant **sc.exe supprimez <nom de *service*>** à partir de la ligne de commande.
2. Ouvrez le fichier wrapper-override.conf dans le dossier d'installation du Serveur MID.
3. Modifiez les paramètres **wrapper.name** et **wrapper.displayname** pour le nom de service que vous souhaitez conserver.
4. Redémarrez le Serveur MID.

Problèmes d'informations d'identification post-clonage d'un Serveur MID actif

Le système fournit des processus automatiques pour détecter et vous avertir d'éventuels problèmes d'informations d'identification du serveur MID après le clonage d'instance.

Lors d'un clone d'instance, la table Serveur MID [ecc_agent] n'est pas copiée à partir de l'instance source, mais la table Utilisateur [sys_user] est copiée. Par conséquent, les informations d'identification de l'utilisateur du Serveur MID source copiées dans l'instance cible peuvent ne pas correspondre à celles utilisées par l'ensemble existant de Serveurs MID utilisé par la cible. Des informations d'identification incorrectes peuvent entraîner l'arrêt de ces MID Server pour l'instance cible. Les processus sur l'instance vous informent si un serveur MID est en panne suite à des suspicions d'informations d'identification incorrectes suite à un clone d'instance.

Table pour les problèmes d'informations d'identification post-clonage

La table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] stocke les problèmes de Serveur MID actifs après un clone d'instance. Les enregistrements de cette table affichent l'état actuel d'un Serveur MID, les heures d'évaluation et la **source du problème**. Pour les cas où un Serveur MID pour une instance clonée est en panne en raison d'informations d'identification incorrectes, la **source du problème** est **InstanceClone**. Les données de la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] sont affichées dans une liste connexe sur un enregistrement de Serveur MID. Les enregistrements de cette table sont supprimés s'ils n'ont pas été détectés pendant 30 jours. Les problèmes en cours réapparaissent au fur et à mesure qu'ils se produisent.

Script de nettoyage post-clonage et travaux planifiés

Un script de nettoyage appelé `Informations d'identification de serveur MID incorrectes après` l'exécution du clone sur l'instance cible après le clonage et appelle un include de script appelé `BadMIDCredentialAfterClone`. Cet include de script planifie l'exécution des tâches suivantes sur la table Élément de calendrier [sys_trigger] :

- `BadMIDCredentialAfterClone-1` : s'exécute 15 minutes après l'exécution du clone.
- `BadMIDCredentialAfterClone-2` : s'exécute 75 minutes après l'exécution du clone.

Ces tâches consignent dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] tous les serveurs MID qui existaient sur l'instance cible avant le clone et qui sont à l'état **Inactif** . Ces serveurs MID ne sont pas prêts pour un traitement normal et peuvent être en panne en raison d'informations d'identification non valides résultant du processus de clonage. L'état des MID Servers ajoutés à l'instance cible après que le clone n'est pas évalué.

Remarque :
Le journal du serveur MID indique que l'utilisateur du serveur MID associé à l'instance cible n'a pas pu être authentifié ou qu'il ne dispose pas du rôle approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier qui vérifie les informations d'identification incorrectes

La règle métier **Vérifier les informations d'identification MID incorrectes après un clone** surveille la table Serveur MID [ecc_agent] à la recherche de serveurs MID en transition de **bas** en **haut**. Si la règle métier détecte un serveur MID effectuant cette transition, la règle tente de trouver un serveur MID correspondant dans la table Problème de serveur MID [ecc_agent_issue] qui a une source de problème **InstanceClone** et un état autre que **Résolu**. Si une correspondance est trouvée, la règle métier met à jour l'état du serveur MID dans la table [ecc_agent_issue] sur **Résolu**.

Résolution des problèmes de Serveur MID

Le message d'erreur de la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] nomme l'utilisateur du Serveur MID affecté. Ce message s'affiche chaque fois que la règle métier s'exécute et détecte un serveur MID en panne suite à des informations d'identification suspectées incorrectes : Serveur MID non opérationnel (état : en panne), éventuellement en raison d'un clone récent. Vérifiez les informations d'identification de l'utilisateur connecté « local-midserver ».

Essayez d'abord de résoudre le problème en comparant les informations d'identification de l'utilisateur avec les informations d'identification attendues par le serveur MID affecté. Si les informations d'identification sont incorrectes, corrigez le problème et vérifiez à nouveau l'état du serveur MID. Si les informations d'identification sont correctes, mais que le serveur MID reste en panne, consultez la base de connaissances pour connaître d'autres causes possibles.

Alertes de seuil de ressource de Serveur MID

L'instance affiche des avertissements lorsqu'un MID Server dépasse ses seuils de ressources pour l'utilisation du processeur et de la mémoire JVM, ce qui permet aux utilisateurs de créer des notifications par e-mail ou des scripts personnalisés lorsqu'une violation se produit.

La table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] avertit les utilisateurs lorsqu'un Serveur MID dépasse les seuils configurés de ses ressources de processeur et de mémoire allouées. Ces avertissements sont publiés avant que le serveur MID ne subisse une dégradation des performances ou une erreur de mémoire insuffisante, ce qui permet à l'administrateur d'augmenter les ressources et d'éviter les temps d'arrêt. Les administrateurs peuvent utiliser un événement enregistré pour envoyer une notification par e-mail aux destinataires sélectionnés, les avertissant de tout dépassement de seuil, ou pour créer un script personnalisé pour effectuer un autre type de travail. L'instance continue de mettre à jour la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] pour maintenir à jour les problèmes non résolus.

Par défaut, les alertes de seuil de processeur et de mémoire sont désactivées et aucune alerte n'est publiée dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]. Pour activer les deux types d'alerte, ajoutez ces propriétés à la table Propriétés système [sys_properties], puis définissez leurs valeurs sur **vrai** :

- **mid.threshold.resource.breach.enable.cpu.alerts**
- **mid.threshold.resource.breach.enable.memory.alerts**

Pour plus d'informations sur l'ajout de propriétés système à la plateforme, consultez Ajouter une propriété à l'aide de sys_properties.list .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'évaluation

Ce traitement se produit, que l'alerte soit activée ou non :

1. Toutes les 10 minutes, chaque serveur MID transmet ses mesures de consommation de processeur et de mémoire à l'instance. L'instance insère les mesures de processeur dans le champ **% moyen** de processeur utilisé de la table Mesures scalaires d'agent ECC [ecc_agent_scalar_metric] et les mesures de mémoire dans le champ **% maximal** de mémoire utilisée de la table Mesures de mémoire d'agent ECC [ecc_agent_memory_metric].
2. Après une insertion réussie, les règles métier suivantes s'exécutent sur chaque table, en invoquant un include de script qui appelle une fonction appropriée. Chaque fonction utilise une moyenne des ensembles de mesures insérés dans les tables, en fonction des intervalles d'échantillonnage configurés.
   - **Mettre à jour la moyenne du processeur sur État du serveur MID** : appelle l'include *de script* `MIDResourceThresholdBreach.checkCpuUsage(`).
   - **Mettre à jour la mémoire maximale sur État du serveur MID** : appelle l'include *de script* `MIDResourceThresholdBreach.checkMemoryUsage` .

   Chaque fonction utilise une moyenne des ensembles de mesures insérés dans les tables, en fonction des seuils et des intervalles d'échantillonnage configurés. L'instance examine d'abord chaque serveur MID à la recherche de paramètres de configuration qui définissent des valeurs de seuil personnalisées ou des intervalles d'échantillonnage pour ce serveur MID. Si aucun paramètre de configuration n'est trouvé pour ces attributs, l'instance recherche des valeurs personnalisées à utiliser dans la table Propriétés système [sys_properties]. Si aucune propriété n'est trouvée, l'instance utilise les valeurs de seuil et d'intervalle par défaut du code.

> **Remarque :**
> Les pourcentages de seuil et les intervalles d'échantillonnage sont configurables. Consultez Configuration des seuils et des intervalles d'échantillonnage pour en savoir plus.

Processus d'alerte

Lorsque l'alerte pour les seuils de processeur ou de mémoire est activée, ce traitement se produit :

1. Si la valeur de mesure moyenne agrégée est égale ou supérieure au seuil de pourcentage configuré, l'instance déclenche l'événement `mid.threshold.resource.breach` . Les administrateurs peuvent utiliser cet événement pour créer des notifications par e-mail pour les alertes de non-respect du seuil ou pour créer un script personnalisé.
2. L'instance insère un enregistrement de la violation dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] avec une valeur **d'étatNouveau** et un **nombre** de 1, puis publie un message contenant tous les détails pertinents de la violation. Par exemple , le % moyen du processeur utilisé a dépassé le seuil (96>= 91) pendant une période d'intervalle de 40 minutes, survenant après la date de début 2017-01-11 14:25:19. Ce message s'affiche dans le champ **Brève description** du formulaire de problème de Serveur MID et dans l'événement. Vous pouvez copier n'importe quelle partie du message dans vos notifications par e-mail.

États des problèmes de Serveur MID

Lorsque l'administrateur examine pour la première fois un problème dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue], il peut définir **l'état** du problème sur **Authentifié** pour indiquer que le problème est en cours de traitement. Chaque fois que l'instance détecte une violation, elle tente de faire correspondre la violation avec un problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

existant. Si un Serveur MID a déjà un enregistrement de problème pour cette violation à **l'étatNouveau** ou **Confirmé**, l'instance met à jour le champ **Dernier détecté** avec la date/heure actuelle et incrémente le champ **Nombre** dans l'enregistrement existant. Cela empêche la création d'enregistrements en double dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et enregistre le nombre de fois où la violation s'est reproduite après l'incident initial. L'administrateur peut augmenter progressivement les ressources du serveur MID et observer l'effet sur le champ **Nombre** . Lorsque le compteur cesse d'incrémenter, l'administrateur sait que le serveur MID dispose des ressources adéquates. Lorsque la ressource de Serveur MID a été ajustée de façon appropriée, l'administrateur définit **l'état** sur **Résolu**. Si un nouveau dépassement de seuil est enregistré et qu'il correspond à un problème de serveur MID avec un **état** résolu, l'instance crée un nouvel enregistrement **de** problème.

Remarque :
Tout enregistrement dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] qui n'a pas été mis à jour en 30 jours est supprimé, quel que soit son état.

Recommandations pour résoudre les problèmes de ressources

Les administrateurs ont la possibilité de résoudre les problèmes de ressources avec un serveur MID lorsqu'ils reçoivent une notification de l'événement. Pour réduire la pression sur les ressources de Serveur MID, suivez les recommandations suivantes :

- **Mémoire JVM** :
  - Allouez plus de mémoire maximale au serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Définir la taille de la mémoire JVM du MID Server.
  - Ajoutez des serveurs MID supplémentaires pour partager la charge de travail. Pour plus d'informations, consultez Grappes de serveurs MID.
  - Réduisez la quantité de traitement simultané pour le serveur MID. Cela inclut la segmentation des plages d'adresses IP en segments plus petits pour un calendrier Discovery ou le chargement de segments plus petits de données dans une tâche d'importation.
- **Processeur** : réduisez l'activité sur l'hôte ou migrez le serveur MID vers un nouvel hôte avec davantage de ressources disponibles.

Remarque :
Serveur MID peut créer un pic d'utilisation des ressources pendant la découverte, en particulier lors de la détection sur un grand nombre de cibles ou l'exécution simultanée de plusieurs sessions Power Shell. L'utilisation des ressources de l'hôte du Serveur MID revient automatiquement à la normale après l'arrêt réussi de l'exécution de Discovery. Pour réduire l'utilisation du processeur, hébergez le serveur MID sur un ordinateur dédié. Si vous rencontrez des problèmes d'utilisation des ressources, assurez-vous qu'un seul serveur MID est exécuté sur chaque ordinateur hôte dédié. Si le serveur MID est hébergé sur un cloud public, ajoutez plus de ressources CPU et évitez le problème de voisin bruyant. Pour plus d'informations, consultez Utilisation élevée du processeur sur un hôte avec un ou plusieurs serveurs MID [KB0597639].

Tables utilisées pour l'évaluation du seuil de ressources

Table	Description
Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]	Stocke des données sur divers types de problèmes de Serveur MID, y compris les dépassements des seuils de processeur et de mémoire configurés. Les champs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description

	utilisés pour les dépassements du seuil de ressources sont les suivants :
	• **nombre** : nombre de fois qu'un dépassement de seuil précédemment signalé se produit, si l'événement n'est pas marqué comme **Résolu**.
	• **last_detected** : date et heure actuelles auxquelles un dépassement de seuil est détecté. Ce champ est mis à jour chaque fois qu'une violation détectée précédemment est détectée, s'il n'est pas marqué comme **Résolu**.
	• **message** : message descriptif résumant les conditions qui ont déclenché l'événement de dépassement de seuil. Ce message inclut le pourcentage réel de CPU et de mémoire calculé et les seuils configurés qui ont été dépassés.
	• **mid_server** : nom du serveur MID qui subit le dépassement du seuil de ressources.
	• **source** : source du problème à l'origine de la violation. Voici les sources possibles :
	  ○ **CpuMIDResourceThresholdBreach** : sources des problèmes de seuil du processeur.
	  ○ **MemoryMIDResourceThresholdBreach** : sources des problèmes de seuil de mémoire.

État du Serveur MID [ecc_agent_status]	Stocke les pourcentages utilisés pour les ressources de processeur et de mémoire, en moyenne sur des intervalles configurables pour chaque ressource. Les champs utilisés sont les suivants : • % moyen utilisation du processeur • % max. mémoire utilisée
Mesure scalaire d'agent ECC [ecc_agent_scalar_metric]	Stocke les données d'utilisation du processeur insérées par chaque serveur MID toutes les 10 minutes. Le champ de table utilisé par les alertes de seuil de ressource est **moyen**.
Mesure de mémoire d'agent ECC [ecc_agent_memory_metric]	Stocke les données d'utilisation de la mémoire insérées par chaque serveur MID toutes les 10 minutes. Le champ de table utilisé par les alertes de seuil de ressource est **max_used_pct**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier qui vérifient les violations de seuil

Business Rule	Description
Mettre à jour la moyenne du processeur en cas d'état du serveur MID	S'exécute après que le MID Server a inséré un enregistrement dans la table ECC Agent Scalar Metric [ecc_agent_scalar_metric]. Cette règle métier déclenche la fonction d'include de script `MIDResourceThresholdBreach` qui évalue les paramètres de seuil pour déterminer si le serveur MID a dépassé ses seuils de ressources de processeur configurés.
Mettre à jour la mémoire maximale sur l'état du serveur MID	S'exécute après que le Serveur MID a inséré un enregistrement dans la table Mesure de mémoire d'agent ECC [ecc_agent_memory_metric]. Cette règle métier déclenche la fonction d'include de script `MIDResourceThresholdBreach` qui évalue les paramètres de seuil pour déterminer si le serveur MID a dépassé les seuils de ressources de mémoire configurés.

Configuration des seuils et des intervalles d'échantillonnage

Vous pouvez utiliser les pourcentages de seuil et les intervalles d'échantillonnage par défaut ou configurer des valeurs personnalisées à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Ajoutez des propriétés système à l'instance et modifiez les valeurs par défaut pour tous les serveurs MID.
- Ajoutez des paramètres de configuration pour changer les valeurs de ressource par défaut pour des serveurs MID individuels.

Les propriétés système et les paramètres de configuration utilisent les mêmes noms.

Propriété/paramètre de configuration	Description
mid.threshold.mean_cpu.aggregate_interval_span	Nombre d'unités de 10 minutes dans l'intervalle d'échantillonnage des données d'utilisation du processeur. L'intervalle par défaut est de 30 minutes (3 x 10 min). **Par défaut** : 3
mid.threshold.mean_cpu,pour cent	Pourcentage d'utilisation des ressources de processeur totales qui déclenche une alerte de violation de seuil. **Par défaut** : 95
mid.threshold.mean_max_memory.aggregate_interval_span	Nombre d'unités de 10 minutes dans l'intervalle d'échantillonnage des données d'utilisation de la mémoire. L'intervalle par défaut est de 30 minutes (3 x 10 min). **Par défaut** : 3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété/paramètre de configuration	Description
mid.threshold.mean_max_memory,pour cent	Pourcentage d'utilisation du total des ressources mémoire qui déclenche une alerte de dépassement de seuil. **Par défaut** : 95

Génération de rapports sur les ressources de Serveur MID

Le tableau de bord de Serveur MID contient deux rapports qui vous donnent une vue sur la consommation des ressources CPU et de mémoire JVM. Ces rapports montrent l'utilisation au cours des 30 derniers jours.

- **Pourcentage moyen du processeur utilisé** : la tendance de la moyenne quotidienne de l'utilisation du processeur permet d'illustrer la quantité de traitement du processeur consommée par l'hôte du Serveur MID. Les MID Servers déployés sur le même hôte signaleront la même utilisation du processeur.
- **Pourcentage moyen de la mémoire maximale utilisée** : le pourcentage maximal utilisé (`max_used_pct`) est une mesure utile pour déterminer si le serveur MID dispose de ressources de mémoire suffisantes. Cette mesure représente un pourcentage de la mémoire maximale utilisée par rapport à la mémoire totale disponible. L'analyse de la tendance dans le temps permet de visualiser la quantité de mémoire nécessaire au serveur MID.

Problèmes de connectivité de l'utilisateur de Serveur MID

L'instance écrit les problèmes impliquant les connexions des utilisateurs de Serveur MID et la connectivité réseau dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] et crée des événements que vous pouvez utiliser dans des scripts personnalisés ou pour envoyer des notifications par e-mail.

Les enregistrements de la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] peuvent fournir un aperçu des raisons pour lesquelles votre utilisateur de Serveur MID ne peut pas se connecter ou pourquoi un Serveur MID ne peut pas se connecter à l'instance. Le système affiche les enregistrements des problèmes de connectivité dans cette table, qui incluent des messages d'erreur informatifs suggérant des causes possibles. Par défaut, une tâche planifiée appelée MIDUserConnectivity s'exécute toutes les quatre heures et lance l'include de script MIDUserConnectivity pour évaluer l'activité de connexion au serveur MID. Les enregistrements de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] reflètent l'état des tentatives de connexion et de la connectivité du Serveur MID au moment où la tâche planifiée s'exécute.

Du point de vue de l'instance, le MID Server est **en panne** lorsque :

- Échec de l'authentification utilisateur
- L'autorisation utilisateur échoue.
- Des problèmes réseau empêchent Serveur MID d'établir une connexion TCP/IP.

Remarque :
Pour associer un utilisateur à un Serveur MID, accédez au fichier servicenow/<nom de Serveur MID>/agent/config.xml et entrez les informations d'identification de l'utilisateur dans les paramètres **mid.instance.username** et **mid.instance.password** . Assurez-vous de redémarrer le serveur MID pour activer vos changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Façon dont les problèmes sont consignés

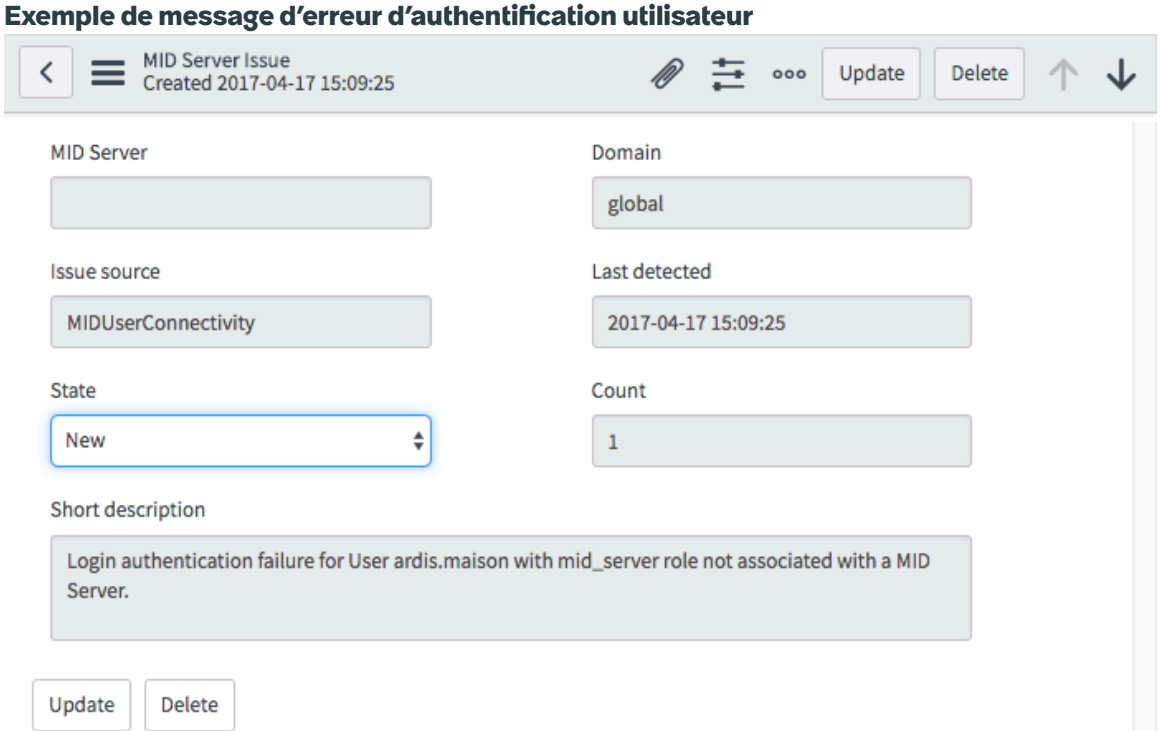
Les échecs d'authentification utilisateur et les problèmes d'autorisation sont consignés automatiquement dans le fichier journal de l'agent de Serveur MID. Le message pour les deux est le même : **l'utilisateur ne peut pas être authentifié ou il n'a pas les rôles appropriés.** Si le problème est lié à l'autorisation, le fichier de agent.log affiche la liste des rôles manquants.

Lorsque le débogage est activé, les problèmes de Serveur MID sont consignés dans le journal système (syslog) et peuvent être affichés sous forme de résumé ou détaillé . Vous pouvez également modifier l'intervalle d'échantillonnage de 4 heures par défaut à un intervalle plus court pour suivre vos efforts de rattrapage. Pour obtenir des instructions sur l'activation et la configuration du débogage pour les problèmes des utilisateurs de Serveur MID, reportez-vous à la section Tester les efforts de rattrapage pour les problèmes de connectivité de l'utilisateur de Serveur MID.

Données fournies

Lorsque l'instance rencontre des problèmes de connectivité utilisateur, elle ouvre un enregistrement dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue].

Exemple de message d'erreur d'authentification utilisateur



La table Problème de Serveur MID contient les champs suivants :

Champs de problème de Serveur MID

Champ	Description
Dernière détection	Date et heure de la dernière détection du problème.
Description brève	Contenu du message généré qui spécifie un problème possible avec l'utilisateur nommé ou le serveur MID.
Serveur MID	Vide dans le communiqué de Jakarta.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de problème de Serveur MID (suite)

Champ	Description
Source du problème	Processus qui a identifié le problème. Pour tous les problèmes liés à la connectivité de l'utilisateur du Serveur MID, la source est `MIDUserConnectivity`.
État	L'état actuel du problème. Les états possibles sont les suivants : • **Nouveau** : état de démarrage lorsque l'instance crée le problème. • **Authentifié** : état défini lors de la première examen du problème par l'administrateur. • **Résolu** : état de fin, défini par l'instance, indiquant que le problème a été résolu. Si la tâche planifiée ne rencontre pas le problème lors de sa nouvelle exécution, l'instance définit automatiquement cette valeur.
Domaine	Domaine associé au compte d'utilisateur de Serveur MID.
Nombre	Nombre de fois qu'un problème a été détecté. Chaque fois que la tâche planifiée s'exécute et rencontre le même problème, elle incrémente ce champ.

Échec de l'authentification utilisateur

Les informations d'identification que l'instance utilise pour authentifier un utilisateur de Serveur MID sont configurées dans la table Paramètres de configuration de Serveur MID [ecc_agent_config]. Si l'utilisateur du Serveur MID tente de se connecter à l'instance avec des informations d'identification non valides, l'instance rejette la connexion et écrit l'événement **login.failed** dans la table Événements [sysevents] pour l'utilisateur. Les administrateurs peuvent utiliser cet événement dans un script personnalisé ou dans des notifications par e-mail en cas d'échec de l'authentification.

Remarque :
Si l'authentification utilisateur échoue, l'autorisation utilisateur n'est pas tentée.

Comptes d'utilisateurs associés à un serveur MID

L'un des messages suivants dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] indique un échec de l'authentification pour les comptes d'utilisateurs associés à un Serveur MID :

- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> associé à 1 Serveur MID en panne. Vérifiez le mot de passe sur Serveur MID.**
- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> associé à <*n*> MID Servers. Vérifiez le mot de passe sur les serveurs MID.**

Les conditions nécessaires pour que ces messages apparaissent sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le champ **État** de la table Serveurs MID [ecc_agent] associée au serveur MID indique que le serveur MID est **en panne**.
- L'utilisateur identifié dans la table Paramètres de configuration de Serveur MID [ecc_agent_config] est l'utilisateur qu'un ou plusieurs Serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance. L'enregistrement de la table [ecc_agent_config] doit avoir les valeurs suivantes :
  - Nom du paramètre [param_name] : champ défini sur **mid.instance.username**.
  - Valeur [value] Champ associé au nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].
- La table Événements [sysevent] contient des publications indiquant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a échoué pendant la période planifiée. L'enregistrement créé dans la table [sysevent] contient les valeurs de champ suivantes :
  - Le champ Nom d'événement [nom] est défini sur **login.failed**.
  - Le champ Parm1 [parm1] est défini sur le nom de l'utilisateur.

Remarque :
Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Comptes d'utilisateurs ayant le rôle de Serveur MID non associés à un Serveur MID

Le message suivant s'affiche lorsqu'un utilisateur doté du rôle de mid_server qui n'est pas associé à un serveur MID ne parvient pas à s'authentifier : **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**

Les conditions nécessaires pour que ce message apparaisse sont les suivantes :

- La table Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role] contient un enregistrement liant le sys_id associé à l'enregistrement utilisateur stocké dans la table [sys_user], avec le sys_id associé à l'enregistrement de rôle mid_server stocké dans la table [sys_user_role].
- L'utilisateur n'est pas identifié dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs Serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- La table Événements [sysevent] contient des publications indiquant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a échoué pendant la période planifiée.
  - La table [sysevent] contient un enregistrement dont le champ Nom d'événement [name] est défini sur **login.failed**.
  - Le champ Parm1 [parm1] est défini sur le nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].

Remarque :
Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Échec de l'autorisation utilisateur

La vérification de l'autorisation utilisateur a lieu une fois que le Serveur MID s'est authentifié avec succès sur l'instance. Au cours de cette étape, le système s'assure que le compte d'utilisateur associé à un serveur MID dispose des rôles minimaux requis. Un service Web SOAP appelé `MIDServerCheck` effectue la vérification de rôle sur l'instance. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur du Serveur MID dispose des rôles appropriés, la connexion est autorisée et un `login` événement est écrit dans la table Événements [sysevents]. Si l'utilisateur ne dispose pas des rôles appropriés, l'instance écrit un événement **login.authorization.failed** dans la table Événements [sysevents]. Cet événement fournit une liste des rôles manquants de l'utilisateur séparés par des virgules. Les administrateurs peuvent utiliser cet événement dans des scripts personnalisés ou dans des notifications par e-mail en cas d'échec de l'autorisation.

L'autorisation peut échouer si un utilisateur n'a pas le rôle mid_server ou l'un des rôles SOAP importants, comme dans les cas suivants :

- Si l'utilisateur dispose du rôle soap_script, le service Web SOAP `MIDServerCheck` s'exécute pour vérifier les rôles Serveur MID appropriés. Si l'utilisateur ne dispose pas du rôle mid_server ou de l'un des autres rôles SOAP, l'autorisation échoue et l'événement **login.authorization.failed** est créé.
- Si l'utilisateur n'a pas le rôle soap_script, il n'est pas autorisé à lancer le service Web SOAP `MIDServerCheck` , qui recherche tous les rôles Serveur MID requis. L'autorisation échoue, mais l'événement **login.authorization.failed** n'est pas créé. Lorsque cela se produit, l'instance affiche ce message : **La connectivité de l'utilisateur de Serveur MID <nom d'utilisateur> ne peut pas être détectée par l'instance**.

Utilisateurs associés à un ou plusieurs serveurs MID en panne

L'un des messages suivants dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] indique un échec de l'autorisation pour les comptes d'utilisateurs associés à un serveur MID en **panne** :

- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> associé à 1 serveur MID en panne. Réaffectez mid_server rôle pour accorder tous les rôles requis.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> associé à <*n*> serveurs MID en panne. Réaffectez mid_server rôle pour accorder tous les rôles requis.**

L'include **de script MIDUserConnectivity** identifie les utilisateurs actifs associés à un ou plusieurs serveurs MID en panne dont la dernière tentative de connexion au cours de la période de déclaration a échoué à l'autorisation de l'utilisateur. Ce message est généré lorsque des échecs d'autorisation utilisateur sont détectés et signalés par le service Web scripté MIDServerCheck. Toutefois, les échecs d'autorisation utilisateur ne sont pas signalés pour les utilisateurs qui ne sont pas affectés au rôle soap_script. Si cela se produit, les problèmes avec l'utilisateur sont signalés par le message de connectivité réseau.

Ce message apparaît dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur peut avoir ou non le rôle mid_server.
- L'utilisateur est identifié dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs Serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- La table Événements [sysevent] contient des publications indiquant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a échoué pendant la période planifiée. La table [sysevent] contient un enregistrement avec les paramètres suivants :
  - Nom d'événement [nom] : champ défini **sur login.authorization.failed**.
  - Champ parm1 [parm1] attaché au nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Utilisateurs ayant le rôle approprié et non associés à un serveur MID

Le message suivant s'affiche lorsqu'un utilisateur doté du rôle mid_server qui n'est pas associé à un serveur MID ne possède pas l'autorisation : **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**

Ce message est généré lorsque des échecs d'autorisation utilisateur sont détectés dans lesquels le compte d'utilisateur, avec le rôle mid_server, n'est pas identifié comme utilisateur de Serveur MID configuré dans la table [ecc_agent_config]. Il est possible que le compte utilisateur ait été associé à un serveur MID au moment de la panne.

Ce message apparaît dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur dispose du rôle mid_server. La table Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role] comporte un enregistrement liant les sys_id associés à l'enregistrement utilisateur stocké dans la table [sys_user], au sys_id associé à l'enregistrement de rôle mid_server stocké dans la table [sys_user_role].
- L'utilisateur n'est pas identifié dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs Serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- La table Événements [sysevent] contient des publications indiquant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a échoué pendant la période planifiée. La table [sysevent] contient un enregistrement avec les paramètres suivants :
  - Nom d'événement [nom] : champ défini **sur login.authorization.failed**.
  - Champ parm1 [parm1] attaché au nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].

Remarque :
Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Problèmes réseau

Un problème réseau peut empêcher le serveur MID de se connecter au serveur TCP/IP de l'instance pour démarrer une session. Dans ce cas, l'instance marque le serveur MID en **panne**, car l'instance n'a pas reçu l'intervalle de mise à jour du serveur MID dans l'intervalle prescrit de 5 minutes.

Utilisateurs associés à des MID Servers en panne n'ayant pas tenté de se connecter

L'un des messages suivants dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] nomme les utilisateurs associés aux Serveurs MID qui n'ont pas tenté de se connecter au cours de la période de référence :

- **L'utilisateur <*nom d'utilisateur*> est associé à 1 Serveur MID vers le bas. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**
- **L'utilisateur <*nom d'utilisateur*> est associé à <*n*> serveurs MID en panne. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le script include MIDUserConnectivity signale les utilisateurs actifs associés à des serveurs MID en panne où la connectivité réseau ne peut pas être détectée par l'instance.

Ce message apparaît dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur peut avoir ou non le rôle mid_server.
- L'utilisateur est identifié dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config] comme étant l'utilisateur qu'un ou plusieurs Serveurs MID sont configurés pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- Aucune tentative de connexion, qu'elle ait échoué ou réussi, n'a été enregistrée dans la table Événements [sysevent] pour l'utilisateur pendant la période de génération de rapports planifiée.

Remarque :
Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Utilisateurs non associés aux MID Server n'ayant pas tenté de se connecter

Le message suivant s'affiche lorsqu'un utilisateur disposant du rôle de mid_server qui n'est pas associé à un serveur MID n'a pas tenté de se connecter pendant l'intervalle de génération de rapports configuré : **L'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle n'est pas associé à un serveur MID. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

L'include de script MIDUserConnectivity signale les utilisateurs actifs avec le rôle mid_server non associé à un serveur MID, où la connectivité ne peut pas être détectée par l'instance.

Ce message apparaît dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur dispose du rôle mid_server. La table Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role] comporte un enregistrement liant les sys_id associés à l'enregistrement utilisateur stocké dans la table [sys_user], au sys_id associé à l'enregistrement de rôle mid_server stocké dans la table [sys_user_role].
- L'utilisateur n'est pas identifié dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs Serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- Aucune tentative de connexion, qu'elle ait échoué ou réussi, n'a été enregistrée dans la table Événements [sysevent] pour l'utilisateur pendant la période de génération de rapports planifiée.

Remarque :
Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Problèmes de configuration

L'un des messages suivants, décrit ci-dessus, peut indiquer un problème de configuration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**
- **L'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle n'est pas associé à un serveur MID. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Voici quelques erreurs de configuration courantes :

- Un administrateur a négligé d'associer l'enregistrement utilisateur à l'enregistrement du Serveur MID, comme indiqué dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config]. Cette table est en lecture seule et ne peut pas être mise à jour directement. Pour associer un utilisateur à un serveur MID, configurez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans le fichier de config.xml du serveur MID, puis redémarrez le serveur MID.
- Au cours du processus de reconfiguration d'un serveur MID pour utiliser un compte différent pour la connexion TCP/IP, l'administrateur n'a pas encore supprimé le rôle mid_server du compte ni supprimé le compte.
- Un compte d'utilisateur polyvalent a été créé et un grand nombre de rôles, y compris le rôle mid_server, bien que ce compte n'ait jamais été destiné à être utilisé comme un compte MID Server.

Utilisateur qui s'authentifie et autorise avec succès, mais n'a peut-être pas besoin mid_server rôle

Le message suivant s'affiche lorsqu'un utilisateur disposant du rôle mid_server qui n'est pas associé à un serveur MID se connecte avec succès : **Utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle connecté avec succès, mais non associé à un serveur MID. Le rôle mid_server doit être réservé à l'utilisation de Serveur MID uniquement.**

L'include de script MIDUserConnectivity signale les utilisateurs actifs ayant le rôle mid_server qui ne sont pas identifiés comme utilisateurs de Serveur MID configuré et dont la dernière tentative de connexion a réussi pendant la période planifiée. Ce message suggère que les informations d'identification de l'utilisateur sont utilisées par un administrateur système ou un processus qui n'est pas en cours d'exécution sur un serveur MID. L'hypothèse ici est que le rôle mid_server ne doit être utilisé que pour les applications déployées sur un serveur MID. La présence de ce message rappelle à l'administrateur système de supprimer les rôles de mid_server superflus des comptes d'utilisateurs qui n'en ont pas besoin.

Ce message apparaît dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] lorsque :

- L'utilisateur dispose du rôle mid_server.
- L'utilisateur n'est pas identifié dans la table Paramètres de configuration du Serveur MID [ecc_agent_config] comme l'utilisateur qu'un ou plusieurs Serveurs MID sont configurés pour utiliser pour l'authentification et l'autorisation lors de la connexion à l'instance.
- La table Événements [sysevent] contient des publications montrant que la dernière tentative de connexion associée à l'utilisateur a réussi pendant la période planifiée. La table [sysevent] contient un enregistrement avec les paramètres suivants :
  - Champ Nom d'événement [nom] défini pour **vous connecter**.
  - Champ parm1 [parm1] attaché au nom de l'utilisateur, correspondant au champ ID d'utilisateur [user_name] dans la table Utilisateurs [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le champ Serveur MID [mid_server] de la table Problèmes de Serveur MID [ecc_agent_issue] est vide (=NULL).

Tester les efforts de rattrapage pour les problèmes de connectivité de l'utilisateur de Serveur MID

Après avoir tenté de résoudre un problème de connectivité utilisateur qui apparaît dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue], vous pouvez tester vos efforts de rattrapage sans avoir à attendre la prochaine période de rapport planifiée en raccourcissant l'intervalle d'échantillonnage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Reconfigurez l'intervalle d'échantillonnage à l'aide de cette procédure, puis examinez les résultats dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue]. Vous pouvez définir n'importe quel intervalle de temps pour l'échantillon, mais vous devez définir une fenêtre d'au moins 5 minutes, car il s'agit de l'intervalle par défaut du intervalle de mise à jour du serveur MID qui signale son état. La méthode recommandée pour configurer un intervalle d'échantillonnage plus court consiste à copier et modifier le code à partir de la tâche planifiée MIDUserConnectivity, puis à l'exécuter manuellement dans l'utilitaire de script en arrière-plan.

Avertissement :
Évitez de modifier le script dans l'enregistrement de calendrier MIDUserConnectivity. Si vous apportez une modification à cet enregistrement, il ne sera pas mis à jour lorsque vous mettrez à niveau l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée MIDUserConnectivity.
3. Copiez cette ligne à partir du champ **Exécuter ce script** :
   `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity(4 * (60 * 60 * 1000)) ;`

   Ce code définit l'intervalle d'échantillonnage de 4 heures en millisecondes et désactive le débogage avec la valeur **MIDUserConnectivity(0**).
4. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
5. Collez le code de la tâche planifiée dans le champ **Exécuter le script** .
6. Définissez l'intervalle d'échantillonnage sur 5 minutes en changeant le calcul du temps comme suit : **(5 * 60 * 1000).**
   La commande modifiée ressemble à ceci : `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity (5 * 60 *1000) ;`
7. Cliquez sur **Exécuter le script**.
8. Ouvrez l'enregistrement du serveur MID qui a rencontré le problème et sélectionnez la liste connexe **Problèmes de serveur MID** .
   Le problème est mis à jour comme suit :
   - Si le problème persiste, la colonne **Nombre** est incrémentée et la colonne **Dernière détection** affiche la date et l'heure actuelles.
   - Si le problème n'existe plus, le système passe à **l'étatRésolu**.
9. **Facultatif :** Vous pouvez activer le débogage en sélectionnant un niveau, puis exécuter à nouveau le script pour voir la répartition de chaque condition évaluée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez ces paramètres pour sélectionner un niveau de débogage :

- Pour obtenir une vue **récapitulative, entrez MIDUserConnectivity(1).**
- Pour une vue détaillée, entrez **MIDUserConnectivity(2).**

Pour plus d'informations sur le type d'informations de débogage fournies, reportez-vous à la section Interprétation des résultats de débogage d'utilisateur de Serveur MID.

Interprétation des résultats de débogage d'utilisateur de Serveur MID

La sortie de débogage du journal système est disponible dans une vue résumée ou détaillée pour les problèmes utilisateur de Serveur MID, mais elle doit être activée manuellement.

Pour activer le débogage et afficher tous les problèmes de connectivité dans l'un des formats disponibles, vous devez exécuter une méthode manuellement sur votre instance. Pour obtenir des instructions sur l'activation du débogage, reportez-vous à la section Tester les efforts de rattrapage pour les problèmes de connectivité de l'utilisateur de Serveur MID. Pour plus d'informations sur chaque condition d'erreur et sur la façon dont les enregistrements sont créés dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue], reportez-vous à la section Problèmes de connectivité de l'utilisateur de Serveur MID.

Formats disponibles

Vous pouvez configurer l'instance pour générer un résumé simple du problème ou une sortie détaillée qui identifie les utilisateurs et les serveurs MID. Les résumés fournissent un aperçu rapide des conditions de problème, par nombre, tandis que la vue détaillée vous permet d'examiner les rôles, les associations de serveur MID et l'activité de connexion des utilisateurs nommés.

Dans cet exemple récapitulatif de problème d'autorisation, l'instance évalue chaque condition et indique combien d'utilisateurs ont rempli cette condition. Vous pouvez voir qu'un serveur MID est en panne et que l'un des deux utilisateurs configurés pour un serveur MID a échoué à l'autorisation. Comme il s'agit d'un résumé, ni le serveur MID ni les utilisateurs ne sont nommés.

Exemple de sortie de débogage de résumé

```
[0:00:00.014] Script completed in scope global: script

*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime
  Java Object: com.glide.glideobject.GlideDateTime = 2017-02-21 17:35:08
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime (current users display format and timezone)
  Java Object: java.lang.String = 2017-02-21 09:35:08
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) with the mid_server role defined
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) down MID Servers with a configured 'mid.instance.username' parameter
*** Script: MIDUserConnectivity: found (2) configured MID Server UserIds
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) with the MID Server role NOT also associated with a configured MID Server user
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed due to user authorization
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period succeeded
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) configured MID Server users where connectivity to the MID by the instance can not be detected
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) new message(s) skipped by the auto-resolver
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Échec de l'authentification

Lorsqu'un utilisateur de Serveur MID ne peut pas s'authentifier sur l'instance, le système affiche les messages d'erreur suivants dans la sortie détaillée :

- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> associé à 1 Serveur MID en panne. Vérifiez le mot de passe sur Serveur MID.**
- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> associé à <*n*> MID Servers. Vérifiez le mot de passe sur les serveurs MID.**
- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, trois utilisateurs avec le rôle mid_server, **midserver2**, **local-midserver** et **ardis.maison**, n'ont pas réussi à s'authentifier. Deux de ces utilisateurs ont été configurés pour les serveurs MID en **panne** et l'autre utilisateur n'a été configuré pour aucun serveur MID. Chacun de ces utilisateurs présente un échec d'authentification et est nommé dans le message d'erreur approprié.

Journal de débogage détaillé pour l'échec de l'authentification

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = Login authentication failure for User midserver2 associated with 1 down MID Server.  Check password on MID server.
    [1]: string = Login authentication failure for User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  Check password on MID servers.
    [2]: string = Login authentication failure for User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```


Carte d'ID de Serveur MID

La sortie de débogage répertorie tous les serveurs MID marqués comme **indisponibles** et les mappe à leurs comptes d'utilisateurs par le **sys_id** de Serveur MID. Cette carte inclut tous les comptes utilisateurs dotés du rôle mid_server, qu'ils soient ou non associés à un serveur MID. S'il n'y a pas de MID Server **en panne** , la carte n'est pas affichée dans la sortie de débogage.

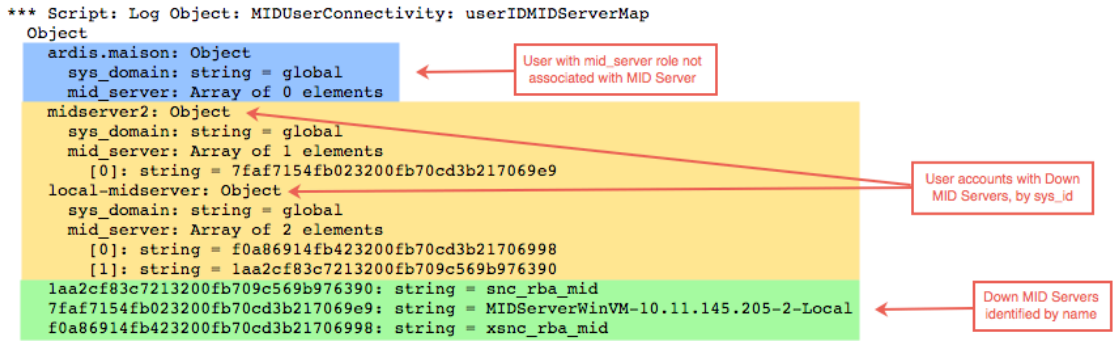
La carte est présentée en trois sections :

- Comptes d'utilisateurs non associés à des MID Server.
- Comptes d'utilisateurs associés à des serveurs MID en **panne** , identifiés par leur **sys_id**.
- Le **sys_id** de chaque serveur MID **en panne** , identifié par son nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte d'ID de Serveur MID



Échec de l'autorisation

Si un utilisateur n'a pas l'un des rôles requis, l'instance génère les messages d'échec suivants :

- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> associé à 1 serveur MID en panne. Réaffectez mid_server rôle pour accorder tous les rôles requis.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> associé à <*n*> serveurs MID en panne. Réaffectez mid_server rôle pour accorder tous les rôles requis.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**

Dans cet exemple, trois utilisateurs avec le rôle mid_server, **midserver2**, **local-midserver** et **ardis.maison** ont échoué à l'autorisation. Un utilisateur n'est associé à aucun serveur MID, mais les deux autres utilisateurs le sont. Le système a enregistré un échec d'autorisation, indiquant qu'il manque au moins un rôle critique à l'utilisateur. Pour voir quels rôles sont manquants, examinez la liste séparée par des virgules dans le champ **Parm2** de l'enregistrement d'événement **login.authorization.failed** . Cet enregistrement est la dernière tentative de connexion dans la table d'événements [sysevent] pour le compte utilisateur au cours de la période de génération de rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal de débogage détaillé pour l'échec de l'autorisation

Problèmes réseau

Des problèmes réseau peuvent exister pour les utilisateurs associés à des MID Servers, mais qui n'ont pas tenté de se connecter au cours de la période de référence :

- **L'utilisateur <*nom d'utilisateur*> est associé à 1 Serveur MID vers le bas. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**
- **L'utilisateur <*nom d'utilisateur*> est associé à <*n*> serveurs MID en panne. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Des problèmes réseau peuvent également exister pour les utilisateurs qui ne sont PAS associés aux serveurs MID et qui n'ont pas tenté de se connecter pendant la période de référence : **L'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle n'est pas associé à un serveur MID. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Dans cet exemple, aucune tentative de connexion n'a été détectée pour **midserver2**, **local-midserver** et **ardis.maison**, qui ont tous le rôle mid_server. Deux de ces utilisateurs sont associés à des MID Servers marqués **comme Inactifs**. L'autre utilisateur n'est associé à aucun serveur MID. Aucun de ces utilisateurs n'a tenté de se connecter au système dans l'intervalle de génération de rapports configuré. Le système suppose que ces utilisateurs tenteraient de se connecter à moins que des problèmes de réseau ne les en empêchent.

Remarque :
Par défaut, la période de prélèvement est de 4 heures. Toutefois, pendant le débogage ou le rattrapage, la période d'échantillonnage peut être réinitialisée sur une valeur qui correspond à l'intervalle de pulsation de Serveur MID de 5 minutes ou plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal de débogage détaillé pour les problèmes de connexion réseau

Problèmes de configuration

L'un des messages suivants peut indiquer un problème de configuration utilisateur :

- **Échec de l'authentification de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**
- **Échec de l'autorisation de connexion pour l'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle non associé à un serveur MID.**
- **Utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle connecté avec succès, mais non associé à un serveur MID. Le rôle de Serveur MID doit être réservé à l'utilisation de Serveur MID uniquement.**
- **L'utilisateur <*nom d'utilisateur*> avec mid_server rôle n'est pas associé à un serveur MID. Aucune tentative de connexion au cours de la période de référence.**

Dans cet exemple, un utilisateur disposant du rôle mid_server s'est connecté avec succès dans l'intervalle d'échantillonnage configuré. Toutefois, cet utilisateur n'est pas configuré pour un serveur MID et peut avoir le rôle dans l'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal de débogage détaillé pour la connexion au compte d'utilisateur de Serveur MID

Historique de mise à niveau du serveur MID

Utilisez ce module pour résoudre les erreurs qui se produisent pendant le processus de mise à niveau de Serveur MID. La table Historiques de mise à niveau de Serveur MID contient un enregistrement de chaque mise à niveau d'instance. La table Étapes de mise à niveau de Serveur MID affiche l'état de chaque Serveur MID et sa progression de mise à niveau, y compris les erreurs rencontrées.

Historiques des mises à niveau du serveur MID

Les utilisateurs disposant de rôles d'administrateur ou d'agent-administrateur peuvent trouver des informations détaillées sur toute mise à niveau de Serveur MID dans le module Historique des mises à niveau de Serveur MID. Chaque fois qu'une instance est mise à niveau, tous les serveurs MID à l'état opérationnel sont automatiquement mis à niveau. Le module Historique des mises à niveau utilise la table Historiques de mise à niveau du Serveur MID [ecc_agent_upgrade_history]. Ce tableau affiche les informations suivantes :

- L'ancienne version de l'instance.
- La nouvelle version.
- Nombre de MID Server mis à niveau avec succès.
- Nombre de serveurs MID avec des mises à niveau en attente. Les serveurs MID ont des mises à niveau en attente si la mise à niveau a échoué ou est en cours.

Étapes d'historiques des mises à niveau du serveur MID

Sélectionnez un enregistrement d'instance pour afficher plus de détails sur les MID Server mis à niveau avec cette instance. Les listes connexes Mises à niveau en attente et Détails de la mise à niveau terminée utilisent la table Étapes de mise à niveau de Serveur MID [ecc_agent_upgrade_history_stage]. Les MID Servers épinglés à une version spécifique génèrent une entrée avec un historique des mises à niveau MID vide dans la table Étapes de mise à niveau de MID Server [ecc_agent_upgrade_history_stage].

Historique des mises à niveau MID	Fait référence à un enregistrement correspondant dans la table [ecc_agent_upgrade_history].
Étape	Affiche la progression du Serveur MID à chaque étape du processus de mise à niveau.
État	Affiche l'état de chaque étape.
Message	Affiche des messages générés dynamiquement sur les étapes de la mise à niveau, tels que le chemin d'accès

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	au fichier pour télécharger des répertoires ou extraire des dossiers. Il affiche également des informations sur les erreurs rencontrées, même si ces erreurs ne bloquent pas la mise à niveau.

File d'attente ECC de Serveur MID

La file d'attente ECC (External Communication Channel) est un point de connexion entre une instance et le MID Server. Les tâches que le Serveur MID doit exécuter sont enregistrées dans cette file d'attente jusqu'à ce que le Serveur MID soit prêt à les gérer.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Bus de messages asynchrones

Le serveur MID s'abonne aux messages publiés par le bus de messages asynchrones (AMB), qui informe le serveur MID qu'il a des enregistrements de tâches en attente dans la file d'attente ECC. Si une tâche existe dans la file d'attente ECC pour ce serveur MID, le serveur MID définit l'état sur « Traitement ». Lorsque l'exécution d'une tâche demandée a été achevée, le serveur MID renvoie un rapport à la file d'attente ECC avec les résultats.

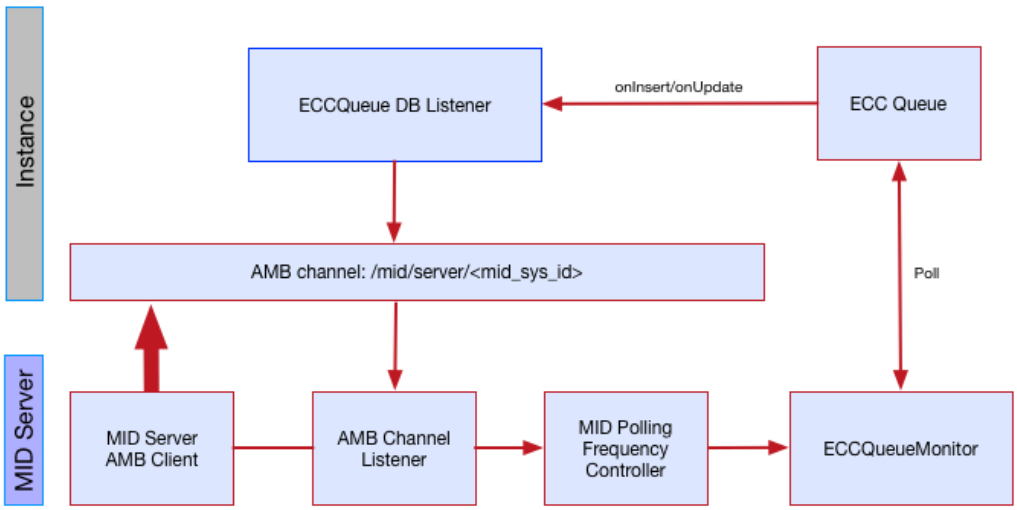
Le serveur MID ouvre une connexion permanente à l'instance via le client AMB et écoute sur le canal AMB /mid/server/<mid_sys_id> . Lorsqu'un enregistrement de sortie est inséré dans la table File d'attente [ecc_queue], un message AMB est envoyé au canal du serveur MID. Le Serveur MID reçoit ce message et interroge immédiatement la table ecc_queue pour connaître le travail, sauf si le Serveur MID est occupé et que le niveau de priorité du message n'est pas Interactif.

Le serveur MID interroge la file d'attente ECC à l'intervalle régulier maximal défini dans le paramètre de configuration **mid.poll.time** (40 secondes par défaut), quelle que soit l'activité du message AMB. Si le MID est occupé et reçoit un message AMB avec un niveau de priorité autre qu'Interactif, le temps d'interrogation de la file d'attente passe à **mid.poll.time.standard** (5 secondes par défaut). Cette interrogation de la file d'attente ECC à intervalles réguliers est effectuée en cas d'interruption de la connexion AMB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'interrogation de file d'attente ECC de Serveur MID



Remarque :
Le client AMB sur le serveur MID ne fonctionne pas dans tous les environnements et peut devoir être désactivé pour éviter des problèmes de performances. Pour désactiver AMB dans votre environnement, définissez le paramètre **mid.disable_amb** sur **vrai**. Lorsque vous désactivez AMB, le serveur MID ne reçoit plus de notifications pour chaque nouvel enregistrement de sortie de file d'attente ECC. Voir **mid.poll.time** in pour plus d'informations Paramètres de Serveur MID .

Informations sur la file d'attente ECC

Vous pouvez accéder à la file d'attente ECC en empruntant l'un de ces chemins :

- **Découverte** > **Résultats et artefacts** > **File d'attente ECC**
- **Découverte** > **Calendriers de découverte** > **{nom du calendrier}** > **{Enregistrement du statut de découverte}**
- **ECC** > **File d'attente**
- **{enregistrement du statut de découverte}** > **File d'attente ECC**

Une file d'attente ECC fournit les informations suivantes :

Champ	Valeur d'entrée
Agent	Nom du système externe à partir duquel ou vers lequel ce message provient. Si le message provient d'un serveur MID ou est destiné à celui-ci, le nom de l'agent est sous la forme mid.server.xxx, où xxx est le nom d'un serveur MID particulier.
Sujet	Nom de la sonde exécutée par le Serveur MID. Si vous utilisez un modèle pour la détection, la sonde de modèle horizontal Sonde de modèle horizontal s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Nom	La commande réelle exécutée par la sonde. Par exemple, si la **rubrique** est SSHCommand, le champ **Nom** contient la commande shell réelle à exécuter. Si vous utilisez un modèle pour la découverte, les éléments suivants s'affichent : **Lanceur de modèle :** suivi du nom du modèle et du numéro de plusieurs pages.
Source	Adresse IP sur laquelle la découverte doit s'exécuter. Quelques sondes s'exécutent sur plusieurs adresses IP ; Dans ce cas, ce champ contient une description lisible par l'homme.
Réponse à	Ce champ facultatif contient une référence (sys_id) au message de file d'attente ECC auquel ce message répond. La Découverte fait un usage intensif de ce champ pour suivre la hiérarchie des messages qui résultent d'une découverte planifiée donnée. Cliquez sur l'icône d'enregistrement de la valeur de ce champ pour ouvrir l'enregistrement de file d'attente ECC de l'activité qui a engendré l'enregistrement de la sonde ou du capteur actuel.
File d'attente	Un indicateur indiquant si ce message était un message d'entrée ou un message de sortie.
État	État de l'enregistrement actuel de file d'attente ECC. Les états se mettent à jour automatiquement.
Traité	Heure à laquelle ce message a été traité.
Créées	Heure à laquelle ce message a été créé.
Séquence	Numéro de séquence unique pour ce message. Cette valeur est automatiquement générée lorsqu'un enregistrement de file d'attente ECC est inséré. Son utilisation est déconseillée.
Message d'erreur	Un message d'erreur, si une erreur s'est produite pendant le traitement. Ce champ est masqué dans le formulaire standard, sauf en cas d'erreur.
Charge utile	Le corps du message au format XML. Le XML renvoyé a une balise racine de `<results>` contenant une ou plusieurs balises `<result>` et une seule balise `<parameters>` . Les paramètres sont simplement un écho de ceux envoyés au MID Server dans la sonde ; Ils varient d'une sonde à l'autre, mais en général, ils indiquent à la sonde les détails de ce qu'elle doit faire et comment elle doit se comporter. Les balises de résultat sont les plus intéressantes : elles contiennent les données réelles générées par la sonde.

Contrôles de file d'attente ECC

Le formulaire File d'attente ECC contient les liens connexes suivants :

Lien connexe	Description
Exécuter à nouveau	Exécute à nouveau la sonde. Vous pouvez réexécuter des probes lorsque vous rencontrez un échec de découverte ou d'autres résultats inattendus.
Accéder à l'élément CMDB	Ouvrez l'enregistrement de CI du CI qui a été mis à jour lors de la découverte.
Accéder au capteur	Ouvrez l'enregistrement du capteur associé.

Politique des nouveaux essais en file d'attente ECC

Le module d'extension Politique des nouveaux essais de la file d'attente ECC (com.glideapp.ecc_retry_policy) doit être activé pour pouvoir afficher les modules Politique des nouveaux essais de la file d'attente ECC et Activité de nouveaux essais de file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer le contenu de file d'attente ECC pour un MID Server

La file d’attente ECC vous permet de créer des messages de file d’attente ECC, d’accéder aux entrées de journal du serveur MID et de récupérer les statistiques d’un enregistrement individuel du serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, mid_server

Procédure

1. Envoyer des commandes à distance via un serveur MID à un périphérique d’hébergement directement depuis la file d’attente ECC sans exécuter Découverte.

   a. Accédez à la file d’attente ECC et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Créez un message avec ces paramètres :

   - **Agent** : nom du Serveur MID qui exécute la commande.
   - **Rubrique** : Commande
   - **Nom** : commande réelle que vous voulez traiter. Pour Windows, cela est exprimé dans une structure de ligne de commande DOS. Pour Linux, la structure pourrait être une entrée de ligne de commande bash.
   - **File d’attente** : sortie
   - **Charge utile** : avec les balises XML appropriées, vous pouvez spécifier la commande ici plutôt que dans le champ **Nom** . L’avantage est que la commande n’est pas limitée par la longueur du champ **Nom** de 120 caractères. Utilisez le format XML suivant pour la commande :

   ```
   <parameters>
     <parameter name="name" value="ACTUAL_COMMAND_LINE"/>
   </parameters>
   ```

2. Accéder aux entrées dans la file d’attente ECC qui affichent les journaux **agent0.log.0** et **les journaux wrapper.log** pour un serveur MID individuel.

   a. Ouvrez un enregistrement de Serveur MID.

   b. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Capturer les journaux MID, les fichiers et le vidage des threads**.
   Les enregistrements de file d’attente ECC apparaissent dans la liste à l’aide du filtre suivant :

   - [Sujet] [est] [Commande système]
   - [La source] [est] [grabLog]
   - [Agent] [est] [*votre Serveur MID*]

   Seules **les entrées agent0.log.0** et **wrapper.log** s’affichent. Ces journaux sont également accessibles dans le chemin d’accès au fichier ~\agent\logs\ .

   c. Pour ouvrir une entrée de journal, cliquez sur le lien sous la colonne **Créé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la rubrique **queue.stats** pour obtenir des informations utiles sur les serveurs MID individuels, telles que les données d'utilisation de la mémoire et du processeur.

   a. Ouvrez un enregistrement de Serveur MID.

   b. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Statistiques MID**.
   Les enregistrements de file d'attente ECC apparaissent dans la liste à l'aide du filtre suivant :

   - [Sujet] [est] [queue.stats]
   - [Agent] [est] [*votre Serveur MID*]

Tableau de bord de Serveur MID

Le tableau de bord de Serveur MID est un emplacement central pour les utilisateurs de Serveur MID pour surveiller les opérations en cours. Le tableau de bord se compose de rapports et de jauges qui affichent des informations à partir de la table d'état de Serveur MID.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Le tableau de bord de Serveur MID est disponible dans le **Serveur MID** > **Tableau de bord** module.

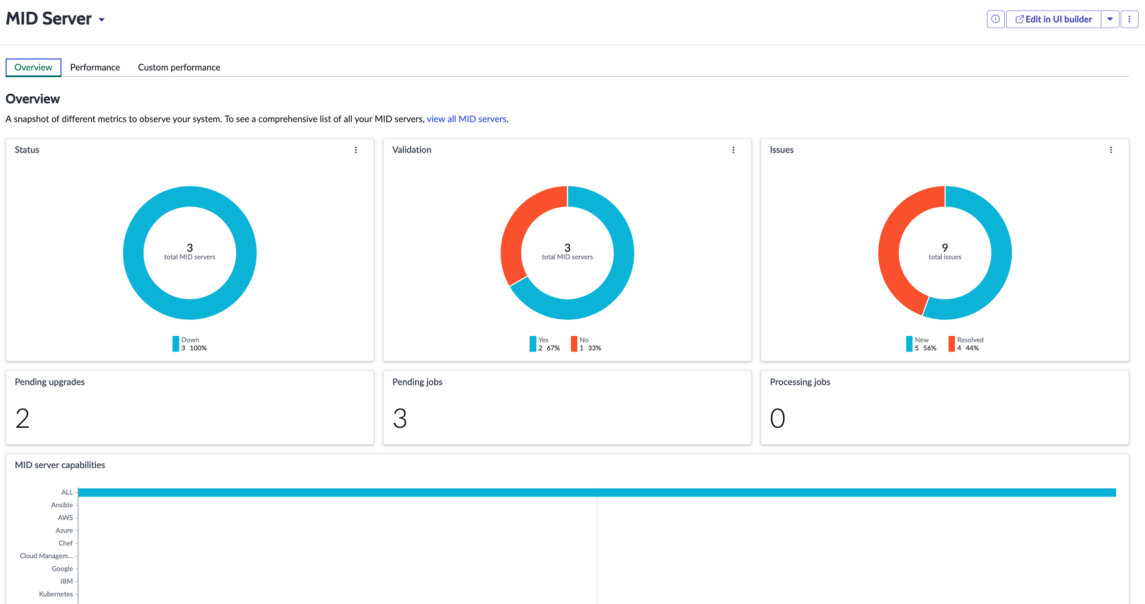
Après la mise à niveau vers la version 1.3.1 de l'espace de travail de l'administrateur de Découverte (Store août 2024), vous pouvez accéder à **Espaces de travail** > **Espace de travail de l'administrateur de Découverte** > **Aperçus** et utilisez le tableau de bord amélioré.

Onglet Vue d'ensemble du Serveur MID

L'onglet Vue d'ensemble fournit des graphiques illustrant l'état des MID Server, y compris les problèmes de validation ou les mises à niveau et tâches en attente. L'onglet affiche également les serveurs MID par capacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Onglet Performances du serveur MID

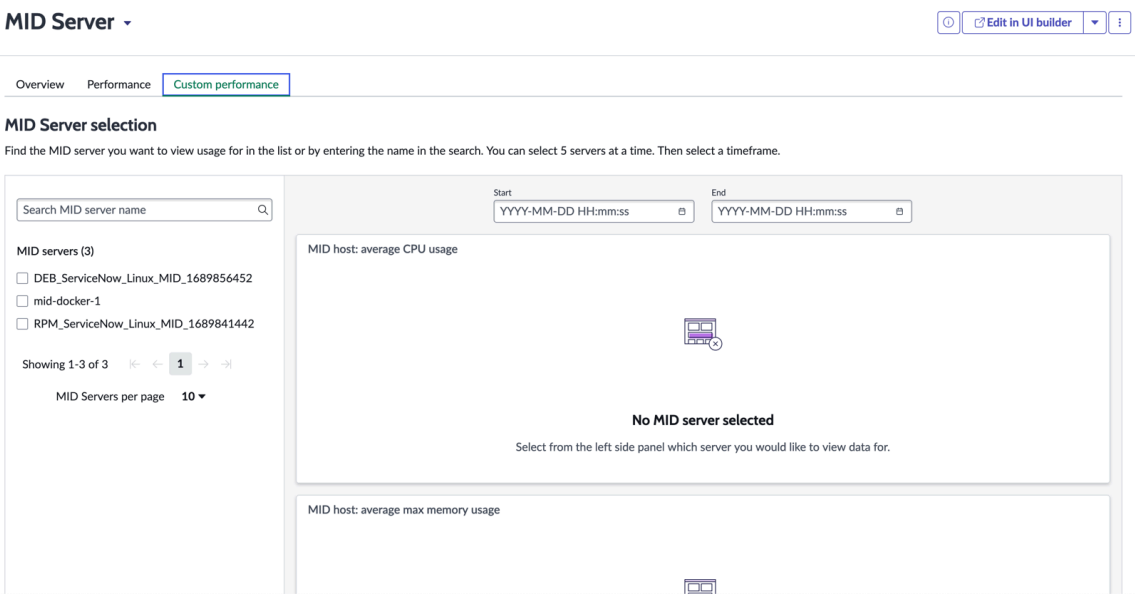
L'onglet Performances affiche des informations relatives à l'utilisation du processeur et de la mémoire du MID Server, notamment l'historique des événements du cycle de vie.

Onglet Performances personnalisées de Serveur MID

L'onglet Performances personnalisées permet aux utilisateurs de définir des critères de sélection de Serveur MID personnalisés pour afficher des MID Servers particuliers dans un intervalle de temps donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Jauge d'état du Serveur MID

La jauge d'état du serveur MID sur le tableau de bord affiche des informations de base sur chaque serveur MID. Ces informations proviennent de la table État du serveur MID [ecc_agent_status].

Jauge de tableau de bord de Serveur MID

MID Server Status

Name	Host name	Status	Validated	Version	Logged in user	Max memory used %	Mean CPU used %	Pending jobs	Processing jobs
linux2	Mid	Paused	Yes	03-09-2015_07-21-2016	mid.server	17.17	1.34	0	0
linux1	MidServer2	Up	Yes	07-21-2016_10-15-2016	mid.server	14.86	1.16	0	0
DiscoMid	MidServer3	Down	Yes	01-01-2015_12-04-2015	mid.server	29.48	48.27	0	0
discotrack	MidServer4	Paused	Yes		mid.server	58.4	63.3	0	518

1 to 4 of 4

Si la version n'est pas compatible, l'état du serveur MID n'est pas changé en **bas** dans le tableau de bord du serveur MID. Ainsi, il peut toujours sembler traiter des commandes alors qu'il ne le fait pas. Vous devez vérifier la **version** du serveur MID sur le tableau de bord.

Voir KB0535181 pour plus d'informations sur le dépannage de Serveur MID.

Les icônes de la colonne **Version** indiquent ce qui suit :

- **Rouge** : incompatible. Le MID Server et l'instance n'appartiennent pas à la même version. Vous devez mettre à niveau le serveur MID et vérifier qu'il n'est pas épinglé à une version antérieure avec la propriété mid.version.override . Le serveur MID ne sera pas mis à niveau tant que le paramètre n'est pas effacé.
- **Jaune** : Compatible, mais une mise à niveau est recommandée. Cela indique que la version du serveur MID appartient à la même famille que l'instance, mais pas la même version.
- **Vert** : Compatible. Aucune mise à niveau n'est nécessaire.
- **Gray** : Incompatible. L'instance ne peut pas détecter la version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
Nom	Nom du Serveur MID.
Nom d'hôte	Nom du système qui héberge le Serveur MID.
Statut	L'état du MID Server.
Validés	Indique si le Serveur MID a été validé ou non.
% max. mémoire utilisée	Pourcentage d'utilisation de la mémoire le plus élevé sur le système qui héberge le serveur MID, dans l'intervalle d'échantillonnage configuré. L'intervalle par défaut est de 30 minutes, mais cette valeur est configurable par l'utilisateur. Consultez Alertes de seuil de ressource de Serveur MID pour en savoir plus.
% moyen utilisation du processeur	Pourcentage moyen d'utilisation du processeur sur le système qui héberge le serveur MID, dans l'intervalle d'échantillonnage configuré. L'intervalle par défaut est de 30 minutes, mais cette valeur est configurable par l'utilisateur. Consultez Alertes de seuil de ressource de Serveur MID pour en savoir plus.
Tâches en attente	Nombre de tâches de file d'attente ECC en attente pour ce Serveur MID.
Traitement des tâches	Nombre de tâches de file d'attente ECC en cours de traitement pour ce Serveur MID.
Version	Version du Serveur MID. Une icône indique la validité du MID Server : • **Rouge** : incompatible. Le MID Server et l'instance n'appartiennent pas à la même version. Vous devez mettre à niveau le serveur MID et vérifier qu'il n'est pas épinglé à une version antérieure avec la propriété mid.version.override . Le serveur MID ne sera pas mis à niveau tant que le paramètre n'est pas effacé. • **Jaune** : Compatible, mais une mise à niveau est recommandée. Cela indique que la version du serveur MID appartient à la même famille que l'instance, mais pas la même version. • **Vert** : Compatible. Aucune mise à niveau n'est nécessaire. • **Gray** : Incompatible. L'instance ne peut pas détecter la version.
Utilisateur	Le nom de connexion de l'utilisateur. Une icône indique la validité de l'utilisateur : • **Rouge** : incompatible. L'utilisateur ne possède pas lerôle mid_server ou ne correspond pas à la valeur du paramètre mid.instance.username (dans le fichier de configuration config.xml). Reconfigurez l'utilisateur du Serveur MID et vérifiez qu'il fonctionne. • **Vert** : Compatible. L'utilisateur dispose du rôle mid_server et correspond à l'utilisateur dans le fichier de configuration. **Remarque :** L'utilisateur peut également avoir n'importe lequel des rôles SOAP dont le rôle de mid_server hérite.

Propriétés du MID Server

Les propriétés contrôlent le comportement de tous les serveurs MID ou d'un serveur MID particulier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Les propriétés du serveur MID se trouvent dans la table Propriété du serveur MID [ecc_agent_property] et peuvent être consultées en accédant à **Serveur MID** > **Propriétés**. Pour définir ces propriétés, vous devez les ajouter, si elles ne sont pas déjà présentes.

Propriétés du MID Server

alias_filtering_behavior

Définit le comportement des alias de découverte. Les comportements définissent le degré de rigueur avec lequel le système applique l'utilisation d'alias d'informations d'identification dans les calendriers Discovery.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : en vrac

Les choix de comportements sont les suivants :

- **strict** : les alias définis pour les informations d'identification doivent correspondre aux alias configurés pour la sonde.
- **loose** : les informations d'identification de la sonde sont utilisées si elles contiennent tous les alias spécifiés dans le calendrier.

com.glide.closure_max_rows_per_table

Définit le nombre maximal de lignes autorisées dans une table. Cette propriété n'est pas visible par défaut et doit être ajoutée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 200000

concurrent.dist.download

Définit le nombre de mises à niveau automatiques de Serveur MID simultanées autorisées par l'instance. La valeur par défaut de cette propriété est 2, ce qui permet au serveur MID d'utiliser 2 des 4 sémaphores disponibles sur l'instance pour la mise à niveau. Si votre instance possède plus de 4 sémaphores INT, vous pouvez augmenter la valeur de cette propriété pour autoriser davantage de mises à niveau simultanées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2

glide.stored_proc.data_type.validation

Arrête la validation des types de données dans les paramètres de procédure stockée. Utilisez cette propriété si vous utilisez Orchestration pour exécuter une procédure stockée sur des bases de données MySQL, Oracle DB et MS-SQL et que vous voulez éviter d'effectuer une validation de type de données. Redémarrez le service Serveur MID après avoir modifié la valeur de cette propriété.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.http.proxy_host

Définissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur proxy.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

glide.http.proxy_port

Définissez le numéro de port du serveur proxy.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : aucune

glide.http.proxy_username

Définissez le nom d'utilisateur du serveur proxy. Si le serveur proxy s'authentifie à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, entrez une valeur pour cette propriété.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

glide.http.proxy_password

Définissez le mot de passe du serveur proxy. Si le serveur proxy s'authentifie à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, entrez une valeur pour cette propriété.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.discovery.max_ci_count_per_page

Définit le nombre maximal de CI par page.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 500

mid.discovery.max_nombre_connexe_par_page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Par défaut : 100

nombre_de_relations_mid.discovery.max par page

Divise la charge utile en fonction du nombre de relations qu'elle contient.

- Type : nombre entier
- Par défaut : 10000

mid.discovery.max_taille_totale_des_éléments_par_page

Divise la charge utile en fonction de la taille des éléments.

- Type : nombre entier
- Faire défaut:

mid.aws.sts.assume_role.disable_credential_caching

Définissez cette propriété sur **vrai** pour empêcher la mise en cache d'informations d'identification temporaires pour Découverte dans le cloud. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'accès pour les comptes de service AWS Configuration de l'accès pour AWS comptes de services .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

mid.aws.sts.assume_role.credential_ttl_minutes

Définissez le nombre de minutes pendant lesquelles Découverte dans le cloud vous souhaitez mettre en cache les informations d'identification temporaires. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'accès pour les comptes de service AWS Configuration de l'accès pour AWS comptes de services .

- Type : nombre entier
- Par défaut : 60

mid.ca.certificate.api.request.retry.count

Indique combien de fois la requête d'importation de certificat sera réessayée après que la limite des taux aura été atteinte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3

mid.ca.certificate.api.request.retry.interval

Utilisé pour retarder l'importation de certificats à partir des autorités de certification lorsque la limite des taux a été atteinte.

- Type : nombre entier
- Par défaut : 30000

mid.cloud.discovery.bypass.proxy

Ce paramètre de configuration accepte une liste séparée par des virgules des adresses DNS/IP des serveurs proxy. Les serveurs proxy répertoriés sont contournés lors de la découverte dans le cloud. Pour contourner les proxys sur plusieurs fournisseurs de services dans le cloud (tels qu'AWS ou Azure),

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un serveur MID distinct doit être configuré pour chaque fournisseur. Sinon, la configuration du proxy de Serveur MID est suivie normalement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.discovery.file_transfer_protocol

Utilisée pour déterminer la méthode de transfert de fichier utilisée pour les sondes ou les modèles.

- Type : Choix (SCP ou SFTP)
- Par défaut : SCP

mid.discovery.max_pattern_payload_size

Définit la taille maximale de la charge utile globale pour la charge utile des résultats provenant de modèles.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 50000000

mid.discovery.max_payload_size

Spécifie la longueur maximale des Découverte résultats que le Serveur MID envoie à l'instance. Si les résultats de sonde Découverte dépassent la limite, le serveur MID les ignore et renvoie un message d'avertissement.

Pour les sondes, cela s'applique uniquement aux sondes pour lesquelles le champ *Utilisé par Discovery* est *vrai*. Pour les motifs, cela s'applique à la sonde Motif horizontal .

Définissez la valeur sur n'importe quel nombre négatif pour désactiver la limite de charge utile et autoriser l'envoi de charges utiles de n'importe quelle taille à l'instance. Par exemple, -1.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 5000000

mid.discovery.multiprobe.skip_others_on_error

Empêche les probes d'une multisonde d'itérer via les informations d'identification disponibles lorsqu'une autre sonde membre est déjà en panne ou a expiré. Si cette propriété est définie sur **faux**, chaque sonde de la multisonde tente de se connecter à la cible avec les mêmes informations d'identification non valides. Cette condition entraîne des temps d'exécution de sonde plus longs sur le Serveur MID.

Cette propriété n'est pas visible par défaut et doit être ajoutée à la table sys_properties pour changer la valeur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

nom_clé_mid.discovery.aws_ssm.kms

L'utilisation d'une clé dédiée renforce la sécurité en vérifiant que les informations d'identification applicatives sont chiffrées et récupérées en toute sécurité lors de l'exécution, sans être exposées en texte brut. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

étape est facultative et nécessaire uniquement si vous prévoyez d'utiliser les informations d'identification applicatives lors de la découverte. Pour configurer Serveur MID afin de prendre en charge la gestion sécurisée des informations d'identification pendant la découverte de l'agent SSM, définissez la propriété **mid.discovery.aws_ssm.kms_key_name** sur le nom de la clé AWS KMS.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.discovery.aws_ssm.kms_clé_région

L'utilisation d'une clé dédiée renforce la sécurité en vérifiant que les informations d'identification applicatives sont chiffrées et récupérées en toute sécurité lors de l'exécution, sans être exposées en texte brut. Cette étape est facultative et nécessaire uniquement si vous prévoyez d'utiliser les informations d'identification applicatives lors de la découverte. Pour configurer Serveur MID afin de prendre en charge la gestion sécurisée des informations d'identification pendant la découverte de l'agent SSM, définissez la propriété **mid.discovery.aws_ssm.kms_key_region** sur la région où se trouve la clé.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.discovery.aws_ssm.s3_nom_catégorie

Étant donné que la console de commande d'exécution SSM a une limite de 24 000 caractères, les résultats qui dépassent cette limite doivent être stockés et récupérés dans une catégorie S3. Pour les commandes Put File, la catégorie S3 sert également de point de transfert entre le MID Server et l'environnement AWS, permettant la livraison de fichiers aux appareils cibles via SSM. Pour configurer Serveur MID pour la prise en charge de ces opérations basées sur S3, définissez la propriété **mid.discovery.aws_ssm.s3_bucket_name** sur le nom de la catégorie S3 utilisée pour la découverte de l'agent SSM.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.discovery.aws_ssm.s3_bucket_region

Étant donné que la console de commande d'exécution SSM a une limite de 24 000 caractères, les résultats qui dépassent cette limite doivent être stockés et récupérés dans une catégorie S3. Pour les commandes Put File, la catégorie S3 sert également de point de transfert entre le MID Server et l'environnement AWS, permettant la livraison de fichiers aux appareils cibles via SSM. Pour configurer le serveur MID afin de prendre en charge ces opérations basées sur S3, définissez la région de la catégorie dans la propriété **mid.discovery.aws_ssm.s3_bucket_region** .

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.discovery.aws_ssm.linux.fallback_root_user

Lorsque la propriété **glide.discovery.enable_ssm** est activée, AWS SSM Discovery sur Linux utilise par défaut l'utilisateur racine pour l'exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la commande. Si vous préférez ne pas configurer d'autres informations d'identification utilisateur sur vos instances EC2, vous devez activer la propriété **mid.discovery.aws_ssm.linux.fallback_root_user** pour autoriser le retour à l'exécution racine. Lorsqu'elle est activée, elle crée automatiquement un enregistrement dans la table Utilisateurs d'instances AWS SSM [aws_ssm_instance_user_credentials] avec la racine du nom d'utilisateur. Toutefois, si vous laissez cette propriété définie sur faux, vous devez configurer des informations d'identification non racine pour exécuter les commandes de découverte.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.eccq.max_taille_charge_utile

Spécifie la longueur maximale d'une charge utile que le Serveur MID envoie à l'instance. Le Serveur MID vérifie la taille de la charge utile avant de l'envoyer à l'instance. Si la taille de la charge utile dépasse la limite, le serveur MID l'ignore et renvoie un message d'erreur dans la charge utile.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 20000000

mid.http_classy.allow_credentials_over_http

Permet à la sonde de classification HTTP d'envoyer des informations d'identification via le protocole HTTP pendant la découverte.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

> ⚠ **Avertissement :**
> L'activation de ce paramètre peut exposer les informations d'identification à des risques de sécurité, tels que les attaques de l'intercepteur (MitM). Par conséquent, il est fortement recommandé de conserver cette propriété définie sur **faux** et d'utiliser HTTPS dans la mesure du possible.

mid.install_server.URI_base

La modification de cette propriété système nécessite des privilèges de maintenance. Le Serveur MID utilise la valeur fournie comme URL de base lorsqu'il demande des fichiers de mise à jour.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : https://install.service-now.com

taille.enregistrement.mid.jdbc.datastream.max

Spécifie la taille maximale de l'enregistrement en Ko.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 64
- Valeur maximale : 128

mid.jdbc.datastream.fail.when.attachement.limit.exceeded

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifie si les données jusqu'à 4 Go (quatre pièces jointes, chacune de taille 1 Go) peuvent être récupérées à partir du SGBDR. Par défaut, un flux ou une action échoue avec une erreur, lorsqu'il y a des données de plus de 4 Go à récupérer. Définissez la valeur sur `faux` pour récupérer les données de taille 4 Go sans erreur.

- Type : chaîne
- Par défaut : true

mid.keystore.max_backups

Spécifie le nombre maximal de copies de sauvegarde à partir d'opérations manuelles de magasin de clés via le script **manage_certificate** . S'il est 0 ou négatif, aucune sauvegarde ne sera effectuée.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 3

mid.keystore.max_live_backups

Spécifie le nombre maximal de copies de sauvegarde en direct provenant de l'exécution de Serveur MID. S'il est 0 ou négatif, aucune sauvegarde ne sera effectuée.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 2

mid.keystore.backup_overwrite_timespan

Spécifie le nombre de secondes à partir de la durée de sauvegarde actuelle pour déterminer si la copie de sauvegarde la plus récente de cet intervalle de temps doit être remplacée par la nouvelle au lieu de créer une nouvelle sauvegarde et de supprimer ainsi la copie de sauvegarde la plus ancienne, si le nombre de copies de sauvegarde dépasse la limite maximale.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 60

mid.log.command_audit.enable

Active le journal d'audit de la commande Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell.target_base_dir

Spécifie l'emplacement du dossier de base cible utilisé pour la découverte à l'aide de WMI. Si un autre partage réseau est monté sur la cible de chaque fenêtre, le dossier peut être modifié en mettant à jour cette propriété.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : admin$\temp

mid.probe.collect_debug_info

Propriété facultative pour collecter des informations de débogage. Si cette propriété est définie sur vrai, la sonde recueille des informations d'identification de débogage lorsqu'elle s'exécute et place ces informations dans la charge utile du message d'entrée ECC. Cela n'affecte pas le fonctionnement de Découverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Active la sonde DNSNameResolver héritée et désactive la sonde DNSNameResolver par défaut. Consultez Probes used by Orchestration pour plus d'informations.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Active la sonde DNS héritée et désactive la sonde DNS par défaut. Si vous rencontrez des problèmes avec les fonctionnalités de la sonde DNS par défaut, utilisez cette propriété pour désactiver ces fonctionnalités. Les caractéristiques de la sonde DNS par défaut incluent sa légèreté et sa rapidité d'exécution en parallèle, tandis que la sonde héritée est limitée par le MID Server car elle s'exécute en série. La sonde par défaut utilise la recherche DNS par le système d'exploitation hôte du MID Server pour utiliser le cache DNS maintenu par le système d'exploitation, contrairement à la sonde héritée. Par conséquent, après l'échec d'une recherche DNS par la sonde par défaut dans les systèmes Windows, le système d'exploitation essaie également de rechercher par nom NETBIOS.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.process_flow.log_listener.max_taille

Définit la taille maximale en octets de mémoire disponible pour enregistrer les messages du journal pour Studio de workflow les actions exécutées sur un Serveur MID. Le Serveur MID stocke jusqu'à la limite en mémoire et supprime les messages de journal supplémentaires, puis renvoie les messages à l'instance avec le plan d'exécution.

- Type : nombre entier (octets)
- Valeur par défaut : 10485760

mid.property.jdbc_operations

Indique à la sonde JDBCOrchestrationProbe quelles opérations JDBC elle est autorisée à exécuter. Modifiez cette valeur de propriété pour permettre aux activités d'orchestration JDBC d'effectuer plus d'opérations. Toutes les opérations sont séparées par une virgule. Sélectionnez un serveur MID dans le champ **Serveur MID** pour définir des opérations spécifiques pour ce serveur MID, ou laissez le champ vide pour appliquer la liste des opérations à tous les serveurs MID. Cette propriété nécessite le module d'extension Orchestration.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : sélectionner, mettre à jour, insérer, supprimer, afficher, créer, décrire, commencer, si, fin, pas, existe

mid.property.jms.command.allowed_factory_names

Liste d'instanciateurs de connexions JMS (Java Messaging Service) séparés par des virgules que le Serveur MID requiert pour une activité ou une action JMS personnalisée. Cette propriété nécessite le module d'extension Orchestration.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : connectionFactory, queueConnectionFactory, topicConnectionFactory

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.property.ssh.use_snc

Permet l'utilisation du client SNCSSH pour Découverte et Orchestration. Modifiez cette propriété sur **false** pour utiliser J2SSH. Cette propriété s'applique à tous les serveurs MID connectés à l'instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.property.powershell.use_base64_password

Si les informations d'identification sont définies pour être spécifiques à certains serveurs MID, la propriété peut également être définie sur ces mêmes serveurs MID. Si vous laissez le champ Serveurs MID vide, tous les serveurs MID seront concernés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.sa.prefer_powershell

Permet à Serveur MID d'utiliser l'exécution de commandes à distance PowerShell.

Remarque :
Il n'est pas recommandé de modifier cette propriété, car elle est en cours de dépréciation.

- Type : vrai | Faux
- Valeur par défaut : true

mid.sa.ssh.use_sncssh

Bascule SSH entre les modes non interactif et interactif. True correspond au mode non interactif et permet aux sondes d'ouvrir des sessions avec l'appareil sans attendre d'invite. Faux correspond au mode interactif, qui nécessite des sessions interactives avec l'appareil pour les périphériques réseau et les serveurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.sa.windows.allowable_failures

Définit le nombre maximal d'échecs autorisés avant que Serveur MID ne mette fin à une découverte. La valeur par défaut est -1, ce qui empêche le serveur MID de mettre fin à une découverte. Toutefois, si la valeur est supérieure ou égale à 0, le comportement est que le modèle se brise une fois qu'il dépasse la limite définie par cette propriété.

Par exemple, si vous définissez cette valeur sur 0, le modèle se décomposera après la première erreur, ou si le client est défini sur 2, il se décomposera après la 3e erreur.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : -1

mid.servicewatch.max_connexions_concurrentes

Définit le nombre maximal de tâches simultanées envoyées à un hôte individuel par un seul Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 7

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Définit l'intervalle, en millisecondes, pendant lequel Shazzam peut lancer des paquets.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Définit le nombre de paquets que Shazzam peut lancer dans l'intervalle de temps spécifié par la propriété mid.shazzam.regulator.interval_ms.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.shazzam.threads

Spécifie le nombre de threads simultanés que Shazzam utilise. Définir ce paramètre ou le paramètre mid.shazzam.max_scanners_per_thread sur 0 désactive l'optimisation multithread Shazzam.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Spécifie le nombre d'analyseurs simultanés traités par chaque thread Shazzam. Définir ce paramètre ou le paramètre mid.shazzam.threads sur 0 désactive l'optimisation Shazzam.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 100

mid.sm.discolog.max_log_size

Limite la longueur des instructions de journal dans le journal de découverte horizontale. Si les résultats sont tronqués, la **commande Results** indique : « Le résultat est supérieur aux caractères [valeur] et a été tronqué par l'enregistreur ».

- Type : nombre entier (caractères)
- Valeur par défaut : 1 000

mid.sm.discolog.max_taille_objet_objet

Limite la longueur de l'objet dans le journal de découverte horizontale. Les objets de l'instruction de journal sont tronqués au nombre de caractères défini par la valeur de cette propriété. Cette propriété affecte uniquement la taille des caractères d'objet dans le journal de découverte horizontale. Le message suivant s'affiche si un objet est limité par cette propriété : « La taille maximale de l'objet a atteint la limite maximale de [valeur]. Pour régler cela, utilisez la propriété MID mid.sm.discolog.max_object_size."

- Type : nombre entier (caractères)
- Valeur par défaut : 5000

mid.snmp.use_getbulk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifie s’il faut utiliser GETBULK pour recevoir une grande quantité de données par lots. Cela peut être utilisé pour configurer globalement tous les serveurs MID.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

GETBULK peut également être défini au niveau de la sonde ou pour un MID Server individuel. Les paramètres sont répertoriés par ordre de priorité :

- Paramètre de la sonde SNMP
- Paramètre de configuration du MID Server
- Propriétés du MID Server

mid.ssh.algorithms.kex

Modifie la liste des priorités de l’algorithme SSH d’échange de clés. La propriété accepte les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le prénom de la liste a la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste la priorité la plus basse. L’ajout d’une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d’algorithme par défaut. Pour plus d'informations, consultez Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-group-exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha256,diffie-hellman-group16-sha512,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1

mid.ssh.algorithms.host_key

Modifie la liste des priorités de l’algorithme SSH de la clé d’hôte. Les propriétés acceptent les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le prénom de la liste a la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste la priorité la plus basse. L’ajout d’une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d’algorithme par défaut. Pour plus d'informations, consultez Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ecdsa-sha2-nistp256,ecdsa-sha2-nistp384,ecdsa-sha2-nistp521,rsa-sha2-256,rsa-sha2-512,ssh-rsa,ssh-dss

mid.ssh.algorithms.cipher

Modifie la liste des priorités de l’algorithme SSH de chiffrement. Les propriétés acceptent les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le prénom de la liste a la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste la priorité la plus basse. L’ajout d’une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d’algorithme par défaut. Pour plus d'informations, consultez Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aes128-ctr,aes192-ctr,aes256-ctr,3des-ctr,aes128-cbc,aes192-cbc,aes256-cbc,3des-cbc

mid.ssh.algorithms.mac

Modifie la liste des priorités de l’algorithme SSH MAC. Les propriétés acceptent les listes séparées par des virgules avec des opérateurs. Le prénom de la liste a la priorité la plus élevée, le nom de famille de la liste la priorité la plus basse. L’ajout d’une liste séparée par des virgules sans aucun opérateur remplace la liste d’algorithme par défaut. Pour plus d'informations, consultez Algorithmes de chiffrement SSH de Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : hmac-sha2-256,hmac-sha1,hmac-sha2-512,hmac-sha1-96,mac-md5-96,hmac-md5

shazzam.chunk_size

Nombre maximal d'adresses IP que Shazzam peut analyser en parallèle. Cette propriété contrôle principalement la consommation du port sortant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

mid.use_net_tools

Active ou désactive l'utilisation des commandes net-tools lors de la détection d'appareils en cours d'exécution sur le système d'exploitation Linux . À partir de Quebec, Visibilité ITOM prend en charge les commandes iproute2 pour la découverte. Par défaut, Visibilité ITOM les modèles de découverte utilisent d'abord des commandes net-tools, et ce n'est qu'ensuite, en guise de secours, que vous pouvez utiliser des commandes iproute2. Si tous les périphériques et applications basés sur Linux de votre réseau informatique utilisent des commandes iproute2, désactivez les commandes net-tools pour rendre le processus de détection plus efficace.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path

Contrôle si la `netstat` commande est exécutée avec son chemin d'installation complet. Cette commande répertorie les ports ouverts sur Linux les serveurs pendant la phase de détection des processus de la découverte descendante.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.servicewatch.num_paths_linux_netstat_to_check

Définissez le nombre maximal de chemins d'accès d'installation à utiliser lors de la découverte des Linux serveurs. Cette propriété est pertinente lorsque vous exécutez la découverte de haut en bas sur Linux des serveurs avec plusieurs chemins d'installation netstat et que la `mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path` propriété est définie sur vrai.

La détection de haut en bas tente d'exécuter la commande à l'aide `netstat` de chacun de ces chemins d'installation. Le résultat de la première exécution réussie est utilisé pour déterminer la liste des ports ouverts.

- Type : vrai | entier
- Valeur par défaut : 5

mid.servicewatch.use_full_linux_ss_path

Contrôle si la `ss` commande est exécutée avec son chemin d'installation complet. Cette commande répertorie les ports ouverts sur Linux les serveurs pendant la phase de détection des processus de la découverte descendante.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.servicewatch.num_paths_linux_ss_to_check

Définissez le nombre maximal de chemins d'accès d'installation à utiliser lors de la découverte des Linux serveurs. Cette propriété est pertinente lorsque vous exécutez la découverte de haut en bas sur Linux des serveurs avec plusieurs chemins d'installation SS et que la `mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path` propriété est définie sur vrai.

La détection de haut en bas tente d'exécuter la commande à l'aide `ss` de chacun de ces chemins d'installation. Le résultat de la première exécution réussie est utilisé pour déterminer la liste des ports ouverts.

- Type : vrai | entier
- Valeur par défaut : 5

Créer une propriété de Serveur MID

Utilisez une propriété de Serveur MID pour contrôler le comportement de tous les serveurs MID ou d'un serveur MID particulier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous définissez les propriétés du serveur MID pour remplacer les paramètres du serveur MID. Configurez les propriétés du serveur MID dans le module d'extension de serveur MID. Ne configurez pas les propriétés du serveur MID dans le fichier **glide.properties** qui se trouve dans le dossier properties de l'agent. Le fichier **glide.properties** est écrasé pendant le processus de mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Propriétés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs comme il convient (voir la table).

Champs de propriétés de Serveur MID

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de la propriété.
Valeur	Vous pouvez saisir la valeur que vous souhaitez donner à la propriété. **Remarque :** Si vous modifiez des opérations JDBC via les propriétés mid.property.jdbc_operations, vous pouvez entrer des verbes tels que BEGIN, END, IF ou des instructions de bloc PL/SQL courantes. Cela facilitera l'exécution des instructions CREATE ou ALTER. Vous devrez peut-être redémarrer le serveur MID avant d'exécuter certaines instructions.
Serveur MID	Laissez ce champ vide pour définir une propriété de Serveur MID qui affecte tous les serveurs MID. Pour définir une propriété de Serveur MID pour un Serveur MID particulier, sélectionnez le Serveur MID.

4. Après avoir défini toutes les propriétés du serveur MID, redémarrez le serveur MID pour vous assurer que les propriétés se synchronisent avec l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de Serveur MID

Les paramètres contrôlent le comportement d'un MID Server particulier et ont une priorité inférieure par rapport aux propriétés du MID Server.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pour ajouter un paramètre à un serveur MID, reportez-vous à la section Ajouter un paramètre de Serveur MID.

Important :
Les modifications apportées aux paramètres ne prennent effet que lorsque le Serveur MID est démarré (ou redémarré).

Remarque :
La valeur de n'importe quel Serveur MID paramètre du fichier config.xml peut être chiffrée. Consultez Chiffrer ou déchiffrer les valeurs des fichiers de configuration de Serveur MID pour plus d'informations.

Paramètres requis

Remarque :
L'utilisation de caractères spéciaux dans un fichier de configuration XML nécessite leur encodage.

URL

Spécifie l'URL de l'instance associée. Normalement, l'URL est similaire à https://instance.service-now.com, où vous remplacez *instance* par le nom de l'instance. Si vous hébergez votre propre instance, utilisez l'URL définie par votre organisation.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid_sys_id

Enregistre l'identificateur unique de l'enregistrement de Serveur MID. Ce paramètre doit être vide lors de la configuration initiale d'un serveur MID. Ne modifiez pas la valeur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : définie automatiquement (GUID)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nom

Utilisez ce paramètre pour fournir un nom significatif pour vous. Si vous ne fournissez pas ce paramètre, le serveur MID utilise la valeur par défaut. Un ensemble de règles métier synchronise le nom dans le fichier de configuration avec le nom dans l'enregistrement du Serveur MID. Les règles métier garantissent que le changement du nom à un emplacement change également le nom à l'autre emplacement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE

mid.instance.username ou glide.glidesoap.username

Si l'authentification est activée sur l'instance ServiceNow , comme c'est le cas par défaut, définissez ce paramètre pour définir le nom d'utilisateur que le serveur MID doit utiliser pour se connecter à l'instance. Cet utilisateur doit avoir le rôle mid_server sur l'instance ServiceNow afin d'accéder aux tables et champs nécessaires. Vous pouvez utiliser ce paramètre pour définir des noms d'utilisateur avec des caractères spéciaux.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.instance.password ou glide.glidesoap.password

Si l'authentification est activée sur votre instance ServiceNow, comme c'est le cas par défaut, définissez ce paramètre pour définir le mot de passe que le serveur MID doit utiliser pour se connecter à l'instance. Vous pouvez utiliser ce paramètre pour définir des mots de passe avec des caractères spéciaux.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

Paramètres CIM

Taille.Centre.Centre.Lot

Spécifie le nombre maximal de messages envoyés à la fois à un serveur CIM.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.cim.request.interval

Spécifie le nombre de millisecondes à attendre entre les demandes adressées au même gestionnaire d'objets CIMOM (Common Information Model Object Manager).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0

mid.cim.host.connection.limit

Spécifie le nombre maximum de connexions simultanées à chaque CIMOM. Une valeur égale à zéro désactive les connexions simultanées.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0

Paramètres de connexion

glide.mid.réponses.rapides

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indique au serveur MID d'essayer d'envoyer des messages à l'instance dès qu'elle est prête. Normalement, les MID Servers terminent les messages vers l'instance en série (c'est-à-dire un message à la ServiceNow fois). Étant donné que de nombreuses sondes peuvent être exécutées en parallèle, plusieurs messages peuvent être transmis simultanément à l'instance. La définition de ce paramètre sur **vrai** peut réduire le délai entre l'achèvement d'une sonde et l'arrivée de sa réponse à l'instance. Cependant, les multiples messages simultanés consomment des ressources, ce qui diminue la réactivité globale de l'instance. En cas de problèmes de communication, la valeur de ce paramètre peut également provoquer un blocage sur le serveur MID, car les threads normalement utilisés pour l'exécution des sondes peuvent être utilisés pour l'envoi de messages. En règle générale, laissez ce paramètre en dehors de votre configuration. Le définir sur **vrai** n'a de sens que dans des circonstances très particulières.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.mid.max.envoyer.queue.size

Impose une limite supérieure à la taille de la file d'attente. Le serveur MID commence à supprimer les messages en file d'attente si cette limite est dépassée. Lorsque le Serveur MID génère des messages à l'instance ServiceNow plus rapidement qu'il ne peut les envoyer, il les met temporairement en file d'attente sur le système de fichiers de l'hôte du Serveur MID. Cette file d'attente est normalement assez petite et est complètement vidée dès que le traitement du MID Server ralentit pendant une courte période. Toutefois, cette file d'attente peut s'agrandir en cas de problèmes de communication entre le serveur MID et l'instance, et en particulier si une intégration est en cours d'exécution sur le serveur MID.

Le paramètre est de la forme {number}{multiplier}, où {number} est un nombre décimal positif, y compris les non-entiers, et le multiplicateur facultatif est une orthographe d'octets, kilo-octets, mégaoctets, gigaoctets ou téraoctets (seul le premier caractère est testé, et le test est insensible à la casse). Le multiplicateur par défaut est en octets. L'espace blanc est largement toléré. Les chaînes suivantes représentent toutes des paramètres valides : « 1000000000 », « 0.5m », « 5 GB », « 7.67gigas », « 145.69392 meg » et « 1.1 terra ».

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 0,5 Go

instance.date.format

Spécifie le format que l'instance utilise pour les dates et les heures. L'impact primaire de la définition de ce paramètre est de permettre au serveur MID d'actualiser correctement ses heures de démarrage et de fin sur l'enregistrement du serveur MID dans ServiceNow. Le format de cette chaîne date/heure est identique à celui utilisé par la classe Java SimpleDateFormat.

- Type : chaîne (format de date)
- Valeur par défaut : aaaa-MM-jj HH :mm :ss

mid.disable_amb

Désactive les notifications AMB (Asynchronous Message Bus) pour les nouveaux messages de sortie de file d'attente ECC. Pour plus d'informations, reportez-vous à la sectionBus de messages asynchrones Bus de messages asynchrones. Lorsque AMB est activé, le serveur MID utilise un intervalle d'interrogation par défaut différent de celui utilisé lorsque AMB est désactivé. Voir le paramètre **mid.poll.time** pour plus de détails. Si vous définissez un intervalle d'interrogation avec le paramètre **mid.poll.time** , le serveur MID utilise cette valeur, que le client AMB soit activé ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.https.truststore.password (en anglais seulement)

Définit le mot de passe trustStore requis pour les connexions HTTPS avec le client AMB (Asynchronous Message Bus).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.https.truststore.path (en anglais seulement)

Chemin d'accès au trustStore que le Serveur MID doit utiliser pour les transactions TLS (client AMB (Asynchronous Message Bus)). Ajoutez ce paramètre uniquement si vous souhaitez modifier le chemin par défaut.

- Type : chaîne
- Par défaut : chemin d'accès au magasin de clés de confiance JRE fourni avec le serveur MID

mid.instance.skip_basic_auth

Permet au serveur MID de se connecter à une instance à l'aide de cookies au lieu d'informations d'identification d'authentification de base. Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, elle utilise d'abord des cookies. Toutefois, si la connexion échoue, le Serveur MID essaiera de se reconnecter à l'aide des informations d'identification d'authentification de base.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.jmx.enabled

Active un serveur JMX sur le Serveur MID, qui expose certaines informations de gestion aux consoles JMX. L'implémentation de JMX nécessite une configuration supplémentaire de l'environnement d'exécution Java. La définition de ce paramètre sur **vrai** n'est recommandée que pour les personnes ayant une connaissance détaillée de l'architecture de sécurité Java et un besoin spécifique de JMX.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.poll.time

Définit l'intervalle d'interrogation du Serveur MID par défaut (en secondes). L'intervalle d'interrogation correspond à la durée pendant laquelle le Serveur MID attend avant de vérifier la présence de travail dans la file d'attente ECC lorsque le Serveur MID n'est pas occupé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Bus de messages asynchrones.

Lorsque **mid.disable.amb** est défini sur false (le paramètre par défaut), consultez la section Bus de message asynchrone pour Bus de messages asynchrones plus d'informations sur l'utilisation de **mid.poll.time** .

Lorsque **mid.disable.amb** est défini sur true, l'interrogation se produit sur un intervalle **mid.poll.time** fixe, mais l'interrogation passe à l'utilisation de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.poll.time.standard (5 secondes par défaut) lorsque le serveur MID est occupé.

- Type : nombre entier (secondes)
- Valeur par défaut : 40 lorsque **mid.disable.amb** est faux ou 5 lorsque **mid.disable.amb** est vrai.

mid.probe.wait.resources

Indique si l'exécution de la sonde est retardée jusqu'à ce que les ressources soient disponibles. Utilisé pour activer la réservation de ressources de Serveur MID.

Remarque :
Nécessite le redémarrage du Serveur MID.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.property.long_runner

Identifie le nom d'un include de script qui gère les commandes de longue durée.

Remarque :
Cette propriété est applicable jusqu'à la Rome version uniquement. Si votre instance est d'une version ultérieure, vous devez configurer la propriété système, `glide.eccprobe.longrunner.class`.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : LongRunner

threads.interactive.max

Définit le nombre maximal de threads de travail interactifs qui peuvent s'exécuter simultanément dans le pool de threads interactifs. Voir Définir l'utilisation des threads du serveur MID.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10

threads.expedited.max

Définit le nombre maximal de threads de travail accélérés qui peuvent s'exécuter simultanément dans le pool de threads accéléré. Voir Définir l'utilisation des threads du serveur MID.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 20

threads.max

Définit le nombre maximal de threads de travail standard qui peuvent s'exécuter simultanément dans le pool de threads standard. Ce paramètre fournit un contrôle direct sur les ressources de processeur consommées par le Serveur MID sur l'ordinateur qui l'héberge. Voir Définir l'utilisation des threads du serveur MID.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 25

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Important :**
> Vous pouvez définir le paramètre threads.max jusqu'à 200, cependant, le système d'exploitation peut exiger sa modification. Par exemple, les MID Servers basés sur Windows exécutant Discovery utilisent Powershell, qui nécessite beaucoup de ressources. Dans ce cas, vous pourriez épuiser la puissance du processeur de l'ordinateur hôte avec seulement 50 threads.

Paramètres d'informations d'identification

mid.aws.instance_profile_name

Nom du rôle AWS IAM configuré sur l'instance EC2. Une fois configuré, le serveur MID utilise les informations d'identification temporaires accordées à ce rôle par le profil d'instance AWS pour détecter les ressources dans le cloud.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune (l'utilisateur doit fournir une valeur non vide)

mid.credentials.provider

Spécifie le nom de classe Java du fournisseur d'informations d'identification.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : com.service_now.mid.creds.standard.StandardCredentialsProvider

mid.secure_credentials.key_pairs.provider

Classe que le Serveur MID utilise pour générer des paires de clés sécurisées.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : com.service_now.mid.keypairs.provider.standard.StandardKeyPairsProvider

Paramètres de débogage

debug.logging

[Déconseillé] Indique s'il faut activer la journalisation des événements et des messages du serveur MID (envoyés et reçus). Normalement, ce paramètre n'est utilisé que par les développeurs, mais il est parfois utile lors de la résolution d'un problème. Sachez que la définition de ce paramètre sur **true** entraîne une journalisation intensive sur le serveur MID, qui peut utiliser un espace disque considérable.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Ce paramètre a été remplacé par le `mid.log.level` paramètre.

déboguer

[Déconseillé] Indique s'il faut activer la journalisation de débogage sur le Serveur MID. Normalement, ce paramètre n'est utilisé que par les développeurs, mais il est parfois utile lors de la résolution d'un problème. Sachez que la définition de ce paramètre sur **true** entraîne une journalisation intensive sur le serveur MID, qui peut utiliser un espace disque considérable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Ce paramètre a été remplacé par le *mid.log.level* paramètre.

fichier.sonde.modèle.debug

Indique s'il faut déboguer les modèles de sonde de fichier.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

mid.cim.debug

Spécifie s'il faut activer la journalisation du débogage pour CIM, WBEM, SLP ou SMI-S.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh.debug

Active les informations de débogage SSH dans le fichier journal. Ce paramètre est utilisé selon que le client SSH ServiceNow est activé ou non.

Lorsque le ServiceNow client SSH est activé, le paramètre fonctionne comme suit :

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : faux

  Les valeurs de chaîne suivantes sont valides pour le client SSH ServiceNow :

  - vrai : active les informations de débogage SSH dans le fichier journal.
  - faux : désactive les informations de débogage SSH dans le fichier journal.
  - < Adresses IP > : spécifiez les plages d'adresses IP pour activer les informations de débogage SSH dans le fichier journal. Vous pouvez saisir les adresses IP aux formats suivants :
    - Une plage d'adresses IP définie par une barre oblique et le nombre de bits dans le sous-réseau. Par exemple, la chaîne 10.10.10.0/24 analyse les adresses IP 24 bits de la plage comprise entre 10.10.10.0 et 10.10.10.254.
    - Une plage d'adresses IP définie par un tiret. Par exemple, la chaîne 10.10.11.0-10.10.11.165 analyse les adresses IP de la plage comprise entre 10.10.11.0 et 10.10.11.165.
    - Une liste d'adresses IP spécifiques, séparée par des virgules. Par exemple, la chaîne 10.10.11.200,10.10.11.235 analyse les adresses IP 10.10.11.200 et 10.10.11.235.
  - deferred : consigne les informations de débogage SSH en mémoire sauf si une erreur ou un avertissement se produit. Si une erreur ou un avertissement se produit, la plateforme publie les informations de débogage dans le fichier journal. Ainsi, seule la partie du fichier journal relative à l'erreur ou à l'avertissement est enregistrée. Si aucune erreur ou aucun avertissement n'est détecté, la plateforme supprime les données de journal inutilisées de la mémoire lorsque la session se ferme. Chaque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

session stocke jusqu'à 1 000 messages de journal. Si la session dépasse 1 000 messages de journal, le journal différé ignore le message de journal le plus ancien pour faire place au message de journal le plus récent.

Lorsque le ServiceNow client SSH est désactivé, le paramètre active ou désactive les informations de débogage SSH dans le fichier journal :

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Remarque :
Le paramètre du serveur MID **mid.ssh.debug** n'affecte que SNCSSH et J2SSH. Pour activer la journalisation du débogage du client Maverick, définissez le paramètre de configuration du serveur MID **mid.log.level** sur `debug, com.maverick=debug`.

mid.log.niveau

Spécifie le niveau de journalisation du Serveur MID. Les valeurs possibles sont les suivantes :

- déboguer
- infos
- avertir
- erreur

Remarque :
Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : info

mid.http.idle_connection_monitor.debug

Active la journalisation du débogage pour le moniteur de connexion inactive.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Paramètres DNS

mid.dns_scan.regulator.interval_ms

Spécifie l'intervalle entre les analyses DNS en millisecondes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10

mid.dns_scan.regulator.packets_per_interval

Spécifie le nombre de paquets du régulateur par analyse DNS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.dns_scan.nom_default_serveurs

Spécifie les noms d'hôte ou les adresses IP des serveurs de noms par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.dns_scan.nom_default_serveurs

Spécifie les noms d'hôte ou les adresses IP des serveurs de noms par défaut.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.dns_scan.serveurs_de_nom_supplémentaires

Spécifie les noms d'hôte ou les adresses IP de tous les serveurs de noms supplémentaires.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.dns_scan.load_balancing_enable

Indique s'il faut activer l'équilibrage de charge des serveurs de noms.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Active la sonde DNSNameResolver héritée et désactive la sonde DNSNameResolver par défaut. Consultez Probes used by Orchestration pour plus d'informations.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Active la sonde DNS héritée et désactive la sonde DNS par défaut. Si vous rencontrez des problèmes avec les fonctionnalités de la sonde DNS par défaut, utilisez ce paramètre pour désactiver ces fonctionnalités. Les caractéristiques de la sonde DNS par défaut incluent sa légèreté et sa rapidité d'exécution en parallèle, tandis que la sonde héritée est limitée par le MID Server car elle s'exécute en série. La sonde par défaut utilise la recherche DNS par le système d'exploitation hôte du MID Server pour utiliser le cache DNS maintenu par le système d'exploitation, contrairement à la sonde héritée. Par conséquent, après l'échec d'une recherche DNS par la sonde par défaut dans les systèmes Windows, le système d'exploitation essaie également de rechercher par nom NETBIOS.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Paramètres de Gestion des événements

mid.probe.event.bulk_size

Spécifie la taille maximale d'une charge utile d'événement, en Mo.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 120

mid.probe.event.wait_time

Période d'attente sur une file d'attente vide pour l'envoi d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000

mid.probe.event.send.enabled

Active ou désactive l'envoi d'événements.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.probe.event.queue.max_taille

Spécifie la taille maximale autorisée pour la file d'attente d'événements avant le rejet des événements entrants.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 000

mid.probe.event.max.retry_time

Nombre maximal de secondes pendant lesquelles le MID retente d'envoyer des événements.

- Type : nombre entier
- Par défaut : 1800

mid.probe.event.queue.use_bulk

Spécifie si les événements sont envoyés au serveur individuellement ou en bloc. Si ce paramètre est vrai **,** les événements sont envoyés au serveur en bloc.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.probe.event.suppress.whitespaces

Autorise les sauts de ligne dans les champs de description pour les événements multilignes. Appliquez ce paramètre à chaque serveur MID utilisé avec les instances de connecteur d'événement. Les choix possibles sont les suivants :

tous

Ce paramètre supprime tous les espaces.

leave_as_is

Ce paramètre conserve tous les espaces blancs.

keep_newline

Ce paramètre ne conserve que les new_line et supprime tous les autres espaces blancs.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : all

mid.em.metric.metric_to_ci_map_limit

Spécifie le nombre maximal de mesures actives autorisées par carte de CI.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 200 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.em.metric_binding_timeout_seconds

Spécifie le nombre de secondes à attendre avant le renvoi d'événements non gérés

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300

mid.em.metric_binding_timeout_max_seconds

Spécifie le nombre maximal de secondes à attendre avant le renvoi d'événements non gérés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10800

mid.em.metric_max_elapsed_time_before_refresh

Spécifie le nombre maximal de secondes avant l'actualisation du cache de type source de mesure en mémoire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60

mid.em.matric_max_sql_string_length_for_types

Spécifie la longueur maximale de la chaîne (composée de types) utilisée pour une commande SQL

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30000

mid.em.statistics_report_perioon_sec

Spécifie la période, en secondes, entre les rapports de statistiques à l'instance. Utilisez **la valeur 0** pour désactiver la génération de rapports. Ce paramètre nécessite un redémarrage.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60

mid.em.metric_connector_max_run_time_seconds

Spécifie le nombre maximal de secondes pour collecter des mesures dans chaque cycle.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300

mid.em.metric_connector_history_min

Spécifie le nombre de minutes à revenir en arrière dans l'historique pour récupérer les mesures.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 180

mid.em.metric_event_logging

Spécifie le niveau de journalisation des mesures et des événements. Les choix possibles sont les suivants :

- aucun
- tous
- Événements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- metrics
- mesures :<filtre>
- événements :<filtre>

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.em.metric_connector_late_arrivals_delay

Spécifie le nombre de secondes à retarder lors de la collecte des mesures.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30

Paramètres de connexion FTP

mid.ftp.max_taille_pool

Spécifie la taille maximale du pool de connexions FTP, en mégaoctets.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 25

mid.ftp.max_per_target

Spécifie le nombre maximal de connexions FTP par cible.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5

mid.ftp.max_conn_idle_time

Spécifie la durée maximale, en millisecondes, pendant laquelle une connexion FTP peut rester inactive dans le pool.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300 000

mid.filesystem.max.ls

Spécifie le nombre maximal de fichiers qui peuvent être renvoyés dans la commande répertoire de la liste du système de fichiers.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000

Paramètres de connexion

disable_monitors

Spécifie s'il faut désactiver le serveur MID de la recherche active des moniteurs sur l'instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.show.queries

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indique au serveur MID s'il doit consigner les détails de chaque requête qu'il effectue sur l'instance ServiceNow. En règle générale, ce paramètre est utilisé uniquement par les développeurs, mais il est parfois utile lors de la résolution d'un problème. Sachez que la définition de ce paramètre sur **true** entraîne une journalisation intensive sur le serveur MID, qui peut utiliser un espace disque considérable.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

désactiver.remote.logging

Empêche le serveur MID de consigner des informations dans le journal du serveur MID sur l'instance. Dans tous les cas, relativement peu d'informations sont enregistrées sur l'instance, mais la définition de ce paramètre sur **true** élimine toute journalisation à l'instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

désactiver.état

Empêche le serveur MID d'envoyer un rapport d'état à l'instance toutes les 10 minutes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.file_cleaner.désactivé

Les fichiers et les dossiers vides dans les dossiers suivants peuvent être supprimés par ce nettoyeur de fichiers MID. Les fichiers dont le dernier accès remonte à plus de 30 jours sont supprimés. Il fonctionne au démarrage, puis toutes les 24 heures par la suite. Vous pouvez forcer l'exécution du nettoyeur de fichiers en redémarrant le service Serveur MID.

Dossiers/fichiers nettoyés :

- `\agent\importer`
- `\agent\export` : utilisé par la fonctionnalité d'exportation d'un jeu de données.
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_error` : utilisé pour les charges utiles d'entrée ECC qui ne peuvent pas être insérées pour une raison quelconque
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize` : utilisé pour sauvegarder des copies des charges utiles qui ne sont pas envoyées à l'instance car elles sont supérieures à la limite définie par **mid.eccq.max_payload_size**, qui est de 2 0000000 octets par défaut
- `\agent\logs-` Plus précisément les vidages JFR

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Paramètres de protocole mTLS

Ajoutez ces paramètres au fichier `config.xml` dans le répertoire `/agent` , dans le Serveur MID répertoire d'installation.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.path

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifie le chemin d'accès au magasin de clés. Le chemin peut être absolu ou relatif. Dans le nom du paramètre, veillez à remplacer **myprotocol** par le nom de votre protocole.

Type : chaîne.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.port

Spécifie le numéro de port du protocole. Dans le nom du paramètre, veillez à remplacer **myprotocol** par le nom de votre protocole.

Type : chaîne.

mid.httpclient.protocol.myprotocol.password

Spécifie le mot de passe des informations d'identification mTLS. Dans le nom du paramètre, veillez à remplacer **myprotocol** par le nom de votre protocole. Ajoutez l'attribut *secure="true"* de chiffrement pour chiffrer le mot de passe à l'aide du chiffrement standard Serveur MID .

Type : chaîne.

Paramètres du modèle

mid.parsing.max_taille_champ_champ

Définit la longueur maximale des caractères des chaînes stockées en tant que variables temporaires lors de l'exécution de modèles. Les chaînes plus longues que la valeur de ce paramètre sont tronquées pour être égales à la valeur. Utilisez le paramètre pour augmenter la limite lors de l'analyse de chaînes plus longues.

> ⚠ **Avertissement :**
> Le dépassement des limites maximales de taille de champ de l'implémentation de la base de données SQL provoque des erreurs.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 024

mid.sa.discovery.pattern_string_attributes.dédupliquer

Réduit la consommation de mémoire pour les attributs de contexte d'exécution du modèle en éliminant les chaînes en double.

- Type : true | false
- Par défaut : true

Paramètres du serveur proxy

mid.instance.use_proxy ou mid.proxy.use_proxy

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'instance ServiceNow , définissez ce paramètre sur **true** pour demander au serveur MID d'utiliser le proxy. Vous devez également définir l'hôte et le port du serveur proxy, et peut-être aussi le nom d'utilisateur et le mot de passe.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.proxy.host

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'instance ServiceNow , définissez ce paramètre pour définir l'hôte du proxy.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.proxy.mot de passe

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'instance ServiceNow et que votre proxy nécessite un mot de passe, définissez ce paramètre pour définir ce mot de passe.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.proxy.port

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'instance ServiceNow , définissez ce paramètre pour définir le port du proxy.

- Type : nombre entier (0-65535)
- Valeur par défaut : 80

mid.proxy.nom d'utilisateur

Si le serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'instance ServiceNow et que le proxy nécessite un nom d'utilisateur, définissez ce paramètre pour définir ce nom d'utilisateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

Paramètres de remplacement du délai d'expiration de la demande

mid.sa.cloud.request_timeout

Définit le délai d'expiration en millisecondes pour les demandes dans le cloud. Ce paramètre remplace la propriété système **glide.http.timeout** , qui spécifie le nombre maximal de millisecondes à attendre avant qu'une transaction REST sortante n'expire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30000

mid.http_classy.request_timeout

Définit le délai d'expiration, en millisecondes, des demandes de classification HTTP avec la sonde HTTP - Classifier. Ce paramètre remplace la propriété système **glide.http.timeout** , qui spécifie le nombre maximal de millisecondes à attendre avant qu'une transaction sortante n'expire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30000

Paramètres de sécurité

mid.windows_host.file_permissions.allow_list

Définit une liste d'inclusion pour l'application des autorisations de fichiers Windows afin d'améliorer la sécurité. Le paramètre utilise une chaîne de noms de groupe, de noms d'utilisateur et de SID séparés par des virgules. Les noms de groupe et d'utilisateur doivent respecter les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exigences de dénomination de compte SAM. Les comptes de domaine peuvent être spécifiés à l'aide du SID.

- Type : chaîne (noms de groupes et noms d'utilisateur séparés par des virgules)
- Valeur par défaut : Aucun

mid.windows_host.file_permissions.enforce

Permet au Serveur MID d'utiliser l'application des autorisations de fichiers Windows pour améliorer la sécurité. Définir ce paramètre sur **faux** empêchera le serveur MID de mettre à jour la liste d'inclusion des autorisations de fichier, mais ne rétablira pas les autorisations de fichier.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Paramètres Shazzam

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Définit l'intervalle, en millisecondes, pendant lequel Shazzam peut lancer des paquets. Ce paramètre fonctionne avec le `mid.shazzam.regulator.packets_per_interval` paramètre pour définir le nombre de paquets autorisés dans cet intervalle. Par défaut, Shazzam lance un paquet toutes les millisecondes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Définit le nombre de paquets que Shazzam peut lancer dans l'intervalle de temps configuré. Ce paramètre fonctionne avec le `mid.shazzam.regulator.interval_ms` paramètre qui définit cet intervalle. Par défaut, Shazzam lance un paquet toutes les millisecondes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.shazzam.chunk_size

Spécifie le nombre maximal d'adresses IP que Shazzam analyse en parallèle. Ce paramètre contrôle principalement la consommation des ports sortants.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

mid.shazzam.threads

Spécifie le nombre de threads simultanés que Shazzam utilise. Définir ce paramètre ou le paramètre mid.shazzam.max_scanners_per_thread sur 0 désactive l'optimisation multithread Shazzam.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Spécifie le nombre d'analyseurs simultanés traités par chaque thread Shazzam. Définir ce paramètre ou le paramètre mid.shazzam.threads sur 0 désactive l'optimisation multithread Shazzam.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500

Paramètres de configuration SNMP

mid.snmp.enable_auto_public

Indique s'il faut utiliser automatiquement la chaîne de communauté publique SNMP si aucune autre information d'identification SNMP n'a été obtenue.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.snmp.request.timeout

Spécifie la valeur du délai d'expiration de la première demande OID, en millisecondes. Pour les demandes suivantes (par exemple, les OID de table), le *`mid.snmp.session.timeout configuration`* paramètre (voir ci-dessous) prend effet.

Remarque :
Vous pouvez remplacer ce paramètre par le paramètre de *`timeout`* sonde SNMP.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 500

mid.snmp.session.timeout

Spécifie la valeur du délai d'expiration de la demande OID suivante, en millisecondes. La communication SNMP est sans état et n'a pas de session ou de connexion au sens normal du terme. Le système considère une réponse positive de la première demande OID comme un signe qu'il doit s'attendre à des réponses rapides aux demandes suivantes. Bien que la valeur par défaut soit courte, il peut être utile d'augmenter la valeur de ce paramètre à la même valeur que celle utilisée pour *`mid.snmp.request.timeout`*.

Remarque :
Vous pouvez remplacer ce paramètre par le paramètre de *`establish_session_timeout`* sonde SNMP.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500

mid.snmp.use_getbulk

Spécifie s'il faut utiliser GETBULK pour recevoir une grande quantité de données par lots. Cela peut être utilisé pour configurer un serveur MID individuel.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

GETBULK peut également être défini au niveau de la sonde ou globalement pour tous les serveurs MID. Les paramètres sont répertoriés par ordre de priorité :

- Paramètre de la sonde SNMP
- Paramètre de configuration du MID Server
- Propriétés du MID Server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.snmp.use_snmp4j

Utilisez la bibliothèque Snmp4j pour la communication SNMP. Il s'agit d'une exigence stricte pour SNMPv3. Ce paramètre ne doit être défini sur **faux** que sur la base des conseils de Service client et assistance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.snmp.use_snmp_v1_v2c

Tentative de communication à l'aide des versions de protocole SNMPv1 et SNMPv2c. Cette opération peut nécessiter la configuration de SNMP community credentials. Ce paramètre est une alternative et **non une exigence stricte pour SNMPv3.**

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.snmp.use_snmp_v3

Tentative de communication à l'aide de la version du protocole SNMPv3. Nécessite la configuration des informations d'identification SNMPv3.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Paramètres de découverte SSH

Par défaut, le Serveur MID est configuré pour rechercher les commandes SSH dans les chemins d'accès suivants et dans les chemins d'accès par défaut de l'utilisateur connecté :

- /usr/sbin
- /usr/bin
- /bin
- /sbin

mid.connection_cache

Indique si les connexions doivent être mises en cache. Définissez la valeur **sur faux** pour désactiver la mise en cache de connexion. Ce paramètre s'applique uniquement aux connexions SSH.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.ssh.disable_history

Contrôle si l'historique de session du shell est enregistré sur l'hôte cible et si la commande `HISTFILE=/dev/null` est exécutée. Définissez cette propriété sur **false** pour conserver l'historique sur l'hôte cible, en veillant à ce que la commande `HISTFILE=/dev/null` ne soit pas envoyée au périphérique cible.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.ssh.set_path

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indique s’il faut définir la variable d’environnement PATH pour les commandes SSH.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.ssh.local

Spécifie s’il faut exécuter les commandes pour l’ordinateur hôte du Serveur MID (localhost) via SSH plutôt qu’à partir d’une console. Cela permet aux commandes de longue durée de s’exécuter correctement. Ce paramètre s’applique uniquement au client SSH hérité.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh_connections_per_host

Contrôle le nombre de probes simultanées que le Serveur MID peut exécuter sur un hôte donné. La réduction du nombre de connexions simultanées peut ralentir Découverte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut :

  7 pour le ServiceNow client

  3 pour le client SSH hérité.

mid.ssh.sudo_preserve_environment

Indique s'il est nécessaire d'utiliser sudo pour préserver l'environnement pour SSH.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Largeur.terminale.mid.ssh

Contrôle le nombre maximal de caractères par ligne lors de la gestion de sudo -l dans le terminal. Si la valeur est trop faible, la sortie peut être divisée en plusieurs lignes et affecter l’analyseur. Définissez la valeur sur une taille suffisante pour gérer les sorties selon les besoins.

- Type : int
- Valeur par défaut : 255

mid.ssh.path_override

Remplace les chemins d'accès par défaut définis avant d'exécuter une commande. Saisissez un ou plusieurs chemins de remplacement délimités par deux points (:). Le chemin d'accès par défaut est le suivant : /usr/sbin: /usr/bin: /bin: /sbin.

- Type : chaîne (liste de répertoires séparés par deux points)
- Valeur par défaut : Aucun

Le ServiceNow client SSH accepte les préfixes suivants devant la valeur path_overide.

- *append*: ajoute le chemin d’accès de remplacement à la fin du chemin d’accès de l’hôte. Il s'agit du comportement par défaut.
- *replace*: remplace le chemin d’accès de l’hôte par la valeur path_overide.
- *prepend*: ajoute le chemin d’accès de remplacement à l’avant du chemin d’accès de l’hôte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.ssh.use_snc

Active le client SSH (SNCSSH) sur les ServiceNow serveurs MID individuels. SNCSSH est une ServiceNow implémentation d'un client SSH et est actif par défaut pour tous les serveurs MID sur les nouvelles instances, via une propriété de serveur MID. L'activation du ServiceNow client SSH désactive le client J2SSH hérité.

Important :
Mélanger les types de clients SSH pour les serveurs MID connectés à la même instance n'est pas une bonne pratique.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh.max_retries

Spécifie le nombre maximal de nouvelles tentatives d'une opération SSH après un délai d'expiration. Le système veille deux secondes entre chaque tentative de connexion. Par défaut, le Serveur MID ne retente qu'une seule fois. Définissez le paramètre sur *0* pour désactiver les nouvelles tentatives.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1

mid.ssh.alt_rm

Définit une commande de suppression de fichier SSH différente.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

mid.ssh.initial_delay_ms

Retarde l'envoi des commandes de sonde SSH à un serveur après la connexion à la cible pendant la durée spécifiée, en millisecondes. Ce paramètre s'applique uniquement au client SSH hérité.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 0

mid.ssh.suppress_history

Supprime la génération du fichier d'historique SSH. Ce paramètre s'applique uniquement au client SSH hérité.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.ssh.socket_timeout

Spécifie la valeur du délai d'expiration de l'embase SSH afin d'éviter les problèmes créés par le délai d'expiration d'une embase. Certains appareils, tels que les systèmes avec des contrôleurs intégrés tels que les onduleurs et les PDU, sur lesquels SSH est activé nécessitent plus de temps pour répondre à une demande d'authentification. La valeur par défaut de 2 minutes garantit que ces demandes n'expirent pas prématurément.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 120 000 (2 minutes)

mid.ssh.channel_timeout

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifie la durée pendant laquelle le Serveur MID attend l'activité sur le socket SSH avant de fermer la connexion. Si aucune activité n'a été détectée sur le socket SSH pour la valeur de délai spécifiée, le serveur MID ferme la connexion. Certains appareils, tels que les systèmes avec des contrôleurs intégrés tels que les onduleurs et les PDU, sur lesquels SSH est activé peuvent nécessiter plus de temps pour répondre à une demande d'authentification.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 120 000 (2 minutes)

mid.ssh.session_timeout

Spécifie la durée pendant laquelle une session mise en cache reste en mémoire après la dernière utilisation. Des valeurs trop petites ont tendance à diminuer les performances. Ce paramètre s'applique uniquement au ServiceNow client SSH.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 300 000 (5 minutes)

mid.ssh.command_timeout_ms

Durée du délai d'expiration, en millisecondes, de l'exécution d'une commande SSH.

- Type : nombre entier (millisecondes)
- Valeur par défaut : 300 000 (5 minutes)

mid.ssh.use_keyboard_interactive

Utilise le mode d'authentification interactive au clavier dans les démons SSH sur lesquels il est activé.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

> ⚠ **Avertissement :**
> Un problème existe sous Mac OS X Sierra et versions ultérieures avec l'ordre d'authentification du **mot de passe** et les modes **interactifs au clavier**qui peuvent entraîner l'échec de Découverte. Pour en savoir plus sur ce problème et sur la configuration requise pour une authentification SSH appropriée, reportez-vous à la rubrique KB0623600 .

mid.ssh.dh_group_length_min

Spécifie la longueur minimale du groupe, en bits, utilisée pour générer une clé « secrète partagée » dans l'échange de clés Diffie-Hillman. Plus la clé est grande, plus la connexion SSH est sécurisée, mais au détriment des performances.

- Type : nombre entier (bits)
- Valeur par défaut : 1 024

mid.ssh.dh_group_length_max

Spécifie la longueur maximale du groupe, en bits, utilisée pour générer une clé « secrète partagée » dans l'échange de clés Diffie-Hillman. Plus la clé est grande, plus la connexion SSH est sécurisée, mais au détriment des performances.

- Type : nombre entier (bits)
- Valeur par défaut : 8192

mid.ssh.shells_supported

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définit les shells compatibles Bourne pris en charge par le Serveur MID. Cette valeur est une liste séparée par des virgules des shells pris en charge, tels que **ksh**, **dsh**, **bash** et **sh**.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ksh,bash,sh

mid.ssh.discard_lrc_error

Ignorer la sortie d'erreur de commande à exécution longue, émulation du comportement hérité.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : j2ssh : true, sncssh : faux

mid.ssh.pool_thread_ratio

Rapport entre la capacité du pool de sessions SSH et le nombre de threads de Serveur MID configuré (threads.max), exprimé en pourcentage. Le nombre de sessions de capacité de pool autorisées est défini dans ce paramètre. Quelle que soit la valeur définie dans ce paramètre, le système ne permet jamais à la capacité du pool de descendre en dessous de 25 sessions.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 150

mid.ssh.disable_privilege_check

Ce paramètre n'a aucun effet si la cible utilise une commande privilégiée autre que sudo. Pour plus d'informations, consultez Commandes privilégiées de Serveur MID.

Le reste de cette section s'applique uniquement aux cibles qui exécutent sudo. Lorsque ce paramètre est défini sur **vrai**, le Serveur MID suppose que l'utilisateur configuré dans les informations d'identification a le privilège d'exécuter la commande donnée à l'aide de sudo. Le serveur MID suppose que l'utilisateur cible peut exécuter n'importe quelle chaîne de commande après Sudo sur la cible. Lorsque ce paramètre est défini sur **faux**, le serveur MID exécute « sudo -l » sur la cible pour vérifier la commande qui suit : sudo a l'autorisation de s'exécuter sur la cible. Quelle que soit la valeur de ce paramètre, le serveur MID valide toujours que sudo seul peut être exécuté sur la cible.

Certaines versions n'affichent pas ce paramètre dans la liste déroulante Paramètres de configuration MID. Dans ce cas, vous pouvez éventuellement ajouter ce paramètre dans les propriétés MID.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Mettre à niveau les paramètres

version.épinglée.mid

Nom de la version à laquelle ce serveur MID est épinglé.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : MID buildstamp

Remarque :
Pour afficher le buildstamp MID de votre instance, tapez **stats.do** dans le filtre de navigation. Un exemple du format buildstamp est **london-06-27-2018__patch3-10-24-2018_11-11-2018_0542**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.upgrade.use_proxy

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez ce paramètre sur **true** pour demander au serveur MID d'utiliser le proxy. Vous devez également définir l'hôte et le port du serveur proxy. Si le nom d'utilisateur et le mot de passe du proxy d'instance sont définis, ils sont également utilisés pour le proxy de mise à niveau.

Remarque :
Ce paramètre n'est pas destiné à contrôler les détails du proxy configurés avec **les paramètres glide.mid.autoupgrade.proxy*** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.mid.autoupgrade.proxy_host ou glide.glidesoap.proxy_host

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez l'hôte du proxy ici.

- Type : chaîne (URL)
- Valeur par défaut : aucune

glide.mid.autoupgrade.proxy_port ou glide.glidesoap.proxy_port

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez le port du proxy ici.

- Type : nombre entier (0-65535)
- Valeur par défaut : 80

glide.mid.autoupgrade.proxy_user

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez le nom d'utilisateur du proxy ici.

- Type : chaîne (URL)
- Valeur par défaut : aucune

glide.mid.autoupgrade.proxy_password

Si votre serveur MID doit passer par un proxy web pour accéder à l'URL de mise à niveau, définissez le mot de passe du proxy ici.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

Paramètres de découverte Windows

mid.powershell_api.session_pool.max_size

Spécifie le nombre maximal de sessions autorisées dans le pool de sessions.

Remarque :
Vous devez redémarrer le MID Server pour définir ou modifier ce paramètre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 25

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.powershell_api.session_pool.target.max_size

Spécifie le nombre maximal de sessions autorisées dans le pool par hôte cible.

Remarque :
Vous devez redémarrer le MID Server pour définir ou modifier ce paramètre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2

mid.sa.prefer_powershell

Permet à Serveur MID d'utiliser l'exécution de commandes à distance PowerShell.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell_api.winrm.use_ssl

Nécessite l'utilisation de certificats SSL pour les connexions HTTPS à l'aide de WinRM.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell_api.winrm.additional_pssesion_options

Contrôle les options avancées pour une PSSession. Pour obtenir plus d'informations sur les options PSSession avancées, consultez https://docs.microsoft.com/en-us/powershell/module/microsoft.powershell.core/new-pssessionoption?view=powershell-6 .

mid.powershell_api.winrm.remote_https_port

Configure le port pour la connexion aux serveurs Windows à l'aide de PowerShell sur HTTPS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 986

mid.powershell_api.winrm.remote_port

Configure le port pour la connexion aux serveurs Windows à l'aide de PowerShell sur HTTP.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 985

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check

Ignore la vérification du certificat SSL lors de l'utilisation de WinRM pour les connexions HTTPS.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check_options

Ignore les vérifications de certificat SSL spécifiques lors de l'utilisation de WinRM pour les connexions HTTPS. Configurez le Serveur MID pour qu'il ignore les vérifications pour les certificats d'une autorité de certification (CA), du nom commun (CN) qui identifie l'hôte associé au certificat, et pour les certificats révoqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : -SkipCACheck -SkipCNCheck -SkipRevocationCheck

mid.powershell.use_credentials

Détermine les informations d'identification à utiliser pour Découverte avec PowerShell. Si la valeur est définie sur **true**, Serveur MID exécute les sondes avec les informations d'identification Windows de la table des informations d'identification. Pour exécuter des sondes avec les informations d'identification de l'utilisateur pour le service Serveur MID, définissez ce paramètre sur **false**.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : vrai

mid.powershell.path

Permet à un administrateur de pointer vers un PowerShell spécifique sur un Serveur MID lorsque plusieurs PowerShell sont installés. Indiquez le chemin vers le dossier contenant l\'exécutable PowerShell, par exemple , C:\mypowershell ou C:\mypowershell\. ServiceNow ajoute automatiquement la chaîne powershell.exe au chemin d'accès. Configurez ce paramètre lorsqu'un PowerShell 32 bits et un autre 64 bits sont actifs sur le même Serveur MID et qu'il devient nécessaire de lancer le PowerShell adapté au contexte. 64 bits Windows utilise la redirection du système de fichiers et le Serveur MID s'exécute en tant qu'application 32 bits. Si vous essayez de spécifier un chemin dans %WinDir%\System32, Windows redirige automatiquement vers %WinDir%\SysWOW64. Pour éviter la redirection, spécifiez le chemin d'accès comme %WinDir%\Sysnative. Par exemple, au lieu de C:\WINDOWS\system32\WindowsPowerShell \v1.0\, spécifiez C:\WINDOWS\sysnative\WindowsPowerShell\v1.0\.

Remarque :
Sur une version 64 bits de Windows XP, un correctif Microsoft peut être requis pour pouvoir le faire.

Pour détecter les applications en cours d'exécution sur un ordinateur Windows 64 bits, le Serveur MID doit s'exécuter sur un ordinateur hôte Windows 64 bits.

- Type : chaîne (chemin d'accès)
- Valeur par défaut : aucune

mid.powershell.enforce_utf8

Activez ce paramètre pour forcer les commandes sur un système Windows cible à renvoyer une sortie encodée UTF-8. Si vous le désactivez, le système cible peut utiliser son codage par défaut. Ce paramètre n'est valide que lorsque PowerShell est activé.

La définition de cette valeur sur **faux** peut entraîner des valeurs incorrectes dans la CMDB lorsque des caractères non ASCII sont retournés par une sonde.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : vrai

mid.powershell.local_mid_service_credential_fallback

Permet de revenir automatiquement aux informations d’identification de Serveur MID service en cas d’échec de toutes les autres informations d’identification.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mid.powershell_api.idle_session_timeout

Spécifie la valeur du délai d'expiration des sessions PowerShell inactives, en secondes.

Remarque :
Vous devez redémarrer le Serveur MID pour définir ou modifier ce paramètre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60

mid.powershell.command.parameter_passing

Activez ce paramètre pour autoriser le passage de paramètres PowerShell à partir de la ligne de commande.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell.command.script.parameter_passing

Activez ce paramètre pour autoriser le passage de scripts PowerShell à partir de la ligne de commande.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

mid.windows.management_protocol

Permet aux administrateurs de sélectionner le protocole de gestion Windows utilisé pour la classification des appareils et des processus. Les options incluent : WMI et WinRM.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : WMI

mid.windows.probe_timeout

Définit l'intervalle de délai d'expiration de toutes les sondes Windows sur un MID Server spécifique. Cette valeur est remplacée par les valeurs configurées pour chaque sonde avec le paramètre de sonde wmi_timeout.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300

mid.powershell.jea.append_username

Spécifie si le nom d'utilisateur de l'utilisateur actuel est ajouté au point de terminaison JEA.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

mid.powershell.jea.endpoint

Nom de configuration JEA (point de terminaison) sur les serveurs distants auxquels le serveur MID se connectera. À définir sur JEA_DISCO_BASIC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : « »

Ajouter un paramètre de Serveur MID

Utilisez un paramètre de Serveur MID pour contrôler le comportement d'un serveur MID particulier.

Avant de commencer

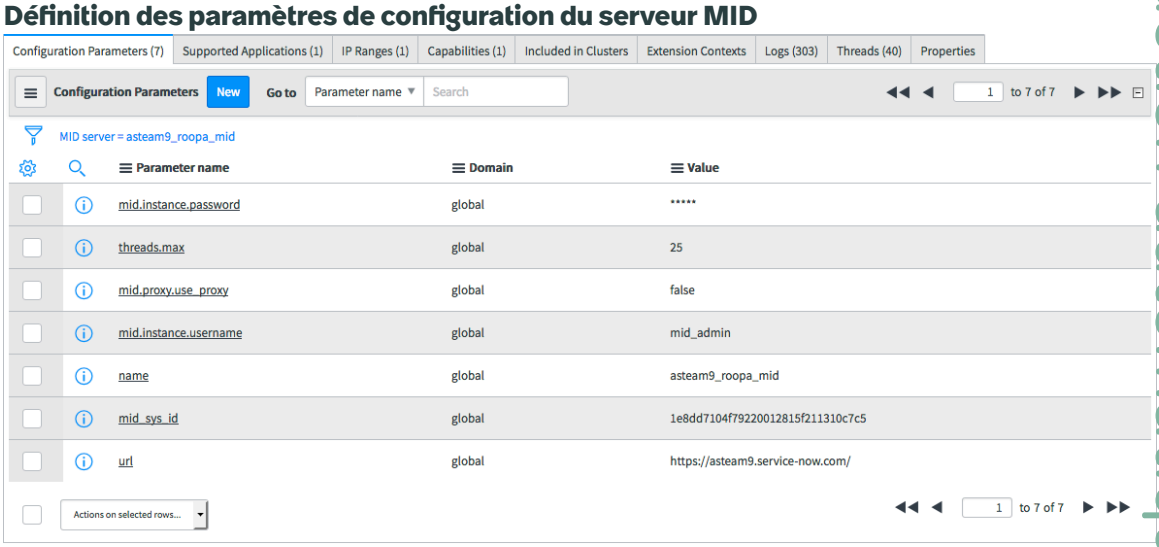
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
2. Dans la liste des serveurs MID, sélectionnez un serveur MID à configurer.
3. Sélectionnez la liste connexe **Paramètres de configuration** .

   Tous les paramètres actuellement dans le fichier de configuration du serveur MID sont affichés. S'il existe des mots de passe, ils s'affichent sous forme d'astérisques pour des raisons de sécurité. Consultez la liste Paramètres de Serveur MID des paramètres disponibles.

Définition des paramètres de configuration du serveur MID



4. Pour ajouter des paramètres, cliquez sur **Nouveau**, puis remplissez le formulaire.
   Une fois le formulaire soumis, le fichier de configuration de ce serveur MID est modifié pour inclure le nouveau paramètre. Les changements apportés aux paramètres existants sont également reflétés dans le fichier de configuration du serveur MID. Les modifications apportées au fichier de configuration du serveur MID ne s'appliquent pas immédiatement, mais plutôt la prochaine fois que le serveur MID est redémarré. Le formulaire Serveur MID contient un lien connexe pour redémarrer le Serveur MID.

   Remarque :
   ServiceNow vous empêche d'enregistrer des changements, tels que la modification ou la suppression de paramètres, qui entraîneraient la perte des communications entre le serveur MID et l'instance. Par exemple, vous ne pouvez pas modifier le paramètre url. Toute modification apportée à ces paramètres protégés doit être effectuée directement dans le fichier de config.xml pour ce serveur MID.

5. **Facultatif :** Définissez les paramètres dans le fichier config.xml .
   La configuration du serveur MID est contrôlée par un fichier XML appelé config.xml. Ce fichier se trouve dans le répertoire /agent , dans le répertoire d'installation du Serveur MID. Vous pouvez modifier ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fichier directement pour apporter des changements de configuration aux paramètres protégés. De nombreux changements de configuration, tels que ceux qui ne perturbent pas la communication entre le serveur MID et l'instance ServiceNow , peuvent également être effectués à partir de l'instance.

La structure du fichier config.xml est simplement une balise de paramètres externes et une série de balises de paramètres internes. Chaque balise de paramètre a des attributs de nom et de valeur .

- Pour modifier la valeur d'un paramètre, modifiez l'attribut value.
- Pour ajouter un paramètre, ajoutez une autre balise de paramètre avec son nom et sa valeur.
- Pour supprimer un paramètre, supprimez l'intégralité de la balise de paramètre.

L'ordre des paramètres dans le fichier n'est pas important. Notez les sections de commentaires vertes dans l'exemple. Utilisez ces éléments pour ajouter des commentaires utiles au fichier de configuration.

Remarque :
Lors de la configuration du serveur MID en vue de son utilisation avec un serveur proxy, veillez à supprimer les balises de commentaire autour des sections proxy que vous configurez.

Fichier de config.xml Serveur MID

```
<parameters>
  <!-- MID Server Configuration -->
  <parameter name="url" value="https://example.service-now.com"/>
  <parameter name="refresh_rate" value="65"/>
  <parameter name="name" value="Super Duper MID Server #1"/>
  <parameter name="mid_sys_id" value=""/>
  <!-- MID Server Threads -->
  <parameter name="threads.max" value="25"/>
  <!-- MID Server proxy configuration -->
  <parameter name="mid.proxy.host" value=""/>
  <parameter name="mid.proxy.port" value=""/>
  <parameter name="mid.proxy.username" value=""/>
  <parameter name="mid.proxy.password" value=""/>
  <!--
          MID Server to instance configuration options

            mid.instance.use_proxy
                - when talking to instance, should we use the proxy config?

            mid.instance.username
            mid.instance.password
                - supply username and password if instance has basic authentication enabled

  -->
  <parameter name="mid.instance.use_proxy" value="true"/>
  <parameter name="mid.instance.username" value=""/>
  <parameter name="mid.instance.password" value=""/>
  <!--
          MID Server upgrade options

            mid.upgrade.use_proxy
               - when talking to upgrade server, should we use the proxy config?

            mid.upgrade.branch
               - define a branch our MID Server is pinned to

  -->
  <parameter name="mid.upgrade.use_proxy" value="true"/>
  <parameter name="mid.upgrade.branch" value=""/>
</parameters>
```

Remarque :
Le fichier d'exemple ici provient d'un navigateur Firefox. Les éditeurs de texte conventionnels, tels que Notepad, WordPad ou TextEdit, n'affichent pas de couleurs et de polices variables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de Serveur MID Paramètres et priorité

Les paramètres du serveur MID résident dans plusieurs tables, et le serveur MID les hiérarchise dans un ordre défini. MIDConfigParameter doit être défini avec les créateurs de style de type corrects.

Priorité des paramètres de Serveur MID

Les paramètres du serveur MID peuvent se trouver à la fois dans la table Paramètres de configuration et dans les tables Propriétés. Les serveurs MID classent les paramètres par ordre de priorité dans l'ordre suivant :

1. Paramètre de configuration MID
2. Propriété MID (MID spécifique)
3. Propriété MID (globale)

Prévention des enregistrements non valides

Évitez de créer des enregistrements en double dans la table Propriété MID, car ils peuvent invalider les enregistrements. Les propriétés en double ont le même nom et sont affectées au même serveur MID.

De même, évitez de créer des paramètres de configuration globaux car ils ne sont pas pris en charge. Les paramètres de configuration globaux sont des paramètres de configuration pour lesquels aucun serveur MID n'est affecté. Si un paramètre doit être appliqué à tous les serveurs MID, utilisez une propriété MID globale.

Nettoyeur de fichiers MID Server

Un thread de surveillance s'exécute dans le serveur MID pour nettoyer les anciens fichiers, garder la taille et la quantité de fichiers dans le dossier d'installation gérables et éviter les problèmes de performances avec les serveurs MID.

Les fichiers et les dossiers vides dans les dossiers suivants peuvent être supprimés par ce nettoyeur de fichiers MID. Les fichiers dont le dernier accès remonte à plus de 30 jours sont supprimés.

Il fonctionne au démarrage, puis toutes les 24 heures par la suite. Vous pouvez forcer l'exécution du nettoyeur de fichiers en redémarrant le service Serveur MID.

Dossiers/fichiers nettoyés :

- \agent\importer
- \agent\export : utilisé par la fonctionnalité d'exportation d'un jeu de données.
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_error : utilisé depuis San Diego pour les charges utiles d'entrée ECC qui ne peuvent pas être insérées pour une raison quelconque (voir PRB1521761/KB0995569).
- \agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize : utilisé depuis Eureka/Fuji pour sauvegarder les copies des charges utiles qui ne sont pas envoyées à l'instance car elles sont supérieures à la limite définie par mid.eccq.max_payload_size, qui est de 200000000 octets par défaut (voir PRB598334)
- \agent\logs - en particulier JFR Dumps (version Utah)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connexion

Le journal de l'agent de Serveur MID montre ce moniteur en cours de démarrage et d'arrêt avec le Serveur MID.

```
2022-10-21T13:08:58.330+0200 INFO (MIDServer) [Main:265] Initializing MID Server
2022-10-21T13:10:36.527+0200 INFO (StartupSequencer) [Monitors:307] Enabling monitor:
 FileCleanerMonitor
...
2022-10-24T09:29:35.193+0200 INFO (MIDServer) [MIDServerState:160] MID Server stopping
2022-10-24T09:29:38.591+0200 INFO (MIDServer) [Instance:928] interrupting thread
 FileCleanerMonitor.21600
```

Pour voir exactement quand il s'exécute, activez le débogage avec le paramètre mid.log.level=debug.

```
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\import
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\export
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_error
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize
2022-11-17T02:49:13.201-0800 DEBUG (FileCleanerMonitor.21600) [AFileCleaner:103]
 Scanning directory to delete files: C:\...\agent\logs
```

Il n'y a pas de journalisation pour les suppressions individuelles de fichiers/dossiers.

Désactivation du nettoyeur de fichiers MID

Ensembles de données à exporter écrit les fichiers dans les dossiers agent/export du Serveur MID. L'idée est donc qu'une implémentation personnalisée côté client prenne ces fichiers et les déplace ailleurs, de sorte que ces fichiers ne doivent rester dans le répertoire d'installation de l'application MID Server que pendant une courte période.

Le nettoyeur de fichiers MID peut être complètement désactivé pour tous les dossiers, en ajoutant le paramètre de configuration du serveur MID **mid.file_cleaner.disabled=true**. Lorsque le paramètre n'est pas présent, c'est-à-dire l'état prêt à l'emploi, il est défini par défaut sur false et le nettoyeur de fichiers s'exécute.

Dans le formulaire de Serveur MID, cliquez sur Nouveau dans la liste connexe « Paramètres de configuration », sélectionnez mid.file_cleaner.disabled et entrez la valeur « vrai ».

Cela peut également être ajouté manuellement au fichier config.xml : <nom de paramètre="mid.file_cleaner.disabled » value="true"/>. Consultez Paramètres de Serveur MID pour plus d'informations.

Enregistrements protégés et caractères réservés du Serveur MID

Certains enregistrements de Serveur MID ne peuvent pas être modifiés. Certains caractères spéciaux sont prédéfinis en XML et ne peuvent pas être utilisés dans les mots de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Enregistrements de Serveur MID qui ne peuvent pas être modifiés

Ces enregistrements ne peuvent pas être modifiés ou supprimés.

Table	Enregistrement
Page publique [sys_public]	InfoInstance
Service Web scripté [sys_web_service]	• InfoInstance • GetMIDInfo • MIDAssignedPackages • MIDFieldForFileProvider • MIDFileSyncSnapshot • MIDServerCheck • MIDServerFileProvider

Utilisation de caractères spéciaux dans un fichier XML

La spécification XML définit cinq entités prédéfinies qui représentent des caractères spéciaux et exige que tous les processeurs XML les respectent. Si ces caractères sont utilisés dans un mot de passe, vous obtiendrez des résultats inattendus.

Les caractères suivants représentent les cinq entités prédéfinies :

- »
- &
- '
- <
- >

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous utilisez les caractères d'entité prédéfinis dans un fichier XML, tel que le fichier de configuration de Serveur MID, vous devez les coder. Pour coder des entités prédéfinies dans un document XML :

- remplacer **«** par **»**
- remplacer **&** par **&**
- remplacer **«** par **»**
- **Remplacer <** par **<**
- **Remplacer >** par **>**

Par exemple, pour spécifier le mot de passe « `test&` » dans le fichier de config.xml du serveur MID :

```
<parameter encrypt="true" name="mid.instance.password" value="test&"/>
```

Commandes privilégiées de Serveur MID

Pour détecter certaines informations sur un serveur hôte, le Serveur MID doit exécuter des commandes SSH avec des privilèges plus élevés. La plateforme fournit des commandes privilégiées par défaut que le MID Server doit utiliser et la possibilité d'ajouter des commandes supplémentaires au système.

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Un exemple d'information nécessitant des privilèges élevés est l'information sur les disques de stockage sur un serveur hôte, récupérées à l'aide de la commande `fdisk -l` . Si votre système ne peut pas utiliser les commandes sudo, vous devez configurer les hôtes de votre réseau pour utiliser l'une des autres commandes privilégiées. Vous pouvez configurer différentes commandes privilégiées pour différents hôtes. Toutefois, Découverte ne prend en charge qu'une seule commande privilégiée par hôte.

Important :
Vous pouvez modifier les commandes privilégiées prises en charge, mais ne les supprimez pas.

Pour obtenir la liste des commandes SSH possibles nécessitant des privilèges root, consultez Informations d'identification SSH .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences de commande d'escalade privilégiée SSH

Commande	Description
sudo	• L'hôte doit prendre en charge la commande `sudo -S -p <mot de passe>` et renvoyer la liste correcte des commandes SSH autorisées. • Les informations d'identification fournies pour Détection doivent être en mesure d'exécuter la commande `sudo -S -p <password> <commands>`.
pbrun	• L'hôte doit prendre en charge la commande `pbrun -v` et renvoyer la version correcte de PowerBroker. • Les informations d'identification fournies pour la découverte doivent être en mesure d'exécuter `les <commandes> pbrun`. • Discovery ne prend pas en charge d'autres options **pbrun,** telles qu'une invite de mot de passe. • L'instance doit pouvoir atteindre l'hôte cible via SSH.
pfexec	• L'hôte doit prendre en charge la commande `pfexec id -a` et renvoyer l'ID correct. • Les informations d'identification fournies pour Découverte doivent pouvoir exécuter `pfexec <commandes>`. • Discovery ne prend pas en charge d'autres options **pfexec,** telles qu'une invite de mot de passe.
dzdo	• L'hôte doit prendre en charge la `commande –v dzdo` et renvoyer le chemin vers dzdo dans la sortie standard. • Les informations d'identification fournies Découverte doivent pouvoir exécuter dzdo <commands>. • Discovery ne prend pas en charge `d'autres options dzdo,` mais Découverte prend en charge l'authentification par mot de passe pour dzdo.

Commandes de longue durée avec sudo

Configurez J2SSH et ServiceNow SSH pour empêcher l'échec des commandes à exécution longue utilisant sudo lorsque le serveur MID se déconnecte.

ServiceNow SSH permet aux sondes d'exécuter Sudo sur des commandes individuelles ou sur un script entier de longue durée. Ceci est également pris en charge pour les `pbrun` commandes privilégiées et `pfexec` .

Sudo pour les commandes individuelles

Vous pouvez exécuter sudo sur des commandes individuelles dans une sonde, mais uniquement si toutes les configurations sudoer suivantes sont exécutées sur la cible :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'option `!requiretty` est requise.
- Autorisez l'exécution de commandes individuelles par l'utilisateur dans les informations d'identification fournies avec NOPASSWD configuré.
- La cible spécifie un appel sudo individuel dans la commande ou les scripts référencés. Par exemple, définissez sudo comme « `sudo fdisk -l` » ou « `${sudo :fdisk -l}` » plutôt que « `must_sudo` » pour l'ensemble du script.

Remarque :
L'exécution de sudo sur des commandes individuelles avec ServiceNow SSH produit des entrées détaillées et utiles dans les journaux sudo sur l'ordinateur cible.

Exécution de Sudo sur un script entier

Si l'une des exigences de configuration sudoer requises pour les commandes individuelles n'est pas en place, Discovery applique sudo aux sondes initiales et complètes et n'exécute pas sudo à distance à l'intérieur de la commande. Cette condition peut être forcée en définissant **must_sudo** sur la sonde et en éliminant toutes les commandes sudo dans la sonde.

Cette approche empêche l'échec des commandes longues lorsque la sonde se déconnecte, mais ne peut pas spécifier de commandes individuelles dans la configuration sudoers.

Connexion

Les journaux de l'activité ServiceNow Sudo SSH exécutés sur un script entier affichent des entrées cryptées, telles que `/tmp/.run.aef13123fe124123`, qui empêchent les administrateurs de contrôler les commandes autorisées et de connaître la commande exacte qui a été exécutée. L'exécution de Sudo sur des commandes individuelles produit des entrées de journal plus détaillées, telles que `/sbin/fdisk –l`.

Ajouter une nouvelle commande privilégiée à utiliser par le Serveur MID

Ajoutez une nouvelle commande privilégiée à la table Commande privilégiée [privileged_command] disponible pour vos serveurs MID.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Ne supprimez aucune des commandes prises en charge.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Commande privilégiée** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez ces champs :
   - **Commande** : nom de la commande privilégiée.
   - **Invite de mot de passe** : l'invite de mot de passe affichée à l'utilisateur pour cette commande privilégiée, ou une expression régulière qui correspond à cette invite de mot de passe. Si ce champ est vide, aucun mot de passe n'est requis pour cette commande privilégiée et aucune invite ne s'affiche. Les commandes SUDO ne nécessitent pas d'invite de mot de passe.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le serveur MID pour utiliser des commandes privilégiées spécifiques

Vous pouvez configurer le serveur MID pour utiliser des commandes spécifiques dans un ordre défini.

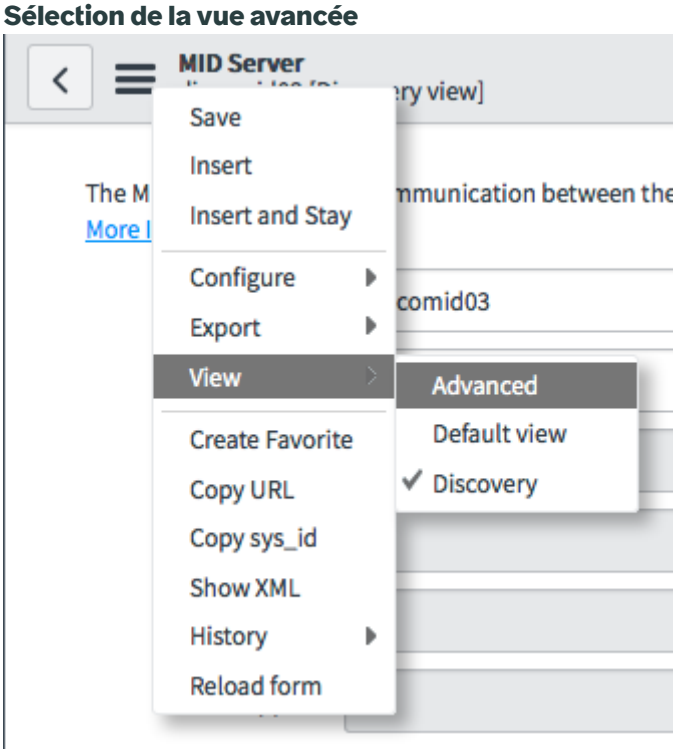
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la liste des MID Servers en utilisant l'un des chemins suivants :
   - **Serveur MID** > **Serveurs**
   - **Découverte** > **Serveurs MID**
   - **Orchestration** > **Serveurs MID**
2. Sélectionnez le Serveur MID que vous voulez configurer.
3. Cliquez sur l'icône de menu dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Vue** > **Avancés** dans le menu contextuel.

Sélection de la vue avancée



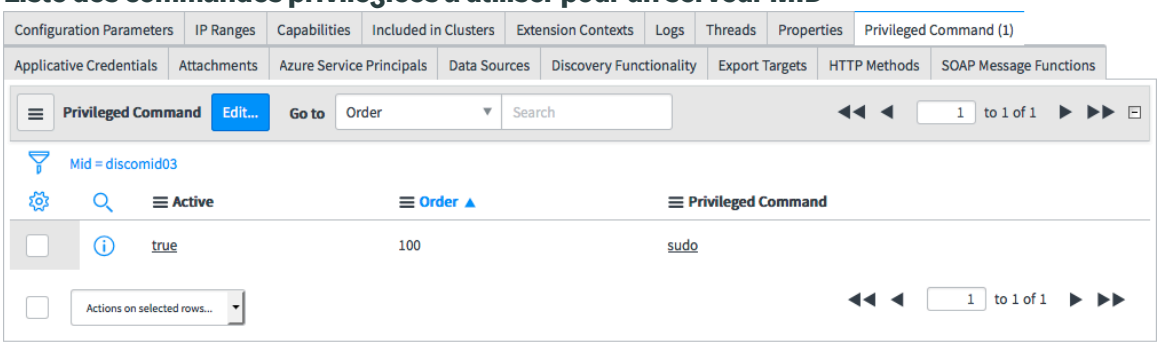
4. Dans la liste connexe **Commande privilégiée** , cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez la commande que vous souhaitez que ce Serveur MID **utilise**, puis cliquez sur Enregistrer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’ordre par défaut des commandes privilégiées est 100, mais vous pouvez modifier l’ordre si nécessaire. La commande privilégiée dont le numéro d’ordre est le plus petit est essayée en premier.

Liste des commandes privilégiées à utiliser pour un serveur MID



Créer une commande privilégiée de profil pbrun

Vous pouvez créer une configuration spéciale pour la `pbrun` commande privilégiée qui lui permet de s’exécuter en tant que profil.

Avant de commencer

Rôle requis : discovery_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

De toutes les commandes privilégiées, seule la commande peut être configurée pour s’exécuter `pbrun` en tant que profil, et une seule de ces configurations spéciales `pbrun` peut fonctionner sur un serveur MID.

Important :
Modifiez l’enregistrement existant `pbrun` à cette fin. Le système ignore les commandes supplémentaires que vous créez pour `pbrun`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Commande privilégiée**.
2. Sélectionnez **pbrun** dans la liste.
3. Dans l’enregistrement Commande privilégiée, modifiez la valeur du champ **Commande** pour utiliser le format `pbrun -u <profile>`.
   Par exemple, vous pouvez définir `pbrun -u admin` une commande à exécuter avec un profil administrateur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Revenir à .Configuration des serveurs MID

Méthodes MIDSystem

Les variables MIDSystem (désignées par le nom de variable ms) fournissent diverses méthodes pour obtenir des informations sur le Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Résumé de la méthode	Description
journal (message de chaîne)	Consigne le message donné avec un préfixe standard pour indiquer que le message a été généré par JavaScript.
getConfigParameter(nom du paramètre de chaîne)	Renvoie la valeur du paramètre de configuration nommé.
include (include de script de chaîne)	Incluez l'include de script du serveur MID avec le nom donné dans le contexte actuel.
getName()	Renvoie le nom du Serveur MID.
getSysID()	Renvoie le sys_id du Serveur MID.
toJavaScript(objet)	Convertit l'objet Java donné en objet JavaScript équivalent.

Cet exemple écrit un message dans le journal :

```
ms.log('Tentative de connexion avec l'utilisateur : ' + this.getParameter('user')) ;
```

Démarrer, arrêter et redémarrer manuellement un serveur MID

Si vous n'avez pas démarré à Serveur MID la fin de la procédure d'installation, vous pouvez démarrer manuellement le serveur MID.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur du compte de service Serveur MID ou compte administrateur Windows

Cette procédure est réservée aux utilisateurs qui installent le Serveur MID à l'aide du fichier ZIP. Le programme d'installation de Windows MID Server termine automatiquement l'installation.

Procédure

1. Ouvrez le répertoire de l'agent dans le répertoire que vous avez créé pour les fichiers d'installation Serveur MID .
   Par exemple, le chemin d'accès peut être C :\ServiceNow\MID Server1\agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Démarrez le serveur MID en exécutant le fichier de start.bat .
3. Pour arrêter le Serveur MID, exécutez le fichier stop.bat .
4. Pour redémarrer un serveur MID arrêté, soit :
   - Si le Serveur MID est arrêté, exécutez le fichier start.bat .
   - Si le Serveur MID est en cours d'exécution, exécutez le fichier restart.bat .

Intervalle de Serveur MID

L'instance vérifie une réponse du serveur MID toutes les 5 minutes, à l'aide d'un système de surveillance synthétique des transactions.

---

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Recherche d'un intervalle de mise à jour

ServiceNow les instances envoient une transaction synthétique via la sonde de pulsation à chaque serveur MID toutes les 5 minutes. La sonde Heartbeat fonctionne exactement comme une sonde normale et est envoyée en écrivant un enregistrement de sortie dans la file d'attente ECC. Un MID Server récupère l'enregistrement lorsqu'il interroge la file d'attente ECC pour obtenir du travail. Le Serveur MID traite la sonde comme il le ferait pour n'importe quelle autre sonde et répond à l'instance. Si l'instance ne détecte pas de réponse d'un serveur MID, elle marque ce serveur MID comme **en panne**. Si le serveur MID répond, l'instance considère que le serveur MID fonctionne et communique correctement avec l'instance.

Remarque :
Assurez-vous que votre serveur MID peut communiquer sur le **port 443**. Voir Configurer la connectivité réseau du Serveur MID et Configuration requise pour le Serveur MID pour plus d'informations.

Événements système

Lorsqu'un MID Server passe d'un état à un autre, l'un des événements suivants est déclenché :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

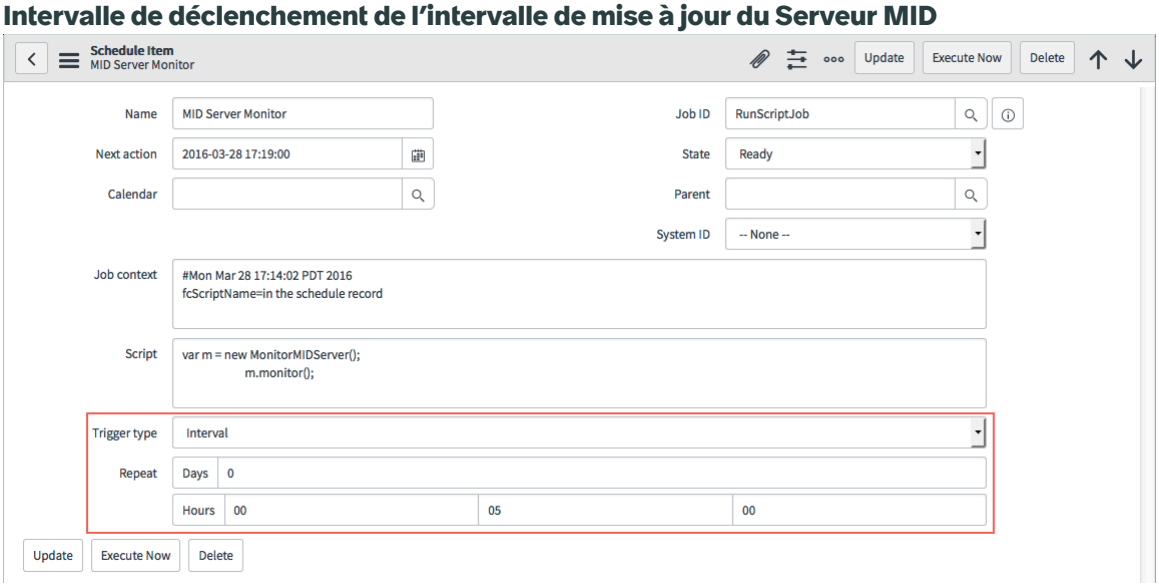
- *mid_server.up* : le MID Server passe d'un état **de panne**, **en pause** ou **de mise à niveau** à un état *de service*.
- *mid_server.down* : le MID Server passe d'un état *Jusqu'à* un état *Indisponible*.
- *mid_server.pause* : le serveur MID est en pause.
- *mid_server.upgrading* : le serveur MID est automatiquement mis à niveau, car l'instance est en cours de mise à niveau.

Vous pouvez utiliser ces événements pour envoyer des notifications ou déclencher des actions que vous spécifiez dans les scripts.

Tâche planifiée

Pour modifier l'intervalle de déclenchement de la sonde de pulsation, accédez à **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**. Ouvrez l'enregistrement Surveillance du **Serveur MID** et modifiez l'intervalle.

Intervalle de déclenchement de l'intervalle de mise à jour du Serveur MID



Définir la taille de la mémoire JVM du MID Server

Le serveur MID commence avec une allocation de mémoire JVM par défaut, mais vous pouvez modifier ce paramètre dans le fichier de configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le système de base ServiceNow , la mémoire JVM de Serveur MID est définie sur 1 024 Mo, ce qui est configuré dans le fichier \agent\conf\wrapper-override.conf dans le répertoire d'installation de Serveur MID. Ce paramètre peut ne pas convenir à la façon dont votre organisation utilise le Serveur MID. Si vous voulez que le Serveur MID travaille plus fort, allouez-lui plus de ressources. Si le serveur MID est situé dans une petite succursale et s'exécute dans un environnement où l'allocation de mémoire est partagée entre un serveur d'impression, un serveur de messagerie ou un serveur proxy Web, l'allocation peut devoir être réduite.

Remarque :
Pour obtenir la liste complète de la configuration minimale requise pour MID Server, reportez-vous à la section Configuration requise pour le Serveur MID.

Procédure

1. Ouvrez le fichier \ServiceNow\<nom du Serveur MID>\agent\conf\wrapper-override.conf dans un éditeur de texte.
   Pour plus d'informations sur ce fichier, voir Installation de plusieurs serveurs MID sur un seul système.
2. Localisez les lignes suivantes dans le fichier :

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
#wrapper.java.maxmemory=1024
```

3. Modifiez l'allocation de mémoire.
4. Supprimez la balise de commentaire (#) du paramètre d'allocation de mémoire, #wrapper.java.maxmemory=1024.
   Le code résultant est le suivant :

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
wrapper.java.maxmemory=1024
```

5. Enregistrez le fichier.
6. Redémarrez le service Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre en pause le Serveur MID

Mettez en pause le serveur MID pour l'empêcher temporairement d'interroger la file d'attente ECC pour connaître le travail ou de renvoyer les résultats de découverte à l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_admin

1. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
2. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
3. Configurer votre MID Server
4. Configurer la sécurité du MID Server
5. Assurez-vous que le MID Server peut se connecter à des éléments à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau
6. Télécharger et installer le MID Server sur un hôte Linux ou Windows
7. Configurer votre MID Server
8. Configurer la sécurité du MID Server

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez mettre en pause que les serveurs MID validés. Vous pouvez mettre en pause le serveur MID lorsque votre infrastructure réseau subit des changements. Cela empêche des applications telles que Discovery de générer des erreurs pendant une fenêtre de maintenance particulière.

Un serveur MID en pause continue de traiter les commandes qu'il avait déjà récupérées avant d'être mis en pause. Lorsque vous redémarrez le serveur MID, celui-ci commence à récupérer les nouvelles commandes à traiter.

Remarque :
La Découverte continue d'affecter des travaux aux serveurs MID en **pause**. Les MID Servers en **panne** ne se voient pas affecter des tâches.

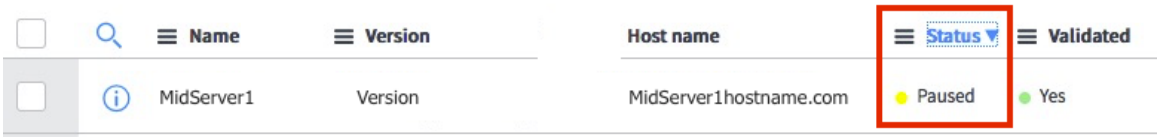
Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement du Serveur MID.
2. Sélectionnez un Serveur MID en cours d'exécution qui a été validé.
3. Dans le formulaire de Serveur MID, sélectionnez **Mettre en pause le MID** sous **Liens connexes**. L'état du serveur MID passe à **En pause**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un Serveur MID en pause



4. Pour reprendre le traitement du serveur MID, sélectionnez **reprendre le serveur MID** sous **Liens connexes**.

Pause du MID Server

Le serveur MID peut être mis en **pause** pour l'empêcher temporairement d'interroger la file d'attente ECC pour connaître son travail ou de renvoyer les résultats de découverte à l'instance.

Contrairement à l'arrêt du serveur MID à partir de la ligne de commande du serveur Windows ou Linux sur la machine du serveur MID, vous pouvez mettre en pause le serveur MID à partir de l'instance. La fonctionnalité de pause du MID Server est disponible à partir de la version Istanbul.

Remarque :
Vous ne pouvez mettre en pause que les serveurs MID validés.

Vous pouvez toujours effectuer ces actions lorsque le Serveur MID est en pause :

- Accéder aux journaux du serveur MID et supprimer des entrées de journal.
- Afficher les statistiques du serveur MID. Lorsque le Serveur MID est à l'état **Pause** , il arrête de générer des statistiques. Mais vous pouvez toujours afficher les statistiques générées avant de mettre en pause le serveur MID.
- Récupérez le vidage des threads de Serveur MID.
- Effectuez et enregistrez des changements de configuration et des changements de propriétés sur le serveur. Les modifications prennent effet après la reprise du Serveur MID.
- Effacer la file d'attente ECC.

L'intervalle de mise à jour du serveur MID continue de fonctionner lorsque le serveur MID est à l'état **Pause**. Si le serveur MID est mis à niveau alors qu'il est en **pause** , l'état du serveur MID bascule automatiquement sur **Actif** après la mise à niveau réussie. Il ne revient pas à l'état **Pause** .

Pendant la sélection de Serveur MID, les serveurs MID en pause peuvent toujours être sélectionnés, mais sont classés par ordre de priorité sous les serveurs MID qui ne sont pas mis en pause.

Événements qui se produisent pendant la pause du serveur MID

Les collecteurs d'événements **vCenter** et **SNMP** continuent de s'exécuter et de traiter les événements lorsque vous mettez en pause le serveur MID. Ces événements ne font pas partie de la communication synchrone normale que le serveur MID entretient avec l'instance que vous voyez dans la file d'attente ECC. Les événements sont toujours relayés à l'instance et peuvent même déclencher des actions sur les enregistrements de l'instance, telles qu'une mise à jour de CI. Par exemple, si vCenter détecte qu'un ordinateur virtuel tombe en panne ou est supprimé, un événement vCenter modifie l'état de l'enregistrement de CI correspondant pour cet ordinateur virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour éviter le traitement de ces événements, arrêtez l'exécution des extensions. Pour en savoir plus, consultez :

- Configurer et exécuter l'extension de collecteur d'événements vCenter
- Configurer l'extension du collecteur des interruptions SNMP

Tables distantes

Connectez l'à ServiceNow AI Platform des sources tierces ou à une autre instance, afin de pouvoir récupérer des données externes et éventuellement les mettre en cache en mémoire.

Vous pouvez afficher des données externes dans des listes ou des formulaires et les traiter avec des scripts Glide standard. Vous pouvez également regrouper, trier, regrouper et filtrer les données comme vous le feriez pour des tables internes standard. Si la modification est activée pour une table distante, vous pouvez insérer, mettre à jour et supprimer des données dans la source externe à partir de la table distante de l'instance.

Composants de tables distantes

Utilisez les composants suivants pour créer un cadre de travail de données externes :

Tables distantes

Vous créez des tables distantes pour décrire le schéma des données que vous souhaitez récupérer à partir d'une source externe.

La définition de la table est dans le ServiceNow AI Platform, mais ses lignes, ou enregistrements externes, vivent en mémoire. Vous créez une table distante de la même manière que vous créeriez une table interne standard. Vous définissez des colonnes et des contrôles et désignez l'accès à l'application comme vous le feriez pour une table interne. Contrairement à une table interne, une table distante n'obtient pas ses enregistrements de la ServiceNow AI Platform base de données. Il obtient ses enregistrements de l'exécution d'un script de requête associé sur une source de données externe.

Pour en savoir plus sur la création de tables distantes, reportez-vous à la section Créer une table distante.

Définitions de scripts

Vous créez et associez des définitions de script à une table distante. Les données externes que vous avez récupérées à l'aide du script de requête peuvent être mises en cache dans la mémoire. Vous pouvez également indiquer comment ces données sont mises en cache et combien de temps elles sont mises en cache en mémoire. Chaque fois que vous actualisez une liste qui contient les données externes d'une table distante, le script de requête associé s'exécute à nouveau. Pour les tables distantes modifiables, vous pouvez créer, insérer, mettre à jour et supprimer des définitions de script en plus de la définition de script de requête.

Pour en savoir plus sur les définitions de script et sur la façon de les associer à une table distante, reportez-vous à la section Créer des définitions de script pour une table distante.

Fonctionnement des tables distantes

À l'aide d'une table distante, vous pouvez récupérer les données à partir de sources externes ou d'une autre instance avec les services REST ou SOAP. Les données externes vivent en mémoire en mode lecture seule, ce qui rend les données temporaires, ou transitoires, dans le ServiceNow AI Platform. Vous pouvez ensuite afficher et mettre à jour les données externes sans les importer ni les stocker.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous visualisez les données externes dans des listes ou des formulaires de la même manière que vous affichez les données stockées en interne. Vous pouvez manipuler ces données à l'aide d'enregistrements Glide standard, de règles métier, d'API distantes, de scripts, de champs de référence de table, de services et d'outils de développement dans le ServiceNow AI Platform. Si la modification est activée pour une table distante, vous pouvez insérer, mettre à jour et supprimer des données dans la source externe à partir de la table distante de l'instance.

Important :
Si la taille des données récupérées à partir de la source externe est petite, utilisez la limite par défaut de 1 000 lignes dans une table distante pour réduire les temps d'requête. Si la taille des données récupérées est importante et pourrait être moins performative, dans la définition de script, vous pouvez sélectionner le champ **Capacité accrue** avancée pour prendre en charge un grand nombre de lignes.

Cycle de vie des données externes au sein de ServiceNow AI Platform

Les données que vous récupérez auprès d'une source externe ont une durée finie, ou cycle de vie, dans le ServiceNow AI Platform.

- Lorsque vous exécutez un script associé à une table distante, les données récupérées sont conservées en mémoire aussi longtemps que la liste ou le formulaire s'affiche. Une fois que vous fermez la liste ou le formulaire, ces données externes sont purgées de la mémoire. Lors de la prochaine utilisation ou de l'affichage des données externes dans cette table distante, la mémoire du système externe est remplie.
- Toutefois, si vous avez défini des paramètres de mise en cache pour le script, les données externes restent mises en cache en mémoire pendant la durée de mise en cache spécifiée.

  Par exemple, si vous spécifiez que les données externes doivent être mises en cache pendant 300 secondes, elles restent mises en cache en mémoire pendant 5 minutes. Après l'expiration de ce délai, les données mises en cache sont purgées de la mémoire. La prochaine fois que vous utiliserez ou afficherez les données externes dans cette table distante, le cache sera actualisé à partir du système externe.

Applications pratiques pour les tables distantes

Configurez et utilisez des tables distantes dans votre entreprise lorsque :

- Vous souhaitez extraire des données externes pour une utilisation temporaire sans les stocker dans le ServiceNow AI Platform. Par exemple, vous pouvez créer une table distante qui récupère les données météorologiques qui apparaissent sur une page d'accueil lorsqu'un utilisateur se connecte. Vous pouvez ensuite créer une définition de script de requête associée qui récupère ces données à partir d'une source météorologique tierce basée sur l'emplacement de l'utilisateur.
- Vous souhaitez récupérer les détails d'un client qui sont stockés dans une application externe Customer Relationship Management (CRM) pour les afficher dans Gestion du service client des fonctions telles que Espace de travail d'agent.

  Remarque :
  Pour en savoir plus sur la récupération de données pour Gestion du service client, consultez Intégration de données tierces pour CSM .

- Vous souhaitez récupérer et afficher les données du personnel à partir d'applications Gestion du capital humain (HCM) telles que Workday ou SAP SuccessFactors pour une utilisation dans les Prestation de services RH fonctions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Post-filtrage et tri

Lorsque vous exécutez un script de table distante, il applique des conditions de requête de post-filtrage et de tri après avoir ajouté des lignes à une table. Ces conditions appliquées prennent en charge toutes les autres requêtes requises que le script ne gère pas. Lorsque vous appliquez un post-filtrage et un tri, les requêtes de table distante fonctionnent comme des requêtes de table interne standard.

Lorsque vous créez des scripts de table distante, vous gérez généralement les requêtes les plus fréquentes et les plus étendues du script. Le post-filtrage des requêtes et le tri peuvent prendre beaucoup de temps et peuvent avoir un impact négatif sur les performances de votre instance. Utilisez plutôt un petit ensemble de données afin que le post-filtrage et le tri ne prennent pas beaucoup de temps.

En fonction de vos cas d'utilisation, déterminez si vous devez essayer une requête plus étroite dans l'appel externe ou une requête plus étendue. Étant donné que le filtrage et le tri internes peuvent être coûteux à exécuter sur des jeux de résultats volumineux, utilisez une requête plus étroite lorsque les données ne nécessitent pas de filtrage supplémentaire. Utilisez une requête plus étendue lorsqu'une requête plus générale renvoie un petit jeu de résultats et nécessite un filtrage et un tri supplémentaires.

Différences entre les tables distantes et le Centre d'intégration

Choisissez d'utiliser une table distante ou Centre d'intégration de traiter des données externes.

- Lorsque vous souhaitez mettre en cache des données externes temporairement, utilisez des tables distantes.
- Si vous souhaitez des options d'importation et de transformation plus avancées, notamment Studio de workflow, ou si vous souhaitez développer des intégrations personnalisées, utilisez le Centre d'intégration.

Remarque :
Si vous créez une table distante qui utilise les données d'une source externe extérieure à la ServiceNow AI Platform, vous devez disposer d'un droit d'abonnement Centre d'intégration . Pour en savoir plus sur le , consultez Concentrateur d'intégration Centre d'intégration.

Activer le module d'extension Tables distantes

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Remote Tables (com.glide.script.vtable). Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Tables distantes active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour tables distantes

Module d'extension	Description
Tables distantes [com.glide.script.vtable]	Prend en charge les tables distantes et les définitions de script associées qui peuvent être utilisées pour récupérer et éventuellement mettre en cache des données à partir de sources externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour tables distantes (suite)

Module d'extension	Description
Transformation Service [com.glide.transform]	Prend en charge l'utilisation des API de transformation associées aux tables distantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Créer une table distante

Créez une table distante à l'aide de données récupérées à partir d'une source externe.

Avant de commencer
Rôle requis : delegated_developer ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous désignez une table comme table distante, gardez à l'esprit les points suivants :

- Avant de créer une table distante, vous devez avoir une bonne compréhension des sources de données externes. Par exemple, si vous souhaitez récupérer des données CRM pour les utiliser dans Gestion du service client, vous devez comprendre comment les données sont structurées dans la source CRM externe.
- Une table distante a besoin d'une clé primaire externe pour relier ses données temporaires aux données stockées dans la source externe. Lorsque vous désignez une table comme distante, seul un champ sys_id est généré automatiquement et s'affiche dans la section Colonnes, qu'il utilise comme clé primaire pour une utilisation dans les enregistrements Glide. Toutes les valeurs de clé primaire de table externe sont converties en valeurs de chaîne.
- Contrairement aux tables internes standard, vous ne pouvez pas étendre une table distante à partir d'une autre table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables distantes** > **Tables**.

   Conseil :
   Vous pouvez également créer une table distante à l'aide du formulaire standard pour les tables à partir de **Définition du système** > **Tables**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Remarque :
   Vous créez une table distante de la même manière qu'une table normale, mais désignez-la comme table distante. Les contrôles suivants diffèrent par leur fonctionnement et par ce que vous y saisissez lorsque vous créez une table distante :

Contrôle	Description
Nom	Nom de table, qui est automatiquement renseigné en fonction de l'étiquette de table et d'un préfixe comme suit : ○ Pour une table distante dans une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms et la chaîne `st_` pour indiquer qu'elle est distante et qu'elle fait partie d'une application. ○ Pour une table distante dans l'application globale, le nom est précédé du *préfixe* de chaîne u_st_. Vous ne pouvez pas modifier le préfixe ; Toutefois, vous pouvez modifier le reste du nom de la table. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_).
Étend la table	Option qui n'est pas disponible si vous sélectionnez l'option **Table distante** pour indiquer que cette table est distante. Il n'apparaît plus, car vous ne pouvez pas étendre les tables distantes à partir d'autres tables.
Table distante	Option permettant de désigner cette table comme table distante. Une table distante est une table à laquelle vous pouvez associer une définition de script pour la récupération de données à partir d'une source de données externe. Contrairement à une table interne standard, les données ne proviennent pas des enregistrements de l'instance actuelle. Pour en savoir plus sur les tables distantes, reportez-vous à la section Tables distantes.

4. Dans la section Colonnes, utilisez la liste incorporée **Colonnes de table** pour ajouter des colonnes à la table distante comme vous le faites lorsque vous créez des colonnes pour une table interne standard.
5. Dans la section Contrôles, définissez des options de table distante supplémentaires comme vous le faites lorsque vous définissez des options de table supplémentaires pour une table normale.
6. Dans la section Accès à l'application, définissez la protection du champ d'application pour la table distante comme vous le faites lorsque vous définissez des options de table supplémentaires pour une table normale. Pour plus d'informations, consultez Paramètres d'accès à l'application .
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Create a table

Créer des définitions de script pour une table distante

Définissez des scripts pour une table distante afin de récupérer des données à partir d'une source de données externe ou de modifier des données dans une source externe.

Avant de commencer

Rôle requis : delegated_developer avec Autoriser les autorisations de scripting ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'outil ServiceNow AI Platform récupère et met en cache les données de la table distante en exécutant le script de requête sur une source de données externe afin que vous puissiez l'afficher ou la modifier. Vous pouvez également indiquer la façon dont ces données externes sont mises en cache et la durée pendant laquelle elles sont mises en cache en mémoire jusqu'à ce que le script doive s'exécuter à nouveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables distantes** > **Définition**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Contrôle	Description
Nom	Nom du script que vous créez pour l'associer à la table distante sélectionnée.
Table	Nom de la table distante à laquelle vous souhaitez associer le script que vous créez. ○ Pour une table distante dans une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms et la chaîne `st_` pour indiquer qu'elle est distante et qu'elle fait partie d'une application. ○ Pour une table distante dans l'application globale, le nom est précédé du `préfixe` de chaîne u_st_.
Application	Application associée à cette table distante. Si vous travaillez sur une application ou créez une table distante à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, la valeur par défaut du champ est **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés par défaut à cette application.
Actifs	Option permettant d'activer le script que vous associez à la table distante. Vous pouvez avoir plusieurs définitions de script inactives pour une table distante, mais vous ne pouvez avoir qu'une seule définition de script active. Lorsque vous activez une définition de script, vous l'associez à la table distante afin de pouvoir récupérer et mettre en cache les données externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle	Description
Avancés	Option permettant d'accéder aux paramètres de mise en cache et de modification avancés. Les paramètres de mise en cache indiquent comment la mise en cache de la mémoire doit fonctionner dans cette ServiceNow AI Platform table distante. **Remarque :** Seuls les utilisateurs avancés doivent définir les paramètres de mise en cache pour une table distante.

4. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné l'option **Avancé** , renseignez les champs de la section Avancé.

Remarque :
Par défaut, les données externes sont mises en cache dans la mémoire par l'utilisateur.

Champ	Description
Cache TTL	Durée de vie de mise en cache, exprimée en secondes, pendant laquelle les données externes sont mises en cache dans la mémoire pour cette définition de script de table distante. Par exemple, entrez 300 pour mettre en cache les données dans la mémoire pendant 5 minutes. La valeur par défaut est 0, ce qui signifie que les données ne sont pas mises en cache et sont récupérées à chaque fois. La valeur maximale est de 60 minutes (3 600 secondes).
Niveau d'isolement du cache	Mettez en cache les résultats de la requête pour chaque utilisateur ou pour tous les utilisateurs. ○ Cache par utilisateur : les résultats de la requête mise en cache doivent être spécifiques à l'utilisateur connecté. Il s'agit de la valeur par défaut. ○ Cache partagé du système : les résultats de la requête mise en cache doivent être les mêmes pour tous les utilisateurs.
Capacité accrue	Option permettant de sélectionner la capacité accrue pour prendre en charge plus de 1 000 lignes dans une table distante. **Remarque :** Si la taille des données récupérées à partir de la source externe est petite, utilisez la limite par défaut de 1 000 lignes dans une table distante pour réduire les temps d'requête. Vous pouvez sélectionner le champ **Capacité accrue** si la taille des données récupérées est importante et peut être moins performative. Ce champ n'est pas pris en charge si **l'option Modifiable** est sélectionnée.
Modifiable	Option permettant de prendre en charge la modification de la table distante et de sa source de données externe à partir de l'instance. Utilisez l'API `v_record` pour personnaliser les définitions de script

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pour l'insertion, la mise à jour et la suppression de données dans la table.

5. Personnalisez les définitions de script suivantes à l'aide des API `v_table`, `v_query` et `v_record` .

   Pour en savoir plus sur ces API, reportez-vous aux sections v_table – Scoped, Global , v_query – Scoped, Global et v_record - Scoped, Global .

Définition de script	Description

Requête	La définition de script de requête récupère les données de la source externe pour les inclure dans la table distante. Dans la section Requête, personnalisez le script à l'aide des API `v_table` et `v_query` .
	
	Chaque fois qu'une liste contenant des données externes provenant d'une table distante est actualisée, les scripts de requête associés s'exécutent.
	
	(function executeQuery(v_table, v_query) {
	// Parameters:
	// v_table - object to record response:
	// v_table.addRow({ ... }) - adds a row to the result set.
	// keys are the column names of the table definition.
	// sys_id must be non-empty and uniquely identify each row.
	// the above rule will be strictly enforced for editable tables, and generate warnings for read-only tables.
	// sys_id will be supplied to the Update, and Delete scripts to specify the row's identity.
	
	// v_query - the query definition:
	// v_query.getEncodedQuery() - encoded querystring
	// v_query.getCondition(field) - encoded querystring for the given field (includes field name, operator, and value)
	// v_query.getParameter(field) - parameter for the given field (only includes value for equality conditions)
	// v_query.isGet() - whether the query is a single get by sys_id
	// v_query.getSysId() - parameter for sys_id field
	// v_query.isTextSearch() - whether the query contains a text query parameter
	// v_query.getTextSearch() - text search query parameter (internal field name 123TEXTQUERY321)
	// v_query.getFirstRowWanted() - the first row to include, don't use with caching
	// v_query.getLastRowWanted() - the last row to include, don't use with caching

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de script	Description

	`//  v_query.setLastErrorMessage(message)  - the message is visible from GlideRecord.getLastErrorMessage()`
	
	`// Sample code:`
	`// try {`
	`//  retrieve-rows-from-external-system;  //  if (there-was-an-error) {`
	`//  var message = ...;  // v_query.setLastErrorMessage(message);`
	`//  return;`
	`//  }`
	`//`
	`//  for (var row in rows) {`
	`//  v_table.addRow(row);`
	`//  }`
	`// } catch (ex) {`
	`//  var message = ex.getMessage();`
	`//  v_query.setLastErrorMessage(message);`
	`// }`
	
	`})(v_table, v_query);`

Insérer	La définition de script d'insertion ajoute un enregistrement à la source externe. Cette définition de script n'est disponible que si vous avez sélectionné l'option **Modifiable** avancée. Dans la section Insérer, personnalisez le script à l'aide de l'API `v_record` .
	
	Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à une table distante, les scripts d'insertion associés s'exécutent.
	
	`function executeInsert(v_record) {`
	`// Parameters:`
	`//  v_record is a map of field names and values containing the sys_id of the`
	`//  record and the fields that need to be inserted in the record on the`
	`//  remote system (source of data)`
	
	`//  v_record.<field_name>  - fields in the remote table GlideRecord`
	`//  v_record.setLastErrorMessage(message)  - signal an error`
	
	`// Sample code:`
	`// try {`
	`//  update-external-system;`
	`//  if (there-was-an-error) {`
	`//  var message = ...;`
	`//  v_record.setLastErrorMessage(message);`
	`//  }`
	`// } catch (ex) {`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de script	Description

	`// var message = ex.getMessage();`
	`// v_record.setLastErrorMessage(message);`
	`// }`
	`})(v_record);`

Mettre à jour	La définition de script de mise à jour modifie un enregistrement dans la source externe. Cette définition de script n'est disponible que si vous avez sélectionné l'option **Modifiable** avancée. Dans la section Mettre à jour, personnalisez le script à l'aide de l'API `v_record` .
	
	Chaque fois qu'un enregistrement est mis à jour dans une table distante, les scripts de mise à jour associés s'exécutent.
	
	Remarque :
	Si plusieurs utilisateurs mettent à jour le même enregistrement en même temps, la valeur sur le système distant correspond au dernier appel de mise à jour exécuté.
	
	`(function executeUpdate(v_record, v_changed_fields) {`
	`// Parameters:`
	`// v_record - a map of field names and values containing the sys_id of the record`
	`// v_record.<field_name> - fields in the remote table GlideRecord`
	`// v_record.setLastErrorMessage(message) - signal an error`
	`// v_changed_fields - a map of field names and values containing the sys_id of the record`
	`// v_changed_fields.<field_name> - changed fields in the remote table GlideRecord`
	
	`// Sample code:`
	`// try {`
	`// update-external-system;`
	`// if (there-was-an-error) {`
	`// var message = ...;`
	`// v_record.setLastErrorMessage(message);`
	`// }`
	`// } catch (ex) {`
	`// var message = ex.getMessage();`
	`// v_record.setLastErrorMessage(message);`
	`// }`
	`})(v_record, v_changed_fields);`

Supprimer	La définition de script de suppression supprime un enregistrement de la source externe. Cette définition de script n'est disponible que si vous avez sélectionné l'option **Modifiable** avancée. Dans la section Supprimer, personnalisez le script à l'aide de l'API `v_record` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de script	Description

	Chaque fois qu'un enregistrement est supprimé d'une table distante, les scripts de suppression associés s'exécutent.
	(function executeDelete(v_record) {
	// Parameters:
	// v_record - a map of field names and values containing (among others) the
	// sys_id of the record that needs to be deleted on the remote system
	// v_record.<field_name> - fields in the remote table GlideRecord
	// v_record.setLastErrorMessage(message) - signal an error
	
	// Sample code:
	// try {
	// update-external-system;
	// if (there-was-an-error) {
	// var message = ...;
	// v_record.setLastErrorMessage(message);
	// }
	// } catch (ex) {
	// var message = ex.getMessage();
	// v_record.setLastErrorMessage(message);
	// }
	})(v_record);

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Exemple 1 : récupération de tous les enregistrements d'incidents à partir d'une source externe

Voici des exemples de définitions de script que vous pouvez créer pour récupérer et mettre en cache des données à partir de sources externes à votre instance actuelle. Dans ce premier exemple, nous créons un script pour charger tous les enregistrements d'incidents à partir d'une source externe.

Pour obtenir des informations sur l'API de table distante, consultez :

- v_query – Scoped, Global
- v_record - Scoped, Global
- v_table – Scoped, Global

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 try {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime etc. For
example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and elements in the
response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
})(v_table, v_query);
```

Ces extraits de code sont à noter dans ce script :

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 try {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
```

Vous pouvez créer un RestMessage et l'utiliser directement dans le script. Dans cet exemple, il utilise une API RESTMessageV2 portant le nom d'Incidents d'instance distante, et la fonction Tous les incidents, qui obtient toutes les données d'incident. Une fois qu'une réponse est renvoyée par le serveur, un message d'erreur s'affiche si des problèmes sont rencontrés lors de la récupération des données.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'utilisation de RESTMessageV2 et sur la définition d'un message direct, consultez RESTMessageV2 - Exemple de RESTMessageV2 global, global et direct .

Si aucun problème n'est rencontré lors de la récupération des données, elle obtient le corps des données pour les enregistrements.

```
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
```

Il utilise ensuite l'API Transformer pour effectuer toutes les transformations de données requises, extrait les lignes, puis ajoute une ligne pour chaque enregistrement à la table distante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

getTransformerDefinition définit le schéma de l'enregistrement dans le corps de la réponse de l'API externe. Il mappe chacun des champs du script de table à un élément de l'enregistrement externe. Les éléments de données externes en dehors de ce mappage ne sont pas pris en charge ou récupérés.

Remarque :
Vous devez mapper une sys_id dans la définition du transformateur à un élément dans les données externes. Dans ce cas, le sys_id est mappé au sys_id d'incident externe. La longueur maximale du sys_id est de 32 caractères. Vous effectuez ce mappage sys_id afin que les formulaires qui utilisent les données externes puissent fonctionner correctement.

Information associée

Débogage des définitions de script des tables distantes

API TransformerDefinition : champ d'application, global

API TransformerRuleList : champ d'application, global

API TransformerScripted : incluse dans le périmètre, globale

Exemple 2 : Récupération d'enregistrements spécifiques à partir d'une source tierce

Dans cet exemple, nous créons un script pour récupérer des types spécifiques d'enregistrements d'incidents à partir d'une source tierce.

Pour obtenir des informations sur l'API de table distante, consultez :

- v_query – Scoped, Global
- v_record - Scoped, Global
- v_table – Scoped, Global

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 if (v_query.isGet()) {
  bySysId(v_table, v_query, v_query.getSysId());
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}
else if (v_query.getParameter("caller_id")) {
 byCallerId(v_table, v_query, v_query.getParameter("caller_id"));
}
else {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
}
/**
 * fetch all incidents records from the remote instance
 */
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * fetches a specific record from the remote instance with Sys Id being `sys_id`
 */
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * fetches records from the remote instance with Caller (caller_id) being `caller_id`
 */
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * Adds rows to `v_table` using `restMessage`
 */
function loadData(v_table, v_query, restMessage) {
 try {
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime etc. For
example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and elements in the
response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
})(v_table, v_query);
```

Ces extraits de code sont à noter dans ce script :

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Vous pouvez créer un RestMessage et l'utiliser directement dans le script. Dans cet exemple, il utilise une API RESTMessageV2 portant le nom d'Incidents d'instance distante, et la fonction Tous les incidents, qui obtient toutes les données d'incident. Une fois qu'une réponse est renvoyée par le serveur, un message d'erreur s'affiche si des problèmes sont rencontrés lors de la récupération des données.

```
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}
```

Lorsque vous interrogez un enregistrement spécifique à l'aide de GlideRecord.get(« <sys_id> »), alors v_query.isGet()' est 'vrai'. Il récupère l'enregistrement spécifique à partir du service externe.

```
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Vous pouvez également gérer toute autre condition de requête spécifique dans le script, telle que l'utilisation de caller_id dans l'extrait de code précédent. Le reste de ce script fonctionne d'une manière similaire à l'exemple 1.

```
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }
})(v_table, v_query);
```

Si aucun problème n'est rencontré lors de la récupération des données, elle obtient le corps des données pour les enregistrements. Il utilise ensuite l'API Transformer pour effectuer toutes les transformations de données requises, extrait les lignes, puis ajoute une ligne pour chaque enregistrement à la table distante.

getTransformerDefinition définit le schéma de l'enregistrement dans le corps de la réponse de l'API externe. Il mappe chacun des champs du script de table à un élément de l'enregistrement externe. Les éléments de données externes en dehors de ce mappage ne sont pas disponibles dans la table distante.

Exemple 3 : Insérer un enregistrement dans une source externe

Dans cet exemple, nous créons un script pour insérer un enregistrement d'incident dans la source externe.

Pour obtenir des informations sur l'API de table distante, consultez :

- v_query – Scoped, Global
- v_record - Scoped, Global
- v_table – Scoped, Global

```
(function executeInsert(v_record) {
 var gr = new GlideRecord("incident");
 gr.setNewGuidValue(v_record.sys_id);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
delete v_record["sys_id"];
gr.number = v_record.u_number;
gr.short_description = v_record.u_short_description;
if (!gr.insert()) {
 v_record.setLastErrorMessage("Error on insert: " + gr.getLastErrorMessage());
}
})(v_record);
```

Exemple 4 : mettre à jour un enregistrement dans une source externe

Dans cet exemple, nous créons un script pour mettre à jour un enregistrement d'incident dans la source externe.

Remarque :
Si plusieurs utilisateurs mettent à jour le même enregistrement en même temps, la valeur sur le système distant correspond au dernier appel de mise à jour exécuté.

Pour obtenir des informations sur l'API de table distante, consultez :

- v_query – Scoped, Global
- v_record - Scoped, Global
- v_table – Scoped, Global

`v_changed_fields` est une carte des noms et valeurs de champs modifiés.

```
(function executeUpdate(v_record, v_changed_fields) {

var gr = new GlideRecord('incident');
if (gr.get(v_changed_fields.sys_id)) {
 Object.keys(v_changed_fields).map(function(k) {
   switch (k){
   case "u_number" :
    gr.number = v_changed_fields.u_number;
    break;
   case "u_short_description" :
    gr.short_description = v_changed_fields.u_short_description;
    break;
  }
 });
gr.update();
} else {
 v_record.setLastErrorMessage("Missing record to update, " + v_changed_fields.sys_id);
}

})(v_record, v_changed_fields);
```

Exemple 5 : supprimer un enregistrement dans une source externe

Dans cet exemple, nous créons un script pour supprimer un enregistrement d'incident de la source externe.

Pour obtenir des informations sur l'API de table distante, consultez :

- v_query – Scoped, Global
- v_record - Scoped, Global
- v_table – Scoped, Global

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
(function executeDelete(v_record) {

    var gr = new GlideRecord('incident');
    if (gr.get(v_record.sys_id)) {
        gr.deleteRecord();
    } else {
        v_record.setLastErrorMessage("Record not found");
    }
})(v_record);
```

Créer une définition de flux pour une table distante

Créez et créez un flux pour une table distante afin de pouvoir récupérer des données d'une source externe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables distantes** > **Définition**.
   Une liste de toutes les définitions de tables distantes s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une définition de flux.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Contrôle	Description
Nom	Nom du script que vous créez pour l'associer à la table distante sélectionnée.
Table	Nom de la table distante à laquelle vous souhaitez associer le script que vous créez. ○ Pour une table distante dans une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms et la chaîne `st_` pour indiquer qu'elle est distante et qu'elle fait partie d'une application. ○ Pour une table distante dans l'application globale, le nom est précédé du `préfixe` de chaîne u_st_.
Flux	Option permettant de créer et de définir votre propre flux en tirant parti des fonctions existantes. Configurez le mappage du flux et liez-le à la table distante requise. Lorsque la table distante est interrogée, le flux est déclenché et les données sont récupérées. Voir Définition du flux pour plus d'informations. **Remarque :** La section Script ne s'affiche pas lorsque le champ **Flux** a une entrée.
Application	Application associée à cette table distante. Si vous travaillez sur une application ou créez une table distante à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, la valeur par défaut du champ est **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés par défaut à cette application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle	Description
Actifs	Option permettant d'activer le script que vous associez à la table distante. Vous pouvez avoir plusieurs définitions de script inactives pour une table distante, mais vous ne pouvez avoir qu'une seule définition de script active.
Avancé	Option permettant d'accéder à la section Mise en cache pour désigner le fonctionnement de la mise en cache de la mémoire dans cette ServiceNow AI Platform table distante. **Remarque :** Seuls les utilisateurs avancés doivent définir les paramètres de mise en cache pour une table distante.

4. Dans la section Mise en cache, indiquez comment ces données sont mises en cache et combien de temps elles sont mises en cache dans la mémoire du ServiceNow AI Platform:

Champ	Description
Cache TTL	Durée de vie de mise en cache, exprimée en secondes, pendant laquelle les données externes sont mises en cache dans la mémoire pour cette définition de script de table distante. Par exemple, entrez 300 pour mettre en cache les données dans la mémoire pendant 5 minutes. La valeur maximale que vous pouvez saisir est de 60 minutes (3 600 secondes).
Capacité accrue	Option permettant de sélectionner la capacité accrue pour prendre en charge plus de 1 000 lignes dans une table distante. **Remarque :** Si la taille des données récupérées à partir de la source externe est petite, utilisez la limite par défaut de 1 000 lignes dans une table distante pour réduire les temps d'requête. Vous pouvez sélectionner le champ **Capacité accrue** si la taille des données récupérées est importante et peut être moins performative.

Remarque :
Par défaut, les données externes sont mises en cache dans la mémoire par l'utilisateur.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir une logique de flux

Définissez les déclencheurs et les actions pour définir une logique de flux de table distante.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez le champ **Flux** sur le formulaire de définitions de flux.
   La boîte de dialogue Propriétés du flux s'affiche.
2. Définissez le **déclencheur** et liez la table distante requise.
   Pour la gâchette définie, les pilules de flux sont créées dans la navigation de droite.
3. Définissez les éléments d'action dans la section Créer un enregistrement de table distante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Définissez l'action comme Créer un enregistrement de table distante.

b. Glissez-déplacez la pastille d'ID de requête à partir du volet de navigation de droite.

> **Remarque :**
> L'ID de requête est l'ID de la requête qui a déclenché l'exécution du flux. Il est obligatoire de transmettre l'ID de requête à l'action Créer un enregistrement de table distante pour associer le déclencheur à l'action.

c. Sélectionnez **Terminé** pour enregistrer l'action.

4. **Facultatif :** Ajoutez des conditions à la logique de flux si vous souhaitez créer un chemin d'accès différent.

a. Renseignez le champ Étiquette de condition.

b. Définissez la condition en faisant glisser-déplacer la pastille de paramètre de requête à partir du volet de navigation de droite.

c. Sélectionnez l'icône Ajouter une fonction en regard de la pastille Paramètre de requête pour ajouter des détails.
La boîte de dialogue Rechercher des fonctions de transformation s'affiche.

d. Accédez à **Utilitaires** et sélectionnez la fonction suivante en fonction du type de paramètre de requête. Par exemple, si la condition est définie sur rechercher un nom, vous pouvez accéder à **Utilités** > **Obtenir l'élément à partir du nom/des valeurs**. Renseignez les détails de la **clé** et sélectionnez **Appliquer**. Le champ **Clé** doit spécifier le paramètre que vous recherchez.

> **Remarque :**
> Assurez-vous que la **clé** est identique au nom de la colonne et non au nom de l'étiquette.

5. **Facultatif :** Ajoutez un journal à la logique de flux.

a. Sélectionnez Journal en tant **qu'action** et sélectionnez un **niveau**.

b. Définissez le champ Message en faisant glisser-déplacer la pastille Paramètre de requête à partir du volet de navigation de droite.

c. Sélectionnez **Terminé** pour créer des journaux pour la condition définie.

Débogage des définitions de script des tables distantes

Vous pouvez activer le débogage de session pour les définitions de script de table distante. Pour activer la journalisation des définitions de script dans un journal des débogages de session, définissez la *glide.script.vtable.log.debug* propriété sur **vrai**.

Lorsque vous créez des définitions de script de table distante, vous pouvez utiliser la commande `gs.debug()` pour ajouter des journaux de débogage visibles dans le débogueur de session. Le débogueur de session contient également des journaux de débogage avec des balises [RemoteTable], chacune contenant les informations suivantes :

- Définition de la requête
- Nombre de lignes chargées dans la table distante
- Nombre de lignes d'agrégat (si GlideAggregate)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une utilisation prolongée de la propriété peut affecter les `glide.script.vtable.log.debug` performances. Il est donc préférable de définir sa valeur sur **faux** à la fin d'une session de débogage.

Remarque :
Si vous n'êtes pas sur le nœud d'application qui a traité votre script de table distante, vous risquez de ne pas voir les instructions de journal résultantes. Dans ce cas, contactez le support technique.

Utilisez l'API `v_query.setLastErrorMessage(message)` pour définir le dernier message d'erreur qui apparaît en bas de la vue de liste. Dans le script, vous pouvez récupérer ce message à l'aide de l'API `glideRecord.getLastErrorMessage()`. Pour en savoir plus sur ces API, consultez Text-To-Display .

Information associée

Propriétés système disponibles

Débogueur de script et journalisation de session

Séparation de domaine et tables distantes

L'application Séparation de domaine n'est pas prise en charge dans les tables distantes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine.

Fonctionnement de Séparation de domaine avec les tables distantes

Lorsque vous créez des tables internes standard, vous pouvez ajouter un champ sys_domain, ce qui entraîne une séparation de domaine des données stockées dans la table. Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge lorsque vous créez des tables distantes de manière native, ce qui entraîne l'absence de séparation de domaine pour les lignes qui sont ajoutées à une table distante.

Toutefois, les définitions de script que vous créez et associez à une table distante peuvent être séparées par domaine (données). Lorsque vous créez le script, vous pouvez inclure des API DomainSupport qui fournissent une prise en charge de la séparation de domaine. Si la définition de script est séparée par domaine, seuls les utilisateurs appartenant au domaine désigné peuvent afficher les données dans la table distante.

Information associée

Créer des définitions de script pour une table distante

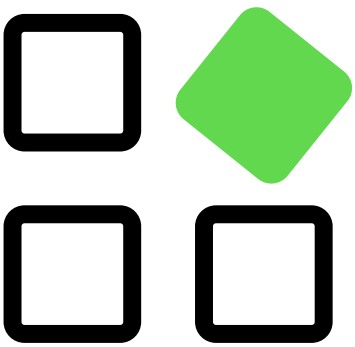
Séparation de domaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les options de contenu

Gérez tous les aspects nécessaires de la gestion des documents et des bases de connaissances pour votre entreprise avec plusieurs ServiceNow produits.

Services documentaires	Gestion des connaissances	Modèles de réponse
		
Créez, maintenez et mettez à jour vos documents avec cette suite de produits disponibles pour votre instance.	Créez et partagez des articles de la base de connaissances et fournissez des informations pour l'auto-assistance et le dépannage des utilisateurs.	Exploitez le texte réutilisable pour afficher des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans la Messagerie instantanée d'agent.

Services documentaires

Prenez soin de toute votre documentation grâce à ServiceNow® Services documentaires. Obtenez de l'espace de stockage et le suivi de grandes quantités de documents avec Gestion de documents. Examinez les fichiers jusqu'à 50 Mo sans téléchargement, à l'aide de Visionneuse de documents. L'accès aux documents électroniques est facilement contrôlé via Managed Documents, avec des paramètres utilisateur réglables. Intégrez des fournisseurs tiers pour la gestion des documents, notamment Microsoft OneDrive, Microsoft Entra ID, et plus encore.

Gestion des connaissances

Tenez vos utilisateurs informés grâce aux bases de connaissances conçues pour s'adapter à votre ServiceNow instance. Le Gestion des connaissances module d'extension permet le partage d'articles pour la résolution de tâches, l'auto-assistance, le dépannage et toute autre information pertinente pour votre entreprise. Créez et gérez les articles, contrôlez l'accès pour la lecture, la contribution et les commentaires, et déléguez des rôles administratifs selon les besoins pour plusieurs groupes et workflows distincts.

Modèles de réponse

Résolvez les tickets ou les problèmes d'assistance plus rapidement et plus efficacement grâce aux modèles de réponses, qui sont des extraits de texte réutilisables. Utilisez des modèles de réponses dans les Messagerie instantanée d'agent sessions pour fournir des messages rapides et cohérents à vos utilisateurs.

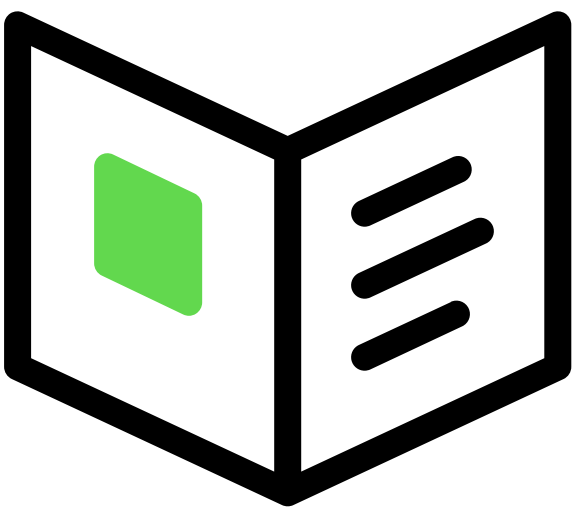
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services documentaires

Services documentaires fournit un large éventail de services liés à la gestion, à la création, à la maintenance et à la conversion des documents, et à l'intégration à des applications tierces telles que Microsoft SharePoint.

Gestion des documents



Gérez efficacement un grand nombre de documents

Visionneuse de documents

Afficher les documents directement dans le ServiceNow AI Platform®

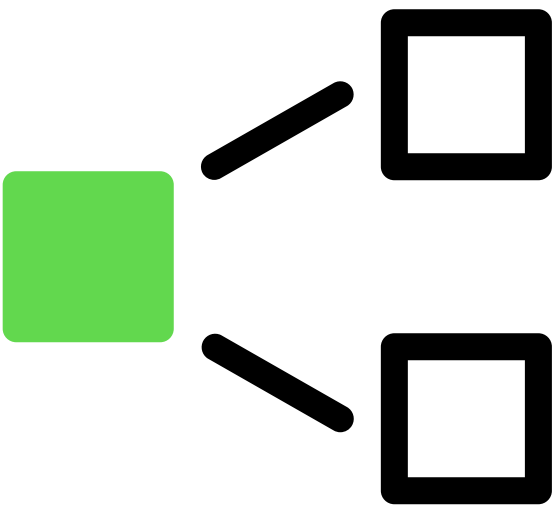
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Documents gérés

Contrôler les documents au sein de votre instance

Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs



Intégrer des fournisseurs à votre ServiceNow instance

Traduction automatique

Gestion des documents

Gérez efficacement un grand nombre de documents. Gestion de documents fournit un espace de stockage et un système de suivi pour charger, récupérer et supprimer facilement des documents.

Visionneuse de documents

Affichez les documents directement dans la ServiceNow AI Platform® plutôt que d'avoir à les télécharger. Visionneuse de documents prend en charge l'affichage de différents types de fichiers dans la plateforme. La taille maximale d'un fichier de document est de 50 Mo. Activez la Visionneuse de documents et les tables que vous souhaitez utiliser avec elle au niveau de l'instance.

Documents gérés

Contrôlez les documents électroniques au sein de votre instance. Les documents peuvent être déplacés dans le cycle de document géré une fois que les paramètres ont été définis par l'administrateur et que le module d'extension Knowledge Document a été installé.

Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs

Intégrez les fournisseurs à votre instance ServiceNow pour stocker et charger des fichiers, ajouter des versions et télécharger des informations avec des fournisseurs de documents.

- Effectuer une mise à niveau vers Yokohama
- Formation pour les développeurs
- Séparation de domaine et Gestion de documents

Applications de génération de documents

- API PDFGenerationAPI
- API Document

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- API DocumentListService
- API DocumentService

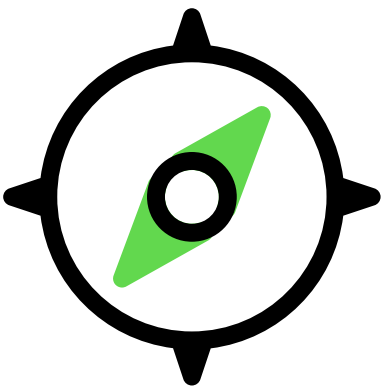
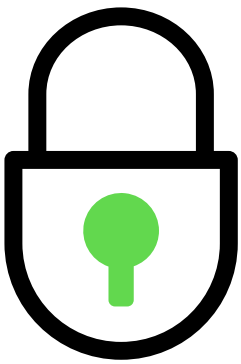
Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Gestion des documents

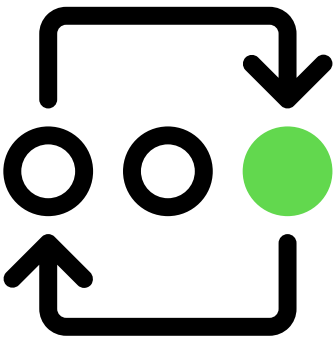
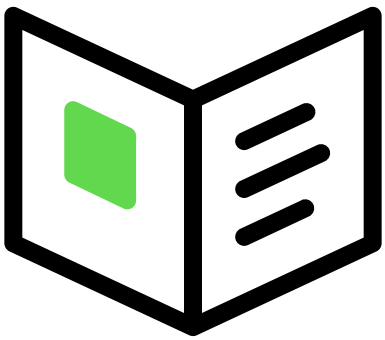
Les Gestion de documents applications permettent de gérer efficacement un grand nombre de documents. Avec l'application Gestion des documents, vous pouvez créer, partager, télécharger, suivre et gérer des documents tout au long du cycle de vie du workflow.

Premiers pas

Explorer	Activer	Accès
		
Explorer Gestion de documents	Activer Gestion de documents	Accès Gestion de documents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence	
		
Utiliser Gestion de documents	Référence Gestion de documents	

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Exploration de Gestion des documents

Avec l’application ServiceNow® Gestion de documents , vous pouvez gérer efficacement un grand nombre de documents. Téléchargez, récupérez, partagez et supprimez facilement des documents.

Vue d'ensemble de Gestion de documents

Avec l’application Gestion de documents , vous pouvez créer, télécharger, suivre et gérer des documents tout au long du cycle de vie du flux de travail.

Utilisez le référentiel de documents pour télécharger, récupérer, partager, supprimer et signer facilement des documents. Les documents peuvent également être liés à d’autres enregistrements du système.

https://player.vimeo.com/video/1083888930?h=085b783dc8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Gestion de documents avantages

Avantage	Fonctionnalité
Classez les documents pour l’organisation. Partagez des documents pour collaborer avec des utilisateurs internes et externes.	Référentiel de documents
Sécurisez vos documents en limitant qui peut y accéder. Partagez des documents avec des utilisateurs et des groupes d’utilisateurs sélectionnés disposant des autorisations de lecteur, d’écrivain et de propriétaire.	Sécurité et accès aux documents
Conserver les versions des documents. Les versions peuvent être un fichier ou une URL.	Versions de documents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité
Liez un enregistrement de document à d'autres enregistrements, qui peuvent être n'importe quelle autre table ou enregistrement de la plateforme.	Références documentaires
Liez des documents à d'autres enregistrements sur la plateforme.	Lier des documents à un enregistrement parent
Créez des listes de documents et ajoutez plusieurs documents à une seule liste.	Listes Gestion de documents
Incluez les documents dans les flux d'activité pour inclure et suivre les mises à jour des documents joints à n'importe quel enregistrement.	Pièces jointes de document dans un flux d'activité
Envoyez les documents pour examen et approbation avant publication.	Processus d'approbation et de publication de document
Signez numériquement des documents PDF à l'aide de votre carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou de votre carte d'accès commune (CAC).	Signature électronique pour les documents PDF à l'aide de cartes à puce CAC ou PIV
Intégrez Gestion de documents à des fournisseurs de cloud externes pour modifier, partager et collaborer sur des documents.	Intégration de Gestion des documents à des fournisseurs de contenu externes
Biffez les données sensibles des documents.	Biffer les données sensibles des documents

Module d'extension Gestion de documents

Avec le ServiceNow® Gestion de documents plugin (**com.snc.platform_document_management**), vous pouvez créer des documents, gérer efficacement un grand nombre de documents et suivre chaque version. Le module d'extension est indépendant, sans dépendance sur les modules d'extension existants et a été construit sur le cadre de travail **sys_attachment** existant.

Vue d'ensemble

Il existe des Gestion de documents rôles que l'administrateur système peut affecter pour gérer le cycle de vie des documents. L'administrateur système installe le module d'extension, puis affecte un ou plusieurs de ces rôles aux utilisateurs.

L'administrateur système installe le module d'extension Gestion de documents (**com.snc.platform_document_management**).

L'application contient quatre modules :

- Documents
- Références
- Listes
- Entrées de liste

Activer Gestion de documents

Activez le module d'extension Gestion de documents .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion de documents :

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, voirComposants installés avec Gestion des documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Gestion de documents (com.snc.platform_document_management) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Sécurité et accès aux documents

Les autorisations d'accès aux documents pour les utilisateurs et les groupes vous assurent la sécurité de vos documents.

Accès du propriétaire aux documents

Par défaut, le propriétaire du document dispose de tous les privilèges sur le document et peut effectuer les opérations suivantes :

- Mettre à jour les paramètres du document
- Télécharger des versions de documents
- Créer des références de document
- Partager un document avec d'autres utilisateurs
- Supprimer un document

Remarque :

Si le propriétaire du document change, le nouveau propriétaire obtient tous les droits sur le document et le propriétaire précédent perd l'accès. Si l'ancien propriétaire souhaite conserver l'accès au document, le document doit être partagé au lieu de transférer l'accès du propriétaire.

Paramètres d'accès au document

Vous pouvez accéder aux documents via trois paramètres différents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'accès au document

Accès	Description
Par enregistrements référencés	Lorsqu'un document est référencé vers un enregistrement parent, tout utilisateur ayant accès à l'enregistrement parent a accès au document.
Accès administrateur	Tous les utilisateurs disposant d'un accès administrateur peuvent accéder au document.
Autorisations partagées	Permet de partager un document avec d'autres utilisateurs en tant que lecteur, écrivain ou propriétaire à différents niveaux d'autorisation tels que : • Autorisations utilisateur • Autorisations de groupe • Autorisations des rôles • Autorisations des critères d'utilisateur

Autorisations et rôles de partage

Les utilisateurs peuvent donner des autorisations à d'autres utilisateurs en fonction de leur propre accès au document. Les niveaux d'autorisation sont les suivants :

- Propriétaire
- Auteur
- Lecteur

Pour partager des documents avec d'autres utilisateurs et groupes, vous devez disposer d'un accès en écriture à l'enregistrement du document et de rôles pour partager à différents niveaux.

Autorisations et rôles de partage

Autorisations de partage	Autorisations utilisateur requises	Rôle requis
Autorisations utilisateur	Tous les utilisateurs, même s'ils n'ont pas de rôle affecté	Aucun rôle requis. Tous les utilisateurs peuvent partager des documents avec d'autres utilisateurs
Autorisations de groupe	Les rédacteurs et les propriétaires peuvent attribuer l'accès en fonction de leurs autorisations d'accès	dm_user_group_read
Autorisations des rôles	Les rédacteurs et les propriétaires peuvent attribuer l'accès en fonction de leurs autorisations d'accès	dm_user_role_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations et rôles de partage (suite)

Autorisations de partage	Autorisations utilisateur requises	Rôle requis
Autorisations des critères d'utilisateur	Les rédacteurs et les propriétaires peuvent attribuer l'accès en fonction de leurs autorisations d'accès	dm_user_criteria_read

Partager des documents avec des utilisateurs

Attribuez des autorisations de lecture, d'écriture ou de propriétaire aux utilisateurs pour leur permettre de lire, télécharger, mettre à jour ou supprimer des documents.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'autorisation utilisateur est affectée à tous les utilisateurs, même si aucun rôle ne leur est affecté.

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Ouvrez l'enregistrement de document.
3. Cochez la case **Autorisations de partage** .
4. Sélectionnez l'onglet **Autorisations utilisateur** .
5. Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez le niveau d'autorisation dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez l'enregistrement de l'utilisateur auquel vous souhaitez affecter l'autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Partager des documents avec des groupes

En tant qu'auteur ou propriétaire, attribuez l'accès à des groupes d'utilisateurs en fonction de vos autorisations d'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : dm_user_group_read

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Ouvrez l'enregistrement de document.
3. Cochez la case **Autorisations de partage** .
4. Sélectionnez l'onglet **Autorisations de groupe** .
5. Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez le niveau d'autorisation dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez le groupe d'utilisateurs auquel vous souhaitez attribuer l'autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partager des documents avec des rôles

En tant que rédacteur ou propriétaire, attribuez l'accès et les autorisations en fonction des rôles d'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : dm_user_role_read

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Ouvrez l'enregistrement de document requis.
3. Cochez la case **Autorisations de partage** .
4. Sélectionnez l'onglet **Autorisations de rôle** .
5. Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez le niveau d'autorisation dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez le rôle d'utilisateur auquel vous souhaitez attribuer une autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Partager des documents avec des critères d'utilisateur

En tant qu'auteur ou propriétaire, attribuez l'accès à un document en fonction des autorisations des critères d'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : dm_user_criteria_read

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Ouvrez l'enregistrement de document.
3. Cochez la case **Autorisations de partage** .
4. Sélectionnez l'onglet **Autorisations des critères d'utilisateur** .
5. Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez le niveau d'autorisation dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez les critères d'utilisateur auxquels vous souhaitez affecter une autorisation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation de la gestion des documents

Utilisez cette fonction Gestion de documents pour télécharger, récupérer, partager, publier et supprimer facilement des documents.

Référentiel de documents

Dans l'application Gestion de documents , vous pouvez créer, afficher, mettre à jour, partager des documents dans le référentiel de documents. Lorsque de nouveaux documents sont créés, ils sont placés dans un enregistrement avec des métadonnées telles que le nom, la description, le type, etc. L'enregistrement contient toutes les versions du document afin que vous puissiez suivre et mettre à jour les documents.

Vous pouvez accéder au document en ouvrant l'une de ses versions. Un document peut contenir de nombreuses versions. L'enregistrement de document contient des références aux documents et ne contient pas de fichiers de documents réels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous souhaitez ajouter un document à un enregistrement, chargez-le en tant que pièce jointe. Chaque fois que vous mettez à jour le document, vous pouvez créer une nouvelle version. Vous pouvez également fournir le lien vers un document dans le champ URL. Vous pouvez inclure le workflow d'examen et d'approbation avant la publication d'un document.

Vous pouvez générer et partager le lien du document avec des utilisateurs autorisés pour une collaboration ou pour inclure le lien sur n'importe quelle page. La version par défaut du document partagé a un accès public et peut être consultée par toute personne à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation.

Créer un enregistrement de document

Créez des enregistrements de documents et incluez les versions par défaut des documents.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs d'enregistrement de nouveau document

Champ	Description
Nom	Nom du document.
Propriétaire	Nom du propriétaire du document.
Réviseurs	Nom des réviseurs, le cas échéant.
Modèle	Option permettant de déterminer si le document est un modèle.
Département	Nom du département qui a créé le document.
Type	Le type de document basé sur le contenu : directive, politique, procédure ou contrat.
Classification	Classification du document : public, restreint ou confidentiel.
Audience	Audience du document, interne ou externe. **Remarque :** Le champ **Audience** est masqué dans la vue par défaut.
État	État du document : Brouillon, Soumettre, Réviser ou Terminer.
Description	Une brève description du document.
Version par défaut	Version du document utilisée pour le téléchargement du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par défaut, la version la plus récente est la version par défaut.

4. Sélectionnez le paramètre d'accès.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Versions de documents

Dans l'application, les ServiceNow® Gestion de documents documents s'affichent sous forme de versions dans l'enregistrement. Vous affichez ces versions sous forme de liste connexe dans l'enregistrement du document. Un document peut avoir plusieurs versions.

Le terme « document » fait référence à l'enregistrement du conteneur qui contient des informations sur le document, telles que son nom, sa description, son type et d'autres métadonnées. Bien que l'enregistrement de document ne contienne pas le fichier de document réel, il contient des versions dans l'enregistrement, que vous pouvez ouvrir, mettre à jour et suivre.

Utilisez l'icône de pièce jointe (icône pour ajouter des documents à un enregistrement.

Vous pouvez également fournir le lien vers un document dans le champ URL. Vous accédez ensuite aux documents réels en sélectionnant les versions dans la liste connexe.

Examen et approbation de la version du document

Tous les utilisateurs approbateurs et réviseurs ont un accès en lecture aux documents qu'ils approuvent.

Un document peut avoir un ou plusieurs réviseurs et aucun approbateur et vice versa. Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur et de platform_document_management_admin ont la possibilité de créer des règles d'approbation et de révision.

Les propriétaires de documents ont la possibilité de :

- Lancez le workflow d'approbation et d'examen pour une version de document.
- Publiez la version approuvée.
- Affichez le flux d'activité du workflow d'approbation et d'examen.
- Suivez **l'état** de la version du document.

Pour plusieurs versions de document, la version révisée et approuvée la plus récente est publiée et les versions précédentes sont mises hors service.

Créer une version de document

Créez une version de document pour chaque document.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents** et cliquez sur l'enregistrement du document.
2. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à l'onglet **Versions** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez le type de fichier que vous souhaitez charger et ajoutez toutes les informations relatives au fichier sous **Notes**.
   - Pour charger un fichier, sélectionnez **Pièce jointe**, sélectionnez l'icône de fichier, puis sélectionnez le fichier.
   - Pour créer un lien vers un document, sélectionnez **URL** et fournissez le lien.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Pour soumettre la version à des fins de révision et d'approbation, revenez en arrière, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Soumettre la version**.

Comparer les versions du document

La comparaison de version de document vous permet d'afficher les différences entre deux versions d'un document, en mettant en évidence les changements tels que le contenu ajouté, supprimé ou modifié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_property.list` et assurez-vous que *`glide.documents.compare.enabled`* la propriété est définie sur **vrai**.

Procédure

1. Create an experience for UI Builder , si une expérience est déjà créée, passez à l'étape 5.
2. Create a page from a template .
3. Accédez au modèle de page créé, puis sélectionnez **Utiliser le modèle**.
4. Accédez à la page d'accueil, sélectionnez **Espaces de travail**.
5. Sélectionnez l'espace de travail et l'enregistrement.
6. Sélectionnez l'onglet **Documents** , sélectionnez le document dans la liste des documents.
7. Sélectionnez l'onglet **Versions** .
8. Sélectionnez le bouton **Comparer** .
9. Sélectionnez la **version source** et la **version cible** que vous souhaitez comparer, puis sélectionnez **Comparer**.

   Remarque :
   Les deux versions doivent être dans le même format. Seuls les formats .doc et .docx sont pris en charge.

10. Un nouvel onglet **Comparer** s'ouvre et affiche le résumé de la comparaison avec les modifications totales, les modifications modifiées, les suppressions et les changements de format.
11. Vous pouvez examiner les changements et avoir la possibilité de masquer les lignes rouges sur le côté en sélectionnant **Masquer les lignes rouges**.
12. Pour télécharger le document, sélectionnez **Télécharger un document annoté affichant** les modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Télécharger un document

Téléchargez une version du document joint en fonction de la version par défaut sélectionnée.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour télécharger un document, le type de fichier de version doit être une pièce jointe et non une URL.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement.
3. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
4. Sélectionnez les documents que vous souhaitez télécharger.
5. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Télécharger un document**.

Partager un lien vers un document

Créez et contrôlez le partage de documents en fonction de la classification pour les liens partagés accessibles au public.

Avant de commencer
Rôle requis : propriétaire ou rédacteur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le bouton **Partager le document** n'est visible que lorsque la version par défaut du document est valide.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez partager le lien du document.
3. Dans l'enregistrement, sélectionnez **Partager** pour partager le lien du document.

   Remarque :
   Pour restreindre la création et le partage de permaliens basés sur les classifications de documents, accédez à la propriété `com.snc.documents.permalink.allowed_classification` système et ajoutez le type de classification sous la valeur de la propriété.

4. Pour Validité du lien, sélectionnez **Permanent** pour conserver le lien de manière permanente ou sélectionnez **Expirer le lien** et sélectionnez la date d'expiration du lien.

   Remarque :
   Si une classification qui était précédemment autorisée pour la création de permalien devient restreinte, un nouveau permalien ne peut pas être créé pour les documents si la classification est changée en restreinte. Mais les permaliens existants continueront de fonctionner jusqu'à ce qu'ils aient atteint leur date d'expiration ou soient explicitement supprimés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'icône de copie du lien (icône pour copier et partager le lien du document afin de télécharger le document.

> **Important :**
> Le permalien généré est accessible publiquement quelle que soit la classification du document.

6. Sélectionnez **Terminé**.

Modifier l'accès à un lien partagé

Modifiez l'accès au lien partagé du document pour le rendre inactif ou changer la date d'expiration.

Avant de commencer
Assurez-vous que la table Permaliens est ajoutée à la liste connexe.

Rôle requis : propriétaire ou rédacteur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à l'onglet **Permaliens des documents** .
3. Pour le document :
   - Pour rendre le lien inactif, dans la colonne Actif, sélectionnez **faux**.
   - Pour ajouter ou modifier la date d'expiration, dans la colonne Expiration, sélectionnez la date.

> **Important :**
> Le permalien généré est accessible publiquement quelle que soit la classification du document.

Configurer les autorisations de document

Définissez les autorisations de partage sur les fichiers externes dans le cloud à l'aide de la configuration du document.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Administration** > **Configurations des documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le **nom** et **l'ordre**.
4. Sélectionnez le fournisseur et la table.
5. Définissez les conditions à remplir.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une nouvelle configuration est créée sous Configurations de documents.
7. Pour définir des règles d'autorisation, sélectionnez la configuration en cliquant sur le nom.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Définissez les conditions à remplir pour l'accès aux documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Dans **Champs d'utilisateur**, sélectionnez et ajoutez des champs.
11. Sélectionnez les autorisations internes dans la liste déroulante Autorisations internes.
12. Sélectionnez des autorisations externes dans la liste déroulante Autorisations externes.
13. Sélectionnez **Soumettre**.

Supprimer un lien vers un document

Supprimez un lien partagé pour supprimer l'accès de l'utilisateur existant au document.

Avant de commencer
Rôle requis : propriétaire ou rédacteur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez partager le lien.
3. Dans l'enregistrement, sélectionnez **Partager le document**.
4. Sélectionnez l'icône de suppression (icône pour supprimer le lien partagé.
5. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Supprimer** pour confirmer.

Supprimer les documents

Supprimez les documents dans le référentiel de documents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin avec accès administrateur

ou

Autorisation d'accès : propriétaire

ou

Utilisateur : propriétaire

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Supprimez un seul document ou plusieurs documents.
   - Pour supprimer un seul document, ouvrez l'enregistrement du document et sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour supprimer plusieurs documents, sélectionnez les entrées d'enregistrement de document et, dans le menu déroulant Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.

Processus d'approbation et de publication de document

Un réviseur approuve ou rejette le document. Un document peut avoir plusieurs réviseurs. Au cours du processus d'approbation, l'approbateur approuve ou rejette le document. Un document passe par le processus d'approbation après le processus de révision. Un document est publié après le processus d'examen et d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un document peut avoir un ou plusieurs réviseurs et aucun approbateur et vice versa. Vous devez disposer du rôle d'administrateur ou de platform_document_management_admin pour créer les règles d'approbation et d'examen.

Les utilisateurs qui peuvent créer des documents peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Ajoutez des approbateurs et des réviseurs à un document.
- Lancez le workflow d'approbation et de révision pour une version de document.
- Publiez la version approuvée.
- Affichez le flux d'activité du workflow d'approbation et d'examen.

Tous les approbateurs et réviseurs ont un accès en lecture aux documents qu'ils approuvent.

Règle de révision de l'approbation du document

La règle d'approbation et de révision de document est créée en fonction des conditions définies dans le générateur de conditions pour déterminer quels documents utilisent la règle d'approbation. Une fois la règle d'approbation enregistrée, des réviseurs et des approbateurs sont ajoutés si les conditions du champ Condition sont remplies.

Remarque :
Le réviseur et l'approbateur de document directement ajoutés à partir de l'enregistrement de document ne sont pas ajoutés à la règle d'approbation et de révision de document.

Examen de document

Si le réviseur rejette le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés et la révision est annulée. L'auteur, le propriétaire et le réviseur doivent discuter des modifications à apporter au document. Si le réviseur approuve le document, l'auteur et le propriétaire sont informés que la révision a abouti et le document peut passer à l'étape d'approbation. Si plusieurs réviseurs sont affectés à un document, le premier réviseur à agir dicte ce qu'il advient du document. Par exemple, il y a deux examinateurs, A et B.

Si le réviseur A agit en premier et rejette le document, le processus de révision s'arrête et l'état de révision est défini sur Annulé. Le réviseur B reçoit un e-mail de notification indiquant que la révision a été rejetée et que l'état est changé en N'est plus nécessaire. Si le réviseur A agit en premier et approuve le document, le processus de révision s'arrête et le document peut passer à l'étape d'approbation. L'état du réviseur B devient N'est plus nécessaire.

Approbation de document

Une fois le document examiné, soumettez-le pour approbation. Si le document n'a pas d'approbateur, le processus d'approbation est omis.

Si l'approbateur final approuve le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés. Une fois l'approbation finale réussie, l'étape du document passe à Prêt pour la publication dans la liste des versions de document.

S'il y a plusieurs approbateurs, le processus d'approbation fonctionne dans l'ordre, et plusieurs approbateurs peuvent être affectés à une seule séquence. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Séquence 1 : approbateurs A et B
- Séquence 2 : Approbateurs C et D
- Séquence 3 : Approbateur E

Les séquences se déroulent dans l'ordre chronologique croissant, les approbateurs A et B reçoivent la demande d'approbation en premier (les approbateurs C, D et E ne font pas encore partie du processus). Comme pour le processus de révision, le premier approbateur à agir dans une séquence dicte ce qu'il advient du document. Si l'approbateur A agit en premier et rejette le document, le processus d'approbation s'arrête et l'état est défini sur Annulé. L'état de l'approbateur B est changé en N'est plus nécessaire. Si l'approbateur A agit en premier et approuve le document, le processus s'arrête et le statut de l'approbateur B devient N'est plus nécessaire. Le document passe ensuite à la séquence d'approbation 2. Une fois qu'au moins un approbateur a approuvé le document dans chaque séquence, l'auteur et le propriétaire sont informés que le document a été approuvé.

Publier un document

Une fois qu'un document a été créé et modifié, la révision peut être soumise pour examen préliminaire et approbation finale. Après l'approbation finale, le document peut être publié.

Si le processus d'approbation et de publication est répété, la révision publiée est retirée lorsque la nouvelle révision est publiée. Tous les workflows s'exécutant sur des révisions précédentes sont annulés lors de la publication du document.

Créer une règle de révision d'approbation de document

Créez une règle de révision d'approbation de document pour le processus d'examen et d'approbation de document.

Avant de commencer

Rôle requis : platform_document_management_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Règles d'approbation et de révision**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de révision d'approbation

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de la règle d'approbation.
Description	Une brève description de la règle d'approbation.
Conditions du document	Générateur de conditions qui détermine les documents qui utilisent cette règle d'approbation.
Actif	Active la règle.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter un réviseur

Ajoutez un ou plusieurs réviseurs à la règle d'approbation et d'examen des documents pour l'examen des documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : platform_document_management_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La procédure décrite dans cette tâche s'applique aux enregistrements nouvellement créés. Pour les enregistrements existants, accédez à l'enregistrement de document, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône -), puis sélectionnez **Actualiser les approbateurs et les réviseurs** pour correspondre aux règles et ajouter des réviseurs.

Remarque :
Les réviseurs de documents peuvent être ajoutés directement via l'enregistrement de document, mais ils ne sont pas ajoutés à la règle d'approbation et de révision de document.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Règles d'approbation et de révision**.
2. Accédez à la règle à laquelle vous souhaitez ajouter un réviseur ou des approbateurs.
3. Sélectionnez l'onglet **Réviseurs** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Réviseur** , entrez son nom.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Répétez les étapes 3 à 6 pour ajouter plusieurs réviseurs.

Ajouter un approbateur

Ajoutez un ou plusieurs approbateurs à la règle d'approbation et d'examen de document pour l'approbation de document.

Avant de commencer
Rôle requis : platform_document_management_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La procédure décrite dans cette tâche s'applique aux enregistrements nouvellement créés. Pour les enregistrements existants, accédez à l'enregistrement de document, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône -), puis sélectionnez **Actualiser les approbateurs et les réviseurs** pour correspondre aux règles et ajouter des approbateurs.

Remarque :
Le réviseur et l'approbateur de document peuvent être ajoutés directement via l'enregistrement de document, mais ils ne sont pas ajoutés à la règle d'approbation et de révision de document.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Règles d'approbation et de révision**.
2. Accédez à la règle à laquelle vous souhaitez ajouter un réviseur ou des approbateurs.
3. Sélectionnez l'onglet **Approbateurs** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le champ **Approbateurs** , saisissez le nom du réviseur.
6. Dans le champ **Séquence** , saisissez la séquence de l'approbateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le document est envoyé aux approbateurs dans l'ordre croissant en fonction du numéro de séquence saisi. Si deux approbateurs ont le même numéro de séquence, seule l'approbation d'un approbateur est nécessaire pour passer à l'approbateur suivant dans la séquence ou pour publier le document s'il n'y a pas d'approbateur dans la séquence.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour ajouter plusieurs approbateurs.

Envoyer une version de document pour revue et approbation

Envoyez une version du document pour examen et approbation avant de publier le document.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de document.
3. Sélectionnez la version, puis sélectionnez **Soumettre la version**.

Approuver ou rejeter une version de document

Approuvez ou rejetez une version de document une fois le processus de révision terminé.

Avant de commencer
Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez le document demandé pour approbation.
3. Sélectionnez **Approuver** pour approuver la version du document ou sélectionnez **Rejeter** pour rejeter la version du document.

Approuver ou rejeter une version de document par e-mail

Approuvez ou rejetez une demande de version de document directement à partir de votre e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail de demande d'approbation.
2. Sélectionnez **Cliquez ici pour approuver** pour approuver la version du document ou sélectionnez **Cliquez ici pour refuser** pour rejeter la version du document.

Publier un document

Publier une révision de document qui a été approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'un document a été créé et modifié, une version peut être soumise pour examen préliminaire et approbation finale. Après l'approbation finale, le document peut être publié. La version publiée devient la version par défaut du document.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de document.
3. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez la version de document qui a été approuvée.
5. Sélectionnez **Publier la version**.

Signature électronique pour les documents PDF à l'aide de cartes à puce CAC ou PIV

Utilisez les signatures numériques pour rendre l'expérience de signature de document transparente et éliminer les interventions manuelles à l'aide de votre carte à puce de vérification d'identité personnelle (PIV) ou de carte d'accès commun (CAC).

Cartes CAC ou PIV

La carte d'accès commune (CAC) et la vérification d'identification personnelle (PIV) sont des cartes à puce utilisées pour l'identification et l'authentification générales de l'accès des utilisateurs. CAC et PIV détiennent un certificat numérique unique et des informations utilisateur telles qu'une photographie, un numéro d'identification personnel (PIN) et une signature identifiant chaque utilisateur.

Signer des documents PDF

ServiceNow vous permet d'intégrer Adobe et de configurer et d'utiliser des cartes à puce PIV ou CAC comme authentificateur pour la signature numérique de documents PDF. Cette intégration offre la flexibilité d'utiliser des cartes PIV ou CAC pour protéger les actifs critiques et précieux.

L'application Adobe Acrobat Reader de bureau vous permet de signer numériquement un PDF avec des cartes à puce CAC ou PIV.

Remarque :
Vous devez procéder comme suit pour signer numériquement un PDF avec des cartes à puce CAC ou PIV :

- Installez Adobe Acrobat Reader sur votre bureau.
- Configurez votre Google Chrome navigateur ou Mozilla Firefox pour ouvrir les fichiers PDF téléchargés dans Adobe Acrobat Reader.

Modèle de document pour signature numérique

La signature numérique des documents est configurée avec un modèle de document. Vous devez définir des modèles de documents et des workflows de signature pour la signature électronique à l'aide de cartes à puce afin de générer et d'envoyer des documents remplis automatiquement devant être signés par différents participants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer la signature numérique pour les cartes à puce CAC ou PIV, procédez comme suit :

- Utiliser Document Templates pour créer et charger un document PDF
- Configurer les certificats dans la table sys_ca_certificate
- Configurer un certificat de carte dans la table sys_user_certificate
- Examinez la `com.snc.pdfsigning.validation.method` propriété
- Signer et examiner le document PDF

Installer l'intégration du modèle de document avec les signatures numériques à l'aide d'une carte à puce

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'intégration de modèle de document à l'application Signatures numériques à l'aide de cartes à puce (com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'intégration du modèle de document à la signature numérique à l'aide de l'application Cartes à puce (com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer un modèle de document pour signer des documents à l'aide d'une carte à puce CAC ou PIV

Configurez un modèle de document PDF à l'aide d'une carte d'accès commune (CAC) ou d'une carte de vérification de l'identification personnelle (PIV). Configurez des certificats pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, de révision et de signature d'un document en ligne.

Avant de commencer

Adobe Acrobat Reader doit être installé sur votre bureau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Modèles de documents doit être installée. Pour plus d'informations, consultez Configuring Document Templates.

Rôle requis : sn_doc.admin, sn_doc.reader ou admin

Procédure

1. Créez un modèle de document.
   a. Configurer un modèle de document PDF.

      Remarque :
      Le champ **Type de signature** doit être **Cartes à puce avec signature numérique**.

   b. Mapper les champs pour le modèle de document PDF

   c. Sélectionnez **Modifier l'aperçu du document** pour définir l'étiquette et l'emplacement du bouton afin de soumettre la signature.

   d. Créer des participants pour le modèle de document PDF.

   e. Pour mapper des modèles à des participants, accédez à l'onglet **Mappage de modèles** , sélectionnez le nom du champ et ajoutez le nom du participant, et pour mapper des champs, sélectionnez le champ dans le menu déroulant **Champ de mappage** .

      Remarque :
      Les champs de texte peuvent avoir des valeurs pré-remplies mappées, et les types de champs de signature numérique doivent être mappés aux participants.

   f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   g. Sélectionnez **Publier**.

2. Set up Certificate-based authentication.
3. Configurez les paramètres de votre navigateur pour ouvrir automatiquement les documents PDF téléchargés dans Adobe Acrobat Reader.

   Pour Google Chrome, reportez-vous à la section Paramètre de téléchargement PDF pour Google Chrome.

   Pour Mozilla Firefox et Apple Safari, voir Configurer le navigateur pour utiliser le plug-in Adobe PDF afin d'ouvrir des fichiers PDF en ligne.

4. Configurez Adobe Acrobat Reader pour ajouter votre emplacement de téléchargement en tant qu'emplacement privilégié.
   a. Dans Adobe Acrobat Reader, accédez à **Préférences** > **Sécurité (améliorée)**.
   b. Sélectionnez **Ajouter un chemin d'accès au dossier** et ajoutez votre emplacement de téléchargement en tant qu'emplacement privilégié.
   c. Sélectionnez **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Signer des modèles de documents PDF à l'aide d'une carte à puce CAC ou PIV

Valeur de propriété pour la signature numérique à l'aide de cartes à puce CAC ou PIV

Spécifiez la méthode qui sera utilisée pour identifier et valider l'utilisateur qui a signé le PDF à l'aide de la *com.snc.pdfsigning.validation.method* propriété.

La valeur *com.snc.pdfsigning.validation.method* de la propriété est utilisée pour identifier et valider l'utilisateur qui a signé le PDF. L'identification de l'utilisateur est nécessaire pour valider si l'utilisateur correct a signé le PDF. L'équipe informatique d'un client peut définir la méthode de validation d'un PDF en fonction de ses politiques et des certificats délivrés.

Valeur et action de la propriété

Valeur	Action
common_name	Utilise le champ Nom commun (CN) dans l'objet du certificat pour vérifier s'il existe un certificat dans la table sys_user_certificate associé à un utilisateur.
E-mail	Utilise les ID d'e-mail contenus dans le certificat pour localiser un utilisateur dans ServiceNow avec un ID d'e-mail correspondant.
N'importe lequel (valeur par défaut)	Utilise les deux méthodes de validation ci-dessus pour résoudre un utilisateur.
ignorer	Aucune validation utilisateur n'est effectuée sur les champs de signature.

Signer des modèles de documents PDF à l'aide d'une carte à puce CAC ou PIV

Utilisez le modèle de document PDF pour initier la signature numérique, examiner et générer un document PDF rempli à l'aide d'une carte d'accès commun (CAC) ou d'une carte de vérification de l'identification personnelle (PIV).

Avant de commencer

Adobe Acrobat Reader doit être installé sur votre bureau.

Un modèle de document doit être configuré pour la signature de documents. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de document pour signer des documents à l'aide d'une carte à puce CAC ou PIV.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Lancez le processus de signature de document PDF avec une implémentation personnalisée à l'aide d'un script.
   Pour plus d'informations, consultez Using Document Templates: Custom use case .

> **Remarque :**
> Les tickets RH peuvent ignorer cette étape, car l'implémentation personnalisée à l'aide de scripts concerne les tickets liés à des applications non RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Signez le document PDF dans Portail de services.
   - Pour naviguer dans le Centre des employés, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   - Pour naviguer dans Mes tâches de documents, accédez à**Libre-service** > **Mes tâches de document**.
3. Sélectionnez la tâche de document qui vous est affectée.
4. Examinez le document PDF et sélectionnez **Signer le document** pour le signer ou **Refuser** pour rejeter le document.
   Le document signé s'ouvre au format PDF dans Adobe Acrobat Reader.
5. Accédez à l'emplacement de la signature pour cliquer et sélectionner le certificat mappé ou le fichier d'identification numérique.
6. Entrez le mot de passe du fichier d'identification numérique, sélectionnez **Signer** et enregistrez la copie signée.
7. Dans le document PDF, sélectionnez Envoyer pour envoyer le document PDF signé.
   Le document signé est téléchargé dans la tâche de document à des fins de vérification.
8. Accédez à **Mes tâches de document** et sélectionnez le document, vérifiez et sélectionnez **Valider le document** pour valider le document ou sélectionnez **Rejeter** pour rejeter le document.
   La signature est capturée et authentifiée avec succès après validation du document.

Examiner le document signé numériquement

Examinez le document PDF signé numériquement pour l'approuver ou le rejeter.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à vos tâches de documents via Centre des employés ou Mes tâches de documents.
   - Pour naviguer dans le Centre des employés, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   - Pour naviguer dans Mes tâches de documents, accédez à**Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la tâche de modèle de document qui vous est affectée et examinez le document.
3. Pour approuver ou rejeter le document, effectuez l'une des opérations suivantes.
   - Pour approuver le document, sélectionnez **Approuver**.
   - Pour rejeter le document, sélectionnez **Rejeter** et indiquez la raison du rejet.

Références documentaires

Les références sont utilisées pour lier un enregistrement de document à d'autres enregistrements, qui peuvent être n'importe quelle autre table ou enregistrement sur la plateforme.

Une référence est un lien ou un mappage entre un document et un enregistrement cible ou parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter des références directement et afficher toutes les références de document dans d'autres enregistrements de la plateforme en accédant à **Documents** > **Références**.

Vous pouvez créer et lier des références de document directement à partir des références ou de l'enregistrement de document.

Créer des références de document à partir d'un enregistrement de document

Liez l'enregistrement de document à d'autres enregistrements dans une autre table ou un autre enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez le document.
3. Dans l'onglet **Références documentaires** , sélectionnez **Nouveau**.
   Dans la boîte de dialogue, le champ **Document** reflète le document que vous avez sélectionné.
4. Dans le champ **Enregistrement cible** , sélectionnez l'icône Rechercher des .
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner le document, pour le champ **Nom** de table, sélectionnez la table de l'enregistrement auquel vous souhaitez lier le document.
6. Dans le champ **Document** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône) et sélectionnez l'enregistrement auquel vous associez le document.
7. Sélectionnez **OK**.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une référence de document à partir de références

Liez les références de document à n'importe quel enregistrement directement à partir de la liste Références. Vous pouvez facilement voir tous les documents liés aux tables et aux enregistrements cibles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents** > **Références**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez le document.
4. Dans le champ **Enregistrement cible** , sélectionnez l'icône Rechercher des .
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner le document, pour le champ **Nom** de table, sélectionnez la table de l'enregistrement auquel vous souhaitez lier le document.
6. Dans le champ **Document** , sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône) et sélectionnez l'enregistrement auquel vous associez le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **OK**.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Supprimer une référence de document de l'enregistrement de document

Supprimer et dissocier une référence de document d'un enregistrement de document.

Avant de commencer
Rôle requis : admin avec accès administrateur

ou

Autorisation d'accès : propriétaire

ou

Utilisateur : propriétaire

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette action supprime le lien du document, mais ne le supprime pas.

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez le document.
3. Dans l'onglet **Références documentaires** , sélectionnez les documents que vous souhaitez dissocier.
4. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.

Lier des documents à un enregistrement parent

Les documents peuvent être liés à des enregistrements appelés « enregistrements parents ». Vous pouvez créer une version de document et la référencer via un enregistrement parent. Vous pouvez également afficher, modifier, télécharger ou supprimer des références de document dans l'enregistrement parent.

Remarque :

Les termes « autre enregistrement » et « enregistrement parent » sont utilisés de façon interchangeable et désignent tous les documents auxquels des documents sont liés.

Vous pouvez utiliser des références pour lier un enregistrement de document à n'importe quelle autre table ou enregistrement de la plateforme.

Activer l'affichage des documents connexes dans un enregistrement parent

Ajoutez la liste connexe Documents à l'enregistrement pour pouvoir lier et afficher les documents connexes à l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, Incident, Interaction, etc.).
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes** .
3. Déplacez les **documents** de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La liste connexe Documents est ajoutée aux listes connexes disponibles dans l'enregistrement.

Créer un enregistrement de document dans un enregistrement parent

Ajoutez des documents à un enregistrement parent afin qu'ils puissent être téléchargés, partagés ou visualisés directement à partir de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champs d'enregistrement de nouveau document

Champ	Description
Nom	Nom du document.
Propriétaire	Nom du propriétaire du document.
Réviseurs	Nom des réviseurs.
Modèle	Option permettant de déterminer si le document est un modèle.
Département	Nom du département.
Type	Type de document basé sur le contenu, par exemple, une directive, une politique, une procédure ou un contrat.
Classification	Classification du document (public, restreint ou confidentiel).
Audience	Audience du document, interne ou externe.
État	État du document : Brouillon, Soumettre, Réviser ou Terminer.
Description	Une brève description du document.
Version par défaut	Version de document utilisée pour le téléchargement de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par défaut, la version la plus récente est la version par défaut.

5. Sélectionnez les paramètres d'accès.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Charger une version de document dans un enregistrement parent

Chargez une version de document pour chaque document de l'enregistrement parent.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Cliquez avec le bouton droit sur le nom du document.
4. Sélectionnez **Charger la version**.
5. Sélectionnez le type de fichier que vous souhaitez charger et ajoutez toutes les informations relatives au fichier sous **Notes**.
   - Pour charger un fichier, sélectionnez **Pièce jointe**, sélectionnez l'icône de fichier, puis sélectionnez le fichier.
   - Pour créer un lien vers un document, sélectionnez **URL** et fournissez le lien.
6. Sélectionnez **OK**.

Information associée

Créer une version de document

Télécharger un document à partir de son enregistrement parent

Téléchargez les documents liés à un enregistrement parent directement à partir de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour télécharger un document, le type de fichier de version doit être une pièce jointe et non une URL.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement requis (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez les documents que vous souhaitez télécharger.
4. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Télécharger un document**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lier des documents existants à un enregistrement parent

Liez les documents qui se trouvent dans votre référentiel à un enregistrement parent.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Vous devez disposer d'autorisations suffisantes pour accéder au document.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement requis (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez les documents que vous souhaitez lier.
5. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Lier les documents**.

Dissocier des documents d'un enregistrement parent

Supprimez et dissociez des documents d'un enregistrement parent lorsqu'ils ne sont plus pertinents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette action dissocie le document de l'enregistrement parent, mais ne le supprime pas du référentiel.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez les documents que vous souhaitez dissocier.
4. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.

Supprimer un document d'un enregistrement parent

Supprimez des documents directement à partir d'un enregistrement parent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin avec accès administrateur

ou

Autorisation d'accès : propriétaire

ou

Utilisateur : propriétaire

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement requis (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez et ouvrez les documents que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez **Supprimer**.

Listes Gestion de documents

Les listes sont une collection de documents de modèle que vous pouvez utiliser pour créer des documents qui sont liés à d'autres enregistrements cibles. Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent accéder aux listes.

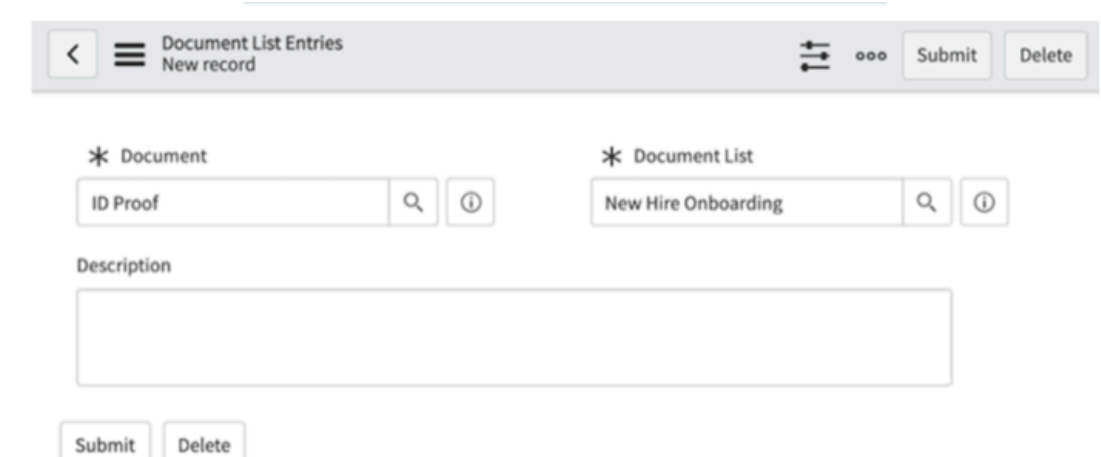
Listes de documents

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut créer des listes de documents et ajouter plusieurs documents à une seule liste. Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent accéder aux listes.

Example: Intégration de nouveaux employés

Lors de l'intégration d'un nouvel employé, les employés doivent charger plusieurs documents tels que des pièces d'identité, des certificats de formation, etc. Votre organisation peut créer des documents en tant que modèles et les regrouper sous une liste. Ensuite, lorsque vous référencez cette liste à un enregistrement cible, tous les documents de modèle de la liste sont créés et liés à l'enregistrement cible.

Entrées de la liste de documents



Entrées de liste

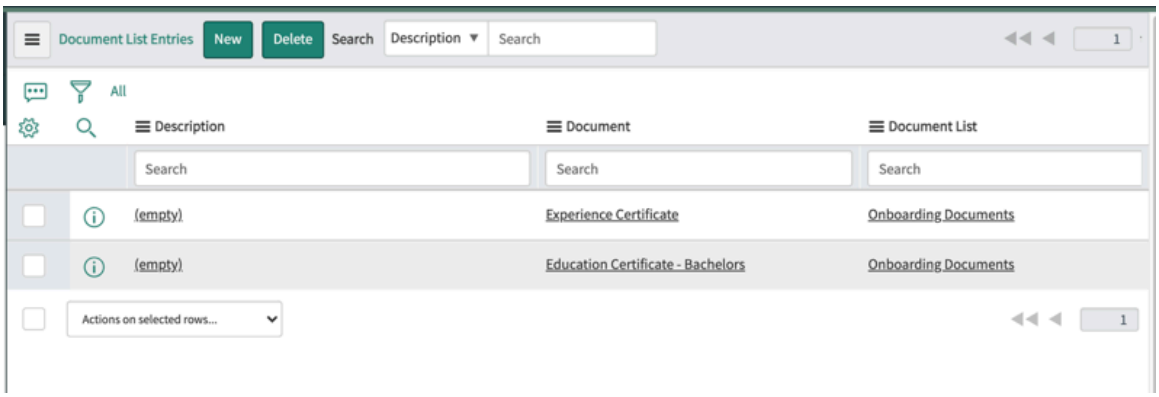
Les entrées de listes sont un mappage d'un document modèle avec une liste de documents. Seuls les documents de modèle peuvent être liés à une liste, par exemple lorsque l'option **Modèle** des documents est sélectionnée dans l'enregistrement de document. La liste connexe Entrées de la liste de documents affiche les entrées de liste.

Remarque :
Les utilisateurs ne peuvent lier que les documents auxquels ils ont accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées de liste



Information associée

Regroupez des modèles de documents dans une liste pour créer et lier des documents à un enregistrement cible

Ajouter un modèle de document à une liste de documents

Regroupez des modèles de documents dans une liste pour créer et lier des documents à un enregistrement cible

Regroupez les modèles de documents dans une liste pour permettre à tous les documents de modèle de la liste d'être automatiquement créés et liés à l'enregistrement cible lorsque la liste est référencée.

Avant de commencer

Rôle requis : platform_document_management_admin

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents** > **Listes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Fournissez un nom et une description de la liste.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Créer un modèle de document

Information associée

Ajouter un modèle de document à une liste de documents

Ajouter un modèle de document à une liste de documents

Ajouter un document modèle à une liste de documents qui regroupe des modèles de documents pour la création et la liaison à un enregistrement parent.

Avant de commencer

Rôle requis : platform_document_management_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Seuls les modèles de documents peuvent être liés à une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Documents** > **Documents** > **Entrées de liste**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs d'entrée de liste

Champ	Description
Document	Nom du modèle de document.
Liste de documents	Nom de la liste.
Description	Brève description de l'entrée de la liste de documents.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des documents à l'aide de listes de documents pour un enregistrement de table cible

Vous pouvez créer et référencer des documents sur un enregistrement de table cible via l'API `DocumentListService` .

Avant de commencer

Consultez la rubrique API DocumentListService

Rôle requis : admin

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de documents via les listes de documents avec l'interface utilisateur (UI). Cela doit être fait avec des API.

Pièces jointes de document dans un flux d'activité

Incluez les documents dans les flux d'activité pour inclure et suivre les mises à jour des documents joints à n'importe quel enregistrement.

Vous pouvez inclure et suivre les documents joints dans les champs du journal du flux d'activité tels que les notes de travail ou les commentaires qui affichent des enregistrements de tâches.

Pour ajouter et joindre des documents au flux d'activité d'un enregistrement, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Activer les actions de document dans le flux d'activité
- Activer les documents dans l'enregistrement
- Ajouter des documents à l'enregistrement

Inclure des actions de document dans un flux d'activité

Incluez des actions de documents dans un flux d'activité pour afficher et suivre les mises à jour des documents joints dans un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter et joindre des documents au flux d'activité d'un enregistrement, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Activer les actions de document dans le flux d'activité
- Activer les documents dans l'enregistrement
- Ajouter des documents à l'enregistrement

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez la propriété **glide.documents.journal.enabled** .
3. Sur le formulaire, définissez le champ **Valeur** sur **vrai**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **glide.documents.attach.fields**.
6. Sur le formulaire, dans le champ **Valeur** , ajoutez le nom de champ que vous souhaitez que l'enregistrement reflète.
   Par exemple, vous pouvez saisir des work_notes pour le champ **Notes de travail** .

   Utilisez une virgule pour ajouter plusieurs noms de champs.

   Remarque :
   Les mises à jour de documents sont transmises par push uniquement si les noms de champs existent.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Biffer les données sensibles des documents

Masquez manuellement le contenu ou les données sensibles de vos documents PDF. La rédaction des données est disponible dans des espaces de travail configurables.

Caviardage des données

Seuls les documents à l'état Publié ou Brouillon sont éligibles à la rédaction de données.

Les données sensibles peuvent être rédigées en recherchant un mot-clé ou en sélectionnant et en dessinant sur n'importe quelle zone du PDF qui doit être masquée. L'option de recherche et de rédaction ne s'applique qu'au texte et non aux images.

Remarque :

- Les paragraphes ou les mots-clés divisés en plusieurs lignes consécutives ne peuvent pas être biffés ensemble lors de l'utilisation de l'option de recherche et de biffage d'un mot-clé ou d'une expression.
- Dans certains cas, la recherche et la rédaction peuvent ne pas masquer les caractères spéciaux qui sont préfixés ou suffixés avec le texte, tels que « manual : » ou « .PDF ».
- Dans certains cas, lors de la rédaction manuelle, le texte ou les marques de rédaction peuvent chevaucher d'autres sections du PDF. Ce chevauchement peut entraîner la suppression du texte d'origine et son remplacement par des espaces.
- La rédaction des données n'est pas possible si le PDF comprend des images non analysables, comme celles au format JBIG2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expurger les données des documents

Caviardez les données sensibles des documents PDF en recherchant des mots-clés ou en sélectionnant du texte.

Avant de commencer
La liste connexe Documents doit être configurée pour l'espace de travail.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Depuis l'espace de travail, accédez à l'enregistrement requis (par exemple, Incident).
2. Sélectionnez l'onglet **Documents** .
3. Sélectionnez le document et la version.
4. Sélectionnez et ouvrez le document PDF joint.
5. Sélectionnez de biffure pour activer la biffure des données.
6. Saisissez un mot clé sous **Rechercher un mot clé à biffer** et sélectionnez l'icône de recherche .

   Remarque :

   La recherche et la rédaction manuelles de données ne s'appliquent qu'au texte et non au texte dans les images ou tout autre dessin au trait.

   Si la rédaction échoue, vérifiez s'il y a un problème avec le format PDF, biffez manuellement en mettant le texte en surbrillance.

7. Pour sélectionner et dessiner sur une zone à biffer des données, sélectionnez **Dessiner et biffer**.
8. Pour annuler, sélectionnez .
9. Sélectionnez **Appliquer la caviardage**.
10. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
11. Pour annuler, sélectionnez dans le panneau Expurger le document.

Intégration de Gestion des documents à des fournisseurs de contenu externes

Intégrez Gestion de documents à des fournisseurs de cloud externes pour modifier, partager et collaborer sur des documents pour Interface utilisateur principale.

Intégration avec le cloud externe

Modifiez, partagez et collaborez sur des documents dans :

- Microsoft OneDrive
- Microsoft SharePoint
- Google Drive

Authentification

L'authentification permet aux utilisateurs de s'authentifier auprès de leurs comptes à ServiceNow l'aide d'une connexion sécurisée entre l'identité de l'utilisateur et son compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

correspondant Microsoft OneDriveGoogle Drive , ce qui permet aux utilisateurs d'accéder, de visualiser et de gérer leurs fichiers directement à partir de ServiceNow.

Pour l'authentification personnelle, reportez-vous à la section Authentification personnelle.

Joindre un document provenant d'un fournisseur externe

Joindre des documents à partir d'un cloud externe comme Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint ou Google Drive vers Gestion de documents.

Avant de commencer

Activer le cadre de travail multi-fournisseurs Services documentaires

Pour Microsoft OneDrive :

- Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires
- S'inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

Pour Google Drive, Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive.

Configurer l'autorisation pour les rôles ou les groupes en sélectionnant le **mp_document_admin** dans la liste des documents.

Rôle requis : mp_document_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez un enregistrement existant ou Créer un enregistrement de document.
3. Cochez la case **Se connecter avec un fournisseur externe** .
4. Sélectionnez **Joindre à partir du fournisseur**.
5. Sélectionnez le fournisseur externe.
   - Pour Microsoft OneDrive, entrez le chemin vers le dossier et le nom du fichier.

     Pour obtenir le chemin du dossier, accédez au fichier et Microsoft OneDrive vérifiez le chemin du dossier.
   - Pour Google Drive, entrez le nom et l'URL du fichier.

     Pour obtenir le nom du fichier, accédez au fichier dans Google Drive, cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Partager** > **Partager** > **Copier le lien**.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez uniquement lier l'URL, cochez la case **URL Link Only du fichier externe au document** .

   Remarque :
   Tous les formats de fichier sont pris en charge pour l'URL Google Drive de lien uniquement.
7. Sélectionnez **Joindre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Seule la dernière version du fournisseur est jointe.
- Pour les formats non pris en charge, les URL peuvent être liées, mais la version ne sera pas disponible dans la table des versions.

Une nouvelle version est créée. Sélectionnez l'onglet **Versions** pour afficher les versions et le document joint.

8. Sélectionnez l'onglet **Paramètres du fournisseur externe** pour afficher les détails du fournisseur et l'URL du fichier externe.
9. Sélectionnez **Ouvrir l'URL** dans le cloud en haut pour ouvrir le document dans le cloud externe.

Télécharger vers un cloud

Chargez des documents depuis Gestion de documents un cloud externe comme Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint ou Google Drive.

Avant de commencer

Activer le cadre de travail multi-fournisseurs Services documentaires

Pour Microsoft OneDrive :

- Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires
- S'inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

Pour Google Drive, Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive.

Configurer l'autorisation pour les rôles ou les groupes en sélectionnant le **mp_document_admin** dans la liste des documents.

Rôle requis : mp_document_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Sélectionnez un enregistrement existant ou Créer un enregistrement de document.
3. Pour un enregistrement nouvellement créé, Créer une version de document.
4. Cochez la case **Se connecter avec un fournisseur externe** .
5. Sélectionnez **Charger dans le cloud**.
6. Sélectionnez le cloud externe et saisissez le chemin du dossier.
7. Sélectionnez **Charger la version par défaut** pour charger une version par défaut ou sélectionnez **Charger un fichier local** pour joindre un fichier local.

Remarque :
Le chargement d'un fichier local crée une version dans l'instance.

8. **Facultatif :**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour charger une version par défaut, vous pouvez cocher la case **Supprimer de l'instance** pour supprimer la version jointe de la base de données.

  Remarque :
  La version de pièce jointe supprimée apparaîtra toujours pour le suivi.

- Pour charger une version locale, vous pouvez cocher la case **Ne pas stocker l'instance** pour ne pas stocker la pièce jointe dans la base de données.

  Remarque :
  La pièce jointe ne sera pas stockée dans la base de données, mais une nouvelle version est créée pour le suivi.

9. Sélectionnez **Charger**.

   Remarque :
   Seule la dernière version est téléchargée.

10. Sélectionnez l'onglet **Paramètres du fournisseur externe** pour afficher les détails du fournisseur et l'URL du fichier externe.
11. Sélectionnez **Ouvrir l'URL** dans le cloud en haut pour ouvrir le document dans le cloud externe.

Télécharger des versions à partir du cloud

Télécharger les versions des documents à partir d'un cloud externe vers Gestion de documents.

Avant de commencer

Configurer l'autorisation pour les rôles ou les groupes en sélectionnant le **mp_document_admin** dans la liste des documents.

Rôle requis : mp_document_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Pour télécharger les documents à partir du cloud, sélectionnez l'onglet **Versions** et **sélectionnez Down from Cloud**.
3. Sélectionnez **Télécharger**.
   Si le document en ligne externe a été mis à jour, une nouvelle version est créée sous l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres du cloud externe** pour afficher les détails du fournisseur et l'URL du fichier externe.
5. Sélectionnez **Ouvrir l'URL** dans le cloud en haut pour ouvrir le document dans le cloud externe.

Charger les versions dans un cloud externe

Chargez les versions des documents Gestion de documents dans un cloud externe.

Avant de commencer

Configurer l'autorisation pour les rôles ou les groupes en sélectionnant le **mp_document_admin** dans la liste des documents.

Rôle requis : mp_document_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents** > **Documents**.
2. Pour charger des documents sur un cloud externe, sélectionnez l'onglet **Versions** , puis sélectionnez **Télécharger dans le cloud**.
3. Sélectionnez la version par défaut si elle est disponible ou joignez un fichier local.
4. **Facultatif :**
   - Cochez **la case Supprimer de l'instance** pour supprimer la version jointe de la base de données

     Remarque :
     La version de pièce jointe supprimée apparaîtra toujours pour le suivi.

   - Cochez la case **Ne pas stocker l'instance** pour ne pas stocker la pièce jointe dans la base de données.

     Remarque :
     La pièce jointe ne sera pas stockée dans la base de données, mais une nouvelle version est créée pour le suivi.
5. Sélectionnez **Charger** pour continuer.
6. Sélectionnez l'onglet **Paramètres du cloud externe** pour afficher les détails du fournisseur et l'URL du fichier externe.
7. Sélectionnez **Ouvrir l'URL** dans le cloud en haut pour ouvrir le document dans le cloud externe.

Références

Les sections suivantes décrivent les composants installés et les rôles pour Gestion de documents, ainsi que les informations sur Séparation de domaine et les navigateurs pris en charge.

Composants installés avec Gestion de documents

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion de documents, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur	Permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer l'accès au document et à sestables connexes. Les utilisateurs administrateurs ont accès aux modules Liste et Entrées de liste.	platform_document_management_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'autorisation de partage

Nom de rôle	Description
dm_sharing_levels_user	Ce rôle comprend les rôles suivants : • dm_user_role_read • dm_user_group_read • dm_user_criteria_read Permet de partager des documents à tous les niveaux (groupe, rôle et critères d'utilisateur).
dm_user_role_read	Fournit un accès en lecture à la table des rôles d'utilisateur et la possibilité de partager des documents en fonction des rôles d'utilisateur.
dm_user_group_read	Permet d'accéder en lecture à la table des groupes d'utilisateurs et de partager des documents en fonction des groupes d'utilisateurs.
dm_user_criteria_read	Permet d'accéder en lecture à la table des critères d'utilisateur et de partager des documents en fonction des critères de l'utilisateur.

Tables installées

Table	Description
ds_document	Stocke les enregistrements de documents contenant des métadonnées de document.
ds_document_version	Stocke les versions de document contenant le fichier de document réel ou l'URL du fichier.
ds_document_references	Stocke les références entre les enregistrements de documents et d'autres enregistrements. **Remarque :** Les enregistrements peuvent provenir de n'importe quelle autre table et enregistrement sur la plateforme Prend en charge une relation plusieurs-à-plusieurs entre les documents et les enregistrements cibles.
ds_document_lists	Stocke les listes de documents, qui sont une collection de modèles de documents utilisés pour créer et lier des documents à d'autres enregistrements.
ds_document_list_entry	Stocke les mappages entre les documents de modèle et les listes de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
ds_document_user_can_access_mtom	Stocke les autorisations accordées aux utilisateurs pour accéder aux documents en tant que lecteur, écrivain ou propriétaire.
ds_document_ug_can_access_mtom	Stocke les autorisations fournies aux groupes d'utilisateurs pour accéder aux documents en tant que lecteur, rédacteur ou propriétaire.
ds_document_ur_can_access_mtom	Stocke les autorisations accordées aux rôles d'utilisateur pour accéder aux documents en tant que lecteur, rédacteur ou propriétaire.
ds_document_uc_can_access_mtom	Stocke les autorisations fournies aux critères d'utilisateur pour accéder aux documents en tant que lecteur, écrivain ou propriétaire.
ds_document_permalink	Stocke le lien permanent et la date d'expiration du document.

Remarque :
Les tables Documents [ds_document] et Versions [ds_document_version] peuvent être étendues.

Gestion de documents rôles

Gestion de documents est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur [platform_document_management_admin]

Permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer l'accès au document. Les utilisateurs administrateurs ont accès aux modules Liste et Entrées de liste.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- dm_sharing_levels_user
- dm_user_role_read
- dm_user_group_read
- dm_user_criteria_read

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et Gestion de documents

Gestion de documents prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Gestion de documents Fournit une approche par niveau d’accès pour contrôler l’accès au document et assurer la sécurité des utilisateurs.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion de documents

Lorsque les domaines sont séparés en Gestion de documents, les utilisateurs peuvent voir et gérer les documents et accorder des privilèges d’accès uniquement dans leur propre domaine (locataire).

Un utilisateur du domaine parent a accès aux documents du domaine enfant.

Lorsqu’un utilisateur crée un document, une liste de documents ou des entrées de documents, son domaine est le même que celui de l’utilisateur.

Lorsque le propriétaire du document change, les versions, références et le domaine de l’enregistrement d’autorisation connexes sont mis à jour avec le domaine du document parent.

Cas d'utilisation

- **Documents**

  Les documents ne peuvent être modifiés ou consultés que dans leur domaine. L’accès à un document peut devenir nul si un utilisateur appartient à un domaine différent du domaine du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Les utilisateurs du domaine global peuvent accéder aux documents dans tous les domaines lorsque l'accès en lecture leur est accordé.
  - Les utilisateurs d'un domaine non global ne peuvent accéder aux documents que dans le même domaine et le même domaine global lorsque l'accès au document est accordé à l'utilisateur.
- **Table Versions, Références et Autorisations**
  - Les utilisateurs ne peuvent accéder aux enregistrements de la table des versions, des références et des autorisations que s'ils ont accès au document parent.
  - Si un utilisateur a accès à l'enregistrement cible dans la table de références, l'accès au document parent n'est accordé que si l'accès hérité est activé pour le document et que l'utilisateur se trouve dans le même domaine que le document parent.
- **Liste et entrées de liste**

  Les listes et les entrées de liste ont un domaine pointant vers le domaine de l'utilisateur actuel et peuvent être consultées par les utilisateurs disposant des droits d'administrateur du document.

Problèmes connus

Si un document contient des références et si le propriétaire du document est modifié et n'a pas accès à l'enregistrement cible de l'une des références, l'enregistrement de référence peut ne pas être visible par le nouveau propriétaire.

Par exemple, si le propriétaire du document, l'utilisateur A (domaine : D1) est remplacé par l'utilisateur B (domaine : D2) et que l'utilisateur B n'a pas accès à l'enregistrement cible de la table de référence, l'utilisateur B peut ne pas être en mesure de voir l'enregistrement de référence.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Visionneuse de documents

Visionneuse de documents vous permet d'afficher les documents directement dans le plutôt que d'avoir ServiceNow AI Platform à les télécharger.

Visionneuse de documents prend en charge l'affichage de différents types de fichiers dans la plateforme, y compris un fichier PDF à codage de caractères UTF-8. La taille maximale d'un fichier de document est de 50 Mo. Pour l'utiliser Visionneuse de documents, activez cette option au niveau de l'instance et pour les tables pour lesquelles vous souhaitez l'utiliser.

Remarque :
Visionneuse de documents prend également en charge les instances FedRAMP.

Vous pouvez afficher les types de fichiers suivants :

- MS Word (.doc) et (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) et (pptx)
- MS Excel (.xls) et (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

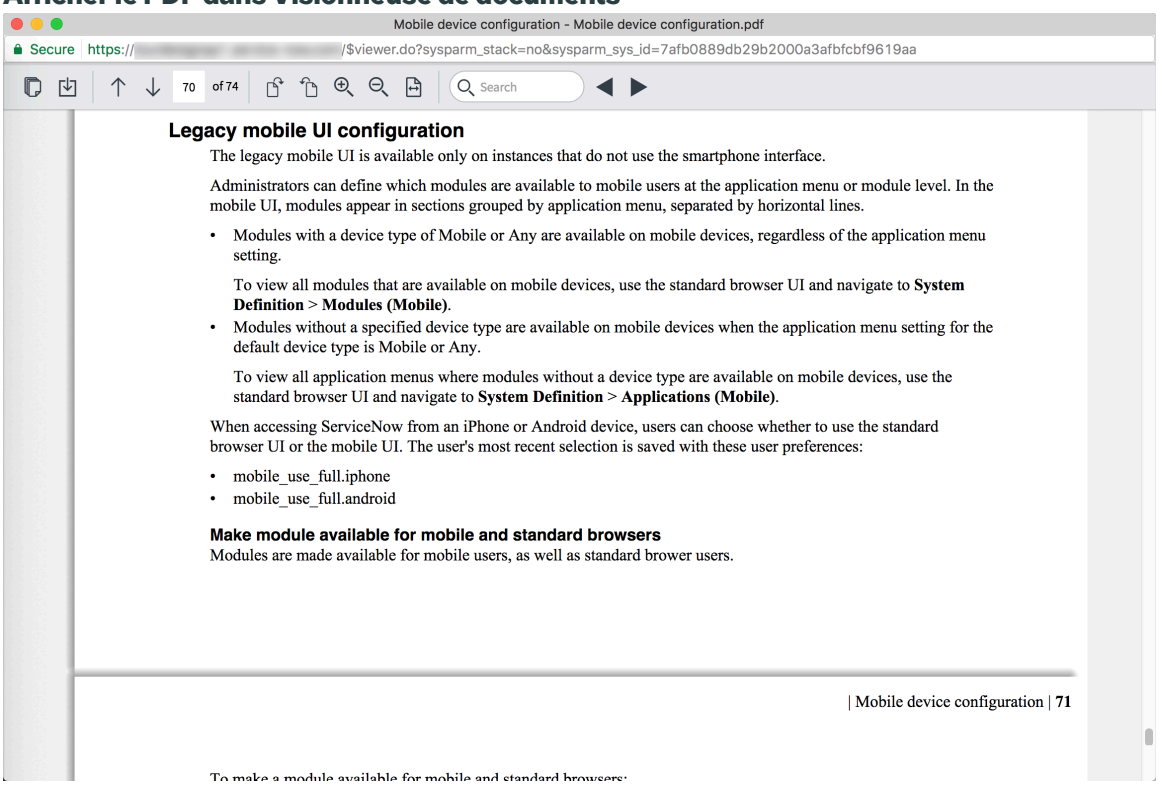
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’option de rotation ne fonctionne pas pour les images.

D’autres types de documents, par exemple les fichiers .zip ou .exe, sont automatiquement téléchargés sans nécessiter Visionneuse de documents de fichiers . La visionneuse de documents convertit d’abord les documents Word et les feuilles de calcul en PDF afin de les afficher. Le premier rendu du fichier peut prendre un certain temps.

Afficher le PDF dans Visionneuse de documents



Remarque :

Vous ne pouvez télécharger que des pièces jointes PDF contenant le document.

Le tableau suivant décrit les icônes utilisées dans la visionneuse de documents.

Icônes dans la visionneuse de documents

Icône	Description
	Basculez la barre latérale pour afficher un aperçu de toutes les pages du document.
	Téléchargez la pièce jointe.
	Page vers le haut ou vers le bas à l’aide des boutons fléchés. Vous pouvez également faire défiler ou utiliser les touches fléchées de votre clavier.
	Faites pivoter la page vers la droite.
	Faites pivoter la page vers la gauche.
	Zoom avant ou arrière sur le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icônes dans la visionneuse de documents (suite)

Icône	Description
	Augmentez la page à la largeur complète de la visionneuse de documents.
	Recherchez des mots clés dans le document. Utilisez les flèches pour basculer vers le résultat de recherche suivant.

Information associée

Afficher les pièces jointes avec la visionneuse de documents

Activer Visionneuse de documents

Activer Visionneuse de documents

Permettez à la visionneuse de documents d'afficher les documents directement plutôt que de les télécharger pour les afficher dans leurs applications natives.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La visionneuse de documents est activée par défaut. Activez-la au niveau de l'instance, puis activez-la au niveau de la table pour les tables où vous souhaitez l'utiliser. Assurez-vous que la **propriété système com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** est définie sur vrai ou créez-la si elle n'existe pas déjà. Pour désactiver la visionneuse de documents, créez manuellement la **propriété système com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** et définissez-la sur false.

Procédure

1. Activer Visionneuse de documents au niveau de l'instance
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   b. Dans le champ de recherche, saisissez ServiceNow Document Viewer ou com.snc.documentviewer .
   c. Sélectionnez **Installer**.
2. Activez cette option Visionneuse de documents pour les tables dans lesquelles vous souhaitez l'utiliser.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.
   b. Recherchez la table, ouvrez l'enregistrement avec le type **de champ Collection**.
   c. Entrez Utiliser la visionneuse de documents dans le champ **Attribut** .
   d. Entrez vrai dans le champ **Valeur** .
   La visionneuse de documents est activée au niveau de la table. Répétez cette procédure pour chaque table pour laquelle vous souhaitez activer Visionneuse de documents.

Information associée

Désactiver Visionneuse de documents

Modules d'extension de Visionneuse de documents

Avec Visionneuse de documents, vous pouvez afficher des documents directement dans la ServiceNow plateforme plutôt que d'avoir à les télécharger. Deux nouveaux modules d'extension améliorent l'expérience et offrent plus d'options pour l'affichage des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

documents. Vous pouvez collaborer avec d'autres personnes, copier, supprimer, restaurer et afficher l'historique des versions directement dans une ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Dans les versions précédentes ServiceNow , tous les documents ne pouvaient pas être partagés et utilisés pour la collaboration d'équipe. Avec les nouveaux modules d'extension de la plateforme Visionneuse de documents, vous pouvez désormais :

- Collaborez (modifiez, partagez) et Microsoft OneDrive copiez des documents sur votre ServiceNow instance.
- Chargez un document de politique créé dans votre ServiceNow instance en tant que Microsoft 365 document dans Microsoft 365 SharePoint.
- Joindre les liens partagés à un enregistrement. Cliquez sur le lien pour ouvrir le document dans Microsoft 365 SharePoint.
- ◦ Le lien peut être partagé avec un collègue, qui peut afficher et modifier le document en temps réel.
  - ◦ La version actuelle est également visible dans l'instance ServiceNow .
- Utilisez des outils de collaboration tels que Microsoft 365 la révision et la co-création de documents.

Modules d'extension

Pour utiliser cette fonctionnalité, installez les modules d'extension suivants :

- Microsoft OneDrive Rayon
- Microsoft OneDrive Service documentaire Spoke
- Microsoft Azure Spoke AD pour Centre d'intégration
- Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs

Voir Liste des modules d'extension (Rome) pour une liste complète des modules d'extension ServiceNow .

Après l'installation, vous pouvez utiliser les flux secondaires du système de base ou les personnaliser. Configurez les flux secondaires dans la table Actions de document. Une fois configurées, elles peuvent être invoquées en tant qu'actions d'interface utilisateur à partir de vues de listes ou via des API Script Include.

Microsoft OneDrive Module d'extension d'intégration

Collaborez Microsoft OneDrive et effectuez des actions de copie, de suppression, de restauration et de version sur des documents directement dans une ServiceNow instance. Cette intégration est bidirectionnelle (fonctionne dans les deux sens) : les changements sont reflétés dans les deux Microsoft OneDrive et dans l'instance.

Spoke Microsoft Azure AD pour Centre d'intégration

Le spoke Microsoft Azure AD fournit Centre d'intégration des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser la gestion des utilisateurs, des groupes de sécurité et des groupes de bureaux. La gestion des utilisateurs comprend l'application des licences qui entraînent la mise en service des utilisateurs dans Office 365.

Module d'extension Multi Provider Document Service Framework (module d'extension Glide)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension contient le modèle de données nécessaire à l'intégration avec les fournisseurs de services de documents tiers.

Remarque :
Pour activer un module d'extension :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Module d'extension**.
2. Entrez le nom du module d'extension dans le champ Rechercher.
3. Sélectionnez **Installer**.

Tables

mp_provider_details

- Nom des détails du fournisseur
- Nom du fournisseur
- Attributs

mp_document_version

- Version
- Document
- Version modifiée par
- Dernière modification de la version

mp_document_activity

- Nom de document
- sys_id de document
- Version du document sys_id
- Document Action
- Détails du fournisseur
- Notes

mp_documents

- Nom de document
- Détails des fournisseurs
- Pièce jointe
- URL
- Description

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- flux secondaire
- provider_permission

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- Attributs
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- autorisation

mp_provider_permission

- autorisation
- fournisseur
- Attributs
- description

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- utilisateur

Information associée

Visionneuse de documents

Activer les fonctionnalités d'accessibilité pour la conversion de DOCX en PDF

Activez la propriété système pour activer les *com.snc.document.conversion.accessibility_enabled* fonctionnalités d'accessibilité pour la conversion de DOCX en PDF. Si les fichiers DOCX prennent en charge l'accessibilité, la prise en charge de l'accessibilité est conservée lors de la Visionneuse de documents visualisation des fichiers.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la propriété système *com.snc.document.conversion.accessibility_enabled* .
3. Dans le champ de valeur, mettez à jour la valeur sur `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les pièces jointes avec la visionneuse de documents

Affichez les documents sur la plate-forme en les utilisant Visionneuse de documents plutôt que d'avoir à les télécharger dans votre propre système de fichiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que Visionneuse de documents cette option est activée pour la table contenant l'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Activer la visionneuse de documents.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visionneuse de documents prend en charge l'affichage en ligne de certains types de documents au sein de la plateforme.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement (incident, formulaire, liste, etc.) avec une pièce jointe.
2. Cliquez sur Afficher en regard du nom de la pièce jointe.

   Visionneuse de documents affiche le document.

   Si le document ne s'affiche pas, Visionneuse de documents l'affichage en ligne n'est pas pris en charge dans votre situation et un message vous demande de télécharger le document. Les raisons possibles sont :

   - Le document chargé est chiffré par la plateforme ou par Edge.
   - La taille du fichier dépasse la valeur maximale autorisée de 50 Mo.
   - Le document est protégé par un mot de passe, mais il ne s'agit pas d'un fichier PDF.

   Cliquez sur **Télécharger le document** pour afficher le document dans l'application externe appropriée.

Information associée

Activer Visionneuse de documents

Désactiver Visionneuse de documents

Désactivez-la Visionneuse de documents au niveau de l'instance pour la désactiver ou au niveau de la table pour la désactiver pour des tables spécifiques au sein de l'instance.

Avant de commencer

Vérifiez que la propriété Ajouter un système (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) existe dans votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

Désactiver Visionneuse de documents au niveau de l'instance ou pour des tables spécifiques.

Information associée

Activer Visionneuse de documents

Génération de PDF et accessibilité

Les paramètres de génération PDF prennent en charge des fonctionnalités d'accessibilité telles que les balises d'accessibilité pour les lecteurs d'écran, les formats d'exportation personnalisables et les délais d'extraction d'images pour une conversion optimisée du HTML en PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La génération de PDF avec accessibilité n'est pas disponible pour les clients sur site.

PDF accessible

Pour activer l'accessibilité pour la génération PDF, ajoutez la propriété *com.snc.pdf.generation.accessibility* d'accessibilité et définissez la valeur sur vrai. Seuls les utilisateurs disposant de rôles d'administrateur peuvent définir la propriété. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Add a system property .

Pour l'API de génération PDF, voir PDFGenerationAPI - Scoped, Global

Délai d'extraction d'image dans une conversation HTML vers PDF

Pour spécifier la durée du délai d'expiration de la conversion HTML en PDF, mettez à jour la valeur du délai d'expiration de la propriété *com.snc.pdf.html2pdf.image_retrieval_timeout*système. Cette propriété vous permet de spécifier un délai de récupération d'image en secondes.

Exporter au format PDF

Exportez un enregistrement individuel ou une liste d'enregistrements dans un format PDF prenant en charge l'accessibilité. Lorsque cette fonctionnalité est activée, des balises d'accessibilité sont disponibles dans l'arborescence des balises PDF pour aider les utilisateurs qui utilisent des lecteurs à l'écran à naviguer, comprendre et interagir avec les documents PDF générés.

Exporter au format PDF pour la liste des enregistrements

Exporter une liste d'enregistrements dans une variété de formats. L'option **Exporter** est disponible dans le menu contextuel de l'en-tête de colonne dans Liste v2. Dans Liste v3, il est disponible dans le menu Titre de la liste.

L'orientation de l'exportation PDF comprend :

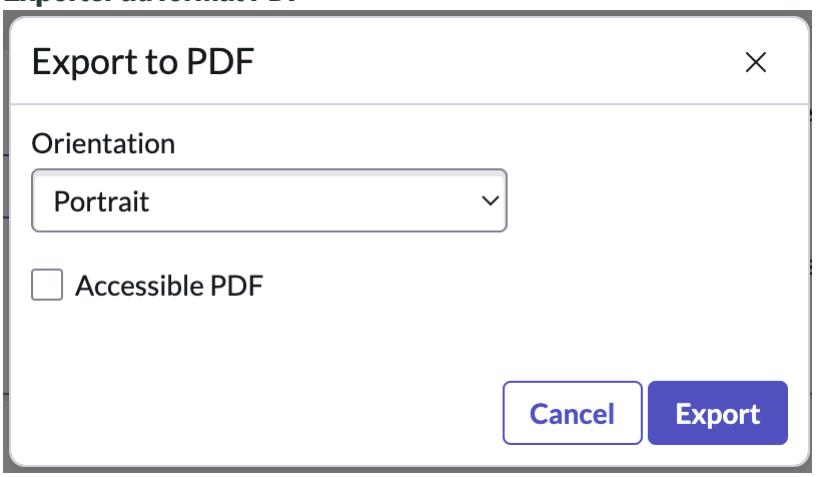
- Portrait
- Paysage
- Portrait détaillé (exporte la liste et le formulaire associé pour chaque enregistrement).
- Paysage détaillé (exporte la liste et le formulaire associé pour chaque enregistrement).

Lorsque la propriété d'accessibilité est activée, une fenêtre contextuelle s'affiche lors de l'exportation au format PDF dans laquelle ils peuvent spécifier s'ils doivent créer un PDF accessible ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exporter au format PDF



Pour activer l'accessibilité, cochez la case **PDF accessible** .

Remarque :
L'ajout de balises d'accessibilité à un PDF augmente la taille du fichier.

Pour exporter une liste PDF, reportez-vous à la section Export data from a list .

Exporter au format PDF pour un seul enregistrement

Pour exporter un enregistrement individuel à partir d'un formulaire, sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur une barre d'en-tête de formulaire et sélectionnez le type d'exportation.

Les orientations d'exportation PDF incluent :

- Portrait
- Paysage

Lorsque la propriété d'accessibilité est activée, une fenêtre contextuelle s'affiche lors de l'exportation au format PDF dans laquelle ils peuvent spécifier s'ils doivent créer un PDF accessible ou non.

Pour activer l'accessibilité, cochez la case **PDF accessible** .

Remarque :
L'ajout de balises d'accessibilité à un PDF augmente la taille du fichier.

Pour générer un enregistrement PDF unique, reportez-vous à la section Export data from a record .

Garde-fous pour la génération et l'accessibilité des PDF

Les garde-fous statiques et dynamiques sont des protections qui aident à maintenir la stabilité pendant la génération de PDF. Les garde-fous statiques appliquent des limites fixes telles que la taille maximale des PDF, tandis que les garde-fous dynamiques surveillent l'utilisation de la mémoire en temps réel et mettent fin aux exportations lorsque la sollicitation de la mémoire dépasse un seuil défini.

Garde-fou statique pour la génération et l'accessibilité des PDF

Un garde-fou statique permet d'éviter l'instabilité de l'instance lors de la génération de PDF. Si la taille d'un PDF généré dépasse un seuil maximum, le processus d'exportation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est automatiquement interrompu afin d'éviter que les exportations PDF volumineuses ne consomment trop de mémoire.

La propriété *com.snc.pdf.generation.maxsize_mb* système limite la taille du PDF généré en Mo. La taille maximale de PDF par défaut est de 30 Mo.

Remarque :
Si la valeur est augmentée, cela peut créer une pression de mémoire sur l'instance pour générer le PDF et le nœud peut se bloquer

.

Garde-fou dynamique pour la génération et l'accessibilité des PDF

Un garde-fou dynamique permet d'éviter l'instabilité de la génération de PDF en surveillant et en répondant à une consommation excessive de mémoire. Les garde-fous dynamiques ne sont déclenchés que lorsque certains seuils d'utilisation de la mémoire sont franchis pendant la génération de PDF.

Le garde-fou dynamique peut être activé pour la génération de PDF en ajoutant des propriétés système. Lorsqu'il est activé, le système surveille en permanence l'utilisation de la mémoire du nœud.

Pour activer l'accessibilité pour la génération PDF, dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list et ajoutez les propriétés suivantes :

glide.robustness.memory_guard_enabled

Lorsque la valeur est définie sur vrai, cela active les garde-fous dynamiques pour la génération et l'accessibilité des PDF

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.robustness.memory_guard_thresholdpercentage

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 90
- Pourcentage de seuil minimum = 1
- Pourcentage de seuil maximal = 100

glide.robustness.memory_guard_time

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60
- Durée minimale de protection de la mémoire = 1
- Durée maximale de protection de la mémoire = 900

Si l'utilisation de la mémoire atteint la valeur configurée (la valeur par défaut est 90 %) pour la propriété système, la plateforme met automatiquement fin à l'exportation PDF en cours et les nouvelles demandes d'exportation PDF sont rejetées. Le garde-fou continue de bloquer les exportations PDF jusqu'à ce que l'utilisation de la mémoire tombe en dessous du seuil de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Documents gérés

Utilisez l'application Documents gérés pour contrôler les ServiceNow® documents électroniques au sein de votre instance.

Une fois que les paramètres ont été définis par l'administrateur et que le module d'extension Knowledge Document a été installé, les documents peuvent être déplacés dans le cycle de document géré.

Important :
À partir de Yokohama maintenant, les flux de travail ont été configurés et standardisés pour suivre le nouveau flux de travail et la nouvelle expérience de conception.

Les clients existants peuvent continuer à utiliser des workflows OOB déconseillés, mais ServiceNow recommandent d'adopter les nouveaux flux OOB. Les workflows personnalisés seront toujours pris en charge, tandis que les workflows OOB personnalisés sont déconseillés, avec une recommandation de basculer vers de nouveaux flux. Les clients peuvent également créer des flux de travail, mais ServiceNow conseillent d'utiliser des flux pour les nouvelles exigences.

Fonctionnalités de Managed Documents

Managed Documents est une solution légère basée sur ITIL pour la création et la gestion de documents électroniques au sein de votre instance.

Cette application ajoute une couche de contrôle autour de n'importe quel document en fournissant des options de workflow, de stockage, de sécurité et de catégorisation. Il peut être utilisé pour divers documents internes, tels que des politiques et procédures, la documentation de conformité et les articles de la base de connaissances. Parce qu'il est intégré à l'instance, Managed Documents offre une alternative transparente aux systèmes tiers.

Fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Arrivée/Départ	Suivez les révisions, l'historique d'approbation et les notifications automatisées pour les approbateurs et les réviseurs. Utile pour les auteurs de conformité et de risque, les rédacteurs de politiques et de procédures et les administrateurs de contrats.
Catégorisation	Classez les documents pour l'organisation et la recherche.
Contrôle d'accès	Partagez des documents avec des utilisateurs sélectionnés.
Contrôle de révision	Suivez les changements apportés aux documents.
Signature électronique pour approbation	Intégration au module d'extension Approval with E-Signature.
Workflow	Favorisez l'examen et l'approbation cohérents du contenu.
Sécurité	Utilisez le paramètre de sécurité élevée.

Concepts des documents gérés

Les concepts suivants expliquent les documents gérés : Document géré, Collecte de documents, Révisions de documents et Paramètres de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concepts

Concept	Description
Document géré	La table **Document [dms_document]** contient les documents contrôlés via le processus de documents gérés.
Collecte de documents	La table **Collecte de documents [dms_collection]** permet de regrouper des documents connexes.
Revues de documents	Étant donné que les documents gérés doivent avoir des enregistrements clairs des versions individuelles d'un document, les révisions (y compris le fichier) sont jointes à l'enregistrement de document principal par le biais d'une liste connexe. Les révisions de documents sont contrôlées pour conserver un schéma de dénomination standard et des numéros de version cohérents. Une fois qu'une révision de document est prête, elle peut être envoyée pour révision.
Paramètres du document	**Important :** Les paramètres ne contrôlent pas la sécurité des applications ou des documents. Les paramètres organisent uniquement les documents, ils n'affectent pas qui peut accéder aux documents. Pour accorder l'accès à l'application Documents gérés, vous pouvez affecter un rôle. Pour accorder l'accès à un document spécifique, définissez des autorisations utilisateur et groupe. Chaque document peut être associé à des paramètres prédéfinis. Les paramètres peuvent vous aider à regrouper des documents. • Type : Définit le type de document contrôlé. Les documents du même type utilisent les mêmes contrôles. • Classification : définit le niveau de restriction du document, comme public, restreint ou confidentiel. • Public : définit les groupes ayant accès au document, par exemple interne ou externe. • Formats de nom : définit le format des noms de documents, en veillant à ce que les documents du même type aient le même schéma de noms assemblé à partir de composants de noms. • Composants de nom : définit les valeurs de document utilisées dans les formats de nom. • Règles d'approbation : définit les approbations que le document doit avoir avant de pouvoir être publié.

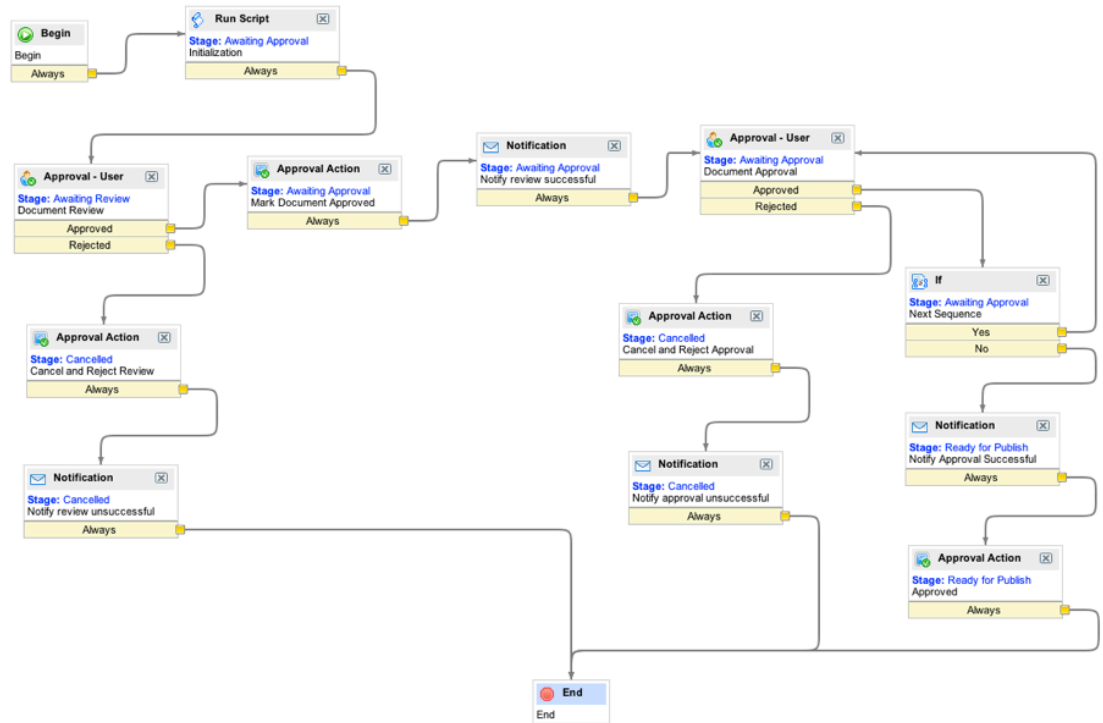
Définition du workflow du document

Dans le système de base, tous les documents gérés utilisent le workflow **Documents gérés** après que la case **Actif** a été cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow du document



Les paramètres de document définis dans le workflow sont souvent utilisés comme conditions pour déclencher des workflows plus spécifiques, tels que des workflows spécifiques au type ou des workflows spécifiques à la classification. Si différents types de documents doivent suivre des workflows différents, utilisez l'éditeur de workflow graphique pour créer de nouveaux workflows.

Définition des paramètres du document

Avant d'utiliser l'application Managed Documents, l'utilisateur disposant du rôle document_management_admin doit définir les paramètres qui définissent les types de documents à gérer via l'application. Managed Documents fournit des options de paramètres de base et personnalisés.

Définition des paramètres du document

Les paramètres de document suivants doivent être définis :

- **Type :** identifie la fonction du document. Le type détermine également le format de document et le format de nom par défaut.
- **Classification :** indique le niveau de sécurité affecté au document et détermine qui peut consulter ou modifier le document.
- **Public :** spécifie les lecteurs prévus du document.
- **Format** de nom : spécifie le format de nom à utiliser lorsqu'une révision de document est ajoutée.
- **Composants de nom :** sont des identificateurs individuels utilisés à l'intérieur d'un format de nom. Les composants de nom définissent un chemin de référence (souvent par remontée pas à pas) qui contient la valeur spécifique au document.
- **Règles d'approbation :** déterminez quels approbateurs sont ajoutés aux documents (en plus des **réviseurs** spécifiés dans l'enregistrement du document).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition des types

Pour définir un nouveau type, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Type** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type.
Code	Un code court pour le type. Référencé en tant que composant de nom pour le format de nom.
Étiquette	Étiquette à afficher dans la liste de choix **de types** .
Format de nom	Format de nom que les documents de ce type utiliseront.
Ordre	Nombre indiquant l'ordre du type dans la liste de choix.

Les types suivants sont disponibles dans le système de base.

Nom	Code	Étiquette	Format de nom	Ordre
-- Aucun --	null	-- Aucun --	null	1
policy	POL	Politique	Politique par défaut	2
directive	Interface graphique	Directive	Par défaut	3
procédure	PROC	Procédure	Par défaut	4
contrat	DUPER	Contrat	Par défaut	5

Remarque :
Pour les documents disposant d'un **type** de **contrat**, une liste connexe de **contrats** apparaît sur l'enregistrement de document, répertoriant tous les contrats auxquels le document est associé.

Définition des règles d'approbation

Pour définir une nouvelle règle d'approbation, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Règles d'approbation** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de la règle d'approbation.
Actif	Case à cocher indiquant si cette règle d'approbation est utilisée.
Condition	Générateur de conditions qui détermine les documents qui utilisent cette règle d'approbation.
Description	Une brève description de la règle d'approbation.

Une fois la règle d'approbation enregistrée, la liste connexe **des approbateurs** définit les approbateurs qui sont ajoutés si les conditions du champ **Condition** sont remplies.

Les règles d'approbation suivantes sont disponibles dans le système de base.

Nom	Condition
Politique interne	type=Politique ^ audience=Interne
Politique de développement	type=Politique ^ département=Développement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Définition des paramètres du document

Définition des audiences

Pour définir une nouvelle audience, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Audience** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom de l'audience	Un nom unique pour le public.
Code d'audience	Un code court pour le public. Référencé en tant que composant de nom pour le format de nom.
Étiquette	Étiquette à afficher dans la liste **de** choix du public.
Ordre	Numéro indiquant la séquence de cette audience dans la liste de choix.

Les audiences suivantes sont disponibles dans le système de base.

Audience	Code d'audience	Étiquette	Ordre
interne	INT	Interne	1
externe	POSTE	Externe	2

Information associée

Définition des paramètres du document

Définition des classifications

Définissez une nouvelle classification dans le formulaire de classification.

Accédez à la **Documents gérés** > **Administration** > **Classification** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la classification.
Code	Code court de la classification. Référencé en tant que composant de nom pour le format de nom.
Étiquette	Étiquette à afficher dans la liste de choix de **classification** .
Ordre	Nombre indiquant la séquence de cette classification dans la liste de choix.

Les classifications suivantes sont disponibles dans le système de base.

Nom	Code	Étiquette	Ordre
publique	P	Public	1
restreint	R	Restreint	2
Confidentiel	C	Confidentiel	3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition des composants de nom

Les composants de nom définissent les valeurs de document utilisées dans le format de nom.

Par exemple, la remontée pas à pas du composant de nom `document.audience.code` de l'enregistrement de document vers le **code** d'audience.

Pour définir un nouveau composant de nom, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Composants** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Identificateur unique pour le composant de nom.
Description brève	Description brève de la valeur du composant de nom.
Valeur	Chemin d'accès au champ contenant la valeur utilisée pour le format de nom. Défini par rapport à un enregistrement de révision actuel. Par exemple : • Entrez `Révision` pour utiliser le champ **Numéro** de révision sur l'enregistrement de révision. • Entrez `document.name` d'utiliser le champ **Nom** sur le document référencé de la révision. • Entrez `document.audience.code` pour utiliser le champ **Code** de l'audience référencée par le document. Cette approche de remontée pas à pas permet d'obtenir toute valeur liée à la révision au format de nom.

Remarque :
Le composant de **révision** est un composant spécial remplacé par le numéro de révision approprié (plutôt que d'interroger une valeur liée à l'enregistrement actuel). La révision est automatiquement incrémentée ou utilise le numéro de révision le plus récent, selon le paramètre du formulaire de document.

Les composants suivants sont définis dans le système de base.

Nom	Description brève	Valeur
Code d'audience	Affiche le code affecté à l'audience de document.	document.audience.code
Code de classification	Affiche le code de classification.	Document.Classification.Code
Nom de document	Affiche le nom du document.	document.name
Révision	Affiche la révision du document.	révision
Code de type	Affiche le code affecté au type de document.	code.type.document

Définition des formats de nom

Le format de nom génère automatiquement un nom pour une révision de document en organisant les composants de nom dans un code standard pour qu'ils correspondent aux conventions de nommage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, un format de nom avec le **code de type** des composants de nom, le **nom du document**, le **numéro de révision** et le séparateur **-**, serait au format suivant :

`TYPECODE-Name-RevNumber.format de fichier`

Dans cet exemple, une politique (code POL) nommée `IT Off-Boarding Policy`, avec le numéro de révision **1.0**, et chargée en tant que fichier **.docx** porterait le nom :

`Policy-1.0.docx de départ POL-IT`

Pour définir un nouveau format de nom, accédez à **Documents gérés** > **Administration** > **Formats de nom** et cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le format de nom.
Séparateur	Un séparateur à placer entre chacun des composants. Les tirets (-) et les traits de soulignement (_) sont couramment utilisés. L'utilisation de caractères alphanumériques peut créer un format de nom déroutant.
Description	Description du format du nom.

Utilisez la liste connexe pour ajouter des composants de nom. Utilisez le champ **Ordre** pour définir la séquence dans laquelle les composants de nom sont utilisés.

Les formats de nom suivants sont définis dans le système de base.

Nom	Séparateur	Description
Par défaut	_	Format par défaut. Nom du document et révision séparés par un trait de soulignement.
Politique par défaut	_	Format du type de document de politique.
Documentation de développement	(sans séparateur)	Format du type de documentation du logiciel.
Sources de développement	(sans séparateur)	Le format du type de développement et des sources de code.
Amélioration de l'intranet	(sans séparateur)	Format des documents décrivant l'utilisation de l'intranet.

Séparation de domaine et documents gérés

L'application Séparation de domaine n'est pas prise en charge dans Documents gérés. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Module d'extension Managed Documents

Cette page décrit les applications et les modules, la structure des tables de base de données, les scripts et les rôles.

Structure de table de base de données

Les tables suivantes sont ajoutées :

Tables

Nom d'affichage (nom de table)	Description
Document [dms_document]	Détails du document.
Révision [dms_revision]	Les révisions du document.
Audience [dms_audience]	Les lecteurs de documents prévus.
Classifications [classification]	Niveau de restriction du document, par exemple public ou confidentiel. (Ne définit pas l'accès au document. La sécurité du document est définie dans les autorisations utilisateur et groupe.)
Type [dms_type]	Le but du document.
Composant [dms_component]	Les composants des formats de nom. Le champ value est une expression de remontée pas à pas qui est évaluée. Une exception est faite pour la révision, car elle n'existe pas lorsque le nom de la révision est généré.
Format du nom [dms_name_format]	Composition des composants pour générer des noms de révision.
Séquence d'approbation [approval_sequence]	Les séquences d'approbation que les utilisateurs doivent suivre.
Règle d'approbation [dms_approval_rule]	Critères auxquels les enregistrements de la table dms_document doivent répondre. Utilisé pour ajouter automatiquement des approbateurs à un document.
Collecte [dms_collection]	Les groupes de documents créés par l'utilisateur.

Scripts

Règles métier qui sont ajoutées à sys_script

Règle	Description
Mettre à jour le document	Change l'état d'un document en fonction de ses révisions.
Ajouter des approbateurs	Remplit la liste des approbateurs dans le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script qui seront ajoutés à sys_script_include

Include de script	Description
Gestion des documents	Contient les logiques principales du module d'extension Documents gérés.
Base de données de gestion des documents	Contient des méthodes pour effectuer des opérations CRUD sur la base de données.
DocumentManagementSécurité	Aide à gérer la sécurité du système Managed Documents.
Gestion des documents Ajax	Met à jour les détails de la révision temporaire créée lors de l'ouverture du formulaire de révision.
DocumentAttachmentAjax	Renomme un fichier de pièce jointe.
DocumentRevisionWorkflowHelper	Permet d'effectuer des opérations de workflow de base sur une révision.
DocumentManagementApprovalMatcher	Permet d'obtenir les approbateurs d'utilisateur et de groupe pour un document qui correspond aux règles d'approbation.
DocumentApproverHelper	Contient des logiques pour gérer les approbateurs de documents.
DocumentManagementUtils	Méthodes utiles.
Qualificateurs de référence de document	Méthodes statiques qui renvoient des qualificatifs de référence.

Script client qui est ajouté à sys_script_client

Règle	Description
Changement de type de document	Met à jour le champ de format du nom dans la section Paramètres de révision du document. Chaque type a un format de nom par défaut.

Rôles

Ce module d'extension introduit deux nouveaux rôles :

Rôles

Rôle	Description
document_management_user	Ce rôle permet à un utilisateur d'accéder au module d'extension Managed Documents, de créer des documents et de rechercher des documents. Les réviseurs et les approbateurs de documents doivent disposer du rôle document_management_user pour accéder au module d'extension Managed Document. (Veuillez noter que les réviseurs et les approbateurs peuvent également accéder à une révision de document à partir d'un enregistrement d'approbation.)
document_management_admin	Ce rôle permet à un utilisateur de modifier les paramètres administratifs du module d'extension Documents gérés.

Remarque :
Chaque document dispose d'autorisations individuelles, donc même si un utilisateur reçoit le rôle document_management_user et dispose d'autorisations dans l'application, l'utilisateur ne peut afficher que les documents auxquels il a eu accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer le module d'extension Managed Documents

Le module d'extension Documents gérés peut être activé par les utilisateurs disposant du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez le module d'extension Managed documents (com.snc.document_management) et sélectionnez **Activer/Mettre à niveau**.

   Si le module d'extension dépend d'autres modules d'extension, ceux-ci et leur état d'activation sont répertoriés.
3. **Facultatif :** Cochez la case **Charger les données de démonstration** .

   (Optional) Certains modules d'extension incluent des données de démonstration, des exemples d'enregistrements conçus pour illustrer les fonctionnalités du module d'extension pour les cas d'utilisation courants. Le chargement des données de démonstration est une bonne politique lors de la première activation du module d'extension sur une instance de développement ou de test. Vous pouvez charger des données de démonstration après l'activation du module d'extension en répétant ce processus et en cochant la case.
4. Sélectionnez **Activer**.

Module d'extension Document de la base de connaissances

Le module d'extension Knowledge Document étend le module d'extension Documents gérés en fournissant la fonctionnalité de publication des documents gérés dans la base de connaissances.

Elle est installée avec le module d'extension Document de la base de connaissances

Ces éléments sont installés avec le module d'extension Document de la base de connaissances.

Dépendances

Le module d'extension Knowledge Document dépend du module d'extension Managed Documents. L'activation du document de la base de connaissances active les documents gérés.

Tables

Tables

Nom d'affichage [table_name]	Description
Enregistrements de la base de connaissances [m2m_document_knowledge]	Une table plusieurs-à-plusieurs stockant la relation entre un document et un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'interface utilisateur

Actions d'interface utilisateur

Action d'interface utilisateur	Description
Lien à la base de connaissances	Crée ou met à jour un article de la base de connaissances lié au document actuel, selon qu'un article de la base de connaissances existe déjà ou non.

Scripts

Includes de script

Include de script	Description
Document de connaissances	Contient la logique principale du module d'extension Document de la base de connaissances.
Base de connaissances DocumentDB	Classe qui obtient, insère et met à jour les données pour le module d'extension Document de la base de connaissances.

Lier des documents à des articles de la base de connaissances

Gérez un document et accédez à la dernière version du document à partir d'un article en liant le document à un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir activé les modules d'extension suivants :

- Module d'extension Knowledge Document (com.snc.knowledge_document)
- Module d'extension Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced)

Le document est déjà téléchargé et publié. Pour plus d'informations, consultez Charger un document et Publier une révision approuvée.

Vous devez avoir un accès contribution à la base de connaissances dans laquelle est stocké l'article lié au document.

Si un article de la base de connaissances est déjà lié au document, vous devez disposer d'un accès en contribution à l'article.

Rôle requis : document_management_user et connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez lier la version initiale ou révisée d'un document à un article de la base de connaissances. Le document apparaît en tant que pièce jointe à l'article lié. La révision d'un document ne met pas automatiquement à jour le document joint à l'article de la base de connaissances associé. Par conséquent, chaque fois que vous révisez un document, vous devez à nouveau lier le document révisé à l'article de la base de connaissances.

Remarque :

En tant que propriétaire d'un document ou administrateur, vous pouvez lier le document à un article publié. Si l'article est extrait par un autre utilisateur, vous ne pouvez pas lier le document à l'article associé, à moins que l'article ne soit publié.

Un document géré ne peut être lié qu'à un seul article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Documents gérés** > **Documents** > **Tous**.
2. Cliquez sur le document.
3. Renseignez les champs de la liste connexe Paramètres de connaissances.

Paramètres de la base de connaissances

Champ	Description
Comportement	Processus effectué lors d'un clic sur le lien connexe **Lien vers la base de connaissances** . Un comportement est l'un des types suivants : ○ **Toujours créer un enregistrement** : un nouvel article de la base de connaissances est créé et lié à la dernière révision publiée du document sous forme de pièce jointe. ○ **Mettre à jour l'enregistrement existant** : l'article de la base de connaissances lié est mis à jour avec la dernière révision publiée du document en pièce jointe. Si aucun article de la base de connaissances n'existe pour le document, un nouvel article de la base de connaissances est créé. **Remarque :** Une fois que vous avez sélectionné un paramètre de comportement pour un document, vous ne pouvez pas le modifier ultérieurement lors de la révision du document.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances. Si vous utilisez un modèle d'article, vous pouvez modifier cette valeur uniquement si le modèle est disponible dans l'autre base de connaissances.
Type	Modèle d'article pour créer un article de la base de connaissances à l'aide de champs et de valeurs définis. **Remarque :** Lorsqu'un article de la base de connaissances est créé, le champ **Type** bascule en lecture seule.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article. Ajoute les informations de date de fin de validité au même champ dans l'article de la base de connaissances.
Description brève	Quelques mots ou une courte phrase décrivant l'article de la base de connaissances. Ajoute la description brève au même champ dans l'article de la base de connaissances.

4. Cliquez sur le lien connexe **Lien vers la base de connaissances** .
5. **Facultatif :** Dans le message d'information qui s'affiche, cliquez sur le lien du message pour afficher l'article de la base de connaissances.

Résultats

Le document chargé est ajouté en tant que pièce jointe à un article de la base de connaissances. Selon la valeur du champ **Comportement** spécifiée dans la liste connexe Paramètres de la base de connaissances, l'article de la base de connaissances est créé ou mis à jour avec le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un document

Une fois les paramètres des documents gérés définis par l'administrateur, les documents peuvent être créés, demandés, extraits, modifiés, archivés, copiés et, si nécessaire, restaurés à une version antérieure.

Une fois que les documents ont été ajoutés à l'application Documents gérés, ils peuvent être regroupés en collections de documents.

Approbation de document

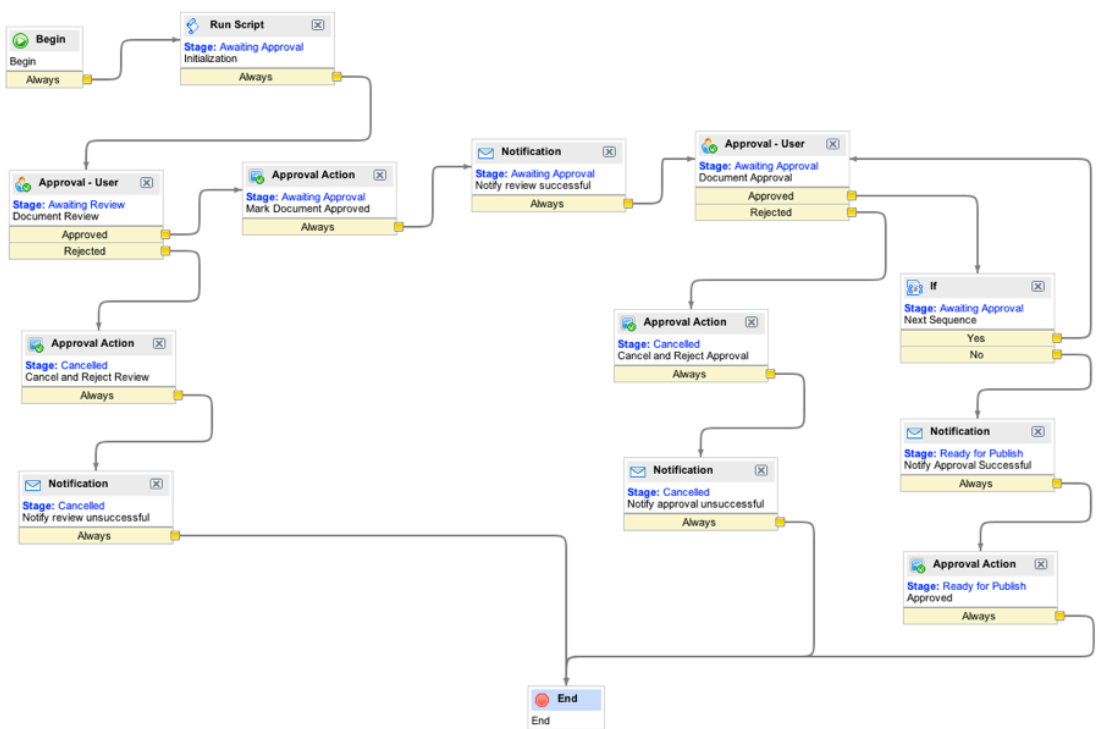
Au cours du processus d'approbation, l'approbateur approuve ou rejette le document. Un document passe par le processus d'approbation après le processus de révision.

Workflow d'approbation

Une fois le document examiné, soumettez-le pour approbation. Si le document n'a pas d'approbateur, le processus d'approbation est omis.

Lorsque le document est *actif*, le workflow *Gestion des documents par défaut* est utilisé pour gérer les approbations :

Workflow par défaut de Gestion des documents



Si l'approbateur rejette le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés et l'examen du document est annulé. L'auteur, le propriétaire et l'approbateur doivent discuter des modifications à apporter au document. Lorsque le document est prêt, une nouvelle révision peut être lancée.

Si l'approbateur final approuve le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés. Une fois l'approbation finale obtenue, l'étape du document passe à *Prêt pour la publication* dans la liste Revues de documents :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat du workflow par défaut de Gestion des documents

Modification du processus pour plusieurs approbateurs

S'il y a plusieurs approbateurs, le processus d'approbation fonctionne en séquence et plusieurs approbateurs peuvent être affectés à une seule séquence. Par exemple :

- Séquence 1 : approbateurs A et B
- Séquence 2 : approbateurs C et D
- Séquence 3 : approbateur E

Étant donné que les séquences se déroulent dans l'ordre chronologique croissant, les approbateurs A et B reçoivent la demande d'approbation en premier (les approbateurs C, D et E ne font pas encore partie du processus). Comme pour le processus de révision, le premier approbateur à agir dans une séquence dicte ce qu'il advient du document. Si l'approbateur A agit en premier et rejette le document, le processus d'approbation s'arrête et l'état est défini sur Annulé. L'état de l'approbateur B est changé en N'est plus nécessaire. Si l'approbateur A agit en premier et approuve le document, le processus s'arrête et le statut de l'approbateur B devient N'est plus nécessaire. Ensuite, le document passe à la séquence d'approbation 2. Une fois qu'au moins un approbateur a approuvé le document dans chaque séquence, l'auteur et le propriétaire sont informés que le document a été approuvé.

Processus de révision

Au cours du processus de révision, le réviseur approuve ou rejette le document. Parfois, un document a plusieurs réviseurs.

Si le réviseur rejette le document, l'auteur et le propriétaire en sont informés et la révision est annulée. L'auteur, le propriétaire et le réviseur doivent discuter des modifications à apporter au document. Si le réviseur approuve le document, l'auteur et le propriétaire sont informés que la révision a réussi et le document peut passer à l'étape d'approbation.

Si plusieurs réviseurs sont affectés à un document, le premier réviseur à agir dicte ce qu'il advient du document. Par exemple, il y a deux examinateurs, A et B. Si le réviseur A agit en premier et rejette le document, le processus de révision s'arrête et l'état de révision est défini sur Annulé. Le réviseur B reçoit un e-mail de notification indiquant que la révision a été rejetée et que son statut est changé en N'est plus nécessaire. Si le réviseur A agit en premier et approuve le document, le processus de révision s'arrête et le document peut passer à l'étape d'approbation. L'état du réviseur B devient N'est plus nécessaire.

Activer la signature électronique pour approbation

Activation des signatures électroniques pour approbation. Les signatures électroniques sont utiles si vous devez obtenir une signature numérique à des fins de conformité ou d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

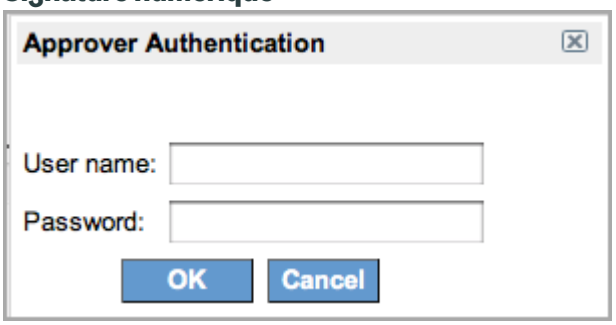
Vous pouvez activer le module d'extension Approbation avec signature électronique pour exiger que les utilisateurs saisissent un nom d'utilisateur et un mot de passe lors de l'examen et de l'approbation de documents.

La signature numérique n'est pas suivie ni stockée dans l'enregistrement du document. Les utilisateurs doivent simplement saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe après avoir cliqué sur le bouton **Approuver** ou **Rejeter** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signature numérique

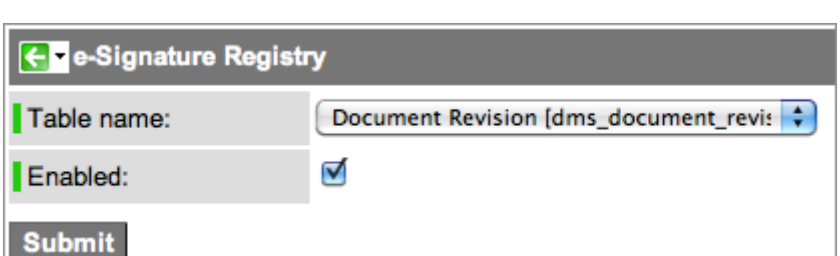


Après avoir activé le module d'extension Approval with E-Signature, assurez-vous qu'une ligne dans la table du registre de signatures électroniques est créée pour la table dms_document_revision.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Registre de signatures électroniques**.
2. Vérifiez si *dms_document_revision* est déjà répertorié et si **Activé** est défini sur *vrai*.
3. S'il ne figure pas dans la liste, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans **Nom de la table**, sélectionnez *Révision de document*.
5. Sélectionnez *Activé*.

Example



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Publier une révision approuvée

Publier une révision de document qui a été approuvée.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un document a été créé et édité, une révision spécifique peut être soumise pour examen préliminaire et approbation finale. Après l'approbation finale, le document peut être publié.

Publier la révision approuvée à partir de la liste Revues de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La publication de documents dans la base de connaissances nécessite le module d'extension Document de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Dans la liste Revues de documents, cliquez sur la révision marquée **Prêt pour la publication**.
3. Cliquez sur **Publier la révision** pour afficher la boîte de dialogue **Publier** .

   Le numéro de révision correspond au dernier numéro de révision. Si votre norme doit modifier le numéro de révision lors de la publication du document, par exemple en incrémentant le numéro de version à 1.1 ou 1.0.1, la modification peut être effectuée manuellement dans cette boîte de dialogue.
4. Cliquez sur **Publier**.

   La révision publiée est surlignée en vert et l'étape des révisions précédentes passe automatiquement à *Mis hors service* :

   Remarque :
   Si le processus d'approbation et de publication est répété, la révision publiée est retirée lorsque la nouvelle révision est publiée. Tous les workflows s'exécutant sur des révisions précédentes sont annulés lors de la publication du document.

Soumettre une révision pour examen de brouillon

Soumettez un brouillon de document pour révision.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un document a été créé et édité, une révision spécifique peut être soumise pour examen préliminaire et approbation finale. Après l'approbation finale, le document peut être publié.

Lorsqu'un brouillon du document est prêt, soumettez-le pour révision. Si le document n'a pas de réviseurs identifiés dans le champ Réviseurs de l'enregistrement de document, le processus de révision est omis.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la révision appropriée.
3. Sélectionnez **Soumettre la révision**.

   L'étape de révision est définie sur *En attente de révision*.

   Le nom et les paramètres du document sont changés en lecture seule. L'état du document est défini sur *Actif*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou demander un document

Une fois qu'un administrateur a défini les paramètres de l'application Documents gérés, vous pouvez créer ou demander de nouveaux documents.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents gérés** > **Créer**.
2. Renseignez les champs suivants :

Nouveaux champs de document

Champ	Valeur d'entrée
Numéro	Numéro d'identification du document. Généré automatiquement à l'aide de la maintenance des numéros.
Nom	Nom attribué au document. Notez que le nom du document est combiné avec d'autres composants de nommage (tels que définis par le format du nom) pour créer les noms de chaque révision de document.
Demandé par	Personne demandant la création ou la mise à jour du document.
Propriétaire	L'approbateur de la demande de document. Il est également responsable de la fixation de la date de fin avec les demandeurs et les auteurs.
Réviseurs	L'utilisateur ou les utilisateurs qui examinent le document et fournissent des commentaires aux propriétaires et aux auteurs.
Département	Département responsable du document.
Type	Le but du document. Il s'agit d'une liste de choix dérivée des paramètres de type.
Classification	Classification des documents, basée sur la sécurité, l'audience et la confidentialité. Il s'agit d'une liste de choix dérivée des paramètres de classification. **Remarque :** Cela n'entraîne aucune fonctionnalité.
Audience	Les lecteurs de documents, par exemple externes ou internes. Il s'agit d'une liste de choix dérivée des paramètres d'audience. **Remarque :** Cela n'entraîne aucune fonctionnalité.
État	État actuel du document dans le processus d'édition et de publication.
Extraits par	Utilisateur disposant d'un contrôle du document
Description	Une brève description du document.
Paramètres de révision	
Format de nom	Format du nom de chaque révision individuelle du document. Pour plus d'informations, consultez Format du nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Format de révision	Choix entre le format de révision à deux chiffres (0.x) ou à trois chiffres (0.0.x).
Incrémentation automatique de la révision	Si cette option est sélectionnée, le numéro de révision est automatiquement incrémenté chaque fois que le document est révisé.

La liste connexe *des autorisations utilisateur* détermine quels utilisateurs ont le droit d'afficher le document et d'y contribuer :

Autorisations utilisateur

Champ	Valeur d'entrée
Utilisateur	Référence à un utilisateur qui a le droit de lire un document, mais pas d'y contribuer.
Type	Liste de choix décrivant comment l'utilisateur peut interagir avec le document. Les options sont les suivantes : ○ Lecteur : l'utilisateur peut lire les versions du document. ○ Éditeur : l'utilisateur peut télécharger de nouvelles versions. ○ Propriétaire : l'utilisateur peut modifier le document.

La liste connexe *des autorisations de groupe* détermine quels groupes ont le droit d'afficher le document et d'y contribuer :

Autorisations de groupe

Champ	Valeur d'entrée
Groupe	Référence à un groupe d'utilisateurs autorisés à lire le document et à y contribuer.
Type	Liste de choix décrivant comment les membres du groupe peuvent interagir avec le document. Les options sont les suivantes : ○ Lecteur : les membres du groupe peuvent lire les versions du document. ○ Éditeur : les membres du groupe peuvent charger de nouvelles versions. ○ Propriétaire : les membres du groupe peuvent modifier le document.

Traduction automatique

Spécifier un approbateur

Vous pouvez spécifier des approbateurs pour un enregistrement de document après l'avoir enregistré.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez avoir un ou plusieurs approbateurs. Par exemple, définissez plusieurs approbateurs pour qu'une personne effectue un contrôle qualité du document et qu'une autre personne serve d'approbateur final. Les approbateurs se voient attribuer un numéro. L'approbateur le plus bas (généralement le numéro un) passe toujours en premier, puis tous les autres approbateurs dans l'ordre chronologique croissant. Plusieurs approbateurs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent avoir le même numéro de séquence. Par exemple, deux approbateurs peuvent effectuer un contrôle qualité et se voir attribuer le numéro de séquence 1. Ensuite, deux personnes peuvent être les approbateurs finaux et se voir attribuer le numéro de séquence 2.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires et sélectionnez **Ajouter un approbateur**.
3. Ajoutez un nom d'utilisateur.
4. Sélectionnez un numéro de séquence dans la liste déroulante.
   Les nombres les plus bas approuvent avant les nombres plus élevés. Par exemple, l'approbateur numéro un approuve avant le numéro deux.
5. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**.
6. Répétez les étapes 2 à 5 pour ajouter d'autres approbateurs.

Enregistrer un document

Enregistrez le document après l'avoir révisé afin que d'autres utilisateurs puissent l'extraire.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Sélectionnez le lien connexe **Charger/enregistrer la révision** .
3. Cliquez sur **Parcourir** et accédez au fichier révisé.
4. Cliquer sur **Ouvrir**.
5. Vérifiez le nom et le numéro de révision.
6. Cliquez sur **OK**.

Copier un document

Un document peut être dupliqué à tout moment. Ceci est utile si vous avez un document existant que vous souhaitez utiliser comme base pour un nouveau document.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Copier le document**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message d'information contenant un lien vers le nouveau document s'affiche :

3. Cliquez sur **OK**.

Résultats

Le nouveau document est renommé et comprend le mot « Copier ».

Remarque :
Seule la dernière révision est copiée.

Désactiver un document

Pour passer l'état du document à *Inactif*, désactivez le document. Cela est utile lorsque les modifications apportées à un document ont été mises en attente. Un document inactif peut être rouvert à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Désactiver le document**.

Remarque :
Pour activer un document, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis cliquez sur **Rouvrir le document**.

Rouvrir un document désactivé

Un document qui a été désactivé peut être rouvert.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Rouvrir le document**.

Restaurer un document

Un document peut être restauré à une révision antérieure à tout moment. Avant de revenir à une révision antérieure, assurez-vous que le document n'est pas extrait et que vous disposez des autorisations Éditeur ou Propriétaire pour le document.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Dans la liste Révisions de documents, cliquez sur la révision à laquelle vous souhaitez effectuer la restauration.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Restaurer**.
   La boîte de dialogue Restaurer à la révision s'affiche. Le nom et le numéro de révision sont nouveaux. La note spécifie la révision à laquelle vous effectuez la restauration.
4. Modifiez les informations de la boîte de dialogue Restaurer à la révision, si nécessaire.
5. Cliquez sur **OK**.
   La dernière révision est maintenant la révision que vous avez sélectionnée pour la restauration.

Annuler un document

Passez l'état du document à *Annulé* lorsqu'aucune autre modification ne sera apportée au document.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'annulation d'un document, il n'y a pas de message de confirmation, alors assurez-vous de vouloir annuler le document.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Annuler le document**.

   Un message d'information confirme l'annulation :

   L'état est défini sur **Annulé**.

Extraire un document

Les documents de l'application Managed Documents ne peuvent être révisés que par un seul utilisateur à la fois. Consultez le document pour le réviser.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

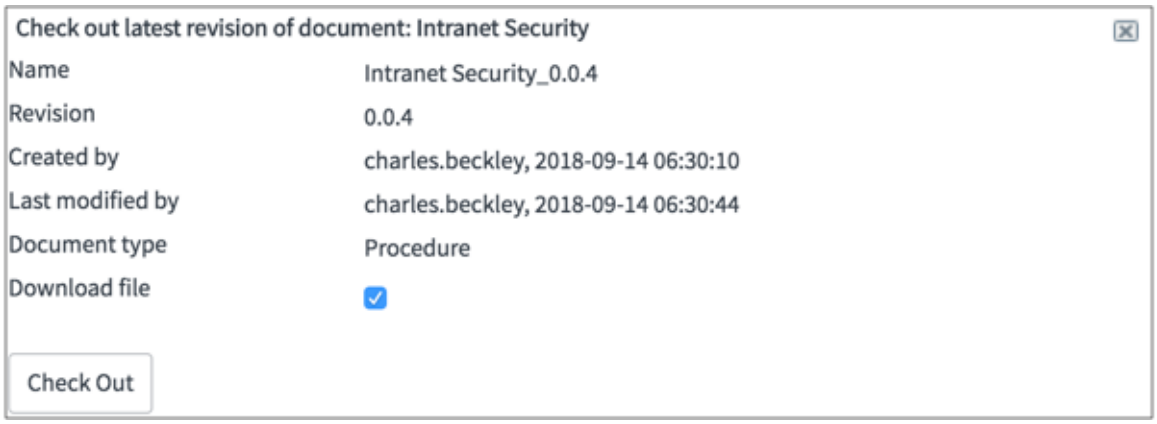
Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Sélectionnez le lien connexe **Vérifier le document** .
3. Sélectionnez **Télécharger le fichier** pour télécharger la version actuelle du document lorsqu'il est extrait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Contrôler**.

Après avoir extrait un document, vous pouvez le modifier et apporter les modifications nécessaires.

Créer une collection de documents

Une collection de documents est un ensemble de documents individuels. Une fois les documents téléchargés dans Documents gérés, organisez-les en les regroupant en collections.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents gérés** > **Document** > **Mes collectes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un *Nom*.
4. **Facultatif :** Entrez une *description*.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur le nom de la collection que vous avez créée.
7. Cliquez sur **Modifier**.
8. Sur la gauche, double-cliquez sur un document disponible ou sélectionnez un document et cliquez sur **Ajouter**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page Collection de documents s'affiche et les documents individuels de la collection sont répertoriés.

Charger un document

Chargez un document dans un enregistrement enregistré. Vous pouvez télécharger des fichiers texte, des feuilles de calcul, des présentations, des fichiers PDF, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement du document.
2. Cliquez sur le lien connexe **Charger/enregistrer la révision** .
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et accédez au fichier.
4. Cliquer sur **Ouvrir**.
5. Vérifiez le nom et le numéro de révision.
6. Cliquez sur **OK**.

Une fois le document initial téléchargé, des révisions ultérieures peuvent être créées en extrayant le document.

Créer un enregistrement de document géré

Configurez les propriétés et les politiques d'un document géré.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

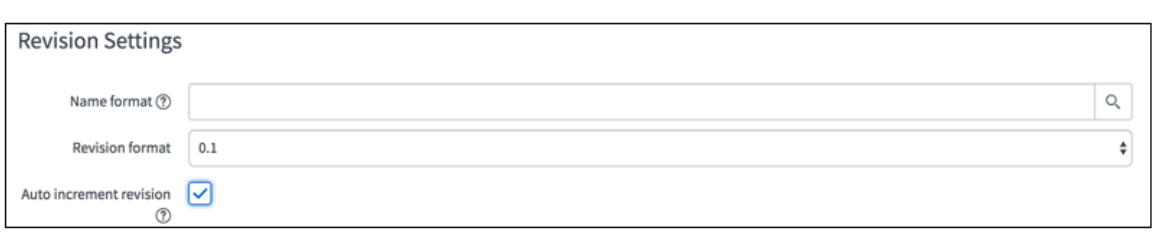
ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Documents gérés** > **Créer**.
2. Dans le champ **Nom** , saisissez Politique.
3. Dans le champ **Demandé par** , ajoutez votre nom.
4. Dans le champ **Propriétaire** , ajoutez votre nom.
5. Dans le champ **Réviseur** , ajoutez votre nom.
6. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Politique**.
7. Dans le champ **Classification** , sélectionnez **Confidentiel**.
8. Dans le champ **Audience** , sélectionnez **Interne**.
9. Sous **Paramètres de révision**, sélectionnez l'option **Incrémentation automatique de la révision** .

Example



10. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer un document après avoir effectué des modifications

Après avoir apporté des modifications à un document, archivez le document révisé dans Documents gérés.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de document.
2. Cliquez sur le lien connexe **Charger/enregistrer la révision** .
3. Cliquez sur **Choisir un fichier**, sélectionnez le fichier révisé, puis cliquez sur **Ouvrir**.
4. Vérifiez que le **nom** et le **numéro de révision** contiennent le numéro mis à jour.
5. Assurez-vous que l'option **d'enregistrement** est sélectionnée.
6. Cliquez sur **OK**.
   La liste Révisions de documents est mise à jour pour contenir la révision la plus récente.

Vérifier un document pour apporter des modifications

Une fois qu'un document est ajouté à un enregistrement de document géré, extrayez le fichier pour y apporter des modifications. L'archivage et la sortie des documents conservent une trace des modifications apportées aux documents et garantissent qu'une seule personne à la fois modifie le document.

Avant de commencer

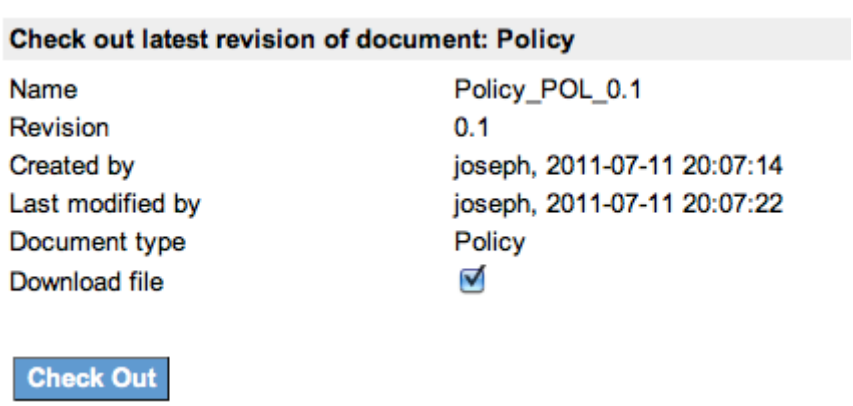
Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de document.
2. Sélectionnez le lien connexe **Vérifier le document** .



3. Sélectionnez **Télécharger le fichier**.
4. Cliquez sur **Contrôler**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Ouvrez le fichier et apportez une petite modification.
6. Enregistrez le document avec le même nom, mais avec un nouveau numéro de révision.
   Par exemple, Policy_POL_02.txt.

Publier un document dans Documents gérés

Une fois le document examiné et approuvé, publiez-le dans Documents gérés.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de document.
2. Dans la liste Revues de documents, cliquez sur le nom de la révision qui a été approuvée et qui est répertoriée à l'étape Prêt pour la publication.
3. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Publier la révision**.
4. Dans la boîte de dialogue Publier la révision, vérifiez que le nom et le numéro de révision sont corrects et cliquez sur **Publier**.
   Dans la liste Revues de documents, la révision que vous venez de publier est maintenant à l'étape Publiée.

Envoyer un document pour examen et approbation

Lorsqu'un document est prêt, envoyez-le pour revue et approbation. Si un réviseur ou un approbateur n'est pas identifié dans l'enregistrement de document, le document passe directement à l'étape de publication.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

1. Dans la liste Révisions de documents, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le document révisé et sélectionnez **Soumettre la révision**.
   Étant donné que vous vous êtes identifié comme réviseur, vous recevez un e-mail de demande d'approbation.
2. Dans l'e-mail, cliquez sur le lien en regard de **Cliquez ici pour afficher la demande d'approbation**.
3. **Facultatif :** Affichez le document en cliquant sur le nom de la pièce jointe sous **Révision de document**.
4. Cliquez sur **Approuver**.
   La page Approbations affiche et répertorie le document que vous venez d'approuver.
5. Ouvrez l'enregistrement de document.
6. Dans la liste Revues de documents, la révision que vous avez approuvée est maintenant à l'étape Prêt pour la publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charger un document en tant que pièce jointe

Après avoir créé un enregistrement de document, ajoutez-le à l'enregistrement en tant que pièce jointe.

Avant de commencer

Rôle requis : document_management_admin

ou

Rôle requis : document_management_user

Procédure

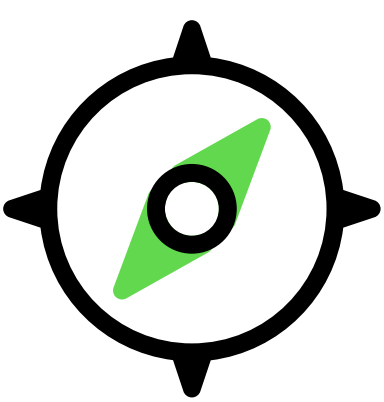
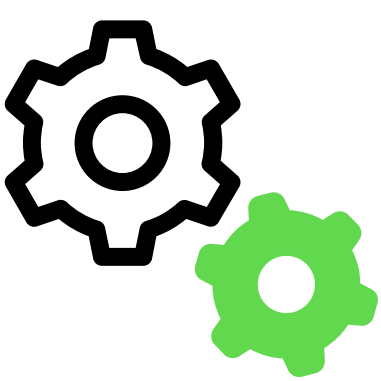
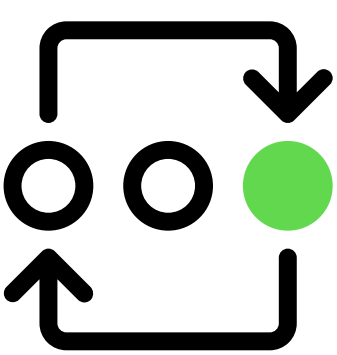
1. Ouvrez l'enregistrement de document.
2. Sélectionnez le lien connexe **Charger/enregistrer la révision** .
3. Cliquez sur **Choisir un fichier**.
4. Sélectionnez un document simple, tel qu'un fichier texte, et cliquez sur **Ouvrir**.
5. Vérifiez que le nom se lit Policy_POL_0.1.
6. Cliquez sur **OK**.

Le document est répertorié sous Revues de documents.

Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs

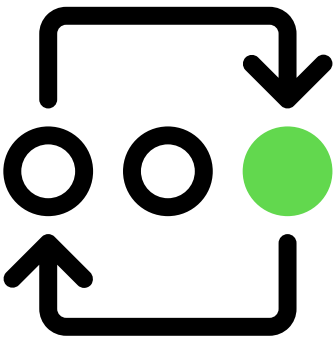
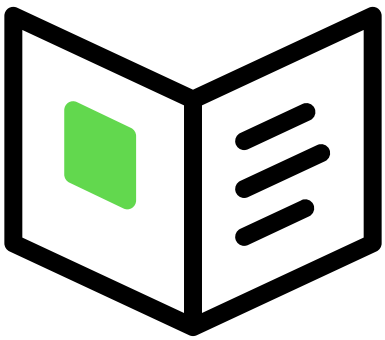
Permettez à votre équipe de collaborer en temps réel et d'ajouter des versions, de stocker, de copier, de supprimer, de restaurer et de charger des documents en intégrant des fournisseurs de documents à votre ServiceNow instance.

Premiers pas

Explorer	Activer	Intégrer
		
Explorer Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs	Activer Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs	Intégrer à Microsoft OneDrive, Google Drive et Microsoft SharePoint

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence	
		
Utiliser Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs	Référence Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs

Ajoutez des versions, stockez, copiez, supprimez, restaurez et chargez des documents en intégrant des fournisseurs de documents à votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble de Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs

Collaborez en temps réel et ajoutez des versions, stockez, copiez, supprimez, restaurez et chargez des documents en intégrant des fournisseurs de documents à votre ServiceNow instance.

Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs avantages

Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs avantages

Avantage	Fonctionnalité
Utilisez Microsoft OneDrive et Microsoft SharePoint pour copier, supprimer, restaurer et obtenir des actions de version sur des documents directement dans votre instance ServiceNow.	Services documentaires Cadre de travail pour Microsoft OneDrive
Utilisez cette fonction Google Drive pour gérer, collaborer et synchroniser vos documents, et obtenir des actions de version sur des documents directement dans votre instance ServiceNow	Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive
Créer les détails du fournisseur pour les documents multifournisseurs.	Détails des fournisseurs
Créer des actions de document pour les documents multi-fournisseurs.	Actions de documents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité
Ajoutez des autorisations de fournisseur pour les documents de plusieurs fournisseurs.	Autorisations du fournisseur
Configurez l'autorisation pour les rôles et les groupes pour les documents multifournisseurs.	Configurer les autorisations

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs, consultez :

- Activer le cadre de travail multi-fournisseurs Services documentaires
- Intégrer à Services documentaires
- Utiliser Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs
- Cadre de travail de services documentaires de référence multi-fournisseurs

Activer le cadre de travail multi-fournisseurs Services documentaires

Vous pouvez activer le module d'extension Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents) si Services documentaires vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments suivants sont installés avec le cadre de travail Multi Provider Document Services :

- Module d'extension
- Rôles
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer à Services documentaires

Intégrer Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint et Google Drive avec Services documentaires.

Vue d'ensemble de l'intégration

- Microsoft OneDrive intégration avec Services documentaires

1. Services documentaires Cadre de travail pour Microsoft OneDrive
2. Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires
3. S'inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

- Google Drive intégration avec Services documentaires

1. Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive
2. Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive

Microsoft OneDrive intégration avec Services documentaires

Utilisez cette fonction Microsoft OneDrive pour copier, supprimer, restaurer et obtenir des actions de version sur des documents directement dans votre ServiceNow instance.

Avantages de l'intégration Microsoft OneDrive

Augmentez la collaboration en l'intégrant Microsoft OneDrive à votre ServiceNow instance.

Avec Microsoft OneDrive l'intégration, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifiez, partagez et copiez des documents depuis Microsoft OneDrive votre ServiceNow instance.
- Modifier, partager et copier des documents d'une ServiceNow instance vers Microsoft OneDrive.
- Transmettre par push un document créé dans votre ServiceNow instance vers Microsoft SharePoint.
- Joindre un lien partagé à un enregistrement.
- Partagez des liens pour collaborer et modifier des documents en temps réel.
- Récupérez la version actuelle du document.
- Collaborer pour Microsoft 365 la révision, l'approbation ou la co-création de documents.
- Migrez les documents depuis Microsoft SharePoint vers votre ServiceNow instance.

Informations sur l'activation

Pour intégrer Microsoft OneDriveServices documentaires, installez le module d'extension Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents). Pour plus d'informations, consultez Activer le cadre de travail multi-fournisseurs Services documentaires.

Vous devez également installer le Services documentaires cadre de travail pour Microsoft OneDrive.

Services documentaires Cadre de travail pour Microsoft OneDrive

Intégrez le cadre de Services documentaires travail à Microsoft OneDrive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Abonnement à Centre d'intégration

Ce spoke requiert un abonnement au Centre d'intégration. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du Centre d'intégration .

Version de spoke

Spoke Microsoft OneDrive pour le cadre de travail Services documentaires V 1.2.2 est la dernière version.

Versions prises en charge

Ce spoke a été conçu pour Microsoft OneDrive Spoke for Services documentaires Framework V1.1, mais peut être compatible avec les versions ultérieures.

Fonctionnalités principales

Microsoft OneDrive Spoke pour Services documentaires Framework permet à un flow designer d'effectuer les opérations suivantes :

- Télécharger des documents dans Microsoft OneDrive
- Collaborer
- Gérer les versions
- Télécharger des documents

Dépendances des spokes

Si vous rencontrez des difficultés pour installer l'application, assurez-vous que les modules d'extension dépendants suivants sont installés :

- Objet complexe (com.glide.cobject)
- Pack d'utilitaires de spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Cadre de travail multifournisseur Services documentaires (com.snc.multiprovider_documents)
- Synchronisation du répertoire distant (com.snc.remote_directory_sync)
- ServiceNow Flow Designer : entrées dynamiques (com.glide.hub.dynamic_inputs)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Remarque :
Certains de ces modules d'extension sont des fonctionnalités sous licence et nécessitent des licences appropriées s'ils sont utilisés en dehors de l'implémentation des spokes.

Flux secondaires du spoke

Le Microsoft OneDrive spoke pour Services documentaires Framework fournit des exemples de flux secondaires pour démontrer l'automatisation des Services documentaires tâches. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnaliser un exemple de flux secondaire, copiez-le dans un nouveau périmètre de l'application. Les tableaux suivants répertorient les exemples de flux secondaires disponibles pour V1 et V2.

Remarque :
Seuls les flux secondaires V2 prennent en charge le Microsoft SharePoint site.

Flux secondaires V1

Flux secondaire	Description
Ajouter un collaborateur au groupe	Ajoute le CollaboratorID fourni en tant que membre ou propriétaire spécifié par type.
Collaborer avec le document	Associe un document à un groupe ou à un utilisateur sur Microsoft OneDrive.
Collaborer avec le type de destinataire	Associe un document à un type de destinataire spécifié
Connecter un document à partir de OneDrive à l'aide du chemin d'accès	Connecte le Microsoft OneDrive document.
Copier la version du document OneDrive	Copie le document avec la version spécifiée à partir d'une Microsoft OneDrive pièce jointe dans l'instance ServiceNow .
Créer un document	Copie le document vers Microsoft OneDrive, crée un enregistrement dans la table Document de plusieurs fournisseurs [mp_document] et ajoute une version dans la table Version de document de plusieurs fournisseurs [mp_document_version].
Créer un groupe	Crée un groupe comme spécifié dans Microsoft OneDrive la table Configuration des autorisations de fournisseurs multiples [mp_permission_configuration] et la met à jour.
Supprimer le document	Supprime le document et Microsoft OneDrive supprime ses enregistrements correspondants dans les tables Version de document de plusieurs fournisseurs [mp_document_version].
Supprimer la version du document	Supprime la version spécifiée du document dans Microsoft OneDrive l'instance ServiceNow et supprime un enregistrement dans la table Version de document multi-fournisseurs [mp_document_version].
Obtenir toute la version du document	Récupère toutes les versions de document, et crée et met à jour des enregistrements dans la table Version de Microsoft OneDrive document de plusieurs fournisseurs [mp_document_version].
Obtenir un document à partir de OneDrive	Copie le document à partir du nom spécifié Microsoft OneDrive . Il crée également un enregistrement dans la table Document multi-fournisseurs [mp_document] et dans toutes les versions de documents dans la table Version de document multi-fournisseurs [mp_document_version].
Restaurer la version du document	Restaurer le document à la version dans Microsoft OneDrive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires V1 (suite)

Flux secondaire	Description
Synchroniser les collaborateurs	Synchronise tous les Microsoft Azure utilisateurs dans la table Collaborateurs multi fournisseurs [mp_collaborators]. Si l'utilisateur est supprimé ou mis à jour, l'enregistrement de l'utilisateur dans la table Collaborateurs multi-fournisseurs [mp_collaborators] est vérifié. S'il est présent, l'enregistrement est supprimé ou mis à jour. Si l'utilisateur est nouvellement ajouté, il crée une entrée dans la table Collaborateurs multi-fournisseurs [mp_collaborators] sous Documents multi-fournisseurs. **Remarque :** Le travail planifié intitulé **Synchroniser les collaborateurs** déclenche le flux secondaire pour Synchroniser les collaborateurs. Vous pouvez choisir parmi l'option Exécuter un script disponible. L'option par défaut est **Sur demande**. La tâche est exécutée en fonction du calendrier défini et les collaborateurs sont synchronisés en conséquence. Pour plus d'informations, consultez Automatically run a script of your choosing .
Supprimer l'enregistrement du collaborateur	Supprime l'enregistrement de collaborateur spécifié de la table Collaborateurs multi-fournisseurs [mp_collaborators].
Mettre à jour le contenu du document	Met à jour le document spécifié avec la pièce jointe Microsoft OneDrive fournie qui correspond à l'ID du document. Le nom de la pièce jointe doit correspondre au nom du document dans Microsoft OneDrive.
Charger un fichier volumineux	Charge une pièce jointe vers .Microsoft OneDrive La taille maximale du fichier ne peut pas dépasser 60 Mo.
Obtenir la dernière URL	Obtient la dernière URL d'un document dans l'.Microsoft OneDrive
Reconnecter un document de Microsoft OneDrive	Reconnecte à un document dans Microsoft OneDrive. **Remarque :** Avant d'utiliser le flux secondaire, assurez-vous que la connexion et les informations d'identification correspondantes Microsoft OneDrive sont créées et que le jeton d'autorisation Microsoft OneDrive est disponible.

Flux secondaires V2

Flux secondaire	Description
Obtenir la dernière URL du document V2	Obtient la dernière URL de l'ID du Microsoft OneDrive document référencé.
Mettre à jour le contenu du document V2	Met à jour le document spécifié avec le contenu de la pièce jointe fourni correspondant à Microsoft OneDrive l'ID de document de la table Document de plusieurs fournisseurs sys_id. Le nom de la pièce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires V2 (suite)

Flux secondaire	Description
	jointe doit correspondre au nom du document dans Microsoft OneDrive.
Collaborer avec le document V2	Associe un document à un type de destinataire spécifié.
Connecter un document à partir de OneDrive à l'aide du chemin d'accès V2	Connecte le document qui peut également être suivi sous les Microsoft OneDrive documents de plusieurs fournisseurs.
Copier la version V2 du document OneDrive	Copie le document avec la version spécifiée à partir d'une Microsoft OneDrive pièce jointe dans l'instance ServiceNow .
Créer un document V2	Copie le document Microsoft OneDrive et crée un enregistrement dans la table Document de fournisseurs multiples [mp_document] et dans la table Version de document de fournisseurs multiples [mp_document_version] pour les documents de fournisseurs multiples.
Supprimer le document V2	Supprime le document Microsoft OneDrive et supprime ses enregistrements correspondants dans la table Document de plusieurs fournisseurs [mp_document] et dans les tables Version de document de plusieurs fournisseurs [mp_document_version].
Supprimer la version du document V2	Supprime la version particulière du document dans les deuxMicrosoft OneDrive et supprime un enregistrement dans la table Version de document de plusieurs fournisseurs [mp_document_version] sous Documents de plusieurs fournisseurs.
Obtenir toutes les versions de document V2	Récupère toutes les versions de documents et crée ou met à jour des enregistrements dans la table Version de Microsoft OneDrive document de plusieurs fournisseurs [mp_document_version] sous Documents de plusieurs fournisseurs. Ce flux secondaire prend en charge les documents provenant de différentes sources. Pris en charge par Microsoft OneDrive.
Obtenir un document à partir de OneDrive V2	Copie le document à partir du nom spécifié Microsoft OneDrive . Il crée également un enregistrement dans la table Document de plusieurs fournisseurs [mp_document] et toutes ses versions dans la table Version de document de plusieurs fournisseurs [mp_document_version] sous Documents de plusieurs fournisseurs.
Reconnecter le document à partir de V2 Microsoft OneDrive	Reconnecte à un document dans le Microsoft OneDrive fichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires V2 (suite)

Flux secondaire	Description
	Remarque : Avant d'utiliser le flux secondaire, assurez-vous que la connexion et les informations d'identification correspondantes Microsoft OneDrive sont créées et que le jeton d'autorisation Microsoft OneDrive est disponible.
Restaurer la version du document V2	Restaure le document à la version fournie dans le Microsoft OneDrive fichier .
Synchroniser les collaborateurs V2	Synchronise tous les Microsoft Azure utilisateurs dans la table Collaborateurs [mp_collaborators] sous Documents multi-fournisseurs.
Charger un fichier volumineux V2	Charge une pièce jointe vers .Microsoft OneDrive La taille maximale du fichier ne peut pas dépasser 60 Mo.
Supprimer la collaboration de documents	Supprime la collaboration sur un Microsoft OneDrive document.
Mettre à jour la collaboration documentaire	Met à jour la collaboration sur un Microsoft OneDrive document.

Remarque : Les flux secondaires V2 fonctionnent uniquement pour les documents joints à la plateforme à l'aide des flux secondaires Créer un document V2 ou Connecter un document V2.

.

Actions de spokes

Le Microsoft OneDrive spoke pour Services documentaires Framework fournit des exemples d'actions pour automatiser Services documentaires les tâches lorsque des événements se produisent dans ServiceNow. Le tableau suivant répertorie les exemples d'actions disponibles.

Action	Description
Supprimer l'enregistrement du collaborateur	Supprime l'enregistrement de collaborateur spécifié de la table Collaborateurs multi-fournisseurs [mp_collaborators].
Supprimer le document	Supprime l'enregistrement de document de la table Document de plusieurs fournisseurs [mp_document].
Supprimer le document et les versions	Supprime le document spécifié et toutes ses versions de la table Version de document multi-fournisseurs [mp_document_version].
Supprimer la version du document	Supprime les versions spécifiées d'un document de la table Version de document de plusieurs fournisseurs [mp_document_version].
Supprimer toutes les versions du document	Supprime toutes les versions d'un document spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Rechercher l’existence de l’enregistrement cible	Recherche l’existence d’un enregistrement cible dans la table cible spécifiée.
Rechercher des fichiers et dossiers	Récupère la liste des fichiers et des dossiers sous l’ID de dossier donné pour la source et l’ID source sélectionnés. Si aucune source n’est sélectionnée, le contenu du dossier racine est répertorié par défaut.
Rechercher des sites en fonction du flux de chaîne de requête	Répertorie tous les sites répondant à la chaîne de requête spécifiée.
Mettre à jour le jeton delta	Met à jour la propriété `deltaToken` système avec le jeton delta spécifié.

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

Centre d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour en savoir plus, consultez Connections and Credentials .

Pour en savoir plus sur la configuration du spoke, consultez .

Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires

Intégrez l’instance et Services documentairesMicrosoft OneDrive créez une application OAuth personnalisée pour Services documentaires authentifier les ServiceNow demandesServiceNow.

Avant de commencer

- Demandez un Centre d'intégration abonnement.
- Configurer et connecter Microsoft Entra ID Spoke, voir Set up Microsoft Entra ID spoke et .

Microsoft OneDrive Exigences:

- Microsoft OneDrive compte
- Compte Microsoft Azure
- Microsoft OneDrive Informations d’identification de l’administrateur de locataire

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes à partir de votre compte de développeur Azure . Consultez la documentation produit Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d’applications personnalisées.

Procédure

1. Connectez-vous au portail d’inscription avec les Microsoft Azure informations d’identification de votre organisation.
   Pour plus d’informations, consultez la Microsoft documentation sur le portail d’inscription des applications Microsoft Azure .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Enregistrez une nouvelle application personnalisée.
   a. Indiquez le nom de l'application et le type de compte pris en charge.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Entrez l'URL de redirection au format suivant : `https://<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
   Un aperçu des informations de base de l'application est affiché.
3. Copiez l'ID d'application dans un fichier texte.
   Vous utiliserez cet ID et le secret client généré à l'étape suivante pour enregistrer l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. L'ID d'application est l'ID client lorsque vous connectez l'application à votre ServiceNow instance.
4. Ajoutez un secret client.
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Fournissez une description et une date d'expiration.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Activez les autorisations que vous souhaitez que l'application prenne en charge.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation de référence des autorisations Microsoft Graph .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Cliquez sur la vignette Microsoft Graph.
   c. Sélectionnez les autorisations déléguées ou d'application prises en charge par l'application.

      Les autorisations déléguées permettent à l'application d'accéder à l'API en tant qu'utilisateur connecté.

      Les autorisations de l'application permettent à l'application de s'exécuter en tant que service d'arrière-plan ou démon sans utilisateur connecté.

      Vous devez mentionner ces autorisations d'API dans l'onglet **Périmètres des entités OAuth lors de** la configuration du registre d'application.
   d. Assurez-vous que les autorisations d'API requises sont fournies pour votre application personnalisée.

Nom	Périmètre OAuth
Fichiers.Lire	Fichiers.Lire
Fichiers.Lecture.Tout	Fichiers.Lecture.Tout
offline_access	offline_access
Fichiers.Lecture-écriture	Fichiers.Lecture-écriture
Fichiers.Lecture-écriture.Tous	Fichiers.Lecture-écriture.Tous
Journal d'audit.Lecture.Tout	Journal d'audit.Lecture.Tout
Répertoire.AccèsEn tant qu'utilisateur.Tous	Répertoire.AccèsEn tant qu'utilisateur.Tous
Répertoire.Lecture.Tout	Répertoire.Lecture.Tout

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Périmètre OAuth
Utilisateur.Lire	Utilisateur.Lire

e. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

Que faire ensuite

S’inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

S’inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

Utilisez les informations générées lors Microsoft OneDrive de la configuration du compte pour vous inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth et permettre à l’instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur l’écran **intitulé Quel type d’application OAuth**, sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
ID client	ID d’application de l’application OneDrive que vous avez créée dans Microsoft Azure.
Secret client	Le secret client que vous avez généré lors de la création de l’application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Cette valeur doit être **un code d’autorisation**.
URL d'autorisation	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/authorize` Notez que vous devez déverrouiller ce champ, puis le verrouiller à nouveau.
URL de jeton	`https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/v2.0/token` Notez que vous devez déverrouiller ce champ, puis le verrouiller à nouveau.
URL de redirection	`https://<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
	Notez que vous devez déverrouiller ce champ, puis le verrouiller à nouveau.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Un enregistrement de profil d'entité OAuth est créé.
6. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, ajoutez des périmètres correspondant aux autorisations que vous avez définies lors de la configuration de l'application Microsoft OneDrive .
   a. Sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.
   b. Entrez le nom et le périmètre OAuth de l'autorisation, qui sont identiques pour ces Services documentaires deux valeurs.
      - Fichiers.Lire
      - Fichiers.Lecture.Tout
      - offline_access
      - Fichiers.Lecture-écriture
      - Fichiers.Lecture-écriture.Tous
7. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le système valide les informations d'identification OAuth.

Google Drive intégration avec Services documentaires

Utilisez cette fonction Google Drive pour gérer et synchroniser vos documents, ainsi que pour obtenir des actions de version sur les documents directement dans votre ServiceNow instance. Vous pouvez également collaborer sur des documents et gérer les pièces jointes hébergées dans Google Drive.

Avantages de l'intégration Google Drive

Augmentez la collaboration en l'intégrant Google Drive à votre ServiceNow instance.

Avec l'intégration Google Drive , vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifiez, partagez, copiez et supprimez des documents depuis Google Drive votre ServiceNow instance.
- Modifier, partager, copier et supprimer des documents d'une ServiceNow instance vers Google Drive.
- Récupérez la version actuelle du document.
- Collaborez pour réviser, approuver ou co-créer des documents.
- Intégrer Google Drive pour créer, mettre à jour et collaborer sur des documents au sein de la plateforme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Pour intégrer Google DriveServices documentaires, installez le module d'extension Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents). Pour plus d'informations, consultez Activer le cadre de travail multi-fournisseurs Services documentaires.

Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive

Intégrez le Services documentaires fichier .Google Drive

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Abonnement à Centre d'intégration

Ce spoke requiert un abonnement au Centre d'intégration. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du Centre d'intégration .

Versions prises en charge

Ce spoke a été conçu pour Services documentaires Framework V1.0, mais peut être compatible avec Utah et les versions ultérieures.

Fonctionnalités principales

Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive permet à un concepteur de flux de :

- Charger le document vers Google Drive
- Collaborer
- Gérer les versions
- Télécharger des documents

Exigences relatives au spoke

- Google Drive Spoke
- Google Directory Spoke
- Google Docs Spoke

Dépendances des spokes

Si vous rencontrez des difficultés pour installer l'application, vérifiez que les modules d'extension dépendants suivants sont installés :

- Pack d'utilitaires de spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)
- Cadre de travail multifournisseur Services documentaires (com.snc.multiprovider_documents)
- Synchronisation du répertoire distant (com.snc.remote_directory_sync)
- ServiceNow Flow Designer : entrées dynamiques (com.glide.hub.dynamic_inputs)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Remarque :
Certains de ces modules d'extension sont des fonctionnalités sous licence et nécessitent des licences appropriées s'ils sont utilisés en dehors de l'implémentation des spokes.

Flux secondaires du spoke

Services documentaires L'infrastructure fournit Google Drive des exemples de flux secondaires pour illustrer l'automatisation des Google Drive tâches pour Mon lecteur et les lecteurs partagés. Pour personnaliser un exemple de flux secondaire, copiez-le dans un nouveau périmètre de l'application. Exemples de flux secondaires disponibles :

Flux secondaire	Description
Créer un document	Copie le document et Google Drive crée un enregistrement dans la table Documents avec l'ID du dossier et la version créée dans la table Version sous Documents multi-fournisseurs.
Créer un document V1	Copie le document et Google Drive crée un enregistrement dans la table Documents avec l'URL du dossier partageable et la version créée dans la table Version sous Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs Documents. **Remarque :** Pour le lecteur partagé, copiez l'URL et l'URL doit être dans le format ci-dessous, et tout ce qui se trouve entre le lecteur et le dossier doit être supprimé lors de la copie de l'URL. https://drive.google.com/drive/folders/<ID de dossier>
Créer un groupe	Crée un groupe comme spécifié dans Google Drive et met à jour la table Configurations des autorisations sous Documents multi-fournisseurs.
Ajouter un collaborateur au groupe	Compte tenu d'un ID de groupe à partir de Google Drive, ce flux secondaire ajoute le collaborateur donné comme spécifié par rôle.
Collaborer avec le document	Ajoute une autorisation à un utilisateur, un groupe ou un domaine donné ou à tout le monde, concernant un fichier. Basée sur un type d'autorisation et un rôle, cette autorisation définit la façon dont la collaboration est configurée dans Google Drive. Si **Utilisateur** ou **Groupe** est sélectionné, l'adresse e-mail est requise pour les utilisateurs et les groupes concernés. Si **Domaine** est sélectionné, le nom de domaine pour lequel créer l'autorisation est requis. Si **Tout le monde** est sélectionné, alors tous les utilisateurs ont l'autorisation d'accéder au fichier ou au dossier.
Connecter un document à partir de Google Drive l'ID	Connecte le document à l'aide Google Drive de l'ID et peut être suivi sous Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs les documents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Connecter le document à partir de Google Drive V1	Connecte le document à l'aide Google Drive de l'URL partageable du document et peut être suivi sous Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs documents.
Copier la Google Drive version du document	Copie le document avec la version donnée de Google Drive vers une pièce jointe dans ServiceNow.
Supprimer le document	Supprime le document et Google Drive supprime ses enregistrements correspondants dans les tables de documents et de versions.
Supprimer la version du document	Supprime le document et Google Drive supprime ses enregistrements correspondants dans les tables de documents et de versions.
Obtenir toutes les versions de documents	Obtient toutes les versions de document à partir d'enregistrements Google Drive et crée ou met à jour des enregistrements dans la table Versions sous Documents multi-fournisseurs.
Obtenir un document à partir de Google Drive	Copie le document depuis le nom de Google Drive document auquel il est fait référence en créant un enregistrement dans la table Documents et toutes ses versions dans la table Versions sous Documents multifournisseurs.
Obtenir la dernière URL du document	Construit l'URL d'affichage web et l'URL de modification web du fichier en vérifiant si le fichier existe réellement dans Google Drive. Des API consommables sont nécessaires pour vérifier si le fichier est présent ou non.
Obtenir la version du document le plus ancien	Renvoie la version la plus ancienne du document.
Reconnecter un document à partir de Google Drive	Reconnecte le document qui peut être suivi sous les Google Drive documents de plusieurs fournisseurs.
Synchroniser le collaborateur	Synchronise tous les Google Drive utilisateurs d'un domaine avec la table Collaborateurs sous Documents multi-fournisseurs.
Mettre à jour le contenu du document	Met à jour le document avec le contenu joint en correspondant à Google Drive l'ID de document de la table Documents multi-fournisseurs sys_id.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions du spoke

Le Services documentaires cadre de travail fournit Google Drive des actions pour automatiser Services documentaires les tâches lorsque des événements se produisent dans votre ServiceNow instance. Les actions disponibles sont les suivantes :

Action	Description
Supprimer le document et les versions	Supprime le document spécifié ainsi que ses versions présentes dans le tableau des documents et des versions de Multi Provider.
Rechercher des fichiers et dossiers par incrémentation	Renvoie une liste de fichiers et de dossiers sous l'ID du Google Drive dossier donné.
Rechercher le flux de fichiers et de dossiers	Récupère la liste des fichiers et des dossiers sous le dossier donné.
Copier la révision du fichier en tant que pièce jointe	Copie l'ID de révision donné pour un ID de fichier dans n'importe quel enregistrement dans ServiceNow.
Supprimer la version du document	Supprime les versions spécifiées d'un document de la table des versions de documents de plusieurs fournisseurs.
Rechercher l'existence de l'enregistrement cible	Recherche l'existence de l'enregistrement cible dans la table cible spécifiée.
Copier le fichier de document dans la pièce jointe	Copie le Google fichier de document enServiceNow tant que pièce jointe.
Copier la révision du doc en tant que pièce jointe	Copie l'ID de révision donné pour un Google ID de fichier de document dans n'importe quel enregistrement dans ServiceNow.
Obtenir des informations sur le type de fichier	Renvoie le type de fichier et les informations pour le type MIME d'entrée.

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

Centre d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification, ainsi que les informations d'identification OAuth. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion.

Pour en savoir plus sur la configuration du spoke, consultez Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive.

Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive

Intégrer une ServiceNow instance et pour Google Drive en Spoke Google Drive utilisant les informations d'identification Google Drive pour authentifier les demandesServiceNow.

Avant de commencer

Demandez un Centre d'intégration abonnement. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du Centre d'intégration .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez et connectez Google Drive le spoke.
   Pour plus d'informations, consultez Set up Google Drive spoke .
2. Configurez et connectez Google le spoke d'annuaire.
   Pour plus d'informations, consultez Google Directory Spoke .
3. Configurez et connectez Google le spoke Doc.
   Pour plus d'informations, consultez Google Docs Spoke .
4. Activez Services documentaires pour Google Drive le spoke.
   Pour plus d'informations, consultez Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive.

Authentification personnelle

L'authentification personnelle permet aux utilisateurs individuels de s'authentifier auprès de leurs comptes personnels à ServiceNow l'aide d'une connexion sécurisée entre l'identité de l'utilisateur et son compte correspondant Microsoft OneDriveGoogle Drive , ce qui permet aux utilisateurs d'accéder, de visualiser et de gérer leurs fichiers personnels directement à partir de ServiceNow.

Authentification personnelle pour Microsoft OneDrive

L'authentification personnelle permet aux utilisateurs de connecter en toute sécurité leurs comptes individuels Microsoft OneDrive à Gestion des documents. Cela permet à l'utilisateur d'accéder de manière spécifique aux fichiers stockés dans Microsoft OneDrive, ce qui permet de prendre en charge la gestion personnalisée des documents, comme la pièce jointe, l'affichage ou la gestion de fichiers directement dans des ServiceNow enregistrements.

Cette méthode d'authentification utilise OAuth 2.0 pour autoriser chaque utilisateur, garantissant que l'accès aux fichiers et les opérations sont effectués sous leur identité unique. Chaque utilisateur se connecte à son propre Microsoft OneDrive compte, garantissant la confidentialité et un accès personnalisé.

Pour plus d'informations, consultez Personal authentication .

Authentification personnelle pour Google Drive

L'authentification personnelle permet Google Drive aux utilisateurs de lier en toute sécurité leurs comptes Google individuels à Gestion des documents. Cette intégration permet aux utilisateurs d'accéder, de charger et de gérer des fichiers à partir de leur personnel Google Drive dans ServiceNow, en veillant à ce que toutes les interactions avec les documents soient authentifiées sous l'identité unique de l'utilisateur.

Pour plus d'informations, consultez Personal authentication .

Tableau de bord d'authentification personnelle

Utilisez vos informations d'identification personnelles pour vous connecter à des intégrations tierces. Affichez, authentifiez, révoquez et renouvelez vos authentifications personnelles via une interface simplifiée et consolidée. Pour plus d'informations, consultez Using the Personal Authentication dashboard .

Remarque :
Le tableau de bord d'authentification personnelle est accessible par les utilisateurs disposant du rôle `sn_personal_auth.personal_auth_user` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l’authentification personnelle pour Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs

Configurer et activer l’authentification personnelle pour Microsoft OneDrive et Google Drive les comptes dans Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour Microsoft OneDrive :

1. Installer le spoke Microsoft OneDrive pour le cadre de travail Services documentaires
2. Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires
3. S’inscrire Microsoft OneDrive en tant que fournisseur OAuth pour Services documentaires

Pour Google Drive

1. Installer le spoke Google Drive pour le cadre de travail Services documentaires
2. Configurer le Services documentaires cadre de travail pour Google Drive

Procédure
1. Activate Personal Authentication Dashboard
2. Configurer l’authentification personnelle .

Authentifier le Microsoft OneDrive compte

Activer l’authentification personnelle pour Microsoft OneDrive pour Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_personal_auth.personal_auth_user

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'intégration** > **Authentification personnelle** > **Intégrations personnelles**.
2. Accédez à la vignette Informations d’identification Microsoft OneDrive du spoke, sélectionnez **Authentifier**.

Authentifier le Google Drive compte

Activer l’authentification personnelle pour Google Drive pour Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_personal_auth.personal_auth_user

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre d'intégration** > **Authentification personnelle** > **Intégrations personnelles**.
2. Accédez à la vignette Informations d’identification Google Drive du spoke, sélectionnez **Authentifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs

Créez les détails du fournisseur, documentez les actions, les autorisations du fournisseur et configurez l'autorisation.

Créer les détails du fournisseur

Créer les détails du fournisseur pour les documents multifournisseurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Document de fournisseurs multiples** > **Administrateur** > **Configurations des autorisations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ Attributs, entrez Nom et Valeur.
4. Dans le champ Nom des détails du fournisseur, saisissez le nom.
5. Sélectionnez le nom du fournisseur dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Une fois les détails du fournisseur créés, il crée automatiquement les actions de document et les autorisations du fournisseur.

Créer des actions de document

Créer des actions de document pour les documents multi-fournisseurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Document de fournisseurs multiples** > **Administrateur** > **Actions de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de l'action de document.
4. Sélectionnez l'autorisation du fournisseur, le flux secondaire et les détails du fournisseur.
5. Dans le champ Description, entrez la description.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des autorisations de fournisseur

Créez des autorisations de fournisseur pour les documents de plusieurs fournisseurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Document de fournisseurs multiples** > **Administrateur** > **Configurations des autorisations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs des autorisations du nouveau fournisseur

Champ	Description
Autorisations	Nom du document.
Description	Une brève description de l'autorisation du fournisseur.
Détails des fournisseurs	Sélectionnez les détails du fournisseur.
Attributs	Nom et valeur de l'attribut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les autorisations

Configurez l'autorisation pour les rôles et les groupes pour les documents multifournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Document de fournisseurs multiples** > **Administrateur** > **Configurations des autorisations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type d'entité.
4. Sélectionnez l'ID d'entité en sélectionnant l'icône de recherche.
5. Accédez au champ Documents, sélectionnez le rôle dans la liste des documents.
6. Sélectionnez **OK**.
7. Entrez le nom et la valeur des attributs du groupe de fournisseurs.
8. Dans le champ Autorisations, sélectionnez les autorisations que vous souhaitez accorder.
9. Sélectionnez **Soumettre**.

Cadre de travail de services documentaires de référence multi-fournisseurs

Installé avec le cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Multi Provider Document Services Framework , y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Rôles installés avec le cadre de travail multifournisseur

Rôle	Description
Administrateur mp_document_admin	Configure plusieurs fournisseurs, les actions de document distantes et les flux secondaires correspondants.
Utilisateur de document mp_document_user	Crée, met à jour et supprime des documents gérés pour les fournisseurs

Tables installées

Tables installées avec le cadre de travail multifournisseur

Table	Description
Document de fournisseurs multiples mp_document	Les documents liés au fournisseur tiers.
Version de document de fournisseurs multiples mp_document_version	Les versions associées aux documents.
Activité de document de plusieurs fournisseurs mp_document_activity	Consigne l'activité pour la table des documents et des versions de document et peut être utilisé pour résoudre les problèmes liés aux actions effectuées sur les documents et les versions.
Collaborateurs multi-fournisseurs mp_collaborators	Utilisateurs tiers qui collaborent sur l'instance ServiceNow .
Détail du fournisseur multiple mp_provider_detail	Détails des fournisseurs tiers qui ont été configurés.
Action de document de plusieurs fournisseurs mp_document_action	Actions associées à chaque flux secondaire.
Autorisation de fournisseurs multiples mp_provider_permission	Autorisations autorisées par le fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec le cadre de travail multifournisseur (suite)

Table	Description
Configuration des autorisations de fournisseurs multiples mp_permission_configuration	Mappage des rôles/groupes aux autorisations fournies à partir de la table mp_permission pour chaque fournisseur.

Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs Rôles de cadre de travail

Cadre de travail des services documentaires multifournisseurs Framework est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur [mp_document_admin]

Configurez plusieurs fournisseurs, l'action de document distante et les flux secondaires correspondants.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur [mp_document_user]

Créer, mettre à jour et supprimer des documents gérés pour les fournisseurs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

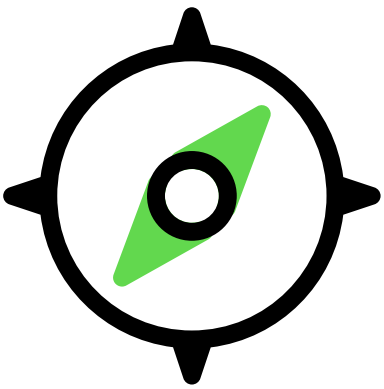
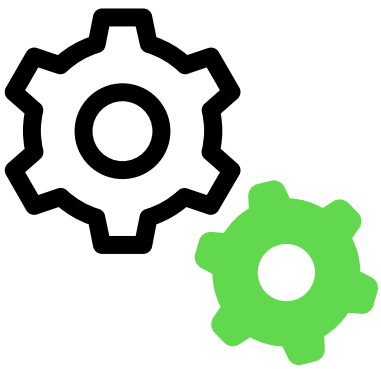
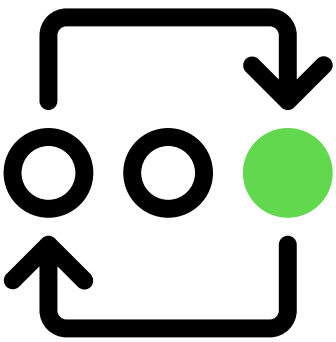
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist dans Gestion de documents

Utilisez ServiceNow Now Assist pour Gestion de documents résumer des documents et donner les informations clés. Vous pouvez permettre à vos agents de résumer et de comprendre les documents afin qu'ils puissent fournir des informations rapides.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus sur Now Assist pour Services documentaires	Configurer Now Assist pour Services documentaires	Utiliser Now Assist pour Services documentaires

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte les informations sur les tickets (pour la synthèse de la messagerie instantanée, la génération de notes de résolution, la génération de connaissances, la synthèse des appels), les transcriptions de la messagerie instantanée (pour la recommandation de messagerie instantanée) et les informations par e-mail (pour la réponse par e-mail). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist Now Assist dans Gestion de documents

Now Assist dans Gestion de documents utilise l'IA générative pour résumer et donner des idées. Il fournit des résumés et des informations instantanés, réduisant l'effort manuel tout en améliorant la précision et la cohérence.

Now Assist dans la Gestion de documents vue d'ensemble

Now Assist dans Gestion de documents utilise l'IA générative pour résumer et donner des idées. Il fournit des résumés et des informations instantanés, réduisant l'effort manuel tout en améliorant la précision et la cohérence.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Now Assist dans Gestion de documents, consultez :

- Configurer Now Assist dans Gestion de documents
- Utiliser Now Assist dans Gestion de documents

Configurer Now Assist dans Gestion de documents

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer Now Assist dans Gestion de documents l'application afin d'activer l'utilisation de ses compétences d'IA générative au sein de l'espace de travail de l'application.

Vue d'ensemble de la configuration

Configurez la façon dont les agents utilisent les options de l'IA générative pour générer le résumé du document.

- Configurer la compétence de synthèse de documents pour Now Assist dans Gestion de documents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la compétence de synthèse de documents pour Now Assist dans Gestion de documents

Configurez la compétence de synthèse de documents pour résumer les documents à l'aide de l'application Now AssistGestion de documents .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences Now Assist**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans Compétences de Now Assist la plateforme, accédez à la compétence Synthèse de documents et sélectionnez **Activer la compétence**.
4. Dans la section Définir la disponibilité, sélectionnez les tables pour lesquelles vous souhaitez activer la synthèse de document.
5. Sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante de la configuration guidée.
   Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée. Si vous terminez l'intégralité de la procédure pas à pas, la compétence est activée.
6. Dans la section Définir l'accès, déterminez les rôles qui ont accès à cette compétence.
7. Sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante de la configuration guidée.
8. Dans la section Sélectionner l'affichage, choisissez où afficher le résumé du document.
9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
10. Examinez votre sélection, puis sélectionnez **Terminé**.
    La configuration guidée est terminée et la compétence est activée.

Que faire ensuite

Générez un résumé de document. Pour plus d'informations, voir Générer un résumé de document à l'aide de Now AssistGestion de documents

Utiliser Now Assist dans Gestion de documents

Si vous disposez d'un rôle sn_nowassist_admin.nsa_admin, vous pouvez l'utiliser Now AssistGestion de documents pour résumer rapidement des documents et obtenir des informations.

Générer un résumé de document à l'aide de Now AssistGestion de documents

Générez un résumé de document pour obtenir un aperçu rapide des informations clés à partir de documents à l'aide Now Assist de .Gestion de documents

Avant de commencer

Configurez la compétence de synthèse de documents. Pour plus d'informations, consultez Configurer la compétence de synthèse de documents pour Now Assist dans Gestion de documents.

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

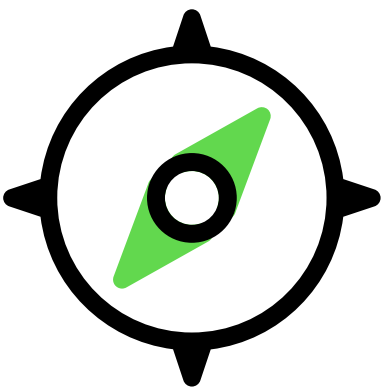
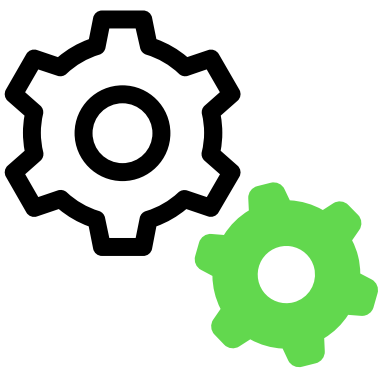
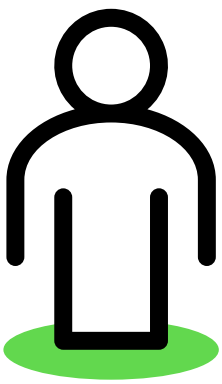
Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Dans la section Liste, accédez à la table pour laquelle la compétence de synthèse de documents est activée et ouvrez l'enregistrement.
   Par exemple, un enregistrement d'incident.
3. Ouvrez le document joint pour l'afficher dans la visionneuse de documents.
4. Générez un résumé du document en sélectionnant **Résumer**.
   Le résumé du document est généré avec les aperçus clés d'extraction.
5. **Facultatif :** Copiez le résumé en sélectionnant .
   Le résumé est copié et peut facilement être partagé par e-mail, rapports ou outils de collaboration.

Gestion des connaissances

L'application ServiceNow® Gestion des connaissances (KM) permet le partage d'informations dans des bases de connaissances. Ces bases de connaissances contiennent des articles qui fournissent aux utilisateurs des informations d'auto-assistance, de dépannage et de résolution des tâches.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser Gestion des connaissances
		
Explorer Gestion des connaissances	Planifier et configurer votre Gestion des connaissances implémentation	Rechercher et trouver des informations sur l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches

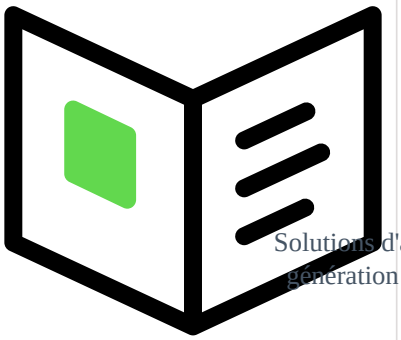
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

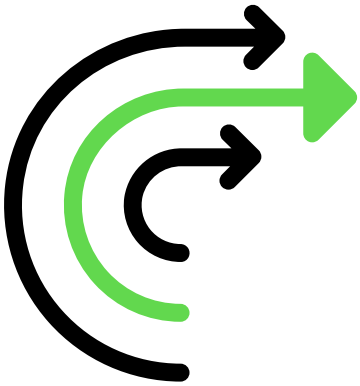
Créer et gérer les articles

Créer et maintenir les articles dans la base de connaissances

Référence de Gestion des connaissances



Informations supplémentaires sur la configuration et l'administration Gestion des connaissances



Solutions d'analyse et de génération de rapports

Solutions Platform Analytics et tableaux de bord Aperçu de la demande pour améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Gestion des connaissances

Apprenez-en davantage sur Gestion des connaissances un exemple de workflow et passez en revue les avantages qu'il peut apporter aux différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Gestion des connaissances

Gestion des connaissances prend en charge les processus de création, de catégorisation, de révision et d'approbation des articles. Les utilisateurs peuvent rechercher et parcourir les articles, ainsi que fournir des commentaires.

Pour prendre en charge plusieurs groupes, les bases de connaissances peuvent être affectées à des gestionnaires individuels. Des workflows distincts peuvent être utilisés pour la publication et la mise hors service d'articles, et des contrôles d'accès distincts peuvent être utilisés pour contrôler la lecture et la contribution.

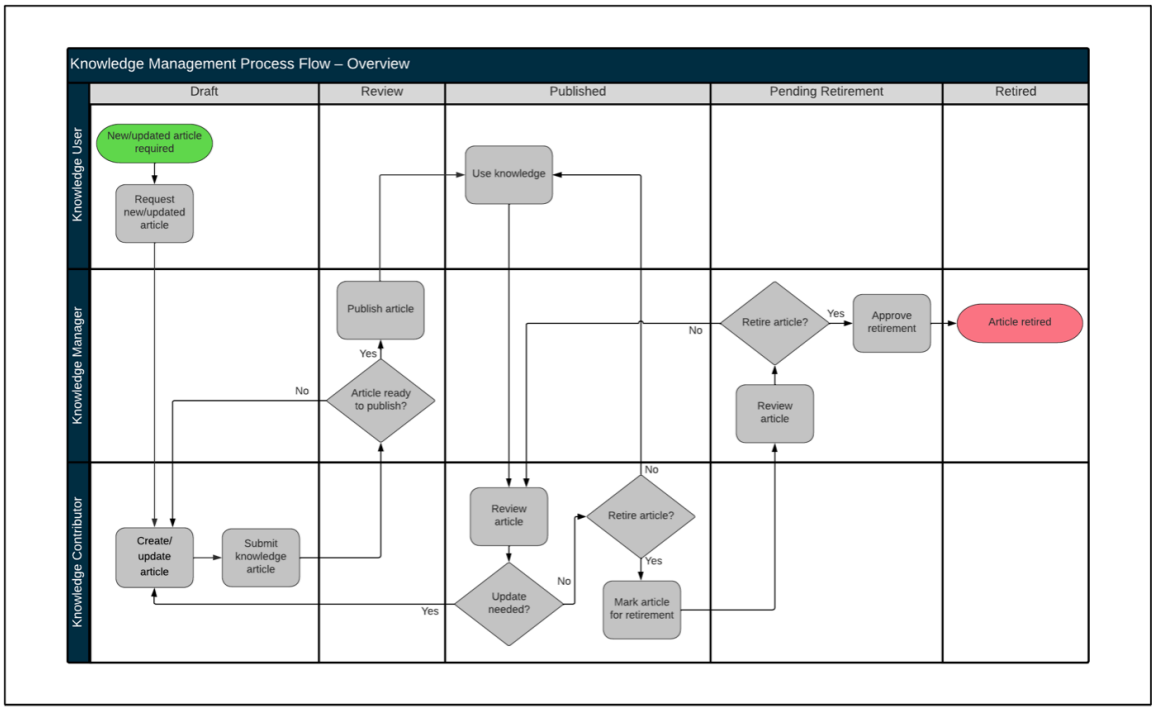
Workflow Gestion des connaissances

Cette infographie montre un exemple de workflow de bout en bout de la façon dont les différents utilisateurs d'une organisation travaillent ensemble pour créer, partager, utiliser et gérer des articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des connaissances



Dans ce workflow :

1. L'utilisateur de la base de connaissances a besoin d'un nouvel article de la base de connaissances ou d'une mise à jour et le demande.
2. Le contributeur de la base de connaissances crée ou met à jour un article, puis le soumet pour révision.
3. Le gestionnaire des connaissances examine l'article et le publie ou le renvoie au contributeur de la base de connaissances pour révision.
4. L'utilisateur de la base de connaissances lit et partage l'article. En parallèle, un gestionnaire de connaissances examine en permanence les articles pour déterminer leur pertinence.
5. Le gestionnaire de connaissances marque les articles qui ne sont plus nécessaires pour la mise hors service.
6. Un gestionnaire des connaissances examine et approuve ou rejette le retrait de l'article.

Gestion des connaissances avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créer une structure cohérente pour les articles de la base de connaissances	Modèles d'articles de la base de connaissances	Responsable des connaissances
Créer plusieurs bases de connaissances pour différents groupes au sein de votre organisation	Bases de connaissances	Administrateur et gestionnaire des connaissances
Créer une structure de catégorie pour chaque base de connaissances	Catégories des articles de la base de connaissances	Responsable des connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
avec n'importe quel nombre de niveaux		
Définir des autorisations par base de connaissances	Critères d'utilisateur, Bases de connaissances incluses dans le périmètre	Administrateur et gestionnaire des connaissances
Intégrer et rechercher des sources de connaissances externes	Fonctionnalité d'intégration de contenu externe et Indexing and searching external content in AI Search	Administrateur
Créer des articles de la base de connaissances à l'aide de l'IA générative	Now Assist dans Gestion des connaissances	Contributeur de la base de connaissances
Importer des documents Word dans des articles de la base de connaissances et/ou créer des connaissances dans Word	Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word, importation de documents Word	Contributeur de la base de connaissances
S'abonner aux articles pertinents	Abonnements à la base de connaissances	Utilisateur de la base de connaissances
Fournissez des commentaires et évaluez les articles	Commentaires et évaluations	Utilisateur de la base de connaissances
Maintenir une haute qualité de contenu et permettre une amélioration constante	Indice de qualité de l'article (AQI)	Administrateur de connaissances (crée un AQI), coach de connaissances ou expert du domaine (effectue des révisions d'AQI)
Identifiez les lacunes en connaissances et améliorez le contenu de votre base de connaissances	Aperçus de demandes de connaissances	Responsable des connaissances ou expert du domaine
Déterminer l'utilisation du contenu de la base de connaissances et confirmer que les processus et procédures appropriés sont suivis pour la création de contenu	Gestion des connaissances Solutions Platform Analytics	Responsable des connaissances

Générateur de plans de site pour le Knowledge portail

L'application ServiceNow® Générateur de plans de site vous permet de définir efficacement et de générer automatiquement des sitemaps XML.

Générateur de plans de site besoins de configuration pour le Knowledge portail

Le plan du site est généré à partir d'un script ou d'un XML statique. La validation des plans de site n'est pas gérée automatiquement. Vérifiez donc lors de la création d'un plan de site que son contenu répond aux exigences suivantes :

- Inclut uniquement la base de connaissances configurée pour le Knowledge portail
- Inclut uniquement Knowledge les pages du portail avec un accès utilisateur non authentifié
- Exclut Knowledge les URL du portail qui ne sont pas publiquement accessibles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exclut les pages qui répondent par une redirection 301
- Articles de base de connaissances retirés et expirés exclus

Pour plus d'informations sur les exigences du plan de site pour l'optimisation des moteurs de recherche (SEO), voir Créer et soumettre un plan de site dans la Google documentation.

I18N - Internationalisation des connaissances

Les fonctionnalités facultatives d'internationalisation des connaissances permettent aux utilisateurs de la base de connaissances de consulter les articles dans plusieurs langues.

À partir de la version San Diego, le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est installé lorsqu'un module linguistique est activé. Dans les versions antérieures à San Diego, ce module d'extension était installé en même temps que le module d'extension Internationalisation (com.glide.i18n).

L'internationalisation des connaissances permet à l'équipe de gestion des connaissances de créer des articles de la base de connaissances spécifiques à la langue et de conserver les traductions d'un même article liées les unes aux autres afin qu'elles soient faciles à gérer. Les utilisateurs peuvent afficher et rechercher dans leur propre langue tout en pouvant afficher des articles dans d'autres langues si nécessaire.

Définir une langue personnalisée pour l'article

À partir de la version San Diego, les utilisateurs disposant de privilèges élevés peuvent ajouter une langue personnalisée en ajoutant des entrées de langue dans la table Choix [sys_choice] pour afficher l'article sélectionné dans plusieurs langues. Sur la page de l'article, la liste **des langues** affiche toutes les langues pour lesquelles la traduction de l'article est disponible.

Définir la langue de recherche des articles

Vous pouvez définir la langue par défaut pour la recherche d'articles sur une langue différente de la langue connectée en spécifiant la langue comme valeur de la `glide.knowman.search.default_language` propriété système. Par exemple, si le français est la langue de connexion et que vous souhaitez définir l'anglais comme langue par défaut pour les articles recherchés, spécifiez l'anglais dans la propriété système. Vous pouvez également passer en français dans l'interface utilisateur pour voir les articles en français. Si la propriété système n'est pas définie, la langue connectée de l'utilisateur est définie comme langue par défaut de l'article. Pour plus d'informations, consultez Autres propriétés de la base de connaissances.

Pour activer la recherche de différentes langues simultanément, accédez à **Administration de base de connaissances** > **Recherche dans la base de connaissances** > **Propriétés** > **Activer la recherche multi-langage** et cochez la case **Oui** . Pour plus d'informations sur la recherche simultanée dans toutes les langues disponibles, reportez-vous à la section Rechercher avec Gestion des connaissances v3.

Remarque :
Si la `glide.knowman.search.default_language` propriété système est inactive, vous pouvez effectuer une recherche dans une langue à la fois. Si la propriété est activée, vous pouvez rechercher plusieurs langues simultanément.

Bases de connaissances incluses dans le périmètre

Pour protéger les bases de connaissances contenant des articles sensibles, utilisez une base de connaissances incluse dans le champ d'application. Même les administrateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

système et les administrateurs de la base de connaissances ne peuvent pas administrer les bases de connaissances incluses dans le périmètre, sauf autorisation explicite par le biais de critères d'utilisateur.

Par exemple, supposons que vous ayez un article de la base de connaissances contenant des informations sensibles sur les salaires qui ne doivent être consultés que par le service des salaires et non par un administrateur système ou un administrateur de la base de connaissances. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances avec les informations sensibles dans une base de connaissances incluse dans le périmètre de l'application Ressources humaines : Core.

Seuls les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur d'une application et le rôle knowledge_admin peuvent administrer une base de connaissances incluse dans le périmètre. Vous contrôlez l'accès aux bases de connaissances d'une application dont l'administration d'application est activée, telle que RH, via les ACL des tables de connaissances de l'application au lieu des ACL globales. Pour définir l'accès à une base de connaissances incluse dans le périmètre, spécifiez les critères d'utilisateur appropriés pour les utilisateurs, y compris les administrateurs système et les administrateurs de la base de connaissances.

Remarque :
Pour que les tables principales du périmètre dérivent le périmètre et exécutent des ACL incluses dans le périmètre, vous devez définir la `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` propriété système sur true.

Vous ne pouvez pas modifier le champ d'application des bases de connaissances existantes. Ils restent dans le cadre mondial. Toutefois, vous pouvez créer une base de connaissances incluse dans le périmètre pour protéger les articles sensibles de la base de connaissances.

Pour créer une base de connaissances incluse dans le champ d'application d'une application, en plus du rôle de knowledge_admin ou d'administrateur, vous devez pouvoir afficher et sélectionner cette application dans le sélecteur d'application (voir Sélecteur d'application). Par exemple, avant de créer une base de connaissances dans l'application Ressources humaines : Core, vous devez sélectionner l'application Ressources humaines : Core dans le sélecteur d'application, puis créer la base de connaissances. Ensuite, lorsque vous créez une base de connaissances, le périmètre de l'application de la base de connaissances est défini dans le champ Application du formulaire **Bases** de connaissances.

Information associée

- Créer une base de connaissances
- Sélectionner une application dans le sélecteur d'application
- Administration d'application
- Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des connaissances

L'apprentissage machine dans Gestion des connaissances permet d'améliorer la gouvernance des connaissances et la qualité de votre base de connaissances.

L'apprentissage machine dans Gestion des connaissances présente les avantages suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Améliore la qualité de votre base de connaissances en évitant les articles en double et la rend plus conforme aux services centrés sur les connaissances (KCS).
- Suggère des articles connexes pour vous aider à résoudre un problème ou à résoudre une question.
- Identifie les lacunes en connaissances et améliore le contenu de votre base de connaissances à l'aide de la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances.

Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances

L'aptitude Intelligence prédictive for Gestion des connaissances utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour fournir diverses Gestion des connaissances fonctionnalités, telles que des articles similaires et des aperçus de demande de connaissances.

Définitions de solution de Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances

Les définitions de solutions pour Intelligence prédictiveGestion des connaissances les aptitudes sont disponibles dans le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml). Pour en savoir plus sur le module d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances.

Définition et type de solution

Définition de la solution	Type de solution	Description
Articles similaires à la base de connaissances **Remarque :** Cette définition de solution est disponible en tant que modèle sur les instances où les modules d'extension Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search_ml) et Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml) sont activés.	Similarité	Suggère des articles connexes en fonction de la description brève des articles. Vous pouvez afficher les résultats dans les emplacements suivants : • La section des résultats de connaissances du formulaire Connaissances lors de la création d'un article dans le Gestion des connaissances Portail de services fichier . Si la section des résultats de la base de connaissances n'est pas affichée sur le formulaire Connaissances, vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter le champ **Résultats de la recherche contextuelle** . Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire . • Section Articles connexes sur la page d'affichage des articles de la base

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition et type de solution (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
		de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances et Now Mobile applications. • Dans Assistant d'agent lorsque l'option **Articles similaires (ML)** est Espace de travail d'agent sélectionnée.
Aperçu de la demande : les grappes de tickets ont besoin de connaissances	Mise en grappe	Remplit les collections des tickets du service clientèle fermés et résolus sur le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets.
Aperçu de la demande : les grappes d'incidents ont besoin de connaissances	Mise en grappe	Renseigne les collections des incidents fermés et résolus sur le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents.
Aperçu de la demande : tickets et connaissances similaires	Similarité	Compare la similarité des incidents avec les bases de connaissances et identifie des tickets de service clientèle fermés et résolus similaires comme des lacunes de connaissances candidates.
Aperçu de la demande : incidents similaires et connaissances	Similarité	Compare la similarité des incidents avec les bases de connaissances et identifie les incidents fermés et résolus similaires comme lacunes de connaissances candidates.

Information associée

Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Aperçus de demandes de connaissances

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets

Modèles d'articles de la base de connaissances

Les modèles d'article comportent des champs prédéfinis structurés selon un ordre spécifique. Ces modèles permettent de créer une structure cohérente pour les articles de la base de connaissances.

À l'aide de la fonctionnalité Modèles d'articles de la base de connaissances, en tant qu'administrateur de la base de connaissances (un utilisateur disposant knowledge_admin rôle), vous pouvez créer des modèles d'articles, ajouter ou personnaliser des champs dans un modèle, et activer ou désactiver un modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur de sécurité (un utilisateur disposant security_admin rôle), vous pouvez configurer la sécurité au niveau du champ dans n'importe quel modèle pour la rendre visible par des utilisateurs spécifiques.

En tant qu'auteur, vous pouvez créer des articles à l'aide de modèles d'articles prédéfinis ou de modèles d'articles nouvellement créés.

Modèles d'articles de la base de connaissances prédéfinis

Utilisez soit le modèle standard, soit l'un des modèles d'articles prédéfinis Comment faire, Qu'est-ce que c'est, FAQ ou KCS.

Remarque :

Lorsque vous effectuez une mise à niveau Gestion des connaissances vers Kingston ou des versions ultérieures, tous les articles existants de la version antérieure utilisent automatiquement le modèle standard de la version mise à niveau. Par exemple, si vous effectuez une mise à niveau Gestion des connaissances de Jakarta vers Kingston, tous les articles existants utilisent le modèle standard disponible dans la version Kingston.

Tous les modèles prédéfinis sont inactifs par défaut. Si vous n'activez pas un modèle, les articles utilisent automatiquement le modèle standard. En tant qu'administrateur de la base de connaissances, vous pouvez activer un modèle en accédant à **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**. Ensuite, dans la liste des modèles d'article, définissez le champ **Actif** sur vrai pour un ou plusieurs modèles que vous souhaitez activer.

Les modèles sont associés à des bases de connaissances. Seuls les modèles actifs et associés à une base de connaissances sont affichés.

La structure du modèle est stockée dans kb_article_template tandis que les champs de chaque modèle sont stockés dans kb_article_template_definition. Pour créer et manipuler des modèles, accédez à **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**.

La table ci-dessous répertorie les champs disponibles dans chaque modèle et le nom de la table de modèles.

Modèles d'articles de la base de connaissances prédéfinis

Nom du modèle	Champs de modèle	Mappé à la table	Balise de description SEO
FAQ	• Question • Réponse	Foire aux questions [kb_template_faq]	Question
Procédure	• Introduction • Instructions	Procédure [kb_template_how_to]	Introduction
Ce dont il s'agit	• Introduction • Explication	Qu'est-ce que [kb_template_what_is]	Introduction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'articles de la base de connaissances prédéfinis (suite)

Nom du modèle	Champs de modèle	Mappé à la table	Balise de description SEO
Article KCS	• Problème • Environnement • Cause • Résolution	Article KCS [kb_template_kcs_article]	Problème
Standard	Texte	kb_knowledge	Texte

Activation des modèles d'articles de la base de connaissances

La fonctionnalité Modèles d'articles de la base de connaissances est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced). Une fois la fonctionnalité activée, lors de la création d'un article, une option permettant de choisir un modèle pour l'article s'affiche. Pour plus de détails, voir Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.

Désactivation des modèles d'articles de la base de connaissances

Vous ne pouvez pas supprimer un modèle d'article, car une table enfant est associée aux modèles d'articles. La suppression d'un modèle nécessiterait également la suppression de la table enfant. En raison des limitations sur l'abandon des tables, les modèles d'articles et les colonnes de modèles sont explicitement rendus non supprimables. Au lieu de cela, vous pouvez désactiver la fonctionnalité Modèles d'articles de la base de connaissances en désactivant la case **à cocher Actif** sur le formulaire Modèle d'article.

Remarque :
Le modèle Standard est disponible par défaut et ne peut pas être rendu inactif.

Information associée

Configurer les modèles d'articles de la base de connaissances

Blocs de connaissances

Simplifiez la création de connaissances pour les rédacteurs et la consommation de connaissances pour les lecteurs avec des blocs de connaissances. Les blocs de connaissances sont des éléments de contenu réutilisables, sécurisés par des critères d'utilisateur, que vous pouvez ajouter à des articles dans une base de connaissances. Les critères utilisateur déterminent les utilisateurs qui sont autorisés ou non à lire le contenu du bloc dans un article ou une recherche, ce qui permet aux utilisateurs de visualiser plus facilement le contenu pertinent.

Les blocs de connaissances peuvent être utilisés ServiceNow AI Platform dans uniquement.

Utiliser les blocs de connaissances

Pour utiliser des blocs de connaissances, un administrateur ou un responsable des connaissances doit activer la fonctionnalité de blocs de connaissances pour chaque base de connaissances dans laquelle les blocs seront utilisés.

Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer des blocs de connaissances et les insérer dans des articles d'une base de connaissances :

Remarque :
Les blocs de connaissances ne sont pas pris en charge dans les articles de type wiki. Par défaut, le bloc de connaissances n'affiche pas les fichiers qui lui sont joints. Cependant, vous pouvez voir que les images et le texte sont visibles sur les KB créées à partir de fichiers de bloc.

- Créer un bloc de connaissances
- Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances
- Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances par utilisateur ou par date

Le contenu d'un bloc de connaissances peut être lu ou non dans un article ou une recherche basée sur des critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances .

Example: Calendrier des jours fériés avec contenu de bloc de connaissances spécifique à l'emplacement

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui maintient une base de connaissances d'entreprise. Vous voulez créer un calendrier des jours fériés afin que les employés sachent quels jours de l'année sont des congés pour l'entreprise. Étant donné que l'entreprise est déployée dans plusieurs emplacements et que les dates de jours fériés varient en fonction de l'endroit où l'employé est situé, il existe plusieurs façons de créer l'article de la base de connaissances.

Vous pouvez notamment créer un article de la base de connaissances pour chaque emplacement, avec un article pour l'emplacement A, l'emplacement B, et ainsi de suite.

- Avantages : consommation simplifiée. Les employés ont un seul article à rechercher et à lire.
- Inconvénients : plus de travail pour les RH. Les HR ont plusieurs articles à gérer et à mettre à jour pour chaque emplacement où l'entreprise dispose d'employés.

Vous pouvez aussi créer un article de la base de connaissances unique qui comprend des sections pour chaque emplacement.

- Avantages : création simplifiée. Les RH disposent d'un seul article à gérer et à mettre à jour.
- Inconvénients : plus de travail pour les employés. L'employé doit faire défiler et ignorer le contenu inutile pour trouver la section de l'article qui le concerne.

Avec des blocs de connaissances, vous pouvez créer un seul article de la base de connaissances avec un contenu de bloc spécifique à l'emplacement sécurisé par des critères d'utilisateur. Cette approche contribue à réduire la charge de travail des RH et des employés. En tant qu'agent RH, vous disposez d'un seul article à gérer et à mettre à jour. Les employés ont un seul article à rechercher et à lire, les critères d'utilisateur s'assurant qu'ils n'accèdent qu'à du contenu pertinent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé

Si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé avec votre application, vous devez l'intégrer à l'API de connaissances ou de blocs de connaissances appropriée. (L'intégration n'est nécessaire que si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé.)

Intégrer une recherche personnalisée ou une visionneuse d’articles de la base de connaissances à des blocs de connaissances

Informations sur l'activation

Pour utiliser des blocs de connaissances dans votre application, vous devez activer les blocs de connaissances. Pour en savoir plus sur les composants installés avec la fonctionnalité, consultez Composants installés avec les blocs de connaissances.

Remarque :
L'activation des blocs de connaissances active automatiquement Knowledge Management Advanced, qui offre des fonctionnalités avancées telles que la gestion des versions des articles. Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour désactiver cette fonctionnalité, consultez Désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d’article.

Abonnements à la base de connaissances

Abonnez-vous aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances pour recevoir des notifications par e-mail sur les nouveaux articles et les révisions ou commentaires des articles.

- Abonné à une base de connaissances :
  - Les propriétaires de bases de connaissances sont abonnés automatiquement à tous les articles de la base de connaissances qu’ils possèdent. Ils reçoivent des notifications par e-mail lorsque de nouveaux articles sont créés ou révisés (publiés) dans la base de connaissances.
  - Les utilisateurs qui s’abonnent à une base de connaissances reçoivent des notifications par e-mail lorsque de nouveaux articles sont créés dans la base de connaissances ou si les articles existants sont révisés (publiés).
- Abonné à un article de la base de connaissances :
  - Les auteurs de la base de connaissances sont automatiquement abonnés aux articles qu’ils créent. Ils reçoivent des notifications par e-mail lorsque les articles qu’ils ont créés sont extraits ou révisés (publiés) par d’autres auteurs, et si les articles reçoivent des commentaires d’utilisateurs.
  - Les utilisateurs qui s’abonnent à un article reçoivent des notifications par e-mail lorsque l’article est révisé (publié).

Les utilisateurs peuvent définir leurs préférences de notification de la base de connaissances à l’aide **des paramètres système**. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances et Définir les préférences de notification de la base de connaissances.

La fonctionnalité d’abonnement à la base de connaissances est disponible pour l’interface utilisateur Gestion des connaissances v3 et le Portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, les notifications suivantes sont également envoyées :

- Un article a été extrait
- Un article est révisé
- Une nouvelle version d'un article est publiée

Informations sur l'activation

La fonctionnalité d'abonnements à la base de connaissances nécessite le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, consultez Configurer les abonnements à la base de connaissances.

Information associée

Utiliser des abonnements à la base de connaissances

Numéros de version des articles de la base de connaissances

Gestion des versions d'article

Aperçus de demandes de connaissances

Identifiez les lacunes en connaissances et améliorez le contenu de votre base de connaissances à l'aide de la fonctionnalité Aperçus de la demande de connaissances.

La fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances automatise la découverte des lacunes en connaissances dans vos bases de connaissances. Les écarts de connaissances sont des rubriques sur lesquelles les bases de connaissances n'ont pas d'articles de la base de connaissances.

Combler les lacunes en connaissances présente les avantages suivants :

- Améliorer l'efficacité du libre-service : les utilisateurs du libre-service obtiennent des informations plus pertinentes pour la recherche, le dépannage et les requêtes de type « comment faire ».
- Augmentez les résolutions de tickets ou d'incidents : le fait de disposer d'informations pertinentes vous permet d'éviter de futurs tickets.
- Résolution de ticket améliorée : les agents peuvent trouver des articles de la base de connaissances plus pertinents pour résoudre des tickets, des incidents, des problèmes, etc.

Informations sur l'activation

La fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances nécessite le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml). Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances et Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances.

Tableaux de bord des aperçus de la demande

Vous pouvez utiliser un tableau de bord d'aperçu de la demande pour vos tâches afin d'analyser les lacunes en connaissances des candidats et de créer des tâches de commentaires sur les lacunes en connaissances. Par défaut, la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances inclut des **aperçus de la demande pour les incidents**, des **aperçus de la demande pour les tickets** et des **aperçus de la demande : tickets RH similaires et** tableaux de bord de base de connaissances pour les incidents, les tickets du service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

clientèle et les tickets RH, respectivement. Pour les autres tâches, vous pouvez créer un tableau de bord. Pour accéder à un tableau de bord d'aperçu de la demande, vous devez avoir un accès en lecture aux tâches et au rôle sn_km_ml.knowledge_curation_user. Pour plus d'informations, consultez Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaire d'écart de connaissances.

Information associée

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH

Analytique en libre-service

Le Analytique en libre-service cadre de travail vous permet de recueillir des informations sur les activités des utilisateurs et les résultats de déviation liés à ces activités.

Affichez l'efficacité des canaux en libre-service à l'aide de rapports et de tableaux de bord basés sur les données générées par le Analytique en libre-service cadre de travail. Ces Analytique en libre-service données sont utilisées par le tableau de bord Analyse en libre-service pour le service clientèle. Vous pouvez également utiliser le Analytique en libre-service cadre de travail dans les tableaux de bord d'autres applications qui utilisent le cadre de travail Abonnements et Flux d'activités. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord d'analyse en libre-service pour le service clientèle .

L'analyse des mesures de déviation en libre-service présente les avantages suivants :

- Mesurez l'efficacité du libre-service à l'aide des KPI en libre-service.
- Quantifiez les engagements en libre-service réussis pour prendre des mesures correctives.
- Définissez des KPI en libre-service personnalisés adaptés à votre organisation.

Informations sur l'activation

Le Analytique en libre-service cadre de travail nécessite le module d'extension Analyse en libre-service Core (com.snc.self_service_analytics_core). Pour plus d'informations, consultez Activer l'analyse en libre-service.

Remarque :
Les données des canaux Communautés et Agent virtuel sont générées lorsque le module d'extension Communautés (com.sn_communities) et le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) sont activés respectivement.

Information associée

Configurer l'analyse en libre-service

Concepts de l'analytique en libre-service

Solutions Platform Analytics pour l'analyse en libre-service pour le service clientèle

Concepts de l'analytique en libre-service

Vous pouvez quantifier l'efficacité de votre libre-service en mesurant les déviations de tickets.

Le Analytique en libre-service cadre de travail vous permet de mesurer la déviation des tickets en définissant des schémas d'activité utilisateur pour un résultat de déviation. Une déviation de ticket se produit lorsque vous êtes en mesure de fournir une résolution à l'aide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'un des canaux en libre-service, tels que Knowledge, Communities, Catalog et Virtual Agent, à un utilisateur qui avait l'intention de créer un ticket et qui, par conséquent, n'est pas créé.

Par défaut, le Analytique en libre-service cadre de travail est utilisé par le tableau de bord Analyse en libre-service pour le service clientèle. Le cadre de travail peut également être utilisé dans les tableaux de bord d'autres applications qui utilisent le cadre de travail Abonnements et Flux d'activités.

Le système comprend des configurations prédéfinies pour les composants du Analytique en libre-service cadre de travail associés aux consommateurs et aux contacts des clients. Vous pouvez également configurer ces composants pour d'autres entités utilisateur.

Composants d'analyse en libre-service

L'analyse en libre-service est basée sur le modèle d'activité associé à un résultat de déviation. Il se compose des principaux éléments suivants :

- Modèle d'activité (voir Composants de modèles d'activités)
- Résultat de déviation (voir Composants du résultat de réorientation)

Composants de modèles d'activités

Modèle d'activité

Combinaison de l'élément de modèle, du groupe d'éléments de modèle ou des deux pour une entité utilisateur telle que les consommateurs ou les contacts client liée à un résultat. Chaque élément de modèle ou groupe d'éléments de modèle est implémenté en tant qu'expressions régulières.

Exemple : le modèle d'activité Contacts : Ticket : confirmé La déviation est une combinaison de groupes d'éléments de modèle Libre-service : utile et Actions en libre-service : éventuellement plusieurs.

Résultat de déviation

Un modèle d'activité peut entraîner un résultat de déviation. Consultez Composants du résultat de réorientation.

Activité primaire

L'activité finale qui détermine le résultat associé à un modèle d'activité selon qu'il se produit ou non.

Exemple : pour l'activité primaire Le client a créé un ticket Si le système ne trouve pas de correspondance (c'est-à-dire qu'un ticket n'a pas été créé), le résultat La déviation confirmée est associée au modèle d'activité Contacts : Ticket : Déviation confirmée.

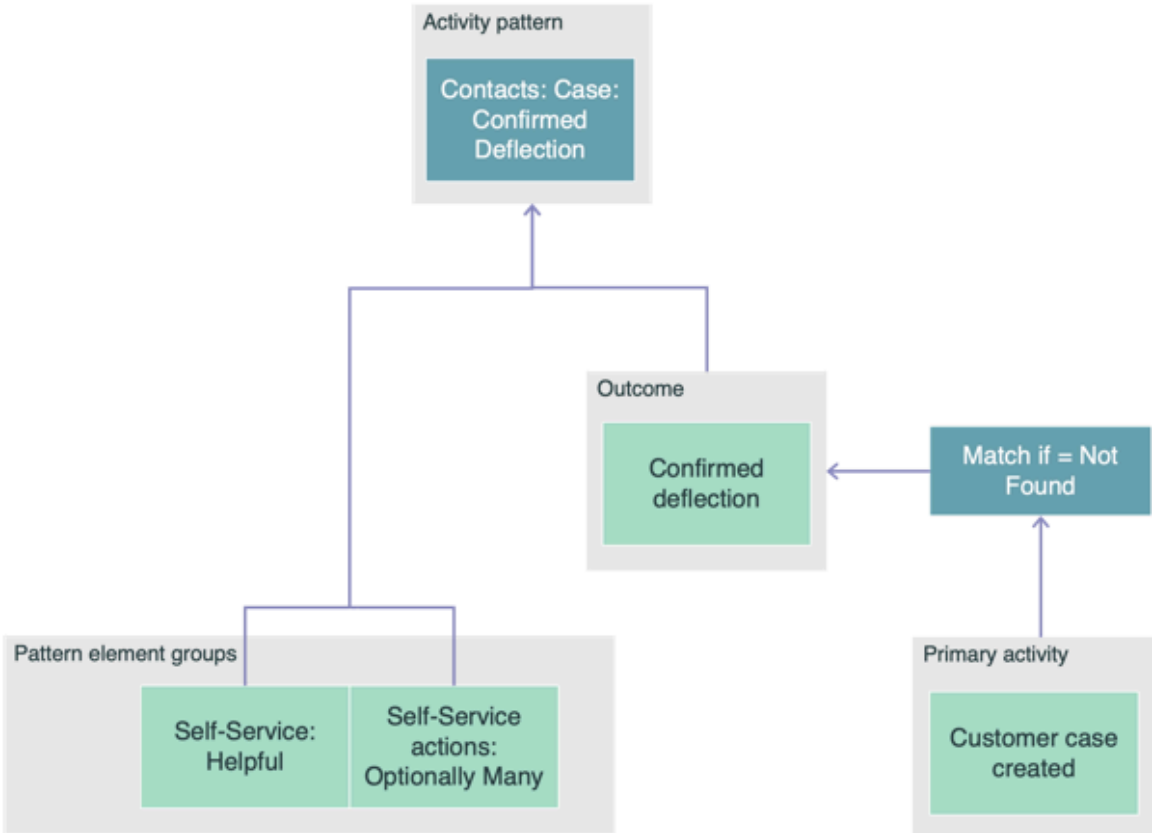
Groupe d'éléments de modèle

Combinaison logique de deux éléments de modèle, d'un groupe d'éléments de modèle ou des deux et du nombre de fois où la combinaison se produit. Pour plus d'informations, consultez Composants du groupe d'éléments de modèle.

La figure suivante illustre les composants du modèle d'activité Contacts : Ticket : Déviation confirmée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Composants du groupe d’éléments de modèle

Groupe d’éléments de modèle

Combinaison logique de deux éléments de modèle, d’un groupe d’éléments de modèle ou des deux et du nombre de fois où la combinaison se produit. Chaque groupe d’éléments de modèle est implémenté sous forme d’expressions régulières.

L’occurrence du résultat de la combinaison logique est l’un des types suivants :

- Une fois
- Éventuellement une seule fois
- Éventuellement plusieurs fois
- Au moins une fois
- Plage

Exemple 1 : dans la table suivante, le groupe d’éléments de modèle Engagements de connaissances une fois est vrai lorsqu’il se produit une seule fois et que l’article consulté une fois est vrai ou que l’article marqué avec des commentaires positifs une fois est vrai.

Exemple de groupe d’éléments de modèle 1

Groupe d’éléments de modèle	Premier élément	Deuxième élément	Opérateur	Occurrence
Engagements de connaissances une fois	Article consulté une fois	Article marqué une fois avec un commentaire positif	Ou	Une fois

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple 2 : dans la table suivante, le groupe de modèles Engagements en libre-service (facultatif plusieurs) est vrai lorsque les engagements ne se sont pas produits ou se sont produits plusieurs fois et que les engagements Connaissances ou catalogue une fois sont vrais ou que les engagements Communautés ou Virtual Agent une fois sont vrais.

Exemple 2 de groupe d'éléments de modèle

Groupe d'éléments de modèle	Premier élément	Deuxième élément	Opérateur	Occurrence
Engagements de connaissances ou de catalogue une fois	Engagements de connaissances une fois	Engagements de catalogue uniques	Ou	Une fois
Engagements uniques des communautés ou de Virtual Agent	Les communautés autrefois	Engagements d'Agent virtuel une fois	Ou	Une fois
Engagements en libre-service, éventuellement nombreux	Engagements de connaissances ou de catalogue une fois	Engagements uniques des communautés ou de Virtual Agent	Ou	Éventuellement plusieurs fois

Élément de modèle

Désigne un seul type d'activité et le nombre de fois où il se produit. Chaque élément de modèle est implémenté sous forme d'expressions régulières.

Exemple : l'élément de modèle Article consulté une fois indique que l'activité Un article de la base de connaissances consulté doit se produire une fois.

Type d'activité

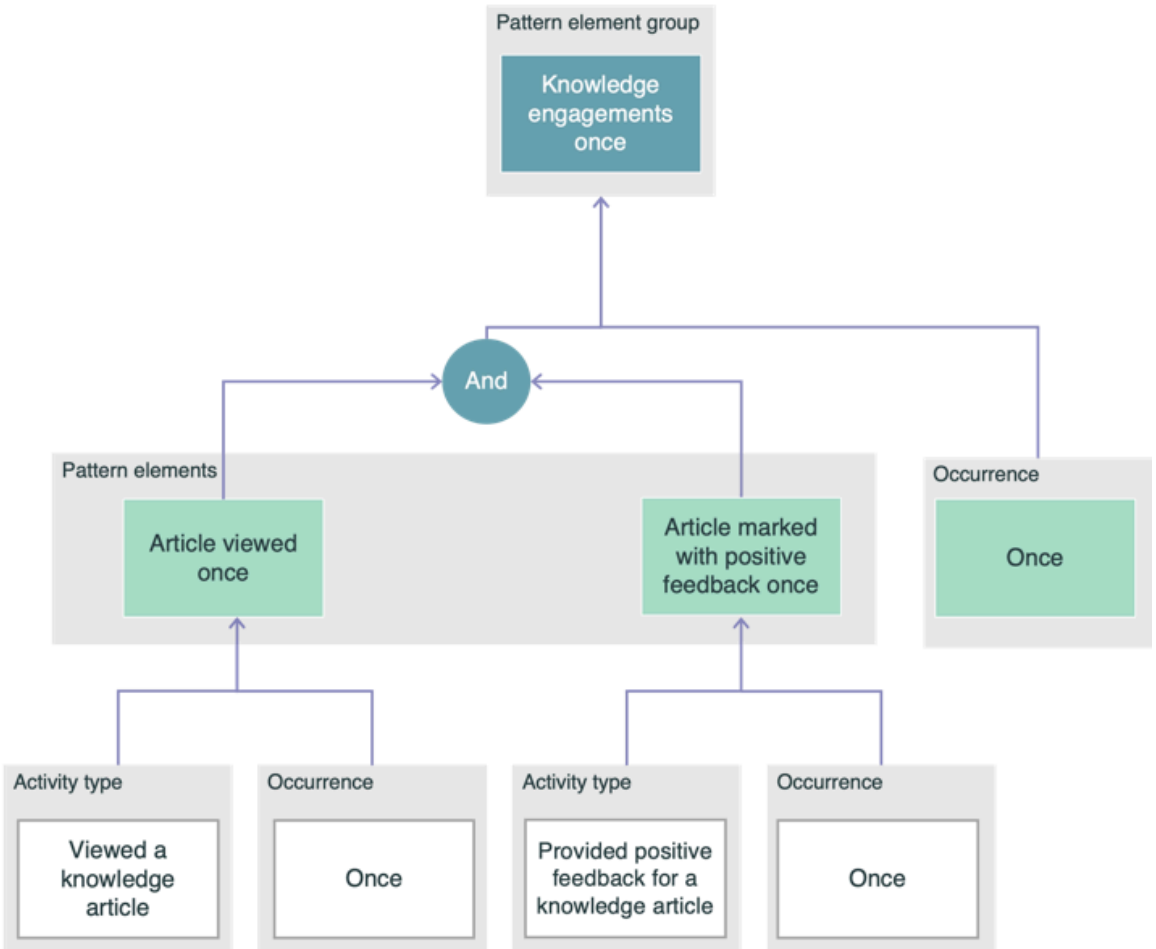
Une action qu'un utilisateur (consommateur ou contact client) effectue.

Exemple : le type d'activité Article de la base de connaissances consulté se produit lorsqu'un utilisateur consulte un article de la base de connaissances.

La figure suivante illustre les composants du groupe d'éléments de modèle Engagements de connaissances une fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants de contexte d'activité

Contexte de l'activité

Collection de groupes d'activités qu'un utilisateur peut exécuter, tels que Catalogue, Connaissances, Ticket, Communautés et Agent virtuel.

Exemple : le contact de contexte de l'activité est un ensemble de groupes d'activités Catalogue, Connaissances, Ticket, Communautés et Agent virtuel associés au contact client.

Groupe d'activités

Regroupement logique de types d'activités exécutés sur le même type d'objet, tel qu'un article de la base de connaissances, une réponse de la communauté ou un ticket du service clientèle.

Exemple : le groupe d'activités La base de connaissances est un regroupement logique des activités Article de la base de connaissances consulté et marqué l'article comme utile effectué sur un article de la base de connaissances.

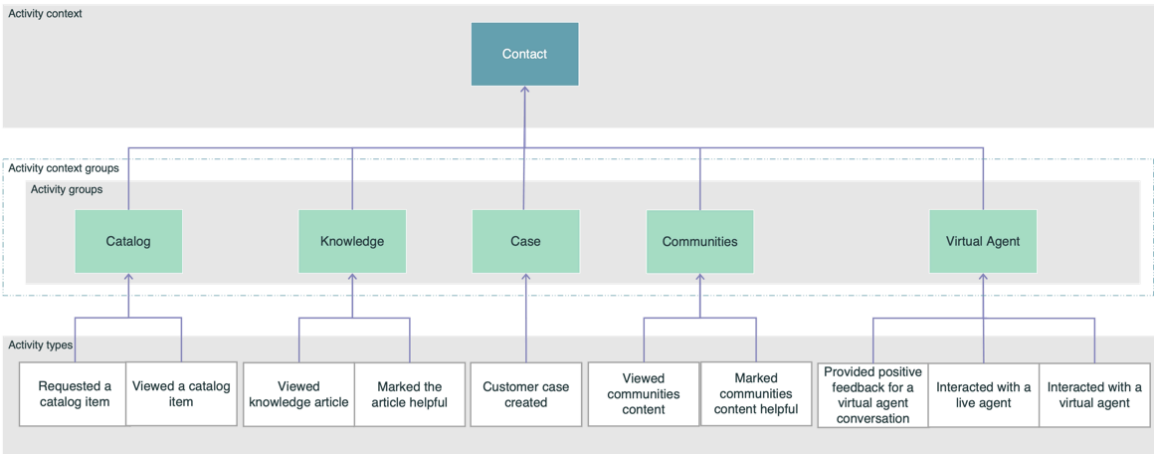
Groupe de contexte de l'activité

Un groupe d'activités qui a été ajouté à un contexte.

La figure suivante illustre les composants du contexte d'activité Contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants du résultat de réorientation

Résultat de déviation

Dans le contexte de la déviation, un modèle d'activité peut conduire à l'un des trois résultats suivants :

Déviation confirmée

Le contenu en libre-service empêchait définitivement la création d'un ticket.

Déviation potentielle

Le contenu en libre-service a été consulté et aucun ticket n'a été créé, mais il n'est pas clair si le contenu est le facteur qui a empêché la création du ticket.

Aucune déviation

Un ticket a été créé après l'affichage du contenu en libre-service.

Configuration de la déviation

Associe une fenêtre (durée) à un contexte d'activité. La fenêtre définit le temps d'attente d'un système pour qu'un ticket soit créé pour correspondre à un modèle de déviation.

Exemple : pour suivre l'activité Créer un ticket pour un consommateur sur une journée, définissez la fenêtre sur 1 jour.

- Si le consommateur a créé un ticket dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est Aucune déviation.
- Si le consommateur n'a pas créé de ticket dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est une déviation potentielle.
- Si le consommateur n'a pas créé de ticket et que la dernière activité reçoit un commentaire positif pour tout contenu de canal en libre-service dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est une déviation confirmée.

Mesures de déviations

Table transactionnelle qui stocke le résultat des schémas appariés. Par défaut, la tâche planifiée pour l'analyse en libre-service capture les données et stocke les données générées dans la table Mesure de déviation [ssa_deflection_metric].

Modèle de déviation

Associe la configuration de la déviation à un modèle d'activité. Un modèle de déviation est implémenté sous forme de table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer l'analyse en libre-service

Gestion de la traduction

Les articles de la base de connaissances sont rédigés et publiés dans de nombreuses langues. La traduction de ces articles dans des langues autres que la langue dans laquelle ils ont été créés nécessite la création de tâches de traduction. Gestion de la traduction vous permet de gérer ces tâches de traduction.

La fonction de gestion de la traduction active les activités de traduction suivantes :

- Traduisez manuellement des articles de la base de connaissances publiés pour lesquels il manque de traductions ou utilisez l'option de traduction automatique pour les traduire automatiquement.
- Créer automatiquement des tâches de traduction pour les langues spécifiées.
- Configurez des règles d'affectation et des tâches affectées automatiquement pour une langue, une base de connaissances ou une catégorie à un traducteur ou à un groupe de traducteurs.

Pour en savoir plus sur l'activation de la gestion de la traduction, reportez-vous à la section Activer la gestion de la traduction.

L'activation de la *`glide.knowman.translation.enable_translation_task`* propriété ajoute les options de menu suivantes au sous-menu Gestion de la traduction du menu Connaissances :

- **Toutes les tâches ouvertes**
- **Mes tâches affectées**
- **Mappage de traducteur**

Vous pouvez choisir une langue par défaut lorsque vous vous connectez à une instance. Les langues disponibles sont basées sur les modules d'extension de langue d'internationalisation que vous avez installés.

Information associée

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction

I18N - Internationalisation des connaissances

Activer le module d'extension d'internationalisation de Knowledge Management

Configuration de service centrée sur les connaissances

Le KCS (Knowledge Centered Service) est une méthode pour la création et l'amélioration continue de la base de connaissances basée sur l'expérience des agents ou des schémas observés par la réutilisation de la base de connaissances.

ServiceNow Gestion des connaissances est un produit vérifié KCS (V6). En tant que produit vérifié KCS (V6), Gestion des connaissances fournit des fonctionnalités permettant d'améliorer les connaissances, telles que les révisions de la qualité des articles, la capture des connaissances en contexte et la gestion des commentaires.

Consultez la page suivante sur la page pour plus d'informations sur la ServiceNow Community mise en route de KCS : Gestion des connaissancesMise en route de Gestion des connaissances .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

La configuration de service centré sur les connaissances est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities). Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des connaissances KCS Capabilities.

Information associée

Gestion des états des articles KCS

Indice de qualité de l'article pour Knowledge Management

Évaluez la qualité des articles de la base de connaissances à l'aide de l'indice de qualité des articles (AQI). L'AQI permet de maintenir une qualité cohérente des articles de la base de connaissances associés à une base de connaissances où les articles sont rédigés par différents auteurs.

À l'aide de la fonctionnalité AQI, un administrateur de la base de connaissances (un utilisateur disposant knowledge_admin rôle) crée une liste de vérification et ajoute un ensemble de questions vrai ou faux à la liste de vérification pour évaluer la qualité des articles de la base de connaissances. Pour chaque question, le knowledge_administrator attribue un poids en fonction de son importance à la mesure de la qualité, puis joint la liste de vérification à une base de connaissances.

Un réviseur de connaissances (un utilisateur disposant d'un rôle knowledge_coach et knowledge_domain_expert) effectue une révision d'AQI sur les articles de la base de connaissances associés à la base de connaissances en répondant aux questions vrai ou faux de la liste de vérification. La qualité de l'article est ensuite notée en fonction du poids cumulé de toutes les réponses définies sur vrai dans la liste de contrôle.

Le score AQI moyen est affiché dans l'onglet Qualité du contenu du Gestion des connaissances tableau de bord (voir Tableau de bord Gestion des connaissances).

Activation de l'indice de qualité de l'article

La fonctionnalité d'indice de qualité d'article est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus de détails, Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced reportez-vous à la section .

Information associée

Utiliser l'indice de qualité de l'article

Gestion des versions d'article

Utilisez la fonctionnalité Gestion des connaissances sur la gestion des versions d'article pour créer et gérer plusieurs versions d'un article de la base de connaissances.

Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer une nouvelle version d'un article de la base de connaissances à partir d'une version publiée existante. Cette version existante peut être soit la version la plus récente publiée, soit une version plus ancienne et obsolète. Tous les changements sont stockés dans la nouvelle version de l'article et les informations de l'article existant restent les mêmes.

Si vous importez des articles de la base de connaissances publiés à partir d'une ServiceNow instance qui ne prend pas en charge la gestion des versions d'article, vous devez exécuter le script correctif `Initialiser les versions sur les articles` pour activer la validation et la modification des articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec la fonctionnalité de gestion des versions d'article, un utilisateur de la base de connaissances peut :

- Consultez un article publié et créez une autre version.

> **Remarque :**
> Seuls un auteur (qui extrait un article pour révision), un propriétaire de la base de connaissances et un utilisateur disposant knowledge_admin rôle peuvent modifier un article à l'état de brouillon.

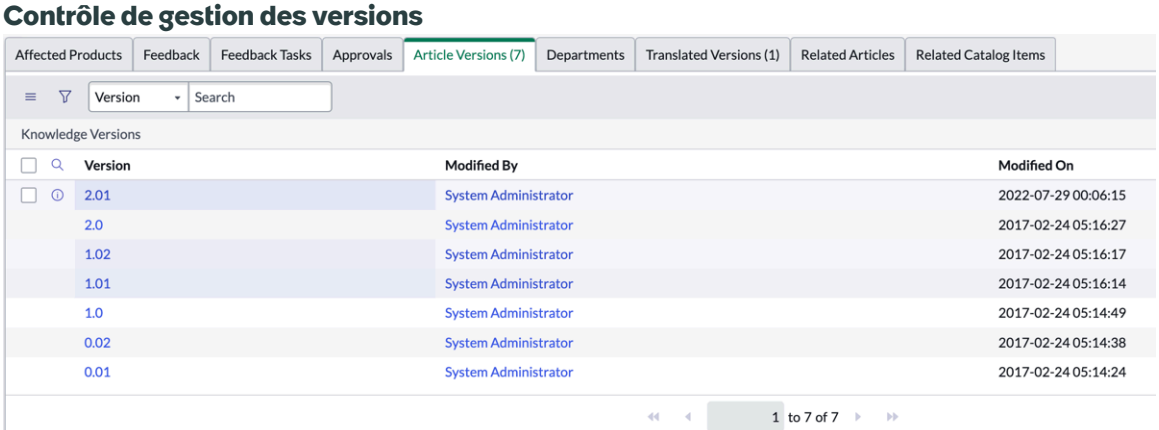
- Sélectionnez une version précédemment publiée (obsolète) d'un article et actualisez-la.
- Rappelez un article en cours de révision ou dont la publication est prévue.
- Mettez hors service la dernière version publiée d'un article.

> **Remarque :**
> Seuls un auteur (qui extrait un article pour révision), un propriétaire de la base de connaissances et un utilisateur disposant knowledge_admin rôle peuvent modifier un article à l'état de brouillon.

Il existe deux types de révisions d'articles : majeures et mineures. Les révisions mineures comprennent les mises à jour d'un article qui n'a pas encore été publié. Les révisions majeures comprennent les mises à jour d'un article qui a été publié et qui est disponible pour les clients. Pour suivre les différentes révisions, la fonction de gestion des versions d'article introduit la numérotation des versions. Pour plus d'informations, voir Numéros de version des articles de la base de connaissances

Avec la fonctionnalité de gestion des versions d'article, le numéro de l'article de la base de connaissances inclut également le numéro de version. Toutes les références à des articles de la base de connaissances utilisent ce format numérique. Par exemple, KB0010003 v2.0. Pour accéder à toutes les versions de l'article de la base de connaissances, accédez à **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous** et ouvrir l'article avec plusieurs versions. Dans la liste connexe, vous pouvez accéder à toutes les versions.

Contrôle de gestion des versions



Informations sur l'activation

La fonctionnalité de gestion des versions d'article nécessite l'activation du module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) et la `glide.knowman.versioning.enabled` propriété sur true (valeur par défaut). Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced et Propriétés de gestion des versions d'articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Utiliser la gestion des versions d'article

Knowledge Management FAQ

Groupes de propriété

Configurez les groupes de propriété et associez-les à des articles de la base de connaissances pour maintenir la qualité des articles, gérer les approbations et accélérer la résolution des commentaires.

Pour faciliter la maintenance des articles de la base de connaissances, vous pouvez affecter un groupe de propriété à un article de la base de connaissances et transférer la propriété d'un article d'une seule personne à un groupe. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des articles de la base de connaissances. Les responsabilités comprennent : l'approbation des articles de la base de connaissances, l'exécution de vérifications d'AQI pour garantir la qualité des articles et la gestion des tâches de commentaires pour les articles de la base de connaissances.

Lorsqu'un article de la base de connaissances est affecté à un groupe de propriété :

- Seuls les membres du groupe de propriété ont un accès contributif à l'article, même s'ils n'ont pas d'accès contributif à la base de connaissances de l'article. Ils peuvent modifier, approuver, publier et retirer l'article de la base de connaissances auquel ils sont associés.
- Les utilisateurs qui ne sont pas membres du groupe de propriété et qui ne sont pas auteurs ou éditeurs ne peuvent pas contribuer à l'article, même s'ils ont **un accès contributif** à la base de connaissances de l'article.

Quand Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM ou si vous modifiez un article de la base de connaissances, vous devrez peut-être configurer le formulaire Connaissances pour ajouter le champ **Groupe de propriété** .

Informations sur l'activation

Pour activer l'utilisation des groupes de propriété, activez la `glide.knowman.ownership_group.enabled` propriété. Cette propriété est disponible lorsque le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Par défaut, la propriété est désactivée.

Remarque :
Si vous utilisez des groupes de propriété, essayez de ne pas désactiver la `glide.knowman.ownership_group.enabled` propriété ultérieurement. Si vous devez désactiver la propriété ultérieurement, assurez-vous de réaffecter manuellement tous les articles de la base de connaissances associés à un groupe de propriété, de fermer toutes les approbations d'articles envoyées aux groupes de propriété et de résoudre toutes les tâches de commentaires ouvertes affectées aux groupes de propriété.

Contribuer à l'accès aux articles publiés

Si un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, l'auteur ou le réviseur de l'article ne peut pas contribuer à l'article après la publication de l'article. Vous pouvez remplacer ce comportement en activant la `glide.knowman.ownership_group.override` propriété. Lorsque la propriété est définie sur `vrai`, les auteurs ou les réviseurs des articles de la base de connaissances associés aux groupes de propriété conservent l'accès contributif à leurs articles publiés. Par défaut, cette propriété est définie sur false.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation des articles auto-créés pour les membres du groupe de propriété

Lorsqu'un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication d'articles créés par eux-mêmes. Vous pouvez remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval` propriété. par défaut, cette propriété est définie sur true. Lorsque la propriété est définie sur faux, les membres du groupe de propriété ne peuvent pas approuver les articles de la base de connaissances auto-créés.

Information associée

- Gérer les groupes de propriété
- Propriétés du Gestion des connaissances

Automatiser la gestion des commentaires pour améliorer le contenu

Gérez des volumes importants de commentaires d'articles en activant la génération de tâches pour les commentaires négatifs. Lorsqu'un article est évalué comme étant de mauvaise qualité ou inutile, une tâche de commentaire est générée.

Si un groupe de propriété est affecté à l'article, la tâche de commentaires est affectée au gestionnaire du groupe de propriété. Les gestionnaires de groupe de propriété peuvent réaffecter des tâches à un autre membre du groupe, ou les membres du groupe peuvent s'affecter une tâche de commentaire.

Si aucun groupe de propriété n'est affecté à l'article, la tâche de commentaires est affectée à l'auteur ou au réviseur de l'article.

Le délégataire de la tâche peut mettre à jour l'article, en créer un, demander des commentaires supplémentaires ou réaffecter la tâche et reçoit une notification une fois le commentaire mis à jour ou résolu.

Remarque :
La fonctionnalité de commentaires actionnables est disponible dans le Portail de services Gestion des connaissances et Espace de travail d'agent. Pour utiliser la fonctionnalité de commentaires activables dans d'autres portails de services, vous pouvez activer la carte d'acheminement de la page **d'affichage de l'article de la base de connaissances** .

À partir de New York, la carte d'acheminement de la page **d'affichage de l'article de la base de connaissances** est activée par défaut. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à New York peuvent activer la carte de routage des pages d'affichage des articles de **la base de connaissances** . Pour plus d'informations, consultez Activer la page d'affichage Article de la base de connaissances lors de la mise à niveau .

Information associée

- Activer les commentaires de la base de connaissances activables
- Travailler sur une tâche de commentaire
- Suivre la progression d'une tâche de commentaire

Migrer vers v3 Gestion des connaissances

Lorsque vous migrez de v2 vers Gestion des connaissances v3, vous devez migrer le contenu hérité de la base de connaissances et toutes les personnalisations que vous avez apportées aux applications de la base de connaissances.

La vidéo suivante fournit plus d'informations sur la migration de v2 Gestion des connaissances vers v3.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des connaissances Processus de migration V3

Lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir de la version 2 de Connaissances, envisagez un processus de migration en plusieurs étapes. Ce processus vous garantit d'accéder au contenu existant de la base de connaissances et vous permet de migrer entièrement à votre propre rythme.

Examinez les changements automatiques avant la mise à niveau. Ces changements sont appliqués immédiatement lors de la mise à niveau et peuvent avoir un impact sur les fonctionnalités existantes.

1. Migrez la fonctionnalité de la base de connaissances pour utiliser votre fonctionnalité personnalisée avec les Gestion des connaissances améliorations v3.
2. Migrez le contenu de la base de connaissances pour utiliser les améliorations de la version 3 avec vos articles de connaissances Gestion des connaissances existants.

Configuration de Gestion des connaissances

Planifiez et configurez votre implémentation Gestion des connaissances.

Vue d'ensemble de la configuration

Visitez la page suivante sur pour plus d'informations sur la ServiceNow Community configuration Gestion des connaissances: Mise en route de Gestion des connaissances .

Vous pouvez également utiliser Gestion des connaissances les options d'un site web basé sur Adobe Experience Manager (AEM). Pour plus d'informations, voir Intégration à Adobe Experience Manager .

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des connaissances

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer Gestion des connaissances votre instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour Gestion des connaissances, accédez à **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations, voir Utilisation de la configuration guidée .

Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced

Activez le module d'extension Advanced (com.snc.knowledge_advanced) pour activer les Gestion des connaissances fonctionnalités avancées pour Gestion des connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des connaissances Advanced inclut le code de fonctionnalité et les données de démonstration.

Le Gestion des connaissances module d'extension Programme d'installation avancé (com.snc.knowledge_advanced.installer) permet d'activer le module d'extension Gestion des connaissances Avancé.

À partir de la Xanadu version, le module d'extension Gestion des connaissances Advanced est automatiquement activé pour les nouveaux clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le Gestion des connaissances module d'extension Avancé n'est pas automatiquement activé avec l'application Gestion des connaissances v3.

Le Gestion des connaissances module d'extension Programme d'installation avancé effectue deux étapes de validation avant l'activation.

- Détermine s'il existe des bases de connaissances v2 actives Gestion des connaissances .
- Détermine s'il existe un index de base de données unique dans le champ **Numéro** . Si une contrainte unique a été ajoutée au champ **Nombre** , l'activation du module d'extension échoue. Résolvez ce problème en suivant les instructions de L'installation du module d'extension Gestion des connaissances avancée échoue si un index unique existe déjà dans l'article numéro [KB0634959] de la base de connaissances Now Support.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Le Gestion des connaissances module d'extension Avancé active les fonctionnalités suivantes :

- Gestion des versions d'article
- Abonnements aux articles
- Indice de qualité de l'article
- Modèles des articles
- Groupes de propriété
- Dans la création d'un article de contexte
- Gestion de la traduction

Les données de démonstration sont incluses dans le module d'extension Gestion des connaissances Advanced. Si l'étape de validation effectuée par le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée se termine correctement, le module d'extension Gestion des connaissances avancée est activé automatiquement. Toutefois, les données de démonstration ne sont pas incluses dans cette activation. Pour charger les données de démonstration, accédez à la page du module d'extension Gestion des connaissances avancée, sélectionnez le lien connexe Charger uniquement les **données de démonstration**, puis sélectionnez **OK.**

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Guide de configuration de Gestion des connaissances pour les administrateurs

Avant que les utilisateurs de votre organisation puissent commencer à créer des bases de connaissances et des articles de la base de connaissances, vous devez configurer Gestion des connaissances. Travaillez avec les personnes concernées pour définir des exigences de configuration Gestion des connaissances permettant de répondre efficacement aux besoins des utilisateurs.

Besoins

Rôle requis : admin.

Avant de commencer

Rencontrez les personnes concernées

Partie prenante	Responsabilités
Responsable des connaissances	Définit et supervise les processus de gestion des connaissances pour les opérations quotidiennes liées à la publication et à l'utilisation de contenu.
Administrateur de la base de connaissances	Configure les paramètres avancés pour des fonctionnalités spécifiques de Gestion des connaissances
Formateur de connaissances	Permet aux utilisateurs de respecter les normes de contenu.
Expert du domaine de la base de connaissances	Fournit une expertise en matière de connaissances du domaine.
Auteur de la version	Contributeur à une version particulière d'un article.
Créateurs et réviseurs de contenu	Créer, réviser et mettre à jour des articles dans les bases de connaissances.
Gestionnaires de communautés	Concentrez-vous sur la création et la conservation de contenu social.
Supérieurs hiérarchiques	Gérer les équipes qui créent et utilisent des articles de la base de connaissances

Avec les personnes concernées, déterminez les exigences suivantes

- Qui sont les consommateurs du contenu des bases de connaissances ?
- Qui sont les rédacteurs, les éditeurs et les gestionnaires des articles de la base de connaissances ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Quels sont les workflows requis pour publier et à mettre hors service des articles ?
- Quels sont les comportements uniques requis pour l'implémentation de la gestion des connaissances ? Par exemple, les pièces jointes doivent-elles apparaître dans les résultats de recherche ?
- Voulez-vous traduire les articles de la base de connaissances dans d'autres langues ?

Comment procéder

Affecter des rôles de connaissances aux utilisateurs et aux groupes

Déterminez lesquels Gestion des connaissances rôles sont appropriés pour chaque utilisateur, puis affectez-les .

Créer des workflows de base de connaissances personnalisés

Si les workflows de base de connaissances par défaut pour la publication et le retrait d'articles de la base de connaissances ne conviennent pas à vos bases de connaissances, créez des workflows personnalisés pour ces bases de connaissances.

Configurer les propriétés de la base de connaissances

Si les propriétés par défaut de la base de connaissances ne répondent pas aux besoins des utilisateurs, reconfigurez-les si nécessaire.

Activer la prise en charge pour d'autres langues que l'anglais

Si d'autres langues que l'anglais doivent être prises en charge, activez les modules d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances .

Coordonner avec les gestionnaires des connaissances pour la configuration de la base de connaissances

Faites savoir aux gestionnaires et aux administrateurs de connaissances qu'ils peuvent commencer à configurer leurs bases de connaissances. Pour plus d'informations, reportez-les à la section Guide de configuration de la base de connaissances destiné aux administrateurs et gestionnaires de la base de connaissances.

Étapes suivantes

En fonction des autres besoins des bases de connaissances, il se peut que l'on vous demande d'effectuer des tâches supplémentaires, telles que la configuration des pages de destination de la base de connaissances.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des connaissances

La configuration guidée de Gestion des connaissances fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer Gestion des connaissances votre instance. Pour ouvrir la Gestion des connaissances configuration guidée, accédez à **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Guide de configuration de la base de connaissances destiné aux administrateurs et gestionnaires de la base de connaissances

Une fois la configuration de base Gestion des connaissances terminée, vous pouvez configurer une base de connaissances pour que les utilisateurs créent et publient des articles de la base de connaissances.

Créez plusieurs bases de connaissances pour différents groupes au sein de votre organisation afin de partager des informations au sein de ces groupes et entre eux. Créez des bases de connaissances incluses dans le champ d'application pour permettre uniquement aux administrateurs d'application d'administrer les bases de connaissances et de restreindre l'accès non autorisé aux données spécifiques à l'application.

Les administrateurs créent des bases de connaissances et les affectent à des gestionnaires individuels chargés de contrôler le comportement et le schéma d'organisation de chaque base de connaissances.

Chaque base de connaissances contient des articles de la base de connaissances qui fournissent des informations aux utilisateurs, telles que la politique, les notes de version ou les instructions pour une tâche. Chaque base de connaissances peut également utiliser un workflow distinct pour la publication et la mise hors service d'articles.

Besoins

Rôle requis : knowledge_administrator, knowledge_manager ou administrateur.

Avant de commencer

Déterminez les exigences suivantes pour chaque base de connaissances que vous souhaitez configurer :

- Faut-il créer une base de connaissances incluse dans le périmètre ? Pour plus d'informations, consultez Bases de connaissances incluses dans le périmètre.
- Qui sont les gestionnaires de bases de connaissances responsables de l'approbation des articles ?
- Qui sont les utilisateurs et les contributeurs de cette base de connaissances ? L'accès de ces utilisateurs est défini par le biais de critères d'utilisateur.
- Quelles sont les catégories à utiliser pour classer les articles ? Les utilisateurs pourront-ils créer des catégories ?
- Les utilisateurs de la base de connaissances pourront-ils créer du nouveau contenu ?

Comment procéder

Configurer la base de connaissances

1. Créez la base de connaissances.
2. Configurez les utilisateurs qui peuvent lire, créer ou modifier des articles de la base de connaissances en sélectionnant des critères d'utilisateur pour la base de connaissances.
3. Définissez le processus d'approbation des articles à l'aide de workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Définissez les catégories de bases de connaissances nécessaires à l'organisation des articles dans la base de connaissances.
5. Si vous souhaitez personnaliser la page d'accueil de la base de connaissances, demandez à votre ServiceNow administrateur de la créer.

Étapes suivantes

Informez les utilisateurs de votre organisation qu'ils peuvent commencer à créer et à rechercher des articles dans la base de connaissances. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Guide de Gestion des connaissances pour les utilisateurs.

Si vous disposez du rôle knowledge_manager, vous pouvez effectuer de nombreuses autres tâches pour gérer la base de connaissances. Vous pouvez épingler des articles afin qu'ils figurent en bonne place dans les résultats de recherche et sur les pages de destination. Vous pouvez également affecter d'autres utilisateurs en tant que gestionnaires d'une base de connaissances. Pour plus de détails, voir Tâches de configuration pour les gestionnaires des connaissances.

Activer les enregistrements de configuration et de définition du plan du site pour le Knowledge portail

Incluez des articles de la base de connaissances dans votre plan du site en activant les enregistrements de configuration et de définition du plan du site.

Avant de commencer

- Activer le générateur de plans du site
- Vérifiez qu'un utilisateur non authentifié peut accéder à l'article de la base de connaissances en tant qu'utilisateur invité.
- Vérifiez que l'option Public est sélectionnée dans le formulaire Vue d'article Knowledge .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Yokohama version, la Générateur de plans de site configuration est disponible avec le système de base et est inactive par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de plans de site** > **Configuration du plan du site**.
2. Dans la table Configurations du plan du site UX [sys_ux_seo_sitemap_config], sélectionnez l'enregistrement sitemap_config_KB.
3. Activer la génération de sitemaps.
   a. Sur le formulaire, cochez la case **Actif** .
   b. Dans la liste connexe Définition de configuration du plan du site, double-cliquez sur le champ **Type** et sélectionnez l'option **vrai** dans la liste.
   c. Sélectionnez l'icône Enregistrer (icône).
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Tous les sitemaps actifs se régénèrent une fois par jour et incluent du contenu provenant de l'une de leurs définitions de sitemap actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le module d'extension d'internationalisation de Knowledge Management

Pour activer la traduction des articles de la base de connaissances, vous devez activer plusieurs modules d'extension.

- Module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, voir Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced
- I18N : module d'extension Gestion des connaissances internationalisation v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .
- Modules d'extension d'internationalisation pour chaque langue appropriée. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

Remarque :

- L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour les langues disponibles active automatiquement le module d'extension I18N : Internationalisation (com.glide.i18n) qui active à la place le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation version 2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).
- À partir de la San Diego mise en production, vous pouvez demander ServiceNow au personnel de personnaliser votre table Langues [sys_language]. Vous pouvez créer des traductions d'articles de la base de connaissances dans n'importe quelle combinaison de langues et de régions configurées dans la table. Ces combinaisons doivent être conformes à la norme BCP-47 de l'Internet Engineering Task Force (IETF). Pour plus d'informations, consultez la sous-balise de la région .

Composants installés

Le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) installe les composants suivants :

- Une relation nommée *Versions traduites* qui crée une liste connexe sur le formulaire Connaissances affichant d'autres articles qui ont le même article parent.
- Une règle métier nommée *requête de connaissances* qui filtre automatiquement le portail de la base de connaissances et les résultats de recherche en fonction de la langue sélectionnée par l'utilisateur.
- Une macro d'interface utilisateur nommée *kb languages*.
- Deux champs, nommé *Langue* et *Parent*, dans la table Connaissances [kb_knowledge] et le formulaire Connaissances.

Changements apportés au formulaire de connaissances

Le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) ajoute les champs suivants au formulaire Connaissances :

- **Langue** : langue dans laquelle vous créez l'article de la base de connaissances. La liste est renseignée en fonction des langues activées pour la base de connaissances sélectionnée.
- **Parent** : numéro de l'article qui représente l'article dans la langue de base. Ce paramètre permet de conserver les traductions d'un même article liées les unes aux autres. Envisagez de choisir la même langue de manière cohérente pour l'article parent.

Remarque :
Le champ **Parent** suit les traductions des articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En outre, la liste connexe Versions traduites est automatiquement ajoutée au formulaire Connaissances après l'enregistrement d'un article.

Activer les blocs de connaissances

Vous pouvez activer les blocs de connaissances [com.snc.knowledge_blocks] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les blocs de connaissances active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour blocs de connaissances

Module d'extension	Description
Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced]	Active les fonctionnalités avancées pour Gestion des connaissances, telles que la gestion des versions d'article. Pour obtenir la liste complète des fonctionnalités, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced. **Remarque :** Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour désactiver cette fonctionnalité, voir Désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances

Activez la fonctionnalité de blocs de connaissances pour chaque base de connaissances dans laquelle vous prévoyez d'utiliser les blocs. Une fois activé, vous pouvez créer des blocs de connaissances à ajouter aux articles de la base de connaissances dans une base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

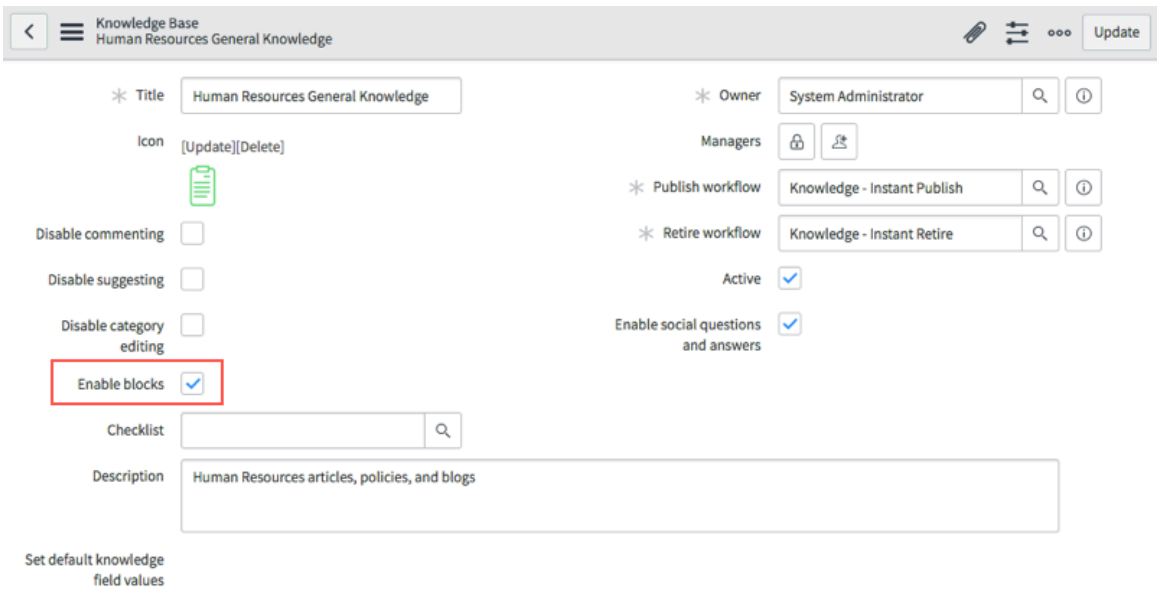
Assurez-vous que le module d'extension Knowledge Blocks [com.snc.knowledge_blocks] est activé.

Rôle requis : knowledge_admin ou knowledge_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la base de connaissances.
3. Dans le formulaire de la base de connaissances, cochez la case **Activer les blocs** .

Remarque :
Si la case **à cocher Activer les blocs** n'est pas visible, vous pouvez ajouter le champ au formulaire en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et en accédant à **Configurer** > **Mise en page**.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Si vous décidez de désactiver ultérieurement la fonctionnalité des blocs de connaissances, tous les blocs de connaissances de la base de connaissances doivent être supprimés avant de pouvoir décocher la case.

Que faire ensuite

Créez des blocs de connaissances à utiliser dans la base de connaissances activée.

Information associée

Blocs de connaissances

Utilisation des blocs de connaissances

Création de blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent

Configurer la gestion de la traduction

Configurez la gestion de la traduction pour créer des tâches de traduction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la gestion de la traduction

Vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) et I18N :Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) pour la gestion de la traduction si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- La gestion de la traduction nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion de la traduction.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Module d'extension Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced]

  I18N : Module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]

  Le module d'extension d'internationalisation pour les langues que vous souhaitez mettre à disposition. Le est automatiquement activé une fois que l'un des modules d'extension de langue est activé.

La gestion de la traduction nécessite également l'activation de la propriété pour ajouter des `glide.knowman.translation.enable_translation_task` options de tâche de traduction au sous-menu Gestion de la traduction du menu Connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer les traductions en bloc

Ajoutez un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour traduire manuellement plusieurs articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

- Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.
- Activez Infrastructure de localisation .
- Activez une langue .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La traduction en bloc est disponible avec la version de base Yokohama . Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devez configurer les paramètres suivants :
  - Activez l'en Infrastructure de localisation définissant la *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* propriété système sur vrai.
  - Définissez la propriété système *glide.knowman.translation.enable_translation_task* sur faux.
  - Définissez la propriété système *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* sur vrai.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Paramètres**.
2. Dans la liste Paramètres, sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le paramètre.
4. Sélectionnez **Connaissances** dans la liste **Artefact** .
5. Sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire les articles.
6. Sélectionnez l'onglet **Préférences du workflow** .
7. Sélectionnez **Traduction -> Publier** dans la liste **Workflow** .
8. Sélectionnez l'onglet **Préférences de projet** .
9. Activez la création de projets de localisation de traductions en bloc.
   - Pour activer la création manuelle, sélectionnez **Activer les projets**. Pour plus d'informations, consultez Create translation projects .
   - Pour activer la création automatique des projets de localisation, sélectionnez Activer les **projets** et Activer la **création automatique**.

     Si la création automatique est activée, les éléments demandés de localisation (LRITM) sélectionnés sont automatiquement regroupés dans un projet de localisation unique.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Demander des traductions en bloc pour plusieurs articles de la base de connaissances.

Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer la traduction automatique

Ajoutez un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer la traduction automatique pour les traductions en bloc d'articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

- Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.
- Activez Infrastructure de localisation .
- Activez une langue .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La traduction en bloc est disponible avec la version de base Yokohama . Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devez configurer les paramètres suivants :
  - Activez l'en Infrastructure de localisation définissant la *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* propriété système sur vrai.
  - Définissez la propriété système *glide.knowman.translation.enable_translation_task* sur faux.
  - Définissez la propriété système *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* sur vrai.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Paramètres**.
2. Dans la liste Paramètres, sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le paramètre.
4. Sélectionnez **Connaissances** dans la liste **Artefact** .
5. Sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire les articles.
6. Dans l'onglet **Préférences de traduction** , cochez la case **Activer la traduction automatique** pour activer la traduction automatique des articles de la base de connaissances.
7. Sélectionnez le traducteur souhaité dans le champ **Traducteur** .
8. Sélectionnez l'onglet **Préférences du workflow** .
9. Sélectionner **Traduction automatique** > **Publier automatiquement** dans la liste Workflow.
10. Sélectionnez l'onglet **Préférences de projet** .
11. Activez la création de projets de localisation de traductions en bloc.
    - Pour activer la création manuelle, sélectionnez **Activer les projets**. Pour plus d'informations, consultez Create translation projects .
    - Pour activer la création automatique des projets de localisation, sélectionnez Activer les **projets** et Activer la **création automatique**.

      Si la création automatique est activée, les éléments demandés de localisation (LRITM) sélectionnés sont automatiquement regroupés dans un projet de localisation unique.
12. Sélectionnez le groupe qui inclut le rôle localization_manager dans le champ **Groupe du gestionnaire de localisation** .
    Le champ **Groupe du gestionnaire de localisation** s'affiche uniquement lorsque les options **Activer les projets** et **Activer la création automatique** sont sélectionnées.
13. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Traduire des articles de la base de connaissances à l'aide de Traduction dynamique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des connaissances KCS Capabilities

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) pour activer l'utilisation de certains rôles KCS et états d'article KCS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Activer les langues pour une base de connaissances

Sélectionnez les langues que vous souhaitez activer au niveau de la base de connaissances. Les utilisateurs peuvent ensuite créer des articles uniquement pour les langues sélectionnées.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) et le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances existante.
3. Cliquez sur l'icône de verrou pour déverrouiller le champ **Langues** dans le formulaire de la base de connaissances.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire de la base de connaissances pour inclure le champ **Langues** . Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ Langues.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez Knowledge Management Service Portal

Le portail de services Gestion des connaissances permet aux utilisateurs d'effectuer les mêmes opérations que celles disponibles avec le module d'extension Gestion des connaissances V3. À partir du portail, les utilisateurs peuvent consulter les bases de connaissances et les articles, rechercher des informations, trier et filtrer les résultats de recherche et fournir des commentaires.

- Pour les nouveaux clients sous la version Madrid et ultérieure, le module d'extension Portail de services Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_serviceportal) est actif par défaut.
- Pour les clients existants utilisant des versions antérieures à Madrid, activez le module d'extension, si nécessaire.
- Configurez les propriétés du portail de services Gestion des connaissances, y compris la propriété qui dirige les utilisateurs vers la page d'accueil Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

- Accédez à la **Portail de services** > **Portails** et cliquez sur **Portail de la base de connaissances** (Portail de services Gestion des connaissances est nommé Portail de la base de connaissances). Consultez Service Portal pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée.
- Les administrateurs système peuvent configurer des pages d'accueil et configurer des widgets pour rechercher, trier et filtrer des informations de base de connaissances. Pour configurer les options d'instance de widget et configurer les fonctionnalités de recherche, de tri et de filtre, consultez Gestion des connaissances Widgets du portail de services
- Pour ajouter des bases de connaissances au portail de services Connaissances, procédez comme suit.

  1. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**et cliquez sur **Portail de services**.
  2. Cliquez sur la liste connexe **Bases de connaissances** .
  3. Cliquez sur **Modifier** pour mapper une ou plusieurs bases de connaissances au portail.

     Remarque :
     Si aucune base de connaissances n'est ajoutée, toutes les bases de connaissances sont disponibles dans le portail.

     Si les bases de connaissances sont mappées, seules ces bases de connaissances sont disponibles dans le portail. Tous les résultats de recherche et tous les widgets affichent uniquement les résultats des bases de connaissances mappées.

- **Remarque :**

  À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de conformité de la Section 508

Les utilisateurs peuvent afficher et interagir avec la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans les fonctionnalités de conformité à l'aide de la Gestion des connaissances Portail de services section 508. Voir Activation des fonctionnalités d'accessibilité pour plus d'informations.

Information associée

Knowledge Management FAQ

Importer un document Word dans une base de connaissances

Importation d'un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances v3

Permettre aux utilisateurs externes ou publics d'afficher les articles de la base de connaissances à partir du Portail de services Gestion des connaissances

Activez la visibilité des articles de la base de connaissances sur le portail de services Gestion des connaissances pour les utilisateurs externes ou publics.

Avant de commencer

Le module d'extension Portail de services Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_serviceportal) doit être activé.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous utilisez Gestion des connaissances dans l'application, vous pouvez automatiquement rendre les articles de la Gestion du service client (CSM) base de connaissances publics en activant et en exécutant le script de correctif `Rendre publiques les pages du portail de services` KM après avoir installé le module d'extension Gestion du service client (com.sn_customerservice).

Si vous utilisez Gestion des connaissances en tant qu'application autonome, suivez les étapes de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Dans la liste Pages, recherchez et sélectionnez **kb_home**.

> **Remarque :**
> Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances - Portail de services, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

3. Permettez aux utilisateurs publics ou externes d'afficher les articles de la base de connaissances à partir du Portail de services Gestion des connaissances.

Action	Description
Rendre les pages du portail de services de la base de connaissances visibles aux utilisateurs publics	**a.** Dans le formulaire Page, cochez la case **Public** . **b.** Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Rendre les pages du portail de services de la base de connaissances visibles aux utilisateurs externes	**a.** Dans le formulaire Page, dans le champ **Rôles** , cliquez sur l'icône Modifier les . **b.** Sur le formulaire Rôles, déplacez **les snc_external** des rôles disponibles de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** . **c.** Dans le formulaire Rôles, cliquez sur **Terminé**. **d.** Sur le formulaire Page, cliquez sur **Mettre à jour**.

4. Répétez les étapes 2 et 3 pour les pages **kb_article_view** et **kb_search** .
5. Gérez l'accès aux articles pour les pages du portail de services Gestion des connaissances.

Action	Description
Activer l'accès à la base de connaissances pour le public.	Une fois que vous avez défini la page sur public, comme décrit à l'étape 3, assurez-vous que les critères d'utilisateur Impossible de lire et Peut lire ne sont pas définis et que la `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` propriété est définie sur false pour les bases de connaissances auxquelles vous souhaitez donner accès aux utilisateurs publics.
Activer l'accès à la base de connaissances pour les utilisateurs externes.	Après avoir ajouté le rôle de snc_external à la page, comme décrit à l'étape 3, assurez-vous que les utilisateurs externes disposent d'un accès en lecture aux bases de connaissances auxquelles vous souhaitez donner accès.

Pour plus d'informations sur l'accès aux bases de connaissances, reportez-vous à la section Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Widgets du portail de services Gestion des connaissances

Le Portail de services Gestion des connaissances utilise un certain nombre de widgets pour activer les recherches, afficher les résultats de la recherche et afficher les articles, les articles connexes et les éléments connexes.

Dans , la page d'accueil, la page des résultats de recherche et la Gestion des connaissances page d'affichage de l'article Gestion des connaissances Portail de services respectent les propriétés système Gestion des connaissances V3. Si elles sont configurées, les options d'instance de widget peuvent remplacer les propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ou de knowledge_admin peuvent configurer les options d'instance de widget utilisées sur les pages du portail de services Gestion des connaissances. Utilisez le menu Ctrl + clic droit pour accéder aux options d'instance de widget et configurer une instance de widget. Pour plus d'informations, consultez Configurer les options d'instance de widget .

Remarque :

Avant de configurer les options d'instance de widget, passez au périmètre Gestion des connaissances - Portail de services.

Widgets de page d'accueil :

- Recherche de la page d'accueil de la base de connaissances

  Personnalisez les fonctionnalités de recherche pour la page d'accueil.

- Parcours des bases de connaissances

  Affiche les vignettes de la base de connaissances sur la page d'accueil.

- Articles proposés avec connaissances

  Affiche une liste des articles proposés dans la page d'accueil.

- Articles les plus utiles de la base de connaissances

  Affiche une liste des articles les plus utiles de la page d'accueil.

- Articles de base de connaissances les plus vus

  Affiche une liste des articles les plus consultés sur la page d'accueil.

Widgets de page de résultats de recherche :

- Fil d'Ariane de connaissances

  Affiche un chemin de navigation vers la page actuelle et une zone de recherche pour que les utilisateurs effectuent des recherches dans la base de connaissances.

- Recherche dans la base de connaissances
- en-tête de facette des connaissances

  Affiche le titre des facettes de filtre.

- Facette du champ de connaissances

  Afficher les résultats de recherche filtrés par base de connaissances, catégorie de connaissances et auteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Facette des balises de connaissances

  Afficher les résultats de recherche filtrés par les balises d'article.

- Facette des ressources de connaissances

  Affichez les résultats de recherche filtrés par ressource d'article.

- Facette de requête de connaissances

  Affichez les résultats de recherche filtrés par évaluation de l'article, nombre de vues de l'article et date de dernière modification.

- Trier les résultats de connaissances

  Affiche les résultats de recherche filtrés par options de tri pour les résultats retournés.

- Filtre sélectionné de connaissances

  Affiche les filtres de facette sélectionnés et vous permet d'effacer les sélections.

- Résultat de connaissances

  Affiche les résultats de recherche filtrés par les résultats retournés.

Widgets de la page d'affichage de l'article :

- Fil d'Ariane de connaissances

  Affiche le chemin de navigation vers la page actuelle.

- Contenu des articles de connaissances

  Personnalisez les informations que les utilisateurs peuvent afficher et les actions qu'ils peuvent effectuer dans la page d'affichage de l'article.

- Article de connaissances utile

  Permet aux utilisateurs de marquer l'article comme utile.

- Commentaires sur les articles de connaissances

  Permet aux utilisateurs d'ajouter des commentaires pour l'article.

- Pièces jointes aux connaissances

  Affiche les pièces jointes de l'article si le champ **Afficher la pièce jointe** de l'article est activé.

  Remarque :
  Vous devez ajouter le widget Pièces jointes de la base de connaissances à n'importe quelle page en plus du widget Contenu de l'article de la base de connaissances. Après la mise à niveau, si ce widget n'est pas ajouté automatiquement, vous devez l'ajouter manuellement.

- Élément de catalogue lié

  Affiche une liste d'éléments de catalogue mappés à l'article. Le widget s'affiche uniquement lorsque les éléments de catalogue connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Articles liés à la base de connaissances

  Affiche une liste d'articles associés avec des informations similaires à l'article sélectionné. Les articles connexes sont mappés manuellement, prévus automatiquement ou les deux. Les articles mappés manuellement apparaissent en premier dans le widget. Le widget s'affiche uniquement lorsque les articles connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.

- Produits affectés

  Affiche les produits associés aux articles de la base de connaissances disponibles dans la liste connexe Produits **affectés** de l'article. Le widget s'affiche uniquement lorsque les produits concernés sont disponibles pour l'article sélectionné.

- Tâches les plus récentes

  Affiche les tâches attachées aux articles disponibles dans la liste connexe **Tâches jointes** pour cet article. Le widget s'affiche uniquement lorsque les tâches connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.

- Plus utile

  Affiche une liste des articles de la base de connaissances que les utilisateurs ont trouvés les plus utiles.

Activer le module d'extension Portail de services Gestion des connaissances

Le module d'extension Gestion des connaissances - Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal) est actif par défaut pour les clients disposant de la version Madrid et des versions ultérieures. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à Madrid peuvent activer le module d'extension, si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension nécessite les modules d'extension suivants :

- Gestion des connaissances V3 (com.snc.knowledge3)
- Portail de services pour la gestion des services d'entreprise (com.glide.service-portal.esm)

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Configurer les options d'instance du widget de recherche

Configurez les options d'instance de widget pour les widgets de recherche sur la page d'accueil et la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'accueil utilise le widget Recherche de la page d'accueil de la base de connaissances et la page des résultats de recherche utilise le widget Recherche dans la base de connaissances. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser la fonctionnalité de recherche de ces pages.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances ou à la page des résultats de recherche.
2. Ctrl + clic droit sur la barre de recherche.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres des widgets de recherche.

Options d'instance	Page(s)	Description
Titre	Page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances	Titre du widget de recherche. La valeur par défaut de la page d'accueil est Bienvenue dans la base de connaissances.
Rechercher un espace réservé	Page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances	Texte par défaut qui s'affiche dans la barre de recherche.
Couleur d'amorce	Page du résultat de recherche	Couleur du widget de recherche.
Taille d'amorce	Page du résultat de recherche	La taille du widget de recherche.
Autoriser la recherche vide	Page du résultat de recherche	Autorisez les recherches dans les bases de connaissances vides. La valeur par défaut de la page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Page(s)	Description
		d'accueil utilise la propriété système. La valeur par défaut pour la page des résultats de recherche est Oui.
Autoriser la recherche instantanée en appuyant sur une touche	Page du résultat de recherche	Active les résultats de recherche instantanée lorsque vous tapez un terme de recherche. La valeur par défaut de la page des résultats de recherche utilise la propriété système.
Délai d'attente (ms) entre les recherches, si la recherche instantanée est activée	Page du résultat de recherche	Durée, en millisecondes, d'attente entre les recherches si la fonctionnalité de recherche instantanée est activée. Le temps d'attente par défaut est de 500 ms.
Autres paramètres d'URL pour la recherche	Page du résultat de recherche	Autres paramètres qui apparaissent dans l'URL des résultats de recherche. Par défaut, ces paramètres incluent le mot clé et la requête.
Autres paramètres URL pour la langue	Page du résultat de recherche	D'autres paramètres s'affichent dans l'URL indiquant la langue sélectionnée.
Nombre minimum de caractères pour la recherche	Les deux	Le nombre minimal de caractères requis pour générer une recherche.
Glyphe	Les deux	Une icône qui apparaît dans la barre de recherche.
CSS	Les deux	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .

Traduction automatique

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget de mosaïque de la base de connaissances

Configurez les options d'instance de widget pour les widgets de la mosaïque de la base de connaissances sur la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'accueil utilise le widget Parcourir les bases de connaissances pour afficher les vignettes de la base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.
2. Contrôle + clic droit sur une vignette de la base de connaissances.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour les widgets de vignette de la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Titre	Titre qui s'affiche au-dessus des vignettes de la base de connaissances. La valeur par défaut est **Explorer nos bases de connaissances**.
Couleur d'amorce	Couleur du widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Trier par	Ordre dans lequel les tuiles de la base de connaissances apparaissent sur la page d'accueil. Utilisez n'importe quel champ de la table de connaissances. Si ce champ est vide, les tuiles sont affichées par ordre alphabétique. Les autres options disponibles incluent article_count.
Inverser l'ordre	Cochez cette case pour afficher les tuiles de la base de connaissances dans l'ordre inverse.
Publier l'étiquette de question	Étiquette sur le bouton utilisé pour publier une question. La valeur par défaut est **Poser une question**.
Créer une étiquette d'article	Étiquette sur le bouton utilisé pour créer un article. La valeur par défaut est **Créer un article**.
URL de publication de question	Les paramètres qui apparaissent dans l'URL lors de la publication d'une question.
Créer une URL d'article	Les paramètres qui apparaissent dans l'URL lors de la création d'un article.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget de page d'accueil

Configurez les options d'instance de widget pour les widgets utilisés afin d'afficher les articles les plus courants sur la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'accueil affiche des liens vers les articles proposés, les plus consultés et les plus utiles à l'aide de plusieurs widgets. Les articles présentés sont affichés en fonction des mots-clés associés aux articles. Pour plus d'informations sur l'affichage des articles dans la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

section Contenu proposé, voir Épingler un article de la base de connaissances. Les articles les plus consultés et les plus utiles sont affichés en fonction de la vue et du nombre d'utilisations les plus élevés des articles.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur l'un des widgets.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget.

Options d'instance	Description
Titre	Le titre du widget.
Couleur d'amorce	Couleur du widget.
Glyphe	Une icône qui apparaît dans le widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Table	Table qui contient le **champ source** utilisé pour fournir les options de widget Articles proposés, les plus consultés et les plus utiles. La table par défaut est Connaissances (kb_knowledge).
Champ d'affichage	Titre affiché pour chaque article de la liste. Par défaut, il s'agit de la brève description de l'article.
Champs secondaires	Informations supplémentaires affichées pour chaque article dans la liste sous le titre. Par défaut, ces informations incluent l'auteur, le nombre de vues, la date de la dernière modification de l'article et l'évaluation de l'article.
Nombre maximum d'enregistrements à afficher	Nombre maximal d'articles à inclure dans la liste.
Afficher même si vide	Activez cette case à cocher pour afficher le widget même s'il n'y a aucun article dans la liste.
Afficher l'étiquette des champs secondaires	Cochez cette case pour afficher les étiquettes de champ pour les informations supplémentaires affichées pour chaque article.
Base de connaissances	Pour limiter les articles qui apparaissent dans cette liste à une base de connaissances spécifique, sélectionnez la base de connaissances dans la liste de la base de connaissances.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance du widget de tri

Configurez les options d'instance de widget pour le widget de tri des connaissances sur la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page des résultats de recherche utilise le widget de tri des résultats de connaissances pour fournir des options de tri pour la liste des résultats renvoyés. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les options de tri.

Procédure
1. Accédez à la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.
2. Contrôle + clic droit sur les options de tri en haut de la liste des résultats.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget de tri.

Options d'instance	Description
Couleur d'amorce	Couleur du widget de recherche.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Masquer la pertinence	Supprime l'option de tri par pertinence.
Table	Table qui contient les champs utilisés pour trier la liste des éléments de la base de connaissances. La table par défaut est **Connaissances**.
Champs de tri	Champs utilisés pour trier la liste des éléments de la base de connaissances.
Étiquettes de champs de tri	Les étiquettes des champs qui apparaissent dans les options de tri. La valeur par défaut est **Views :desc,Newest :desc,Alphabetical**. L'ordre de tri des étiquettes de champ de tri est croissant. Pour utiliser un ordre décroissant, notez **:d esc**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance du widget de liste d'articles

Configurez les options d'instance de widget pour les listes d'articles sur la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'accueil utilise le widget Liste d'articles pour afficher différentes listes d'articles, notamment En vedette, Plus utile et Plus consulté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur l'un des en-têtes de liste d'articles.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget de liste d'articles.

Options d'instance	Description
Titre	Titre de la liste d'articles.
Couleur d'amorce	Couleur du widget.
Glyphe	Une icône qui apparaît dans le widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Table	Table qui stocke les articles de la liste.
Champ d'affichage	Titre affiché pour chaque article de la liste. Par défaut, il s'agit de la brève description de l'article.
Champs secondaires	Informations supplémentaires affichées pour chaque article dans la liste sous le titre. Par défaut, ces informations incluent l'auteur, le nombre de vues, la date de la dernière modification de l'article et l'évaluation de l'article.
Nombre maximum d'enregistrements à afficher	Nombre maximal d'articles à inclure dans la liste.
Afficher même si vide	Cochez cette case pour afficher la liste des articles, même si elle ne contient aucun article.
Afficher l'étiquette des champs secondaires	Cochez cette case pour afficher les étiquettes de champ pour les informations supplémentaires affichées pour chaque article.
Base de connaissances	Pour limiter les articles qui apparaissent dans cette liste à une base de connaissances spécifique, sélectionnez la base de connaissances dans la liste de la base de connaissances.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance du widget de liste des résultats de recherche

Configurez les options d'instance de widget pour le widget de liste des résultats sur la page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page des résultats de recherche utilise le widget Résultat de la base de connaissances pour fournir des options d'affichage pour la liste des résultats renvoyés. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les options d'affichage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur la liste des résultats de recherche renvoyés.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget de liste des résultats.

Options d'instance	Description
Glyphe	Une icône qui apparaît dans la barre de recherche.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Afficher le score de pertinence	Affiche la pertinence de chaque résultat de recherche en fonction du terme de recherche. Le paramètre par défaut utilise la propriété système.
Fil d'Ariane : masquer les catégories	Masque la catégorie dans le fil d'Ariane qui apparaît sous la description brève de l'article dans la liste des résultats. Le paramètre par défaut utilise la propriété système.
Fil d'Ariane : séparateur de la base de connaissances	Caractère utilisé comme séparateur entre la base de connaissances et la catégorie dans le fil d'Ariane.
Fil d'Ariane : Séparateur de catégories	Caractère utilisé comme séparateur entre les catégories dans le fil d'Ariane.
Ordre de tri par défaut	Ordre de tri par défaut pour la liste des résultats renvoyés. L'ordre de tri par défaut est **sys_view_count :desc**, qui trie les résultats par nombre de vues par ordre décroissant.
Comment afficher les pièces jointes dans les résultats de recherche dans la base de connaissances	Comment les pièces jointes sont affichées dans la liste des résultats retournés. La valeur par défaut utilise la propriété système.
Étiquette pour afficher le lien des articles épinglés	Texte utilisé pour le lien des articles épinglés.
Table	Table qui stocke les informations renvoyées dans les résultats de recherche.
Champs secondaires de connaissances	Champs qui affichent des informations supplémentaires pour chaque article dans les résultats de la recherche.
Afficher l'étiquette des champs secondaires	Cochez cette case pour afficher les étiquettes de champ pour les informations supplémentaires affichées pour chaque résultat.
Type de pagination	Contrôle la façon dont les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances supplémentaires sont affichés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	○ **Pagination standard :** affiche les résultats de la recherche sur plusieurs pages. ○ **Défilement infini :** affiche les résultats de la recherche lors du défilement. Le type de pagination par défaut est défini sur **Défilement infini**.
Nombre maximal de non. d'articles affichés par page avec une pagination standard	Le nombre maximal d'éléments inclus dans une page lorsque la liste des résultats de recherche est affichée à l'aide de la pagination standard.
Nombre maximal de non. des articles affichés après la première extraction pendant le défilement infini	Nombre maximal d'éléments inclus lorsque la liste des résultats de recherche s'affiche pour la première fois à l'aide du défilement infini.
Nombre maximal de non. des articles affichés lors des extractions suivantes pendant le défilement infini	Le nombre maximal d'éléments inclus lorsque la liste des résultats de la recherche est mise à jour lorsque l'utilisateur fait défiler vers le bas.
Non. des liens dans la barre de pagination	Nombre de liens affichés dans la barre de pagination.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget de facette de filtre

Configurez les options d'instance de widget pour les widgets de facette de filtre sur la page de résultats de recherche de Portail Gestion des connaissances de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'accueil utilise plusieurs widgets pour filtrer les éléments de la liste des résultats de la recherche. Il existe deux types de widgets de facette :

- Facettes de champs simples basées sur les champs de la table de connaissances
- Facettes de requête avancée basées sur les requêtes personnalisées de la table de connaissances

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser ces widgets de facette :

- Facette des champs des connaissances (pour le filtrage par base de connaissances, catégorie de connaissances et auteur)
- Facette des balises de connaissances (pour le filtrage par balise)
- Facette des ressources de connaissances (pour le filtrage par ressource, dont les articles)
- Facette des requêtes de connaissances (pour le filtrage par évaluation, date de dernière modification et nombre de vues)

Remarque :
Les facettes de requête s'affichent lorsqu'au moins une facette de champ de connaissances est ajoutée à la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le widget de langue de la base de connaissances par défaut pour inclure des filtres de langue dans la page des résultats de recherche dans la base de connaissances. Pour ajouter un widget de langue personnalisé, vous devez désactiver le widget de langue de connaissances sur la page des résultats de recherche dans la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la page des résultats de recherche du Portail de services Gestion des connaissances.
2. Ctrl + clic droit sur un widget de facette de filtre.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le type de widget de facette sélectionné.

Options d'instance	Description
Titre	Titre du widget de facette de filtre.
Glyphe	Icône qui apparaît à gauche du titre.
Ordre	Ordre dans lequel les widgets de facette de filtre apparaissent sur le côté gauche de la page des résultats de recherche. Si ce champ est vide, les widgets de facette de filtre sont triés par ordre alphabétique.
Couleur d'amorce	Couleur de l'en-tête du widget de facette de filtre.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Table source	Table contenant le **champ source** utilisé pour fournir les options de widget de facette de filtre. La table par défaut est Connaissances (kb_knowledge).
Champ source	Champ dans la **table source** qui fournit les options de widget de facette de filtre. Les types de champs qui peuvent être utilisés comme champs sources comprennent chaîne, liste Glide, nombre entier, référence et booléen.
Identificateur de facette	Nom unique pour la facette de requête personnalisée qui peut être utilisée dans le code de script.
Modèle de facette	Modèle qui détermine le type d'interaction des facettes. Modèles de widgets de facette de champ de connaissances :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	○ **Sélection unique** : les utilisateurs ne peuvent sélectionner qu'un seul filtre à partir de ce widget. ○ **Sélection multiple** : les utilisateurs peuvent sélectionner plusieurs filtres à partir de ce widget. ○ **Sélection déroulante** : les utilisateurs peuvent sélectionner plusieurs filtres dans un menu déroulant. Modèles de widgets de facette de requête de connaissances ○ **Requête simple** : affiche une étiquette pour chaque valeur de facette. ○ **Évaluation** : affiche les étoiles d'évaluation.
Modèle personnalisé	Modèle personnalisé qui détermine l'interaction des facettes et la sélection des valeurs.
Options de facette	Requête personnalisée au format JSON pour l'étiquette, l'ID, l'ordre et la requête pour chaque valeur de facette. Inclut la table, la valeur (requête codée) et la valeur d'affichage (requête codée).
Trier par	Ordre des options de filtre dans le widget de facette. L'ordre par défaut est **l'étiquette**, qui trie les options par ordre alphabétique. Pour les champs de référence, vous pouvez également indiquer un ordre à partir de la table des champs de référence.
Nombre minimal de résultats pour afficher la barre de recherche de filtre	Nombre minimum de résultats requis pour afficher une barre de recherche en haut du widget de facette de filtre.
Nombre minimal de résultats pour l'affichage de la barre de défilement	Nombre minimum de résultats requis pour afficher une barre de défilement dans le widget de facette de filtre.
Longueur maximale du champ de chaîne	Longueur maximale du champ. Seuls les champs dont la longueur est inférieure à cette valeur peuvent être ajoutés en tant que facette de filtre.
Autres paramètres d'URL	Noms des paramètres d'URL utilisés pour initialiser cette facette de filtre, s'ils sont utilisés dans l'URL comme paramètre de recherche.
Extraire les valeurs maximales	Option permettant de récupérer les valeurs de filtre de tous les articles de la base de connaissances dans les résultats de la recherche. La sélection de l'option **Extraire les valeurs maximales** peut avoir un impact sur le temps de chargement des résultats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	de recherche. Si cette option est désactivée, le temps de chargement s'améliore en fonction de la valeur de la `glide.knowman.search.facet_depth` propriété. Si la `glide.knowman.search.apply_acls` propriété est définie sur vrai, une valeur de filtre peut apparaître dans une facette de filtre même lorsqu'il n'y a aucun résultat de recherche pour cette valeur de filtre. Par exemple, une base de connaissances sans articles peut apparaître comme valeur dans la facette de filtre de la base de connaissances.
Afficher la valeur vide	Si cette option est activée, affiche une option de facette de filtre vide que les utilisateurs peuvent sélectionner pour filtrer les articles qui n'ont pas ce champ défini. Par exemple, si un article n'a pas de catégorie affectée, cliquer sur l'option vide répertorie tous les articles sans catégorie affectée.
Afficher uniquement les résultats correspondant aux valeurs de facette	Crée un widget de facette de filtre dynamique qui affiche uniquement les valeurs de filtre qui correspondent aux résultats de la recherche plutôt que d'afficher toutes les valeurs. Si vous désactivez cette option d'instance, le temps nécessaire pour charger les données de la facette de filtre est réduit.
Afficher la hiérarchie des catégories (valide pour kb_category uniquement)	Si cette option est activée, affiche les catégories avec leur liste de hiérarchie jusqu'au quatrième niveau. Lorsque vous activez cette option, vous ne pouvez sélectionner qu'une seule catégorie à la fois. Tous les articles qui sont inclus dans les sous-catégories au-delà du quatrième niveau apparaissent également dans le quatrième niveau de la catégorie. Les résultats de la recherche filtrés sur une catégorie parente sélectionnée incluent les articles de cette catégorie et de toutes les catégories enfants associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Remarque : ○ Si le nombre d'articles de la base de connaissances renvoyés dans les résultats de recherche est supérieur à la profondeur de la facette de recherche, toutes les catégories s'affichent dans cette facette. Par conséquent, certaines catégories affichées dans cette facette peuvent ne pas être associées à des articles de la base de connaissances dans les résultats de recherche. Par défaut, la profondeur de la facette est définie sur 300 et configurée par un administrateur dans la `glide.knowman.search.facet_depth` propriété. ○ Pour configurer les widgets de la page Résultats de recherche dans la base de connaissances en ajoutant d'autres filtres. Plus précisément, si des filtres sur la langue doivent être appliqués, ils doivent utiliser le widget de langue de la base de connaissances OOB. Le widget de facette de champ peut être configuré à l'aide du champ de langue dans les options d'instance pour un comportement similaire, mais dans ce cas, l'instance de widget de langue de la base de connaissances OOB doit être désactivée sur la page Résultats de recherche dans la base de connaissances.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés du Gestion des connaissances

Configurer une action de l'utilisateur pour la page d'affichage d'article

Configurez une action utilisateur pour la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'affichage de l'article utilise le widget Contenu de l'article de la base de connaissances pour fournir des actions utilisateur. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser ces actions.

Assurez-vous que le périmètre de l'application ServiceNow AI Platform est défini sur Portail de services Gestion des connaissances.

Les actions de l'utilisateur disponibles pour la page d'affichage d'article s'affichent dans un menu après avoir cliqué sur l'icône de ⋯) dans l'en-tête de l'article. Ces actions permettent aux utilisateurs de signaler un article, de modifier un article ou de créer un incident pour un article.

Procédure

1. Accédez à la page d'affichage d'article du Portail de services Gestion des connaissances.
2. Contrôle + clic droit sur l'en-tête de l'article.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget Contenu de l'article de la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Couleur d'amorce	Couleur de l'en-tête du widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Masquer toutes les actions	Masque les actions de l'utilisateur dans l'en-tête de l'article, y compris le bouton **S'abonner/Se désabonner** et l'icône de débordement.
Afficher les informations sur la version	Affiche les informations de version de l'article sélectionné. Nécessite le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced).
Afficher l'action Créer un incident	Affiche l'action de l'utilisateur **Créer un incident** lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône de débordement dans l'en-tête de l'article.
Créer un incident Étiquette de l'action	Étiquette de l'action de l'utilisateur qui apparaît dans le menu de l'icône de débordement. La valeur par défaut est **Créer un incident**.
URL de création d'action d'incident	URL cible de l'action utilisateur **Créer un incident** . Si aucune URL n'est spécifiée, le système utilise l'URL dans la `glide.knowman.create_incident_link` propriété système.
Rediriger vers le dernier article	Redirige la page d'affichage de l'article vers la dernière version accessible de l'article, le cas échéant. Désactivez l'option **Afficher les**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	informations de version pour masquer les informations de version sur la page d'affichage de l'article, car tout lien de version redirigera uniquement vers la version la plus récente.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget d'article utile

Configurer l'article de la base de connaissances Options d'instance de widget utiles pour la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'affichage d'article utilise le widget Article de la base de connaissances utile pour permettre aux utilisateurs de fournir des commentaires sur l'utilité de l'article, d'afficher un message de confirmation après la fourniture d'un commentaire et d'afficher le pourcentage d'utilisateurs qui ont trouvé l'article utile. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser ces actions.

Procédure

1. Accédez à la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.
2. Contrôle + clic droit sur **Utile ?**
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget utile de l'article de la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Couleur d'amorce	Couleur de l'en-tête du widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Afficher les informations utiles sur le pourcentage	Cochez la case pour activer l'affichage du pourcentage d'utilisateurs qui ont trouvé cet article utile.
Étiquette de l'action utile	Étiquette indiquant le marquage de cet article comme utile ou non.
Message de commentaire	Texte qui s'affiche lorsque l'utilisateur marque l'article comme utile ou non.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les options d'instance des commentaires d'article

Configurez les options d'instance de widget Commentaires d'article de la base de connaissances pour la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'affichage d'article utilise le widget Commentaires de l'article de la base de connaissances pour permettre aux utilisateurs de noter un article, d'ajouter un commentaire ou d'afficher les commentaires existants pour l'article. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser ces actions.

Procédure

1. Accédez à la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.
2. Ctrl + clic droit sur la section des commentaires.
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres souhaités pour le widget Commentaires de l'article de la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Couleur d'amorce	Couleur de l'en-tête du widget.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Autres options	
Afficher les commentaires de l'utilisateur	Affiche le champ permettant aux utilisateurs de saisir des commentaires. Options disponibles : ○ Oui : affiche le champ qui permet aux utilisateurs de saisir des commentaires pour l'article. ○ Non : masque le champ qui permet aux utilisateurs de saisir des commentaires pour l'article. ○ Utiliser la propriété système : affichez ou masquez le champ de commentaires à l'aide des propriétés de vue d'article.
Ajouter une étiquette de commentaire	Étiquette du champ pour ajouter des commentaires.
Nombre maximal de pièces jointes qui peuvent être jointes à un commentaire	Nombre maximal de pièces jointes qui peuvent être jointes à un commentaire inclus pour un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Taille maximale de fichier de pièce jointe en Mo pouvant être joint à un commentaire	Taille maximale en Mo pour les pièces jointes pouvant être jointes à un commentaire inclus pour un article de la base de connaissances.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les options d'instance de widget d'élément de catalogue connexe

Configurez les options d'instance de widget Élément de catalogue connexe pour la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services. Ces options se rapportent à la liste des éléments de catalogue mappés à un article.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page d'affichage d'article de la base de connaissances affiche la section Éléments connexes lorsqu'un article comporte des éléments de catalogue connexes. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser la section Éléments connexes sur la page d'affichage de l'article.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services en ajoutant `/kb` à la fin de l'URL de votre instance.

   Remarque :
   Votre administrateur a peut-être modifié cette navigation par défaut.

2. Recherchez et cliquez sur l'article pour lequel vous souhaitez modifier les options d'instance du widget Élément de catalogue connexe.
3. Appuyez sur Ctrl et cliquez avec le bouton droit sur la section Éléments connexes.
4. Cliquez sur **Options d'instance**.
5. Configurez les paramètres du widget Élément de catalogue connexe.

Options d'instance	Description
Table source	Table source contenant les éléments de catalogue connexes. La table source spécifiée dans le système de base est Éléments de catalogue associés (kb_2_sc).
Colonne source	Champ de la table source faisant référence à l'enregistrement source. La colonne source spécifiée dans le système de base est Article de la base de connaissances (kb_knowledge).
Titre	Titre qui apparaît sur l'en-tête du widget. Le titre par défaut est Éléments connexes.
Nombre max.	Nombre maximal d'éléments de catalogue à inclure dans la section Éléments connexes de la page de vue d'article. Le nombre maximum spécifié dans le système de base est de 5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Utiliser la largeur complète	Option permettant d'afficher le widget dans une grille de 12 colonnes à 100 % de la largeur disponible. Si vous décochez la case, le widget s'affiche à 75 % de la largeur disponible.
Colonne cible	Champ de la table source faisant référence à l'enregistrement cible. La colonne cible spécifiée dans le système de base est Élément de catalogue (sc_cat_item).
ID source	Paramètre d'URL contenant l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'enregistrement source. Pour la page d'affichage de l'article, le paramètre URL contenant l'ID source est sys_kb_id.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Mapper les éléments de catalogue associés à un article

Configurer les options d'instance de widget d'articles liés à la base de connaissances

Configurez les options d'instance du widget Articles liés à la base de connaissances pour la page d'affichage d'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services. Ces options se rapportent à la liste des articles connexes mappés à un article.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'affichage des articles de la base de connaissances affiche la section Articles associés lorsqu'un article contient des articles connexes. Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser la section Articles associés sur la page d'affichage de l'article.

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services en ajoutant `/kb` à la fin de l'URL de votre instance.

   Remarque :
   Vous pouvez modifier la navigation par défaut en configurant la propriété *`sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`*.

2. Cliquez pour ouvrir l'article dont vous souhaitez modifier les options d'instance du widget Articles liés à la base de connaissances.
3. Sur la page de l'article, appuyez sur Ctrl + clic droit et sélectionnez **Page dans Designer**.
4. Sur la page Concepteur de portail de services, cliquez sur l'icône Modifier sur le widget **Articles liés à la base de connaissances** pour ajouter les articles connexes.

   Remarque :
   Vous pouvez également ajouter un widget **Articles liés à la base de connaissances** à l'aide du champ de recherche **Widgets** et faire glisser et déposer le widget dans le champ vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Configurez les paramètres du widget Articles liés à la base de connaissances.

Options d'instance	Description
Titre	Titre qui apparaît sur l'en-tête du widget. Le titre par défaut est Articles associés.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs de l'en-tête du widget. Sélectionnez une couleur pour votre widget dans une liste de couleurs d'amorce courantes.
Glyphe	Icône qui apparaît en regard de chaque élément de liste affiché dans le widget. Pour ignorer ce champ, sélectionnez le glyphe vide.
CSS	Configurations personnalisées qui déterminent l'apparence des éléments du widget. Pour plus d'informations, consultez Introduction au SCSS de Service Portal .
Utiliser la largeur complète	Option permettant d'afficher le widget dans une grille de 12 colonnes à 100 % de la largeur disponible. Si vous décochez la case, le widget s'affiche à 75 % de la largeur disponible.
Table	Table contenant les articles de la base de connaissances associés aux **champs d'affichage** et aux **champs secondaires**. Par défaut, la table est Knowledge (kb_knowledge).
Champ d'affichage	Titre affiché pour chaque article dans la liste des articles connexes. Le champ d'affichage spécifié dans le système de base est la description brève de l'article.
Champs secondaires	Informations supplémentaires affichées pour chaque article dans la liste sous le titre. Les champs secondaires spécifiés dans le système de base sont auteur, nombre de vues, date de la dernière modification de l'article et évaluation de l'article.
Nombre maximum d'enregistrements à afficher	Nombre maximal d'articles à inclure dans la section Articles associés de la page d'affichage de l'article. Le nombre maximum spécifié dans le système de base est de 5.
Afficher même si vide	Option permettant d'afficher le widget même si aucun article ne se trouve dans la liste.
Afficher l'étiquette des champs secondaires	Options permettant d'afficher les étiquettes de champ pour les informations supplémentaires affichées pour chaque article.
Base de connaissances	Pour limiter les articles qui apparaissent dans cette liste à une base de connaissances spécifique, sélectionnez la base de connaissances dans la liste de la base de connaissances.
Table source	Table source contenant des articles connexes. La table source spécifiée dans le système de base est Knowledge (kb_2_kb).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Colonne source	Champ de la table source faisant référence à l'enregistrement source. La colonne source spécifiée dans le système de base est Article de la base de connaissances (kb_knowledge).
Colonne cible	Champ de la table source faisant référence à l'enregistrement cible. La colonne cible spécifiée dans le système de base est Article de la base de connaissances (kb_knowledge).
ID source	Paramètre d'URL contenant l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'enregistrement source. Pour la page d'affichage de l'article, le paramètre URL contenant l'ID source est sys_kb_id.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Mapper des articles associés

Propriétés du Portail de services Gestion des connaissances

Effectuer une recherche à l'aide du portail de services Gestion des connaissances

Entrez un ou plusieurs mots dans la barre de recherche de la page d'accueil du Gestion des connaissances portail de services pour afficher tous les résultats de la recherche.

Les résultats de recherche incluent des éléments dans lesquels la brève description, le contenu ou les fichiers joints incluent le terme de recherche. Par défaut, les résultats de la recherche dans la base de connaissances incluent des articles, des articles épinglés et des Q&A sociales.

Vous pouvez également filtrer les résultats de la recherche.

Activer la recherche multilingue

La facette de recherche multilingue est disponible lorsque plusieurs langues prises en charge sont activées. Toutes les langues disponibles sont affichées dans la facette et vous pouvez sélectionner les langues dans lesquelles vous souhaitez que vos résultats de recherche apparaissent. Votre sélection est conservée par session, mais pas par connexion.

1. Pour activer différentes langues, activez le module d'extension I18N : Gestion des connaissances Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) ou l'un des modules d'extension d'internationalisation pour la langue dont vous avez besoin.

   Remarque :
   L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour l'une des langues disponibles active automatiquement le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2.

2. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés de la recherche dans la base de connaissances** > **Activer la recherche multi-langage**.
3. Cochez la case **Oui** pour activer la fonctionnalité.

   Remarque :
   Si cette propriété n'est pas activée, vous ne pouvez rechercher qu'une seule langue à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonction de correction automatique de la recherche

L'outil Gestion des connaissances de recherche de la page d'accueil du Portail de services inclut également une fonction de correction automatique. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs peuvent corriger automatiquement une erreur de frappe dans un terme de recherche en cliquant sur l'une des suggestions.

Lorsqu'un terme de recherche contient une faute d'orthographe, l'outil de recherche affiche la page des résultats de recherche et inclut un ou plusieurs termes suggérés en haut de la page sous le titre **Voulez-vous dire** ? Cliquez sur l'une de ces suggestions pour afficher tous les résultats de recherche correspondant au terme sélectionné.

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent activer cette fonctionnalité.

1. Accédez à la **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
2. Définissez les propriétés suivantes sur **vrai** :
   - Suggérez une autre orthographe pour la recherche dans la base de connaissances ou la recherche globale (glide.ts.dym.enable_spell_correct).
   - Suggérez des recherches associées pour la base de connaissances ou une recherche globale (glide.ts.dym.enable_chain_suggest).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Intégrer Gestion des connaissances des fonctionnalités dans le Portail de services

Afin de créer une expérience utilisateur cohérente pour Gestion des connaissances, intégrez Gestion des connaissances Portail de services dans votre interface utilisateur Portail de services final .

Le Gestion des connaissances Portail de services comprend les fonctionnalités suivantes :

- Plusieurs bases de connaissances
- Une page de vue d'article Gestion des connaissances avec des options de commentaires
- Page Gestion des connaissances des résultats de recherche avec des options pour filtrer et trier les résultats de recherche
- Un certain nombre de widgets permettant d'activer les recherches, d'afficher des résultats de recherche, d'afficher des articles de la base de connaissances, etc.

Par défaut, tous les articles de la Portail de services base de connaissances sont redirigés vers la page d'affichage d'article à l'aide de la carte d'acheminement de la page **d'affichage d'article**Gestion des connaissances de la base de connaissances. Dans le cas d'une mise à niveau à partir d'une version précédente, un administrateur système peut activer la carte de routage de la page **d'affichage de l'article de la base de connaissances** pour tirer parti des fonctionnalités de la page d'affichage d'article.Gestion des connaissances Pour plus d'informations, consultez Activer la page d'affichage Article de la base de connaissances lors de la mise à niveau .

Remarque :
Ne Gestion des connaissances Portail de services prend en charge que la recherche Zing et non la recherche IA.

Les administrateurs système effectuent les tâches suivantes pour intégrer les Gestion des connaissances Portail de services fonctionnalités à :Portail de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intégrer le Gestion des connaissances avec le bouton Portail de services Page d'accueil.
- Intégrer le Gestion des connaissances page des résultats de recherche avec l'attribut Portail de services Page des résultats de recherche.
- Ajouter le Gestion des connaissances Portail de services widgets permettant d'accéder rapidement aux articles de la base de connaissances à partir de Portail de services Page d'accueil (Facultatif).

Remarque :
Ces configurations s'appliquent aux pages système de base dans le Portail de services uniquement.

Information associée

Pages du portail de services

Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances

Utilisation de la recherche dans le portail de services Gestion des connaissances

Fonctionnalités de la page d'affichage d'article du portail de services Gestion des connaissances

Intégrer la page d'accueil Gestion des connaissances à la page d'accueil Portail de services

Utilisez une carte d'acheminement des pages pour accéder à la page d'accueil améliorée Gestion des connaissances à partir de la page d'accueil Portail de services .

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des connaissances - Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal) est activé.

Remarque :
Ce module d'extension est activé par défaut pour les clients disposant de la version Madrid et des versions ultérieures. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à Madrid doivent activer le module d'extension pour effectuer cette tâche de configuration. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Portail de services Gestion des connaissances.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Gestion des connaissances page d'accueil affiche les articles de la base de connaissances organisés par base de connaissances et par catégorie, le contenu proposé et les articles populaires. Vous utilisez une carte de routage des pages pour accéder à la page d'accueil Gestion des connaissances à partir de la page d'accueil Portail de services .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Carte d'acheminement des pages.

Formulaire Carte de l'acheminement des pages

Champ	Valeur
Portail de services	Portail de services
Routage à partir de	kb_view2
Routage vers	kb_home
Actif	Sélectionné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans le formulaire Carte d'acheminement des pages, vous pouvez renseigner les champs **Description brève** et **Ordre** comme il convient.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Vous pouvez maintenant ouvrir la page d'accueil Gestion des connaissances à partir de la page d'accueil Portail de services en cliquant sur le lien Connaissances ou le lien d'icône Base de connaissances.

Intégrer la page des Gestion des connaissances résultats de recherche à la page des Portail de services résultats de recherche

Utilisez un widget personnalisé de recherche dans la base de connaissances pour accéder à la page des résultats de recherche améliorés Gestion des connaissances à partir de la Portail de services page des résultats de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La Gestion des connaissances page des résultats de recherche Gestion des connaissances Portail de services comprend des options permettant de filtrer et de trier les résultats de recherche, ainsi qu'un certain nombre de widgets permettant d'activer les recherches, d'afficher les résultats de recherche, d'afficher les articles, etc. Dans cette procédure, pour accéder à la Gestion des connaissances page des résultats de recherche à partir de la Portail de services page des résultats de recherche, créez un widget personnalisé de recherche dans la base de connaissances nommé Rechercher dans et ajoutez-le à la page des résultats de recherche Portail de services .

Procédure

1. Créez un widget personnalisé de recherche dans la base de connaissances nommé Rechercher dans.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

   b. Sur la page Portail de services, cliquez sur **Éditeur de widget**.

   c. Cliquez sur **Créer un widget**.

   d. Dans la boîte de dialogue Ajouter un widget, dans le champ **Nom du widget** , saisissez Rechercher dans.
   Le champ **ID de widget** est automatiquement renseigné en fonction du nom du widget.

   e. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le modèle HTML du widget, le script client et le script serveur s'affichent dans l'éditeur de widget.

   f. Dans l'éditeur de widget, saisissez les valeurs de champ suivantes pour remplacer tout texte existant.

   - Dans le champ **Modèle HTML** , entrez le code suivant pour ajouter un lien vers la Gestion des connaissances page des résultats de recherche dans le widget Recherche dans à partir du Portail de services.

```
<div role="list" class="list-group">
 <span class="list-group-item active">${Search Within}</span>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 <a role="link" class="list-group-item" ng-href="{{data.url}}">${Knowledge}</a>
</div>
```

- Dans le champ **Script serveur** , entrez le code suivant pour définir les paramètres d'URL de la page des résultats de recherche Gestion des connaissances :

```
(function(){
 var q = encodeURIComponent($sp.getParameter('q'));
 var kb = $sp.getValue('kb_knowledge_base') || "";
 data.url = '/sp?id=kb_search';
 if(q)
  data.url += "&keyword="+q;
 if(kb)
  data.url += "&kb_knowledge_base="+kb;
})();
```

Remarque :
Pour plus d'informations sur ces champs, consultez Guide du développeur de widgets .

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

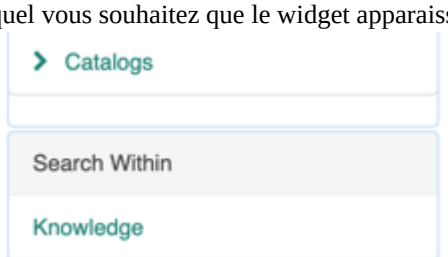
2. Ajoutez le widget de recherche de connaissances personnalisé à la page des résultats de recherche Portail de services .

a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

b. Cliquez sur **Designer**.

c. Dans le champ **Filtrer par titre ou ID** , saisissez `sp_search`, l'ID de la page des résultats de recherche Portail de services , puis sélectionnez **Rechercher**.

d. Dans le champ **Widget de filtre** , recherchez le widget Rechercher dans et faites-le glisser vers le conteneur dans lequel vous souhaitez que le widget apparaisse sur la page des résultats de Portail de services recherche.



Conseil :
Pour vérifier l'emplacement et l'apparence du widget Rechercher dans nouvellement ajouté sur la page des résultats de recherche, cliquez sur l'onglet Portail de services**Aperçu** .

Le widget Recherche dans la base de connaissances est ajouté à la page des résultats de recherche Portail de services . Cliquez sur **Base de connaissances** dans le widget et recherchez un mot clé pour vous rediriger vers la Gestion des connaissances page des résultats de recherche dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des widgets pour accéder aux articles de la base de connaissances à partir de la page d'accueil Portail de services

Ajoutez les Gestion des connaissances Portail de services widgets Articles proposés, Articles les plus utiles et Articles les mieux classés à la page d'accueil pour accéder rapidement aux articles de la Portail de services base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les widgets, reportez-vous à Gestion des connaissances Portail de services la section Widgets du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Designer**.
3. Sélectionnez la page d'accueil Portail de services .
4. Dans le champ **Filtrer par titre ou ID** , saisissez `index`, l'ID de la page d'accueil Portail de services , puis sélectionnez **Portail de services**.
5. Dans le champ **Widget de filtre**, recherchez les widgets suivantsGestion des connaissances Portail de services, puis faites-les glisser vers le conteneur où vous souhaitez qu'ils apparaissent sur la page d'accueil.Portail de services

Conseil :
Pour vérifier l'emplacement et l'apparence des widgets ajoutés sur le Portail de services, cliquez sur l'onglet **Aperçu** .

Résultats
Cliquez sur un lien d'article de la base de connaissances à partir de l'un des widgets ajoutés sur la page d'accueil Portail de services pour ouvrir la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services.

Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de connaissances localisés

Découvrez les articles pertinents de la base de connaissances via les moteurs de recherche en ajoutant des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et *`hreflang`* des balises à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez à jour l'include de script *`SPSEOHeaderTagsArticleView`* pour ajouter des URL et *`hreflang`* des balises canoniques à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. Vous pouvez également ajouter des balises d'en-tête personnalisées à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances en implémentant la fonction *`generateCustomTagsForSEO`* .

Remarque :
Les balises META seront ajoutées à la vue Article de la base de connaissances [kb_article_view] uniquement lorsqu'elles seront consultées par les agents utilisateur mentionnés dans *`glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent`* la propriété système. Pour en savoir plus, consultez Créer et modifier une page à l'aide du Service Portal Designer .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur le comportement par défaut des URL canoniques et *hreflang* des balises pour la page d'affichage des articles de la base de connaissances, reportez-vous à la section SEO pour les URL canoniques et les versions localisées des articles de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Includes de script**.
2. Recherchez SPSEOHeaderTagsArticleView.
3. Dans la colonne **Nom** , cliquez sur le lien **SPSEOHeaderTagsArticleView** .
4. Dans le formulaire Include de script, modifiez les fonctions des articles de la base de connaissances.

Fonction	Implémentation
Renvoyer une URL canonique pour un article de la base de connaissances	Modifiez la fonction *generateCanonicalURL* pour renvoyer l'URL canonique complète d'un article de la base de connaissances sous forme de chaîne. Par exemple, utilisez le format URL suivant pour un article de la base de connaissances dans le portail du service client : « https://<nom d'instance>.servicenow-com/csp ?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>»
Renvoyer une *hreflang* balise pour les versions traduites d'un article de la base de connaissances	Modifiez la fonction *generateHrefLangArray* pour renvoyer un *hreflang* tableau pour la langue actuelle et les traductions disponibles pour un article de la base de connaissances. Par exemple, utilisez le format suivant pour un article de la base de connaissances traduit en français dans le Customer Service Portal : [{locale :'fr', href : 'https://<instance name>.servicenow-com/csp ?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>'}]
Renvoyer un en-tête personnalisé pour un article de la base de connaissances	Modifiez la fonction *generateCustomTagsForSEO* pour renvoyer toutes les balises d'en-tête personnalisées sous forme de tableau de chaînes utilisées pour la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. Par exemple, utilisez le format suivant pour une balise personnalisée pour un article de la base de connaissances : ['<meta custom-tag="" property="og:title" content="Service Portal">']
Renvoyer un contenu HTML optimisé pour le référencement pour les bots SEO	Modifiez la fonction *generateSEOTags* pour renvoyer le contenu HTML optimisé pour le référencement dans *items.customSEOHTML.*

Pour plus d'informations sur la configuration des includes de script, voir Includes de script .

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer et configurer Recherche IA pour Gestion des connaissances Portail de services

Activer et définir l'expérience Recherche IA dans Gestion des connaissances Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Tous les clients, nouveaux et existants, doivent effectuer une activation Recherche IA manuelle dans le Knowledge portail. Si vous laissez Recherche IA inactif, le portail utilise la recherche Zing par défaut.

Procédure
1. Accédez à la **Portail de services** > **Portails** et ouvrez l'enregistrement du portail de la **base de connaissances** .
2. Sur le formulaire, cochez la case **Activer Recherche IA** .
3. Dans le champ **Application de recherche** , sélectionnez la configuration de recherche du portail de la base de connaissances à utiliser pour le portail.
   Une configuration d'application de recherche définit les paramètres de l'expérience de recherche tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions.
4. Dans le champ **Configuration des résultats** de la recherche, déterminez le mode d'affichage des résultats de la recherche en sélectionnant Recherche dans le portail de la base de connaissances.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Important :
- Les facettes **Nombre de vues** et **Évaluation** disponibles dans la recherche Zing ne sont pas disponibles pour Recherche IA.
- Si vous sélectionnez un Base de connaissances sur le portail de la base de connaissances, vous serez redirigé vers la page de Recherche IA résultats. Étant donné que vous ne saisissez pas de terme de recherche, l'espace réservé « *** » s'affiche à la place d'un terme de recherche. Vous pouvez entrer un terme de recherche sur la page des résultats de recherche ou sélectionner des filtres supplémentaires au besoin pour affiner vos résultats dans la base de connaissances sélectionnée.

Résultats
Recherche IA est activé dans l'ensemble du portail de la base de connaissances. Les clients peuvent utiliser Recherche IA à partir de la barre de recherche du portail.

Créer une base de connaissances

Créez une base de connaissances pour mettre en place une plateforme en libre-service sur lequel les utilisateurs peuvent stocker, partager et gérer du contenu. Configurez les bases de connaissances en catégories de produits ou de services et gérez l'accès des utilisateurs en fonction des autorisations. Personnalisez les workflows pour la publication et la mise hors service d'articles dans la base de connaissances.

Avant de commencer
Comprendre les conditions requises pour la configuration d'une base de connaissances.

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Dans la liste Bases de connaissances, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire Critères de la base de connaissances, renseignez les champs suivants, selon vos besoins :

Formulaire de la base de connaissances

Champ	Description
Titre	Nom unique de la base de connaissances.
Validité de l'article	Nombre de jours de validité des articles par défaut après leur date de création. **Remarque :** Le champ **Validité de l'article** est configuré pour définir la date de **fin de validité** d'un article. La date de **fin de validité** est la date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Lorsque vous créez un article dans une base de connaissances, la valeur de date dans le champ **Date de fin de validité** de l'article est calculée comme suit : Création (sys_created_on) + Validité de l'article (en jours). Un auteur ou un éditeur d'article peut choisir de conserver ou de modifier la date **de fin de validité** (voir Créer un article de la base de connaissances). Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date du champ **Valide jusqu'au** est définie sur le 1er janvier 2100.
Icône	Image qui fournit une référence visuelle pour décrire la base de connaissances. Cette image s'affiche à côté de tous les articles de cette base de connaissances dans la page des résultats de recherche d'articles.
Désactiver l'ajout de commentaire	Option pour désactiver l'ajout de commentaires. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs ne peuvent pas commenter les articles de la base de connaissances.
Désactiver l'ajout de suggestion	Option permettant de désactiver les suggestions de modification. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs ne peuvent pas suggérer de modifications des articles de la base de connaissances.
Désactiver l'édition de catégories	Option permettant de désactiver la modification des catégories de connaissances. Si cette option est sélectionnée, seuls les gestionnaires de la base de connaissances peuvent ajouter ou modifier des catégories de connaissances pour la base de connaissances.
Désactiver l'évaluation	Option permettant de désactiver l'évaluation des articles de la base de connaissances. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs ne peuvent pas évaluer l'article dans la base de connaissances.
Désactiver marquer comme utile	Option permettant de désactiver la marque comme utile. Si cette option est sélectionnée, l'utilisateur ne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	peut pas marquer un article comme utile dans la base de connaissances.
Activer les blocs	Option permettant d'activer la fonctionnalité des blocs de connaissances. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez créer des blocs de connaissances à ajouter aux articles de la base de connaissances dans une base de connaissances.
Liste de vérification	Liste de vérification pour évaluer la qualité des articles dans la base de connaissances.
Application	Périmètre de l'application de la base de connaissances. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur l'application sélectionnée dans le sélecteur d'application. Pour en savoir plus sur une base de connaissances incluse dans le périmètre, reportez-vous à la section Bases de connaissances incluses dans le périmètre.
Propriétaire	Utilisateur responsable de la base de connaissances. Un propriétaire de base de connaissances peut affecter d'autres rôles à la base de connaissances.
Gestionnaires	Utilisateurs qui exécutent des fonctions administratives sur la base de connaissances.
Publier le workflow	Le workflow pour la publication des articles dans la base de connaissances. ○ **Connaissances - Publication instantanée :** publie des articles dans la base de connaissances sans nécessiter d'approbation. ○ **Connaissances - Approbation de publication :** demande l'approbation du gestionnaire de la base de connaissances avant de déplacer les articles vers l'état Publié.
Mettre hors service le workflow	Workflow permettant de mettre hors service les articles de la base de connaissances. ○ **Connaissances - Mise hors service instantanée :** met hors service les articles de la base de connaissances sans nécessiter d'approbation. ○ **Connaissances - Mise hors service de l'approbation :** demande l'approbation du gestionnaire de la base de connaissances avant de déplacer les articles vers l'état Mis hors service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'indiquer que la base de connaissances est active. Si elle n'est pas sélectionnée, seuls les utilisateurs ayant le rôle administrateur ou les administrateurs de la base de connaissances peuvent créer, rechercher ou afficher ses articles.
Description	Une brève description pour décrire la base de connaissances.
Définir les valeurs par défaut des champs de la base de connaissances	Paramètres de configuration par défaut de la base de connaissances.
Produits connexes	Liste des produits associés au contenu de la base de connaissances.
Création automatique de tâches de traduction	Option permettant d'activer la création automatique de tâches de traduction après la publication d'un article. Si cette option est sélectionnée, lorsqu'un article de la base de connaissances est publié dans cette base de connaissances, des tâches de traduction sont automatiquement créées pour les langues configurées. Ce champ n'apparaît que lorsque la fonctionnalité et *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* la propriété de gestion de la traduction sont activées. Pour plus d'informations, consultez Gestion de la traduction et Propriétés du Gestion des connaissances.
Langues	Langues activées pour les articles de la base de connaissances dans cette base de connaissances. Si votre système dispose d'autres langues, utilisez cette option pour sélectionner uniquement les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire des articles de la base de connaissances dans cette base de connaissances. Vous pouvez ajouter d'autres langues ultérieurement. Toutefois, vous pouvez supprimer des langues uniquement lorsqu'il n'existe aucun article de la base de connaissances dans cette langue. Ce champ n'apparaît que lorsque la fonctionnalité et *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* la propriété de gestion de la traduction sont activées. Pour plus d'informations, consultez Gestion de la traduction et Propriétés du Gestion des connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la section de liste connexe, affichez ou configurez les éléments suivants connexes à la base de connaissances :

Nom	Description
Base de connaissances	Liste des articles de la base de connaissances stockés dans cette base de connaissances.
Autorisation de lecture	Liste des critères d'utilisateur qui accordent l'accès en lecture et permettent aux utilisateurs qui correspondent aux critères de lire les articles dans une base de connaissances. **Remarque :** Il est recommandé d'affecter les critères d'utilisateur appropriés pour sécuriser l'accès en lecture. Consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour une base de connaissances.
Peut contribuer	Liste des critères d'utilisateur qui accordent l'accès en contribution et permettent aux utilisateurs qui correspondent aux critères de créer et de modifier les articles dans une base de connaissances. **Remarque :** Il est recommandé d'affecter les critères d'utilisateur appropriés pour sécuriser l'accès en contribution. Consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour une base de connaissances.
Modèles d'article	Si vous avez activé le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced), la liste connexe **Modèles d'article** s'affiche. Si la liste connexe contient des modèles d'articles, les articles de cette base de connaissances ne peuvent être créés qu'à l'aide de l'un des modèles d'articles répertoriés. Si la liste connexe **Modèles d'article** est vide, les articles peuvent être créés à l'aide de n'importe quel modèle d'article. Cliquez sur **Modifier** pour mapper les modèles d'articles à la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	Remarque : Les administrateurs, les administrateurs de la base de connaissances et les gestionnaires de la base de connaissances peuvent modifier les modèles d'article de la base de connaissances.
Contenu proposé	Liste des articles de la base de connaissances qui apparaissent dans la section **Contenu proposé** de la page d'accueil en fonction de l'ensemble de recherche par mot clé correspondant pour chaque article.
Catégories des bases de connaissances	Liste des catégories des bases de connaissances associées à cette base de connaissances. **Remarque :** Si la catégorie est marquée comme inactive, vous ne pouvez pas y associer d'articles. Toutefois, elle n'a aucun effet sur les articles existants de cette catégorie.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

- Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via des critères d'utilisateur
- Rôles explicites
- Workflows de connaissances
- Propriétés du Gestion des connaissances
- Création d'une page d'accueil de la base de connaissances personnalisée
- I18N - Internationalisation des connaissances

Configurer les bases de connaissances d'un portail

Sélectionnez les bases de connaissances qui sont affichées dans un portail pour afficher les articles de la base de connaissances associés. Si aucune base de connaissances n'est configurée, les utilisateurs peuvent afficher les articles de toutes les bases de connaissances dans le portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le portail pour lequel vous souhaitez activer la recherche des bases de connaissances souhaitées.
3. Dans la liste connexe Bases de connaissances, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les bases de connaissances souhaitées des éléments disponibles **dans la colonne** Collection vers la colonne **Liste des bases de connaissances** .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer une base de connaissances

Configurer les abonnements à la base de connaissances

Configurez les abonnements à la base de connaissances en activant le module d'extension Gestion des connaissances avancée et en définissant les propriétés de l'abonnement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) est activé.

Remarque :
Le module d'extension Gestion des connaissances avancée active le module d'extension Abonnements et cadre de travail de flux d'activités (com.snc.activity_subscriptions).

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la section **Propriétés de l'abonnement au gestionnaire de clés** , configurez les propriétés suivantes.

Propriété	Description
Activer la fonctionnalité d'abonnement au gestionnaire de clés [glide.knowman.enable_km_subscription]	Active ou désactive la fonctionnalité d'abonnements aux connaissances de Gestion des connaissances.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent avoir une fonctionnalité d'abonnement [glide.knowman.enable_km_subscription.roles]	Liste séparée par des virgules des rôles qui peuvent utiliser la fonctionnalité d'abonnements aux connaissances et s'abonner aux bases de connaissances et aux articles.
Liste des états de workflow (séparés par des virgules) qui peuvent avoir une fonctionnalité d'abonnement [glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state]	Liste séparée par des virgules des états d'articles pour lesquels la fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances est disponible. Les états par défaut comprennent **Brouillon**, **Revue** et **Publié**.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tâches de configuration pour les gestionnaires des connaissances

Le fait de disposer de plusieurs bases de connaissances permet à une organisation de répartir les responsabilités de gestion entre plusieurs utilisateurs, appelés gestionnaires de connaissances.

En tant que gestionnaire des connaissances, vous pouvez affecter d'autres gestionnaires, définir des structures de catégories, configurer les utilisateurs autorisés à lire et à contribuer aux articles, déplacer et épingler des articles et modifier la plupart des champs du formulaire Bases de connaissances. Vous pouvez également approuver la publication ou le retrait d'articles de la base de connaissances dans ces bases de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le gestionnaire primaire d'une base de connaissances est le propriétaire de cette base de connaissances. Chaque base de connaissances doit avoir un propriétaire. Il peut y avoir un nombre illimité de gestionnaires supplémentaires pour chaque base de connaissances. Le propriétaire et tous les gestionnaires d'une base de connaissances reçoivent automatiquement le rôle knowledge_manager. Si la base de connaissances est désactivée ultérieurement, le rôle knowledge_manager n'est pas automatiquement supprimé pour ces utilisateurs.

Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé

Ajoutez un article de la base de connaissances à afficher dans la section Contenu proposé de la page d'accueil de la base de connaissances et en haut de la page des résultats de recherche dans la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'un article au contenu proposé nécessite l'association d'un article à des mots-clés spécifiques. Vous pouvez rechercher un mot clé dans le portail de services de la base de connaissances ou sur la page des résultats de recherche pour afficher les articles dans la section Contenu proposé ou en haut de la liste des résultats de recherche dans la base de connaissances.

Remarque :
Les articles ajoutés à la section Contenu proposé n'apparaissent pas dans les résultats de recherche globale et les conversations d'Agent virtuel.

- Pour afficher les articles dans la section Contenu proposé, ajoutez un mot clé par défaut dans le champ **Valeur** de la propriété **glide.knowman.default_keyword** et ajoutez le même mot clé à tous les articles que vous souhaitez afficher dans cette section.
- Pour afficher les articles en haut de la liste des résultats de recherche dans la base de connaissances, ajoutez une liste de mots clés à chaque article que vous souhaitez afficher en haut de la liste (cela ne s'applique pas à Recherche IA).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances.
3. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur la liste connexe Contenu proposé.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le formulaire Mot clé Connaissances, dans le champ Connaissances, recherchez et sélectionnez l'article.
6. Dans le champ Mots-clés, cliquez sur l'icône Déverrouiller les mots-clés (icône
7. Sélectionnez l'icône de recherche (icône) pour ouvrir la liste des **mots-clés** de la base de connaissances.
8. Sélectionnez le mot clé à ajouter pour cet article.

   Remarque :
   Si vous créez un nouveau mot clé, il doit être un seul mot et ne peut pas contenir d'espaces.

9. Sélectionnez l'icône de déverrouillage des mots clés (icône pour ajouter les mots clés à l'article.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le contenu proposé sur le portail de services de la base de connaissances affiche l'article.

Définir une catégorie d'articles de la base de connaissances

Chaque base de connaissances dispose d'une hiérarchie de catégories qui organise les articles.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_admin, knowledge_manager, **CanContribute** Accès à la base de connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez une hiérarchie pour les catégories en créant des relations parent-enfant. Chaque hiérarchie se compose d'une catégorie de niveau supérieur et d'une structure de sous-catégories, également appelées catégories enfants. La hiérarchie des catégories est enregistrée dans le champ **Catégorie complète** de la table Catégorie de la base de connaissances [kb_category].

Vous pouvez créer et modifier des catégories séparément pour chaque base de connaissances.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances que vous gérez.
3. Créer une catégorie de niveau supérieur.
   a. Dans la liste connexe Catégories de la base de connaissances, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Catégorie de connaissances.

Formulaire Catégorie de connaissances

Champ	Description
Étiquette	Étiquette de la catégorie. L'étiquette apparaît comme le nom de la catégorie.
Valeur	Valeur de la catégorie que vous utilisez lorsque vous faites référence à la catégorie dans les scripts.
ID parent	Composant de niveau supérieur associé à la catégorie. Ce champ est automatiquement défini sur l'ID de composant de niveau supérieur.
Actif	Option permettant d'activer la catégorie.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.
4. **Facultatif :** Créer une catégorie enfant.
   a. Développez une catégorie existante et cliquez sur **Nouveau** dans la section développée.
   b. Remplissez le formulaire Catégorie de connaissances.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

En plus d'utiliser les catégories définies par un gestionnaire de connaissances, les contributeurs de la base de connaissances peuvent ajouter et modifier des catégories lors de la modification d'un article.

Information associée

Sélectionner une catégorie d'article de la base de connaissances

Affecter un gestionnaire de base de connaissances

Vous pouvez affecter des utilisateurs en tant que gestionnaires d'une base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances que vous gérez.
3. Dans le champ **Gestionnaires** , cliquez sur l'icône de déverrouillage.
4. Ajouter un ou plusieurs utilisateurs.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Une fois l'enregistrement de la base de connaissances sauvegardé, les utilisateurs sélectionnés en tant que gestionnaires reçoivent automatiquement le rôle knowledge_manager s'ils ne l'ont pas déjà.

Que faire ensuite

Vous pouvez supprimer un gestionnaire de base de connaissances en supprimant cet utilisateur du champ **Gestionnaires** . Si l'utilisateur n'est pas le gestionnaire d'une autre base de connaissances, le rôle knowledge_manager lui est retiré.

Configurer l'analyse en libre-service

Configurez le cadre de Analytique en libre-service travail afin de pouvoir utiliser les mesures générées dans un tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser les mesures générées par le Analytique en libre-service cadre de travail dans le tableau de bord d'une application, procédez comme suit :

Procédure

1. Activer l'analyse en libre-service.
2. Configurer les contextes des activités pour l'analyse en libre-service.
3. Configurer les éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.
4. Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.
5. Configurer des schémas d'activité pour l'analyse en libre-service.
6. Configurer la configuration de la déviation pour l'analyse en libre-service.
7. Configurer les tâches planifiées pour l'analyse en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tableau de bord Analytique en libre-service pour service client

Activer l'analyse en libre-service

Activez le module d'extension Analyse en libre-service Core (com.snc.self_service_analytics_core) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Analyse en libre-service Core fournit le cadre de travail pour configurer les contextes de déviation et les Analytique en libre-service schémas d'activité afin de collecter les mesures de réduction des tickets (déviation). Les mesures sont utilisées dans le tableau de bord Analyse en libre-service.

Le module d'extension Analyse en libre-service Core active les modules d'extension connexes suivants s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Analyse en libre-service Core

Module d'extension	Description
Subscriptions and Activity Feed Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Fournit un ensemble générique d'artefacts pour gérer les abonnements pour tout objet à abonnement possible. Toute entité peut être définie comme un objet à abonnement possible et un ensemble d'abonnés peut s'abonner aux objets. Lorsqu'un événement se produit en lien avec l'objet à abonnement, les activités peuvent être suivies et les abonnés peuvent être informés.

Remarque :
Le module d'extension Analyse en libre-service Core est également installé lorsque vous activez le pour Analyse Solution Platform Analytics en libre-service pour service clientèle. Pour plus d'informations, consultez Activez le Solution Platform Analytics pour l'analyse en libre-service pour le service clientèle .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les contextes des activités pour l'analyse en libre-service

Définissez le type d'activités que vous souhaitez collecter en tant que Analytique en libre-service données pour une entité utilisateur comme les consommateurs et les contacts client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types d'activités que vous ajoutez à un contexte d'activité sont déjà prédéfinis pour être utilisés dans les applications qui utilisent le cadre de travail Abonnements et Flux d'activités. Ce cadre de travail est disponible lorsque vous installez le module d'extension Abonnements and Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions). Le module d'extension est activé lorsque vous activez le module d'extension Analyse en libre-service Core (com.snc.self_service_analytics_core).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Contexte de l'activité**.
2. Dans la liste Contextes des activités, recherchez et sélectionnez le contexte d'activité de votre entité utilisateur.
   - Pour les consommateurs, sélectionnez **Consommateur**.
   - Pour les contacts client, sélectionnez **Contact**.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** pour créer un autre contexte d'activité.

   Remarque :
   Pour obtenir les contextes d'activité Consommateur et Contact par défaut, vous devez installer le module d'extension Analyse en libre-service pour service clientèle (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).

3. Dans le formulaire Contexte de l'activité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les consommateurs et les contacts client, ou remplissez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire Contexte de l'activité

Champ	Description
Nom	Nom unique pour votre contexte d'activité.
Table de contexte	Table qui inclut l'entité utilisateur dont les actions doivent être suivies et affichées sur le tableau de Analytique en libre-service bord. Par exemple, si vous souhaitez suivre toutes les actions d'un contact client, sélectionnez la table Contact [customer_contact]. De même, si vous souhaitez suivre toutes les actions d'un consommateur, sélectionnez la table Consommateur [csm_consumer].
Module	Module associé à l'application qui stocke les données d'activités.
Application	Périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Domaine	Domaine dans lequel se trouvent les enregistrements d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous créez un nouveau contexte d'activité, cliquez sur **Soumettre** , puis sélectionnez le lien du contexte d'activité nouvellement créé dans la liste Contextes d'activité.
5. Dans la liste connexe des groupes de contextes d'activités, mappez un contexte d'activité avec des groupes d'activités.
   - Pour les consommateurs et les contacts de client, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une configuration existante.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** pour créer un autre groupe d'activités ou une carte avec un groupe d'activités existant.

Pour un nouveau mappage de groupe d'activités, renseignez les champs du formulaire Groupe d'activités et cliquez sur **Soumettre**. Dans la liste connexe des groupes de contextes d'activités, vous devez ensuite sélectionner le groupe d'activités nouvellement créé et ajouter les types d'activités disponibles au groupe d'activités.

Formulaire Groupe d'activités

Champ	Description
Contexte de l'activité	Contexte de l'activité associé au groupe d'activités.
Groupe d'activités	Option permettant de rechercher et de sélectionner un groupe d'activités.
Application	Définit le périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction du périmètre de l'application.
Domaine	Domaine dans lequel se trouvent les enregistrements d'activités.

6. Dans la liste connexe Types de contexte d'activité, mappez un contexte d'activité avec un type d'activité.
   - Pour les consommateurs et les contacts de client, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une configuration existante.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** pour créer un autre mappage ou utiliser une configuration existante.

Pour un nouveau mappage de type d'activité, renseignez les champs du formulaire Mappage du contexte de source d'activité, puis cliquez sur **Soumettre**.

Formulaire Mappage du contexte de la source de l'activité

Champ	Description
Contexte de l'activité	Contexte de l'activité associé à la source d'activité.
Table de contexte	Table qui inclut l'entité utilisateur dont les actions doivent être suivies et affichées sur le tableau de bord d'analyse en libre-service. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du contexte d'activité sélectionné.
Type d'activité	Type d'activité que vous souhaitez associer au contexte d'activité.
Table source	Table à partir de laquelle les données du contexte d'activité sont renseignées.
Critère de filtre	Conditions de filtre appliquées sur la table source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mappage avancé	Option permettant d'activer le mappage avancé de la source d'activité et du contexte de l'activité. Vous entrez un script dans le champ **Script de mappage avancé** .
Script de mappage avancé	Script à utiliser si le mappage de la source et du contexte est insuffisant. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Mappage avancé** est sélectionnée.
Module	Module associé à l'application qui stocke les données d'activités.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Domaine	Domaine dans lequel se trouvent les enregistrements d'activités.
Récupérer à partir des activités	Option permettant d'activer une règle métier définie pour un type d'activité.

7. Cliquez sur Mettre **à jour** dans le formulaire Contexte de l'activité.

Que faire ensuite

Configurer les éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Configurer les éléments de modèle pour l'analyse en libre-service

Configurez un élément de modèle pour spécifier un type d'activité unique et le nombre de fois où elle se produit. Chaque élément de modèle est implémenté sous forme d'expressions régulières.

Avant de commencer

Configurer les contextes des activités pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le système inclut des éléments de modèle pour analyser les modèles d'activité dans les canaux en libre-service Knowledge, Catalogue, Communautés ou Agent virtuel. Ces éléments de modèle sont disponibles avec le module d'extension Analyse en libre-service pour Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Élément de modèle**.
2. Dans la liste Éléments de modèle, modifiez un élément de modèle existant ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un autre élément de modèle.
3. Renseignez les champs du formulaire Élément de modèle.

Formulaire Élément de modèle

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'élément de modèle.
Type d'activité	Type d'activité que vous souhaitez associer à l'élément de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Occurrence	Fréquence à laquelle une activité doit se produire. Une occurrence d'activité est de l'un des types suivants : ○ **Once (Une fois)** : une activité ne doit s'être produite qu'une seule fois. Par exemple, un article n'a été marqué avec un commentaire positif qu'une seule fois. ○ **Éventuellement une fois** : une activité peut ne pas avoir eu lieu, mais si c'est le cas, elle ne s'est produite qu'une seule fois. Par exemple, soit aucune demande du catalogue n'a été créée, soit une seule a été créée. ○ **Éventuellement plusieurs** : une activité peut ne pas avoir eu lieu, mais si c'est le cas, elle s'est produite plusieurs fois. Par exemple, soit aucune demande du catalogue n'a été créée, soit plusieurs demandes ont été créées. ○ **Au moins une fois** : une activité s'est produite au moins une fois. Par exemple, un blog de la communauté a été consulté une ou plusieurs fois. ○ **Plage** : une activité s'est produite autant de fois que spécifié dans une plage. Vous spécifiez une plage à l'aide des champs **Minimum** et **Maximum** . Par exemple, si vous spécifiez une plage de 2 à 4 Agent virtuel interactions, seules 2, 3 ou 4 interactions peuvent avoir eu lieu.
Minimum	Occurrence minimale d'une activité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Plage** est sélectionnée dans la liste Occurrence.
Maximum	Occurrence maximale d'une activité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Plage** est sélectionnée dans la liste Occurrence.

4. Soumettez ou mettez à jour l'élément de modèle.
   - Cliquez sur **Soumettre** si vous avez créé un nouvel élément de modèle.
   - Cliquez sur **Mettre à jour** si vous avez modifié un élément de modèle existant.

Que faire ensuite

Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service

Définissez une combinaison logique de deux éléments de modèle, d'un groupe d'éléments de modèle ou des deux et le nombre de fois où la combinaison se produit. Chaque groupe d'éléments de modèle est implémenté sous forme d'expressions régulières.

Avant de commencer

Configurer les éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le système inclut des groupes d'éléments de modèle pour analyser les modèles d'activité dans les canaux en libre-service Knowledge, Catalogue, Communautés et Agent virtuel. Ces éléments de modèle sont disponibles avec le module d'extension Analyse en libre-service pour Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Groupe d'éléments de modèle**.
2. Configurez un groupe existant ou créez-en un nouveau.
   - Sélectionnez un groupe existant dans la liste Groupes d'éléments de modèle.
   - Créez un groupe en cliquant sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Groupe d'éléments de modèle.

Formulaire Groupe d'éléments de modèle

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le groupe d'éléments de modèle.
Premier élément	Expression régulière conditionnelle consistant en un élément de modèle ou un groupe d'éléments de modèle.
Deuxième élément	Une autre expression régulière conditionnelle consistant en un élément de modèle ou un groupe d'éléments de modèle.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Opérateur	Opérateur logique qui renvoie le résultat de la combinaison du premier et du deuxième élément. Les valeurs valides sont : ◦ **Et** : le premier et le deuxième éléments sont vrais. ◦ **Ou** : le premier ou le deuxième élément est vrai.
Occurrence	Fréquence à laquelle un élément de modèle ou un groupe d'éléments de modèle doit se produire. Une occurrence est de l'un des types suivants : ◦ **Une fois** : ne s'est produit qu'une seule fois. ◦ **Éventuellement une fois** : ne s'est peut-être pas produit, mais si c'est le cas, cela ne s'est produit qu'une seule fois. ◦ **Éventuellement plusieurs** : ne s'est peut-être pas produit, mais si c'est le cas, cela s'est produit plusieurs fois. ◦ **Au moins une fois** : s'est produit au moins une fois. ◦ **Plage** : s'est produit dans une plage. Vous spécifiez une plage à l'aide des champs **Minimum** et **Maximum** .
Minimum	Occurrence minimale du résultat de la combinaison logique du premier et du deuxième élément. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'occurrence est définie sur **Plage**.
Maximum	Occurrence maximale du résultat de la combinaison logique du premier et du deuxième élément. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'occurrence est définie sur **Plage**.

4. Enregistrez les paramètres du groupe d'éléments de modèle.
   - Enregistrez un nouveau groupe d'éléments de modèle en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les changements apportés à un groupe d'éléments de modèle existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurer des schémas d'activité pour l'analyse en libre-service.

Configurer des schémas d'activité pour l'analyse en libre-service

Configurez un modèle d'activité pour combiner l'élément de modèle, le groupe d'éléments de modèle ou les deux pour une entité utilisateur et les lier à un résultat.

Avant de commencer

Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le système inclut des schémas d'activité pour les activités Le consommateur a créé un ticket et le client a créé un ticket. Ces éléments de modèle sont disponibles avec le module d'extension Analyse en libre-service pour Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Modèle d'activité**.
2. Configurez un modèle d'activité existant pour votre entité utilisateur ou créez-en un nouveau.
   - Sélectionnez un modèle d'activité existant dans la liste Schémas d'activité.
   - Créez un nouveau modèle d'activité en cliquant sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Modèle d'activité, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'un modèle d'activité existant ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire Modèle d'activité

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le modèle d'activité.
Description	Résumé du modèle d'activité.
Activité primaire	Activité à suivre dans la séquence d'activité après qu'un modèle correspond à un résultat à l'aide de la reconnaissance de modèle. Une séquence d'activités est un flux d'activités qu'un utilisateur effectue.
Résultat	Résultat d'un modèle d'activité.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Faire correspondre si	Reconnaissance de modèles à l'aide de la fonction Faire correspondre si pour associer le modèle à un résultat. Par exemple, vous pouvez indiquer que si l'activité créée par le consommateur a créé un ticket est introuvable, vous souhaitez le faire correspondre au résultat Déviation confirmée.
Domaine	Domaine dans lequel se trouvent les enregistrements d'activités.

4. Cliquez sur **Soumettre** , puis sélectionnez le lien du modèle d'activité nouvellement créé dans la liste Schémas d'activité.
5. Dans la liste connexe Éléments, sélectionnez les éléments à mapper à l'activité principale et utilisez la colonne **Ordre** pour décider de l'ordre de chaque mappage d'éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour utiliser un élément existant, sélectionnez-le, modifiez les champs et cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour créer un autre élément de modèle ou un groupe d'éléments de modèle, cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez le type d'élément, renseignez les champs du formulaire, puis cliquez sur **Soumettre**.

Un élément peut être un élément de modèle ou un groupe d'éléments de modèle. Pour plus d'informations, consultez Configurer les éléments de modèle pour l'analyse en libre-service et Configurer des groupes d'éléments de modèle pour l'analyse en libre-service.

Dans la colonne **Commande** , les conditions suivantes s'appliquent :

- S'il n'y a qu'une seule carte de table correspondante, le système utilise cette carte.
- Si plusieurs cartes de table correspondantes ont le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont la date de création est la plus ancienne.
- S'il y a plusieurs cartes de table correspondantes, mais qu'elles n'ont pas le même numéro d'ordre, le système utilise la carte dont le numéro d'ordre est le plus élevé.

6. Sur le formulaire Modèle d'activité, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurer la configuration de la déviation pour l'analyse en libre-service.

Configurer la configuration de la déviation pour l'analyse en libre-service

Associez une période à un contexte d'activité qui définit la durée d'attente d'un système avant qu'un ticket soit créé pour correspondre à un modèle de déviation.

Avant de commencer

Configurer des schémas d'activité pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : sn_ssa_core.self_service_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Configuration** > **Configuration de la déviation**.
2. Dans la liste Configurations de déviation, recherchez et sélectionnez la configuration de déviation pour votre contexte d'activité.
   - Pour les contacts clients, sélectionnez **Configuration de la déviation du ticket de contact**.
   - Pour les consommateurs, sélectionnez **Configuration de la déviation du ticket de consommateur**.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre configuration de déviation ou modifier une configuration existante.
3. Dans le formulaire Configuration de la déviation, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une configuration existante ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire Configuration de la déviation

Champ	Description
Nom	Nom de votre configuration de déviation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Contexte de l'activité	Type d'activités pour lesquelles vous souhaitez collecter des données. Pour plus d'informations, consultez Configurer les contextes des activités pour l'analyse en libre-service.
Description	Résumé de la configuration.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'entité utilisateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Fenêtre	Fenêtre de contexte de l'activité (durée) pour le suivi des activités qui correspondent à un modèle de déviation. Exemple : pour suivre l'activité Créer un ticket pour un consommateur sur une journée, définissez la fenêtre sur 1 jour. ○ Si le consommateur a créé un ticket dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant n'est pas une déviation. ○ Si le consommateur n'a pas créé de ticket dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est une déviation potentielle. ○ Si le consommateur n'a pas créé de ticket et que la dernière activité reçoit un commentaire positif pour tout contenu de canal en libre-service dans cette fenêtre, le modèle de déviation correspondant est une déviation confirmée.

4. Dans la liste connexe à Schémas de déviation, ajoutez ou modifiez les schémas de déviation existants pour les associer à la configuration de déviation ou ajoutez un nouveau modèle.
   Cette liste connexe s'affiche uniquement si une configuration de déviation existe.
5. Dans la liste connexe à Mesures de réorientation, ajoutez ou modifiez une table de mesures de réorientation existante qui stocke les données de réorientation pour un modèle d'activité associé à un type de déviation. Cette liste connexe s'affiche uniquement si une configuration de déviation existe. Vous pouvez également configurer une table de mesures de déviation en accédant à **Analyse en libre-service** > **Mesure de déviation**.
6. Dans le formulaire Configuration de la déviation, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurer les tâches planifiées pour l'analyse en libre-service.

Configurer les tâches planifiées pour l'analyse en libre-service

Planifiez le moment d'exécution de la configuration de la déviation pour générer les activités qui correspondent à un modèle d'activité dans une fenêtre d'activité.

Avant de commencer

Configurer la configuration de la déviation pour l'analyse en libre-service.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous configurez la durée de traitement de la configuration de réorientation pour une entité utilisateur. Cette configuration est facultative pour les consommateurs et les contacts client. La tâche planifiée capture les données générées et Analytique en libre-service stocke les données générées dans la table Mesure de déviation [ssa_deflection_metric].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Configurez le script planifié traité pour une entité utilisateur dans une tâche planifiée.
   - Pour les consommateurs, sélectionnez **Analyse de déviation pour les consommateurs**.
   - Pour les contacts clients, sélectionnez **Analyse de déviation pour les contacts**.
   - Pour les entités utilisateur autres que les consommateurs et les contacts client, cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Exécuter automatiquement un script de votre choix** pour créer une autre tâche planifiée ou modifier une tâche planifiée existante.
3. Dans le formulaire Exécution de script planifiée, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les consommateurs et les contacts client ou remplissez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire Exécution de script planifiée

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'exécution de script planifiée.
Actif	Option pour activer le script aux date et heure prévues. Par défaut, la tâche est désactivée.
Exécuter	Type de calendrier sur lequel exécuter le script. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Quotidien ◦ Hebdomadaire ◦ Mensuel ◦ Périodiquement ◦ Une fois
Jour	◦ Si vous sélectionnez **Hebdomadaire** comme valeur **d'exécution** , le jour de la semaine. ◦ Si vous sélectionnez **Mensuel** comme valeur **d'exécution** , le jour du mois.
Intervalle de répétition	Si vous sélectionnez **Périodique** comme valeur **d'exécution** , la durée entre chaque exécution de script. **Remarque :** Ce paramètre ne prend pas en compte les changements d'heure d'été ou d'hiver. Par exemple, si vous sélectionnez une période d'un jour, cela ajoute 24 heures à l'heure de début de la tâche. Si l'heure de début a été configurée pendant une période définie sur l'heure d'été, la tâche s'exécute avec un décalage d'une heure les jours où ce fuseau horaire n'est pas défini sur l'heure d'été.
Heure	Si vous sélectionnez **Quotidien**, **Hebdomadaire** ou **Mensuel** comme valeur **d'exécution** , l'heure de la journée, basée sur une horloge de 24 heures.
En cours de démarrage	Date et heure de la première exécution de script planifiée.
Application	Application qui contient le script.
Conditionnel	Option permettant d'exécuter une tâche planifiée si certaines conditions sont remplies dans le script associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée sur une valeur booléenne (vrai ou faux). Ce champ s'affiche uniquement si la case **Condition** est cochée.
Exécuter ce script	Script à exécuter aux date et heure planifiées. Pour un nouveau script planifié, copiez le script à partir du script existant (Analyse de déviation pour les consommateurs ou Analyse de déviation pour les contacts) et modifiez la valeur du champ deflectionAnalyticsService.captureDeflectionAnalytics(« *sys_ID* ») pour inclure le sys_id de votre enregistrement de configuration de déviation. Pour plus d'informations sur l'identification du sys_id, voir Identificateur d'enregistrement unique (sys_id).

4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour les consommateurs et les contacts client ou sur **Soumettre** pour enregistrer une configuration personnalisée.

Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances

Déterminez si certains utilisateurs ou catégories d'utilisateurs peuvent accéder aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances en contrôlant l'accès en contribution et en lecture.

En tant qu'administrateur de la base de connaissances, gestionnaire d'une base de connaissances ou propriétaire d'une base de connaissances, vous pouvez affecter des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès en contribution et en lecture au niveau de la base de connaissances, où :

- L'accès en lecture détermine la possibilité de consulter les articles de la base de connaissances dans une base de connaissances.
- L'accès en contribution détermine la possibilité de créer, de modifier et de retirer des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances.

En tant qu'administrateur de la base de connaissances, gestionnaire d'une base de connaissances ou propriétaire d'une base de connaissances, vous pouvez affecter des critères d'utilisateur ou des rôles, ou les deux, pour contrôler l'accès en lecture au niveau des articles de la base de connaissances.

Essayez d'utiliser uniquement les critères d'utilisateur, introduits dans la Gestion des connaissances version 3, pour contrôler l'accès aux articles de la base de connaissances. Les rôles ont été utilisés à cette fin dans la Gestion des connaissances v2. Si aucun critère d'utilisateur n'est sélectionné pour une base de connaissances, tous les utilisateurs peuvent lire et tous les utilisateurs ayant des rôles peuvent contribuer à cette base de connaissances.

Remarque :
Par défaut, lorsque l'accès en contribution n'est pas fourni pour une base de connaissances, l'utilisateur doit remplir à la fois les conditions de rôles et de critères d'utilisateur pour avoir un accès en lecture. Toutefois, vous pouvez remplacer les rôles définis pour un article de la base de connaissances et fournir l'accès via des critères d'utilisateur uniquement en définissant la `glide.knowman.search.apply_role_based_security` propriété système sur `false`. Étant donné que cette propriété n'est pas disponible par défaut, vous devez l'ajouter. Pour plus d'informations, voir Ajouter une propriété système .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères d'utilisateur pour l'accès aux connaissances

En tant qu'administrateur de la base de connaissances, gestionnaire d'une base de connaissances ou propriétaire d'une base de connaissances, vous contrôlez l'accès aux bases de connaissances ou aux articles de la base de connaissances pour un utilisateur via des critères d'utilisateur, décrits dans le tableau suivant.

Définitions des critères d'utilisateur

Critères d'utilisateur	Résultat
Impossible de contribuer	Impossible de contribuer (c'est-à-dire de créer, modifier ou retirer) des articles d'une base de connaissances. Les critères d'utilisateur Impossible de contribuer sont disponibles uniquement pour les bases de connaissances.
Peut contribuer	Peut contribuer (c'est-à-dire peut afficher, créer, modifier ou mettre hors service) des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances. Les critères d'utilisateur Peut contribuer ne sont disponibles que pour les bases de connaissances.
Impossible de lire	Au niveau de la base de connaissances, impossible d'afficher les articles de la base de connaissances dans une base de connaissances. Impossible d'afficher un article de la base de connaissances au niveau de l'article de la base de connaissances.
Autorisation de lecture	Au niveau de la base de connaissances, peut afficher des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances. Au niveau de l'article de la base de connaissances, peut afficher un article de la base de connaissances.

L'accès à la base de connaissances et à ses articles est défini en fonction de l'état des critères d'utilisateur d'un utilisateur, comme décrit dans le tableau suivant.

Combinaison des critères d'utilisateur de la base de connaissances et de l'article de la base de connaissances

Statut	Accès
L'utilisateur correspond à la fois à Peut contribuer et à Ne peut pas contribuer au niveau de la base de connaissances	L'accès à la base de connaissances et à ses articles est refusé à l'utilisateur.
L'utilisateur correspond à la fois à Autorisation de lecture et à Lecture impossible au niveau de la base de connaissances	L'accès en lecture à la base de connaissances et à ses articles est refusé à l'utilisateur.
Les correspondances utilisateur Peut lire au niveau de la base de connaissances et Impossible de lire au niveau de l'article de la base de connaissances	L'accès en lecture à l'article de la base de connaissances est refusé à l'utilisateur.
L'utilisateur correspond à Impossible de lire et Peut lire au niveau de l'article de la base de connaissances	L'accès en lecture à l'article de la base de connaissances est refusé à l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs avec des privilèges spéciaux de connaissances

Les utilisateurs disposant de privilèges spéciaux en matière de connaissances ne sont pas évalués en fonction des critères d'utilisateur et disposent d'un accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances, comme décrit dans le tableau suivant.

Accès des utilisateurs disposant de privilèges spéciaux aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances

Utilisateur	Accès
Administrateur de la base de connaissances	• Contribuer et lire toutes les bases de connaissances et leurs articles. • Modifiez la définition de toutes les bases de connaissances et affectez-leur des critères d'utilisateur. **Remarque :** Cet accès ne s'applique pas aux bases de connaissances incluses dans le périmètre. Pour plus d'informations, consultez Bases de connaissances incluses dans le périmètre.
Propriétaire d'une base de connaissances	• Contribuez à cette base de connaissances et lisez-la. • Modifiez la définition de cette base de connaissances et affectez-lui des critères d'utilisateur.
Gestionnaire d'une base de connaissances	• Contribuez à cette base de connaissances et lisez-la. • Modifiez la définition de cette base de connaissances et affectez-lui des critères d'utilisateur. **Remarque :** Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le gestionnaire d'une base de connaissances ne peut pas modifier les articles de la base de connaissances d'autres auteurs qui sont à l'état **Brouillon** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.
Membres d'un groupe de propriété associé à un article de la base de connaissances	Lire, modifier, approuver et mettre hors service cet article de la base de connaissances (voir Groupes de propriété).

Rôles et critères d'utilisateur explicites

Les rôles explicites (snc_external et snc_internal) sont ajoutés à votre instance lorsque votre administrateur installe un module d'extension, tel que le module d'extension Service clientèle (com.sn_customerservice), qui active également le module d'extension Rôles explicites (com.glide.explicit_roles). Si vous créez une base de connaissances avec le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) activé, l'application ajoute automatiquement les critères d'utilisateur prédéfinis suivants au niveau de la base de connaissances :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Utilisateurs avec le rôle « snc_internal »** : ajouté aux critères d'utilisateur Peut lire permettant aux seuls utilisateurs ayant le rôle snc_internal d'avoir un accès en lecture à la base de connaissances.
- **Utilisateurs disposant d'un snc_internal » et d'un autre rôle** : ajouté aux critères d'utilisateur Peut contribuer permettant uniquement aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal et au moins un rôle supplémentaire d'accéder à la base de connaissances.

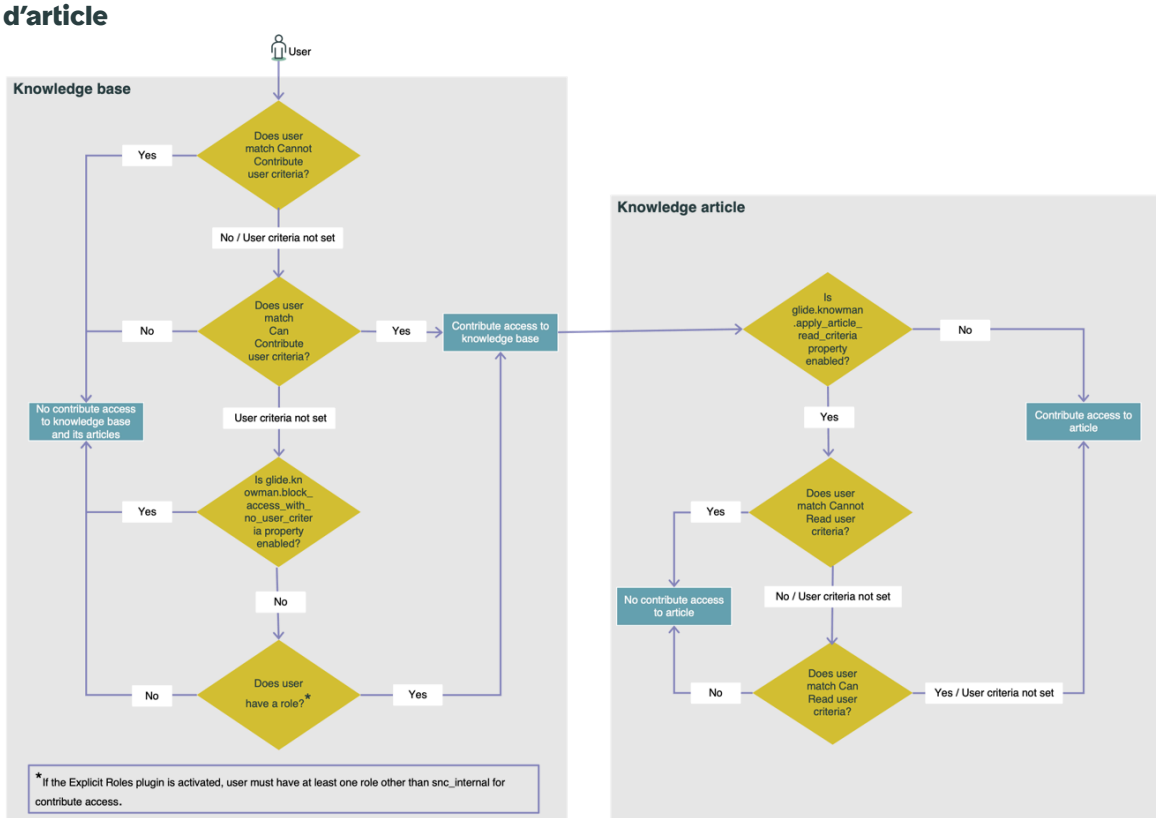
Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers des versions de produit (à partir de Rome cette version) qui proposent le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles), les critères d'utilisateur prédéfinis Les **utilisateurs ayant le rôle « snc_internal »et les utilisateurs ayant « snc_internal » et un autre rôle** ne sont pas automatiquement ajoutés aux bases de connaissances existantes créées avant l'activation du module d'extension Explicit Roles. Pour ajouter ces critères d'utilisateur prédéfinis à une base de connaissances existante, exécutez le script *`de correction Corriger les bases de connaissances non sécurisées`* . Pour plus d'informations sur les rôles explicites et les scripts correctifs, voir Rôles explicites et Scripts correctifs .

Détermination de l'accès en contribution à une base de connaissances et à ses articles à l'aide de critères d'utilisateur

L'organigramme de cette section illustre les vérifications des critères d'utilisateur qui déterminent l'accès à la contribution au niveau de la base de connaissances et des articles.

Remarque :
Pour qu'un utilisateur non authentifié puisse afficher les articles de la base de connaissances dans la base de connaissances, assurez-vous que l'audience des pages du Portail de services Gestion des connaissances est définie sur public ; c'est-à-dire que la page est accessible sans avoir besoin d'authentification. Pour en savoir plus, consultez Créer et modifier une page à l'aide du Service Portal Designer .

Contribuer à l'accès à une base de connaissances et à son organigramme d'article



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque Ne peut pas contribuer n'est pas défini ou qu'un utilisateur ne correspond pas à Ne peut pas contribuer et que Peut contribuer en plus n'est pas défini, la valeur de la propriété est évaluée plus en détail pour déterminer l'accès *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* en contribution, comme expliqué dans le tableau suivant.

Contribuer à l'accès à une base de connaissances lorsque les critères d'utilisateur d'une base de connaissances ne sont pas définis

Valeur de la propriété	Résultat
vrai	Aucun utilisateur n'a contribué à l'accès à la base de connaissances, à l'exception des utilisateurs disposant de privilèges spéciaux en matière de connaissances.
Faux	Tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs non authentifiés, ayant au moins un rôle peuvent contribuer à la base de connaissances. Si le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) est activé, les utilisateurs qui ont au moins un rôle autre que snc_internal peuvent contribuer à la base de connaissances. Pour vérifier les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés, utilisez la fonctionnalité Diagnostics de critères d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'accès aux bases de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés.

Lorsqu'un utilisateur dispose d'un accès en contribution à une base de connaissances, la propriété est évaluée pour déterminer l'accès *glide.knowman.apply_article_read_criteria* en contribution à un article de la base de connaissances, comme expliqué dans la table suivante.

Contribuer à l'accès à un article lorsqu'un utilisateur dispose d'un accès en contribution à une base de connaissances

Valeur de la propriété	Résultat
vrai	L'accès en lecture au niveau de l'article remplace l'autorisation de contribution par défaut accordée par l'accès Contribution au niveau de la base de connaissances.
Faux	L'accès en contribution au niveau de la base de connaissances a priorité sur les critères d'utilisateur au niveau de l'article, et l'utilisateur dispose d'un accès en contribution à tous les articles de la base de connaissances.

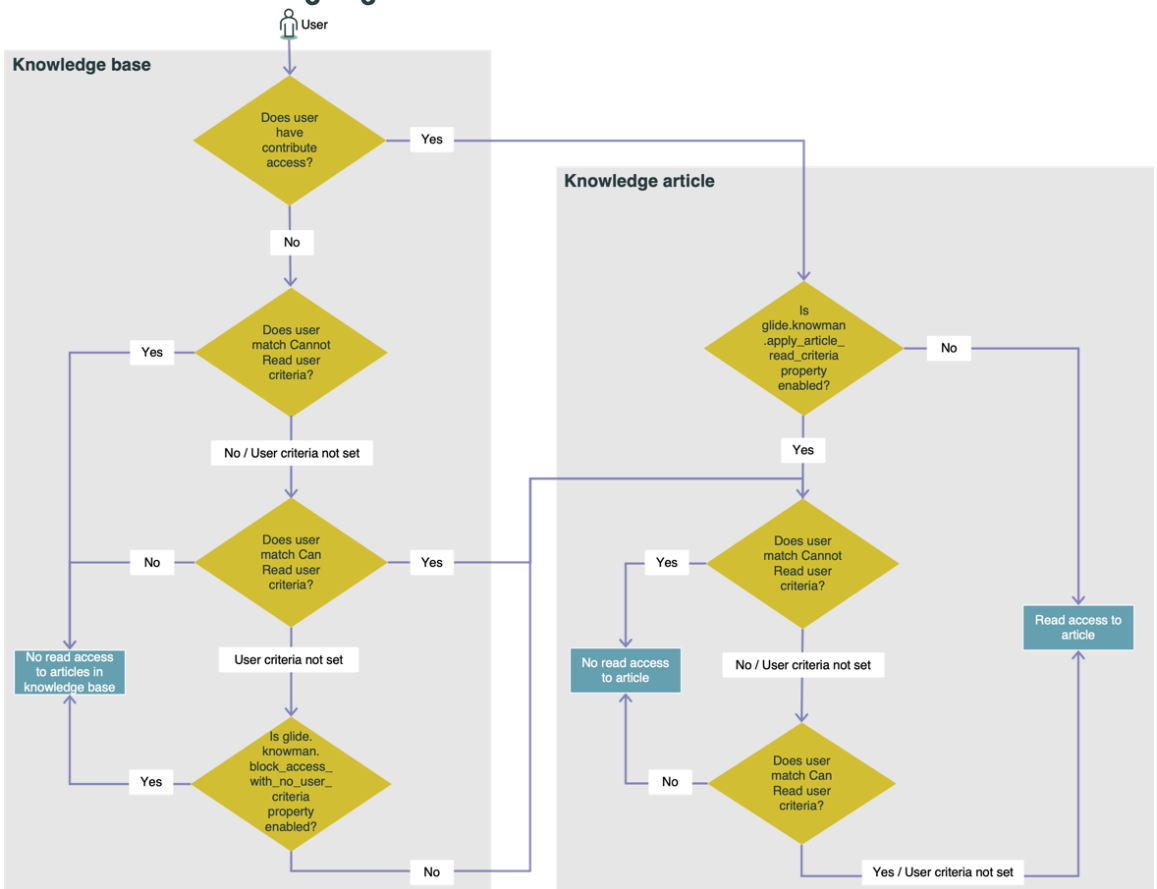
Détermination de l'accès en lecture aux articles d'une base de connaissances à l'aide de critères d'utilisateur

L'organigramme suivant illustre les vérifications des critères d'utilisateur qui déterminent l'accès en lecture à un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès en lecture à un organigramme d'article de la base de connaissances



Lorsque Impossible de lire n'est pas défini ou qu'un utilisateur ne correspond pas à Impossible de lire et que Peut lire n'est pas défini, la valeur de la propriété est évaluée plus en détail pour déterminer l'accès `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` en lecture, comme expliqué dans le tableau suivant.

Accès en lecture lorsque les critères d'utilisateur d'une base de connaissances ne sont pas définis

Valeur de la propriété	Résultat
vrai	Aucun utilisateur ne dispose d'un accès en lecture, à l'exception des utilisateurs disposant de privilèges spéciaux en matière de connaissances et des utilisateurs disposant d'un accès contribution à la base de connaissances.
Faux	Tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs non authentifiés, ont un accès en lecture à la base de connaissances et les critères d'utilisateur au niveau de l'article sont évalués plus en détail. Pour vérifier les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés, utilisez la fonctionnalité Diagnostics de critères d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'accès aux bases de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés.

Lorsqu'un utilisateur dispose d'un accès avec contribution à une base de connaissances, la propriété est évaluée pour déterminer l'accès

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

glide.knowman.apply_article_read_criteria en lecture à un article de la base de connaissances, comme expliqué dans le tableau suivant.

Accès en lecture à un article lorsqu'un utilisateur a un accès en contribution à une base de connaissances

Valeur de la propriété	Résultat
vrai	L'accès en lecture au niveau de l'article remplace l'autorisation de lecture par défaut accordée par l'accès Contribution au niveau de la base de connaissances.
Faux	L'accès avec contribution au niveau de la base de connaissances a priorité sur les critères d'utilisateur au niveau de l'article, et l'utilisateur dispose d'un accès en lecture à tous les articles de la base de connaissances.

Important :
Après avoir ajouté des critères d'utilisateur, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de diagnostic des critères d'utilisateur pour vérifier l'accès des utilisateurs à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics des critères d'utilisateur pour Gestion des connaissances.

Information associée

Propriétés du Gestion des connaissances

Tâches de configuration pour les gestionnaires des connaissances

Knowledge Management FAQ

Créer des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès aux bases de connaissances et aux articles

Créer des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès aux bases de connaissances et aux articles

Contrôlez l'accès aux bases de connaissances et aux articles en créant des critères d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : user_criteria_admin

Remarque :
Pour créer un enregistrement de critères d'utilisateur à partir du module Connaissances, vous devez disposer du rôle user_criteria_admin en plus du rôle de connaissances. Pour plus d'informations sur l'accès, reportez-vous à la section Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Critères d'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Critères d'utilisateur.

Formulaire Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique des critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs qui doivent correspondre aux critères d'utilisateur.
Groupes	Groupes qui doivent correspondre aux critères d'utilisateur.
Rôles	Rôles à faire correspondre aux critères d'utilisateur. **Remarque :** ◦ Étant donné que l'évaluation d'un rôle est mise en cache dans la session, tout changement dans le rôle nécessite que vous vous reconnectiez. ◦ Les critères d'utilisateur ne sont pas applicables aux rôles de privilège élevé.
Avancé	Option permettant d'afficher ou de masquer l'option avancée qui inclut le champ **Script** sur le formulaire Critères d'utilisateur.
Script	Script pour définir tous les critères d'utilisateur supplémentaires qui retournent vrai ou faux. Ce champ est disponible lorsque l'option **Avancée** est sélectionnée dans le formulaire Critères d'utilisateur. **Remarque :** ◦ Un script est évalué dans le périmètre dans lequel les critères d'utilisateur sont créés. ◦ L'évaluation d'un script est mise en cache dans la session, de sorte que tout changement dans l'évaluation vous oblige à vous reconnecter. Si un critère d'utilisateur scripté est défini pour une base de connaissances, l'accès des utilisateurs aux bases de connaissances est évalué une fois par session. Si le script entraîne des changements après la création d'un cache de session, le résultat prend effet au cours de la session suivante. ◦ N'utilisez pas l'API `gs.getUser()` ni d'autres API de session, car elles provoquent des conflits lorsqu'elles sont utilisées dans les outils de diagnostic. Utilisez la variable `user_id` prédéfinie disponible dans le script pour obtenir l'ID de l'utilisateur permettant d'évaluer le script. ◦ Les scripts sont évalués de façon dynamique. Par conséquent, les scripts inclus dans un critère d'utilisateur peuvent avoir un impact sur les performances.
Actifs	Option permettant d'activer ou de désactiver les critères d'utilisateur.
Sociétés	Sociétés auxquelles l'enregistrement utilisateur doit correspondre.
Emplacements	Emplacements auxquels l'enregistrement de l'utilisateur doit correspondre.
Départements	Départements auxquels l'enregistrement de l'utilisateur doit correspondre.
Correspondre à tout	Option permettant de déterminer si tous les éléments de chaque champ de critères d'utilisateur renseigné doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères d'utilisateur ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères d'utilisateur définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, imaginons un enregistrement de critères d'utilisateur pour les éléments suivants : ◦ Emplacements A ou B ◦ Société C ou D Si la case **Correspondre à tout** est cochée, seuls les utilisateurs répondant à toutes ces conditions sont mis en correspondance. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement A et une société C. Si la case **Correspondre à tout** n'est pas cochée, les utilisateurs répondant à l'une de ces conditions sont mis en correspondance. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement B. **Remarque :** si vous cochez **Correspondre à tout**, veillez à ne pas créer de conditions contradictoires qui ne pourront jamais être remplies. Par exemple, si tous les utilisateurs à l'emplacement A travaillent pour la société G, alors les conditions de cet exemple ne seront jamais remplies.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Contrôler l’accès au niveau de la base de connaissances via des critères d’utilisateur

Contrôler l’accès au niveau de l’article de la base de connaissances via des critères d’utilisateur

Contrôler l’accès au niveau de la base de connaissances via des critères d’utilisateur

Vous spécifiez des critères d’utilisateur pour une base de connaissances afin de contrôler quels utilisateurs ont accès à la lecture et à la contribution des articles de la base de connaissances à cette base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Remarque : Pour administrer une base de connaissances incluse dans le périmètre, vous devez disposer du rôle administrateur spécifique à l’application en plus du rôle knowledge_admin ou administrateur. Pour plus d'informations, consultez Bases de connaissances incluses dans le périmètre.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des critères d’utilisateur pour contrôler l’accès en lecture ou en contribution. Par exemple, vous pouvez permettre à tous les utilisateurs de votre département de support d’avoir un accès contribution à une base de connaissances en créant un enregistrement de critères d’utilisateur avec le département requis défini sur Support, puis en incluant l’enregistrement de critères d’utilisateur dans les critères d’utilisateur Peut contribuer. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l’accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances. Essayez d’utiliser uniquement les critères d’utilisateur, introduits dans Gestion des connaissances v3, pour contrôler l’accès aux bases de connaissances. Les rôles ont été utilisés à cette fin dans Gestion des connaissances v2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Cliquez sur le lien menant à la base de connaissances que vous gérez.
3. Ajouter des critères d'utilisateur à la base de connaissances.

   a. En fonction des critères d'utilisateur que vous souhaitez définir, sélectionnez une ou plusieurs des listes connexes pertinentes.

Liste connexe	Description
Autorisation de lecture	Les utilisateurs peuvent lire les articles de la base de connaissances dans la base de connaissances.
Impossible de lire	Les utilisateurs ne peuvent pas lire les articles de la base de connaissances dans la base de connaissances.
Peut contribuer	Les utilisateurs peuvent créer, modifier et retirer des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances. L'accès en contribution à une base de connaissances permet également d'accéder en lecture à tous les articles de la base de connaissances.
Impossible de contribuer	Les utilisateurs ne peuvent pas créer, modifier, mettre hors service ou lire des articles de la base de connaissances dans la base de connaissances.

   Remarque :
   Si les listes connexes ne sont pas visibles, configurez le formulaire Connaissances pour les afficher. Pour plus d'informations, voir Ajouter une liste connexe à un formulaire .

   b. Dans la liste connexe sélectionnée, ajoutez les critères d'utilisateur requis.

   - En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, pour ajouter un nouvel enregistrement de critères d'utilisateur, cliquez sur **Nouveau**, spécifiez les champs requis, puis cliquez sur **Soumettre**.
   - En tant qu'utilisateur disposant du rôle knowledge_manager, knowledge_admin ou administrateur, pour ajouter un enregistrement de critères d'utilisateur existant, cliquez sur **Modifier**, déplacez les critères d'utilisateur requis de la colonne **Collection** vers la colonne **Connaissances** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

4. Cliquez sur Mettre **à jour** dans le formulaire de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Après avoir ajouté des critères d'utilisateur, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de diagnostic des critères d'utilisateur pour vérifier l'accès des utilisateurs à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics des critères d'utilisateur pour Gestion des connaissances.

Important :
Après avoir ajouté ou modifié des critères d'utilisateur, il vous faudra peut-être vous déconnecter et vous reconnecter pour supprimer la configuration précédente.

Information associée

Créer une base de connaissances

Créer des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès aux bases de connaissances et aux articles

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Vous spécifiez des critères d'utilisateur pour un article de la base de connaissances afin de contrôler quels utilisateurs bénéficient d'un accès en lecture à l'article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin

Remarque :
Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter des champs **Autorisation de lecture** et **Lecture impossible** .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Essayez d'utiliser uniquement les critères d'utilisateur, introduits dans Gestion des connaissances v3, pour contrôler l'accès aux articles de la base de connaissances. Les rôles ont été utilisés à cette fin dans Gestion des connaissances v2. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

En tant que propriétaire ou gestionnaire de la base de connaissances, si la `glide.knowman.apply_article_read_criteria` propriété est activée et que vous ne répondez pas aux critères d'utilisateur au niveau de l'article, l'article ne sera pas visible dans la recherche du portail. Pour pouvoir afficher l'article dans la recherche du portail, vous devez configurer les critères d'utilisateur au niveau de l'article en conséquence.

Si vous faites partie du groupe de propriété associé à l'article, vous pouvez voir l'article dans la recherche du portail, quels que soient les critères d'utilisateur au niveau de l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un article de la base de connaissances.

   Remarque :
   Vous pouvez mettre à jour uniquement la dernière version de l'article de la base de connaissances.

2. Affecter l'accès en fonction des critères d'utilisateur.

   Remarque :
   Si les champs **Autorisation de lecture** et **Impossible de lire** ne sont pas visibles, configurez le formulaire Connaissances pour les afficher. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

3. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Publier** pour appliquer les changements.

Que faire ensuite

Après avoir ajouté des critères d'utilisateur, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de diagnostic des critères d'utilisateur pour vérifier l'accès des utilisateurs à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics des critères d'utilisateur pour Gestion des connaissances.

Important :
Après avoir ajouté ou modifié des critères d'utilisateur, il vous faudra peut-être vous déconnecter et vous reconnecter pour supprimer la configuration précédente.

Information associée

Créer des critères d'utilisateur pour contrôler l'accès aux bases de connaissances et aux articles

Contrôler l'accès au niveau de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word

Configurez le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word afin de créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word et d'y accéder.

Avant de commencer

Pour utiliser Gestion des connaissances - Add-in pour Microsoft Word, procédez comme suit.

Procédure

1. Activer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.
2. Déployer Gestion des connaissances - Add-in pour Microsoft Word.
3. Configurer la sécurité du complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word.
4. **Facultatif :** Activer le téléchargement du document Word source Microsoft pour un article de la base de connaissances.

Information associée

Création d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word

Activez le module d'extension Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Déployer Gestion des connaissances - Add-in pour Microsoft Word

Déployez le complément Knowledge Management pour Microsoft Word pour créer des articles de la base de connaissances à partir de Word Microsoft .

Avant de commencer

En plus d'avoir l'un des rôles suivants sur l'instance ServiceNow , vous devez être administrateur Office365 pour déployer le complément Knowledge Management pour Microsoft Word.

Rôle requis : admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la colonne Nom du complément, cliquez sur **Gestion des connaissances**.
3. Cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste du complément sur votre bureau.

   Remarque :
   Pour les versions antérieures à la version Paris Patch 3, le manifeste téléchargé signale les erreurs de validation dans Office 365. Pour plus d'informations sur la résolution de telles erreurs, consultez l'article Activation de la validation du complément MS-Word dans la base de connaissances KB0858357 HI.
4. Déployez le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, voir Déployer des compléments dans l'Admin Center.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Importer un document Word dans une base de connaissances

Importation d'un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances v3

Configurer la sécurité du complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word

Utilisez la *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* propriété pour spécifier tous les domaines parents dans l'application Microsoft Word Online dans laquelle Gestion des connaissances - complément pour Microsoft Word est intégré.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word et définissez le périmètre de l'application sur Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les domaines que vous spécifiez pour l'application Microsoft Word dans la *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* propriété sont utilisés pour définir les en-têtes x-frame-options et content-security-policy . Ces paramètres affichent de manière sécurisée le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word dans la version en ligne des documents Word Microsoft .

Remarque :
Si vous ne définissez pas correctement le/la *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* Gestion des connaissances - Add-in pour Microsoft Word ne se charge pas dans le document Word. Pour plus d'informations sur la résolution de telles erreurs, consultez l'article Knowledge Word Office Patent fails validation [KB0860916] dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Recherchez la propriété *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez un domaine.
   Pour plusieurs entrées, séparez les domaines par des virgules.

   Par exemple, pour saisir les Microsoft SharePoint domaines et Microsoft OneDrive : https://*nom du site*.sharepoint.com,https ://*sitename*-my.sharepoint.com,https ://word-edit.officeapps.live.com
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer le téléchargement du document Word source Microsoft pour un article de la base de connaissances

Définissez la *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* propriété pour permettre aux utilisateurs de télécharger le document Word source Microsoft d'un article de la base de connaissances à partir de la page d'affichage d'un article de la base de connaissances dans un portail ou un espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un article de la base de connaissances est créé à l'aide Microsoft de Word, les utilisateurs accédant à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances dans un portail ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un espace de travail peuvent télécharger le document Word source Microsoft lorsque la *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* propriété est définie sur vrai.

Remarque :
Une fois la *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* propriété activée, le document source Word d'un article de la base de connaissances peut également apparaître dans les Microsoft résultats de recherche en tant que pièce jointe à l'article. Par conséquent, l'activation de cette propriété peut affecter la pertinence de la recherche d'un article de la base de connaissances.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Recherchez la propriété *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Diagnostics des critères d'utilisateur pour Gestion des connaissances

Gérez l'accès des utilisateurs à une base de connaissances ou à un article en utilisant des diagnostics des critères d'utilisateur. Identifiez l'accès qu'ont les utilisateurs à une base de connaissances ou à un article et déterminez quels critères d'utilisateur définissent ces autorisations.

L'accès utilisateur à une base de connaissances ou à un article peut être restreint en fonction des éléments suivants :

- Séparation de domaine
- Règles des listes de contrôles d'accès (ACL)
- Workflows de connaissances
- Ensemble de critères d'utilisateur pour une base de connaissances ou un article

Cette fonctionnalité tient compte de Séparation de domaine et des critères d'utilisateur pour déterminer l'accès des utilisateurs aux bases de connaissances et aux articles.

Informations sur l'activation

La fonctionnalité de diagnostic des critères d'utilisateur est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Diagnostiquer l'accès des utilisateurs à une base de connaissances

Identifiez les utilisateurs qui ont accès à une base de connaissances et ce qui permet cet accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la page de destination **Diagnostics des critères d'utilisateur en** utilisant l'une des options suivantes :

Pour accéder aux éléments suivants	Accédez à la
Utilisation du navigateur d'application	**Base de connaissances** > **Administration** > **Diagnostics des critères d'utilisateur**
À partir d'une base de connaissances	**a.** **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**. **b.** Sélectionnez la base de connaissances pour diagnostiquer l'accès des utilisateurs. **c.** Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Exécuter les diagnostics des critères d'utilisateur**. La page de destination **Diagnostics des critères d'utilisateur** s'affiche avec le champ **Sélectionner la base de connaissances** pré-renseigné.

2. Pour diagnostiquer l'accès des utilisateurs :

   a. Dans le champ **Sélectionner un utilisateur** , sélectionnez un utilisateur.

   b. Dans la liste de choix **Sélectionner le type d'enregistrement** , sélectionnez **Base de connaissances**.

   c. Dans le champ **Sélectionner une base de connaissances** , sélectionnez une base de connaissances. Chaque fois que vous sélectionnez un utilisateur, un type d'enregistrement ou une base de connaissances différent, la page s'actualise et affiche les données relatives à l'utilisateur sélectionné.

   d. Cliquez sur **Diagnostiquer**.
   La page affiche les détails suivants :

   - Indique si l'utilisateur a accès à la base de connaissances en fonction de son domaine. Seuls les administrateurs système peuvent voir les informations de domaine et modifier le domaine pour donner l'accès à un utilisateur.
   - Quels critères d'utilisateur fournissent à cet utilisateur un accès en lecture ou en lecture et contribution à la base de connaissances et quel type de définition de critères d'utilisateur permet cet accès ?
   - Indique si un rôle de l'utilisateur (knowledge_manager, knowledge_admin ou propriétaire de la base de connaissances) permet cet accès.
   - Pour un utilisateur n'ayant pas accès à cette base de connaissances, quels critères d'utilisateur peuvent être modifiés pour accorder l'accès ?

Traduction automatique

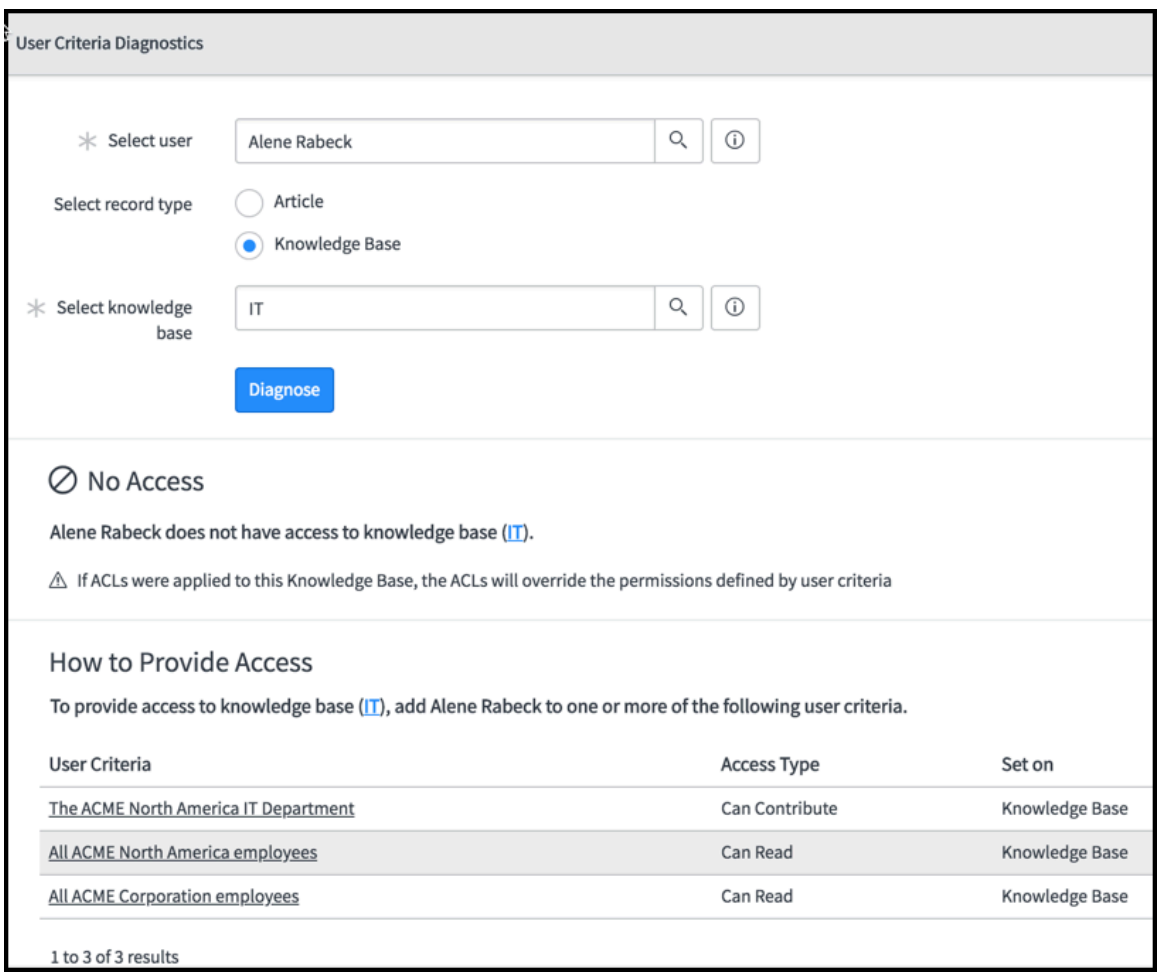
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
L'image suivante montre un exemple de diagnostic dans lequel l'utilisateur Alene Reback n'a pas accès à la base de connaissances IT.

Alena peut accéder à la base de connaissances si :

- Alena est ajoutée à l'un des critères d'utilisateur existants définis dans la base de connaissances.
- Alena est ajoutée à un nouveau critère d'utilisateur qui est défini et ajouté à la base de connaissances.

Cliquez sur le lien de la base de connaissances IT et fournissez l'accès en ajoutant Alena à un critère d'utilisateur pour cette base de connaissances.



Traduction automatique

Diagnostiquer l'accès de l'utilisateur à un article

Identifiez les utilisateurs qui ont accès à un article et ce qui permet l'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page de destination **Diagnostics des critères d'utilisateur en** utilisant l'une des options suivantes :

Pour accéder aux éléments suivants	Accédez à la
Utilisation du navigateur d'application	**Base de connaissances** > **Administration** > **Diagnostics des critères d'utilisateur**.
À partir d'un article	**a.** **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**. **b.** Sélectionnez la base de connaissances qui contient l'article à diagnostiquer pour l'accès de l'utilisateur. **c.** Dans la liste connexe **Connaissances** , sélectionnez l'article. **d.** Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Exécuter les diagnostics des critères d'utilisateur**. La page de destination **Diagnostics des critères d'utilisateur** s'affiche avec le champ **Sélectionner un article** pré-rempli.

2. Pour diagnostiquer l'accès des utilisateurs :

   a. Dans le champ **Sélectionner un utilisateur** , sélectionnez un utilisateur.

   b. Dans la liste de choix **Sélectionner le type d'enregistrement** , sélectionnez **Article**.

   c. Dans le champ **Sélectionner un article** , sélectionnez un article.
   Chaque fois que vous sélectionnez un utilisateur, un type d'enregistrement ou une base de connaissances différent, la page s'actualise et affiche les données relatives à l'utilisateur sélectionné.

   d. Cliquez sur **Diagnostiquer**.
   La page affiche les détails suivants :

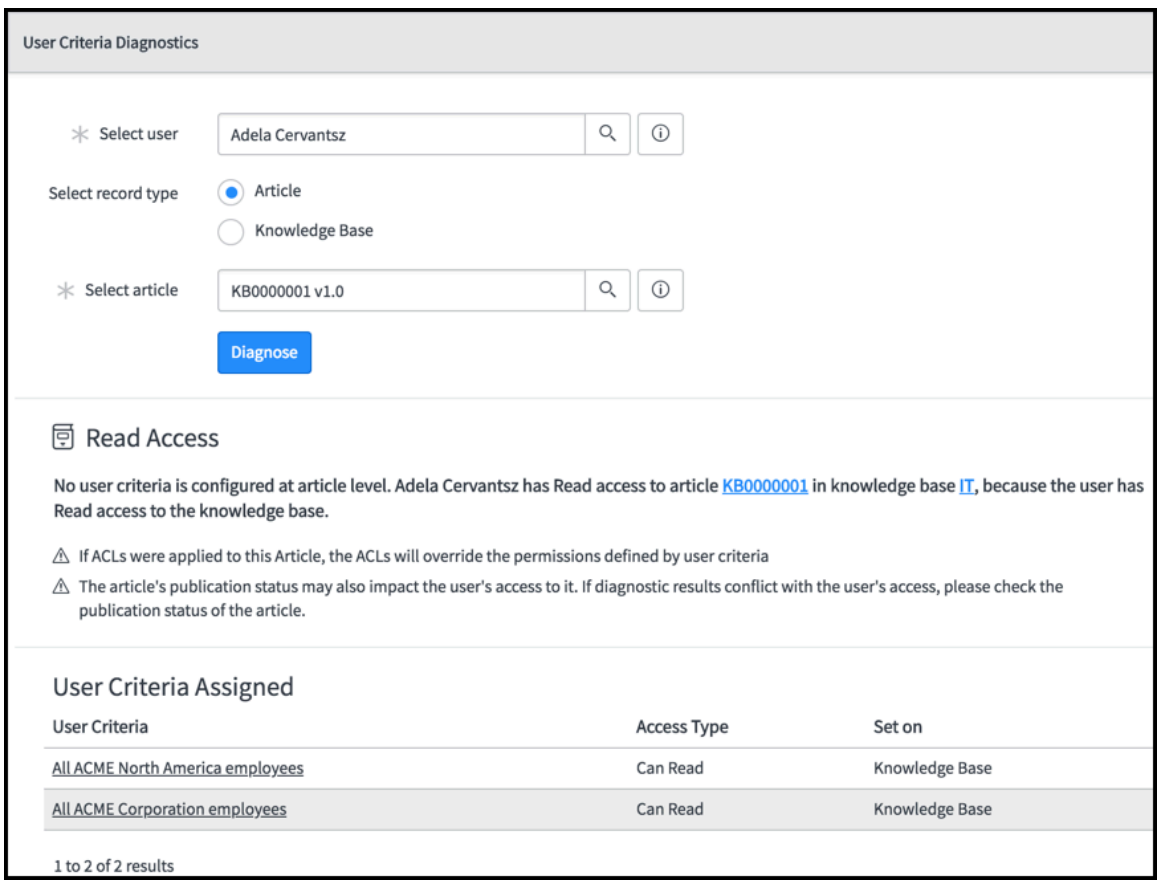
   - Indique si l'utilisateur a accès ou non à l'article de la base de connaissances en fonction de son domaine. Seuls les administrateurs système peuvent voir les informations de domaine et modifier le domaine pour donner l'accès à un utilisateur.
   - Quels critères d'utilisateur permettent à cet utilisateur d'accéder à l'article en lecture ou en lecture et en contribution et quel type de définition de critères d'utilisateur permet cet accès ?
   - Indique si un rôle de l'utilisateur (knowledge_manager, knowledge_admin ou propriétaire de la base de connaissances) active cet accès.
   - Pour un utilisateur n'ayant pas accès à cet article, quels critères d'utilisateur peuvent être modifiés pour accorder l'accès ?

   Remarque :
   Les membres d'un groupe de propriété bénéficient automatiquement de **l'accès Can Contribuer** aux articles de la base de connaissances auxquels leur groupe de propriété est associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
L'image suivante montre un exemple de diagnostic dans lequel l'utilisateur Adela Cervantsz a un accès en lecture à l'article de la base de connaissances, KB0000001 v5.0, dans la base de connaissances IT parce qu'Adela appartient à l'un des critères d'utilisateur **Peut lire** définis dans la base de connaissances.



Configurer l'accès aux bases de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés

Identifiez les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés en fonction des critères d'utilisateur et des paramètres de propriété système.

Avant de commencer
Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3).

Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin ou admin

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Diagnostics des critères d'utilisateur**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés** .
3. Examinez les bases de connaissances accessibles aux utilisateurs non authentifiés.
4. **Facultatif :** Limitez l'accès des utilisateurs non authentifiés à une base de connaissances en sélectionnant la base de connaissances et en configurant ses paramètres d'accès.
   - Utilisez les critères d'utilisateur pour déterminer l'accès à la base de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés.

     (Optional) Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.
   - Si aucun critère d'utilisateur n'est spécifié pour la base de connaissances, en tant qu'administrateur, vous pouvez définir la valeur de la *`glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria`* propriété système sur **true**.

     Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Collecter les mesures d'utilisation de la base de connaissances

Capturez des mesures telles que les vues d'article, les pages vues et les recherches sur le portail pour suivre l'utilisation agrégée de la base de connaissances par les utilisateurs.

Avant de commencer

Définissez la durée pendant laquelle les mesures sont agrégées via la *`glide.knowman.usage_metrics_duration`* propriété. Pour plus d'informations, consultez Autres propriétés de la base de connaissances. Par défaut, la valeur de la propriété est définie sur 60 minutes.

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Surveillez les mesures d'utilisation de la base de connaissances pour améliorer l'efficacité globale de l'utilisation de la base de connaissances dans l'ensemble des portails.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et ouvrez la tâche planifiée **Mesures d'utilisation de la base de connaissances** .
3. Dans le formulaire Mesures **d'utilisation de la base de connaissances** , cochez la case **Actif** pour activer la tâche planifiée.
   La tâche planifiée est inactive par défaut.
4. Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodique** comme fréquence de la tâche planifiée.
   Consultez la rubrique Travaux planifiés pour d'autres options de fréquence.
5. Dans le champ **Intervalle de répétition** , entrez l'intervalle de temps répété auquel la tâche planifiée doit s'exécuter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, la durée est fixée à 60 minutes.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Modifier la politique de conservation des données pour les mesures d'utilisation de la base de connaissances pour supprimer les données indésirables et anciennes de la table Mesures d'utilisation de la base de connaissances [kb_usage_metrics].

Modifier la politique de conservation des données pour les mesures d'utilisation de la base de connaissances

Supprimez les données indésirables et anciennes de la table des mesures d'utilisation de la base de connaissances [kb_usage_metrics] via la politique de rétention des données.

Avant de commencer

Rôle requis : maint et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de la politique de conservation des données pour la table kb_usage_metrics supprime les enregistrements dont vous n'avez plus besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Maintenance du système** > **Nettoyage de table**.
2. Dans la colonne **Nom de table** , recherchez `kb_usage_metrics` et cliquez sur le lien **kb_usage_metrics** .
3. Sur le formulaire Effacement automatique, activez la tâche de nettoyage de table kb_usage_metrics en cochant la case **Actif** .
4. **Facultatif :** Ajustez la durée d'attente du système avant de supprimer les enregistrements en modifiant la valeur **du champ Âge en secondes** .
   Par défaut, la valeur du champ **Âge en secondes** est définie sur 2 592 000 secondes (équivalent à 30 jours). Pour plus d'informations, consultez Formulaire d'effacement automatique .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les modèles d'articles de la base de connaissances

Configurez les modèles d'articles de la base de connaissances pour personnaliser et afficher le contenu selon vos besoins.

Créer un modèle d'article et l'utiliser pour créer un article de la base de connaissances

Créez de nouveaux modèles d'articles en plus des modèles prédéfinis. Ajoutez de nouveaux champs en fonction de la façon dont vous souhaitez personnaliser et afficher votre contenu.

Avant de commencer

Vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour chaque nouveau modèle d'article, une table enfant de la table Connaissances [kb_knowledge] est créée. Lorsque vous ajoutez un nouveau champ au modèle, une nouvelle colonne est ajoutée à la table créée pour le modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire Modèle d'article.

Formulaire Modèle d'article

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'article. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_).
Description	Description du modèle d'article.

Remarque :
La case **à cocher Actif** est sélectionnée par défaut, ce qui rend le modèle disponible pour utilisation.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la liste connexe Champs des modèles d'article, ajoutez des champs au modèle.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Champ du modèle d'article.

Modèle d'article Formulaire Champ

Nom	Description
Nom de champ	Titre à afficher sur le formulaire de modèle.
Type de champ	Types de champs disponibles : ▪ HTML ▪ Chaîne ▪ Entier ▪ Date ▪ Date et heure
Ordre	Position du champ dans la vue de page de l'article et dans la vue de modification de l'article.
Modèle d'article	(Lecture seule) Nom du modèle d'article associé à ce champ.
Table de modèles	(Lecture seule) Nom de la table pour ce modèle.
Champ de modèle	(Lecture seule) Nom de la colonne de modèle associée à ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Obligatoire	Option pour rendre ce champ obligatoire. Lorsque cette option est sélectionnée, ce champ doit être renseigné.
Agrandir/réduire	Définit si le champ de modèle s'affiche comme réduit ou développé par défaut.
Actif	Option permettant d'afficher le champ sur le modèle.
Style d'en-tête	Formats CSS appliqués à l'en-tête du modèle. Par exemple, pour afficher l'arrière-plan de l'en-tête du modèle en rouge, avec une taille de police de 24 px, une famille de polices Arial et une couleur de texte blanche, entrez le code suivant : `background-color :red ; font-size :24px ; font-family :Arial ; color :white ;`
Style de champ	Formats CSS appliqués aux champs du modèle. Tout format CSS appliqué au niveau du champ est automatiquement appliqué à l'en-tête s'il n'est pas déjà spécifié dans le champ **Style d'en-tête** . Par exemple, pour afficher la largeur de page de 300 px, la bordure verte unie de 25 px, le remplissage de 25 px et la marge de page de 25 px, saisissez le code suivant : `largeur : 300 px ; bordure : 25 px vert uni ; remplissage : 25 px ; marge : 25 px ;`
Texte d'aperçu	Prévisualiser le texte affiché sur le sélecteur de modèle d'article. La valeur vide affiche le texte aléatoire.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Le champ est ajouté au modèle.

5. **Facultatif :** Dans le champ **Balise de description SEO** , recherchez et ajoutez le nom du champ du modèle d'article.
   Le contenu de ce champ est utilisé comme balises de méta-description pour rechercher les articles créés à l'aide de ce modèle d'article.
6. Configurez le formulaire Connaissances pour afficher les champs que vous avez ajoutés au modèle.
   a. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Créer**.
   b. Sélectionnez une base de connaissances, puis le modèle d'article que vous venez d'ajouter.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   d. Sélectionnez et déplacez les champs que vous avez ajoutés au modèle d'article de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Cliquez sur l'icône haut ou bas pour organiser les champs dans l'ordre dans lequel vous souhaitez les afficher dans le formulaire Connaissances.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Les auteurs qui ont démarré une session avant qu'un modèle ne soit créé ou activé verront le modèle nouvellement ajouté lors de leur prochaine connexion.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez rechercher des articles en double lors de la création d'un article à partir d'un nouveau modèle, vous devez configurer la table des modèles d'articles pour la recherche contextuelle. Dans le formulaire Configuration de table, le champ **Contexte de recherche** doit être défini sur **Recherche ML dans la base de connaissances**. Pour plus d'informations, voir Configurer la table pour une recherche contextuelle .

Configurer le paramètre de texte d'aperçu pour un modèle d'article standard

Configurez le paramètre de texte d'aperçu pour personnaliser le texte d'aperçu par défaut d'un modèle d'article standard.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la page Includes de script, dans le champ **Nom**, saisissez `ArticleTemplateUtilSNC`.
3. Ouvrez l'enregistrement ArticleTemplateUtilSNC.
4. Sur la page ArticleTemplateUtilSNC, copiez le code suivant à partir du champ **Script** .

```
setPreviewTextForStandardArticle: function(){
        return null;
    },
```

5. Dans la page Includes de script, dans le champ **Nom** , saisissez `ArticleTemplateUtil`.
6. Ouvrez l'enregistrement ArticleTemplateUtil.
7. Sur la page ArticleTemplateUtil, modifiez le code dans le champ **Script** en collant le code copié comme indiqué.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
            return null;
        },
        });
```

8. Dans le champ **Script** , supprimez `null` et saisissez un texte d'aperçu.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le texte d'aperçu modifié affiché sur le sélecteur de modèle d'article standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
Le code suivant est modifié pour afficher un texte d'aperçu personnalisé. Vous pouvez également inclure des balises HTML pour modifier l'apparence du texte d'aperçu.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
            return 'Demo for standard article';
        },
        });
```

Restreindre l'accès aux champs d'un modèle d'article

Utilisez les modules de chiffrement pour définir la sécurité au niveau des champs dans les modèles d'article et afficher les champs en fonction des autorisations du rôle.

Avant de commencer
Rôle requis : security_admin

Remarque :
Utilisez les blocs de connaissances pour restreindre le contenu d'un même champ. Pour plus d'informations, consultez Blocs de connaissances.

Procédure

1. Créez un module de chiffrement pour le champ du modèle d'article à chiffrer.
   Voir Créer un module cryptographique pour plus d'informations.
2. Associez le champ Modèle d'article au module de chiffrement.
   Voir Chiffrement des champs et des pièces jointes pour plus d'informations.

   a. Accédez à la **Sécurité de système** > **Chiffrement de champ** > **Configurations du champ de chiffrement** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des champs chiffrés

Champ	Description
Table	Table associée aux champs du modèle d'article. Par exemple, pour les champs Modèle d'article Procédure, sélectionnez **Procédure [kb_template_how_to].**
Colonne	Champ de modèle d'article à chiffrer. Seuls les champs Chaîne, Date, Date/Heure et URL sont pris en charge. ▪ **Champs de chaîne et d'URL** : vous pouvez ajouter une nouvelle configuration de chiffrement à une table parente ou à une table enfant. ▪ **Champs de date et de date/heure** : Vous pouvez créer des configurations de champs chiffrés pour chiffrer les champs Date et Date/Heure existants. Vous ne pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ajouter une nouvelle configuration de chiffrement qu'à une table parente. Vous ne pouvez pas ajouter une nouvelle configuration de chiffrement à une table enfant. **Remarque :** Selon le nombre d'enregistrements affectés par les champs Date et Date/Heure que vous chiffrez, la création de la configuration de chiffrement peut prendre jusqu'à quelques minutes. Assurez-vous de créer la configuration de chiffrement pour les champs Date et Date/Heure lorsque le volume de transactions sur l'instance est faible.
Module de chiffrement	Module de chiffrement que vous avez créé pour le champ du modèle d'article.
Fonction de message REST	▪ **Module de chiffrement unique** : permet de chiffrer les données avec un seul module de chiffrement. Le champ est chiffré avec le module de chiffrement défini dans le champ **Module de chiffrement** . Les utilisateurs qui ne disposent pas du module de chiffrement ne peuvent pas afficher ni mettre à jour les valeurs de champ. ▪ **Module de chiffrement multiple** : permet de chiffrer les données avec plus d'un module de chiffrement. Le champ est chiffré par le contexte de chiffrement du premier utilisateur à entrer les données. Si l'utilisateur possède plusieurs modules de chiffrement, le contexte défini dans le sélecteur de module de chiffrement est utilisé. Étant donné que le module de chiffrement est défini par enregistrement, les champs d'une liste peuvent avoir différents modules de chiffrement. Toutefois, au sein d'un seul enregistrement, le champ ne peut être chiffré que par un seul module. **Remarque :** Le chiffrement en masse n'est pas disponible lors de l'utilisation de la méthode du **module de chiffrement multiple** . Une fois qu'une configuration a été créée à l'aide de la méthode de module de chiffrement unique, vous pouvez mettre à jour l'enregistrement pour utiliser plusieurs modules de chiffrement. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier un champ à l'aide de plusieurs modules de chiffrement pour utiliser un seul module de chiffrement.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Définissez les autorisations de rôle pour le champ chiffré.

a. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Rôles**.

b. Dans la colonne **Nom** , cliquez sur le lien vers le rôle que vous souhaitez autoriser à afficher ce champ.

c. Dans le champ **Contexte chiffré** , recherchez et sélectionnez le nom du contexte de chiffrement pour le champ Modèle d'article auquel appliquer le rôle sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devrez peut-être configurer le formulaire Rôle pour ajouter le champ **Contexte chiffré** .

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
En fonction des autorisations de leur rôle définies pour le champ chiffré, les utilisateurs peuvent afficher le champ sur le modèle d'article.

Information associée

Field Encryption

Générer des informations SEO pour les articles à l'aide de modèles d'articles

Améliorez la recherche des articles de la base de connaissances en utilisant le contenu d'un champ de modèle d'article pour générer des balises SEO pour les articles créés à l'aide de ce modèle. L'optimisation des moteurs de recherche (SEO) optimise les recherches dans les moteurs de recherche publics.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Si vous utilisez le modèle **d'article standard** , le contenu du champ Texte est utilisé pour générer les balises.

Vous pouvez définir le nombre de caractères à utiliser comme balises dans la `glide.knowman.seo.pages.meta_description.length` propriété système.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Sélectionnez un modèle d'article.
3. Dans le champ **Balise de description SEO** , recherchez et sélectionnez un champ de modèle d'article. Le contenu de ce champ est utilisé comme balises de méta-description pour rechercher les articles créés à l'aide de ce modèle d'article.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez modifier le champ de modèle d'article utilisé pour générer du référencement. Les changements ne sont appliqués qu'aux articles de la base de connaissances créés ou mis à jour après le changement. Pour appliquer la mise à jour à tous les articles publiés existants créés à l'aide de ce modèle, exécutez le script de correctif `Remplir la description des métadonnées sur les articles` de la base de connaissances.

Page du modèle d'article

Intégration à des sources de connaissances externes

Utilisez la fonctionnalité d'intégration de contenu externe pour intégrer le contenu de diverses sources externes et unifier les résultats de recherche dans la base de connaissances.

Les utilisateurs stockent et gèrent la base de connaissances à l'aide de diverses sources externes et recherchent chaque source séparément pour obtenir des résultats pertinents. L'intégration de contenu externe permet d'acquérir et de rechercher tout le contenu source conforme à WebDAV à partir d'un seul emplacement. Cela fournit aux utilisateurs une expérience de recherche transparente sur plusieurs sources de connaissances et stimule l'utilisation de la plateforme.

Grâce à cette fonctionnalité, les administrateurs de la base de connaissances peuvent définir le contenu externe à importer dans une base de connaissances et exécuter périodiquement une tâche pour importer le contenu. Les utilisateurs de la base de connaissances bénéficient d'une expérience utilisateur transparente en recherchant du contenu pertinent dans plusieurs sources de connaissances.

Activer le module d'extension Intégration de contenu externe

La fonctionnalité Intégration de contenu externe est activée avec le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe (com.snc.knowledge.external_integration).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe n'est pas actif par défaut.

Les modules d'extension suivants sont automatiquement activés lorsque le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe est activé :

- Module d'extension Connexion et informations d'identification centralisées (com.snc.core.automation.connection_credential)
- Module d'extension Gestion des connaissances V3 (com.snc.knowledge3)
- Module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le champ **Base de connaissances** > **Administration** affiche les sous-modules **Sources de connaissances externes** et Tâches de la **base de connaissances externes** lorsque le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe est activé.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Définir une source de connaissances externe

Avant d'importer du contenu, créez et configurez la connexion entre la source de connaissances externe compatible WebDAV (Web Distributed Authoring and Versioning) et la ServiceNow base de connaissances dans laquelle vous souhaitez importer du contenu. Définissez les paramètres d'importation pour la source de connaissances externe.

Avant de commencer

Définir les informations d'identification d'authentification de base et Mise en route des connexions à la source externe.

ATTENTION :
Cette fonctionnalité s'attend à ce que le point de terminaison source externe soit un point de terminaison publiquement accessible. La configuration du Serveur MID n'est pas prise en charge.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seule l'authentification de base est prise en charge pour la fonctionnalité d'intégration de contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définissez la connexion à partir de la source externe et de la base de connaissances cible.

   a. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Sources de la base de connaissances externes**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs suivants :

Champ	Instruction
Nom	Saisissez un nom unique pour la source externe.
Base de connaissances cible	Sélectionnez la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer des articles pour le contenu externe.
Alias de connexion	Sélectionnez l'alias de connexion à connecter à la source externe.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

2. Définissez les paramètres d'importation du contenu externe.

   a. Dans la liste connexe **Paramètre** , cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Nom** , sélectionnez le nom du paramètre dans la liste déroulante.

   c. Dans le champ **Valeur** , entrez la valeur souhaitée pour le paramètre.
   Le tableau ci-dessous répertorie les paramètres et les valeurs correspondantes qui peuvent être définis pour la source externe.

Nom de paramètre	Instructions
Limite de taille maximale (en Mo) pour cette source	Définissez la taille maximale autorisée du contenu pour cette source. Une fois cette limite atteinte, aucun contenu supplémentaire n'est traité. La valeur par défaut est de 400 Mo.
Limite de taille maximale (en Ko) par fichier/ contenu dans cette source	Définir la limite de taille maximale autorisée pour chaque fichier provenant de cette source externe. Si un fichier dépasse cette limite, ce fichier n'est pas traité. La valeur par défaut est de 4 000 Ko.
Ouvrir les résultats de recherche dans le système source d'origine	Définissez la valeur sur **vrai** pour ouvrir les résultats de recherche dans le système source externe. Définissez la valeur sur **faux** pour ouvrir les résultats de recherche dans la base de connaissances cible. La valeur par défaut est définie sur **faux**.
Inclure les tickets dont les noms correspondent à ces schémas de regex	Saisissez une liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de dossiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de paramètre	Instructions
	qui doivent être inclus à partir de cette source externe.
Exclure les tickets dont les noms correspondent à ces schémas de regex	Saisissez une liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de dossiers qui doivent être exclus de cette source externe.
Créer des articles quand les noms de fichiers correspondent à ces schémas de regex	Saisissez une liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de fichiers qui doivent être inclus afin de créer des articles.
Ne pas créer d'articles quand les noms de fichiers correspondent à ces schémas de regex	Saisissez une liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de fichiers qui doivent être exclus afin de créer des articles.
Nombre maximal de nouvelles tentatives	Nombre maximal de nouvelles tentatives pour envoyer une demande à la source externe.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Importer du contenu à partir d'une source de connaissances externe

Exécutez une tâche d'importation manuellement ou configurez un calendrier pour traiter le contenu externe intégré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou knowledge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque source externe est associée à deux gestionnaires : le **gestionnaire Acquire** et le **gestionnaire Process** pour exécuter la tâche d'importation. Le gestionnaire d'acquisition utilise un client WebDAV pour acquérir du contenu externe afin de créer des articles. Vous pouvez personnaliser le gestionnaire de processus pour affecter des catégories aux articles ou renseigner des métadonnées supplémentaires pour les articles de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Sources de la base de connaissances externes**.
2. Sélectionnez la source de connaissances externe à partir de laquelle vous souhaitez importer du contenu.
3. Dans l'onglet **Gestionnaire**, définissez un calendrier pour exécuter les gestionnaires d'acquisition et de processus.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Exécuter la tâche planifiée**.
5. Pour afficher toutes les tâches dont l'exécution est planifiée pour importer du contenu pour la source externe, cliquez sur **Tâches**.
   Vous pouvez ouvrir la tâche la plus récente pour surveiller l'état.

Résultats

Pour chaque fichier de la source de contenu externe, un article de la base de connaissances vide est créé et le fichier externe est ajouté en tant que pièce jointe à l'article. La brève description de l'article est dérivée du nom de fichier de la source de contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le contenu importé en externe est infecté, une notification sur chaque fichier infecté est envoyée aux utilisateurs ayant le rôle knowledge_admin et Base de connaissances les propriétaires. Les utilisateurs notifiés peuvent alors prendre les mesures nécessaires sur les fichiers infectés.

Ouvrir les résultats de recherche dans la base de connaissances dans le système source

Bien que les résultats de la recherche soient agrégés au sein de votre instance, vos utilisateurs peuvent également utiliser les fonctionnalités disponibles dans le système source (la possibilité de modifier dans Microsoft SharePoint, par exemple). Pour ouvrir les résultats de recherche dans la base de connaissances dans un système hôte, configurez l'URL vers le système source externe pour ouvrir les articles à partir des résultats de recherche directement dans le système source.

Avant de commencer

Assurez-vous que la valeur **Ouvrir les résultats de recherche dans le paramètre d'importation du système source d'origine** pour la source de connaissances externe est définie sur **vrai**.

Vous pouvez suivre cette procédure lorsque vous avez un fichier sous forme d'article de la base de connaissances dans Microsoft SharePoint, par exemple.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrir *KBWebDAVContentHandler*.
3. Dans la fenêtre **Script** , remplacez la fonction *getFileURL* à l'aide du script indiqué ci-dessous.
   La *getFileURL* fonction est illustrée ci-dessous.

```
//fileObj.getName() - Returns name of the file
    //fileObj.getPath() - Returns path to the file from root folder
    //fileObj.getAbsolutePath() - Returns Absolute WebDAV URL of the file
    //fileObj.getCreationDate() - Returns creation date of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getModifiedDate() - Returns last modified date of the file as GlideDateTime
object
    //fileObj.getContentType() - Returns content type of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getSize() - Returns size of the file
```

```
getFileURL: function(fileObj) {
    //write your logic here
},
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Exemple de configuration pour l'intégration du contenu de la base de connaissances externe

Vous pouvez intégrer du contenu provenant de plusieurs sources externes afin que vos utilisateurs puissent acquérir et rechercher des connaissances à partir d'un seul emplacement. Utilisez cet exemple de configuration pour créer une connexion à votre compte externe, configurer des sources de connaissances externes et importer du contenu afin d'activer les résultats de recherche de contenu unifié.

Exigences pour l'intégration de contenu externe

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe (com.snc.knowledge.external_integration) est activé et que votre source externe est compatible WebDAV.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer des sources de connaissances externes dans l'application Gestion des connaissances

Créez des informations d'identification d'authentification et un alias de connexion pour connecter votre source de connaissances externe à l'application ServiceNow Gestion des connaissances. Définissez les paramètres d'importation de votre source externe pour importer le contenu intégré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez l'authentification de base sur votre compte externe.

   Remarque :
   Le mot de passe de votre compte externe n'est pas affecté lorsque vous activez l'authentification de base.

2. Créez la connexion à votre compte externe à l'aide des informations d'identification d'authentification de base.

   a. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Cliquez sur **Informations d'identification pour l'authentification de base**.
   Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom des informations d'identification. Par exemple, Demo_Auth.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur du compte externe créé pour l'authentification de base.
Mot de passe	Mot de passe de compte externe pour le nom d'utilisateur.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Créez une connexion HTTP à votre compte externe.

   a. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'alias de connexion.

   Example
   Par exemple, Demo_Account.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   e. Dans la liste connexe **Connexions** , cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion HTTP. Par exemple, Demo_Connection.
Informations d'identification	Informations d'identification créées pour se connecter au compte externe. Par exemple, Demo_Auth.
URL de connexion	URL WebDAV vers votre compte externe. Il s'agit du point de terminaison WebDAV de votre compte externe. **Remarque :** Vous pouvez également importer du contenu à partir d'un dossier spécifique en ajoutant le chemin du dossier à l'URL. Par exemple, https://<lien Web vers votre extermal_account>/KnowledgeIT.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Configurez la source de connaissances externe pour l'importation de contenu.

a. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Sources de la base de connaissances externes**.

b. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la source externe. Par exemple, Demo_knowledge.
Base de connaissances cible	Base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer des articles pour le contenu externe. Par exemple, IT.
Alias de connexion	Alias de connexion à connecter à la source externe. Par exemple, Demo_Account.

c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

d. Dans la liste connexe Paramètre, cliquez sur **Nouveau**.

e. Dans le formulaire Paramètre, sélectionnez le nom du paramètre d'importation que vous souhaitez configurer pour votre source externe, puis définissez la valeur du paramètre.
Le tableau ci-dessous répertorie les paramètres et les valeurs correspondantes qui peuvent être définis pour la source externe.

Nom de paramètre	Valeur
Limite de taille maximale (en Mo) pour cette source	Taille maximale autorisée du contenu à importer à partir de votre source externe. Par exemple, 250 Mo.
Limite de taille maximale (en Ko) par fichier/ contenu dans cette source	Taille maximale autorisée pour chaque article, y compris les pièces jointes, que vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de paramètre	Valeur
	importer à partir de cette source externe. Par exemple, 2000 Ko.
Ouvrir les résultats de recherche dans le système source d'origine	Ouvre les résultats de recherche dans le système source externe si cette valeur est définie sur **vrai**.
Inclure les tickets dont les noms correspondent à ces schémas de regex	Liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de dossiers à inclure à partir de cette source externe. Par exemple, pour inclure tous les noms de dossiers commençant par les lettres a et b, saisissez a.*,b.*.
Exclure les tickets dont les noms correspondent à ces schémas de regex	Liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de dossiers à exclure de cette source externe. Par exemple, pour exclure tous les noms de dossiers commençant par les lettres a et b, saisissez a.*,b.*.
Créer des articles quand les noms de fichiers correspondent à ces schémas de regex	Liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de fichiers à inclure lors de la création d'articles. Par exemple, pour inclure tous les noms de fichiers ayant des extensions .docx et .pdf, saisissez .*\.docx,.*\.pdf.
Ne pas créer d'articles quand les noms de fichiers correspondent à ces schémas de regex	Liste séparée par des virgules d'expressions régulières pour les noms de fichiers à exclure lors de la création d'articles. Par exemple, pour exclure les noms de fichiers ayant .docx et .pdfextensions, saisissez .*\.docx,.*\.pdf.
Nombre maximal de nouvelles tentatives	Limite maximale du nombre de fois qu'une demande de connexion peut être envoyée à la source externe. Par exemple, 5.

Que faire ensuite

Importez du contenu à partir d'une source de connaissances externe.

Information associée

- Ouvrir les résultats de recherche dans la base de connaissances dans le système source
- Page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances

Numéros d'articles de la base de connaissances en double

L'importation d'articles de la base de connaissances dans une instance peut créer des articles avec des numéros en double.

Le champ **Numéro** de la base de connaissances est généré automatiquement et est incrémenté chaque fois que vous créez un nouvel article dans une instance. La valeur initiale du champ **Nombre** est 10 000. Pour personnaliser ce numéro :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
2. Dans la colonne **Table** , recherchez et sélectionnez **Connaissances**.
3. Sous **Liens connexes** , sélectionnez **Compteur de nombres**, puis mettez à jour le champ Nombre.
4. Sélectionnez**Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'importation d'articles de la base de connaissances à partir d'une autre instance ou dans le cadre des données de démonstration d'une autre application peut introduire un article avec un numéro déjà utilisé. Étant donné que le champ **Numéro** de la base de connaissances n'est pas indexé de façon unique, l'importation se termine sans erreur.

En présence de numéros d'article de la base de connaissances en double, les liens vers les pages d'affichage d'article qui utilisent le numéro de connaissance peuvent se comporter de manière incohérente. Par exemple, s'il existe deux articles portant le même numéro de connaissances KB0000033, le lien suivant peut ouvrir l'un ou l'autre de ces deux articles de manière aléatoire : *kb_view.do?sysparm_article=KB0000033*. Cela peut se produire dans les résultats de recherche dans la base de connaissances, où un clic sur un résultat ouvre un article différent au lieu de l'article affiché dans les résultats de recherche.

Éviter les numéros d'articles de la base de connaissances en double

Pour éviter d'insérer des articles de la base de connaissances avec des numéros en double dans un environnement de production :

- N'importez pas d'articles de démonstration dans un environnement de production.
- Vérifiez les numéros des articles à insérer pour vous assurer qu'ils ne sont pas déjà utilisés.
- Créez une règle métier avant l'insertion dans la table de connaissances (kb_knowledge) pour vous assurer que le nouveau numéro n'est pas déjà utilisé.

Vous pouvez également mettre à jour la valeur initiale du champ **Numéro** de connaissances afin que les articles nouvellement créés n'entrent pas en conflit avec des articles existants.

1. Accédez à la **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
2. Dans la colonne **Table** , recherchez et sélectionnez **Connaissances**.
3. Dans la liste connexe Contrôles, dans le champ **Nombre** , mettez à jour le nombre sur un nombre supérieur à la plus grande valeur déjà présente dans le système.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Création d'une page d'accueil de la base de connaissances personnalisée

En tant qu'administrateur système, vous pouvez créer un module permettant aux utilisateurs d'ouvrir une page d'accueil de base de connaissances pour une base de connaissances ou une catégorie spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Cette rubrique crée une ancienne page d'accueil de la base de connaissances v3. Vous pouvez créer une page d'accueil du portail et la configurer pour lui donner une nouvelle apparence. (pour en savoir plus, consultez Configurez Knowledge Management Service Portal) ;

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, pointez sur le nom de l'application et cliquez sur l'icône Modifier l'application (icône).
2. Dans la liste connexe **Modules** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **titre** pour le module.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Type de lien**, sélectionnez **URL (à partir de Arguments).**
5. Dans le champ **Arguments** , ajoutez une ou plusieurs des valeurs suivantes à `$knowledge.do#/search ?`.

Option	Description
sysparm_kb=<sys_id> de la base de connaissances	Saisissez le sys_id d'une base de connaissances pour afficher les articles de cette base de connaissances par défaut. Si la base de connaissances spécifiée n'existe pas, la page d'accueil de la base de connaissances par défaut s'affiche lors de l'accès au module de page d'accueil personnalisée.
sysparm_category=<sys_id> de catégorie de connaissances	Saisissez le sys_id d'une catégorie de la base de connaissances pour afficher les articles de la base de connaissances de cette catégorie par défaut. Si la catégorie spécifiée n'existe pas, la catégorie par défaut de la base de connaissances sélectionnée s'affiche lors de l'accès au module de la page d'accueil personnalisée. **Remarque :** La catégorie transmise dans ce paramètre doit appartenir à la base de connaissances transmise dans le `sysparm_kb` paramètre.
sysparm_order = <view_count, last_modified ou pertinence>	Entrez l'ordre de tri par défaut dans lequel les articles doivent apparaître.

Example:

Information associée

Configuration de Gestion des connaissances

I18N - Internationalisation des connaissances

Afficher les journaux de la base de connaissances

Les journaux de connaissances affichent des informations sur les utilisateurs qui ont consulté des articles de la base de connaissances, ce qu'ils ont recherché et où.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin, knowledge_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les journaux de connaissances capturent des informations à partir de toutes les sources disponibles où les utilisateurs peuvent accéder aux articles de la base de connaissances, telles que Service client Portail, Gestion des connaissances Portail de services, Now Mobile, Espace de travail d'agent et Gestion des connaissances v3.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Journal des recherches** ou **Afficher le journal**.
2. Affichez les journaux de recherche ou d'affichage.

Journaux de connaissances

Journal	Description
Journal des recherches	Affichez les enregistrements de la source de recherche, les termes de recherche, le meilleur classement en clics et le nombre de résultats de recherche des recherches dans la base de connaissances à partir de toutes les sources disponibles où les utilisateurs peuvent accéder aux articles de la base de connaissances. Le journal des recherches affiche les données de la table Recherches dans la base de connaissances [ts_query_kb]. Pour plus d'informations sur la source de recherche, reportez-vous à la section Afficher la source d'une recherche dans un article de la base de connaissances.
Afficher le journal	Affichez les enregistrements indiquant qui a consulté quels articles de la base de connaissances, qui a joint un article de la base de connaissances à une tâche et quand, et identifiez les termes de recherche finaux lorsque la fonctionnalité de suggestions de recherche par suggestion automatique est activée. Le journal d'affichage affiche les données de la table Utilisation de la base de connaissances [kb_use]. **Remarque :** ○ Un administrateur peut activer la tâche de nettoyage de table kb_use pour supprimer tous les enregistrements plus anciens de la table Utilisation de la base de connaissances [kb_use] et améliorer les performances de la table. Pour plus d'informations, consultez Modifier la politique de conservation des données pour Afficher les journaux. ○ L'enregistrement Afficher le journal n'affiche pas les informations relatives à un article de la base de connaissances consulté et consulté à partir des résultats de recherche globale.

Champs et description du journal de recherche

Le journal des recherches dans la base de connaissances stocke l'historique de toutes les recherches dans la base de connaissances effectuées par les utilisateurs.

Le journal des recherches stocke des informations provenant de toutes les sources disponibles où les utilisateurs peuvent accéder aux articles de la base de connaissances. Il affiche les données de la table Recherches dans la base de connaissances [ts_query_kb].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le journal des recherches dans la base de connaissances capture les données des recherches Zing uniquement. Cela ne fonctionne pas avec les recherches IA.

En tant qu'administrateur et gestionnaire de la base de connaissances, vous pouvez accéder au journal des recherches en accédant à **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Journal des recherches**.

Le tableau suivant décrit certains champs du journal des recherches.

Champ du journal de recherche	Description
Terme pour la recherche	Terme de recherche utilisé pour effectuer la recherche.
Résultats	Nombre d'articles de la base de connaissances correspondants renvoyés par la recherche.
Utilisateur	ID d'utilisateur de l'utilisateur qui a effectué la recherche.
Ordre de tri	Ordre de tri (pertinence, vues, du plus récent ou alphabétique) lors de l'exécution de la recherche.
Terme de recherche finale	Lorsque cette valeur est *définie sur vrai*, la valeur du **terme de recherche** est le dernier terme de recherche réussi utilisé dans la session de recherche.
Meilleur classement en clics	Classement du premier résultat de recherche sur lequel l'utilisateur a cliqué pour obtenir les résultats de recherche pertinents. Un nombre de recherches inférieur indique que l'opération de recherche est efficace.
ID de session	Identificateur unique pour la session utilisateur.

Pour en savoir plus sur la recherche de la source utilisée pour rechercher un article de la base de connaissances, reportez-vous à la section Afficher la source d'une recherche dans un article de la base de connaissances.

Afficher les champs de journal et leur description

Le journal de vue de la base de connaissances stocke l'historique des vues des articles de la base de connaissances et leur utilisation.

Le journal d'affichage indique qui a consulté quels articles de la base de connaissances et qui a joint un article de la base de connaissances à une tâche et quand. Il identifie les termes de recherche finaux lorsque la fonctionnalité de suggestions de recherche de suggestion automatique est activée. Le journal d'affichage affiche les données de la table Utilisation de la base de connaissances [kb_use].

En tant qu'administrateur et gestionnaire de connaissances, vous pouvez accéder au journal d'affichage en accédant à **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Afficher le journal**.

La table suivante décrit certains champs du journal des vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le champ de journal	Description
Créées	Date et heure auxquelles l'article a été consulté ou utilisé par l'utilisateur.
Article	Article consulté ou utilisé par l'utilisateur.
Utilisateur	Utilisateur ayant consulté ou utilisé l'article
Utilisé	Si la valeur est définie sur vrai, l'article était joint à une tâche (ticket, incident, etc.).
Consulté	Si la valeur est définie sur vrai, indique que l'article a été consulté.
ID de recherche	ID de référence du journal des recherches (ts_query_kb). Cela relie la recherche effectuée par un utilisateur à l'article affiché à partir des résultats de la recherche.
ID de session	Identificateur unique de la session utilisateur.
Nombre de vues	Nombre de vues de l'article.

Afficher la source d'une recherche dans un article de la base de connaissances

Analysez les recherches dans la base de connaissances en trouvant la source utilisée pour rechercher un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin, knowledge_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Journal des recherches**.
2. Affichez les données suivantes pour un enregistrement de recherche dans la colonne correspondante du journal des recherches.

Détails de la source de recherche

Colonne	Rechercher les données d'enregistrement
Document source	Enregistrement source dans la table source. Par exemple, Problème : *problem_number*, Ticket : *case_number*, Incident : *incident_number*, Portail de services : *assistance clientèle*
Table source	Étiquette et nom de la table source. Par exemple, Connaissances [kb_knowledge], Portail de services [sp_portal], Ticket [sn_customerservice_case], Incident [incident], Problème [problem], Article KCS [kb_template_kcs_article]
Type de source	Application dans laquelle la recherche d'article de la base de connaissances a été effectuée. La colonne **Type de source** est définie sur l'une des valeurs suivantes : ○ **Portail** : application Service Portal ○ **Classique** : ServiceNow AI Platform application ○ **Espace de travail** : Assistant d'agent dans Espace de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Rechercher les données d'enregistrement
	○ **Knowledge Classic** : Gestion des connaissances v3 ou v2 ○ **Autre** : source non identifiable
URL source	URL de la requête de texte recherchée.

Information associée

Afficher les journaux de la base de connaissances

Modifier la politique de conservation des données pour Afficher les journaux

Supprimez les données anciennes et indésirables de la table Utilisation de la base de connaissances [kb_use] via la politique de conservation des données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le journal d'affichage affiche les données de la table Utilisation de la base de connaissances [kb_use]. Par défaut, tous les enregistrements de la table Utilisation de la base de connaissances [kb_use] sont conservés. L'activation de la politique de conservation des données pour la table kb_use supprime les enregistrements dont vous n'avez plus besoin. Les données supprimées ne sont pas visibles sur les rapports utilisés dans les tableaux de bord tels que Analyse en libre-service pour le service clientèle et Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Nettoyage de table**.
2. Dans la colonne **Nom de table** , recherchez `kb_use` et cliquez sur le lien **kb_use** .
3. Sur le formulaire Purge automatique, activez la tâche de nettoyage de table kb_user en cochant la case **Actif** .
4. **Facultatif :** Ajustez le délai d'attente du système avant de supprimer les enregistrements en modifiant la valeur **du champ Âge en secondes** .
   Par défaut, la valeur du champ **Âge en secondes** est définie sur 31 536 000 secondes (équivalent à 365 jours). Pour plus d'informations, consultez Formulaire d'effacement automatique .

   Si la *`glide.knowman.view_age.days`* propriété, qui définit le nombre de jours utilisés lors de la somme des vues d'articles, est active, la valeur du champ **Âge en secondes** doit être supérieure à la valeur de cette propriété. Pour plus d'informations, voir Propriétés du Gestion des connaissances

   .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser des points d'extension pour Gestion des connaissances

Utilisez les points d'extension de l'interface utilisateur pour ajouter des en-têtes et des pieds de page d'articles de la base de connaissances à des articles de la base de connaissances et pour personnaliser le modèle d'e-mail destiné aux notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté. Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser l'objet de commentaire utilisé dans le modèle d'e-mail pour les notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté.

Avant de commencer

Le Gestion des connaissances module d'extension Advanced (com.snc.knowledge_advanced) doit être activé pour afficher le point d'extension d'interface utilisateur KMFeedbackNotification et le point d'extension scripté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KMFeedbackObject. Ces notifications font partie de la fonctionnalité Abonnements, qui est activée avec ce module d'extension.

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer plus facilement les personnalisations sans modifier réellement le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés.

Pour utiliser des points d'extension d'interface utilisateur dans Gestion des connaissances, créez une implémentation et modifiez les données selon vos besoins. Vous pouvez créer plusieurs implémentations par point d'extension, mais pour ces scénarios, l'utilisation est limitée à une seule implémentation. Un exemple de code est fourni dans le point d'extension, qui peut être modifié, si nécessaire.

Une implémentation est fournie dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires, si nécessaire.

Procédure

1. Pour utiliser les points d'extension de l'interface utilisateur afin de personnaliser les en-têtes et les pieds de page des articles de la base de connaissances, ainsi que la notification par e-mail envoyée lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté :

   a. Accédez à la **Points d'extension système** > **Points d'extension d'interface utilisateur**.

   b. Cliquez sur le point d'extension de l'interface utilisateur que vous souhaitez utiliser.

   Remarque :

   - Utilisez les points d'extension d'interface utilisateur KMArticleViewFooter et KMArticleViewHeader pour ajouter des en-têtes et des pieds de page d'articles de la base de connaissances aux pages d'affichage des articles de la base de connaissances (kb_view.do) dans Gestion des connaissances v3.
   - Utilisez le point d'extension d'interface utilisateur KMFeedbackNotification pour personnaliser le modèle d'e-mail des notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté.

   c. Cliquez sur **Créer une implémentation**.

   d. Modifiez les données selon vos besoins.

   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Pour utiliser des points d'extension scriptés afin de mettre à jour l'objet de commentaire utilisé dans le modèle d'e-mail pour les notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

> **Remarque :**
> Utilisez le point d'extension scripté KMFeedbackObject pour personnaliser l'objet de commentaire utilisé dans le modèle d'e-mail pour les notifications lorsqu'un article de la base de connaissances est commenté.

b. Dans la colonne **Nom de l'API** , cliquez sur `global. KMFeedbackObject`.

c. Dans la liste connexe **Implémentations** , cliquez sur la classe `KMFeedbackObjectBaseImpl` .

d. Modifiez les données et ajoutez des champs supplémentaires, si nécessaire.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur

Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés

Formez la définition de solution Articles similaires de la base de connaissances incluse dans l'aptitude Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles connexes de la base de connaissances lors de la création ou de la consultation d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search_ml) et Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml) sont activés.
Rôle requis : admin

> **Remarque :**
> Cette solution ne s'applique qu'à la solution de similarité prête à l'emploi et non aux articles de la base de connaissances créés manuellement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de similarité, recherchez et sélectionnez la définition de solution Articles similaires de la base de connaissances (ml_sn_global_knowledge_similar_articles).
3. Sur le formulaire de définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les articles de la base de connaissances.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de similarité, consultez Créer et former une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances - Machine Learning, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

4. Cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
5. Ouvrez le formulaire de définition de similarité pour la définition de la solution Articles similaires de la base de connaissances (ml_sn_global_knowledge_similar_articles).
6. Dans la liste connexe des solutions ML, affichez la progression de la solution de formation dans la colonne **Progression**.
   Lorsque la **progression** est de 100 % dans la liste connexe des solutions ML, vous pouvez inclure des articles connexes plus utiles en examinant les exemples de similarité en fonction du score de similarité et en mettant à jour la valeur de seuil du score de similarité.
7. **Facultatif :** Mettez à jour le seuil du score de similarité.

   a. Dans la colonne **Actif**, cliquez sur le lien de la solution.

   b. Passez en revue les exemples de similarité en cliquant sur le lien connexe **Exemples de similarité** dans le formulaire de la solution ML.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner les exemples de similarité des solutions .

   c. Dans la liste connexe des statistiques de la solution sur le formulaire de la solution ML, saisissez la valeur requise dans le champ **Seuil du score de similarité**, cliquez avec le bouton droit sur le formulaire de la solution ML, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité .

Résultats

Lorsque la solution est terminée, les articles de la base de connaissances connexes s'affichent dans la section des résultats de la base de connaissances du formulaire Connaissances dans le ServiceNow AI Platform, dans la section Articles associés de la page d'affichage des articles de la base de connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services et lorsque Assistant d'agent l'option **Articles similaires (ML)** est sélectionnée.

Information associée

- Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances
- Fonctionnalités de la page d'affichage d'article du portail de services Gestion des connaissances
- Créer un article de la base de connaissances
- Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Utilisation Now Mobile pour Gestion des connaissances

Activer les commentaires de la base de connaissances activables

La fonctionnalité actionnable de commentaires de la base de connaissances est disponible lorsque le module d'extension Portail de services Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_serviceportal) est activé et que les propriétés activables de commentaires de la base de connaissances sont activées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de commentaires exploitables est disponible dans le et Espace de travail d'agent.Gestion des connaissances Portail de services Pour utiliser la fonctionnalité de commentaires activables dans d'autres portails de services, vous pouvez activer la carte d'acheminement de la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. Pour les nouveaux clients, la carte d'acheminement de la page d'affichage d'article de la base de connaissances est activée par défaut.

Remarque :
Les commentaires de la base de connaissances activables ne sont pas pris en charge dans la Gestion des connaissances version v3.

Une tâche de commentaire est créée pour un article lorsque l'article est marqué. Pour générer des tâches de commentaire lorsqu'un article est marqué comme inutile ou évalué en dessous d'une valeur définie, vous devez définir les propriétés associées suivantes.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez **Non** sur le formulaire d'article, une fenêtre contextuelle de commentaires activables s'affiche. Sur le formulaire Commentaire actionnable, choisissez l'une des raisons pour fournir un commentaire. Si vous choisissez **Autre** comme motif, pensez à fournir des détails sur les commentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans la section **Propriétés des commentaires activables** , configurez les propriétés suivantes :

Propriété	Paramètre
Créer une tâche de commentaire actionnable lorsqu'un article est marqué	Par défaut, la propriété est définie sur **Oui** et les tâches de commentaire sont créées lorsque l'article est marqué.
Créer une tâche de commentaire actionnable lorsqu'un article est marqué comme inutile	Sélectionnez **Oui**.
Créez une tâche de commentaire actionnable lorsqu'un article est évalué à cette valeur ou moins. 0 ou aucune valeur indique que les tâches de commentaires actionnables ne sont pas activées pour le commentaire de type Évaluation	Saisissez une valeur comprise entre 1 et 5 pour spécifier le seuil d'évaluation pour la génération d'une tâche de commentaire. Par exemple, si vous définissez cette valeur sur 3, une tâche de commentaire est générée lorsqu'un utilisateur sélectionne trois étoiles ou moins pour évaluer un article. **Remarque :** Si vous entrez « 0 », un commentaire négatif sur l'article ne génère pas de tâche de commentaire.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés exploitables des commentaires de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un mappage de champ à partir d'un ticket RH vers un article de la base de connaissances

Copiez les informations d'un ticket RH dans un article de la base de connaissances en créant un mappage personnalisé entre la table de tickets RH et la table d'articles KCS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Assurez-vous que le module d'extension Knowledge Advanced (com.snc.knowledge_advanced) est actif.
- Assurez-vous que l'application de développeur est définie sur **Ressources humaines : Core**.
- Assurez-vous que le modèle d'article KCS est actif.
  1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**.
  2. Définissez le champ **Actif** sur **vrai** pour le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, tapez `csm_table_map.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom du mappage** , saisissez l'article KCS du ticket RH.
4. Dans le champ **Table source** , saisissez Ticket RH.
5. Dans le champ **Table cible** , saisissez Article KCS (Knowledge Centered Support).
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et **enregistrez**.
7. Dans la liste connexe **au mappage de champ de base** , cliquez sur **Nouveau**.
8. Créez des mappages pour les champs suivants.

Champ source	Champ cible
ID système	Tâche source
Brève description	Description brève
Fermer les notes	Résolution
Description	Cause

Remarque :
Vous pouvez créer des mappages de champs pour d'autres champs, au besoin.

- Dans le champ **Source** , sélectionnez le champ de la table de ticket RH source qui contient les informations à copier dans le champ de la table cible du modèle d'article.
- Dans le champ **Cible** , sélectionnez le champ de la table cible du modèle d'article dans lequel vous avez besoin que les informations soient copiées à partir du champ de la table Incident source.

9. Pour personnaliser le moment et le mode d'affichage de la case **Connaissances** , cliquez sur l'onglet **Condition** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Définissez **Utiliser une condition avancée** sur vrai.

11. Dans la fenêtre **Condition avancée** , collez le code suivant.

```
(function(source) {

   //Only if selected article type is active
   var tem = new GlideRecord("kb_article_template");
   tem.addQuery("child_table", "kb_template_kcs_article");
   tem.addActiveQuery();
   tem.query();
   if (!tem.hasNext())
      return false;

   //Do not allow to create the knowledge again
   var now_GR = new GlideRecord("kb_knowledge");
   now_GR.addQuery("source", source.sys_id);
   now_GR.query();
   if (now_GR.next())
      return false;

   return true;
})(source);
```

12. Pour mapper des champs à l'aide de scripts avancés, cochez la case **Mappage de champs avancé** .

13. Dans l'onglet **Mappage de champ avancé** , collez le code suivant.

```
(function(source, target) {
   // Get the first comments from HR case and use it as Issue description for article
   target.short_description = source.short_description + '';
   target.kb_resolution = source.close_notes + '';
   target.kb_cause = source.description;
   target.text = "Working good";
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split('\n\n');
   var comment = '';
   if (entries[entries.length - 2]) {
      comment = entries[entries.length - 2];
      var part = comment.toString().indexOf(')');
      if (part != -1) {
         comment = comment.toString().substring(part + 2).replaceAll('\r\n', '<br/>');
      }
   }
   if (comment)
      target.kb_issue = comment;


})(source, target);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le premier commentaire sur un ticket RH est mappé au champ **Description du problème** dans l'article de la base de connaissances.

Remarque :
Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs de base.

Si les champs configurés dans le mappage de champ de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champ avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champ de base.

Ajouter une propriété permettant d'activer la création d'articles de la base de connaissances à partir de tickets RH

Ajoutez une propriété nécessaire pour permettre aux utilisateurs de créer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que l'application de développeur est définie sur **Ressources humaines : Core**.

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	enable_kcs_hr
Description	Activer les services centrés sur les connaissances (KCS) pour HR Service Delivery.
Type	true|false
Valeur	true

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La propriété est ajoutée et vous pouvez maintenant créer des articles de la base de connaissances à partir d'un ticket RH.

Créer une action d'interface utilisateur pour activer la création d'articles de la base de connaissances à partir de tickets RH

Créez une action d'interface utilisateur pour ajouter la case à cocher Connaissances au formulaire de ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que l'application de développeur est définie sur **Ressources humaines : Core**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Créer une base de connaissances
Table	Ticket RH
Nom de l'action	create_knowledge

4. Cochez la case **Client** .
5. Cochez la case **Liste v3 compatible** .
6. Cochez la case **Bouton du formulaire**.
7. Dans le champ **Onclick**, saisissez `createKnowledgeClient()`.
8. Dans le champ **Condition**, saisissez `gs.getProperty(« sn_hr_core.enable_kcs_hr ») == 'true' && new global. CSMTableMapUtil (current).findMapByName(« sn_hr_core.hr_case_kcs_article ») && nouveau global. KBKnowledge().canCreate()`.
9. Dans le champ **Script**, entrez le code suivant.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

   function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
   var referenceLink =
"&sysparm_collection=sn_hr_core_case&sysparm_collectionID="+current.sys_id+"&sysparm
_collection_key=task&sysparm_link_collection=m2m_kb_task&sysparm_collection_related_fi
eld=kb_knowledge&sysparm_referring_url=sn_hr_core_case.do%3fsys_id%3d"+current.sys_
id;
   if(targetURL)
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    action.setRedirectURL(targetURL[0]+referenceLink);
}
```

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer la création d'un article à partir d'un ticket du service clientèle

Vous pouvez autoriser les auteurs à réutiliser les informations dans un ticket en copiant les détails d'un ticket dans un modèle d'article. Utilisez la table de ticket source du service clientèle vers la configuration de table cible du modèle d'article ou créez des configurations personnalisées entre les deux tables pour copier les informations d'un ticket vers un article.

Avant de commencer

- Le module d'extension Gestion des connaissances Advanced doit être actif.
- Le champ Propriétés installées avec Gestion du service client doit être activé
- Le modèle d'article KCS prédéfini ou un modèle d'article nouvellement créé doit être actif.

Remarque :
Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes pour créer un article à partir d'un ticket :

  - Utilisez le mappage **d'article KCS de ticket** prédéfini tel quel ou modifiez les mappages de champs entre la table source de ticket et la table cible du modèle d'article.
  - Créez une table cible de modèle d'article, mappez-la à la table source du ticket et personnalisez les mappages de champs entre elles. Pour plus d'informations sur la création de modèles d'articles, consultez Créer un modèle d'article.
- Les utilisateurs de la base de connaissances utilisent le bouton **Créer un article de base de connaissances** dans un formulaire de ticket pour créer un article à partir d'un ticket. Ils doivent disposer de l'autorisation « peut contribuer » pour au moins une base de connaissances active afin de créer un article à partir d'un ticket. Pour plus d'informations sur les autorisations utilisateur, consultez Rôles Gestion des connaissances.

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mappage **d'article KCS de ticket** prédéfini est stocké dans la table Carte de la table CSM [csm_table_map]. Cette configuration a la table de ticket source sn_customerservice_case configurée sur la table de modèle d'article cible kb_template_kcs_article avec les quatre mappages de champs préconfigurés entre les tables. Vous pouvez personnaliser les mappages de champs existants ou mapper des champs supplémentaires entre les tables.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre d'application, saisissez `csm_table_map.list`.
2. Cliquez sur **l'article KCS du ticket**.
3. Dans la liste **Table cible** , utilisez la table de modèles d'article KCS prédéfinie ou sélectionnez la table de modèles d'article nouvellement créée.
4. Mappez chaque champ de ticket du service clientèle qui doit être utilisé pour créer des articles de la base de connaissances.

   a. Dans la liste connexe **au mappage de champ de base** , cliquez sur **Nouveau**.
   Pour mapper des champs, renseignez les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de table de ticket du service clientèle vers le champ de table cible du modèle d'article

Champ	Instructions
Champ source	Sélectionnez le champ de la table du ticket source qui contient les informations à copier dans le champ de la table cible du modèle d'article.
Champ cible	Sélectionnez le champ dans la table cible du modèle d'article dans lequel vous avez besoin d'informations copiées à partir du champ dans la table du ticket source.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

c. Pour mapper des champs à l'aide de scripts avancés, cochez la case **Mappage de champs avancé** , puis mappez les champs entre les tables source et cible à l'aide de scripts avancés dans l'onglet **Mappage de champs avancé** .

Remarque :

Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs de base.

Si les champs configurés dans le mappage de champ de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champ avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champ de base.

d. Pour personnaliser le moment et le mode d'affichage du bouton **Créer un article de base de connaissances** , utilisez le générateur de conditions dans l'onglet **Condition** ou cochez la case **Utiliser une condition avancée** et configurez à l'aide de scripts avancés.

Remarque :

Si vous modifiez la table cible dans le mappage **d'article KCS de ticket** , mettez également à jour les scripts avec les changements de configuration pour l'affichage de ce bouton.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Tâches de configuration pour les aperçus de demandes de connaissances

Examinez les tâches de configuration suivantes pour les aperçus de la demande de connaissances.

Configurer les aperçus de demandes de connaissances

Configurez la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances pour identifier les rubriques pour lesquelles il manque des articles de la base de connaissances et pour créer des lacunes exploitables en matière de connaissances pour les rubriques manquantes.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml). Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances et Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances, utilisez la Gestion des connaissances configuration guidée. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Cette tâche fournit des étapes générales pour configurer la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Aperçus de demandes de connaissances.

Procédure

1. Configurez les définitions de solutions de similarité et de mise en grappe pour permettre la comparaison des bases de connaissances avec un type de tâche.
2. Configurez la combinaison de la table de tâches et des définitions de solutions de similarité et de mise en grappe traitées dans une tâche planifiée pour un type de tâche.
3. Configurez les travaux planifiés pour chaque tâche.
4. Configurez des règles d'affectation pour affecter automatiquement des tâches de commentaire de type écart de connaissances.

> **Remarque :**
> Si aucune règle d'affectation n'est configurée, un administrateur ou un gestionnaire de connaissances peut ultérieurement utiliser la fonctionnalité Gestion des commentaires du module Connaissances pour affecter manuellement une tâche de commentaire.

Information associée

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaire d'écart de connaissances

Configurer les définitions de solutions pour trouver des lacunes dans une base de connaissances

La fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances recherche les lacunes en matière de connaissances en comparant les bases de connaissances avec les tâches existantes. Pour comparer les bases de connaissances avec un type de tâche, vous devez d'abord configurer les définitions de solutions de similarité et de mise en grappe.

Avant de commencer

Cette tâche décrit le processus de configuration d'une définition de solution.
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser une configuration guidée. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**, cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section Aperçus de la demande de connaissances.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez un type de similarité et une définition de solution de type de mise en grappe pour chaque type de tâche : incidents, tickets du service clientèle ou autres tâches. Une définition de solution de similarité collecte et compare vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Une définition de solutions de mise en grappe regroupe des enregistrements similaires en grappes afin que vous puissiez les traiter collectivement ou identifier des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Aperçus de demandes de connaissances** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de solutions (vue ML), recherchez et sélectionnez la définition de solution de similarité pour le type de tâche.
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçu de la demande : tickets similaires et base de connaissances (ml_sn_global_similar_cases_and_kbs).**
   - Pour les **incidents, sélectionnez Aperçu de la demande : incidents similaires et base de connaissances (ml_sn_global_similar_incidents_and_kbs).**
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **Aperçus de la demande : tickets RH similaires et connaissances (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_similar_hr_cases_and_knowledge).**
   - Pour les tâches autres que les tickets du service clientèle, les incidents et les tickets RH, cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre définition de solution de similarité.
3. Dans le formulaire de définition de similarité, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les tickets ou incidents du service clientèle, ou remplissez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Remarque :
Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances - Machine Learning, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

Formulaire de définition de similarité

Champ	Description
Étiquette	Nom unique de votre solution de similarité.
Corpus de mots	Définit les articles et les tâches de la base de connaissances sélectionnés pour l'analyse des lacunes en connaissances. Si vous n'avez pas de corpus de mots pertinent, suivez les étapes de la section Créer un corpus de mots .
Table	Table contenant les enregistrements des articles de la base de connaissances. Définissez la valeur sur Connaissances [kb_knowledge], sauf si vous utilisez une autre table pour stocker les articles de la base de connaissances. Une fois que vous avez affecté une valeur de table, le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions de filtre est affiché sous forme de lien.
Champs	Champs de la table des connaissances sélectionnés pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Filtre	Conditions de filtre appliquées sur la table de connaissances pour filtrer les enregistrements d'articles de la base de connaissances pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Table de test	Table contenant les enregistrements de tâches que vous souhaitez comparer avec des enregistrements d'articles de la base de connaissances.
Champs de test	Champs de la table de tâches sélectionnés pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous entraînez sur la définition de la solution. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : le terme traitement indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes peuvent inclure la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Termes courants dans la langue de traitement qui sont exclus de la recherche, comme les prépositions. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection.
Fréquence de la formation	Fréquence à laquelle le modèle de définition de la solution de similarité doit être reformé.
Fréquence de mise à jour	Fréquence à laquelle les nouveaux enregistrements doivent être inclus dans le modèle pour la définition de la solution de similarité.

4. Soumettez et formez la définition de solution.
   - Pour un nouvel enregistrement de définition de solution, cliquez sur **Soumettre et former**.
   - Pour un enregistrement de définition de solution existant, cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.
5. **Facultatif :** Incluez des articles connexes plus utiles en examinant les exemples de similarité en fonction du score de similarité et en mettant à jour la valeur de seuil du score de similarité.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner les exemples de similarité de solution et Mettre à jour votre seuil de score de similarité .
6. Dans la liste Définitions de solutions (vue ML), recherchez et sélectionnez la définition de solution de mise en grappe pour le type de tâche.
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçus de la demande : les grappes de tickets ont besoin de connaissances (ml_sn_global_cases_need_knowledge_cluster).**
   - Pour les incidents, sélectionnez **Aperçu de la demande : les grappes d'incidents ont besoin de connaissances (ml_sn_global_incidents_need_knowledge_cluster).**
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **Aperçus de la demande : les grappes de tickets RH ont besoin de connaissances (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_hr_case_clusters_need_knowledge).**
   - Pour les tâches autres que les tickets et incidents du service clientèle, cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre définition de solution de mise en grappe.
7. Dans le formulaire Définition de la mise en grappe, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les tickets ou incidents du service clientèle, ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances - Machine Learning, vous ne pouvez pas modifier le formulaire et un message d'avertissement s'affiche. Pour rendre le formulaire modifiable, cliquez sur le mot **ici** à la fin du message.

Formulaire de définition de la mise en grappe

Champ	Description
Étiquette	Nom unique pour votre solution de mise en grappe.
Corpus de mots	Les tâches sélectionnées pour les collectes.
Table	Table contenant les tâches filtrées qui nécessitent des articles de la base de connaissances. Définissez la valeur sur Couverture des connaissances sur les tâches [kb_task_knowledge_coverage], sauf si vous utilisez une autre table pour stocker les tâches filtrées. Une fois que vous avez affecté une valeur de table, le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions de filtre est affiché sous forme de lien.
Champs	Champs de la table de couverture des connaissances sur les tâches sélectionnés pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Filtre	Conditions de filtre appliquées à la table de couverture des connaissances sur les tâches afin de filtrer les enregistrements d'articles de la base de connaissances pour l'analyse des lacunes en connaissances.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous entraînez sur la définition de la solution. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme traitement indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes peuvent inclure la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Termes courants dans la langue de traitement qui sont exclus de la recherche, comme les prépositions. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection.
Fréquence de mise à jour	Fréquence d'inclusion des enregistrements nouveaux et mis à jour dans le modèle pour la définition de la solution de mise en grappe.
Fréquence de la formation	Fréquence à laquelle le modèle de définition de la solution de mise en grappe doit être reformé.

8. Soumettez et formez la définition de solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour un nouvel enregistrement de définition de solution, cliquez sur **Soumettre et former**.
- Pour un enregistrement de définition de solution existant, cliquez sur **Mettre à jour et reformer**.

Que faire ensuite

Remplissez le formulaire de configuration de conservation de la base de connaissances pour définir les travaux planifiés pour les aperçus de la demande. Pour plus d'informations, consultez Configurer le mappage des définitions de solutions avec des tables de tâches.

Information associée

Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances

Créer et former une solution de similarité

Créer et former une solution de mise en grappe

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaire d'écart de connaissances

Configurer le mappage des définitions de solutions avec des tables de tâches

Configurez la combinaison de la table de tâches et des définitions de solutions de similarité et de mise en grappe traitées dans une tâche planifiée pour un type de tâche. Vous pouvez créer une autre configuration des aperçus de la demande ou modifier une configuration existante pour définir une tâche planifiée pour les aperçus de la demande.

Avant de commencer

Cette tâche décrit le processus de configuration d'une tâche planifiée.

Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser une configuration guidée. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**, cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section Aperçus de la demande de connaissances.

Assurez-vous d'avoir configuré un type de similarité et des définitions de solution de type de mise en grappe pour un type de tâche. Pour plus d'informations, consultez Configurer les définitions de solutions pour trouver des lacunes dans une base de connaissances.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche planifiée pour chaque type de tâche exécute des règles métier, puis exécute les définitions de solutions de similarité et de mise en grappe. Dans le module Configuration des aperçus de la demande, vous configurez la combinaison de la table de tâches et des définitions de solutions de similarité et de mise en grappe qui sont traitées dans une tâche planifiée pour un type de tâche. Cette configuration est facultative pour les tickets et incidents du service clientèle.

Remarque :

Pour les types de tâches autres que les tickets et incidents du service clientèle, un utilisateur disposant du rôle administrateur doit également effectuer les tâches suivantes :

- Affectez le rôle sn_km_ml.knowledge_curation_user et les rôles appropriés pour le type de tâche aux utilisateurs effectuant l'analyse de lacunes en connaissances. Pour affecter des rôles, effectuez la tâche de configuration guidée Affecter les rôles de conservateur des connaissances, qui sont disponibles dans la section Aperçus de demandes de connaissances de la Gestion des connaissances configuration guidée.
- Créez un tableau de bord d'aperçu de la demande pour le type de tâche. Pour créer un tableau de bord, consultez Créer ou configurer un tableau de bord réactif .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aperçus de demandes de connaissances** > **Configuration des aperçus de la demande**.
2. Configurez la combinaison de la table de tâches et des définitions de solutions de similarité et de mise en grappe traitées dans une tâche planifiée.
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **sn_customerservice_case**.
   - Pour les incidents, sélectionnez **incident**.
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **sn_hr_core_case**.
   - Pour les tâches autres que les tickets du service clientèle, les incidents et les tickets RH, cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre combinaison.
3. Sur le formulaire de configuration de conservation de la base de connaissances, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour les tickets ou incidents du service clientèle ou remplissez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire de configuration de conservation de base de connaissances

Champ	Description
Table de conservation	Nom de la table dont vous souhaitez que les données extraient les informations. Par exemple, pour les tickets du service clientèle, sélectionnez Ticket [sn_customerservice_case] et pour les incidents, sélectionnez Incident [incident].
Champs	Champs de la table de conservation qui incluent l'ID des articles de la base de connaissances, par exemple, l'ID de l'article de la base de connaissances KB07276660 dans les notes de résolution du champ,
Condition de la requête	Conditions de filtrage du nombre de tâches à partir de la table de conservation. Vous pouvez créer des conditions à l'aide du générateur de conditions (voir Générateur de conditions).
Définition de la solution de similarité	Définition de la solution de similarité pour votre type de tâche. Par exemple, pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçus de la demande : tickets similaires et connaissances**.
Définition de la solution de mise en grappe	Définition de la solution de mise en grappe pour votre type de tâche. Par exemple, pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçu de la demande : les grappes de tickets ont besoin de connaissances**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour les incidents ou les tickets du service clientèle ou sur **Soumettre** pour enregistrer une configuration personnalisée.

Que faire ensuite

Définissez la fréquence de la tâche planifiée pour votre tâche. Pour plus d'informations, consultez Définir la fréquence de l'analyse des lacunes en connaissances.

Information associée

Configurer les définitions de solutions pour trouver des lacunes dans une base de connaissances

Définir la fréquence de l'analyse des lacunes en connaissances

Définissez la fréquence de la tâche planifiée pour votre tâche afin d'exécuter automatiquement l'analyse des lacunes en connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Cette tâche décrit le processus de définition de la fréquence de l'analyse des lacunes en connaissances.
Au lieu d'effectuer la configuration via cette procédure, envisagez d'utiliser une configuration guidée. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Configuration guidée**, cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section Aperçus de la demande de connaissances.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aperçus de demandes de connaissances** > **Travaux planifiés**.
2. Dans la liste Travaux planifiés, sélectionnez le travail planifié pour vos tâches dans la colonne **Nom** .
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **[Conservation des connaissances] : Générer des grappes de tickets**.
   - Pour les incidents, sélectionnez **[Conservation des connaissances] : Générer des grappes d'incidents**.
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **[Conservation des connaissances] : Générer des grappes de tickets RH**.
   - Pour les tâches autres que les tickets du service clientèle, les incidents et les tickets RH, créez une autre tâche planifiée. Pour plus d'informations, voir Créer une tâche planifiée .
3. Sur le formulaire Exécution de script planifiée, acceptez la valeur par défaut d'exécution de l'analyse une fois par trimestre (tous les 90 jours) ou modifiez la fréquence.

   Remarque :
   Pour de meilleurs résultats, essayez de ne pas effectuer d'analyse des lacunes en connaissances plus d'une fois par mois.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Remarque :
   Si le périmètre de l'application n'est pas défini sur Gestion des connaissances - apprentissage machine, un message d'avertissement s'affiche et le bouton **Mettre à jour** n'est pas disponible. Cliquez sur le mot **ici** à la fin du message pour changer le champ d'application, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

5. **Facultatif :** Pour exécuter immédiatement la tâche, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Résultats

L'analyse des lacunes en connaissances est exécutée de manière répétée à la durée configurée dans la tâche planifiée.

Que faire ensuite

Créez des règles d'affectation pour affecter des tâches de commentaire sur l'écart de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Affecter des tâches de commentaire sur l'écart de connaissances aux auteurs de contenu.

Information associée

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaire d'écart de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter des tâches de commentaire sur l'écart de connaissances aux auteurs de contenu

Créez des règles d'affectation pour affecter des tâches de commentaires sur l'écart de connaissances à des auteurs ou à des groupes de créateurs de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assignment_rule_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de commentaire sur l'écart de connaissances créées via la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances créent des tâches de commentaire de type **Écart de connaissances**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aperçus de demandes de connaissances** > **Affectation d'écart de connaissances**.
2. Dans la liste Règles d'affectation, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Règle d'affectation.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de la règle d'affectation.
Actif	Option permettant d'activer la règle d'affectation. Seules les règles d'affectation actives deviennent effectives.
S'applique à l'onglet	
Table	Table pour stocker les tâches de commentaires sur les articles de la base de connaissances. Ce champ est automatiquement défini sur Tâche relative aux **commentaires de la base de connaissances [kb_feedback_task].**
Conditions	Conditions d'affectation des tâches de commentaire du type écart de connaissances. Ce champ est automatiquement défini sur **[Type de tâche de commentaire] [est] [Écart de connaissances**]. Vous pouvez ajouter d'autres conditions si nécessaire.
Affecter à l'onglet	
Utilisateur	Utilisateur affecté au type de tâche de commentaire de l'écart de connaissances.
Groupe	Groupe de propriété affecté au type de tâche de commentaire de l'écart de connaissances.
Onglet Script	
Script	Script que vous pouvez utiliser pour spécifier des conditions plus complexes pour les règles d'affectation à l'aide de variables dynamiques et de boucles.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer une règle d'affectation

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaire d'écart de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaire d'écart de connaissances

Utilisez le tableau de bord des aperçus de la demande pour vos tâches afin d'analyser les lacunes en connaissances des candidats et de créer des tâches de commentaires sur les lacunes en connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès en lecture aux tâches que vous souhaitez analyser et du rôle sn_km_ml.knowledge_curation_user.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un tableau de bord d'aperçu de la demande affiche les tâches en tant que rubriques pour lesquelles vos bases de connaissances ne couvrent pas suffisamment de connaissances. Vous pouvez créer et affecter des tâches de commentaire sur l'écart de connaissances pour une rubrique afin que vos bases de connaissances puissent être mieux utilisées pour résoudre et dévier les problèmes décrits dans une tâche. Les tâches représentent les tickets, les incidents, les problèmes du service clientèle, etc.

Procédure

1. Accédez aux **aperçus** de la demande de connaissances et sélectionnez le tableau de bord des aperçus de la demande pour vos tâches, ou accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
   - Pour les tickets du service clientèle, sélectionnez **Aperçu de la demande pour les tickets**.
   - Pour les incidents, sélectionnez **Aperçu de la demande pour les incidents**.
   - Pour les tickets RH, sélectionnez **Aperçu de la demande pour les tickets RH**.

   Remarque :
   Pour les tâches autres que les tickets du service clientèle, les incidents et les tickets RH, vous pouvez créer un autre tableau de bord ou mettre à jour un tableau de bord existant. Pour plus d'informations, voir Créer et utiliser des tableaux de bord.

2. Pour afficher des tâches similaires regroupées, cliquez sur une barre dans le diagramme de Pareto.
   Chaque barre représente un ensemble de tâches similaires regroupées car elles sont susceptibles de faire partie de la même rubrique. Les barres couvrant le plus grand nombre de tâches commencent par la gauche dans un ordre décroissant. La ligne bleue indique le nombre de barres que vous devez analyser pour couvrir 80 % de toutes les tâches qui n'ont pas une bonne couverture de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances.
3. **Facultatif :** Pour générer un échantillon représentatif afin d'afficher une liste plus petite, dans la liste des tâches de conservation des connaissances, cliquez sur **Générer un échantillon représentatif**.
   Si la liste des tâches de conservation des connaissances est volumineuse, vous pouvez générer un exemple représentatif de sous-ensemble d'une liste de tâches de conservation des connaissances. Cette liste plus petite vise à refléter fidèlement les caractéristiques des tâches incluses dans la liste principale.
4. Analysez l'échantillon pour créer une tâche de commentaire sur les lacunes en connaissances ou ignorer les tâches d'une collection.

Résultats

Si les tâches d'une collection sont signalées comme des lacunes de connaissances, une tâche de commentaire commune à toutes les tâches sélectionnées est créée et apparaît dans l'application Gestion des connaissances . Vous pouvez utiliser les règles d'affectation pour affecter une tâche de commentaire à un groupe de propriété ou à un auteur. Dans la liste Tâches de conservation des connaissances, la valeur de colonne **Écart de connaissances créé** pour les tâches sélectionnées est définie sur **vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous sélectionnez une collection ignorée dans le tableau de bord des aperçus de la demande, vous ne pouvez plus signaler les tâches de la collection comme des lacunes de connaissances.

Information associée

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents

Utilisation de Gestion des connaissances

Utilisez cette fonction Gestion des connaissances pour rechercher et trouver des informations sur l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches dans les bases de connaissances.

Guide de Gestion des connaissances pour les utilisateurs

Une fois les bases de connaissances configurées, vous pouvez commencer à rechercher et à créer des articles.

Besoins

Rôle requis : Tous les utilisateurs peuvent lire les articles de la base de connaissances. Les utilisateurs disposant du rôle knowledge ou tout autre rôle de prestataire, tel que sn_customerservice_agent, peuvent créer et modifier des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances, sauf si le gestionnaire de connaissances a restreint l'accès à la base de connaissances ou aux articles de la base de connaissances.

Si vous avez besoin de ces autorisations, contactez le gestionnaire ou l'administrateur de la base de connaissances.

Comment procéder

Créer des articles de la base de connaissances

Si vous disposez des autorisations requises pour une base de connaissances, vous pouvez créer des articles pour celle-ci. Vous pouvez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services ou en important des documents Word.

Vous pouvez également créer des articles de la base de connaissances à partir d'incidents et de problèmes.

Rechercher des articles de la base de connaissances

À partir de la page d'accueil Knowledge, vous pouvez sélectionner une base de connaissances pour rechercher des articles et des réponses. Vous ne pouvez afficher que les bases de connaissances auxquelles vous avez accès.

L'accès aux connaissances à l'aide de votre équipement mobile est pris en charge.

Étapes suivantes

Une fois les articles créés, vous pouvez effectuer les tâches suivantes pour vous assurer que les articles sont organisés dans les bonnes bases de connaissances et retirés le cas échéant. Si les bases de connaissances existantes ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez demander une nouvelle base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déplacer un article de la base de connaissances
- Mettre hors service un article de la base de connaissances
- Demander une base de connaissances

Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances

La page d'accueil Gestion des connaissances du portail de services affiche les articles de la base de connaissances organisés par base de connaissances et par catégorie, ainsi que le contenu proposé et les articles populaires. Apprenez à naviguer dans la page d'accueil pour rechercher et trouver rapidement des informations utiles et pertinentes.

Pour utiliser le Portail de services Gestion des connaissances, le module d'extension Gestion des connaissances — Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal) doit être activé.

Remarque :
Il est actif par défaut pour les clients disposant de la version Madrid et des versions ultérieures. Les clients existants ou mis à niveau doivent activer le module d'extension et activer la `glide.knowman.serviceportal.enable_redirect` propriété.

Pour afficher la page d'accueil du Portail de services Gestion des connaissances, ajoutez `/kb` à la fin de l'URL de votre instance. Vous pouvez modifier la navigation par défaut en configurant la propriété `sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`système .

Votre organisation peut personnaliser la page d'accueil, afin qu'elle puisse être différente de l'image suivante. Vous devez être connecté pour afficher la page d'accueil de la base de connaissances.

Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances

Composant de l'interface utilisateur	Description
Menu de profil de base de connaissances	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil de connaissances ou vous déconnecter.
Rechercher	Saisissez un terme de recherche pour rechercher dans les bases de connaissances.
Compteurs	Affiche le nombre de bases de connaissances disponibles et le nombre total d'articles de la base de connaissances.
Poser une question	Cette action est disponible pour les utilisateurs connectés disposant du rôle de connaissances. Cliquez sur **Poser une question** pour ouvrir une page de question. Renseignez les champs **Question** et Détails de la **question** , puis cliquez sur **Publier la question** pour publier la question.
Icône de ⋯)	Cliquez sur l'icône Débordement et sélectionnez **Créer un article** pour créer un article de la base de connaissances.
Parcourir les bases de connaissances	Cliquez sur une base de connaissances pour afficher les articles de la base de connaissances et les questions qui y sont stockées. Afficher les compteurs indiquant le nombre d'articles et de questions stockés dans la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Cliquez sur **Tout afficher** pour afficher jusqu'à huit bases de connaissances disponibles.
S'abonner	Cliquez sur **S'abonner** pour vous abonner à cette base de connaissances. Désabonnez-vous en cliquant sur **Se désabonner**.
Proposé	Répertorie tous les articles de la base de connaissances qui ont été épinglés. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé.
Plus utile	Répertorie les cinq principaux articles qui ont été marqués comme utiles.
Plus consulté	Répertorie les cinq premiers articles avec le plus de vues.

Remarque :
La page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances est adaptée aux mobiles.

Utilisation de la recherche dans le portail de services Gestion des connaissances

Affichez la liste des résultats de recherche ainsi que les options de tri et de filtrage des éléments de la liste. Vous pouvez également utiliser la recherche dans la base de connaissances dans d'autres portails de services.

Remarque :
Lorsque vous effectuez une nouvelle recherche, les filtres que vous avez sélectionnés précédemment sur la page de résultats de recherche Gestion des connaissances ne sont pas enregistrés. De plus, cette fonctionnalité de recherche ne prend en charge que la recherche Zing et non la recherche IA. Vous devez sélectionner à nouveau les filtres que vous souhaitez appliquer à chaque recherche.

Page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances

Composant de l'interface utilisateur	Description
Barre de recherche	Utilisez la barre de recherche en haut de la page pour rechercher des informations supplémentaires.
Trier	Triez les éléments d'une base de connaissances ou d'une liste de résultats de recherche à l'aide des options Trier par situées en haut de la liste. • Vues : trie par nombre de vues d'article. • Le plus récent : trie par date de création ou de mise à jour. • Alphabétique : trie par ordre alphabétique selon le champ Brève description de l'article. • Pertinence : trie par pertinence par rapport au terme de recherche. L'en-tête affiche le nombre de résultats de la recherche, qui se met à jour lorsque l'utilisateur sélectionne et désélectionne les filtres. Lorsque vous quittez la page des résultats de recherche, puis que vous y revenez, votre dernière sélection de tri est conservée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Liste des résultats de recherche	Afficher les articles de la base de connaissances et les articles épinglés. Les résultats de recherche des articles de la base de connaissances comprennent des articles dont la brève description, le contenu textuel ou le contenu du fichier joint inclut le terme de recherche. Affichez la description brève de l'article de la base de connaissances, la base de connaissances dans laquelle l'article est stocké, le nom de l'auteur, le nombre de vues et les informations d'évaluation.
Widget de facette de filtre de langue	Langue : liste les langues qui ont été activées. Sélectionnez une ou plusieurs langues dans lesquelles afficher les résultats de la recherche. Votre sélection est conservée entre les connexions. Si la recherche multilingue est activée, vous pouvez rechercher plusieurs langues simultanément.
Widget de facette de filtre de la base de connaissances	Base de connaissances : répertorie les bases de connaissances disponibles
Widget de facette de filtre de catégorie	Catégorie : répertorie les catégories de connaissances disponibles. **Remarque :** Affiche une hiérarchie de catégories si l'administrateur a configuré l'option d'instance Afficher la hiérarchie de catégories (valide pour kb_category uniquement) pour le widget de facette.
Autres widgets de facette de filtre	Utilisez les facettes de filtre pour affiner les résultats de votre recherche. Les sélections que vous effectuez filtrent les éléments affichés dans la liste des résultats de la recherche. La liste des résultats de la recherche est mise à jour pour afficher uniquement les éléments qui correspondent à vos sélections. La suppression d'une sélection à partir de la facette de filtre ou du fil d'Ariane inverse le filtrage dans la liste. Effacer les options de filtre sélectionnées en : • Suppression d'une option unique dans l'en-tête de liste des résultats de la recherche. • Cliquez sur Tout effacer dans l'en-tête de liste des résultats de la recherche. • Cliquez sur Effacer dans l'en-tête du widget de facette de filtre. • Auteur : répertorie les noms des auteurs des articles de la base de connaissances inclus dans la liste des résultats de recherche • Balises : répertorie les balises de connaissances disponibles • Ressource : répertorie les types d'éléments disponibles, tels que les articles de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	• Évaluation : répertorie les évaluations des articles de 0 à 5 étoiles (cliquez sur une évaluation pour afficher les articles ayant la note sélectionnée et supérieure) • Dernière modification : répertorie les sélections en fonction du calendrier des modifications d'éléments de la base de connaissances telles que Mois dernier ou Semaine précédente • Nombre de vues : répertorie le nombre de vues d'éléments de la base de connaissances telles que Plus de 50 ou Inférieur à 10. Définissez le nombre de jours à prendre en compte lors du calcul du nombre de vues à l'aide de la `glide.knowman.view_age.days` propriété. Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à Propriétés du portail de la base de connaissances.
Afficher des résultats de recherche supplémentaires	Selon la configuration du système, affichez des résultats de recherche supplémentaires à l'aide de l'une des options suivantes : • Pagination standard : affiche les résultats de la recherche sur plusieurs pages. • Défilement infini : affiche les résultats de la recherche lors du défilement.

Remarque :
Si un widget personnalisé sur la page des résultats de recherche dans la base de connaissances utilise le `KnowledgeSearchService` service Angular, vous devez ajouter la `sn.knowledgeApplication` dépendance pour activer la fonctionnalité du widget personnalisé.

1. Accédez à la **Portail de services** > **Dépendances**.
2. Dans le champ **Nom** , recherchez la `sn.knowledgeApplication` dépendance.
3. Si un message s'affiche, cliquez **ici** pour modifier.

   Vous devez être dans l'application **Gestion des connaissances - Portail de services** pour effectuer la modification.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

La fonctionnalité de recherche dans les Gestion des connaissances Portail de services pages utilise le contexte de recherche de la **base de connaissances** pour extraire des résultats. En tant qu'administrateur, vous ne devez pas mettre à jour la définition de ce contexte de recherche, car cela peut avoir un impact sur le comportement de recherche. Pour plus d'informations sur la recherche contextuelle, voir Concepts de la recherche contextuelle .

Fonctionnalités de la page d'affichage d'article du portail de services Gestion des connaissances

La page d'affichage des articles de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances affiche les détails de l'article de la base de connaissances, y

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

compris le numéro, la brève description et le contenu de l'article. Vous pouvez également donner votre avis ou commenter un article.

Page d'affichage d'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances

Composant de l'interface utilisateur	Description
Fils d'Ariane	Affichez la base de connaissances dans laquelle se trouve l'article de la base de connaissances.
En-tête	Affichez le numéro de l'article de la base de connaissances.
Abonné	Cliquez sur **S'abonner** pour vous abonner à l'article de la base de connaissances. Désabonnez-vous en cliquant sur **Se désabonner**.
···	Modifiez l'article de la base de connaissances ou marquez un article qui contient du contenu incorrect ou inapproprié. Pour modifier l'article, vous devez disposer d'un accès avec contribution à l'article de la base de connaissances. **Remarque :** Le commentaire marqué apparaît dans la section des commentaires sans recharger la page. Si l'article a été créé à l'aide Microsoft de Word, téléchargez-le en tant que Microsoft document Word sur votre ordinateur en cliquant sur **Télécharger au format Word**. Cette option s'affiche uniquement si l'article a été créé à l'origine dans Microsoft Word et que l'administrateur système a activé la propriété *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.
Titre de l'article	Affichez la description brève de l'article comme titre de l'article.
Liste des langues	Sélectionnez une langue pour l'article sélectionné. Ce champ s'affiche si les traductions de l'article de la base de connaissances dans d'autres langues sont disponibles.
Contenu de l'article de la base de connaissances	Affichez le texte et les images de l'article de la base de connaissances. Afficher l'auteur et la date de l'article, ainsi que le nombre de vues (y compris plusieurs vues d'un même utilisateur) de l'article.
Copier un permalien	Cliquez sur **Copier un lien permanent** pour copier l'URL de la dernière version de l'article dans le presse-papiers. **Remarque :** La version de l'article qui se charge pour l'utilisateur à l'aide du permalien dépend de son niveau d'accès à l'article. Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture verront la version publiée la plus récente. Les utilisateurs disposant d'un accès contribution verront la version la plus récente de l'article, même s'il s'agit d'un brouillon.
Cela vous a-t-il été utile ?	Fournissez des commentaires sur un article en le marquant comme utile ou non. Affichez une valeur en pourcentage du nombre d'autres utilisateurs qui ont trouvé l'article utile.
Évaluer cet article	Évaluer un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'affichage d'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Cliquez ici pour commenter cet article	Ajouter un commentaire à un article
Pièces jointes	Afficher une liste des pièces jointes d'article si le champ **Afficher la pièce jointe** de l'article est activé.
Éléments connexes	Affichez une liste d'éléments de catalogue mappés à l'article. La section s'affiche uniquement lorsque les éléments de catalogue connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.
Articles associés	Affichez une liste d'articles connexes contenant des informations similaires à l'article sélectionné. Les articles connexes sont mappés manuellement, prévus automatiquement ou les deux. Les articles mappés manuellement apparaissent en premier dans la section. La section s'affiche uniquement lorsque les articles connexes sont disponibles pour l'article sélectionné.
Produits affectés	Consultez la liste des produits qui ont été affectés.
Tâches les plus récentes	Affichez une liste de tâches, telles que des incidents, des tickets, des problèmes, et ainsi de suite, récemment associées à l'article.
Plus utile	Consultez la liste des articles de la base de connaissances que les utilisateurs ont trouvés les plus utiles.
Barre de recherche	Utilisez la barre de recherche pour lancer une nouvelle recherche. La recherche est exécutée dans le portail actuel où vous consultez l'article.

Remarque :

- Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent s'abonner aux articles, voir les versions des articles et créer des commentaires pour les articles considérés comme inutiles.
- Les titres dynamiques ne s'appliquent pas à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances.

Paramètres d'URL de l'article de la base de connaissances

Vous pouvez ajouter des paramètres à l'URL d'un article pour afficher la dernière version et une traduction existante.

Structure de l'URL de l'article de la base de connaissances

L'URL de l'article de la base de connaissances apparaît dans les structures suivantes :

- Accessible à partir de **Portail de services** : https://<nom-instance>.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<code de langue>

  Par exemple, l'URL renvoie https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053&sysparm_language=EN l'article avec la version la plus récente dans la langue sélectionnée, si la traduction pour la langue sélectionnée existe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ouvrez un article avec des paramètres sysparm_article et sys_kb_id appartenant à différents articles, l'article se charge en fonction d'un sysparm_article.

- Accessible à partir de la **page d'interface utilisateur de la vue de la base de connaissances (kb_view)** : kb_view.do ?sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<code de langue>'

  Par exemple, l'URL renvoie https://yourbusiness.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0010044&sysparm_language=enl'article avec la version la plus récente dans la langue sélectionnée, si la traduction de la langue sélectionnée existe.

Remarque :
Les paramètres répertoriés peuvent inclure le sys_id dans le paramètre url.

Paramètres

Les paramètres suivants sont disponibles pour les URL des articles de la base de connaissances.

Paramètre	Valeurs possibles
sysparm_article	Renvoie la version d'article la plus récente. Par exemple, https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053.
sysparm_language	Renvoie la version de l'article la plus récente dans la langue d'entrée, s'il existe une traduction. Par exemple, https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sys_id=3b07857187032100deddb832a2e3ec

Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances

Les rappels permettent aux utilisateurs concernés de consulter les articles de la base de connaissances et d'accomplir les tâches qui leur sont associées.

Par défaut, l'application Gestion des connaissances inclut les types de notifications par e-mail suivants :

- Notifications par e-mail pour les tâches de commentaires sur les articles de la base de connaissances.
- Notifications par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances.
- Notifications par e-mail pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances.
- Notifications par e-mail pour les tâches de traduction.
- Notifications par e-mail pour les articles de la base de connaissances arrivant à expiration.
- Notifications par e-mail pour les révisions de l'indice de qualité des articles (IQA).

Vous pouvez décider si vous devez recevoir des notifications de la base de connaissances en définissant les préférences de notification. Pour plus d'informations, consultez Définir les préférences de notification de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications par e-mail pour les tâches de commentaires sur les articles de la base de connaissances

Les notifications par e-mail pour les tâches de commentaires sur les articles de la base de connaissances sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge).

La table suivante décrit la liste des destinataires des notifications pour les tâches de commentaires d'article de la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les tâches de commentaires sur les articles de la base de connaissances

Notification	Condition	Destinataires
Tâche de commentaire KM : a commenté	Un commentaire a été ajouté à une tâche de commentaire d'utilisateur.	Utilisateur à qui la tâche de commentaire a été affectée
Tâche de commentaire KM : créée	Une tâche de commentaire utilisateur a été créée.	Utilisateur à qui la tâche de commentaire a été affectée
Tâche de commentaire KM : informations de l'émetteur	Des informations supplémentaires ont été demandées à l'émetteur d'une tâche de commentaire utilisateur.	Utilisateur ayant soumis la tâche de commentaire
Tâche de commentaire KM : réaffectée	Une tâche de commentaire utilisateur a été réaffectée.	Utilisateur à qui la tâche de commentaire a été réaffectée
Tâche de commentaire KM : résolution acceptée	Une résolution décrite dans une tâche de commentaire utilisateur a été acceptée.	Utilisateur à qui la tâche de commentaire a été affectée
Tâche de commentaire KM : résolution rejetée	Une résolution décrite dans une tâche de commentaire utilisateur a été rejetée.	Utilisateur à qui la tâche de commentaire a été affectée
Tâche de commentaire KM : résolu	Une tâche relative aux commentaires de l'utilisateur a été définie comme résolue.	Utilisateur ayant soumis la tâche de commentaire

Notifications par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances

Les notifications par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge). Pour les notifications associées à des groupes de propriété, votre administrateur doit également activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced).

La table suivante décrit la liste des destinataires des notifications pour les abonnements à la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances

Notification	Condition	Destinataires
Groupe d'abonnements KM : validation de l'article	Un article de la base de connaissances abonné a été extrait	• Auteur (si aucun groupe de propriété n'est associé à l'article) • Gestionnaire et membres du groupe de propriété (si un groupe de propriété est associé à l'article) • Réviseurs **Remarque :** L'utilisateur qui a extrait l'article ne reçoit pas la notification.
Groupe d'abonnements KM : article commenté	Un commentaire a été ajouté à un article de la base de connaissances abonné	• Auteur (si aucun groupe de propriété n'est associé à l'article) • Gestionnaire et membres du groupe de propriété (si un groupe de propriété est associé à l'article) • Réviseurs
Abonnement au gestionnaire de clés : article publié	Un article de la base de connaissances a été créé dans une base de connaissances abonnée	• Propriétaire de la base de connaissances • Abonnés à la base de connaissances
Abonnement au gestionnaire de clés : article révisé	Un article de la base de connaissances abonné a été modifié	• Propriétaire de la base de connaissances • Abonnés aux articles de la base de connaissances • Auteur • Réviseurs
Abonnement au gestionnaire de clés : article révisé dans la base de connaissances abonnée	Un article de la base de connaissances dans une base de connaissances abonnée a été modifié.	• Propriétaire de la base de connaissances • Abonnés aux articles de la base de connaissances • Auteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les abonnements à la base de connaissances (suite)

Notification	Condition	Destinataires
		• Réviseurs • Abonné à la base de connaissances

Remarque :
Une notification par e-mail est envoyée au réviseur d'un article de la base de connaissances lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Notifications par e-mail pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances

Les notifications par e-mail pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge).

La table suivante décrit la liste des destinataires des notifications pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour le workflow de publication d'approbation d'article de la base de connaissances

Notification	Condition	Destinataires
KM : approuver la publication de l'article	Un article de la base de connaissances a été approuvé pour publication avec la fonctionnalité de groupe de propriété désactivée.	Propriétaire et gestionnaires de bases de connaissances
	Un article de la base de connaissances a été approuvé pour publication avec la fonctionnalité de groupe de propriété activée.	Gestionnaire et membres du groupe de propriété
KM : article approuvé pour publication	La publication d'un article de la base de connaissances a été approuvée.	Utilisateur (auteur ou réviseur) qui a soumis l'article pour approbation
KM : article rejeté pour publication	La publication d'un article de la base de connaissances a été refusée.	Utilisateur (auteur ou réviseur) qui a soumis l'article pour approbation

Remarque :
Une notification par e-mail est envoyée au réviseur d'un article de la base de connaissances lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Notifications par e-mail pour les tâches de traduction

Les notifications par e-mail pour les tâches de traduction sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) et le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2). Le module d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

18N : Internationalization (com.glide.i18n) active le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation version 2.

La table suivante décrit la liste des destinataires des notifications pour les tâches de traduction sur les articles de la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les tâches de traduction

Notification	Condition	Destinataires
Tâche de traduction KM : Mes affectations	Une tâche de traduction a été affectée.	Utilisateur à qui la tâche de traduction a été affectée
Tâche de traduction du gestionnaire de clés : fermée	Une tâche de traduction a été fermée après la publication de la version traduite de l'article de la base de connaissances.	• Utilisateur à qui la tâche de traduction a été affectée • Utilisateur ayant soumis la tâche de traduction

Notifications par e-mail pour les articles de la base de connaissances arrivant à expiration

Les notifications par e-mail pour les articles de la base de connaissances arrivant à expiration sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge) et définit la valeur de la `glide.knowman.enable_article_expiry_notification` propriété sur vrai. Par défaut, la valeur de la propriété est définie sur faux.

Les articles de la base de connaissances ont une date d'expiration définie à l'aide du champ **Date de fin de validité** lors de la création de l'article. Les articles n'apparaissent plus dans les résultats de recherche après la date de fin de validité.

Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles dont l'expiration est prévue le mois prochain. L'utilisateur peut ensuite déterminer s'il doit étendre la date de **fin de validité** pour continuer à fournir l'accès à l'article.

Remarque :
Pour prolonger la date de **fin de validité** d'un article de la base de connaissances, consultez Modifier un article de la base de connaissances

Le contenu de la notification par e-mail est déterminé par le nombre d'articles expirant au cours du mois à venir.

- Jusqu'à 10 – La notification par e-mail comprend une liste de liens d'articles affichés sous forme de tableau et classés par ordre croissant selon leur date de fin de validité. Cliquez sur un lien pour ouvrir l'article dans ServiceNow AI Platform.
- Plus de 10 – La notification par e-mail inclut un lien **Afficher la liste des articles arrivant à expiration, qui, lorsqu'il** est consulté, ouvre une liste ServiceNow AI Platform de tous les articles expirant au cours du mois suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications pour les articles de la base de connaissances arrivant à expiration et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les articles de la base de connaissances expirés

Notification	Condition	Destinataires
KM : avertissement d'expiration de l'article	L'expiration d'un article est prévue le mois prochain avec la fonctionnalité de groupe de propriété désactivée.	• Auteur • Propriétaire et gestionnaires de bases de connaissances • Réviseur des versions mises à jour et extraites
	L'expiration d'un article est prévue pour le mois prochain avec la fonctionnalité de groupe de propriété activée.	• Auteur • Propriétaire et gestionnaires de bases de connaissances • Réviseur des versions mises à jour et extraites • Gestionnaire et membres du groupe de propriété

Remarque :
Une notification par e-mail est envoyée au réviseur d'un article de la base de connaissances lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Notifications par e-mail pour les révisions de l'indice de qualité des articles (IQA)

Les notifications par e-mail d'examen de l'indice de qualité d'article sur les articles de la base de connaissances sont disponibles lorsque votre administrateur active le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced).

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications pour une révision d'AQI sur les articles de la base de connaissances et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les révisions d'AQI (indices de qualité des articles)

Notification	Condition	Destinataires
KM : AQI sur l'article	Un AQI a été effectué et soumis sur un article de la base de connaissances avec la fonctionnalité de groupe de propriété désactivée.	Utilisateur (auteur ou réviseur) ayant mis à jour l'article pour la dernière fois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des destinataires de la notification par e-mail pour les révisions d'AQI (indices de qualité des articles) (suite)

Notification	Condition	Destinataires
KM : AQI sur l'article du groupe de propriété	Un AQI a été effectué et soumis sur un article de la base de connaissances avec la fonctionnalité de groupe de propriété activée.	• Utilisateur (auteur ou réviseur) ayant mis à jour l'article pour la dernière fois • Groupe de propriété

Remarque :
Une notification par e-mail est envoyée au réviseur d'un article de la base de connaissances lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée.

Information associée

Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances

Groupes de propriété

Validité d'un article de la base de connaissances

Abonnements à la base de connaissances

Définir les préférences de notification de la base de connaissances

Définissez les préférences de notification pour les bases de connaissances et les articles de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent définir les préférences de notification à partir du menu Base de connaissances ou du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la page Paramètres de notification.
2. Cliquez sur l'onglet Préférences de notification.
3. Cliquez sur **Base de connaissances** et activez ou désactivez les options de notification de la base de connaissances.
4. Cliquez sur **Articles de la base de connaissances** et activez ou désactivez les options de notification de l'article de la base de connaissances.

Utilisation de la page d'accueil de Gestion des connaissances v3

La page d'accueil Gestion des connaissances v3 affiche les articles de la base de connaissances organisés par base de connaissances et par catégorie, ainsi que le contenu proposé et les articles populaires.

Pour afficher la page d'accueil de la base de connaissances par défaut, accédez à **Libre-service** > **Base de connaissances**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La page d'accueil de la base de connaissances n'est pas compatible avec Internet Explorer 9 ou une version antérieure. L'utilisation de l'un de ces navigateurs vous redirigera vers l'ancien portail de la base de connaissances.
- La page d'accueil de Knowledge v3 n'est pas personnalisable. Utilisez le portail de services Gestion des connaissances pour une expérience utilisateur facilement configurable.
- À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Si vous accédez à la base de connaissances à partir d'une application Gestion des services, la page d'accueil de la base de connaissances de l'application associée s'ouvre.

Seuls les articles de la base de connaissances publiés et non encore expirés (c'est-à-dire la date de fin de validité non encore atteinte) s'affichent sur la page d'accueil.

À partir de la page d'accueil, vous pouvez importer un document Word dans une base de connaissances en cliquant sur **Importer des articles**.

Remarque :
Depuis Madrid, vous pouvez importer un document Word à partir du module Importer des articles disponible dans le navigateur d'application. Cette fonctionnalité est active par défaut pour les clients sous Madrid et les versions ultérieures. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à Madrid utilisent la fonctionnalité d'importation Word sur la page d'accueil de Knowledge V3. Les clients de mise à niveau utilisent par défaut la fonctionnalité d'importation Word sur la page d'accueil Knowledge V3. Si nécessaire, ajoutez le module Importer des articles au navigateur d'application. Si vous ajoutez le module, le bouton **Importer des articles** n'apparaît pas sur la page d'accueil de Knowledge v3.

Vous pouvez également créer un article à l'aide du bouton **Créer un article** .

- Importer un document Word
- Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Remarque :
Vous devez avoir un accès avec contribution à au moins une base de connaissances active, sinon ces boutons n'apparaissent pas. Consultez la rubrique Tâches de configuration pour les gestionnaires des connaissances.

Vous pouvez sélectionner une base de connaissances pour parcourir les articles de cette base de connaissances. Vous ne pouvez afficher que les bases de connaissances auxquelles vous pouvez accéder.

Les articles sont organisés par catégorie ou par balise. Les catégories sont classées par ordre alphabétique. Vous pouvez trier le contenu par mise à jour la plus récente ou par nombre de vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez commenter un article. Aucun formatage HTML n'est disponible pour les commentaires sur la page d'accueil de Knowledge V3.

Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à New York peuvent consulter les commentaires des articles de la base de connaissances de la manière suivante.

- Sur la page d'accueil Knowledge v3.
- Si le module d'extension Gestion des connaissances — Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal) est installé, sur le portail de services Connaissances.
- Si la propriété Utiliser Flux en direct pour les commentaires de la base de connaissances est activée, dans Flux en direct.

Pour les nouveaux clients sous New York et versions ultérieures, les commentaires ne peuvent être consultés que dans le portail de services Knowledge.

Un administrateur peut configurer la page d'accueil de la base de connaissances pour afficher le nombre d'articles dans chaque catégorie. Ce nombre inclut les articles des sous-catégories. Pour afficher le nombre d'articles, définissez la `glide.knowman.show_number_on_categories` propriété sur vrai.

Information associée

Définir une catégorie d'articles de la base de connaissances

Importation d'un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances v3

Importer un document Word dans une base de connaissances

Rechercher avec Gestion des connaissances v3

Recherchez des articles de la base de connaissances à partir de la page d'accueil de la base de connaissances à l'aide de la barre de recherche de la page d'accueil Gestion des connaissances v3.

Les résultats de la recherche ne comprennent que les articles et les questions que vous êtes autorisé à lire. Le nombre de résultats de recherche ne tient pas compte des règles de sécurité définies pour les articles. Le nombre d'articles auxquels vous pouvez accéder peut être inférieur au nombre affiché sur la page des résultats de recherche. Les documents joints aux articles sont également répertoriés dans les résultats de recherche.

Remarque :

- Pour modifier le mode d'affichage des pièces jointes dans les résultats de la recherche, définissez la propriété **Comment afficher les pièces jointes dans les résultats de recherche** `glide.knowman.search.attachment` dans la base de connaissances. Les pièces jointes peuvent être affichées avec un extrait de texte, un lien uniquement ou pas du tout.

  Avertissement :
  Les pièces jointes définies pour s'afficher avec un extrait de texte peuvent entraîner une lenteur.

- Pour utiliser des caractères génériques dans votre recherche, accédez à **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** > **Recherche dans la base de connaissances** et sélectionnez **Activer les recherches par caractères génériques**.

Triez le contenu de la base de connaissances par pertinence, mise à jour la plus récente ou nombre de vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrez les résultats à l'aide des cases à cocher qui s'affichent. Les options de filtrage s'affichent en fonction du texte de recherche. Page d'accueil de Knowledge ; la navigation et la recherche d'articles ; consulter des articles, fournir des commentaires ; poster des questions ; Importation/création d'articles

Options de filtrage

Champ	Description
Bases de connaissances	Sélectionnez une base de connaissances dans laquelle effectuer les recherches. Vous ne pouvez sélectionner que les bases de connaissances auxquelles vous pouvez accéder. Si vous ne sélectionnez pas une base de connaissances spécifique, les résultats de la recherche incluent des articles et des questions de toutes les bases de connaissances auxquelles vous pouvez accéder. Vous pouvez également sélectionner une base de connaissances dans la liste de choix de la barre de recherche. Pour les articles épinglés, seuls ceux qui se trouvent dans la base de connaissances sélectionnée dans la langue correspondante s'affichent.
Catégories	Sélectionnez une ou plusieurs catégories de connaissances. Les catégories sont classées par ordre alphabétique.
Auteurs	Sélectionnez un ou plusieurs auteurs.
Langue	La fonctionnalité de recherche multilingue est disponible lorsque plusieurs langues prises en charge sont activées. **1.** Pour activer plusieurs langues, activez le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) ou l'un des modules d'extension d'internationalisation pour la langue dont vous avez besoin. **Remarque :** L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour l'une des langues disponibles active automatiquement le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2. **2.** Pour afficher simultanément les résultats de la recherche dans toutes les langues disponibles, activez la *glide.knowman.enable_multi_language_search* propriété. **a.** Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés** > **Propriétés de la recherche dans la base de connaissances** > **Activer la recherche multi-langage** et cochez la case **Oui** . **b.** Entrez sys_properties.listdans le navigateur de filtre, recherchez la propriété à configurer et dans le champ **Valeur** , entrez vrai. **Remarque :** Par défaut, la propriété n'est *glide.knowman.enable_multi_language_search* pas activée. Les résultats de la recherche sont affichés en fonction de la langue que vous sélectionnez dans le filtre de langue de la page de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Information associée

Propriétés du Gestion des connaissances

Importation d'un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances v3

Importez un document Microsoft Word à l'aide de la page d'accueil Gestion des connaissances v3 pour créer un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à au moins une base de connaissances active.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Le bouton **Importer des articles** n'apparaît pas dans les conditions suivantes :

- Le module Importer des articles est disponible dans le navigateur d'application.

  Remarque :
  À partir de Madrid, la fonctionnalité Importer un document Word est activée par défaut et le module Importer des articles s'affiche dans le navigateur d'applications. La fonctionnalité Importer un document Word n'est pas activée automatiquement pour les clients existants qui peuvent continuer à utiliser l'option **Importer des articles** sur la page Gestion des connaissances v3. Pour plus d'informations, consultez Importer un document Word dans une base de connaissances.

- Vous ne pouvez contribuer à aucune base de connaissances.

  Remarque :
  Un administrateur peut contrôler la visibilité du bouton **Importer des articles** en définissant la propriété autre de la base **de connaissances Masquer la fonctionnalité « Importation » (bouton et glisser-déplacer) pour tous les utilisateurs** (`glide.knowman.import.hide_import_functionality`) sur vrai.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez importer des documents Microsoft Word dans les formats de fichier .doc et .docx.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’extension du fichier doit être en minuscules.

Lorsque vous importez un document, le contenu textuel du document est utilisé pour créer l’article de la base de connaissances. Les articles prennent en charge toutes les fonctions d’édition prises en charge par l’éditeur TinyMCE . Tout le code HTML pris en charge par TinyMCE, tel que les tableaux, les listes et les liens, ainsi que les styles tels que le gras et l’italique, sont conservés. Les images du document sont ajoutées en tant que pièces jointes à l’article de la base de connaissances et incorporées dans le corps de l’article.

Remarque :

Vous pouvez importer plusieurs fichiers à la fois. La fermeture du navigateur ou la navigation ailleurs annule tous les téléchargements en cours, mais ne supprime pas les articles créés à partir d’importations terminées.

Vous ne pouvez pas importer de documents dans la base de connaissances à partir d’équipements mobiles.

Les styles et éléments suivants sont conservés lors de l’importation d’un fichier .doc ou .docx dans une base de connaissances. Les styles et les éléments non inclus dans cette liste peuvent ne pas être conservés lors de l’importation d’un document.

- Titres
- En-têtes

Remarque :
Seuls les paramètres d’en-tête par défaut sont pris en charge. Pour les en-têtes et sous-titres comportant des numéros, les numéros ne sont pas importés.

- Images

Remarque :
Les images peuvent ne pas être alignées exactement comme dans le document Word que vous importez.

- Liens

Remarque :
Les liens sont conservés pour les documents au format .docx uniquement.

- Texte en gras
- Texte en italique
- Texte souligné
- Listes ordonnées et non triées

Remarque :
Après l’importation, les puces d’une liste non ordonnée sont remplacées par des points.

- Tables

Remarque :
Seuls les paramètres d’en-tête par défaut sont pris en charge. Les styles d’en-tête personnalisés sont importés à l’aide des paramètres par défaut de ces styles. Le style de tableau et les bordures ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Base de connaissances**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs fichiers de document et faites-les glisser vers la page d'accueil de la base de connaissances.
3. Sélectionnez la **base de connaissances** à laquelle ajouter le nouvel article.
   Vous pouvez sélectionner uniquement les bases de connaissances auxquelles vous pouvez contribuer.
4. **Facultatif :** Sélectionnez une **catégorie** dans cette base de connaissances.

   Remarque :
   Utilisez le sélecteur de catégorie pour ajouter une catégorie. Le sélecteur ne fait pas la différence entre les différents niveaux de catégorie. Vous pouvez sélectionner une catégorie ou une sous-catégorie et l'ajouter au champ **Catégorie** .

5. **Facultatif :** Cochez la case **Publier** pour lancer le workflow de publication de chaque article importé immédiatement après la fin de l'importation.
   Cette case à cocher s'applique uniquement lors de l'importation dans les bases de connaissances v3 et uniquement si la **case Afficher la publication de la propriété contextuelle d'importation de connaissances** est définie sur **Oui** dans le formulaire des propriétés de Gestion des connaissances. Vous ne pouvez pas publier automatiquement les articles importés dans les bases de connaissances v2.

   Les articles v2 de la base de connaissances passent à l'état **Brouillon** . Les articles v3 de la base de connaissances passent à l'état **Revue** ou **Publié** , en fonction du workflow attaché à la base de connaissances (approbation, publication ou publication instantanée).

6. Sélectionnez **Importer**.

   Un nouvel article est créé dans la base de connaissances et la catégorie sélectionnées à l'aide du contenu du document chargé. Si vous avez chargé plusieurs documents, un article est créé pour chacun. Si vous utilisez l'internationalisation des connaissances, la langue du nouvel article est définie sur la langue système actuellement sélectionnée.

   Une fois le téléchargement terminé, une fenêtre contextuelle apparaît affichant le nombre et la brève description des articles nouvellement créés. Cliquez sur un article pour afficher l'enregistrement complet.

   Si des erreurs se produisent pendant le chargement, une fenêtre contextuelle apparaît pour afficher l'erreur.

Information associée

Importer un document Word dans une base de connaissances

Demander une base de connaissances

Si les bases de connaissances existantes ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez demander une nouvelle base de connaissances via le catalogue de services. Si la demande est approuvée, vous êtes ajouté en tant que propriétaire de la nouvelle base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il n'existe aucune base de connaissances répondant à vos besoins, tous les utilisateurs peuvent demander une nouvelle base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Catalogue de services**.
2. Sélectionnez **Pouvons-nous vous aider ?**.
3. Sélectionnez l'élément de catalogue **de la base de connaissances de demande** .
4. Entrez le motif pour lequel vous souhaitez utiliser la base de connaissances et un nom pour celle-ci.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous êtes informé lorsque la demande est approuvée ou rejetée. Si la demande est approuvée, vous êtes ajouté en tant que propriétaire de la nouvelle base de connaissances. Vous pouvez ensuite affecter des gestionnaires et gérer les articles dans la nouvelle base de connaissances.

Les bases de connaissances créées via ce processus de demande sont inactives par défaut. Vous devez donc activer la base de connaissances pour la rendre disponible aux utilisateurs.

Information associée

Affecter un gestionnaire de base de connaissances

Ajouter un article de la base de connaissances au contenu proposé

Créer un article de la base de connaissances

Importer un document Word dans une base de connaissances

Importez un document Word pour créer un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer de l'accès **Autorisation de contribution** à au moins une base de connaissances active.

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de Madrid, la fonctionnalité Importer un document Word est activée par défaut et le module Importer des articles s'affiche dans le navigateur d'applications. Tous les clients existants pourront utiliser l'option **Importer des articles** sur la page d'accueil Gestion des connaissances v3. Pour les clients dont les versions antérieures à Madrid peuvent activer la fonctionnalité Importer un document Word, un administrateur doit d'abord désactiver l'option **Importer des articles** sur la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 en définissant la `glide.knowman.import.hide_import_functionality` propriété sur vrai et en ajoutant le module Importer des articles au navigateur d'application.

Ces styles et éléments sont conservés lors de l'importation d'un fichier .doc ou .docx dans une base de connaissances. Les styles et les éléments non inclus dans cette liste peuvent ne pas être conservés lors de l'importation d'un document.

- Titres
- En-têtes

> **Remarque :**
> Seuls les paramètres d'en-tête par défaut sont pris en charge. Pour les en-têtes et sous-titres comportant des numéros, les numéros ne sont pas importés.

- Images

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les images peuvent ne pas être alignées exactement comme dans le document Word que vous importez.

- Liens
- Texte en gras
- Texte en italique
- Texte souligné
- Listes ordonnées et non triées

Remarque :
Après l'importation, les puces d'une liste non ordonnée sont remplacées par des points.

- Tables

Remarque :
Seuls les paramètres d'en-tête par défaut sont pris en charge. Les styles d'en-tête personnalisés sont importés à l'aide des paramètres par défaut de ces styles. Le style de tableau et les bordures ne sont pas pris en charge.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Importer des articles**.
2. Entrez la base de connaissances à laquelle ajouter l'article.
3. **Facultatif :** Sélectionnez une **catégorie** dans la base de connaissances.

   Remarque :
   Utilisez le sélecteur de catégorie pour ajouter une catégorie. Le sélecteur ne fait pas la différence entre les différents niveaux de catégorie. Vous pouvez sélectionner une catégorie ou une sous-catégorie et l'ajouter au champ **Catégorie** .

4. **Facultatif :** Cochez la case **Publier** pour lancer le workflow de publication de chaque article importé immédiatement après la fin de l'importation.

   Remarque :
   La case **à cocher Publier** n'apparaît que lorsque la **case Afficher la publication de la propriété contextuelle d'importation de connaissances** est activée. Pour activer la propriété, accédez à **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés** et cochez la case Afficher la **publication dans la propriété contextuelle d'importation de la base de connaissances** .

5. Sélectionnez un ou plusieurs fichiers Word à importer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Importer**.

   Un article est créé dans la base de connaissances et la catégorie sélectionnées à l'aide du contenu du document chargé.

   - Si vous avez chargé plusieurs documents, un article est créé pour chacun.
   - Si vous utilisez l'internationalisation des connaissances, la langue de l'article est définie sur la langue système sélectionnée.
   - Une fois le chargement terminé, une fenêtre contextuelle affiche le nombre et la brève description des articles. Cliquez sur un article pour afficher l'enregistrement complet.
   - Si des erreurs se produisent pendant le chargement, une fenêtre contextuelle affiche l'erreur.
   - Si la case à cocher **Publier** est activée, les articles de la base de connaissances passent à l'état **Révision** ou **Publié** , selon le workflow attaché à la base de connaissances.
   - Si la case **à cocher Publier** n'est pas activée, les articles de la base de connaissances passent à l'état **Brouillon** , puis sont révisés avant d'être publiés.

Information associée

Importation d'un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances V3

Utiliser la base de connaissances sur les équipements mobiles

Tous les utilisateurs peuvent accéder aux connaissances à partir d'équipements mobiles pour rechercher et consulter des articles de la base de connaissances.

Vous pouvez également afficher les articles les plus consultés récemment et les plus populaires, rechercher des articles, parcourir les articles par catégorie et fournir des commentaires aux articles de la base de connaissances à partir de Now Mobile. (pour en savoir plus, consultez Utilisation Now Mobile pour Gestion des connaissances) ;

Parcourir la base de connaissances sur des équipements mobiles

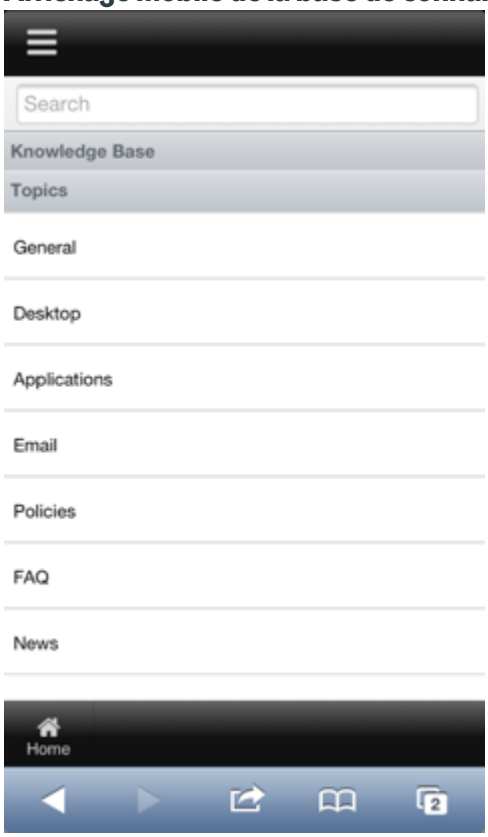
Vous pouvez parcourir les bases de connaissances à l'aide d'un équipement mobile.

Accédez à la **LIBRE-SERVICE** > **Base de connaissances**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage mobile de la base de connaissances

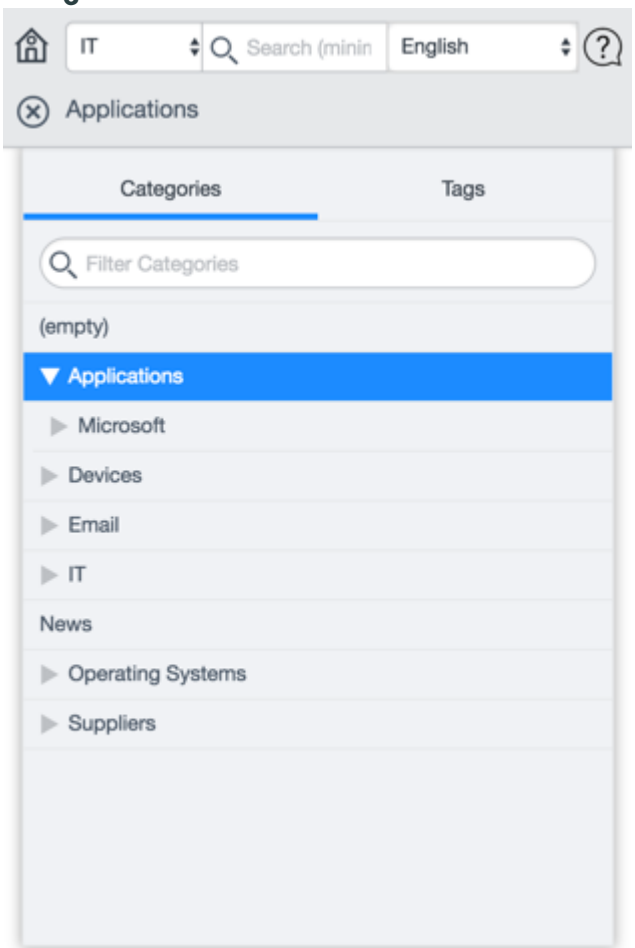


Parcourez la base de connaissances en appuyant sur une catégorie et en parcourant les articles ou les sous-catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de la base de connaissances mobile



Remarque :

Sélectionnez la catégorie souhaitée et cliquez sur l'icône de fermeture (icône ⊗) pour que la catégorie sélectionnée se reflète dans les résultats de la recherche.

Afficher les articles de la base de connaissances sur des appareils mobiles

Vous pouvez lire le contenu de la base de connaissances à l'aide d'un appareil mobile.

Appuyez sur un titre pour afficher l'article.

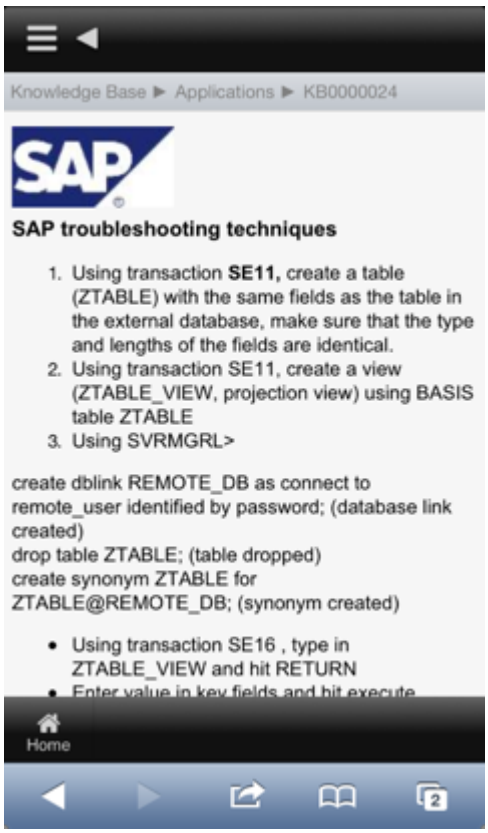
Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier ou ajouter de commentaires aux articles de la base de connaissances sur l'interface mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

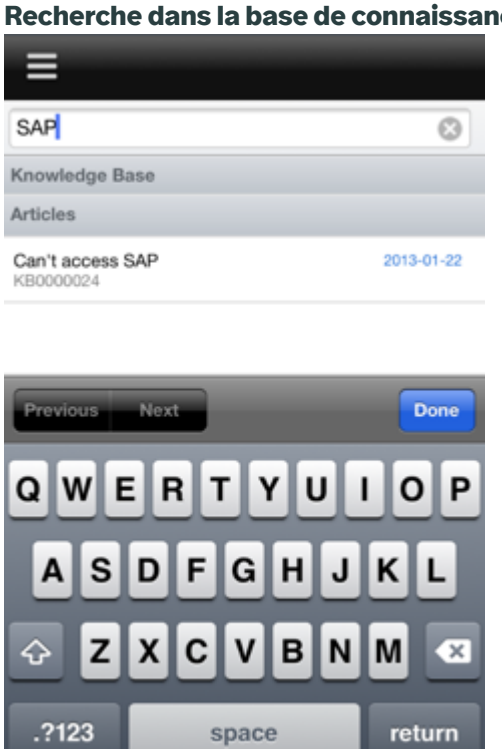
Vue de l'article de la base de connaissances mobile



Rechercher dans la base de connaissances sur les équipements mobiles

Trouver un article spécifique en effectuant une recherche sur un terme particulier.

Recherche dans la base de connaissances mobile



Traduction automatique

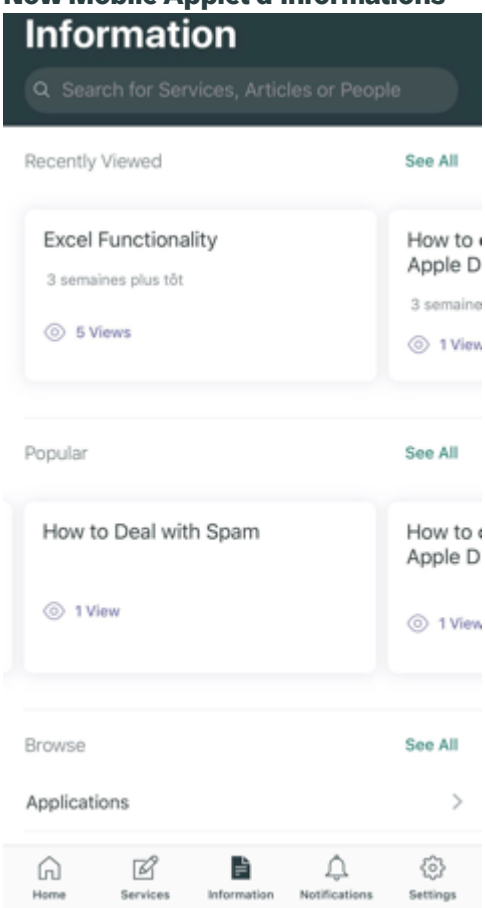
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation Now Mobile pour Gestion des connaissances

Accédez aux articles de la base de connaissances de n'importe où à l'aide de l'applet Informations de l'application Now Mobile . Vous pouvez afficher les articles les plus consultés récemment et les plus populaires, rechercher des articles, parcourir les articles par catégorie et fournir des commentaires pour les articles.

Pour accéder aux articles de l'applet Information sur l'application, vous devez d'abord Now Mobile télécharger l'application ServiceNow mobile sur une plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou sur une plateforme Android depuis le Google Play Store.

Now Mobile Applet d'informations



Assurez-vous que votre administrateur a activé l'application Now Mobile . Pour plus d'informations, voir Application Now Mobile .

Une fois que vous avez accédé à un article, vous pouvez afficher l'auteur, la date de publication, le nombre de vues et les détails de l'évaluation globale de l'article. En outre, vous pouvez répondre aux articles et les évaluer, et afficher les éléments connexes, les articles connexes et les pièces jointes.

L'application Now Mobile permet même aux utilisateurs externes d'accéder aux articles de la base de connaissances et de les commenter. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les options des utilisateurs externes, voir Utilisateurs externes mobiles .

Informations sur l'activation

L'applet Informations est disponible sur l'application Now Mobile . Le module d'extension ServiceNow Mobile Request - Knowledge Management Screens and Applet Launcher (com.glideapp.knowledge.mobile_requestor) active l'applet Informations. L'applet Informations est activée par défaut pour les nouveaux clients et les clients mis à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Configurer les bases de connaissances
- Application Now Mobile
- Afficher les articles les plus populaires ou les plus récemment consultés dans l'applet Now Mobile Informations
- Afficher un article dans l'applet Now Mobile Informations
- Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans l'applet Now Mobile Informations

Afficher les articles les plus populaires ou les plus récemment consultés dans l'applet Now Mobile Informations

L'applet Informations de l'application vous permet d'accéder aux articles de la Now Mobile base de connaissances à partir d'un équipement mobile.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application mobile.
2. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
3. Accédez aux articles de la base de connaissances les plus consultés récemment ou les plus populaires

Vues d'articles de l'applet d'informations

Section	Description
Consulté(s) récemment	Jusqu'à cinq des articles que vous avez consultés au cours des 30 derniers jours.
Populaire	Jusqu'à cinq des articles de la base de connaissances les plus populaires. La Now Mobile page d'accueil de l'application comprend une section similaire qui affiche jusqu'à trois des articles les plus populaires.

Remarque :
Appuyez sur **Tout afficher** pour afficher la liste complète des articles de la section sélectionnée.

Information associée

- Parcourir les articles dans l'applet Now Mobile Informations
- Rechercher un article dans l'applet Now Mobile Informations
- Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Parcourir les articles dans l'applet Now Mobile Informations

Vous pouvez parcourir les articles d'une catégorie dans l'applet Now Mobile Informations pour afficher les articles liés à un sujet ou à un groupe particulier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

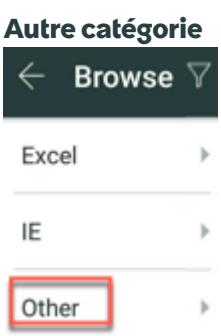
Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Accédez à votre instance à l'aide de l'application mobile.
2. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
3. Dans la section Parcourir, appuyez sur une catégorie dans la liste des catégories pour afficher les articles et les catégories enfants associés à la catégorie sélectionnée.

   Remarque :
   Appuyez sur **Tout voir** pour afficher la liste complète des catégories.

4. Appuyez sur d'autres catégories jusqu'à afficher la liste des articles associés à la catégorie souhaitée.
   Les articles associés à une catégorie parente sont regroupés sous une catégorie enfant factice nommée **Autre**.



5. Pour afficher un article, appuyez sur l'article dans la liste des articles.

Information associée

Afficher un article dans l'applet Now Mobile Informations

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Rechercher un article dans l'applet Now Mobile Informations

Vous pouvez rechercher un article dans l'applet Now Mobile Informations.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
2. Appuyez sur **Rechercher des services, des articles ou des personnes**, puis saisissez un terme de recherche lié à l'article.
3. Appuyez sur l'icône de recherche sur le clavier de votre application.
   L'application affiche les résultats de la recherche.
4. Appuyez sur **Articles** pour afficher uniquement les articles dans les résultats de recherche.
5. Appuyez sur un article dans les résultats de recherche pour afficher son contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Afficher un article dans l’applet Now Mobile Informations

Contrôler l’accès au niveau de l’article de la base de connaissances via des critères d’utilisateur

Afficher un article dans l’applet Now Mobile Informations

Vous pouvez afficher l’auteur, la date de publication, le nombre de vues et les détails de l’évaluation globale de l’article dans l’applet Now Mobile Informations. En outre, vous pouvez répondre aux articles et les évaluer, ainsi que consulter les éléments connexes et les articles connexes.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d’utilisateur n’est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Sur l’application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
2. Recherchez ou sélectionnez l’article souhaité dans les sections disponibles dans l’applet Informations.
   La page de l’article affiche le contenu et les informations associées à l’article sélectionné, tels que l’auteur, la date de publication, le nombre de vues et l’évaluation globale. La page affiche également les sections suivantes :

Composant de l'interface utilisateur	Description
Articles associés	Jusqu’à cinq articles associés qui sont mappés manuellement, prédits automatiquement ou les deux. Les articles mappés manuellement apparaissent en premier dans la section Articles associés. Cette section s’affiche uniquement lorsque des articles connexes sont disponibles pour l’article sélectionné.
Éléments connexes	Jusqu’à cinq éléments connexes mappés manuellement. Cette section s’affiche uniquement lorsque des éléments connexes sont disponibles pour l’article sélectionné.
Pièces jointes	Fichiers joints à un article. Cette section s’affiche uniquement lorsque les pièces jointes sont disponibles pour l’article sélectionné. Pour afficher un fichier, appuyez sur son nom. Si un article contient plusieurs pièces jointes, appuyez sur l’indicateur de nombre de pièces jointes, puis sur le nom du fichier.

Remarque :
Appuyez sur **Tout afficher** pour afficher la liste complète des articles dans la section Articles connexes ou Éléments connexes.

3. **Facultatif :** Répondez à l’article et évaluez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans l'applet Now Mobile Informations

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans l'applet Now Mobile Informations

Vous pouvez contribuer aux commentaires sur les articles de la base de connaissances en évaluant un article, en marquant un article comme utile ou inutile, et en publiant des commentaires et en y répondant dans l'applet Now Mobile Informations.

Avant de commencer

Vous pouvez spécifier des critères d'utilisateur pour un article afin de contrôler quels utilisateurs peuvent le lire. Si aucun critère d'utilisateur n'est défini pour un article, tous les utilisateurs peuvent le lire.

Procédure

1. Sur l'application Now Mobile , appuyez sur **Informations**.
2. Sélectionnez l'article souhaité.
3. Contribuez aux commentaires sur l'article en l'évaluant, en le marquant comme utile ou inutile ou en laissant un commentaire.

Action	Description
Évaluer l'article	Appuyez sur les icônes en forme d'étoile affichées sur l'article pour indiquer son efficacité sur une échelle de 1 à 5. Pour les évaluations comprises entre 1 et 3 étoiles, une tâche de commentaire est automatiquement créée pour l'article et affectée à l'auteur ou au groupe de propriété, tel que configuré.
Indiquer un article comme utile ou inutile	Appuyez sur l'icône utile (icône) ou l'icône inutile (icône).
Saisir votre commentaire	Saisissez un commentaire dans la zone **Saisissez votre commentaire ici** , puis appuyez sur **Soumettre**.
Afficher tous les commentaires et réponses publiés pour l'article	Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Commentaires.
Aimer un commentaire sur l'article	Sous un commentaire, appuyez sur l'icône).
Répondre à un commentaire sur l'article	Sous un commentaire, appuyez sur l'icône Répondre (icône), saisissez votre commentaire dans la zone de texte qui s'affiche, puis appuyez sur **Soumettre**.
Supprimez tous les commentaires ou réponses précédents que vous avez publiés précédemment	Accédez à un commentaire ou à une réponse, puis appuyez sur l'icône suppression (icône Supprimer). Si un message s'affiche, appuyez sur **OK**. Seuls les utilisateurs ayant publié le commentaire, les administrateurs de la base de connaissances et les propriétaires de la base de connaissances peuvent le supprimer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Afficher une pièce jointe à un commentaire	Affichez les fichiers, le cas échéant, joints à un commentaire. Pour afficher un fichier, appuyez sur son nom. Si un commentaire contient plus de deux pièces jointes, appuyez sur l'indicateur de nombre de pièces jointes, puis sur le nom du fichier.

Information associée

Afficher un article dans l'applet Now Mobile Informations

Contrôler l'accès au niveau de l'article de la base de connaissances via des critères d'utilisateur

Gérer les groupes de propriété

Créez des groupes de propriété et associez-les aux articles de la base de connaissances. Les gestionnaires de groupes de la base de connaissances ou les administrateurs de la base de connaissances peuvent modifier les groupes de propriété.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) doit être activé.

Rôle requis : les utilisateurs disposant des rôles knowledge_domain_expert ou knowledge_admin peuvent créer des groupes de propriété.

Les utilisateurs disposant des rôles knowledge_group_manager ou knowledge_admin peuvent modifier les groupes de propriété.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un groupe de propriété en ajoutant des membres et un gestionnaire. Les administrateurs de la base de connaissances approuvent les groupes de propriété.

Lorsque des articles de la base de connaissances sont créés, des groupes de propriété peuvent leur être associés. Les groupes de propriété gèrent les approbations et les commentaires des articles, et peuvent modifier et mettre hors service les articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés.

Les gestionnaires de groupes de la base de connaissances peuvent modifier les groupes de propriété qu'ils gèrent en ajoutant ou en supprimant des membres sans avoir besoin d'approbation. Il ne peut pas modifier le gestionnaire affecté dans son groupe. Seuls les administrateurs de la base de connaissances peuvent réaffecter des gestionnaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Groupes de propriété** > **Gérer le groupe**.
2. Pour créer un groupe de propriété, dans la liste Type de demande, sélectionnez **Créer un groupe de propriété**.

   Remarque :
   Pour modifier un groupe de propriété existant, dans la liste Type de demande, sélectionnez **Modifier le groupe de propriété**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Gérer le groupe de propriété de la base de connaissances

Champ	Description
Nom	Nom du groupe de propriété.
E-mail de groupe	Une adresse e-mail pour le groupe de propriété. Les e-mails sont envoyés aux membres du groupe dans ces cas. ○ Activité sur les articles auxquels ils sont associés, par exemple, les commentaires. ○ Contrôles de qualité des articles (IQA) effectués sur les articles auxquels ils sont associés. Si aucun e-mail de groupe n'est défini, les e-mails sont envoyés aux e-mails des membres du groupe individuels.
Description	Description qui définit le groupe de propriété.
Responsable	Gestionnaire du groupe de propriété.
Membres du groupe	Membres du groupe de propriété.

4. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   Le groupe de propriété est envoyé à l'administrateur de la base de connaissances pour approbation. Une fois approuvé, le groupe de propriété est prêt à l'emploi et à l'associer à un article de la base de connaissances.

   Remarque :
   Vous pouvez également créer un groupe de propriété à partir d'un groupe existant.

   a. Accédez à la **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Groupes**.
   b. Cliquez sur un groupe.
   c. Dans le champ **Type** , saisissez Connaissances.

      Remarque :
      Si le champ **Type** n'apparaît pas sur le formulaire, configurez la mise en page du formulaire pour l'ajouter.

   d. Dans le champ **Gestionnaire** , saisissez un gestionnaire et ajoutez le rôle knowledge_group_manager.
   e. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Modifier** et ajoutez le knowledge_group_member de rôle au groupe.

Utiliser la gestion des versions d'article

Utilisez la gestion des versions d'article pour créer et gérer plusieurs versions d'un article de la base de connaissances.

Mettre à jour manuellement les fichiers personnalisés

Si vous avez personnalisé l'un des fichiers mis à jour dans le cadre du module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée, ces fichiers sont ignorés lors de l'activation du module d'extension et doivent être mis à jour manuellement.

Mettez à jour manuellement votre personnalisation pour inclure les changements liés à la gestion des versions d'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajoutez le champ **Version** à la mise en page du formulaire Connaissances et à la vue de liste Connaissances, s'il n'est pas déjà présent.
- Ajoutez le choix **obsolète** au champ de la liste de choix du **workflow** du formulaire Connaissances, s'il n'est pas déjà présent. Conservez la valeur comme **obsolète** en raison des dépendances que les fonctionnalités de gestion des versions d'article ont sur ce choix.
- Mettre à jour le **Base de connaissances** > **Mes éléments marqués** et **Libre-service** > **Mes articles de la base de connaissances** modules pour inclure la condition suivante dans le champ **Filtre** , si ces modules ne reflètent pas déjà ce changement : **Révisé par est (dynamique) moi**.

Si vous avez personnalisé l'un des rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des connaissances, ces fichiers sont également ignorés lors de l'activation du module d'extension et doivent être mis à jour manuellement.

Consulter un article publié et créer une nouvelle version

Créez une nouvelle version d'un article de la base de connaissances en consultant la dernière version publiée.

Avant de commencer

Rôles requis : propriétaire de la base de connaissances, gestionnaire de la base de connaissances ou administrateur de la base de connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas extraire un article publié à moins qu'une version extraite n'existe déjà. Si une version a été extraite, le bouton **Récupérer** n'apparaît pas sur l'en-tête du formulaire Connaissances et vous ne pouvez pas modifier l'article de la base de connaissances. Pour apporter des modifications, vous devez d'abord publier l'article de la base de connaissances.

Lorsque vous extrayez un article, la valeur par défaut du champ **Valide jusqu'au** de l'article est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date du champ **Valide jusqu'au** est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**.

Lorsque vous extrayez un article, les pièces jointes de la version de base de l'article sont copiées dans la nouvelle version de l'article et les chemins d'accès relatifs à ces pièces jointes sont également mis à jour.

Remarque :
Pour les versions d'article créées dans les versions précédentes, les chemins d'accès relatifs aux pièces jointes peuvent ne pas être mis à jour. Pour les mettre à jour, activez et exécutez le script correctif `Corriger les liens de pièce jointe sur les versions d'article`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**.
2. Sélectionnez l'article souhaité dans la liste.
3. Cliquez sur **Valider** dans l'en-tête du formulaire Connaissances.
   Le système crée une nouvelle version de l'article de la base de connaissances et affiche un message à l'utilisateur. Le numéro d'article de la nouvelle version reste le même, le numéro de version est augmenté de 0.01 et l'état passe à **Brouillon**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Apportez vos modifications et cliquez sur **Publier**.
   La nouvelle version de l'article est ajoutée à la liste Connaissances et à la liste connexe **Versions d'article** du formulaire Connaissances.

Rétablir l'état actuel d'un article obsolète

Utilisez une version obsolète d'un article pour créer une nouvelle version.

Avant de commencer
Rôles requis : propriétaire de la base de connaissances, knowledge_manager knowledge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette action est disponible pour les versions publiées antérieures dont l'état est **Obsolète** et uniquement lorsqu'il n'existe aucune version extraite. Si une version a été extraite, le bouton **Rendre ceci actuel** n'apparaît pas sur l'en-tête du formulaire Connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Ouvrez un article à l'état **Obsolète** .
3. Cliquez sur **Rendre ceci courant** dans l'en-tête du formulaire Connaissances.
   Le système affiche le formulaire Connaissances. Le numéro de version s'incrémente sur le numéro de la dernière version plus 0,01 et l'état devient **Brouillon**. Par exemple, si la dernière version publiée d'un article est la version 3.0 et que vous sélectionnez la version 1.0 obsolète pour devenir la version actuelle, le numéro de version passe à la version 3.01.

Afficher toutes les versions d'un article

Affichez une liste de toutes les versions disponibles pour un article de la base de connaissances sélectionné, puis affichez la version sélectionnée dans un nouvel onglet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste de toutes les versions disponibles pour un article de la base de connaissances sélectionné s'affiche dans la liste connexe **Versions d'article** du formulaire Connaissances. Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture peuvent voir les versions majeures. Les utilisateurs disposant de l'accès Contribution peuvent voir les versions majeures et mineures.

Procédure

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'article souhaité.
3. Cliquez sur l'onglet **Versions d'article** pour afficher la liste connexe.
4. Cliquez sur **Version** pour afficher la version d'article souhaitée dans un nouvel onglet.
5. Si vous le souhaitez, cliquez sur le lien connexe Afficher la **version** pour afficher la page d'affichage de l'article.

Comparer deux versions d'un article

Sélectionnez et comparez deux versions d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_manager, knowledge_admin

Traduction automatique

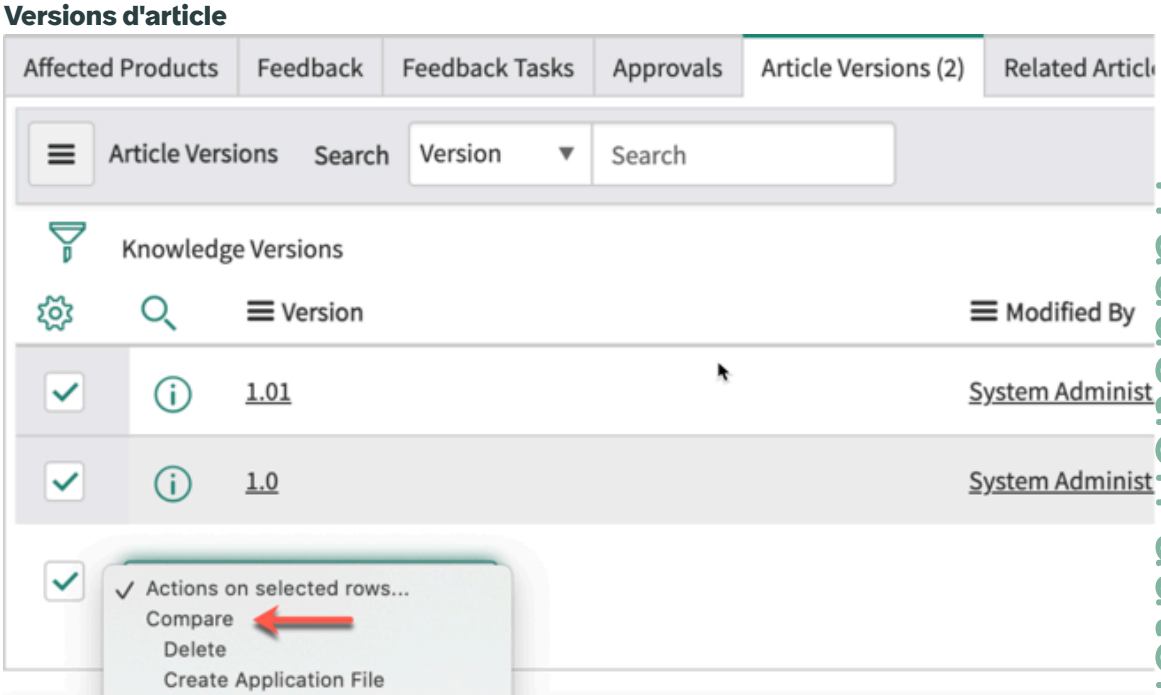
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour une meilleure comparaison des versions des articles de la base de connaissances, reportez-vous à la section Comparer les versions des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

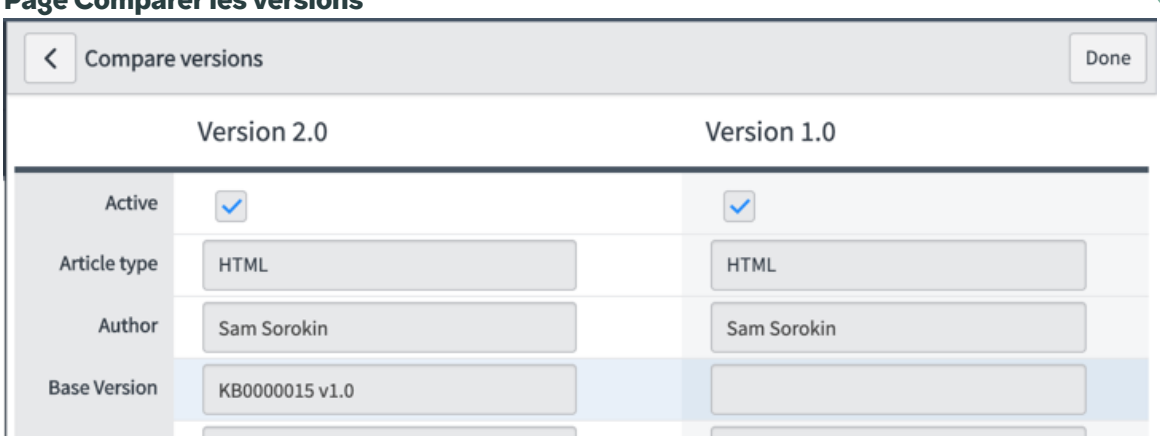
1. Accéder à un **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Cliquez sur un article de la base de connaissances avec plusieurs versions.
3. Dans la liste connexe Versions d'article, cochez les cases correspondant aux deux versions de l'article à comparer.

Versions d'article



4. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Comparer** dans la liste.
La page Comparer les versions s'ouvre et répertorie les champs (y compris le corps de l'article) des versions d'article sélectionnées dans un format côte à côte. Les différences entre les deux versions de l'article sont mises en évidence.

Page Comparer les versions



5. Cliquez sur **Terminé** pour revenir au formulaire Connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre hors service un article avec version

Vous pouvez mettre hors service la dernière version publiée d'un article de la base de connaissances. La mise hors service d'un article de la base de connaissances ne crée pas une version. Cela marque simplement l'article comme **retiré**.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur des connaissances, gestionnaire des connaissances et dernier éditeur de l'article de la base de connaissances avec version (non disponible pour les kcs_candidate ou les kcs_contributor)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez uniquement mettre hors service un article qui n'a pas de version extraite. Si une version a été extraite, le bouton **Mettre hors service** n'apparaît pas sur l'en-tête du formulaire Connaissances.

Remarque :
Pour le workflow Connaissances - Approbation de mise hors service, cela se produit uniquement lorsque la demande de mise hors service est approuvée.

Vous pouvez toujours accéder aux articles obsolètes qui ont été joints à des incidents en accédant à la page de vue d'article avec le sys_id de l'article. Les articles obsolètes incluent un message indiquant qu'un article mis à jour est disponible.

Si la gestion des versions est désactivée, seule la dernière version de l'article est affichée dans les résultats de recherche et les vues de liste.

Les articles de la base de connaissances mis hors service ne peuvent pas être recherchés par des utilisateurs externes ou des clients. Pour réutiliser un article mis hors service, créez un article avec le même contenu, qui est publié une fois approuvé.

À partir de la Utah mise en production, vous pouvez fournir un article de remplacement tout en mettant hors service un article de la base de connaissances. Lors de l'accès à l'article mis hors service, vous serez automatiquement redirigé vers l'article de remplacement avec un message d'affichage L'article KBxxx a été retiré et a été remplacé par l'article KBxxx de la base de connaissances. Si aucun article de remplacement n'est disponible, la page affiche le message Enregistrement de la base de connaissances introuvable.

- L'article avec remplacement renvoie un code 301.
- L'article sans remplacement renvoie un code 404.
- Par défaut, la `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire` propriété système est définie sur true pour donner un article de remplacement à un article mis hors service. La configuration pour rediriger un article vers un article de remplacement est définie par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**.
2. Sélectionnez un article.
3. Cliquez sur **Mettre hors service** dans l'en-tête du formulaire Connaissances.
   Le système revient à la liste Connaissances. L'état de l'article bascule **sur En attente de mise hors service** et l'état des versions publiées précédemment devient **Obsolète**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas extraire ou modifier un article mis hors service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'article sélectionné est mis hors service et peut être consulté à partir de **Base de connaissances** > **Articles** > **Mis hors service**

Désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article en définissant une propriété.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La propriété **Activer la fonctionnalité de gestion des versions d'article** (glide.knowman.versioning.enabled) contrôle la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Si vous définissez cette propriété sur **faux** , la fonctionnalité de gestion des versions d'article est désactivée. Une fois désactivé :

- Le champ **Version** est supprimé du formulaire Connaissances. La colonne **Version** reste sur la liste des connaissances et peut être supprimée manuellement.
- La liste connexe **Versions d'article** est supprimée du formulaire Connaissances.
- Les boutons **Rappeler**, **Contrôler** et **Rendre ceci actuel** sont supprimés du formulaire Connaissances.
- Les articles obsolètes sont supprimés des vues de listes de connaissances.
- L'historique des versions n'apparaît pas sur la page d'affichage de l'article.

Les versions des articles continuent d'être gérées en arrière-plan. Les versions mineures sont incrémentées jusqu'à ce qu'un article soit publié, puis le numéro de version est augmenté à la version majeure suivante.

Les utilisateurs peuvent toujours accéder aux articles obsolètes qui ont été joints aux incidents. Les articles obsolètes incluent un message indiquant qu'un article mis à jour est disponible.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Recherchez la propriété **de fonctionnalité Activer la gestion des versions d'article** dans la section Propriétés de gestion des versions d'article.
3. Cochez la case pour désactiver la propriété.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utilisation des blocs de connaissances

Utilisez les blocs de connaissances pour simplifier la création de connaissances pour les rédacteurs et la consommation de connaissances pour les lecteurs.

Créer un bloc de connaissances

Créez ou modifiez un bloc de connaissances pour définir un élément de contenu réutilisable qui peut être inséré dans les articles de la base de connaissances d'une base de connaissances. Le bloc de connaissances est sécurisé par des critères d'utilisateur, qui contrôlent quels utilisateurs, groupes, rôles, sociétés, emplacements ou départements peuvent lire ou ne pas lire le contenu d'un article ou effectuer une recherche, ce qui permet aux utilisateurs d'afficher plus facilement le contenu qui les concerne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Activer les blocs de connaissances

Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Blocs de connaissances** > **Créer**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du bloc de connaissances

Champ	Description
Numéro	Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de bloc de connaissances.
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. La fonctionnalité des blocs de connaissances doit être activée pour chaque base de connaissances pour laquelle vous envisagez de créer des blocs. Consultez Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances.
Catégorie	Nom de la catégorie ou de la sous-catégorie de connaissances.
Groupe de propriété	Groupe de propriété du bloc de connaissances. Ce champ s'affiche lorsque la fonctionnalité Groupes de propriété est activée. Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de groupes de propriété. Pour en savoir plus sur les groupes de propriété, notamment sur l'activation de cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Groupes de propriété.
Autorisation de lecture	Critères d'utilisateur à appliquer pour l'accès en lecture au niveau du bloc de connaissances. Les critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances contrôlent quels utilisateurs peuvent lire ou non le contenu d'un bloc d'articles. Pour en savoir plus sur la sélection de critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances, reportez-vous à la section Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances.
Impossible de lire	Critères d'utilisateur pour postuler Impossible de lire l'accès au niveau du bloc de connaissances. Les critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances contrôlent quels utilisateurs peuvent lire ou non le contenu d'un bloc d'articles. Pour en savoir plus sur la sélection de critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances, reportez-vous à la section Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin de validité	Date d'expiration du bloc de connaissances. Après la date de fin de validité : ○ La visionneuse d'articles de la base de connaissances n'affichera plus le contenu du bloc de connaissances expiré dans l'article de la base de connaissances associé. ○ La recherche ne renvoie plus d'articles de la base de connaissances si les mots clés sont contenus dans les blocs expirés.
Description brève	Description du bloc de connaissances.
Texte	Texte du bloc de connaissances.
Version	Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de version lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour en savoir plus sur la gestion des versions d'article, y compris sur la façon de désactiver cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Gestion des versions d'article.
Type d'article	Ce champ est automatiquement défini sur HTML. **Remarque :** Les blocs de connaissances ne sont pris en charge qu'avec les articles de la base de connaissances HTML.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini sur l'état de publication du bloc, tel que Brouillon, Publié ou Mis hors service.
Tâche source	Non applicable.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Mettre à jour** pour créer ou mettre à jour le bloc.
5. Cliquez sur **Publier** pour publier le bloc.

Remarque :
Toutes les étapes supplémentaires requises pour publier le bloc de connaissances, telles que les approbations, dépendent du workflow de publication de la base de connaissances. Consultez Workflows de connaissances pour plus d'informations.

Que faire ensuite

Une fois le bloc de connaissances publié, vous pouvez l'ajouter à un article de la base de connaissances.

Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances

Contrôlez quels utilisateurs peuvent lire ou non le contenu d'un bloc de connaissances dans un article d'une base de connaissances en définissant des critères d'utilisateur au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances. En tant que contributeur de la base de connaissances, vous pouvez appliquer des critères d'utilisateur au niveau du bloc de connaissances.

Avant de commencer

Activer les blocs de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Blocs de connaissances** > **Tous**.
2. Ouvrez un bloc de connaissances.
3. Appliquez les critères d'utilisateur souhaités pour les champs **Autorisation de lecture** et **Lecture impossible** .

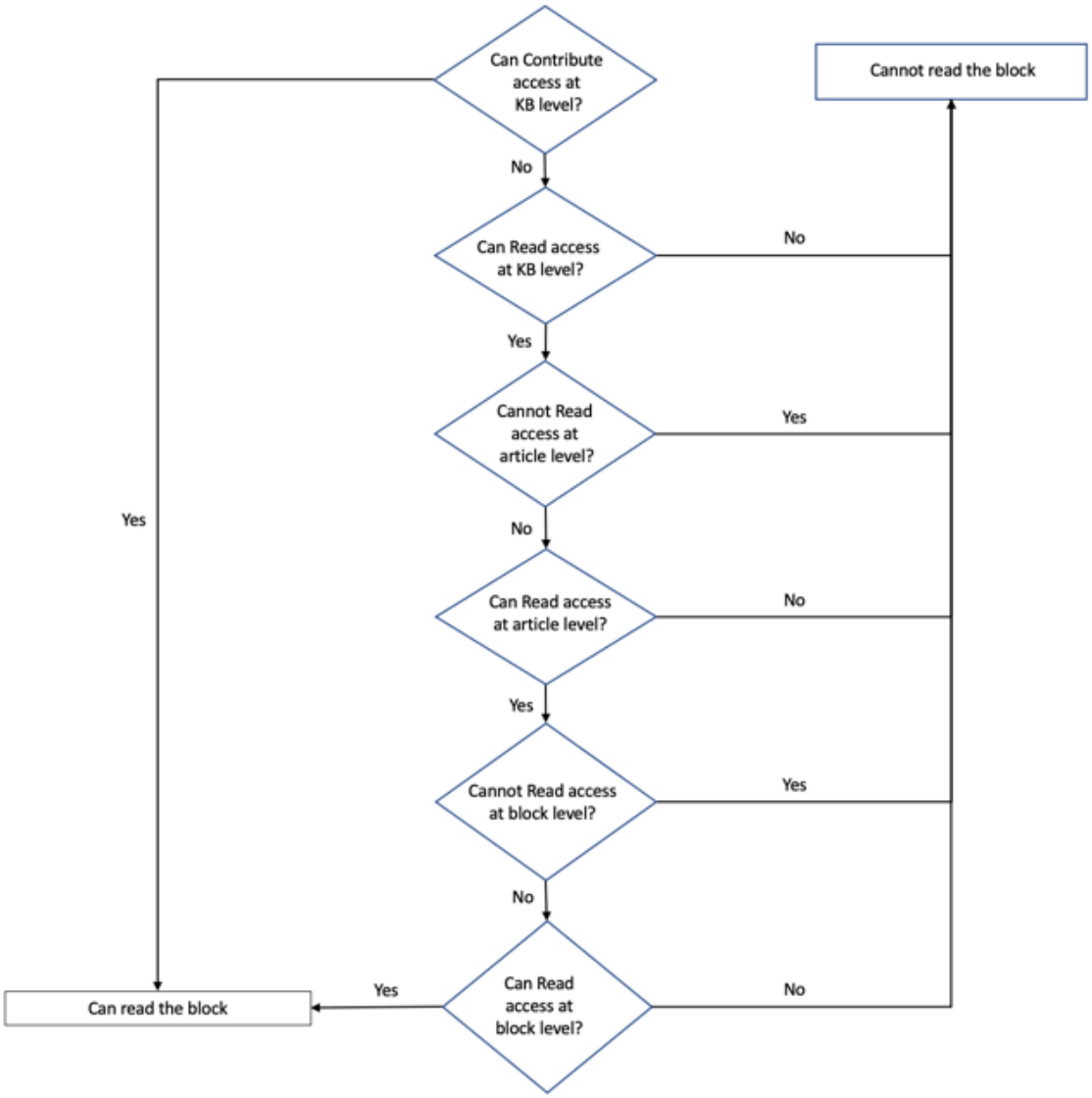
Nom	Description
Autorisation de lecture	Critères d'utilisateur à appliquer pour l'accès en lecture au niveau du bloc de connaissances.
Impossible de lire	Critères d'utilisateur pour postuler Impossible de lire l'accès au niveau du bloc de connaissances.

Remarque :

- Vous pouvez utiliser des enregistrements de critères d'utilisateur existants ou en créer de nouveaux. Pour créer un enregistrement, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur dans Gestion des connaissances.
- Si un utilisateur répond à un critère **Peut contribuer** au niveau de la base de connaissances, il peut lire tout le contenu du bloc de connaissances, quels que soient les critères **Autorisation de lecture** et **Impossible de lire** définis au niveau du bloc de connaissances.
- Si un utilisateur répond à un critère **Impossible de lire** au niveau du bloc de connaissances, il ne peut pas lire le contenu du bloc, quels que soient les critères **Peut lire** définis au niveau du bloc de connaissances.
- Si un utilisateur a accès à l'article de la base de connaissances et n'a pas accès à un ou plusieurs blocs de l'article, il peut toujours lire le contenu, mais sans spécifier de contenu de bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Pour terminer et publier le bloc, reportez-vous à la section Créer un bloc de connaissances.
- Pour ajouter le bloc à un article et prévisualiser l'article en empruntant l'identité de différents utilisateurs, reportez-vous à la section Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances.

Mettre hors service un bloc de connaissances

Vous pouvez mettre hors service un bloc de connaissances publié afin qu'il ne soit plus disponible pour les utilisateurs à des fins d'affichage ou de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Blocs de connaissances** > **Publié**.
2. Ouvrez l'enregistrement applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Mettre hors service** pour mettre hors service le bloc de connaissances.

Remarque :

- À partir de la Yokohama version, vous pouvez mettre hors service le bloc de connaissances joint à un article en définissant la propriété système (`glide.knowman.allow_retire_block`) sur true.
- Toutes les étapes supplémentaires requises pour mettre hors service le bloc de connaissances, telles que les approbations, dépendent du workflow de la base de connaissances. Voir Workflows de la base de connaissances pour plus d'informations.
- Un bloc de connaissances ne peut être supprimé que s'il n'est utilisé dans aucun article de la base de connaissances, y compris un article mis hors service ou une version précédente d'un article.

Résultats

Le bloc de connaissances mis hors service n'est plus visible dans l'article.

Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances

Vous pouvez insérer un ou plusieurs blocs de connaissances dans un article de la base de connaissances au sein d'une base de connaissances. Chaque bloc de connaissances est sécurisé par des critères d'utilisateur, qui contrôlent qui peut lire ou non le contenu d'un article.

Avant de commencer

Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced

Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes articles de la base de connaissances**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
   En cliquant sur **Nouveau**, vous pouvez sélectionner un modèle d'article. Les modèles d'article s'affichent lorsque vous les activez dans **Base de connaissances** > **Modèles des articles**.
3. Sélectionnez un modèle d'article.

Remarque :
Vous pouvez ajouter ou supprimer des blocs de connaissances dans plusieurs champs HTML de n'importe quel modèle d'article, y compris les modèles personnalisés.

4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.
   Pour en savoir plus sur la création d'un article de la base de connaissances, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

Remarque :
Les blocs de connaissances ne sont pris en charge qu'avec les articles de la base de connaissances HTML. Assurez-vous que le champ **Type d'article** est défini sur **HTML**.

5. Dans le corps de l'article, cliquez à l'endroit où un bloc doit être inséré, puis cliquez sur **Ajouter des blocs**.

Si le bouton **Ajouter des blocs** n'est pas visible, assurez-vous que la fonctionnalité de blocs de connaissances est activée pour la base de connaissances dans laquelle se trouve l'article. Consultez Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances pour plus d'informations.

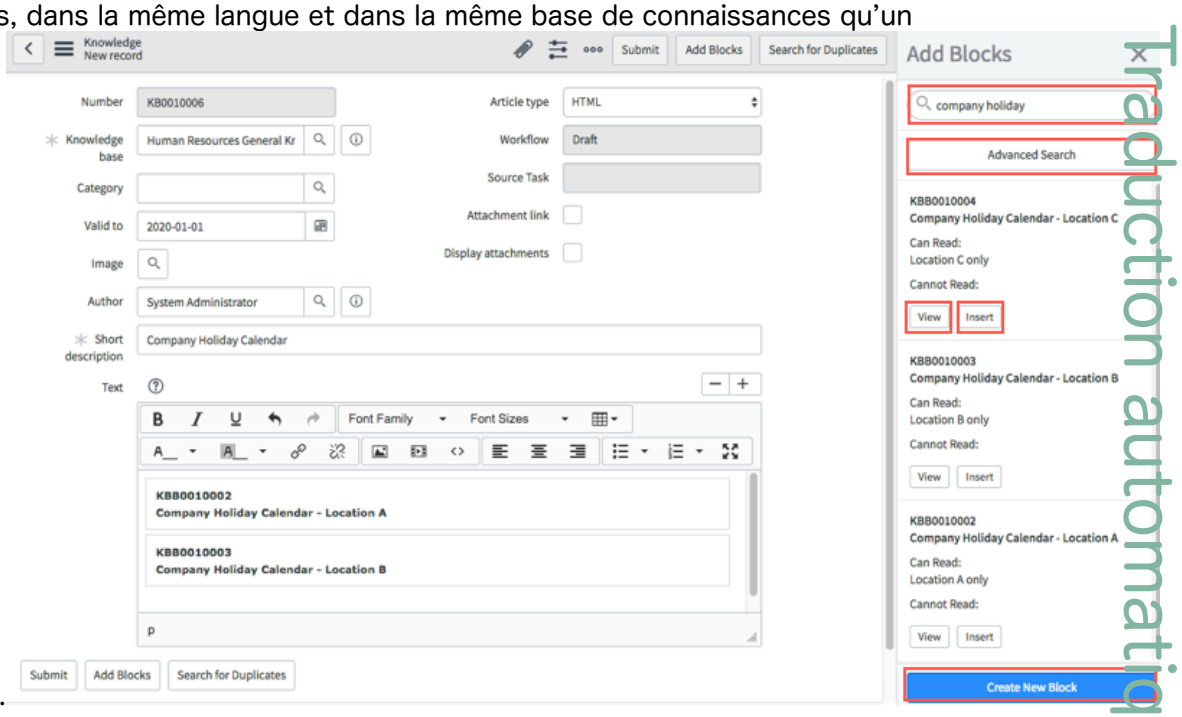
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les blocs ne peuvent être ajoutés qu'au champ de texte.

Dans le panneau latéral **Ajouter des blocs** , vous pouvez rechercher, effectuer une recherche avancée, afficher et insérer des blocs de connaissances dans l'article. Pour utiliser le générateur de conditions avec la recherche avancée, consultez Générateur de conditions . Vous pouvez également créer des blocs directement à partir du panneau latéral.

- Vous pouvez configurer le nombre de résultats de recherche affichés dans le panneau latéral **Ajouter des blocs** à l'aide de la `glide.knowman.add_blocks.search_results` propriété. Par défaut, le nombre minimal de résultats de recherche affichés est de 6 et le nombre maximal de résultats de recherche affichés est de 25. Voir les propriétés de la base de connaissances pour plus d'informations.
- S'il existe des blocs de connaissances introuvables, assurez-vous qu'ils sont publiés, dans la même langue et dans la même base de connaissances qu'un article.



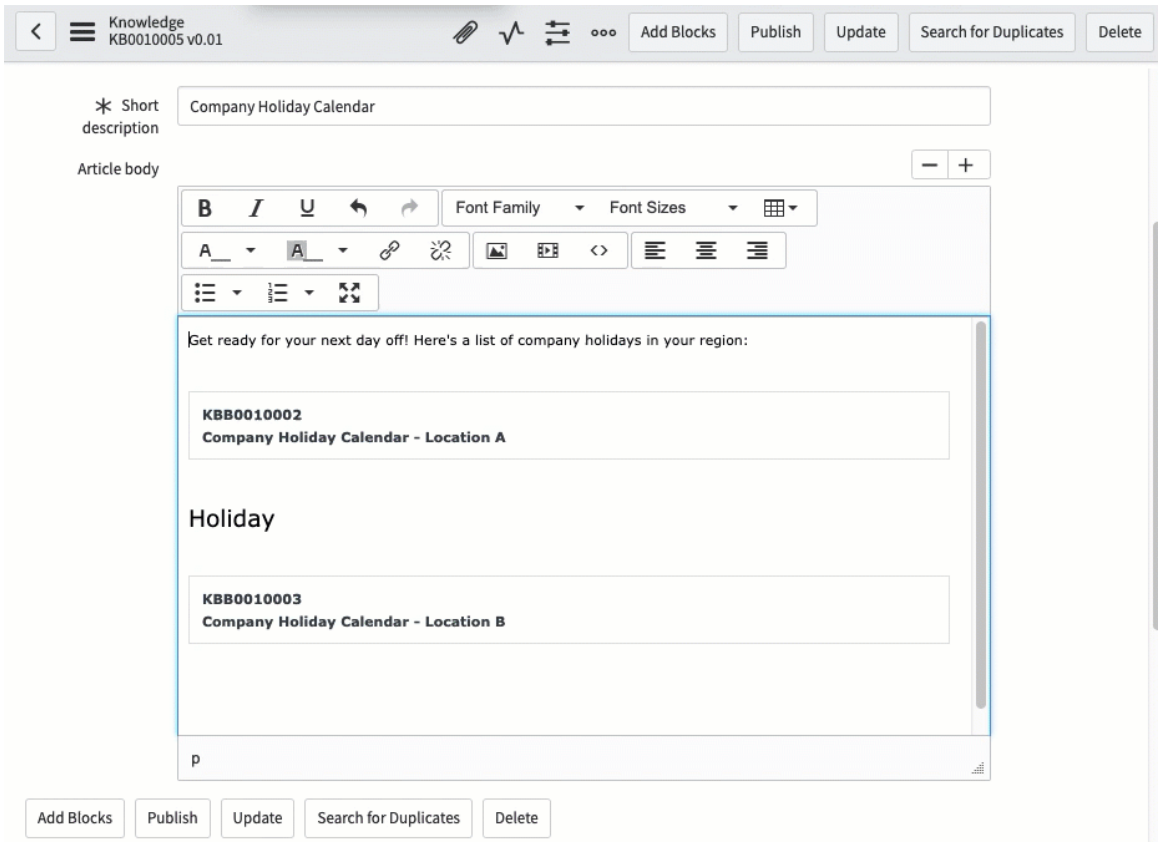
6. **Facultatif :** Réorganisez le bloc de connaissances dans le corps de l'article.

Example

(Optional) Le GIF suivant montre un exemple d'un utilisateur déplaçant un bloc de connaissances dans un article à l'aide d'un clavier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Mettre à jour** pour créer ou mettre à jour l'article.

> **Remarque :**
> Vous pouvez prévisualiser l'article avec les blocs par utilisateur ou, s'il est publié, par date. Consultez Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances pour plus d'informations.

8. Cliquez sur **Publier** pour publier l'article.

> **Remarque :**
> Toutes les étapes supplémentaires nécessaires pour publier l'article de la base de connaissances, telles que les approbations, dépendent du workflow de publication pour la base de connaissances. Consultez Workflows de connaissances pour plus d'informations.

Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances

Prévisualisez un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances par utilisateur ou, s'il est publié, par date. Pour un article non publié, vous pouvez prévisualiser l'article par utilisateur en empruntant l'identité de différents utilisateurs pour voir comment l'article affiche ou masque le contenu de bloc (en fonction des critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances). Pour les articles publiés, vous pouvez prévisualiser l'article par utilisateur et par date afin de voir comment l'article apparaît dans les versions antérieures pour différents utilisateurs.

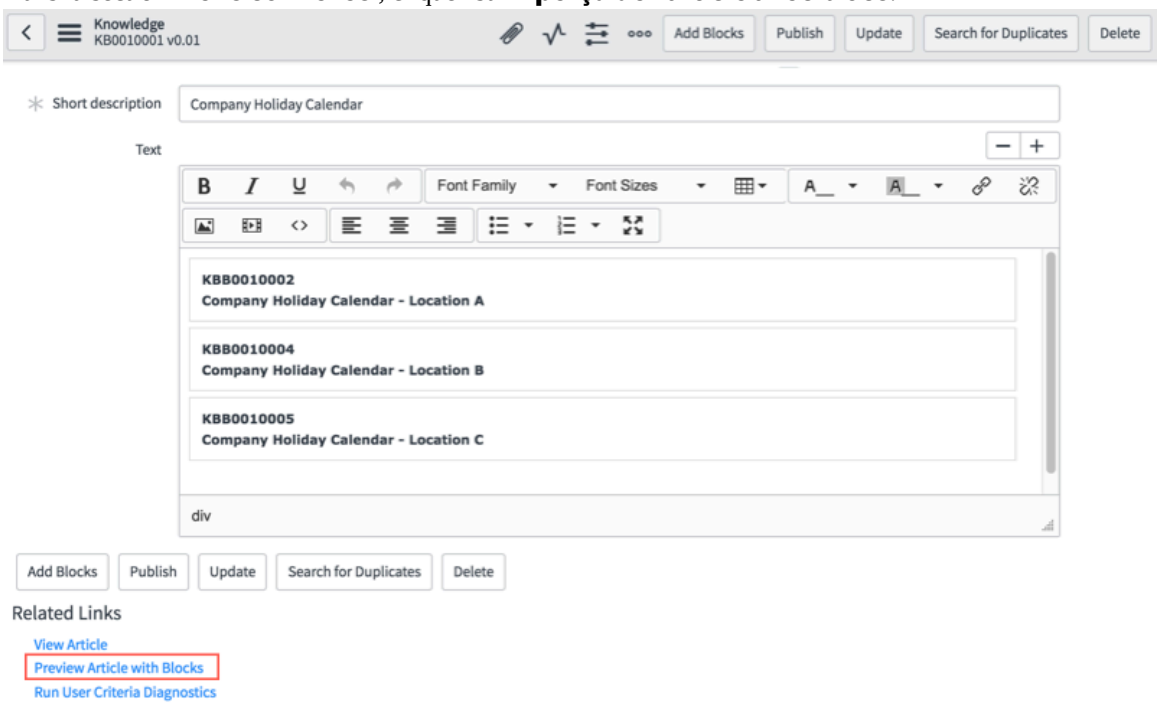
Avant de commencer
Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles**et ouvrez l'un des modules, par exemple **Non publié** ou **Publié**.
2. Ouvrez l'article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances.
3. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Aperçu de l'article avec blocs**.



4. Prévisualisez l'article sous l'une des rubriques suivantes.

Création de blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent

Réutilisez le contenu en créant, modifiant et publiant des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Vous pouvez effectuer les tâches liées aux blocs de connaissances suivantes dans Espace de travail d'agent:

- Créez un bloc de connaissances pour une base de connaissances.
- Gérez tous les blocs de connaissances non publiés et publiés que vous avez créés.
- Ajoutez des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances.

  Lors de l'ajout d'un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances, vous pouvez également ajouter des blocs de connaissances à tous les champs associés à un modèle d'article s'ils sont utilisés pour un article.

- Mettez hors service un bloc de connaissances non utilisé dans les articles de la base de connaissances.

Afficher un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Affichez un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent, y compris le numéro de bloc, sa brève description et son contenu.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès en lecture à la base de connaissances qui stocke le bloc de connaissances que vous souhaitez afficher.

Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Affichez les blocs de connaissances créés par vous ou par d’autres personnes.
   - Afficher tous les blocs en accédant à **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Tous**.
   - Affichez les blocs que vous avez créés en accédant à l’un ou l’autre des **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Publié** ou **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Non publié**.
3. Cliquez sur le lien menant au bloc de connaissances que vous souhaitez afficher.
4. **Facultatif :** Affichez une autre version du bloc de connaissances en sélectionnant la version dans la liste Version.

> **Remarque :**
> La liste Version s’affiche uniquement lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d’article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d’article.

Résultats

La version sélectionnée du bloc de connaissances s’ouvre dans Espace de travail d'agent. Toute version antérieure du bloc de connaissances est indiquée comme obsolète. Lors de l’affichage d’une version antérieure, cliquez sur le numéro de version du bloc de connaissances pour afficher une liste de toutes les versions.

Information associée

Détails du bloc de connaissances affichés dans Espace de travail d'agent

Créer un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Publier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Détails du bloc de connaissances affichés dans Espace de travail d'agent

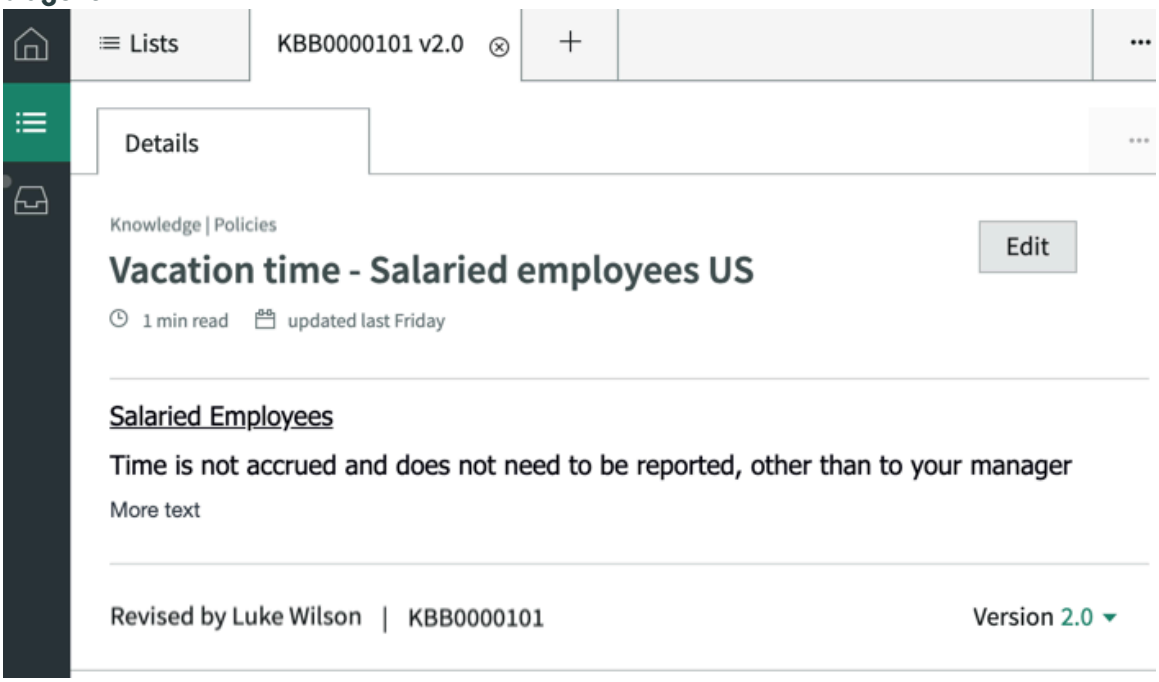
Affichez les détails d’un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent.

La page d’affichage du bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent fournit plusieurs détails sur un bloc affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de page d'affichage de bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent



Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage du bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Détails	Description
Base de connaissances	Base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances et la catégorie de l'article. Dans la figure, Connaissances est la base de connaissances et Politiques est la catégorie de bloc de connaissances.
Temps de lecture	Temps moyen de lecture du bloc de connaissances, ce qui peut vous aider à décider si vous avez le temps de le lire. Le temps de lecture est calculé sur la base d'une vitesse de lecture moyenne de 200 mots par minute. Pour les blocs dans des langues telles que le chinois, le japonais et le coréen, le temps de lecture est calculé sur la base d'une vitesse moyenne de 500 caractères par minute. Si des images sont présentes dans un article, le temps de lecture est calculé selon les règles suivantes : • Pour la première image, ajoutez 12 secondes, pour la deuxième image, ajoutez 11 secondes, et ainsi de suite. • S'il y a plus de 10 images, après la dixième image, ajoutez 3 secondes pour chaque image.
Heure de la dernière mise à jour	Dernière mise à jour du bloc de connaissances en nombre de jours pour la semaine, en nombre de semaines ou en nombre d'années en cours.
Contenu du bloc de connaissances	Texte et images dans le bloc de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage du bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent (suite)

Détails	Description
Créé par	Auteur du bloc de connaissances. Ce champ apparaît uniquement dans la première version d'un bloc de connaissances.
Révisé par	Utilisateur qui a révisé le bloc de connaissances. Ce champ s'affiche si un bloc de connaissances a été modifié ultérieurement.
Numéro de bloc de connaissances	Numéro unique automatiquement attribué au bloc de connaissances. Sur la figure, KBB0000101 est le numéro de bloc.
Version	Version sélectionnée du bloc de connaissances. Ce champ s'affiche lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Dans la figure, 2.0 est la version sélectionnée du bloc de connaissances.

Information associée

Afficher un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créer un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Publier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créer un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créez un bloc de connaissances pour une base de connaissances afin Espace de travail d'agent de réutiliser un élément de contenu dans des articles de cette base de connaissances.

Avant de commencer

- Activez la fonctionnalité de blocs de connaissances pour la base de connaissances dans laquelle vous prévoyez de créer des blocs. Pour plus d'informations, consultez Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances.
- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer le bloc de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer des blocs lors de l'accès à un panneau d'article. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. **Facultatif :** Vérifiez si un bloc de connaissances sur ce sujet est déjà disponible.
   a. Accédez à la **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Tous**.
   b. Définissez un filtre pour rechercher d'éventuels blocs de connaissances correspondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur un en-tête de colonne. En fonction du type de données inclus dans la colonne, dans la section Filtre, sélectionnez les options de filtre ou saisissez les conditions de filtre que vous souhaitez appliquer. Par exemple, pour la colonne Workflow, vous pouvez sélectionner les états suivants :
  - Brouillon
  - Revue
  - Publication planifiée
  - Publié
  - Mise hors service en attente
  - Mis hors service
  - Obsolète
- Cliquez sur l'icône Afficher le panneau de), puis cliquez sur **Vue avancée**. Dans la boîte de dialogue Vue avancée, spécifiez les conditions dans le champ **Toutes ces conditions doivent être remplies** et cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Cliquez sur **Nouveau** dans une liste de blocs de connaissances.

4. Renseignez les champs du formulaire Bloc de connaissances.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bloc de connaissances. Ce champ est automatiquement renseigné.
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances à laquelle vous ajoutez le bloc de connaissances.
Catégorie	Nom de la catégorie ou sous-catégorie de la base de connaissances associée à la base de connaissances.
Groupe de propriété	Groupe de propriété du bloc de connaissances. Ce champ s'affiche lorsque la fonctionnalité de groupes de propriété est activée (voir Groupes de propriété). **Remarque :** Les blocs de connaissances peuvent être utilisés sans la fonctionnalité de groupes de propriété.
Autorisation de lecture	Critères d'utilisateur à appliquer pour l'accès en lecture au niveau du bloc de connaissances. **Remarque :** Les critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances contrôlent quels utilisateurs peuvent lire le contenu d'un bloc dans un article. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances.
Impossible de lire	Critères d'utilisateur pour postuler Impossible de lire l'accès au niveau du bloc de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances contrôlent quels utilisateurs peuvent lire le contenu d'un bloc d'articles. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner des critères d'utilisateur pour un bloc de connaissances.
Date de fin de validité	Date d'expiration du bloc de connaissances. Une fois la date de fin de validité passée : ○ La page d'affichage des articles de la base de connaissances n'affiche plus le contenu du bloc de connaissances expiré dans l'article de la base de connaissances associé. ○ Les recherches d'articles de la base de connaissances ne renvoient plus d'articles de la base de connaissances si les mots clés sont contenus uniquement dans les blocs expirés.
Description brève	Description du bloc de connaissances.
Corps de l'article	Contenu du bloc de connaissances.
Version	Numéro de version du bloc de connaissances. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de version lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. **Remarque :** Les blocs de connaissances peuvent être utilisés sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour en savoir plus sur la gestion des versions d'article, y compris sur la façon de désactiver cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Gestion des versions d'article.
Type d'article	Langage de balisage utilisé pour formater le bloc. Ce champ est automatiquement défini sur HTML, car **Remarque :** les blocs de connaissances ne sont pris en charge qu'avec les articles de la base de connaissances HTML.
Workflow	État de publication du bloc. Ce champ est automatiquement défini sur l'état de publication du bloc, tel que Brouillon, Publié ou Mis hors service.

Remarque :
Vous pouvez ignorer le champ **Tâche source** , qui n'est pas utilisé.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le bloc de connaissances est enregistré et apparaît dans la liste non publiée des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent et des fonctionnalités supplémentaires deviennent disponibles sur le formulaire.
6. **Facultatif :** Publiez le bloc en cliquant sur **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Un bloc de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.

- **Connaissances - Publication instantanée** : le bloc de connaissances est immédiatement publié.
- **Connaissances - Approbation de publication** : le bloc de connaissances est publié à la fin de l'approbation.

Une fois publié, votre bloc de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tout sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version du bloc de connaissances est incrémenté.

Information associée

Modifier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifiez des blocs de connaissances dans une base de connaissances pour Espace de travail d'agent mettre à jour le contenu réutilisé dans les articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke le bloc de connaissances que vous souhaitez modifier. Par défaut, le bloc de connaissances n'affiche pas les fichiers joints et ne s'affiche que sous forme de lien.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Tous**.
3. Cliquez sur un lien de bloc de connaissances.
4. Modifiez les champs du formulaire du bloc de connaissances.
   - Pour un bloc de connaissances non publié, le formulaire Bloc de connaissances s'ouvre lorsque vous sélectionnez l'article.
   - Pour un bloc de connaissances publié, cliquez sur **Modifier** pour accéder au formulaire du bloc de connaissances.

     Remarque :
     Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, vous pouvez modifier uniquement la dernière version d'un bloc de connaissances. Cliquez sur **Valider** après avoir cliqué sur **Modifier**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le bloc de connaissances est enregistré et apparaît dans la liste Non publié sous Blocs de connaissances. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version du bloc de connaissances est incrémentée de 0,01.
6. **Facultatif :** Publiez le bloc de connaissances en cliquant sur **Publier**.
   Le bloc de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Connaissances - Publication instantanée** : le bloc de connaissances est immédiatement publié.
- **Connaissances - Approbation de publication** : le bloc de connaissances est publié à la fin de l'approbation.

Une fois publié, votre bloc de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tout sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version du bloc de connaissances est mis à jour avec le nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0).

Publier un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Publiez un bloc de connaissances pour le rendre disponible afin qu'il soit ajouté aux articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke le bloc de connaissances que vous souhaitez publier.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Non publié**.
3. Cliquez sur un lien de bloc de connaissances.
4. Cliquez sur **Publier** dans le formulaire du bloc de connaissances.

Résultats

Un bloc de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.

- **Connaissances - Publication instantanée** : le bloc de connaissances est immédiatement publié.
- **Connaissances - Approbation de publication** : le bloc de connaissances est publié à la fin de l'approbation.

Une fois publié, votre bloc de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tout sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version du bloc est incrémentée.

Information associée

Afficher un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Approuver un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Approuver un bloc de connaissances en attente de révision dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Blocs de connaissances** > **Non publié**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur un lien de bloc de connaissances qui se trouve dans l'état du workflow **de révision** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la liste connexe Approbations, dans la colonne **État** , cliquez sur **Demandé**.
   Le formulaire d'approbation s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.
6. Dans la liste État, sélectionnez **Approuvé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le bloc de connaissances approuvé est publié immédiatement. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version du bloc de connaissances est incrémenté au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0). Sur le formulaire du bloc de connaissances, l'état du workflow bascule sur **Publié**. La nouvelle version publiée du bloc de connaissances est ajoutée à la liste connexe Versions de bloc sur le formulaire du bloc de connaissances. La version est également disponible dans la liste Tous sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent, accédez à **Blocs de connaissances** > **Tous**.

Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

- L'article de la base de connaissances et le bloc de connaissances doivent se trouver dans la même base de connaissances.
- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances.
- Assurez-vous que la fonctionnalité de blocs de connaissances est activée pour la base de connaissances dans laquelle figure l'article. Pour plus d'informations, consultez Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Articles de la base de connaissances** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien d'un article existant.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

   Remarque :

   - Les blocs de connaissances ne sont pris en charge qu'avec les articles de la base de connaissances HTML. Assurez-vous que le champ **Type d'article** est défini sur **HTML**.
   - Si un article de la base de connaissances utilise un modèle d'article, vous pouvez ajouter des blocs de connaissances à tous les champs associés au modèle d'article.
4. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Ajouter des blocs (icône).
5. Recherchez l'article auquel vous souhaitez ajouter le bloc de connaissances.
   Pour utiliser le générateur de conditions avec la recherche avancée, consultez Générateur de conditions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Insérer** pour ajouter le bloc de connaissances à l'article.
   S'il n'existe aucun bloc de connaissances, cliquez sur **Créer un bloc** et suivez la procédure pour créer un autre bloc. Pour plus d'informations, consultez Créer un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Remarque :
Vous pouvez prévisualiser l'article avec les blocs. Pour plus d'informations, consultez Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

8. Cliquez sur **Publier** pour publier l'article.

L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Publier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent

Prévisualiser un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Articles de la base de connaissances** > **Tous**.
3. Sélectionnez l'article dans lequel vous souhaitez prévisualiser un bloc de connaissances, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Cliquez sur **Aperçu avec blocs**.
   La page de modification de l'article s'actualise pour afficher les options de prévisualisation d'un bloc de connaissances.
5. **Facultatif :** Cliquez sur **Afficher les blocs** pour mettre en surbrillance les blocs de connaissances ajoutés à l'article.
6. Cliquez sur **OK**.

Mettre hors service un bloc de connaissances dans Espace de travail d'agent

Mettez hors service un bloc de connaissances publié si vous ne souhaitez plus qu'il soit disponible pour que les utilisateurs puissent l'afficher ou le rechercher.

Avant de commencer
Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke le bloc de connaissances que vous souhaitez mettre hors service.
Rôle requis : agent_workspace_user et connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez mettre hors service des blocs de connaissances uniquement s'ils ne sont utilisés dans aucun article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Articles de la base de connaissances** > **Publié**.
3. Sélectionnez le bloc de connaissances que vous souhaitez mettre hors service.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Cliquez sur **Mettre hors service**.

Résultats

Le bloc de connaissances est mis hors service en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.

- **Connaissances - Mise hors service instantanée** : le bloc de connaissances est immédiatement mis hors service.
- **Connaissances - Mise hors service de l'approbation** : le bloc de connaissances est mis hors service à la fin de l'approbation.

Une fois mis hors service, votre bloc de connaissances n'apparaît plus dans la liste Publié sous Blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Intégrer une recherche personnalisée ou une visionneuse d'articles de la base de connaissances à des blocs de connaissances

Si vous utilisez une recherche personnalisée ou une visionneuse d'articles de la base de connaissances avec votre application, vous pouvez intégrer cette recherche ou cette visionneuse personnalisée à l'API de connaissances ou de blocs de connaissances appropriée.

Remarque :
L'intégration n'est nécessaire que si vous utilisez une recherche personnalisée ou un visionneur d'articles de la base de connaissances.

KBPortalServiceImpl : global

L'API KBPortalServiceImpl est incluse dans Gestion des connaissances V3 [com.snc.knowledge3] en tant qu'include de script. Il fournit des méthodes à utiliser avec des connaissances, telles que l'intégration à une recherche personnalisée.

KBPortalServiceImpl : KBPortalServiceImpl()

Instancie un objet KBPortalServiceImpl dans une application globale.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

KBPortalServiceImpl : getResultData(demande d'objet)

Renvoie les résultats de recherche basés sur les mots-clés de l'article de la base de connaissances et du contenu pertinent du bloc de connaissances que l'utilisateur a accès à lire.

Si vous avez activé la fonctionnalité des blocs de connaissances et que vous utilisez une recherche personnalisée de la base de connaissances avec votre application, votre recherche peut ne pas renvoyer d'articles pertinents lorsque des mots clés sont contenus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans les blocs. Pour renvoyer des résultats de recherche basés sur des mots-clés de l'article et du contenu de bloc pertinent que l'utilisateur a accès à lire, vous devez appeler la méthode `getResultData()` dans votre recherche personnalisée.

Paramètres

Nom	Type	Description
Demande	Objet	Objet JSON pour affiner la recherche.

Renvoie

Type	Description
Objet	Tableau des résultats de recherche au format JSON basé sur les mots clés de l'article de la base de connaissances et du contenu du bloc de connaissances pertinent que l'utilisateur a accès à lire.

Example: Intégrer une recherche personnalisée à des blocs de connaissances

```
function doKeywordSearch(queryText, count, queryLocation) {
 var results = [];

 // To set up the request.
 var request = {
  keyword: queryText,
  language: "",

  // To pass data to filter on different metadata.
  variables: {
   kb_knowledge_base: ['Knowledge'],
   kb_category: '',
   author: ['']
  },

  // Provide the following.
  context: gs.getProperty('glide.knowman.sp.search_context', 'Knowledge Search'),
  resource: 'Knowledge',
  order: "relevancy,true",

  // Provide the pagination variables.
  start: queryLocation,
  end: queryLocation+count,

  attachment: false,

  // Provide any additional metadata you want to include in your results.
  knowledge_fields: [
   "number",
   "sys_id",
   "published"
  ]
 };

 // To execute the search.
 var response = new KBPortalServiceImpl();
 response.getResultData(request);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 // To send the search results back to the UI or to store results in your object.
 for (var i = 0; i < response.results.length; i++) {
   result = response.results[i];
   var article = {};
   article.sys_id = result.meta.sys_id.display_value;
   article.number = result.meta.number.display_value;
   article.short_description = article.short_description;
   article.title = result.title;
   article.published = result.meta.published.display_value;
   article.publishedUTC = result.meta.published.display_value;
   article.text = article.text;
   article.score = result.meta.score;
   article.label = article.short_description;
   article.shortDescription = article.short_description;
   results.push(article);
 }

 return results;
}
```

KBBlock : global

L'API KBBlock est incluse dans les blocs de connaissances [com.snc.knowledge_blocks] en tant que script include. Il fournit des méthodes à utiliser avec la fonctionnalité des blocs de connaissances, comme l'intégration à une visionneuse d'articles de la base de connaissances personnalisée.

KBBlock : KBBlock()

Instancie un objet KBBlock dans une application globale.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

KBBlock : getArticleContent(GlideRecord knowledgeRecord)

Obtient les articles de la base de connaissances avec un contenu de bloc de connaissances pertinent qu'un utilisateur peut lire.

Si vous avez activé la fonctionnalité de blocs de connaissances et que vous utilisez une visionneuse d'articles de la base de connaissances personnalisée avec votre application, votre visionneuse peut ne pas afficher les articles qui développent le contenu de bloc pertinent. Pour développer un bloc de contenu qu'un utilisateur a accès à lire, vous devez appeler la méthode getArticleContent() dans votre visionneuse personnalisée.

Paramètres

Nom	Type	Description
knowledgeRecord	GlideRecord	GlideRecord de l'article de la base de connaissances à afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renvoie

Type	Description
Chaîne	Article de la base de connaissances avec un contenu de bloc de connaissances pertinent qu'un utilisateur peut lire.

Example: Intégrer une visionneuse d'articles de la base de connaissances personnalisée à des blocs de connaissances

```
// This function returns the article text with expanded block content.
function getArticleText(kbSysId) {
  var knowledgeRecord = new GlideRecord('kb_knowledge');
  var kbText='';
  if(knowledgeRecord.get(kbSysId)) {
    if(new GlidePluginManager().isActive('com.snc.knowledge_blocks')) {
      kbText = new KBBlock();
      kbText.getArticleContent(knowledgeRecord);
    }
    else
      kbText = knowledgeRecord.getValue('text');
    }
  return kbText;
}

// This is an example of how to call the function defined above.
var kbText = getArticleText('01a1ca5b6710130038876c3b5685efd3');
```

Utiliser des abonnements à la base de connaissances

Utilisez des abonnements à la base de connaissances pour recevoir des notifications par e-mail sur les nouveaux articles et les révisions ou commentaires d'articles.

S'abonner à une base de connaissances

Abonnez-vous à une base de connaissances et recevez des notifications lorsque des articles sont ajoutés à cette base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, consultez Configurer les abonnements à la base de connaissances.

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent s'abonner à une base de connaissances à partir de l'interface utilisateur Gestion des connaissances v3 ou du portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur le lien **S'abonner** sur la vignette de la base de connaissances.
   Le lien bascule sur **Abonné** et inclut une coche.

Résultats

Recevez des notifications lorsque des articles sont ajoutés à la base de connaissances abonnée.

Se désabonner d'une base de connaissances

Se désabonner d'une base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent se désabonner d'une base de connaissances à partir de l'interface utilisateur Gestion des connaissances v3 ou du portail de services Gestion des connaissances.

Remarque :

Si vous vous abonnez à un article, puis à la base de connaissances, le désabonnement à la base de connaissances vous désabonne également de l'article.

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Page d'accueil**.
2. Pointez et cliquez sur le lien Abonné sur la vignette de la base **de** connaissances, qui bascule sur **Se désabonner**.
   Après vous être désabonné de la base de connaissances, le lien bascule vers **S'abonner**.

S'abonner à un article de la base de connaissances

Abonnez-vous à un article de la base de connaissances dans une base de connaissances pour recevoir des notifications par e-mail sur les nouveaux articles et les révisions ou commentaires des articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : vérifiez auprès de votre administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent s'abonner à un article de la base de connaissances à partir de l'interface Gestion des connaissances utilisateur V3 ou du portail de services Gestion des connaissances.

Remarque :

- Les utilisateurs qui sont déjà abonnés à une base de connaissances sont également abonnés aux articles de cette base de connaissances.
- Pour vous abonner à des articles à partir du portail de services de base (https://<nom d'instance> /sp ?), vous devez accéder aux pages du portail de services Gestion des connaissances (par exemple, https://<nom d'instance> /sp ?id=kb_home) à partir du portail de services de base.
- Pour gérer l'abonnement à la base de connaissances et à l'article de la base de connaissances, reportez-vous à la section Gérer les abonnements à la base de connaissances.
- À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Page d'accueil**.
2. Cliquez sur **S'abonner** en haut de l'article de la base de connaissances.
   Le système affiche un message d'information sur l'abonnement à l'article et le bouton bascule sur **Abonné**.
   Si la notification par e-mail contient un lien d'article, le lien pointe vers le Gestion des connaissances Portail de services fichier . La notification par e-mail d'un article auquel l'abonnement est associé inclut l'ID de l'article de la base de connaissances, une brève description et le lien vers l'article.

Se désabonner d'un article de la base de connaissances

Se désabonner d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent se désabonner d'un article de la base de connaissances à partir de l'interface utilisateur Gestion des connaissances v3 ou du portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous êtes abonné à une base de connaissances et que vous vous désabonnez d'un article de cette base de connaissances, vous devez également vous désabonner de la base de connaissances parente.

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Page d'accueil**.
2. Pointez et cliquez sur **Abonné,** qui bascule sur **Se désabonner**.
   Si vous êtes abonné à l'article de la base de connaissances, cette action génère un message d'information indiquant que l'abonnement à l'article a été supprimé. Si vous êtes également abonné à la base de connaissances parente, passez à l'étape suivante.
3. Si vous êtes abonné à la base de connaissances parente, cliquez sur **Oui** dans la fenêtre contextuelle Se désabonner.
   Cette action entraîne un message d'information indiquant que l'abonnement à la base de connaissances a été supprimé.

Gérer les abonnements à la base de connaissances

Gérez les abonnements à la base de connaissances et aux articles de la base de connaissances à partir de la page Paramètres de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent gérer les abonnements à la base de connaissances à partir de l'application Knowledge ou du Portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez à la page Paramètres de notification.
2. Cliquez sur l'onglet Abonnements.
3. Cliquez sur **Base de connaissances** ou **Articles de la base de connaissances** pour afficher une liste des abonnements actuels.
4. Pour vous désabonner d'une base de connaissances ou d'un article de la base de connaissances, cliquez sur **Abonné**.
   Le lien bascule sur **Désabonné**.

Utiliser la gestion de la traduction

Utilisez la gestion de la traduction pour créer et gérer les tâches de traduction.

Créer des affectations de traduction pour les articles de la base de connaissances

Affectez des articles de la base de connaissances à des experts linguistiques pour garantir des traductions précises. Identifiez les experts linguistiques et créez des règles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’affectation afin que les tâches de traduction soient automatiquement affectées aux experts linguistiques et aux groupes.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches de traduction sont automatiquement affectées une fois les règles d’affectation créées. Les règles d’affectation ne s’appliquent que si une tâche n’est pas déjà affectée à un autre utilisateur ou groupe.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Gestion de la traduction** > **Mappage de traducteur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une règle d’affectation.
3. Entrez un nom pour la règle d’affectation dans le champ **Nom** .
4. Dans l’onglet **S’applique à** , choisissez le type de tâche que vous souhaitez affecter en définissant une condition.
   a. Sélectionnez la table **Tâche de traduction des connaissances [kb_translation_task]** dans la liste déroulante **Table** .
   b. Définissez une condition pour l’affectation de tâches dans le champ **Conditions** .
   Par exemple, pour affecter des tâches à traduire en anglais, vous devez définir la condition sur **[Langue traduite][est][anglais].**
5. Dans l’onglet **Affecter à** , sélectionnez l’utilisateur ou le groupe auquel vous souhaitez affecter la tâche.
6. **Facultatif :** Cliquez sur l’onglet **Script** pour entrer un script qui personnalise davantage la règle d’affectation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Une notification par e-mail est envoyée à l’utilisateur ou au groupe qui a été affecté à la tâche, avec un lien vers la tâche de traduction et l’article source.

Création automatique de tâches de traduction

Créez automatiquement des tâches de traduction dans les langues spécifiées pour éviter d’avoir à créer manuellement des tâches de traduction après la publication d’un article. Les langues disponibles sont déterminées par les modules d’extension de langue qui ont été installés sur votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Sélectionnez une base de connaissances existante.
3. Affichez les langues que vous avez installées en cliquant sur l’icône de verrou pour déverrouiller le champ **Langues** .
4. Sélectionnez les langues pour lesquelles vous souhaitez créer des tâches dans la liste déroulante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Créer automatiquement des tâches de traduction**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ouvrez un article de la base de connaissances et accédez à la liste connexe des tâches de traduction des connaissances pour afficher les tâches de traduction associées.

Traduction en bloc pour les articles de la base de connaissances

Effectuez des traductions en bloc d'articles de la base de connaissances dans plusieurs langues à l'aide de l'application Infrastructure de localisation .

La fonctionnalité Traductions en bloc étend le service Gestion des connaissances de localisation pour aider les clients dans toutes les zones géographiques en localisant les articles de la base de connaissances dans la langue qu'ils parlent. Vous pouvez sélectionner plusieurs articles de la base de connaissances et les traduire dans différentes langues à l'aide de l'application ServiceNow® Infrastructure de localisation . Une fois le processus de traduction terminé, vous pouvez accéder à l'article traduit à partir de la table Connaissances [kb_knowledge]. Vous pouvez demander des traductions pour un maximum de 200 articles à la fois.

Workflow de traduction

Vous pouvez définir un workflow pour déterminer les actions requises pour terminer une traduction. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Workflows dans Infrastructure de localisation .

Configuration des préférences

Via les préférences, définissez les traductions, le workflow et les préférences de projet pour demander la traduction pour les langues activées. Pour plus d'informations, consultez Configurer les préférences d'Infrastructure de localisation .

Configuration de l'artefact

L'artefact Connaissances est inclus dans la table Configurations d'artefact [sn_lf_config] et est actif par défaut. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la base de connaissances par Localization Framework .

Validations de la traduction

La validation de la traduction vous permet de vérifier et de gérer la demande de traduction avant de soumettre des articles de la base de connaissances pour traduction. Les validations à exécuter sont les suivantes :

- La langue demandée est autorisée dans la base de connaissances.
- Les blocs utilisés dans l'article ont des traductions présentes dans la langue cible.
- Les articles sources ne sont pas dans l'état Mis hors service ou Obsolète.
- La langue source de l'article est différente de la langue demandée.
- L'article source ne devrait pas être un article traduit.
- Le nombre total d'articles sélectionnés est inférieur à 200.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la traduction en bloc pour la traduction manuelle

Traduisez des articles de la base de connaissances dans différentes langues grâce à des traductions en bloc.

La traduction en bloc utilise l'application ServiceNow® Infrastructure de localisation qui améliore le processus de traduction des artefacts de la base de connaissances grâce à des workflows configurables. Vous pouvez sélectionner plusieurs articles de la base de connaissances et la langue préférée dans laquelle vous souhaitez localiser votre contenu.

Demander des traductions en bloc pour plusieurs articles de la base de connaissances

Demandez la traduction de plusieurs articles de la base de connaissances via des traductions en bloc pour les localiser dans une ou plusieurs langues.

Avant de commencer

Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer les traductions en bloc.

Rôle requis : Demandeur de localisation pour demander des traductions

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sélectionnez les articles que vous souhaitez traduire.
3. Sélectionnez **Demander des traductions**.

> **Remarque :**
> . Consultez la liste de validation pour vous assurer que tous les articles à traduire ont été validés. Pour plus d'informations, consultez Traduction en bloc pour les articles de la base de connaissances.

4. Dans la boîte **de dialogue Demander des traductions** , sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire les articles.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les tâches de localisation sont créées pour les éléments sélectionnés dans toutes les langues sélectionnées. Un message de réussite avec un lien vers la liste des éléments demandés s'affiche. Sélectionnez le lien pour afficher la liste des éléments demandés.

Traduire plusieurs articles de la base de connaissances dans différentes langues

Traduisez plusieurs articles de la base de connaissances pour localiser votre contenu dans différents paramètres régionaux.

Avant de commencer

- Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer les traductions en bloc.
- Demander des traductions en bloc pour plusieurs articles de la base de connaissances.

Rôle requis : prestataire de localisation pour répondre à la demande de traduction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Traductions des connaissances** > **Ma demande de traduction**.
2. Sur la page Éléments de demande de localisation, sélectionnez l'icône Engrenage (icône) pour ajouter la tâche de **localisation** à votre liste de tâches.
3. Ouvrez n'importe quelle tâche de localisation.
4. Sur la page Tâche de localisation, sélectionnez **Traduire** dans l'en-tête du formulaire.
   Une page d'interface utilisateur de comparaison à deux colonnes affiche une colonne **Langue source** à gauche et une colonne **Langue cible** à droite. Vous pouvez régler l'affichage comme suit :
   - Sélectionnez **Développer tout** pour développer tous les groupes sur l'interface utilisateur de comparaison.
   - Sélectionnez **Réduire tout** pour réduire tous les groupes sur l'interface utilisateur de comparaison.
   - Sélectionnez **Afficher les groupes avec des traductions manquantes** pour voir uniquement les groupes qui ont des traductions manquantes lorsque le contenu est traduit.
5. Dans la page de l'interface utilisateur de comparaison, copiez le contenu de la colonne **Langue source** et collez-le dans la colonne **Langue cible** .
6. Répétez le processus de copier-coller pour chaque article répertorié.
7. Sélectionnez **Publier la traduction**.
8. Dans la boîte de dialogue **Publier des traductions** , sélectionnez **Publier des traductions**.

Résultats

Les articles sélectionnés sont traduits dans les langues sélectionnées et marqués comme version 0.01. Les articles sont accessibles à partir de la table Connaissances [kb_knowledge].

Utiliser la traduction en bloc pour Traduction dynamique

Traduisez les articles de la base de connaissances dans différentes langues à l'aide de traductions automatiques.

Traduction dynamique pour la traduction en bloc traduit le contenu des articles de la base de connaissances en temps réel et offre une expérience de localisation transparente à votre client. Avec l'aide d'un traducteur de langue, la traduction dynamique détecte automatiquement la langue des textes saisis par l'utilisateur et affiche le texte traduit dans la page d'interface utilisateur de comparaison.

Traduire des articles de la base de connaissances à l'aide de Traduction dynamique

Utilisez la traduction automatique pour traduire automatiquement les articles de la base de connaissances dans différentes langues.

Avant de commencer

Ajouter un paramètre personnalisé Infrastructure de localisation pour activer la traduction automatique.

Rôle requis : Demandeur de localisation pour demander des traductions

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Traduction dynamique utilise le pour traduire des ServiceNow® Infrastructure de localisation articles de la base de connaissances dans différents paramètres régionaux sans aucune intervention manuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sélectionnez les articles que vous souhaitez traduire.
3. Sélectionnez **Demander des traductions**.

Remarque :
. Consultez la liste de validation pour vous assurer que tous les articles à traduire ont été validés. Pour plus d'informations, consultez Traduction en bloc pour les articles de la base de connaissances.

4. Dans la boîte **de dialogue Demander des traductions** , sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez que les articles soient traduits.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Traduction dynamique lance automatiquement un processus de traduction et crée un article traduit.

Résultats

Les articles sélectionnés sont traduits dans les langues sélectionnées et marqués comme version 0.01. L'article est accessible à partir de la table [kb_knowledge] de connaissances.

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction

Commencez à traduire des articles une fois qu'ils sont publiés et qu'ils vous sont affectés pour traduction.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).
- Activez la propriété `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Pour plus d'informations, voir Gestion de la traduction.

Rôle requis : admin, knowledge_admin ou knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

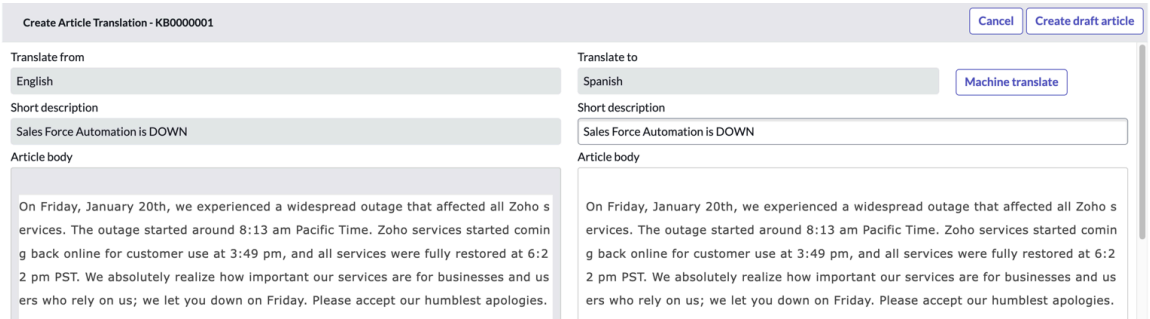
Remarque :
Cette procédure a été remplacée par le Infrastructure de localisation. Pour en savoir plus, voir Localization Framework support for Knowledge Base . Ces informations sont fournies pour le contexte hérité.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'API de traduction par les administrateurs, reportez-vous à la section DynamicTranslation API .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Gestion de la traduction** > **Mes tâches affectées**.
2. Sur la page Tâches de traduction des connaissances, sélectionnez l'une des tâches de traduction répertoriées qui vous sont affectées.
3. Sélectionnez **Traduire**.
   Les volets **Traduire à partir de** et **Traduire vers** sont côte à côte pour faciliter la comparaison, comme illustré dans la figure suivante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Traduit automatiquement** pour traduire automatiquement dans les langues ciblées.
5. Sélectionnez **Créer un brouillon d'article** pour créer une version brouillon de l'article traduit.
   Si un article traduit est déjà présent pour cette langue, une nouvelle version brouillon remplace le contenu traduit existant.
6. Sélectionnez **Publier**.

> **Remarque :**
> Par défaut, la version traduite est toujours créée en tant que v1.0 afin que la version parente reste la même pour toutes les versions traduites. Pour plus d'informations, consultez Les articles de base de connaissances traduits affichent toujours la version parente 1.0, quelle que soit la version utilisée pour la traduction .

Résultats
Le brouillon nouvellement créé est répertorié dans l'onglet **Versions traduites** .

Traduire des blocs de connaissances dans un article

Si un article sélectionné indique qu'il manque une traduction dans un bloc de connaissances, vous devez traduire le bloc de connaissances avant de pouvoir traduire l'article.

Avant de commencer
Rôle requis : traducteur

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Gestion de la traduction** > **Mes tâches affectées**.
2. Sur la page Tâche de traduction des connaissances, sélectionnez une tâche de traduction et cliquez sur **Traduire**.
   Un message indiquant que l'article de la base de connaissances contient un ou plusieurs blocs de connaissances auxquels il manque des traductions s'affiche.
3. Cliquez sur le lien dans le message pour afficher la liste des blocs qui nécessitent une traduction.
4. Cliquez sur le bloc qui nécessite une traduction, puis sur **Traduire**.
   Les blocs nouvellement traduits figurent dans la liste connexe **Versions de bloc traduites** .

Information associée
Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances

Demander les traductions manquantes pour les langues disponibles

Créez manuellement des tâches de traduction si un article n'a pas de tâches de traduction créées pour toutes les langues que vous avez configurées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Vérifiez que la *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est définie sur true.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**.
2. Sélectionnez un article dans la liste des articles publiés.
3. Cliquez sur le lien connexe **Demander des traductions** .
4. Sélectionnez les langues de la liste qui ne sont pas sélectionnées, ce qui indique qu'elles n'ont pas de tâches de traduction associées.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les tâches de traduction pour les langues sont créées et répertoriées dans l'onglet Tâches de traduction des connaissances.

Travailler sur une tâche de commentaire

Vous pouvez modifier l'état d'une tâche et résoudre ou réaffecter les tâches générées par les commentaires d'article.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Si aucun groupe de propriété n'est affecté à l'article, la tâche de commentaires est à votre disposition en tant qu'auteur ou réviseur de l'article.
- Si un groupe de propriété est affecté à l'article, une tâche de commentaires vous est affectée en tant que gestionnaire de groupe de propriété. En tant que gestionnaire, vous pouvez réaffecter la tâche à un autre membre du groupe. Tous les membres du groupe voient la tâche de commentaire dans **toutes les tâches ouvertes**. En tant que membre du groupe, vous pouvez réaffecter la tâche à vous-même pour qu'elle apparaisse dans **Mes tâches affectées**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Gestion des commentaires** > **Mes tâches affectées**.
2. Sélectionnez une tâche de commentaire.
3. Examinez le commentaire fourni par l'émetteur.
   Lorsqu'une tâche de commentaire est générée, les informations contenues dans le formulaire de commentaire d'article sont copiées dans le formulaire de tâche de commentaire comme suit :

Champ du formulaire de tâche de commentaire	Informations du formulaire de commentaires sur l'article
Motif	La raison sélectionnée pour le commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ du formulaire de tâche de commentaire	Informations du formulaire de commentaires sur l'article
Description **Remarque :** Si les commentaires sont négatifs et que le champ **Détails** est laissé vide, ce champ indique si l'article n'a pas été utile ou s'il a été mal noté.	Texte dans le champ **Détails** .

4. Travaillez sur la tâche de commentaire.

Suivre la progression d'une tâche de commentaire

Surveillez les tâches de commentaire ouvertes et fermées et suivez la durée pendant laquelle une tâche de commentaire reste dans chaque état.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire de la base de connaissances, knowledge_manager, knowledge_admin ou administrateur

Procédure

1. Accédez aux tâches ouvertes ou fermées que vous souhaitez suivre.

2. Dans la section connexe Mesures de **tâche de commentaire de la** base de connaissances, sélectionnez une mesure de tâche de commentaire pour afficher l'heure de début et de fin, ainsi que la durée de la tâche de commentaire.

   Remarque :

   - Si vous êtes administrateur de la base de connaissances, vous pouvez afficher les tâches de commentaire et les mesures de tâche des articles dans les bases de connaissances. Si vous êtes propriétaire ou gestionnaire de connaissances, vous pouvez afficher les tâches de commentaires et les mesures de tâches de tous les articles dans les bases de connaissances que vous possédez ou gérez.
   - Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter **des mesures de tâche** relative aux commentaires de la base de connaissances dans la section de liste connexe. Pour plus d'informations, voir Ajouter une liste connexe à un formulaire .
   - L'état de la tâche de commentaire n'est pas affecté par les changements apportés à l'état de l'article. Par conséquent, lorsque l'article est mis hors service, le propriétaire du commentaire ou le groupe affecté à la tâche de commentaire doit fermer ou résoudre la tâche de commentaire.

Utiliser l'indice de qualité de l'article

Utilisez l'indice de qualité de l'article (AQI) pour évaluer la qualité des articles de la base de connaissances.

Créer une liste de vérification AQI

Créez une liste de questions que les réviseurs peuvent utiliser pour évaluer la qualité des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Indice de qualité de l'article** > **Listes de vérification des AQI**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Liste de vérification	Nom de la liste de vérification.
Description	Description de la liste de vérification.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la liste connexe **Questions de la liste de vérification** , ajoutez des questions à la liste de vérification.
   Ajoutez des questions et ajustez leur poids jusqu'à ce que le poids combiné de toutes les questions soit égal à 100. Le poids définit le score qui est ajouté au score total d'examen de l'AQI de l'article lorsque la réponse à cette question est définie sur **vrai**. Le score maximum pouvant être appliqué à un article dans une revue AQI est de 100.

   Remarque :
   Le score de réussite AQI par défaut est 70. Vous pouvez modifier le score de réussite dans les propriétés de l'indice de qualité de l'article.

   Pour ajouter une question :

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs suivants :

Formulaire de question de la liste de vérification

Champ	Description
Question	Texte de la question pour évaluer les articles.
Description	Description brève de la question.
Ordre	Valeur de l'ordre d'affichage des questions dans la liste de vérification. Plus la valeur est basse dans le champ **Commande**, plus la question est élevée dans la liste de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Avant d'attribuer une valeur à l'ordre d'affichage, réfléchissez au nombre de questions que vous créeriez pour la liste de vérification. Par exemple, si vous avez cinq questions dans une liste de contrôle, vous pouvez affecter la valeur par incréments de 20. Cela vous permet de disposer de suffisamment de valeurs à affecter si vous ajoutez ultérieurement des questions à la liste de vérification.
Pondération	Une valeur pour la question afin de noter la qualité de l'article. Cette valeur est ajoutée au score AQI lorsque la réponse à la question est définie sur **vrai**. **Remarque :** ▪ La pondération combinée de toutes les questions ne peut pas dépasser 100. ▪ La somme des pondérations de toutes les questions d'une liste de vérification doit être égale à 100 pour être affectée à une base de connaissances.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Une fois que vous avez terminé d'ajouter des questions à la liste de vérification, cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire Liste de vérification AQI.

Que faire ensuite

Après avoir créé une liste de vérification, affectez-la à une base de connaissances.

Affecter une liste de vérification AQI à une base de connaissances

Avant qu'un réviseur de base de connaissances puisse commencer à effectuer révision d'AQI, vous devez affecter une liste de vérification AQI dans une base de connaissances.

Avant de commencer

Vous ne pouvez affecter une liste de vérification à une base de connaissances que lorsque le poids de toutes les questions de la liste de vérification est égal à 100. Chaque base de connaissances peut avoir une liste de vérification affectée. Toutefois, une liste de vérification peut être affectée à plusieurs bases de connaissances.

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.

2. Cliquez sur une base de connaissances à laquelle vous souhaitez affecter une liste de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire de la base de connaissances, cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Liste de vérification** , puis sélectionnez la liste de vérification AQI à appliquer.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Après avoir affecté une liste de vérification AQI à une base de connaissances, vous pouvez commencer à effectuer des révisions d'AQI.

Supprimer une liste de vérification AQI d'une base de connaissances

Avant de pouvoir modifier une liste de vérification affectée à une base de connaissances, vous devez la supprimer de la base de connaissances.

Avant de commencer

Une liste de vérification avec des révisions d'AQI en attente ne peut pas être supprimée de la base de connaissances tant que toutes les révisions d'AQI associées à la liste de vérification ne sont pas terminées.
Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**.
2. Cliquez sur une base de connaissances dans laquelle vous souhaitez supprimer une liste de vérification.
3. Dans le formulaire Base de connaissances, supprimez le nom de la liste de vérification AQI du champ **Liste de vérification** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer des questions d'une liste de vérification AQI

La suppression d'une question dans une liste de vérification supprime le texte de la question des révisions d'AQI précédemment effectuées qui utilisent la liste de vérification. La suppression d'une question AQI d'une liste de vérification n'affecte pas le score des révisions d'AQI effectuées précédemment. Toutefois, le texte de la question ne sera pas affiché dans la liste de vérification.

Avant de commencer

Vous pouvez supprimer des questions d'une liste de vérification si les conditions suivantes sont remplies :

- La liste de vérification n'est pas jointe à une base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Supprimer une liste de vérification AQI d'une base de connaissances.
- Il n'y a aucune révision d'AQI à l'aide de la liste de vérification en cours.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Indice de qualité de l'article** > **Listes de vérification des AQI**.
2. Cliquez sur la liste de vérification AQI à partir de laquelle vous souhaitez supprimer une ou plusieurs questions.
3. Dans la liste connexe Questions de la liste de vérification, cochez la case en regard des questions que vous souhaitez supprimer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.
5. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Effectuer la révision de l'indice de qualité de l'article

Effectuez la révision de l'indice de qualité de l'article (AQI) pour évaluer la qualité de l'article.

Avant de commencer

La base de connaissances doit avoir une liste de vérification AQI affectée.
Rôle requis : knowledge_domain_expert, knowledge_coach, knowledge_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la `glide.knowman.aqi.article_workflow_states` propriété pour définir les états de workflow d'article dans lesquels vous pouvez effectuer des révisions d'AQI. Vous pouvez effectuer plusieurs révisions d'AQI pour un article. Si vous effectuez plusieurs révisions d'AQI pour la même version de l'article, le dernier score AQI apparaît dans le champ **Dernier AQI** de l'article.

Procédure

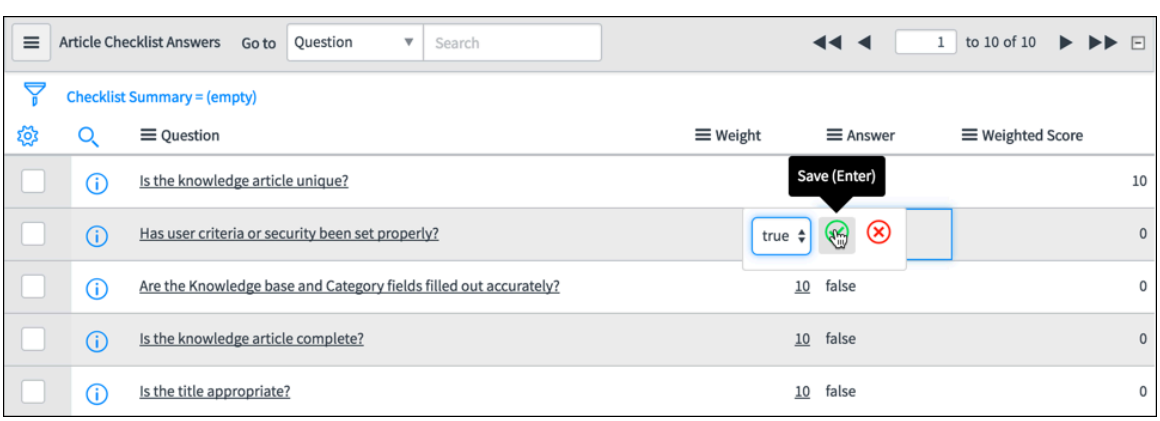
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** et cliquez sur **Publié**.
2. Cliquez sur le lien d'un article.

> **Remarque :**
> Pour lire l'article et effectuer la révision de l'AQI simultanément, ouvrez l'article dans deux onglets ou fenêtres distincts dans votre navigateur. Vous pouvez ensuite lire l'article à partir d'un onglet ou d'une fenêtre et effectuer l'AQI à partir d'un autre onglet ou d'une autre fenêtre.

3. Effectuez la revue d'AQI.
4. Dans la liste connexe **Réponses de liste de vérification de l'article**, lisez les questions et évaluez celles qui sont vraies.

   Double-cliquez sur la cellule **Réponse** de chaque question qui est vraie, sélectionnez **vrai**, puis sélectionnez la coche verte.

> **Remarque :**
> Le **score pondéré** associé est appliqué au score AQI lorsque la réponse est définie sur **vrai**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si vous effectuez plusieurs révisions d'AQI pour la même version, le dernier score AQI apparaît dans le champ **Dernier AQI** de l'article.
- Si vous utilisez Gestion des connaissances au sein de l'application Gestion du service client, vous pouvez automatiquement rendre les connaissances publiques en exécutant le script de correctif `Rendre publiques les pages du portail de services KM` après avoir installé le module d'extension Gestion du service client (com. sn_customerservice).

Pagination standard - Affiche les résultats de la recherche dans plusieurs pages.

Défilement infini - Affiche les résultats de la recherche lors du défilement.

5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Que faire ensuite

Pour afficher toutes les révisions d'AQI que vous avez effectuées, accédez à **Base de connaissances** > **Mes listes de vérification des AQI terminées**.

Afficher toutes les révisions d'AQI en attente et terminées

Affichez les listes de vérification de tous les utilisateurs pour surveiller les vérifications en attente et terminées.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Indice de qualité de l'article**
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les listes de vérification des **AQI terminées, sélectionnez Toutes les listes de vérification des AQI terminées**.
   - Pour afficher toutes les listes de vérification des AQI en attente, sélectionnez **Toutes les listes de vérification des AQI en attente** .

Supprimer les revues d'AQI

Supprimez un examen d'AQI qui a été créé par erreur ou qui n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôles requis :

- Pour supprimer un AQI dans un état soumis : administrateur ou administrateur de la base de connaissances
- Pour supprimer un AQI dont l'état n'est pas soumis : administrateur de la base de connaissances ou réviseur à l'origine de l'AQI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Mes listes de vérification des AQI en attente**.
2. Sélectionnez tous les examens de liste de vérification que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Gestion des états des articles KCS

Gérez la préparation des articles KCS et respectez les informations réglementées à l'aide des états des articles KCS.

Pour plus d'informations sur les états des articles KCS, consultez le Guide des pratiques KCS v6 .

Pour en savoir plus sur tous les rôles KCS, reportez-vous à la section Gestion des connaissances rôles.

Informations sur l'activation

Activez le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) pour permettre l'utilisation des rôles KCS (kcs_contributor, kcs_publisher et kcs_candidate) et des champs de métadonnées pour l'état de l'article KCS (gouvernance et confiance). Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des connaissances KCS Capabilities.

Remarque :
Si vous n'êtes pas administrateur et que vous disposez de rôles kcs_contributor ou kcs_candidate, vous ne pouvez pas mettre un article hors service.

Confiance de l'article

L'état de confiance d'un article indique où se trouve l'article dans son cycle de vie. Seuls les utilisateurs disposant du rôle knowledge_coach, knowledge_admin kcs_contributor ou kcs_publisher peuvent modifier la valeur du champ **Fiabilité** .

Pour les articles existants avant l'activation du module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities), le champ **Fiabilité** est automatiquement défini sur **Aucun**.

Si un article est créé après l'activation du module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities), le champ **Fiabilité** est automatiquement défini en fonction de l'état du workflow de l'article.

États du workflow de l'article et valeurs de confiance

État du workflow	Valeur du champ de confiance
Brouillon, Revue ou Publication planifiée	En cours de résolution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États du workflow de l'article et valeurs de confiance (suite)

État du workflow	Valeur du champ de confiance
Publié	• Validé : pour les articles publiés par les utilisateurs disposant du rôle knowledge_coach, kcs_contributor ou kcs_publisher. • Non validé : pour les articles publiés par des utilisateurs ayant un rôle autre que knowledge_coach, kcs_contributor ou kcs_publisher.
En attente de mise hors service ou obsolète	Identique à l'état du workflow publié.
Mis hors service	Archivé

Gouvernance des articles

L'état de gouvernance d'un article indique quels utilisateurs peuvent gérer les articles spécifiques à un besoin réglementaire, qu'il s'agisse de l'expérience ou de la conformité. Les utilisateurs disposant d'un accès avec contribution à un article de la base de connaissances peuvent modifier la valeur du champ **Gouvernance** .

Information associée

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Création d'un article de la base de connaissances à partir d'un incident

Permettez aux utilisateurs de réutiliser rapidement et facilement les informations d'un incident dans un article de la base de connaissances.

Pour activer la création d'un article de la base de connaissances à partir d'un incident, procédez comme suit. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident à l'aide du modèle d'article KCS d'incident. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident à l'aide d'un modèle d'article .

Créer un mappage de champs à partir d'un incident vers un article de la base de connaissances

Copiez les informations d'un incident dans un article de la base de connaissances en créant un mappage personnalisé entre la table Incident et la table Article KCS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Vous devez activer le module d'extension Knowledge Advanced (com.snc.knowledge_advanced).
- Vous devez activer le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Définissez le champ **Actif** sur **vrai** pour le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, tapez csm_table_map.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom du mappage** , saisissez Article KCS d'incident.
4. Dans le champ **Table source** , saisissez Incident.
5. Dans le champ **Table cible** , saisissez Article KCS (Knowledge Centered Support).
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et **enregistrez**.
7. Dans la liste connexe **au mappage de champ de base** , cliquez sur **Nouveau**.
8. Créez des mappages pour les champs suivants.

Champ source	Champ cible
ID système	Tâche source
Brève description	Description brève
Notes de résolution	Résolution

Remarque :
Vous pouvez créer des mappages de champs pour d'autres champs, au besoin.

- Dans le champ **Source** , sélectionnez le champ de la table Incident source qui contient les informations à copier dans le champ de la table cible du modèle d'article.
- Dans le champ **Cible** , sélectionnez le champ de la table cible du modèle d'article dans lequel vous avez besoin que les informations soient copiées à partir du champ de la table Incident source.

9. Pour personnaliser le moment et le mode d'affichage de la case **Connaissances** , cliquez sur l'onglet **Condition** .
10. Pour mapper des champs à l'aide de scripts avancés, cochez la case **Mappage de champs avancé** .
11. Dans l'onglet **Mappage de champ avancé** , collez le code suivant.

```
(function (source,target) {
   // Get the first comments from incident and use it as Issue description for article
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split("\n\n");
   var comment = "";
   if(entries[entries.length-2]){
      comment = entries[entries.length-2];
      var part = comment.toString().indexOf(")");
      if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
   }
   }if(comment)
      target.kb_issue = comment;
})(source,target);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le premier commentaire sur un incident est mappé au champ **Description du problème** dans l'article de la base de connaissances.

Remarque :
Si le même champ source ou cible est configuré dans les mappages de champs de base et avancés, le mappage de champs avancé remplace le mappage de champs de base.

Si les champs configurés dans le mappage de champ de base et avancé sont différents, les configurations de champ dans le mappage de champ avancé sont ajoutées aux configurations de champ dans le mappage de champ de base.

Ajouter une propriété permettant de créer un article de la base de connaissances à partir d'incidents

Ajoutez une propriété nécessaire pour permettre aux utilisateurs de créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	enable_kcs_incident
Description	Activez les services centrés sur les connaissances (KCS) pour Gestion des incidents.
Type	true|false
Valeur	true

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une action d'interface utilisateur pour activer la création d'articles de la base de connaissances à partir d'incidents

Créez une action d'interface utilisateur pour ajouter la case à cocher Connaissances au formulaire Incident.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Créer une base de connaissances
Table	Incident
Nom de l'action	create_knowledge

4. Cochez la case **Client** .
5. Cochez la case **Liste v3 compatible** .
6. Cochez la case **Bouton du formulaire**.
7. Dans le champ **Onclick**, saisissez `createKnowledgeClient()`.
8. Dans le champ **Condition**, entrez `gs.getProperty(« enable_kcs_incident ») == 'true' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName(« incident_kcs_article ») && nouveau global.KBKnowledge().canCreate()`.
9. Dans le champ **Script**, entrez le code suivant.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("incident_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
      if(targetURL)
      action.setRedirectURL(targetURL[0]);
}
```

Migration du contenu de la base de connaissances de v2 vers v3

Pour utiliser les nouvelles fonctionnalités de la version 3 de Knowledge avec des articles hérités, vous devez migrer ces articles à partir de la base de connaissances par défaut.

Pour migrer le contenu de la base de connaissances, déplacez les articles hors de la base de connaissances par défaut en modifiant la valeur de la **base de connaissances** de chaque article. L'état de l'article reste inchangé lors du déplacement d'articles. Après avoir sélectionné une nouvelle base de connaissances, affectez une catégorie à chaque article en utilisant la structure de catégorie définie dans la nouvelle base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après la migration d'un article de la base de connaissances, la fonctionnalité héritée de commentaires est automatiquement remplacée par les nouveaux mécanismes de commentaires de la base de connaissances. Les commentaires hérités sont copiés dans la table Message Flux en direct [live_message] afin de s'assurer que les commentaires déjà soumis sont disponibles pour les articles v3 de la base de connaissances.

Création et maintenance des articles

Partagez vos idées et votre expérience en créant un article de la base de connaissances. Examinez et fournissez des commentaires sur les articles de la base de connaissances et résolvez les problèmes vous-mêmes plutôt que de contacter le service clientèle ou une assistance interne.

Créer un article de la base de connaissances

Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer et modifier des articles de la base de connaissances dans une base de connaissances pour partager des informations au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Pour afficher un modèle d'article, vous devez activer la fonctionnalité de modèles d'articles et activer les modèles souhaités.

Rôle requis : connaissances, knowledge_manager, knowledge_admin, knowledge_coach, knowledge_domain_expert, knowledge_group_member, administrateur. Vous devez disposer d'un accès avec contribution à au moins une base de connaissances active.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant d'au moins un rôle peuvent créer et modifier des articles de la base de connaissances. Ces utilisateurs sont appelés contributeurs de la base de connaissances. Les utilisateurs sans rôle peuvent lire les articles et soumettre des commentaires, mais ne peuvent pas créer ou modifier d'articles.
Certaines bases de connaissances peuvent autoriser uniquement certains utilisateurs à contribuer. Par exemple, un membre du département informatique peut créer des articles de la base de connaissances dans la base de connaissances informatique, tels que des informations d'assistance de bureau ou des articles décrivant les processus informatiques de la société.

Procédure

1. Il existe trois façons de créer des articles de la base de connaissances.
   - Accédez à la **Libre-service** > **Base de connaissances** et sélectionnez l'icône Créer un article.
   - Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Créer**.
   - Sur la page d'accueil Gestion des connaissances, sélectionnez l'icône Plus (icône ···), puis Créer **un article**.
2. Sur la page Créer un article, sélectionnez une base de connaissances.
   La liste des modèles d'articles à sélectionner à l'étape suivante est filtrée en fonction des modèles d'articles disponibles pour la base de connaissances sélectionnée.

   Remarque :

   Sur la page Créer un article, vous pouvez choisir **de passer à l'ancienne version de cette page** ou **de passer à la version mise à jour de cette page (recommandé).**

3. Sélectionnez un modèle d'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Suivant**.
   Le formulaire Connaissances s'affiche en fonction du modèle d'article sélectionné.
5. Renseignez les champs du formulaire Connaissances.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'article. Ce champ est automatiquement défini sur un nombre. Pour plus d'informations, consultez Numéros d'articles de la base de connaissances en double.
Base de connaissances	La base de connaissances sélectionnée pour cet article. **Remarque :** Un article ne peut être associé qu'à une seule base de connaissances. Vous pouvez modifier la base de connaissances, mais uniquement si le modèle d'article sélectionné est disponible dans la base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de cet article. Sélectionnez une **base de connaissances** avant de pouvoir sélectionner une catégorie. Les articles sans catégorie s'affichent sur la page d'accueil de la base de connaissances dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Le groupe de propriété de cet article de la base de connaissances. Un groupe de propriété est un groupe de membres et un gestionnaire qui sont responsables des approbations, de la qualité des articles et des tâches de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** Si aucun groupe de propriété n'est affecté, l'article est automatiquement soumis à l'approbation de l'administrateur et du gestionnaire de la base de connaissances.
Langue	Langue dans laquelle vous créez l'article. La liste est renseignée en fonction des langues activées pour la base de connaissances sélectionnée.
Date de publication du calendrier	Date future à laquelle l'article sera publié automatiquement. Si les approbations sont activées, le processus d'approbation doit être terminé avant cette date.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui expirent le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances. **Remarque :** si le format de la date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format année `aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la **date de fin de validité** est définie sur la valeur par défaut. Contactez l'administrateur ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Version	Version de l'article. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.
Parent	Numéro de l'article qui représente l'article dans la langue de base. Ce paramètre permet de conserver les traductions d'un même article liées les unes aux autres. Envisagez de choisir la même langue de manière cohérente pour l'article parent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le plug-in I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé. Pour plus d'informations, consultez I18N - Internationalisation des connaissances. **Remarque :** Le champ **Parent** contient uniquement la première version de l'article parent. Ce champ est utilisé par la fonctionnalité de gestion de la traduction pour maintenir la relation entre l'article source et ses traductions.
Type d'article	Type d'article, HTML ou wiki. **Remarque :** Ce champ n'est visible que dans le modèle standard.
Workflow	[Lecture seule] État de publication de l'article, tel que **Brouillon**, **En cours de révision** ou **Publié**. Lors de l'insertion d'un nouvel article à partir d'un article existant, l'état du nouvel article est réinitialisé à **Brouillon**.
Source	Tâche pour laquelle cet article de la base de connaissances a été créé (le cas échéant). Ce champ est défini automatiquement lorsque vous créez l'article de la base de connaissances à partir d'un enregistrement de tâche.
Lien de la pièce jointe	Option permettant de télécharger automatiquement un fichier joint lorsqu'un utilisateur accède à l'article, au lieu d'ouvrir la vue de l'article. Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes à l'article pour utiliser cette option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez joindre plusieurs fichiers, mais la plupart des navigateurs Web permettent aux utilisateurs de télécharger uniquement le premier. Pour garantir le téléchargement de tous les fichiers, regroupez-les dans une archive, par exemple avec WinZip, et joignez l'archive. L'option Lien de la pièce jointe s'applique aux articles accessibles à partir des liens de recherche uniquement. Les articles accessibles sous forme de liens dans d'autres articles de la base de connaissances ne reproduiront pas ce comportement.
Afficher les pièces jointes	Option permettant d'afficher les pièces jointes aux utilisateurs qui consultent cet article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article. Ajoutez une ou plusieurs pièces jointes à l'article pour utiliser cette option.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Description brève	Titre de l'article. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche d'un article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ. **Remarque :** Si Recherche contextuelle est activée, les articles de la base de connaissances similaires au texte de description brève saisi s'affichent dans la section Résultats de la base de connaissances.
Corps de l'article	Contenu de l'article. Un aperçu du contenu s'affiche lors du parcours et de la recherche d'un article de la base de connaissances. Utilisez les fonctions de modification de l'éditeur HTML pour créer du contenu. Pour plus d'informations, consultez Modification des fonctions pour les articles de la base de connaissances dans l'éditeur HTML.
Meta	Balises pour optimiser la recherche à partir de moteurs de recherche externes. Séparez les multiples entrées par des virgules. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire . **Remarque :** Si Recherche IA est activé pour le Portail de services Gestion des connaissances, les balises que vous ajoutez au champ **méta** ne sont pas indexées. Pour affiner Recherche IA les résultats, votre administrateur peut configurer des règles d'amélioration des résultats. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA dans Portail de services .

Remarque :
Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gestion des états des articles KCS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour prévisualiser l’article, sélectionnez le lien **Afficher l’article** dans la section Liens connexes située sous le formulaire.

   Remarque :

   La visualisation de l’article via ce lien est uniquement destinée à faciliter un aperçu de l’article modifié et n’ajoute pas au nombre réel de vues de l’article sur le site du document.

7. **Facultatif :** Pour rechercher des articles similaires, saisissez le texte dans le champ **Recherche connexe** ou continuez avec le texte par défaut dans la section Résultats de la base de connaissances.
   Si la section des résultats de recherche dans la base de connaissances n’est pas affichée dans le formulaire Connaissances, un administrateur peut configurer la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Résultats de recherche contextuelle** au formulaire.
   - Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

     Remarque :
     cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés.

   - Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, choisissez **Rechercher des articles**.

8. **Facultatif :** Pour afficher l’intégralité de l’article dans une fenêtre contextuelle, sélectionnez le lien menant au titre de l’article.
9. Sélectionnez **Soumettre** pour créer l’article.
10. **Facultatif :** Sélectionnez **Rechercher des doublons** pour tout contenu redondant dans des articles existants.
11. **Facultatif :** Sélectionnez le lien dans le message **Pour des suggestions SEO sur cet article, cliquez ici**, s'il est disponible, pour consulter les suggestions d'amélioration de votre article.
    Des suggestions sont fournies pour vous aider à améliorer l'optimisation des moteurs de recherche et l'accessibilité de votre article, notamment la suppression de plusieurs **titres 1** ou balises `<H1>`. Des suggestions sont fournies pour les balises de titres 1 `<h1>`, d'ancre `<a>` et d'image `<img>`.
12. **Facultatif :** Ajoutez ou modifiez les détails de l’article ou publiez l’article.
    - Ajoutez ou modifiez les détails de l’article.

      (Optional) Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances.

    - Publiez l’article en sélectionnant **Publier**.

      Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.
- **Connaissances : approbation de publication** : l'article de la base de connaissances est publié à la fin de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

> **Remarque :**
> Lorsqu'un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication d'articles créés par eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances.

Si un article est visible par un utilisateur invité, un message s'affiche qui se lit comme suit Cet article peut être visible par les utilisateurs non authentifiés après sa publication. Voulez-vous tout de même poursuivre ?

Une fois publié, l'article de la base de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tous. Pour afficher la liste publiée, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**. Pour afficher la liste Tout, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Après avoir enregistré l'enregistrement de l'article, vous pouvez ajouter des balises pour organiser l'article. Après avoir créé et publié un article de la base de connaissances, vous pouvez effectuer les actions suivantes liées à l'article :

- Demandez les traductions de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Demander les traductions manquantes pour les langues disponibles.
- Mettez l'article de la base de connaissances hors service. Sélectionnez **Mettre hors service** pour activer le workflow de mise hors service. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article de la base de connaissances.
- Traduisez l'article de la base de connaissances directement à partir de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction.
- Supprimer l'article de la base de connaissances publié. Sélectionnez **Supprimer**. Si le bouton **Supprimer** n'est pas affiché, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent supprimer un article de la base de connaissances publié.

Information associée

Mapper des articles associés

Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un article de la base de connaissances

Modifiez les articles de la base de connaissances dans une base de connaissances pour mettre à jour les informations partagées au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant au moins un rôle peuvent modifier des connaissances. Ces utilisateurs sont appelés contributeurs de la base de connaissances. Les utilisateurs sans rôle peuvent lire les articles et soumettre des commentaires, mais ne peuvent pas modifier les articles.

Toutefois, les gestionnaires de connaissances peuvent configurer les critères d'utilisateur pour restreindre l'accès à certaines bases de connaissances. Par exemple, seuls les membres du département informatique peuvent créer ou modifier des articles de la base de connaissances dans la base de connaissances informatique, tels que des informations d'assistance de bureau ou des articles décrivant les processus informatiques de la société.

Remarque :

- Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, l'auteur ne peut pas modifier l'article s'il est déjà extrait par le contributeur. Si la fonctionnalité est désactivée, tous les utilisateurs disposant d'un accès en contribution à un article peuvent modifier la version brouillon de l'article. Un administrateur peut désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article en définissant la `glide.knowman.versioning.enabled` propriété (de la table **Propriétés système** [sys_properties]) sur **false**.
- Si un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, l'auteur ou le réviseur de l'article ne peut pas contribuer à l'article après la publication de l'article. Un administrateur peut remplacer ce comportement en activant la `glide.knowman.ownership_group.override` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
- Si la `glide.knowman.translation.enable_translation_task` propriété est activée, vous ne pouvez pas modifier la base de connaissances des articles existants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sélectionnez un article de la catégorie **Publié** ou **Non publié** .
3. Cliquez sur Modifier dans le formulaire **Connaissances**.

   Remarque :
   si l'article de la base de connaissances a été créé à l'aide de Microsoft Word, vous pouvez le modifier uniquement dans Microsoft Word. Dans ce cas, sélectionnez **Ouvrir dans Word** pour ouvrir l'article dans Word Online. Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

   Si vous souhaitez modifier l'article à l'aide de l'éditeur HTML, vous pouvez le dissocier de Word. Pour plus d'informations, consultez Supprimer le lien des articles de la base de connaissances des documents Word liés Microsoft.

4. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, cliquez sur **Récupérer** un article de la base de connaissances publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez modifier uniquement la dernière version d’un article de la base de connaissances.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsque vous modifiez un article de la base de connaissances, une valeur par défaut s’affiche dans le champ **Date de fin de validité** . Vous pouvez choisir de conserver ou de modifier la date de **fin de validité** par défaut.

   Remarque :
   si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de la version d'article mise à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants :

   - Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article est vide, la valeur de la **date de fin de validité** de la version antérieure de l'article est conservée.
   - Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article).

   Si vous déplacez un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de l'article mis à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants :

   - Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée est vide, la valeur antérieure de la **date de fin de validité** est conservée pour l'article de la base de connaissances.
   - Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article).

   Si la valeur de dictionnaire du champ **Date de fin de validité** est modifiée, elle remplace la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** calculée en fonction du champ **Validité de l'article**. Pour plus d'informations, consultez Validité d’un article de la base de connaissances.

   L’article est enregistré. Si la fonctionnalité de gestion des versions d’article est activée, la version de l’article de la base de connaissances est incrémentée de 0,01. Pour plus d'informations, voir Numéros de version des articles de la base de connaissances

6. **Facultatif :** Sélectionnez le lien dans le message **Pour des suggestions SEO sur cet article, cliquez ici**, s'il est disponible, pour consulter les suggestions d'amélioration de votre article.
   Des suggestions sont fournies pour vous aider à améliorer l'optimisation des moteurs de recherche et l'accessibilité de votre article, notamment la suppression de plusieurs **titres 1** ou balises <H1>. Des suggestions sont fournies pour les balises de titres 1 <h1>, d'ancre <a> et d'image <img>.

7. **Facultatif :** Publiez l’article en cliquant sur **Publier**.
   L’article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s'il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication : l'article** de la base de connaissances est publié à l'issue de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

Remarque :

- Lorsqu'un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication d'articles créés par eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` propriété. Pour plus d'informations, voir Groupes de propriété
- Si un article est visible par un utilisateur invité, un message s'affiche qui se lit comme suit Cet article peut être visible par les utilisateurs non authentifiés après sa publication. Voulez-vous tout de même poursuivre ?

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances.

Une fois publié, l'article de la base de connaissances apparaît dans les listes Publié et Tous. Pour afficher la liste publiée, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Publié**. Pour afficher la liste Tout, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Information associée

Changements de gestion des versions d'article

Modification des fonctions pour les articles de la base de connaissances dans l'éditeur HTML

Améliorez la lisibilité et l'utilité des articles de la base de connaissances en mettant en forme le texte de l'article à l'aide de l'éditeur HTML.

L'éditeur HTML disponible dans les articles de la base de connaissances utilise l'éditeur TinyMCE intégré. La mise en forme du texte est conservée lorsque le contenu est affiché sur un portail.

La barre d'outils HTML de l'éditeur HTML contient un tableau d'icônes qui vous permettent de modifier et de mettre en forme le corps du texte de votre article de la base de connaissances. Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML pour ajouter des images, des liens, du son et de la vidéo à l'article de la base de connaissances.

Remarque :
Votre administrateur peut configurer la barre d'outils HTML dans l'éditeur HTML. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les attributs TinyMCE .

Vous pouvez exécuter les fonctions suivantes à l'aide de l'éditeur HTML :

- Orthographe lorsque vous tapez dans la section Corps de l'article d'un article de la base de connaissances.

  L'éditeur HTML vérifie automatiquement l'orthographe au fur et à mesure que vous tapez et souligne les fautes d'orthographe et de grammaire en rouge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez le style appliqué au texte sélectionné et le nombre de mots dans le volet inférieur de l'éditeur HTML.
- Appliquer la mise en forme.
- Coller sans formater.
- Insérer des tableaux et modifier les cellules, les lignes et les colonnes d'un tableau.
- Incluez le contenu HTML.
- Insérer ou modifier un extrait de code.
- Insérez une table des matières de base à la position actuelle du curseur.
- Rechercher et remplacer du texte.
- Identifiez et résolvez les problèmes liés à l'accessibilité dans un article de la base de connaissances à l'aide du vérificateur d'accessibilité de la barre d'outils.
- Annulez les modifications que vous avez apportées pendant la session d'édition de contenu en cours.

Gestion du contenu HTML dans les articles de la base de connaissances

Vous pouvez gérer le contenu HTML des articles de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Vous pouvez exécuter les fonctions suivantes pour le contenu HTML dans les articles de la base de connaissances :

- Insérez un lien hypertexte à l'aide de l'icône) disponible dans la barre d'outils HTML. Pour plus d'informations, voir Lien vers un site web dans les champs HTML .
- Insérez une image à l'aide de l'icône) disponible dans la barre d'outils HTML. Pour plus d'informations, voir Incorporer des images dans des champs HTML .
- Intégrez une vidéo à partir de la bibliothèque vidéo, d'une pièce jointe ou d'une URL à l'aide de l'icône) disponible dans la barre d'outils HTML. Vous pouvez également ajouter des vidéos à la vidéothèque. Pour plus d'informations, voir Incorporer des vidéos dans des champs HTML .
- Copiez le contenu à partir de sources externes et collez-le sous forme de texte simple dans l'éditeur. Pour plus d'informations, voir Coller du contenu dans l'éditeur HTML .
- Affichez et modifiez le code source HTML à l'aide de l'icône Code source (icône <>) disponible dans la barre d'outils HTML. Pour plus d'informations, voir Fonctions étendues .

  Remarque :
  Pour insérer ou modifier un extrait de code, reportez-vous à la section Formater automatiquement un extrait de code dans les articles de la base de connaissances.

- Développez le champ HTML pour utiliser la vue de formulaire complet et faciliter la modification à l'aide de l'icône). Pour plus d'informations, voir Fonctions étendues .

Options de formatage pour les articles de la base de connaissances

Vous pouvez appliquer la mise en forme à un article de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Vous pouvez utiliser les options de la barre d'outils HTML pour appliquer la mise en forme suivante dans le texte de l'article de la base de connaissances :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifiez la police ou la taille de police des articles de la base de connaissances.
- Mettre en forme le texte en gras, en italique, souligné ou barré.
- Modifiez la couleur du texte et la couleur d'arrière-plan du texte.
- Créez des listes à puces et numérotées.
- Modifier l'indentation du paragraphe.
- Appliquer des styles au texte.
- Formatez automatiquement le contenu copié à partir de Microsoft Word pour correspondre au format de l'article.
- Créez des sections réductibles dans un article pour afficher ou masquer le contenu.
- Insérez dans le contenu de l'article des signets qui peuvent être liés à des parties spécifiques du texte avec un ID.
- Identifiez et résolvez les problèmes liés à l'accessibilité dans un article de la base de connaissances à l'aide du vérificateur d'accessibilité de la barre d'outils.

Pour plus d'informations, voir Formatage des icônes pour les champs HTML .

Coller du contenu sans formatage dans l'article de la base de connaissances

Collez du contenu dans le corps d'un article de la base de connaissances sans copier la mise en forme du contenu.

Avant de commencer

Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans , reportez-vous Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent à Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Copiez votre texte à partir d'une source de contenu.
2. Cliquez sur l'icône Coller en tant que texte ( ) dans la barre d'outils HTML.
3. Dans la section Corps de l'article, placez votre curseur à l'endroit où vous souhaitez coller le contenu, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Coller** dans le menu contextuel.

Ajout de tables aux articles de la base de connaissances

Vous pouvez insérer des tableaux et modifier les cellules, les lignes et les colonnes d'un tableau dans un article de la base de connaissances.

Vous pouvez ajouter des tables à vos articles de la base de connaissances en cliquant sur l'icône de table (icône) dans la barre d'outils HTML et en sélectionnant les options de table souhaitées. Par exemple, vous pouvez ajuster la hauteur et la largeur des lignes et des colonnes, l'espacement entre le texte et les bordures des cellules, et modifier les couleurs des cellules.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter une table au champ HTML .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Insérer une image dans un article de la base de connaissances

Insérez une image dans un article de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur avec accès avec contribution

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Sélectionnez un article de la base de connaissances.
3. Sur le formulaire d'article de la base de connaissances, dans le champ **Corps de l'article** , placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une image.
4. Dans la barre d'outils de l'éditeur HTML, sélectionnez l'icône Insérer/modifier une image (icône).
5. Dans la boîte de dialogue Insérer/Modifier une image, sélectionnez l'icône Charger ( ).
6. Sélectionnez une image.
7. Sélectionnez **Ouvrir**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'image est incluse dans l'article de la base de connaissances.

Formater automatiquement un extrait de code dans les articles de la base de connaissances

Ajoutez la coloration syntaxique à un extrait de code dans les articles de la base de connaissances à l'aide de l'éditeur HTML.

Avant de commencer

Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans , reportez-vous Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent à Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Dans la section Corps de l'article, placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer l'extrait de code.
2. Cliquez sur l'icône Insérer/modifier un exemple de code (icône) dans la barre d'outils HTML.
3. Dans la boîte de dialogue Insérer/Modifier un exemple de code, sélectionnez un balisage ou un langage de programmation dans la liste Langage.
4. Dans la zone de texte après la liste des langues, entrez votre code.
   Vous pouvez également copier le code à partir d'une source externe et le coller.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **OK**.
6. **Facultatif :** Modifiez le code en cliquant sur l'extrait de code, puis sur l'icône Insérer/modifier un exemple de code (icône {}).

Insérer une table des matières dans les articles de la base de connaissances

Insérez une table des matières hiérarchique basée sur les en-têtes de votre article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

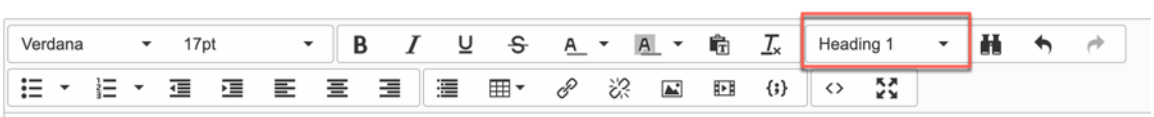
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans , reportez-vous Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent à Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Vous pouvez générer une table des matières uniquement si votre article utilise des niveaux de titre compris entre le titre 1 et le titre 3 et s'il s'agit d'un article standard.

Remarque :
Utiliser la sélection Format pour définir les niveaux d'en-tête dans l'article. Vous pouvez également configurer la barre d'outils HTML à l'aide des attributs TinyMCE. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les attributs TinyMCE .



Procédure

1. Dans la section Corps de l'article, placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer la table des matières.
2. Cliquez sur l'icône Table des matières ( ) dans la barre d'outils HTML.
   Si vous ne voyez pas l'icône de table des matières dans la barre d'outils, ajoutez-la à l'aide des étapes disponibles dans Personnaliser les attributs TinyMCE .
3. **Facultatif :** Mettez à jour une table des matières existante en la sélectionnant, puis en cliquant sur l'icône Mettre) dans la barre d'outils HTML.

Résultats

L'éditeur HTML recherche les titres de votre contenu, y compris leurs niveaux (tels que Titre 2 ou Titre 3). Il génère ensuite automatiquement une table des matières contenant des liens vers les niveaux d'en-tête du titre 1 au titre 3 uniquement. Les liens vers les niveaux d'en-tête sont mis en retrait pour afficher la hiérarchie des en-têtes.

Rechercher et remplacer du texte dans les articles de la base de connaissances

Apportez des changements globaux au contenu d'un article de la base de connaissances en recherchant et en remplaçant du texte spécifique à l'aide de l'éditeur HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans , reportez-vous Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent à Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Dans la section Corps de l'article, placez le curseur n'importe où.
2. Cliquez sur l'icône) dans la barre d'outils HTML.
3. Dans la boîte de dialogue Rechercher et remplacer, dans le champ **Rechercher** , entrez le terme de recherche que vous souhaitez rechercher.
4. Saisissez le texte de remplacement du terme recherché dans le champ **Remplacer par** .
   Si vous souhaitez supprimer les occurrences répétées du texte de recherche, laissez le champ **Remplacer par** vide.
5. **Facultatif :** Affinez la portée de la recherche.
   - Pour limiter la recherche au texte qui correspond exactement à la casse du terme de recherche, cochez la case **Respecter la casse** .
   - Pour limiter la recherche au texte qui correspond à un ou plusieurs mots complets uniquement, cochez la case **Mots entiers** .
6. Recherchez ou remplacez le terme de recherche.

Résultats

Lorsqu'aucune occurrence du terme n'est trouvée ou si le terme de recherche est introuvable dans le contenu, un message s'affiche indiquant que la chaîne spécifiée est introuvable.

Vérificateur d'accessibilité dans la barre d'outils

Le vérificateur d'accessibilité de la barre d'outils vous permet d'identifier et de résoudre les problèmes d'accessibilité dans un Knowledge article.

Avant de commencer

Ouvrez l'article Knowledge dans lequel vous souhaitez utiliser le vérificateur d'accessibilité.

Rôle requis : utilisateur avec accès avec contribution

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Sélectionnez un Knowledge article.
3. Sélectionnez l'icône **de vérificateur d'accessibilité** dans la barre d'outils du corps de l'article.
4. Affichez les problèmes d'accessibilité dans la fenêtre **du vérificateur d'accessibilité** , ainsi que les suggestions de résolution de chaque problème.
5. Sélectionnez **Réparer** pour implémenter la suggestion ou **Ignorer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’il n’y a aucun problème d’accessibilité dans l’article, la fenêtre **du vérificateur d’accessibilité** affiche un message de réussite :

```
Aucun problème d’accès détecté
```

Annuler ou rétablir les actions de saisie ou le formatage lors de la création d’articles de la base de connaissances

Annulez rapidement les actions de saisie ou le formatage que vous avez effectués pendant la session actuelle de modification d’un article de la base de connaissances à l’aide de l’éditeur HTML.

Avant de commencer

Ouvrez l'article de la base de connaissances dans lequel vous souhaitez utiliser l'éditeur HTML.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser l'éditeur HTML lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances à l'aide de l'application Gestion des connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform ou dans Espace de travail d'agent. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform, consultez Créer un article de la base de connaissances ou Modifier un article de la base de connaissances. Pour créer ou modifier un article de la base de connaissances dans , reportez-vous Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent à Espace de travail d'agent ou Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Placez le curseur dans la section Corps de l’article.
2. Annulez ou rétablissez une action de saisie ou un changement de format.
   - Pour annuler la modification précédente, cliquez sur l’icône Annuler ( ).
   - Pour rétablir une modification qui a été annulée, cliquez sur l’icône).

Remarque :

Les icônes Annuler (icône) et Rétablir (icône) sont disponibles en fonction du nombre d’actions enregistrées pour être annulées ou de certaines actions qui ne peuvent pas être annulées.

Mapper des articles associés

Découvrez des informations similaires dans les articles d’une rubrique tout en consultant un article. Vous pouvez mapper manuellement les articles associés ou faire en sorte que l’application présente automatiquement les articles associés à l’aide d’algorithmes d’apprentissage machine (ML).

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pour modifier l’article, vous devez disposer d’un accès contributeur de la base de connaissances pour le Base de connaissances fichier .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez mappé manuellement des articles associés lors de la modification d’un article, ces articles sont répertoriés dans la section Articles associés de la page d’affichage de l’article de la base de connaissances avant les articles associés qui sont prévus par la solution de Gestion des connaissances similarité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un administrateur peut former la définition de solution au Gestion des connaissances sein de la Intelligence prédictive fonctionnalité afin de trouver des articles connexes. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés.

Cette tâche fournit des étapes pour mapper manuellement les articles associés lors de la modification d'un article.

Procédure

1. Dans le ServiceNow AI Platform, ouvrez l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez mapper les articles connexes.
2. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur la liste connexe Articles connexes.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les articles souhaités des articles disponibles dans la colonne **Collection** vers la colonne **Liste d'articles connexes** .
5. Cliquez sur l'icône haut ou bas pour organiser les articles dans l'ordre dans lequel vous souhaitez les afficher dans la section Articles associés de la page d'affichage de l'article, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Les administrateurs de la base de connaissances peuvent configurer le nombre d'articles affichés dans la section Articles associés à l'aide des options d'instance.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances

Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés

Configurer les options d'instance de widget d'articles liés à la base de connaissances

Mapper les éléments de catalogue associés à un article

Mappez manuellement les éléments de catalogue associés à un article de la base de connaissances pour permettre aux employés de demander le produit ou le service connexe.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge

Pour modifier l'article, vous devez disposer d'un accès contributeur de la base de connaissances pour le Base de connaissances fichier .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez mapper les éléments de catalogue connexes.
3. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur la liste connexe Éléments de catalogue connexes.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les éléments de catalogue souhaités des éléments de catalogue disponibles **dans la colonne** Collection vers la colonne **Liste d'éléments de catalogue connexes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur l'icône haut ou bas pour organiser les articles dans l'ordre dans lequel vous souhaitez les afficher dans la section Éléments connexes de la page d'affichage de l'article, puis cliquez **sur Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Les administrateurs de la base de connaissances peuvent configurer le nombre d'éléments de catalogue affichés dans la section Éléments connexes à l'aide des options d'instance.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances

Éléments Catalogue de services

Configurer les options d'instance de widget d'élément de catalogue connexe

Planifier la publication d'un article de la base de connaissances

Définissez une heure et un jour spécifiques pour la publication automatique d'un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances dont vous souhaitez planifier la publication.
Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée.
- La fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.

Rôle requis : knowledge

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** et cliquez sur **Non publié**.
2. Sélectionnez le lien d'un article.
3. Dans le champ **Date de publication planifiée** , cliquez sur l'icône Sélectionner la date et .

   Vous devrez peut-être configurer le formulaire du bloc de connaissances pour inclure le champ Date de **publication planifiée** . Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ Date de publication planifiée.

   > **Important :**
   > Vous devez définir la **date de publication planifiée** au moins 24 heures à partir de la date actuelle. Pour publier l'article avant 24 heures, cliquez sur **Publier l'article** disponible dans le formulaire.

4. Sélectionnez une date future dans le calendrier.
5. Dans le champ **Heure** , saisissez une heure au format hh :mm :ss.
6. Sélectionnez l'icône Enregistrer (Entrée) .
7. Sélectionnez **Publier** pour activer le workflow de publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’article est disponible dans la liste Tous. Accéder à **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.

Conseil :
Si vous souhaitez annuler la publication prévue d’un article et ramener l’article à l’état Brouillon, cliquez sur **Rappel**.

Résultats

L’article de la base de connaissances est publié à la date de publication planifiée en fonction des paramètres de workflow suivants de sa base de connaissances :

- Si le workflow de la base de connaissances est défini sur **Connaissances - Publication instantanée**, l’article de la base de connaissances est automatiquement publié à la date de publication planifiée. Le champ Workflow du formulaire **Connaissances** de l’article est mis à jour **sur Publication planifiée**.
- Si le workflow de la base de connaissances est défini sur **Connaissances - Approbation de publication**, l’article de la base de connaissances est publié à la fin de l’approbation. Le champ **Workflow** du formulaire Connaissances de l’article est mis à jour sur **Revue**.

  L’achèvement de l’approbation affecte la publication planifiée comme suit :

  - Si les approbations sont terminées avant la date de publication planifiée, le champ Workflow du formulaire **Connaissances** de l’article est mis à jour sur **Publication planifiée** et l’article est publié à la date de publication planifiée.
  - Si les approbations sont terminées après la date de publication planifiée, l’article est publié immédiatement après l’achèvement de l’approbation.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances

Rappeler un article en cours de révision

Rappelez un article en cours de révision pour apporter des modifications supplémentaires.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si Groupes de propriété n’est pas activé, seuls l’auteur de l’article, les administrateurs de la base de connaissances ou les administrateurs système peuvent rappeler l’article.

Si Groupes de propriété est activé, l’auteur de l’article, le gestionnaire du groupe de propriété, les membres du groupe de propriété, les administrateurs de la base de connaissances ou les administrateurs système peuvent rappeler un article.

Le rappel d’un article à l’état **de révision** entraîne un incrément mineur de version.

Lorsqu’un article révisé est à l’état **Revue** , seul le réviseur des versions correspondantes peut rappeler l’article pour apporter des modifications supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Ouvrez un article à l’état **Revue** .
3. Cliquez sur **Rappel** dans l’en-tête du formulaire Connaissances.
   Le système renvoie l’état de l’article à **Brouillon**, incrémente le numéro de version de 0,01 et affiche un message à l’utilisateur.

Approuver un article en cours de révision

Approuvez un article en cours de révision et créez une nouvelle version publiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : Propriétaire et gestionnaire des connaissances

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un article est à l'état **Revue** , seuls les utilisateurs inclus dans la liste connexe **Approbations** peuvent le modifier.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Non publié**.
2. Ouvrez un article à l'état **Révision** et examinez le texte.
3. Dans la liste connexe **Approbations** , cliquez sur **Demandé** dans la colonne **État** pour afficher le formulaire d'approbation de l'article.
4. Cliquez sur **Approuver**.

Résultats
Le système affiche le formulaire Connaissances. Le numéro de version de l'article passe au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0) et l'état devient **Publié**. La nouvelle version publiée de l'article est ajoutée à la liste Connaissances et à la liste connexe **Versions d'article** du formulaire Connaissances.

Mettre hors service un article de la base de connaissances

Lancez le workflow de mise hors service pour mettre hors service un article de la base de connaissances. Les propriétaires et les gestionnaires de bases de connaissances peuvent afficher les articles une fois qu'ils ont été mis hors service, mais ne peuvent pas rechercher d'articles mis hors service sur la page d'accueil et le portail Knowledge.

Un article de la base de connaissances a un workflow de mise hors service associé, similaire au workflow de publication. Cela permet aux administrateurs de configurer ces workflows, en définissant un processus d'approbation et d'examen pour le retrait des connaissances, le cas échéant.

Lors de la modification d'un article, cliquez sur **Mettre hors service** pour lancer le workflow de mise hors service associé à cet article. Seuls l'administrateur de la base de connaissances, le gestionnaire des connaissances et le dernier éditeur de l'article de la base de connaissances avec version (non disponible pour les kcs_candidate ou les kcs_contributor) peuvent mettre hors service un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article avec version. Si l'article nécessite une approbation avant d'être mis hors service, l'article passe à l'état En attente d'approbation et le workflow se termine après approbation ou s'annule s'il est rejeté par un approbateur requis. Le numéro d'article associé à l'article mis hors service n'est pas disponible pour réutilisation. Pour plus d'informations sur l'état d'un article de la base de connaissances, consultez États d'articles de la base de connaissances.

Remarque :
- Seuls les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent consulter les articles de la base de connaissances mis hors service. Pour réutiliser un article mis hors service, les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent republier l'article. Pour plus d'informations, consultez Republier un article mis hors service.
- Un article et ses traductions ont une relation parent-enfant. La mise hors service d'un article parent ne met pas automatiquement hors service tous ses articles enfants traduits.

Traduction automatique

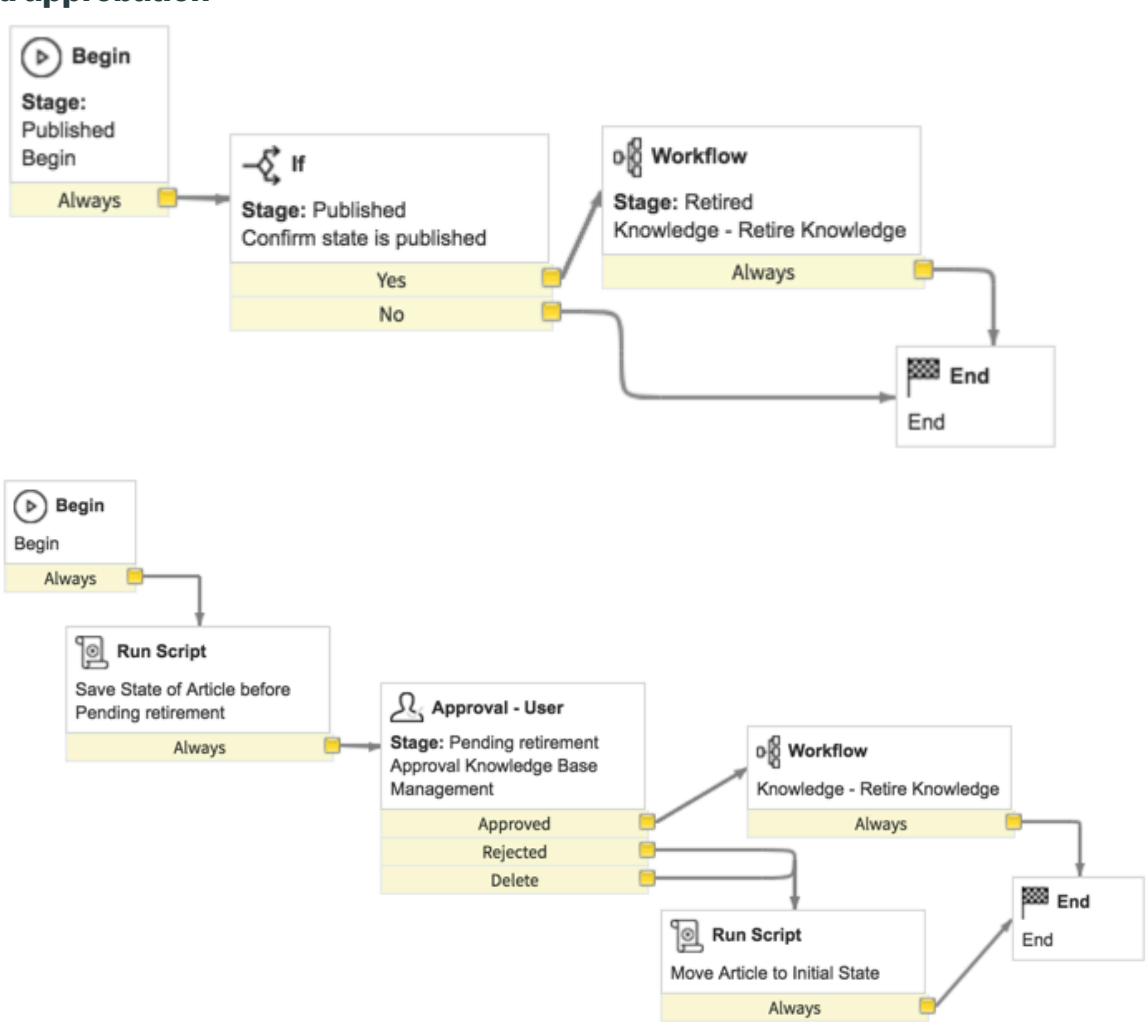
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la San Diego mise en production, vous pouvez fournir un article de remplacement tout en mettant hors service un article de la base de connaissances. Lors de l'accès à l'article mis hors service, l'utilisateur est automatiquement redirigé vers l'article de remplacement avec un message d'affichage L'article KBxxx a été retiré et a été remplacé par l'article KBxxx de la base de connaissances. Si aucun article de remplacement n'est disponible, la page affiche le message Enregistrement de la base de connaissances introuvable. La fonctionnalité de mise hors service avec remplacement n'est pas prise en charge dans l'espace de travail classique.

Remarque :

- L'article avec remplacement renvoie un code 301.
- L'article sans remplacement renvoie un code 404.
- Par défaut, la `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire` propriété système est définie sur `true` pour fournir un article de remplacement à un article mis hors service.
- L'action de mise hors service sur l'espace de travail classique met simplement l'article hors service et ne le remplace pas, quel que soit le paramètre de `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire`.

Workflows de mise hors service instantanée et de mise hors service d'approbation



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Republier un article mis hors service

Republiez instantanément un article retiré.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced).

Rôle requis : admin ou administrateur de la base de connaissances

Remarque :
Vous devez disposer d'un rôle d'administrateur inclus dans le champ d'application pour publier à nouveau un article mis hors service dans le Bases de connaissances incluses dans le périmètre.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il peut arriver que vous deviez republier un article mis hors service. Par exemple, un administrateur peut vouloir mettre temporairement hors service un article lorsque ses informations ne s'appliquent pas actuellement, mais le fera à une date ultérieure. Un administrateur ou un administrateur de la base de connaissances qui peut consulter des articles mis hors service peut les republier instantanément sans avoir à passer par un workflow d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Mis hors service**.
2. Sélectionnez un article mis hors service, puis cliquez sur **Republier**.

Résultats

L'article est instantanément publié comme la dernière version publiée.

Déplacer un article de la base de connaissances

Vous pouvez déplacer des articles d'une base de connaissances à une autre.

Avant de commencer

Rôle requis : l'utilisateur doit disposer d'un accès contributeur à la base de connaissances.

Remarque :

- Lorsque la gestion des versions est activée et que vous déplacez un article d'une base de connaissances à une autre, la dernière version d'un article est déplacée vers la nouvelle base de connaissances. Cependant, les versions précédentes de l'article restent dans l'ancienne base de connaissances. Il est recommandé de retirer l'article de l'ancienne base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article de la base de connaissances.
- Bien que vous puissiez déplacer un article d'une base de connaissances à une autre, envisagez de créer un article dans une nouvelle base de connaissances.

Procédure

1. Modifiez un article de la base de connaissances.
2. Modifier la valeur du champ **Base de connaissances** .
   Après le déplacement d'un article, la boîte de dialogue Appliquer les valeurs par défaut vous invite à remplir certains champs de l'article avec les valeurs par défaut de la nouvelle base de connaissances. Si la nouvelle base de connaissances n'a pas de valeurs par défaut, la boîte de dialogue ne s'affiche pas.
3. Cliquez sur **OK** pour remplacer les champs par les valeurs par défaut ou sur **Annuler** pour laisser tous les champs inchangés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un gestionnaire de connaissances peut définir des valeurs par défaut pour les articles des bases de connaissances que vous gérez à l'aide du champ **Définir les valeurs par défaut des champs de connaissances** du formulaire Base de connaissances.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Commenter un article de la base de connaissances

Commentez un article de la base de connaissances ou répondez à un commentaire.

Avant de commencer
Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances V3 (com.snc.knowledge3).

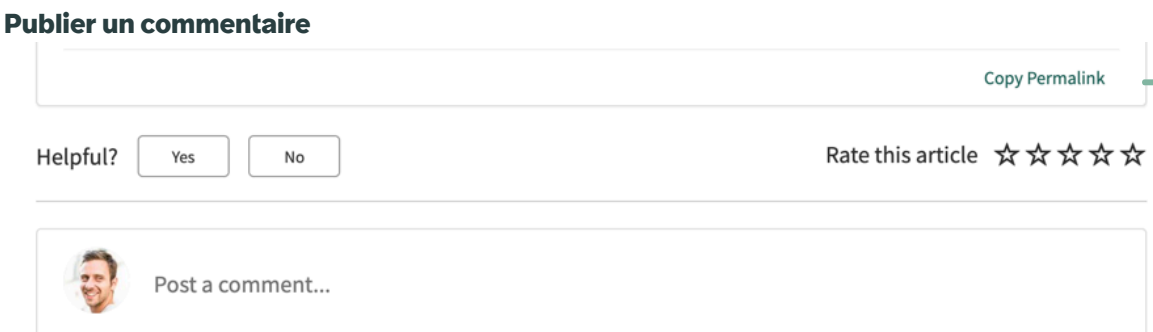
Rôle requis : utilisateur disposant d'un accès Autorisation de lecture. Les utilisateurs non authentifiés et les utilisateurs ayant uniquement le rôle snc_external ne peuvent pas ajouter ou afficher de pièces jointes pour les commentaires.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Procédure

1. Accédez au Portail de services Gestion des connaissances.
2. Cliquez sur l'article que vous souhaitez commenter ou auquel vous souhaitez répondre.
3. Sélectionnez **Publier un commentaire**.
   Si vous souhaitez répondre à un commentaire existant, sélectionnez **Répondre**



4. Saisissez votre commentaire ou votre réponse et ajoutez des liens, des images et des pièces jointes si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les pièces jointes à des commentaires publiés dans le Portail de services Gestion des connaissances ne sont pas affichées dans Flux en direct. Si des pièces jointes à des commentaires sont publiées dans Flux en direct, elles sont affichées dans le portail de services Gestion des connaissances.

Si la protection antivirus est activée, toutes les pièces jointes sont automatiquement analysées à la recherche de virus une fois le commentaire publié. Les pièces jointes ne s'affichent qu'une fois l'analyse terminée et réussie.

Si vous êtes l'auteur du commentaire, vous pouvez le supprimer. Tous les commentaires et réponses ci-dessous sont automatiquement supprimés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Lorsque la propriété Utiliser Flux en direct pour les commentaires de la base de connaissances est activée, vous ne pouvez afficher que les commentaires dans Flux en direct. Par défaut, il est défini sur inactif.

Les commentaires publiés dans Flux en direct avant la mise à niveau vers la version New York ne sont pas affichés de façon hiérarchique dans le Portail de services Gestion des connaissances. Les commentaires publiés dans Flux en direct après la mise à niveau vers la version New York sont affichés de façon hiérarchique dans le portail de services de la base de connaissances.

Le tableau suivant illustre l'affichage des commentaires et des réponses aux commentaires en fonction de l'endroit où vous les consultez.

Afficher les commentaires et les réponses aux commentaires

Affichage à partir de	Mise en forme HTML	Hiérarchie	Pièces jointes
Portail de services Gestion des connaissances	Oui	Oui	Oui
Flux en direct	Non	Oui	Oui
Gestion des connaissances v3	Non	Non	Non

Traduction automatique

Créer une base de connaissances à partir d'un incident ou d'un problème

Créez un article de la base de connaissances afin que la résolution soit facile à trouver la prochaine fois que le problème survient.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident .

Pour créer un article de la base de connaissances à partir d'un problème, consultez Créer un article d'erreur connue .

Selon la valeur de la propriété, la `glide.knowman.submission.workflow` base de connaissances créée à partir d'un incident ou d'un problème peut nécessiter une approbation supplémentaire. Lorsque cette propriété

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a la valeur vrai, un enregistrement de soumission est créé à la place d'un article de la base de connaissances. Un utilisateur disposant du rôle de connaissances doit approuver la soumission pour créer un article de la base de connaissances.

Procédure

1. Ouvrez un incident ou un problème résolu.
2. Cochez la case **Connaissances** du formulaire.
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour inclure le champ **Langues** . Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire (icône de) et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ Langues.
3. Fermez l'incident ou le problème.
   Un nouveau brouillon d'article de la base de connaissances est créé.
4. Si une approbation supplémentaire est requise, accédez à **Base de connaissances** > **Articles** > **Soumissions ouvertes**.
5. Sélectionnez un enregistrement de soumission.
6. Vérifiez la soumission pour vous assurer que le contenu et les paramètres sont corrects.
7. Cliquez sur **Créer un article**.
   Un nouveau brouillon d'article de la base de connaissances est créé. Les articles créés de cette façon sont ajoutés à la base de connaissances spécifiée dans la propriété `glide.knowman.task_kb`.

Créer une version d'article en important un document Word

Importez un document Word dans un article de la base de connaissances pour créer une nouvelle version.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) est installé.
- Vous ne pouvez charger de nouvelles versions que pour les articles qui sont à l'état **Brouillon** ou **Publié** .
- Vous ne pouvez pas charger de nouvelles versions dans des articles créés à l'aide d'un modèle d'article ou si le type d'article est **Wiki**.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Cliquez sur un article.
3. Cliquez sur le lien connexe **Charger la nouvelle version** .

   Remarque :
   Tout texte écrit en TinyMCE est écrasé une fois le fichier importé.

4. Ajoutez le fichier que vous souhaitez importer.
5. **Facultatif :** Cochez la case **Copier les pièces jointes** pour copier toutes les pièces jointes vers l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'article est publié, les pièces jointes sont ajoutées à une nouvelle version d'article. Si l'article est à l'état de brouillon, les pièces jointes sont ajoutées à l'article existant de la base de connaissances. Le brouillon d'article n'apparaît pas dans la base de connaissances (KB) pour les utilisateurs jusqu'à ce que celui-ci soit examiné et publié.

6. Cliquez sur **Importer**.
   Une version brouillon est créée et envoyée aux approbateurs pour approbation ou rejet. Une fois l'article approuvé, il s'affiche dans la liste connexe **Versions d'article** .

Utilisation d'URL lisibles par l'homme pour la page de l'article Knowledge

Les URL lisibles par l'homme incluent des mots clés plus lisibles dans la structure de l'URL.

Les URL lisibles par l'homme sont des adresses Web courtes et simples qui utilisent des mots clés pertinents de la page de l'article de la base de connaissances et qui sont plus faciles à comprendre. Les utilisateurs ont une meilleure idée de ce qu'ils trouveront lorsqu'ils accéderont au lien.

Les avantages de l'utilisation d'URL lisibles par l'homme plutôt que d'URL techniques sont les suivants :

- Améliore la lisibilité de l'URL pour la rendre plus facile à comprendre pour un humain
- Améliore le classement de l'optimisation des moteurs de recherche (SEO) et le taux de clics

Activer les URL lisibles par l'homme pour la page d'affichage d'article Knowledge

Mettez à jour une structure d'URL lisible par l'homme dans la page d'affichage de l'article pour améliorer le classement des recherches et les Knowledge taux de clics.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à celle-ci Yokohama , vous devez activer la fonctionnalité d'URL lisibles par l'homme pour la page d'affichage d'article Knowledge . À partir de la Yokohama version, cette fonctionnalité est activée par défaut.

Remarque :
Pour désactiver la fonctionnalité URL lisibles par l'homme, modifiez la valeur de propriété `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` système sur faux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Dans le formulaire Pages, recherchez l'ID `kb_article_view` et sélectionnez-le.
3. Dans le message d'information sur le formulaire Page indiquant que vous devez modifier l'application actuelle pour modifier l'enregistrement, sélectionnez le mot **ici**.
4. Dans le formulaire d'affichage de l'article de la base de connaissances, saisissez la variable `%short_descr` dans le champ Structure de **l'URL lisible par l'homme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez également créer une variable pour ajouter des informations provenant de différentes sources de données. Pour plus d'informations, voir Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL de page .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La variable *%short_descr* est ajoutée à la structure de l'URL et permet d'utiliser des mots plus simples et non techniques dans l'URL.

Example: Page d'affichage d'article de la base de connaissances avec des mots clés lisibles par l'homme dans l'URL

L'exemple d'URL suivant affiche les mots clés de l'article Knowledge KB0000007. L'URL est considérée *en* comme la langue préférée et affiche le contenu de l'article Knowledge en anglais.

```
https://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
```

L'URL de cet article contient les variables de champ et les mots clés de la table suivante.

Variables de champ dans la structure de l'URL

Champ	Variable	Mots clés
Catégorie	%catégorie	FAQ
Description brève	%short_descr	Qu'est-ce qu'un cookie ?

Sélectionner une catégorie d'article de la base de connaissances

Les articles de la base de connaissances d'une base de connaissances sont regroupés par catégorie. Ces groupes peuvent vous aider à définir la taxonomie de la base de connaissances et peuvent aider les utilisateurs à trouver des articles dans cette base de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis :

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que contributeur de la base de connaissances, lors de la modification d'un article de la base de connaissances, vous pouvez sélectionner des catégories à l'aide du sélecteur de catégorie et ajouter ou modifier des catégories si cette option est activée pour la base de connaissances.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de recherche de référence en regard du champ **Catégorie** .
2. Sélectionnez une catégorie existante ou cliquez sur l'icône Ajouter une catégorie (+) pour en ajouter une nouvelle.
   Après avoir sélectionné une catégorie, vous pouvez cliquer sur l'icône du stylo pour la renommer. Appuyez sur la touche Entrée ou cliquez en dehors de la catégorie sélectionnée pour enregistrer la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cliquer sur **Annuler** tout en sélectionnant une catégorie annule la sélection d'une nouvelle catégorie, mais n'annule pas les modifications que vous apportez aux catégories, telles que le renommage ou l'ajout de nouvelles catégories.

3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.
4. **Facultatif :** Sélectionnez ou ajoutez une sous-catégorie.
5. Cliquez sur **OK**.

Associer un article de la base de connaissances à une catégorie de taxonomie

Associez un article de la base de connaissances à des rubriques de taxonomie pour créer une structure de classification uniforme sur différents types de contenu.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui contient l'article de la base de connaissances.

Rôle requis : knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de taxonomie vous permet de lier un article à une ou plusieurs rubriques de plusieurs taxonomies. Cela vous aide à maintenir une catégorisation de contenu unifiée entre les types de contenu tels que les éléments de catalogue, les articles de la base de connaissances et les publications de la communauté. Pour plus d'informations, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés

Remarque :
Vous pouvez associer uniquement des articles à l'état Brouillon, Revue ou Publié.

Procédure

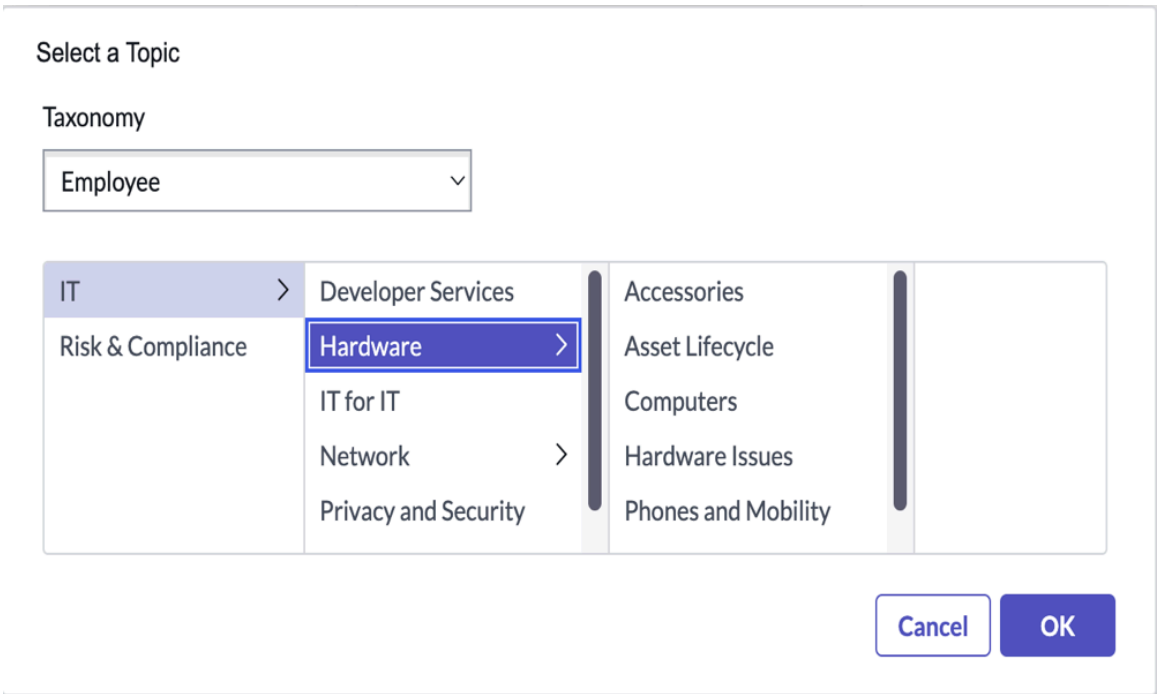
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sur la page de l'article, cliquez sur l'article que vous souhaitez associer à une rubrique de taxonomie.
3. Dans la liste connexe Rubriques affectées, cliquez sur **Ajouter**.

Remarque :
En tant qu'administrateur, vous devrez peut-être configurer le formulaire pour inclure le contenu connecté # la base de connaissances dans la liste connexe. Cliquez sur menu contextuel du formulaire et accédez à **Configurer** > **Listes connexes**. À l'aide de la zone de liste double, ajoutez le contenu connecté # la base de connaissances.

4. Sélectionnez une catégorie de taxonomie dans la liste de la boîte de dialogue du sélecteur de rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez une rubrique dans une liste de sélection de rubriques et cliquez sur **OK**.

Résultats

L'article sélectionné est associé à une catégorie de taxonomie pour une meilleure navigation dans le contenu.

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Terminez votre travail efficacement en créant, en modifiant et en publiant des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Gestion des connaissances Les fonctionnalités spécifiques aux agents et aux auteurs sont disponibles dans Espace de travail. Effectuez toutes les tâches liées à l'administration de la base de connaissances, telles que la création d'une base de connaissances, la gestion de l'accès aux articles de la base de connaissances, l'activation d'un modèle d'article, etc. à l'aide de l'interface ServiceNow AI Platform .

Vous pouvez effectuer les tâches liées à la base de connaissances suivantes dans Espace de travail:

- Créez un article de la base de connaissances à l'aide d'un modèle d'article par défaut ou personnalisé.
- Gérez tous les articles de la base de connaissances publiés et non publiés que vous avez créés.
- Adressez les tâches de commentaire qui vous sont affectées.
- Comparez deux versions d'articles de la base de connaissances.
- Demandez les traductions des articles de la base de connaissances publiés non traduits.
- Effectuez les tâches de traduction qui vous sont affectées.
- Mappez les articles connexes et les éléments de catalogue connexes à un article de la base de connaissances.
- Ajouter les produits affectés à un article de la base de connaissances.
- Utilisez cette propriété Assistant d'agent pour éviter de créer des articles de la base de connaissances avec du contenu dupliqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’expérience de création pour les articles de la base de connaissances dans Espace de travail est similaire à celle de dans ServiceNow AI Platform , à quelques exceptions près :

- Les blocs de connaissances ne peuvent pas être créés ou associés à des articles de la base de connaissances. Toutefois, vous pouvez afficher des articles contenant des blocs de connaissances.
- Les articles de la base de connaissances de type Wiki ne sont pas pris en charge.
- Impossible de créer des catégories d’articles de la base de connaissances.

Informations sur l’activation

La liste Knowledge dans Espace de travail est disponible avec l’activation du module d’extension Espace de travail d’agent (com.glide.core-ui-components). Lorsque vous installez et activez le module d’extension Espace de travail d’agent, le module d’extension sn-component-workspace-knowledge à utiliser Gestion des connaissances dans Espace de travail est également installé et activé.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Planifier la publication d’un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Comparer les versions des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Demander les traductions des langues manquantes dans Espace de travail d'agent

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent, y compris le numéro, la brève description et le contenu de l’article.

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès en lecture à l’article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Affichez les articles de la base de connaissances créés par vous ou par d’autres personnes.
   - Afficher tous les articles en accédant à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
   - Affichez les articles que vous avez créés en accédant à l’un ou l’autre des **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : publié** ou **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : non publié**.
3. Cliquez sur le lien menant à l’article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.
4. **Facultatif :** Affichez l’article de la base de connaissances dans une autre langue en sélectionnant une langue dans la liste des langues.

> **Remarque :**
> La liste des langues est renseignée en fonction des versions traduites de l’article disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Copiez le lien vers l’article de la base de connaissances dans votre presse-papiers en cliquant sur l’icône Actions supplémentaires (icône ···), puis sur **Copier le lien**.
6. **Facultatif :** Téléchargez l'article en tant que document Microsoft Word sur votre ordinateur en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (···), puis **Télécharger au format Word**.

   Remarque :
   Cette option s'affiche uniquement si l'article a été créé à l'origine dans Microsoft Word et que l'administrateur a activé la propriété `sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download`.

7. **Facultatif :** Affichez une autre version de l’article de la base de connaissances en sélectionnant la version de l’article de la base de connaissances dans la liste Version.

   Remarque :
   La liste Version s’affiche uniquement lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d’article est activée.

Résultats

La version sélectionnée de l’article s’ouvre dans une page d’affichage d’article de la base de connaissances affichée dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent. Le nom de l’onglet inclut le numéro de l’article de la base de connaissances et son numéro de version.

Information associée

- Afficher les détails d’un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Gestion de l’accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances
- Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Afficher les détails d’un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

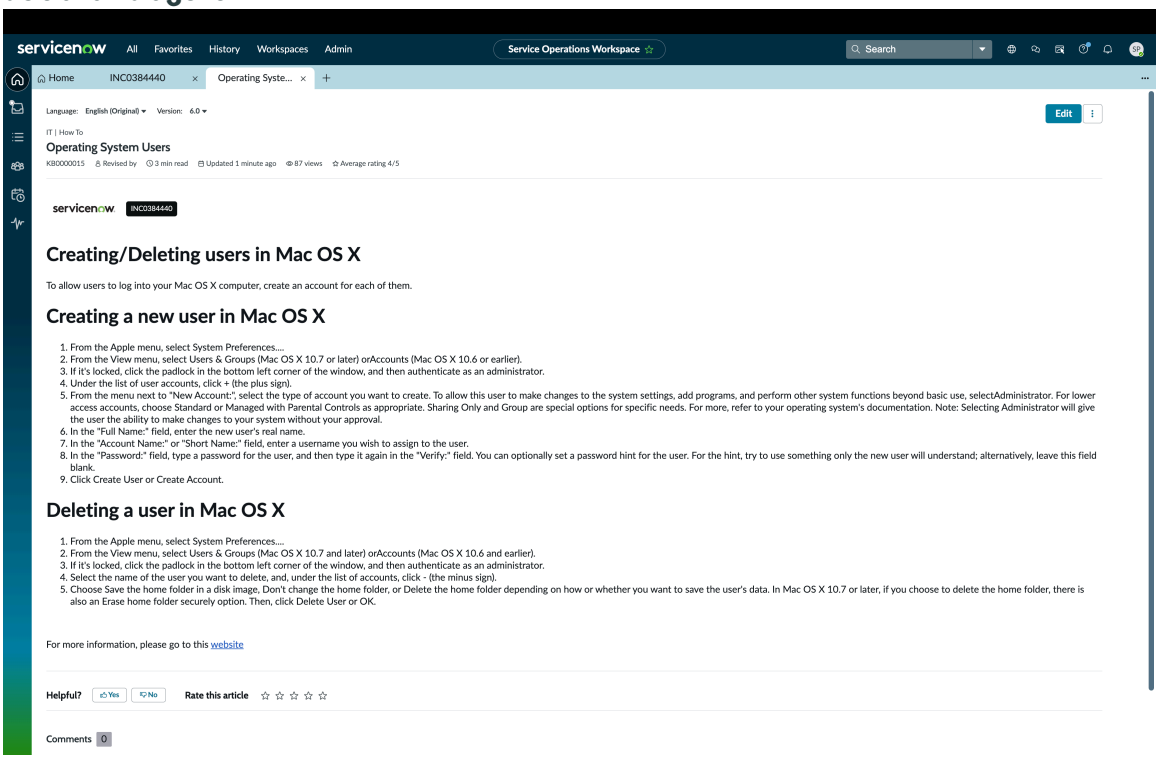
Affichez les détails d’un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

La page d’affichage des articles de la base de connaissances fournit plusieurs détails sur un article affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de page d'affichage d'article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent



Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Détails	Description
Base de connaissances	Base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances et la catégorie de l'article. Dans la figure, IT est la base de connaissances et Annonces est la catégorie d'articles de la base de connaissances.
Temps de lecture	Temps moyen de lecture de l'article de la base de connaissances, qui peut vous aider à décider si vous avez le temps de le lire. Le temps de lecture est calculé sur la base d'une vitesse de lecture moyenne de 200 mots par minute. Pour les articles dans des langues telles que le chinois, le japonais et le coréen, le temps de lecture est calculé sur la base d'une vitesse moyenne de 500 caractères par minute. Si des images sont présentes dans un article, le temps de lecture est calculé selon les règles suivantes : • Pour la première image, ajoutez 12 secondes, pour la deuxième image, ajoutez 11 secondes, et ainsi de suite. • S'il y a plus de 10 images, après la dixième image, ajoutez 3 secondes pour chaque image.
Heure de la dernière mise à jour	Dernière mise à jour de l'article de la base de connaissances en nombre de jours pour la semaine en cours, en nombre de semaines ou en nombre d'années.
Nombre de vues	Nombre de consultations de l'article de la base de connaissances au cours des derniers jours défini par votre administrateur système dans la `glide.knowman.view_age.days`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'article affichées sur la page d'affichage des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent (suite)

Détails	Description
	propriété. Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à Propriétés du portail de la base de connaissances.
Évaluation moyenne	Résultat de l'évaluation moyenne pondérée de l'article de la base de connaissances en fonction des cotes numériques 1 à 5. La note moyenne est reportée sur la version suivante de l'article.
Contenu de l'article de la base de connaissances	Texte et images de l'article de la base de connaissances.
Créé par	Auteur de l'article de la base de connaissances. Ce champ apparaît uniquement dans la première version d'un article de la base de connaissances.
Révisé par	Utilisateur qui a révisé l'article. Ce champ s'affiche si un article de la base de connaissances a été modifié ultérieurement.
Numéro de l'article	Numéro unique affecté automatiquement à l'article de la base de connaissances. Dans la figure, KB0010090 est le numéro d'article.
Version	Version sélectionnée de l'article de la base de connaissances. Ce champ s'affiche lorsque la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Dans la figure, 1.01 est la version sélectionnée de l'article.
Langue	Langue de l'article sélectionné. Ce champ s'affiche si les traductions de l'article de la base de connaissances dans d'autres langues sont disponibles.
Pièces jointes	Liste des pièces jointes d'article. Ce champ s'affiche si l'administrateur de la base de connaissances a activé son affichage sur la page d'affichage de l'article de la base de connaissances.

Information associée

- Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Publier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Fournissez des commentaires sur un article de la base de connaissances en l'évaluant, en le marquant comme utile ou inutile, en publiant des commentaires et en y répondant dans .Espace de travail d'agent

Avant de commencer

Vous devez avoir un accès en lecture à l'article de la base de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur le lien menant à l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.
4. Fournissez des commentaires pour l'article.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Créez un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent pour partager des informations au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer l'article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer un article de la base de connaissances lors de l'ajout d'un bloc de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. **Facultatif :** Vérifiez si un article de la base de connaissances sur ce sujet est déjà disponible en accédant à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles** et la définition d'un filtre pour rechercher les articles correspondants possibles.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez l'article de la base de connaissances en sélectionnant un modèle d'article ou en utilisant le modèle par défaut.

Option	Description
Modèle d'article sélectionné	Sélectionnez un modèle d'article pour créer un article de la base de connaissances à l'aide de champs et de valeurs définis. Dans la boîte de dialogue Créer un article : **a.** Dans la liste des bases de connaissances, sélectionnez une base de connaissances. **b.** Dans la liste des modèles d'article, sélectionnez le modèle d'article souhaité. **Remarque :** La liste des modèles d'article est renseignée en fonction des modèles d'article configurés pour la base de connaissances sélectionnée. **c.** Sélectionnez **Créer l'article**. La boîte de dialogue Créer un article est disponible si les fonctionnalités de gestion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	des versions d'article et des modèles d'article de base de connaissances sont activées. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article et Modèles d'articles de la base de connaissances.
Modèle standard par défaut	Créez un article de la base de connaissances à l'aide du modèle standard par défaut.

5. Remplissez les champs sur le formulaire.

> **Remarque :**
> si vous utilisez un modèle d'article, les champs disponibles varient.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances. Si vous utilisez un modèle d'article, vous pouvez modifier cette valeur uniquement si le modèle est disponible dans l'autre base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de l'article de la base de connaissances. Cette valeur aide les utilisateurs à trouver l'article dans une catégorie sélectionnée. Vous pouvez sélectionner uniquement les catégories disponibles dans la base de connaissances sélectionnée. Les articles sans catégorie s'affichent dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de l'article de la base de connaissances. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des tâches d'approbations et de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si la propriété `glide.knowman.ownership_group.enabled` est activée. Si aucun groupe de propriété n'est affecté et que des approbations sont requises pour publier un article de la base de connaissances, il est automatiquement soumis pour approbation à l'administrateur et au gestionnaire de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
Version	Numéro de version d'article généré automatiquement. Ce nombre est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié. **Remarque :** ce champ est disponible si la fonctionnalité de gestion des versions d'article a été activée.
Workflow	État du workflow de publication de l'article de la base de connaissances, tel que **Brouillon**, **En révision** ou **Publié**. Pour un nouvel article, l'état du workflow est défini sur **Brouillon**.
Langue	Langue dans laquelle vous créez l'article de la base de connaissances. La liste est renseignée en fonction des langues activées pour la base de connaissances sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le plug-in I18N : Gestion des connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé. Pour en savoir plus, consultez I18N - Internationalisation des connaissances.
Brève description	Titre de l'article de la base de connaissances. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche de l'article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ. **Remarque :** les articles de la base de connaissances similaires à la brève description s'affichent dans Assistant d'agent.
Corps de l'article	Contenu de l'article de la base de connaissances. Utilisez les fonctions de modification de l'éditeur HTML pour créer du contenu. Pour plus d'informations, consultez Modification des fonctions pour les articles de la base de connaissances dans l'éditeur HTML.
Tâche source	Tâche à partir de laquelle cet article de la base de connaissances a été créé. Ce champ est défini automatiquement lorsque vous créez l'article de la base de connaissances à partir d'une tâche, telle qu'un ticket d'incident, ou du service clientèle, ou à partir d'un enregistrement d'envoi.
Date de publication prévue	Date ultérieure à laquelle l'article de la base de connaissances sera publié automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances. Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui expirent le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : si le format de la date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format année `aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la **date de fin de validité** est définie sur la valeur par défaut. Contactez l'administrateur ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Type d'article	Type de l'article, qui est automatiquement défini sur HTML. Ce champ est disponible uniquement dans le modèle standard. **Remarque :** le type d'article Wiki n'est pas pris en charge dans Espace de travail d'agent.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Si l'article possède des pièces jointes, celles-ci sont répertoriées sous le texte d'un article de la base de connaissances sur la page d'affichage correspondante.
Lien de la pièce jointe	Option permettant de télécharger automatiquement un article joint lorsqu'un utilisateur accède à un article au lieu de l'ouvrir. L'option Lien de la pièce jointe s'applique aux articles accessibles à partir des liens de recherche uniquement. **Remarque :** Bien que vous puissiez joindre plusieurs fichiers, la plupart des navigateurs Web permettent aux utilisateurs de télécharger uniquement la première pièce jointe. Pour garantir le téléchargement de tous les fichiers, regroupez-les dans une archive et joignez celle-ci. Les articles accessibles sous forme de liens dans d'autres articles de la base de connaissances ne reproduiront pas ce comportement.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Problème	Brève description d'un problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Environnement	Détails de l'environnement en place lorsque le problème s'est produit. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Cause	Cause du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre le problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Question	Texte à afficher en tant que question. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de FAQ.
Réponse	Texte à afficher comme réponse à une question incluse. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de FAQ.
Introduction	Introduction à la rubrique. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans les modèles de procédure et de présentation.
Instructions	Instructions pour une rubrique de procédure. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de procédure.
Explication	Explication d'une rubrique de présentation. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de présentation.

Remarque :
Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS.

6. **Facultatif :** Recherchez le contenu associé à l'article de la base de connaissances que vous créez à l'aide de l'Assistant d'agent.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ).
   Les résultats de la recherche dans l'Assistant d'agent affichent le contenu par défaut en fonction de la recherche basée sur du texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche (), puis sélectionnez une ressource de recherche.
Par exemple, pour afficher les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

c. Facultatif : Dans les résultats de la recherche, vous pouvez cliquer sur un élément de ressource, tel qu'un article de la base de connaissances, pour en afficher le contenu dans Assistant d'agent.

Conseil :
pour une meilleure lisibilité, vous pouvez redimensionner le panneau latéral contextuel de l'Assistant d'agent. Pour obtenir une vue complète du contenu de l'élément de ressource sélectionné, sélectionnez **Mode plein écran**. Le contenu de l'élément de ressource s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.

7. **Facultatif :** Vérifiez si votre contenu correspond au contenu d'un article existant.

a. Saisissez le texte de recherche dans la zone de texte disponible dans l'Assistant d'agent ou conservez le texte par défaut, qui décrit brièvement l'article de la base de connaissances.

b. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

c. Sélectionnez une ressource de recherche en cliquant sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ().

- Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

  Remarque :
  cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

8. **Facultatif :** Joignez un fichier avec les informations associées en cliquant sur l'icône dans le panneau latéral contextuel et en sélectionnant le fichier.
9. **Facultatif :** Ajoutez un bloc de connaissances.
Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bloc de connaissances à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'article est enregistré et apparaît dans la liste Mes articles - Non publié, et des fonctionnalités supplémentaires deviennent disponibles sur le formulaire.
11. **Facultatif :** Ajoutez ou modifiez les détails de l'article ou publiez l'article.
    - Ajoutez ou modifiez les détails de l'article.

      (Optional) Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.

  Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

  - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s'il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
  - **Connaissances - Approbation de publication : l'article** de la base de connaissances est publié à l'issue de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

  Remarque :
  Lorsqu'un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication d'articles créés par eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

  Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

  Une fois publié, votre article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles - Publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est mis à jour. Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Après avoir créé et publié un article de la base de connaissances, vous pouvez effectuer les actions suivantes liées à l'article :

- Demandez les traductions de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Demander les traductions des langues manquantes dans Espace de travail d'agent.
- Mettez l'article de la base de connaissances hors service. Cliquez sur **Mettre hors service** pour activer le workflow de mise hors service. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article de la base de connaissances.
- Traduisez l'article de la base de connaissances directement à partir de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Traduire un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
- Supprimer l'article de la base de connaissances publié. Cliquez sur **Supprimer**. Si le bouton **Supprimer** n'est pas affiché, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), puis cliquez sur **Supprimer**.

  Remarque :
  Seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent supprimer un article de la base de connaissances publié.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion de l’accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances
- Workflows de connaissances
- Modèles d'articles de la base de connaissances
- Utilisation de l’Assistant d’agent dans Espace de travail d’agent
- Créer une base de connaissances à partir d’un incident ou d’un problème

Publier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Publiez un article de la base de connaissances pour le rendre disponible aux utilisateurs.

Avant de commencer

Vous devez disposer d’un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l’article de la base de connaissances que vous souhaitez publier.
Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : non publié**.
3. Cliquez sur le lien d’un article de la base de connaissances.
4. Cliquez sur Publier dans le formulaire **Connaissances**.

Résultats

Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

- **Connaissances - Publication instantanée** : l’article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s’il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication : l’article** de la base de connaissances est publié à l’issue de l’approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

Remarque :
Lorsqu’un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication d’articles créés par eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d’un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Une fois publié, votre article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles - Publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d’article est activée, la version de l’article est incrémentée en fonction du modèle de numéro de version.

Information associée

- Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Workflows de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Modifiez des articles de la base Espace de travail d'agent de connaissances dans pour mettre à jour les informations partagées au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.

Remarque :

- Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, seuls l'administrateur de la base de connaissances, les gestionnaires de connaissances et l'auteur peuvent modifier la version extraite d'un article. Si la fonctionnalité est désactivée, tous les utilisateurs disposant d'un accès en contribution à un article peuvent modifier la version brouillon de l'article. Un administrateur peut désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article en définissant la `glide.knowman.versioning.enabled` propriété (de la table **Propriétés système** [sys_properties]) sur **false**.
- Si un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, l'auteur ou le réviseur de l'article ne peut pas contribuer à l'article après la publication de l'article. Un administrateur peut remplacer ce comportement en activant la `glide.knowman.ownership_group.override` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
- Si la `glide.knowman.translation.enable_translation_task` propriété est activée, vous ne pouvez pas modifier la base de connaissances des articles existants.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien d'un article de la base de connaissances.
4. Cliquez sur Modifier dans le formulaire **Connaissances**.

   Remarque :
   si l'article de la base de connaissances a été créé à l'aide de Microsoft Word, vous pouvez le modifier uniquement dans Microsoft Word. Dans ce cas, sélectionnez **Ouvrir dans Word** pour ouvrir l'article dans Word Online. Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

   Si vous souhaitez modifier l'article à l'aide de l'éditeur HTML, vous pouvez le dissocier de Word. Pour plus d'informations, consultez Supprimer le lien des articles de la base de connaissances des documents Word liés Microsoft.

5. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, cliquez sur **Récupérer** un article de la base de connaissances publié.
   Vous pouvez modifier uniquement la dernière version d'un article de la base de connaissances.
6. Accédez aux listes connexes pertinentes pour modifier les informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Connaissances

Liste connexe	Description
Détails	Contenu de l'article de la base de connaissances ainsi que ses métadonnées. **Remarque :** si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de la version d'article mise à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants : ○ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article est vide, la valeur de la **date de fin de validité** de la version antérieure de l'article est conservée. ○ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article). Si vous déplacez un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de l'article mis à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants : ○ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée est vide, la valeur antérieure de la **date de fin de validité** est conservée pour l'article de la base de connaissances. ○ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article). Si la valeur de dictionnaire du champ **Date de fin de validité** est modifiée, elle remplace la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** calculée en fonction du champ **Validité de l'article**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances.
Commentaire	Commentaires reçus sur les versions publiées de l'article. Pour afficher plus d'informations sur les commentaires, dans la colonne **Commentaires**, sélectionnez le lien correspondant à la version souhaitée d'un article.
Tâches de commentaire	Détails sur la tâche de commentaire créée pour une version d'article de la base de connaissances.
Approbations	Historique d'approbation de l'article de la base de connaissances.
Versions d'article	Historique des versions de l'article de la base de connaissances.
Versions traduites	Versions traduites de l'article de la base de connaissances. Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité Gestion de la traduction est activée. Pour traduire un article

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
	de la base de connaissances, sélectionnez **Nouveau**. Le bouton **Nouveau** de cette liste connexe s'affiche lorsque la propriété *glide.knowman.translation.enable_translation_task* est inactive.
Tâches de traduction	Tâches soumises pour la traduction de l'article. Cette liste connexe s'affiche lorsque la fonctionnalité Gestion de la traduction et la propriété *glide.knowman.translation.enable_translation_task* permettant d'activer la création des tâches de traduction sont activées. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.
Articles associés	Articles associés mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mapper un article associé dans Espace de travail d'agent.
Éléments de catalogue liés	Éléments de catalogue associés mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mapper un élément connexe dans Espace de travail d'agent.
Produits affectés	Produits mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un produit affecté à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

7. **Facultatif :** Recherchez le contenu associé à l'article de la base de connaissances que vous créez à l'aide de l'Assistant d'agent.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ).
   Les résultats de la recherche dans l'Assistant d'agent affichent le contenu par défaut en fonction de la recherche basée sur du texte.

   b. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ), puis sélectionnez une ressource de recherche.
   Par exemple, pour afficher les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

   c. **Facultatif :** Dans les résultats de la recherche, vous pouvez cliquer sur un élément de ressource, tel qu'un article de la base de connaissances, pour en afficher le contenu dans Assistant d'agent.

   Conseil :
   pour une meilleure lisibilité, vous pouvez redimensionner le panneau latéral contextuel de l'Assistant d'agent. Pour obtenir une vue complète du contenu de l'élément de ressource sélectionné, sélectionnez **Mode plein écran**. Le contenu de l'élément de ressource s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.

8. **Facultatif :** Vérifiez si votre contenu correspond au contenu d'un article existant.

   a. Saisissez le texte de recherche dans la zone de texte disponible dans l'Assistant d'agent ou conservez le texte par défaut, qui décrit brièvement l'article de la base de connaissances.

   b. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez une ressource de recherche en cliquant sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ).

- Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

  Remarque :
  cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

9. **Facultatif :** Utilisez des pièces jointes.
   - Joignez un fichier avec les informations associées en cliquant sur l'icône) dans le panneau latéral contextuel, puis en sélectionnant le fichier.
   - Téléchargez, supprimez ou renommez une pièce jointe existante en cliquant sur l'icône de menu (icône ⋮) affichée pour la pièce jointe.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
    L'article est enregistré et apparaît dans la liste Mes articles - Non publiés. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version de l'article de la base de connaissances est incrémentée de 0,01. Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.
11. **Facultatif :** Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.
    L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :
    - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s'il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
    - **Connaissances - Approbation de publication : l'article** de la base de connaissances est publié à l'issue de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

      Remarque :
      Lorsqu'un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication d'articles créés par eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

    Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

    Une fois publié, l'article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles - Publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent
- Utilisation de l'Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent
- Créer une base de connaissances à partir d'un incident ou d'un problème

Mapper un article associé dans Espace de travail d'agent

Découvrez des informations similaires dans les articles d'une rubrique tout en affichant un article de la base de connaissances. Vous pouvez mapper manuellement les articles associés ou faire en sorte que l'application présente automatiquement les articles associés à l'aide d'algorithmes d'apprentissage machine (ML).

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez ajouter des articles connexes.
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez mappé manuellement des articles associés lors de la modification d'un article dans Espace de travail d'agent, ces articles sont répertoriés dans la section Articles associés de la page d'affichage des articles de la base de connaissances avant Gestion des connaissances Portail de services les articles associés qui sont prédits par la solution de Gestion des connaissances similarité.

Remarque :
Un administrateur peut former la définition de solution au Gestion des connaissances sein de la Intelligence prédictive fonctionnalité afin de trouver des articles connexes. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés.

Cette tâche fournit des étapes pour mapper manuellement des articles associés lors de la modification d'un article dans Espace de travail d'agent. Vous pouvez également mapper manuellement des articles associés lors de la modification d'un article à partir de l'application Gestion des connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform . Pour plus d'informations, consultez Mapper des articles associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez mapper des articles connexes.
4. Dans la liste connexe des articles connexes, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Articles connexes.

Formulaire Articles associés

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le mappage à l'article de la base de connaissances associé.
Article de la base de connaissances associé	Article de la base de connaissances qui contient des informations connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez cliquer sur l'icône Rechercher l'enregistrement (icône 🔍) pour accéder à la liste des articles de la base de connaissances disponibles.
Article de la base de connaissances	Numéro de l'article de la base de connaissances pour lequel vous ajoutez l'article de la base de connaissances associé.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que l'article apparaisse dans la section Articles associés de la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances . Une valeur inférieure signifie qu'un article de la base de connaissances a la plus grande priorité d'affichage dans la section Articles associés. La valeur par défaut est 100.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les articles mappés sont disponibles dans la section Articles associés de la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans le Gestion des connaissances Portail de services. Consultez Fonctionnalités de la page d'affichage d'article du portail de services Gestion des connaissances.

Remarque :
Étant donné que les administrateurs système peuvent configurer le nombre d'articles de la base de connaissances affichés dans la section Articles connexes, il se peut que tous les articles connexes mappés n'apparaissent pas dans la section Articles connexes. Pour plus d'informations, consultez Configurer les options d'instance de widget d'articles liés à la base de connaissances.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Mapper un élément connexe dans Espace de travail d'agent

Mappez manuellement les éléments de catalogue associés à un article de la base de connaissances pour Espace de travail d'agent permettre aux employés de demander l'élément de catalogue connexe.

Avant de commencer
Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez ajouter des articles connexes.
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche fournit des étapes pour mapper des éléments de catalogue connexes lors de la modification d'un article dans Espace de travail d'agent. Vous pouvez également mapper des éléments de catalogue connexes lors de la modification d'un article à partir de l'application Gestion des connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform . Pour plus d'informations, consultez Mapper les éléments de catalogue associés à un article.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Publié** pour un article publié ou **Listes** > **Base de connaissances** > **Non publié** pour un article non publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez mapper un élément associé.
4. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur la liste connexe Éléments de catalogue connexes.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Éléments de catalogue connexes.

Formulaire Éléments connexes

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le mappage à l'élément de catalogue connexe.
Élément de catalogue	Élément de catalogue associé à l'article de la base de connaissances. Vous pouvez cliquer sur l'icône Rechercher l'enregistrement (icône 🔍) pour accéder à une liste des éléments de catalogue disponibles.
Article de la base de connaissances	Numéro de l'article de la base de connaissances pour lequel vous ajoutez l'élément de catalogue connexe.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que l'élément de catalogue apparaisse dans la section Éléments connexes de la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances . Une valeur inférieure signifie qu'un élément de catalogue a la plus grande priorité pour apparaître dans la section Éléments connexes. La valeur par défaut est 100.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les éléments de catalogue mappés sont répertoriés dans la section Éléments connexes de la page d'affichage de l'article Gestion des connaissances dans Gestion des connaissances Portail de services.

Remarque :
Étant donné que les administrateurs système peuvent configurer le nombre d'éléments de catalogue affichés dans la section Éléments connexes, il se peut que tous les éléments de catalogue connexes mappés n'apparaissent pas dans la section Éléments connexes. Pour plus d'informations, consultez Configurer les options d'instance de widget d'élément de catalogue connexe.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Éléments Catalogue de services

Ajouter un produit affecté à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Ajoutez les produits affectés à un article de la base de connaissances pour afficher les produits associés à l'article de la base de connaissances

Avant de commencer

Le module d'extension Knowledge Product Entitlements (com.snc.kb_product_entitlements) doit être activé pour utiliser l'application Knowledge Product Entitlements. L'installation de ce module d'extension ajoute la liste connexe Produits affectés au formulaire Connaissances. Pour plus d'informations, consultez Autorisations de produit de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez disposer d’un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l’article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez ajouter les produits affectés.

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche indique les étapes à suivre pour ajouter les produits affectés à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent. Vous pouvez également ajouter des produits affectés à un article de la base de connaissances à l’aide de l’application dans l’interface Gestion des connaissancesServiceNow AI Platform . Pour plus d’informations, consultez Ajouter un produit connexe à une base de connaissances ou à un article de la base de connaissances .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers l’article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez ajouter un produit connexe.
4. Cliquez sur Nouveau dans la liste connexe Produits **affectés du formulaire** Connaissances.
5. Sur le formulaire Connaissances associées à des produits, dans le champ **Élément de configuration** , cliquez sur l’icône Rechercher l’enregistrement ( ).
6. Dans la boîte de dialogue Élément de configuration, cliquez sur le produit associé.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Planifier la publication d’un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Définissez une heure et un jour spécifiques pour la publication automatique d’un article de Espace de travail d'agent la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez disposer d’un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l’article de la base de connaissances dont vous souhaitez planifier la publication.
Assurez-vous que l’administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d’extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Pour plus d’informations, consultez Activer le module d’extension Gestion des connaissances avancée.
- La fonctionnalité de gestion des versions d’article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d’article.

Remarque :
Vous pouvez également planifier la publication d’un article de la base de connaissances à partir de l’application dans l’interface Gestion des connaissancesServiceNow AI Platform . Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d’un article de la base de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : articles non publiés**.
3. Cliquez sur le lien d'un article.
4. Dans le champ **Date de publication planifiée** , cliquez sur l'icône Afficher le calendrier (icône).
5. Sélectionnez une date future dans le calendrier.
6. Dans le champ **Sélectionner une heure** , saisissez une heure au format hh :mm :ss.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Publier** pour activer le workflow de publication.

Conseil :
Si vous souhaitez annuler la publication prévue d'un article et ramener l'article à l'état Brouillon, cliquez sur **Rappel**.

Résultats

L'article de la base de connaissances est publié à la date de publication planifiée en fonction des paramètres de workflow suivants de sa base de connaissances :

- Si le workflow de la base de connaissances est défini sur **Connaissances - Publication instantanée**, l'article de la base de connaissances est automatiquement publié à la date de publication planifiée. Le champ Workflow du formulaire **Connaissances** de l'article est mis à jour **sur Publication planifiée**.
- Si le workflow de la base de connaissances est défini sur **Connaissances - Approbation de publication**, l'article de la base de connaissances est publié à la fin de l'approbation. Le champ **Workflow** du formulaire Connaissances de l'article est mis à jour sur **Revue**.

  L'achèvement de l'approbation affecte la publication planifiée comme suit :

  - Si les approbations sont terminées avant la date de publication planifiée, le champ Workflow du formulaire **Connaissances** de l'article est mis à jour sur **Publication planifiée** et l'article est publié à la date de publication planifiée.
  - Si les approbations sont terminées après la date de publication planifiée, l'article est publié immédiatement après l'achèvement de l'approbation.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Workflows de connaissances

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Commencez à travailler sur une tâche de commentaire, demandez des clarifications et résolvez ou fermez la tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent. Vous pouvez afficher toutes les tâches de commentaire qui vous sont affectées ou qui sont affectées à votre groupe de propriété.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances sur lequel vous souhaitez travailler.
Rôle requis : agent_workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de commentaire est créée en fonction des types de sources de commentaires suivants.

Source	Description
Commentaire de l'utilisateur	L'article de la base de connaissances a été marqué comme non utile ou a reçu de mauvaises notes.
Commentaire interne	L'article de la base de connaissances a été marqué.
Écart de connaissances	La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances a été créée pour une ou plusieurs tâches à l'aide de la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances.
Écart de connaissances manuel	La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances a été créée manuellement à partir d'une tâche, telle qu'un ticket du service clientèle ou un incident.
Recherche infructueuse	La tâche de commentaire sur l'écart de connaissances a été créée à partir du rapport Recherches infructueuses dans le tableau de bord Analyse en libre-service pour Service clientèle.
Autre	Commentaires d'autres sources pour un article de la base de connaissances. **Remarque :** Lorsque vous mettez à niveau votre instance, pour tous les enregistrements existants n'ayant aucun type de tâche de commentaire défini ou ne correspondant pas aux types pris en charge, le type de tâche de commentaire est automatiquement défini sur **Autre**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes tâches : commentaire**.
3. Cliquez sur le lien menant à un numéro de tâche de commentaire.
4. Sur le formulaire de tâche de commentaire de la base de connaissances, examinez le commentaire fourni par l'émetteur.
5. Travaillez sur la tâche de commentaire.
6. **Facultatif :** Dans la section Composer, saisissez des commentaires, que tous les lecteurs peuvent voir, ou des notes de travail, que seuls les utilisateurs internes peuvent voir.
7. **Facultatif :** Suivez le temps passé sur chaque état d'une tâche de commentaire en cliquant sur l'onglet Mesures de tâche relative aux commentaires de la **base de connaissances** , puis sur un lien vers l'état dans la colonne **Valeur** .
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La tâche de commentaire est mise à jour.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

lorsque vous travaillez sur une tâche de commentaires sur un article de la base de connaissances, si l'article de la base de connaissances actuel ne traite pas du problème, vous pouvez créer un autre article de la base de connaissances à partir de la tâche. Une tâche de commentaire est créée pour un article de la base de connaissances lorsque l'article est marqué, marqué comme non utile ou noté faible, ou une tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est créée sur une rubrique.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de commentaire est créée de la manière suivante :

- Lorsqu'un utilisateur fournit un commentaire pour l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
- Lorsque des tâches de commentaire sur l'écart de connaissances sont créées sur une rubrique à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande. Pour plus d'informations, consultez Analyser les écarts de connaissances à partir d'un tableau de bord d'aperçu de la demande et créer des tâches de commentaire d'écart de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accédez à votre liste de tâches.
   - Pour les tâches de commentaire créées via des lacunes de connaissances ou si un article de la base de connaissances a été marqué comme inutile ou mal noté, accédez à **Base de connaissances** > **Mes tâches : commentaire**.
   - Pour les tâches créées lorsqu'un article a été marqué, accédez à **Base de connaissances** > **Mes tâches : marqué**.
3. Dans la colonne **Nombre** , cliquez sur le lien vers une tâche de commentaire qui vous est affectée ou qui est affectée à votre groupe de propriété.
4. Cliquez sur **Créer un article**.
5. Créez l'article de la base de connaissances en sélectionnant un modèle d'article ou en utilisant le modèle par défaut.

Option	Description
Modèle d'article sélectionné	Sélectionnez un modèle d'article pour créer un article de la base de connaissances à l'aide de champs et de valeurs définis. Dans la boîte de dialogue Créer un article : **a.** Dans la liste des bases de connaissances, sélectionnez une base de connaissances. **b.** Dans la liste des modèles d'article, sélec–tionnez le modèle d'article souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : La liste des modèles d'article est renseignée en fonction des modèles d'article configurés pour la base de connaissances sélectionnée. **c.** Sélectionnez **Créer l'article**. La boîte de dialogue Créer un article est disponible si les fonctionnalités de gestion des versions d'article et des modèles d'article de base de connaissances sont activées. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article et Modèles d'articles de la base de connaissances.
Modèle standard par défaut	Créez un article de la base de connaissances à l'aide du modèle standard par défaut.

6. Remplissez les champs sur le formulaire.

Remarque : si vous utilisez un modèle d'article, les champs disponibles varient.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances. Si vous utilisez un modèle d'article, vous pouvez modifier cette valeur uniquement si le modèle est disponible dans l'autre base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de l'article de la base de connaissances. Cette valeur aide les utilisateurs à trouver l'article dans une catégorie sélectionnée. Vous pouvez sélectionner uniquement les catégories disponibles dans la base de connaissances sélectionnée. Les articles sans catégorie s'affichent dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de l'article de la base de connaissances. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des tâches d'approbations et de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si la propriété `glide.knowman.ownership_group.enabled` est activée. Si aucun groupe de propriété n'est affecté et que des approbations sont requises pour publier un article de la base de connaissances, il est automatiquement soumis pour approbation à l'administrateur et au gestionnaire de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
Version	Numéro de version d'article généré automatiquement. Ce nombre est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ est disponible si la fonctionnalité de gestion des versions d'article a été activée.
Workflow	État du workflow de publication de l'article de la base de connaissances, tel que **Brouillon**, **En révision** ou **Publié**. Pour un nouvel article, l'état du workflow est défini sur **Brouillon**.
Langue	Langue dans laquelle vous créez l'article de la base de connaissances. La liste est renseignée en fonction des langues activées pour la base de connaissances sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le plug-in I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé. Pour en savoir plus, consultez I18N - Internationalisation des connaissances.
Brève description	Titre de l'article de la base de connaissances. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche de l'article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ. **Remarque :** les articles de la base de connaissances similaires à la brève description s'affichent dans Assistant d'agent.
Corps de l'article	Contenu de l'article de la base de connaissances. Utilisez les fonctions de modification de l'éditeur HTML pour créer du contenu. Pour plus d'informations, consultez Modification des fonctions pour les articles de la base de connaissances dans l'éditeur HTML.
Tâche source	Tâche à partir de laquelle cet article de la base de connaissances a été créé. Ce champ est défini automatiquement lorsque vous créez l'article de la base de connaissances à partir d'une tâche, telle qu'un ticket d'incident, ou du service clientèle, ou à partir d'un enregistrement d'envoi.
Date de publication prévue	Date ultérieure à laquelle l'article de la base de connaissances sera publié automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui expirent le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances. **Remarque :** si le format de la date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format année `aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la **date de fin de validité** est définie sur la valeur par défaut. Contactez l'administrateur ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Type d'article	Type de l'article, qui est automatiquement défini sur HTML. Ce champ est disponible uniquement dans le modèle standard. **Remarque :** le type d'article Wiki n'est pas pris en charge dans Espace de travail d'agent.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Si l'article possède des pièces jointes, celles-ci sont répertoriées sous le texte d'un article de la base de connaissances sur la page d'affichage correspondante.
Lien de la pièce jointe	Option permettant de télécharger automatiquement un article joint lorsqu'un utilisateur accède à un article au lieu de l'ouvrir. L'option Lien de la pièce jointe s'applique aux articles accessibles à partir des liens de recherche uniquement. **Remarque :** Bien que vous puissiez joindre plusieurs fichiers, la plupart des navigateurs Web permettent aux utilisateurs de télécharger uniquement la première pièce jointe. Pour garantir le téléchargement de tous les fichiers, regroupez-les dans une archive et joignez celle-ci. Les articles accessibles sous forme de liens dans d'autres articles de la base de connaissances ne reproduiront pas ce comportement.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Problème	Brève description d'un problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Environnement	Détails de l'environnement en place lorsque le problème s'est produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Cause	Cause du problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre le problème. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle d'article KCS (Knowledge Centered Support).
Question	Texte à afficher en tant que question. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de FAQ.
Réponse	Texte à afficher comme réponse à une question incluse. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de FAQ.
Introduction	Introduction à la rubrique. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans les modèles de procédure et de présentation.
Instructions	Instructions pour une rubrique de procédure. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de procédure.
Explication	Explication d'une rubrique de présentation. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement dans le modèle de présentation.

Remarque :
Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS.

7. **Facultatif :** Recherchez le contenu associé à l'article de la base de connaissances que vous créez à l'aide de l'Assistant d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ).
Les résultats de la recherche dans l'Assistant d'agent affichent le contenu par défaut en fonction de la recherche basée sur du texte.

b. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ), puis sélectionnez une ressource de recherche.
Par exemple, pour afficher les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

c. Facultatif : Dans les résultats de la recherche, vous pouvez cliquer sur un élément de ressource, tel qu'un article de la base de connaissances, pour en afficher le contenu dans Assistant d'agent.

Conseil :
pour une meilleure lisibilité, vous pouvez redimensionner le panneau latéral contextuel de l'Assistant d'agent. Pour obtenir une vue complète du contenu de l'élément de ressource sélectionné, sélectionnez **Mode plein écran**. Le contenu de l'élément de ressource s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.

8. Facultatif : Vérifiez si votre contenu correspond au contenu d'un article existant.

a. Saisissez le texte de recherche dans la zone de texte disponible dans l'Assistant d'agent ou conservez le texte par défaut, qui décrit brièvement l'article de la base de connaissances.

b. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

c. Sélectionnez une ressource de recherche en cliquant sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ).

- Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

  Remarque :
  cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'article est enregistré et apparaît dans la liste Mes articles - Non publié, et des fonctionnalités supplémentaires deviennent disponibles sur le formulaire.

10. Facultatif : Ajoutez ou modifiez les détails de l'article ou publiez l'article.

- Ajoutez ou modifiez les détails de l'article.

  (Optional) Pour plus d'informations, consultez Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

- Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s'il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication : l'article** de la base de connaissances est publié à l'issue de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

> **Remarque :**
> Lorsqu'un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication d'articles créés par eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Une fois publié, votre article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles - Publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est mis à jour. Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Après avoir créé et publié un article de la base de connaissances, vous pouvez effectuer les actions suivantes liées à l'article :

- Demandez les traductions de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Demander les traductions des langues manquantes dans Espace de travail d'agent.
- Mettez l'article de la base de connaissances hors service. Cliquez sur **Mettre hors service** pour activer le workflow de mise hors service. Pour plus d'informations, consultez Mettre hors service un article de la base de connaissances.
- Traduisez l'article de la base de connaissances directement à partir de l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Traduire un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.
- Supprimer l'article de la base de connaissances publié. Cliquez sur **Supprimer**. Si le bouton **Supprimer** n'est pas affiché, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (···), puis cliquez sur **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent supprimer un article de la base de connaissances publié.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Finding solutions by using Agent assist

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Lorsque vous travaillez sur une tâche d'article de la base de connaissances, vous pouvez modifier l'article de la base de connaissances à partir de la tâche. Une tâche de commentaire est créée pour un article de la base de connaissances lorsque l'article est marqué, marqué comme non utile ou noté faible, ou une tâche de commentaire sur l'écart de connaissances est créée sur une rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.

Remarque :
Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, seuls l'administrateur de la base de connaissances, les gestionnaires de connaissances et l'auteur peuvent modifier la version extraite d'un article. Si la fonctionnalité est désactivée, tous les utilisateurs disposant d'un accès en contribution à un article peuvent modifier la version brouillon de l'article. Un administrateur peut désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d'article en définissant la `glide.knowman.versioning.enabled` propriété (de la table **Propriétés système** [sys_properties]) sur **false**.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accédez à votre liste de tâches.
   - Pour les tâches de commentaire créées via des lacunes de connaissances ou si un article de la base de connaissances a été marqué comme inutile ou mal noté, accédez à **Base de connaissances** > **Mes tâches : commentaire**.
   - Pour les tâches créées lorsqu'un article a été marqué, accédez à **Base de connaissances** > **Mes tâches : marqué**.
3. Dans la colonne **Nombre** , cliquez sur le lien vers une tâche de commentaire qui vous est affectée ou qui est affectée à votre groupe de propriété.
4. Cliquez sur **Modifier l'article**.
5. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, cliquez sur **Récupérer** un article de la base de connaissances publié.
   Vous pouvez modifier uniquement la dernière version d'un article de la base de connaissances.
6. Accédez aux listes connexes pertinentes pour modifier les informations.

Listes connexes du formulaire Connaissances

Liste connexe	Description
Détails	Contenu de l'article de la base de connaissances ainsi que ses métadonnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
	Remarque : si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de la version d'article mise à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants : ○ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article est vide, la valeur de la **date de fin de validité** de la version antérieure de l'article est conservée. ○ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article). Si vous déplacez un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances, la valeur par défaut de la **date de fin de validité** de l'article mis à jour est automatiquement définie en fonction des critères suivants : ○ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée est vide, la valeur antérieure de la **date de fin de validité** est conservée pour l'article de la base de connaissances. ○ Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée n'est pas vide, la **date de fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article** (date de mise à jour de l'article + validité de l'article). Si la valeur de dictionnaire du champ **Date de fin de validité** est modifiée, elle remplace la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** calculée en fonction du champ **Validité de l'article**. Pour plus d'informations, consultez Validité d'un article de la base de connaissances.
Commentaire	Commentaires reçus sur les versions publiées de l'article. Pour afficher plus d'informations sur les commentaires, dans la colonne **Commentaires**, sélectionnez le lien correspondant à la version souhaitée d'un article.
Tâches de commentaire	Détails sur la tâche de commentaire créée pour une version d'article de la base de connaissances.
Approbations	Historique d'approbation de l'article de la base de connaissances.
Versions d'article	Historique des versions de l'article de la base de connaissances.
Versions traduites	Versions traduites de l'article de la base de connaissances. Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité Gestion de la traduction est activée. Pour traduire un article de la base de connaissances, sélectionnez **Nouveau**. Le bouton **Nouveau** de cette liste connexe s'affiche lorsque la propriété `glide.knowman.translation.enable_translation_task` est inactive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
Tâches de traduction	Tâches soumises pour la traduction de l'article. Cette liste connexe s'affiche lorsque la fonctionnalité Gestion de la traduction et la propriété `glide.knowman.translation.enable_translation_task` permettant d'activer la création des tâches de traduction sont activées. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.
Articles associés	Articles associés mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mapper un article associé dans Espace de travail d'agent.
Éléments de catalogue liés	Éléments de catalogue associés mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Mapper un élément connexe dans Espace de travail d'agent.
Produits affectés	Produits mappés à l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un produit affecté à un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

7. **Facultatif :** Recherchez le contenu associé à l'article de la base de connaissances que vous créez à l'aide de l'Assistant d'agent.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ).
   Les résultats de la recherche dans l'Assistant d'agent affichent le contenu par défaut en fonction de la recherche basée sur du texte.

   b. Cliquez sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ), puis sélectionnez une ressource de recherche.
   Par exemple, pour afficher les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

   c. **Facultatif :** Dans les résultats de la recherche, vous pouvez cliquer sur un élément de ressource, tel qu'un article de la base de connaissances, pour en afficher le contenu dans Assistant d'agent.

   Conseil :
   pour une meilleure lisibilité, vous pouvez redimensionner le panneau latéral contextuel de l'Assistant d'agent. Pour obtenir une vue complète du contenu de l'élément de ressource sélectionné, sélectionnez **Mode plein écran**. Le contenu de l'élément de ressource s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.

8. **Facultatif :** Vérifiez si votre contenu correspond au contenu d'un article existant.

   a. Saisissez le texte de recherche dans la zone de texte disponible dans l'Assistant d'agent ou conservez le texte par défaut, qui décrit brièvement l'article de la base de connaissances.

   b. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

   c. Sélectionnez une ressource de recherche en cliquant sur l'icône Sélectionner une ressource de recherche ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances ayant une similarité de texte élevée avec le texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles similaires (ML)**.

  Remarque :
  cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité Intelligence prédictive est activée et que l'administrateur a formé la solution de similarité pour Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Former la solution de similarité pour Gestion des connaissances afin de trouver des articles associés.

- Pour trouver des articles de la base de connaissances qui correspondent au texte de recherche saisi, sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'article est enregistré et apparaît dans la liste Mes articles - Non publiés. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version de l'article de la base de connaissances est incrémentée de 0,01. Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.
10. **Facultatif :** Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.
    L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :
    - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s'il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
    - **Connaissances - Approbation de publication : l'article** de la base de connaissances est publié à l'issue de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

      Remarque :
      Lorsqu'un groupe de propriété est associé à un article de la base de connaissances, les membres du groupe de propriété peuvent approuver la publication d'articles créés par eux-mêmes. Un administrateur peut remplacer ce comportement en désactivant la `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` propriété. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.

    Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

    Une fois publié, l'article de la base de connaissances apparaît dans les listes Mes articles - Publié et Tous les articles. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Information associée

Travailler sur une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de commentaire dans Espace de travail d'agent

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Fournir des commentaires pour un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Utilisation de l'Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparer les versions des articles de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Sélectionnez et comparez deux versions d'un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent pour afficher les différences entre elles.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

Remarque :
Pour comparer les versions des articles de la base de connaissances dans l'interface utilisateur Next Experience, reportez-vous à la section Comparer deux versions d'un article.

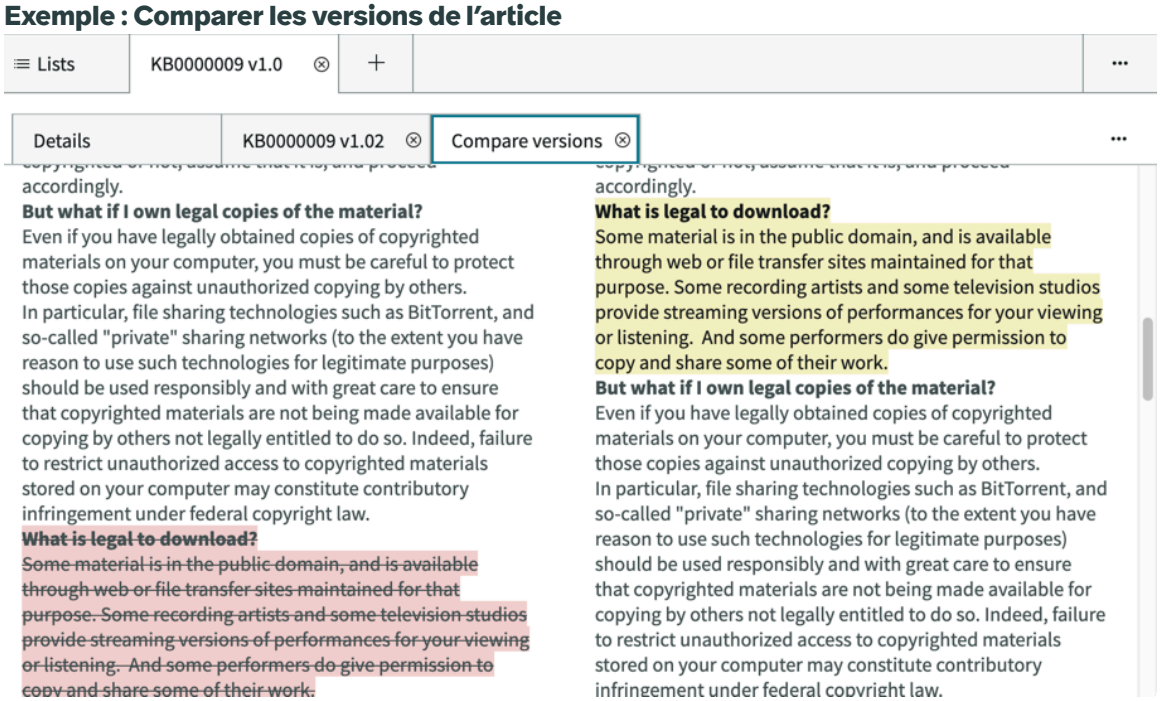
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers un article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez comparer deux versions.
4. Cliquez sur **Modifier** pour ouvrir le formulaire d'article de la base de connaissances.
5. Dans la liste connexe Versions d'article, sélectionnez les deux versions de l'article à comparer.
6. Cliquez sur **Comparer**.

Résultats

L'onglet **Comparer les versions** s'ouvre et Espace de travail d'agent répertorie les champs correspondant aux versions sélectionnées dans un format côte à côte. Toutes les différences entre les deux versions sont mises en évidence, comme illustré dans l'exemple d'image suivant.

Exemple : Comparer les versions de l'article



Information associée

Gestion des versions d'article

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rappeler un article en cours de révision dans Espace de travail d'agent

Rappelez un article en cours de révision pour arrêter le processus d’approbation.

Avant de commencer

Vous devez disposer d’un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l’article de la base de connaissances que vous souhaitez rappeler.
Assurez-vous que la fonctionnalité de gestion des versions d’article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d’article.

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L’auteur d’un article de la base de connaissances, les administrateurs de la base de connaissances et les administrateurs système peuvent rappeler l’article. Si un groupe de propriété est affecté à un article de la base de connaissances, le gestionnaire du groupe de propriété et les membres du groupe de propriété peuvent également rappeler l’article de la base de connaissances.

Si une version d’un article de la base de connaissances est dans l’état du workflow de **révision** , vous pouvez rappeler uniquement la version correspondante pour apporter des modifications supplémentaires. Le rappel de l’article entraîne un incrément mineur de la version.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien menant à l’article dans l’état du workflow **d’examen** que vous souhaitez rappeler.
4. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Rappel**.

Résultats

L’article s’ouvre en mode d’édition et l’état du workflow de l’article passe à **Brouillon**. Le numéro de version de l’article est incrémenté de 0,01.

Information associée

Modifier un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Workflows de connaissances

Approuver un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Approuver un article de la base de connaissances en attente de révision dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si la fonctionnalité de gestion des versions d’article est activée, seuls les utilisateurs affectés en tant qu’approbateurs peuvent modifier un article de la base de connaissances à l’état **Revue** . Si vous n’êtes pas un approbateur mais que vous devez modifier l’article, pensez à le rappeler. Pour plus d'informations, consultez Rappeler un article en cours de révision dans Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Accéder à **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes articles : non publié**.
3. Cliquez sur un lien d'article dans l'état du workflow **de révision** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la liste connexe Approbations, dans la colonne **État** , cliquez sur **Demandé**.
   Le formulaire d'approbation s'ouvre dans un autre onglet dans Espace de travail d'agent.
6. Dans la liste État, sélectionnez **Approuvé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'article de la base de connaissances approuvé est publié immédiatement ou à la date prévuede publication, si la publication de l'article est prévue. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0). Sur le formulaire Connaissances de l'article, l'état du workflow devient **Publié**. La nouvelle version publiée de l'article est ajoutée à la liste connexe Versions d'article sur le formulaire Connaissances. La version est également disponible dans la liste Tous les articles dans Espace de travail d'agent, accédez à **Base de connaissances** > **Tous les articles**.

Information associée

Afficher un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Demander les traductions des langues manquantes dans Espace de travail d'agent

Demandez la traduction d'un article de la base de connaissances publié dans les langues disponibles en créant une tâche de traduction dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé.
- I18N : le module d'extension Gestion des connaissances internationalisation version 2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

  Remarque :
  Le module d'extension 18N : Internationalization (com.glide.i18n) active le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation version 2.

- La `glide.knowman.translation.enable_translation_task` propriété est définie sur vrai dans l'interface ServiceNow AI Platform . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Cliquez sur le lien vers un article de la base de connaissances pour lequel vous souhaitez créer une tâche de traduction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur Modifier dans le formulaire **Connaissances**.
5. Cliquez sur **Demander des traductions**.
6. Dans la boîte de dialogue Demander une traduction, sélectionnez une ou plusieurs langues disponibles dans la liste Sélectionner les langues.
   Si une langue est grisée, une traduction est déjà en cours ou a été achevée pour cette langue. Certaines langues peuvent ne pas être disponibles si l'administrateur système a configuré uniquement des langues spécifiques pour la base de connaissances dans laquelle l'article est contenu.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La tâche de traduction est créée pour l'article dans les langues sélectionnées et affectée à un groupe ou à un utilisateur en fonction des règles d'affectation, si elles sont configurées.

Information associée

Créer des affectations de traduction pour les articles de la base de connaissances

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction dans Espace de travail d'agent

Traduire un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent

Traduisez les articles de la base de connaissances publiés pour les rendre disponibles dans d'autres langues.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.

Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé.
- I18N : le module d'extension Gestion des connaissances internationalisation version 2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

  Remarque :
  Le module d'extension 18N : Internationalization (com.glide.i18n) active le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation version 2.

- La `glide.knowman.translation.enable_translation_task` propriété est définie sur `vrai` dans l'interface ServiceNow AI Platform . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

  Remarque :
  Lorsque la `glide.knowman.translation.enable_translation_task` propriété est définie sur `faux`, traduisez l'article de la base de connaissances en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Version traduite d'un formulaire de connaissances. Le formulaire Connaissances qui s'affiche pour traduire l'article est basé sur le modèle d'article de l'article source de la base de connaissances. Vous pouvez saisir le contenu de votre traduction dans le formulaire Connaissances. Pour plus d'informations sur le formulaire Connaissances, reportez-vous à la section Créer un article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Rôle requis : agent_workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez d'un accès avec contribution à un article de la base de connaissances, vous pouvez traduire un article de la base de connaissances directement à partir du formulaire de connaissances.

Si votre administrateur système a configuré des langues pour la base de connaissances, vous ne pouvez traduire que dans ces langues. Pour plus d'informations, consultez Créer une base de connaissances.

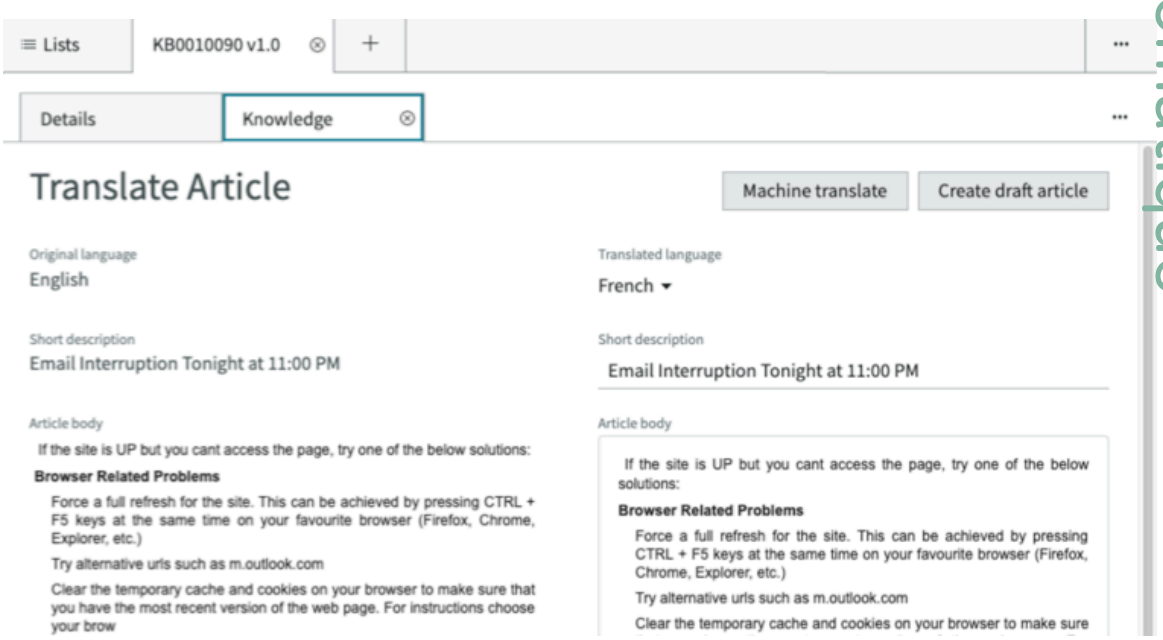
Remarque :
La fonctionnalité de gestion de la traduction n'est pas disponible pour les blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles**.
3. Dans la colonne **Nombre** , cliquez sur le lien vers un article de la base de connaissances que vous souhaitez traduire.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Cliquez sur **Traduire**.

Remarque :
Le bouton **Traduire** n'est pas disponible si la `glide.knowman.translation.enable_translation_task` propriété est désactivée, si les traductions de l'article de la base de connaissances sont disponibles dans toutes les langues disponibles ou si une tâche de traduction a déjà été créée pour toutes les langues disponibles.

Les sections Langue d'origine et Langue traduite apparaissent côte à côte pour faciliter l'affichage, comme illustré dans la figure suivante. Le texte de la section Langue traduite apparaît toujours dans le contenu de la langue d'origine.



6. Fournissez la traduction dans la section Langue traduite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la traduction dynamique est activée, cliquez sur **Traduit automatiquement** pour remplacer automatiquement le contenu brouillon de la section Langue traduite par du contenu traduit automatiquement dans la langue ciblée.

  Remarque :
  Une configuration de traducteur par défaut doit être disponible. Pour configurer l'API de traduction, reportez-vous à la section Dynamic translation .

  Lorsque vous cliquez sur **Traduire automatiquement**, tout contenu brouillon de la section Langue traduite est automatiquement remplacé par le contenu traduit automatiquement.

- Si la traduction dynamique n'est pas disponible, remplacez le contenu brouillon de la section Langue traduite par votre texte traduit.

7. Cliquez sur **Créer un brouillon d'article** pour créer une version brouillon de l'article traduit.
8. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Lorsque la version traduite de l'article de la base de connaissances est publiée, un nouveau numéro de connaissance est affecté à la version traduite. La version traduite est disponible dans la liste Tous les articles dans Espace de travail d'agent. En outre, la liste connexe Versions traduites du formulaire Connaissances de l'article de la base de connaissances original et traduit est mise à jour avec toutes les versions traduites.

Information associée

Demander les traductions des langues manquantes dans Espace de travail d'agent

Gestion de la traduction

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction dans Espace de travail d'agent

Traduisez un article de la base de connaissances publié pour lequel une tâche de traduction vous a été affectée.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances.
Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé.
- I18N : le module d'extension Gestion des connaissances internationalisation version 2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

  Remarque :
  Le module d'extension 18N : Internationalization (com.glide.i18n) active le module d'extension I18N : Gestion des connaissances internationalisation version 2.

- La *glide.knowman.translation.enable_translation_task* propriété est définie sur vrai dans l'interface ServiceNow AI Platform . Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Rôle requis : agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de traduction est créée pour un article de la base de connaissances lorsqu'une demande de traduction est soumise ou que sa base de connaissances est configurée pour créer automatiquement des tâches de traduction. Pour plus d'informations, consultez Demander les traductions des langues manquantes dans Espace de travail d'agent et Créer une base de connaissances.

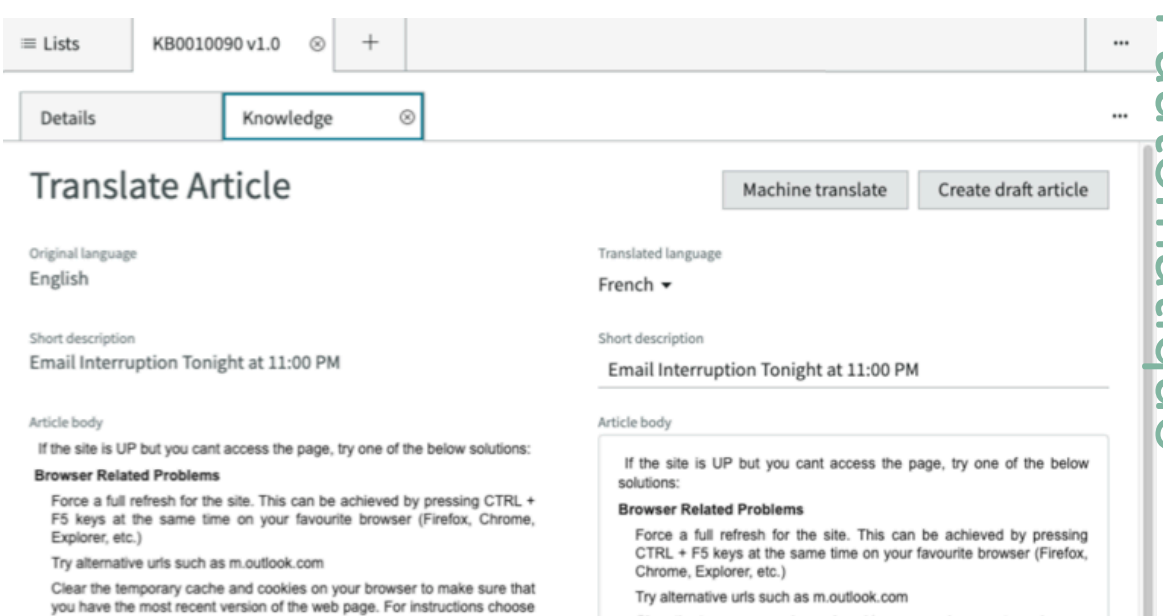
Remarque :
La fonctionnalité de gestion de la traduction n'est pas disponible pour les blocs de connaissances dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Cliquer sur **Listes** > **Base de connaissances** > **Mes tâches : traduction**.
3. Dans la colonne **Nombre** , cliquez sur le lien menant à une tâche de traduction.
4. Cliquez sur **Traduire**.

Remarque :
Le bouton **Traduire** n'est pas disponible si la `glide.knowman.translation.enable_translation_task` propriété est désactivée, si les traductions de l'article de la base de connaissances sont disponibles dans toutes les langues disponibles ou si une tâche de traduction a déjà été créée pour toutes les langues disponibles.

Les sections Langue d'origine et Langue traduite apparaissent côte à côte pour faciliter l'affichage, comme illustré dans la figure suivante. Par défaut, la section Langue traduite inclut le contenu de la langue d'origine.



5. Fournissez la traduction dans la section Langue traduite.
   - Si la traduction dynamique est activée, cliquez sur **Traduit automatiquement** pour remplacer automatiquement le contenu brouillon de la section Langue traduite par du contenu traduit automatiquement dans la langue ciblée.

Remarque :
Une configuration de traducteur par défaut doit être disponible. Pour configurer l'API de traduction, reportez-vous à la section Dynamic translation .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous cliquez sur **Traduire automatiquement**, tout contenu brouillon de la section Langue traduite est automatiquement remplacé par le contenu traduit automatiquement.

- Si la traduction dynamique n'est pas disponible, remplacez le contenu brouillon de la section Langue traduite par votre texte traduit.

6. Cliquez sur **Créer un brouillon d'article** pour créer une version brouillon de l'article traduit.
7. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Lorsque la version traduite de l'article de la base de connaissances est publiée, un nouveau numéro de connaissance est affecté à la version traduite. La version traduite est disponible dans la liste Tous les articles dans Espace de travail d'agent. En outre, la liste connexe Versions traduites du formulaire Connaissances de l'article de la base de connaissances original et traduit est mise à jour avec toutes les versions traduites.

Information associée

Demander les traductions des langues manquantes dans Espace de travail d'agent

Gestion de la traduction

Création d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créez et accédez à des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word en déployant Gestion des connaissances - Add-in pour Microsoft Word.

Un utilisateur disposant d'un accès avec contribution à une base de connaissances peut ouvrir, créer, modifier, publier et rechercher des articles de la base de connaissances à partir du Gestion des connaissances volet dans Microsoft Word. Un utilisateur disposant d'un accès en lecture à une base de connaissances peut consulter l'article dans Microsoft Word. Le Gestion des connaissances complément pour Microsoft Word est disponible uniquement dans la version en ligne de Microsoft Word.

Le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word fonctionne avec les applications intégrées à la version en ligne de Microsoft Word, telles que Microsoft SharePoint et Microsoft OneDrive.

Tenez compte des points suivants lorsque vous utilisez le complément Knowledge Management pour Microsoft Word pour gérer les articles de la base de connaissances :

- L'URL est générée automatiquement pour les documents Word créés dans Microsoft SharePoint et Microsoft OneDrive avec des comptes professionnels uniquement.

  Pour les autres applications, types de comptes et URL SharePoint personnalisées, vous devez saisir manuellement l'URL dans le champ **URL du document** du formulaire Connaissances dans Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

- Le temps de conversion d'un article de la base de connaissances à partir d'un Microsoft document Word dépend de la taille du document.
- Les en-têtes et pieds de page correspondant aux pages du document Word s'affichent Microsoft tels quels dans l'article de la base de connaissances. Vous pouvez supprimer des en-têtes et des pieds de page dans le document Word avant de Microsoft créer ou de mettre à jour l'article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
En tant qu'administrateur, vous devez créer un enregistrement Privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour que le complément Word publie le contenu d'un article de la base de connaissances dans les bases de connaissances incluses dans le champ d'application Microsoft . Pour plus d'informations, consultez Paramètres des privilèges d'accès restreint pour l'appelant .

Informations sur l'activation

Activez le module d'extension Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word) pour accéder aux articles de la base de connaissances depuis l'application Microsoft Word en ligne. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.

Information associée

- Afficher un article de la base de connaissances dans Microsoft Word
- Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word
- Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word
- Publier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word
- Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word

Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créez des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word et collaborez dessus en vous connectant à votre ServiceNow instance à partir de l'application Word Online.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer l'article de la base de connaissances.
L'administrateur système et l'administrateur Office 365 ont configuré le complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez vous authentifier avec les informations d'identification de votre ServiceNow instance pour accéder aux articles de la base de connaissances et les créer à l'aide de Microsoft Word. Vous devrez peut-être également vous authentifier à nouveau si votre session a expiré.

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte Office 365.
2. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word. Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
3. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez un document Word existant Microsoft .
4. Dans l'onglet Accueil, cliquez sur l'icône Connaissances ( ).
5. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, cliquez sur **Se connecter à ServiceNow**. La ServiceNow page de connexion s'ouvre dans un onglet séparé de votre navigateur.
6. Sur la page de connexion, entrez vos ServiceNow informations d'identificationServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Une fois l'authentification réussie, l'onglet du navigateur d'instance ServiceNow se ferme et vous êtes redirigé vers l'onglet du Microsoft navigateur Word. Dans le Microsoft document Word, le volet Gestion des connaissances affiche l'écran de bienvenue.

Afficher un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Affichez un article de la base de connaissances dans Microsoft Word, y compris le numéro d'article, la brève description et le contenu de l'article.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'administrateur a configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez avoir un accès en lecture à l'article de la base de connaissances.
- Vous devez être connecté à votre compte Office 365.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word. Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez un document Word existant Microsoft .
3. Dans l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances ( ).
4. Accédez à l'article dans le volet Gestion des connaissances du document Word.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, dans la zone **Rechercher** , saisissez le numéro ou une description de l'article de la base de connaissances.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur une base de connaissances pour afficher une liste d'articles de la base de connaissances. Toutes les bases de connaissances et les articles de connaissances associés auxquels vous avez accès en contribution ou en lecture s'affichent dans le volet Gestion des connaissances
5. Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur le lien menant à l'article de la base de connaissances que vous souhaitez afficher.

Conseil :
Pour revenir à la vue précédente dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur l'icône du caret gauche ( ). Pour revenir à l'écran d'accueil, cliquez sur l'icône Accueil ( ).

Résultats

Si un article de la base de connaissances a été créé à partir de l'application Gestion des connaissances dans l'interface ServiceNow AI Platform , le contenu de l'article apparaît dans le volet Document et les détails de l'article apparaissent dans le volet Gestion des connaissances du Microsoft document Word.

Si un article de la base de connaissances a été créé à l'aide d'un autre document Word, le document s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur avec le contenu dans le panneau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Document et les détails de l’article dans le volet Gestion des connaissances de ce document.

> **Remarque :**
> Si l’article utilise un modèle, l’article s’ouvre dans l’interface ServiceNow AI Platform dans un nouvel onglet de navigateur. Vous ne pouvez pas modifier les articles avec des modèles dans Microsoft Word.

Les détails de l’article suivants s’affichent dans le volet Gestion des connaissances.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Numéro	Numéro de l’article de la base de connaissances généré automatiquement.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances.
Catégorie	Catégorie de l'article de la base de connaissances. Cette valeur aide les utilisateurs à trouver l'article dans une catégorie sélectionnée. Vous pouvez sélectionner uniquement les catégories disponibles dans la base de connaissances sélectionnée. Les articles sans catégorie s'affichent dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de l'article de la base de connaissances. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des tâches d'approbations et de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si la propriété `glide.knowman.ownership_group.enabled` est activée. Si aucun groupe de propriété n'est affecté et que des approbations sont requises pour publier un article de la base de connaissances, il est automatiquement soumis pour approbation à l'administrateur et au gestionnaire de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
Workflow	État du workflow de publication de l'article de la base de connaissances, tel que **Brouillon**, **En révision** ou **Publié**. Pour un nouvel article, l'état du workflow est défini sur **Brouillon**.
Description brève	Titre de l'article de la base de connaissances. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche de l'article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ.
URL du document	URL de l’article pour accéder à la version en ligne dans Microsoft Word. L’URL est générée automatiquement pour les documents Word créés dans Microsoft SharePoint et Microsoft OneDrive avec des comptes professionnels uniquement. Pour les autres applications et types de comptes, vous devez saisir manuellement l’URL dans le champ **URL du document** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connaissances (suite)

Champ	Description
	Remarque : Évitez de copier-coller l'URL du navigateur, car cela pourrait ne pas toujours fonctionner. Selon l'outil de collaboration de votre document Word, utilisez l'URL générée spécifiquement pour le partage avec d'autres utilisateurs. Lorsque vous saisissez manuellement l'URL : • Pour Microsoft SharePoint, utilisez l'URL générée par l'application Word Online pour les utilisateurs spécifiques qui souhaitent avoir accès au document. • Pour Box, utilisez le lien partagé Box. Pour plus d'informations, voir Création de liens partagés .
Version	Numéro de version d'article généré automatiquement. Ce nombre est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié. **Remarque :** ce champ est disponible si la fonctionnalité de gestion des versions d'article a été activée.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui sont sur le point d'expirer le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances. **Remarque :** Si le format de date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format de l'année `aa` , vous risquez de rencontrer des problèmes lorsque la date de **fin de validité** est définie sur la date par défaut. Contactez votre administrateur système ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de connaissances (suite)

Champ	Description
Date de publication prévue	Date ultérieure à laquelle l'article de la base de connaissances sera publié automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

Information associée

Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Créez un article de la base de connaissances dans Microsoft Word pour créer du contenu et collaborer dessus à l'aide de Word.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'administrateur a configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez créer l'article de la base de connaissances.
- Vous devez être connecté à votre compte Office 365.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word à partir de votre compte Office 365 et ouvrez un document Word.
   Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez un document Word existant Microsoft .
3. Dans l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances ( ).
4. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, cliquez sur **Créer un article**.
5. Renseignez les champs du formulaire Connaissances.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'article de la base de connaissances généré automatiquement.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article de la base de connaissances est stocké. Vous ne pouvez associer un article de la base de connaissances qu'à une seule base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'article de la base de connaissances. Cette valeur aide les utilisateurs à trouver l'article dans une catégorie sélectionnée. Vous pouvez sélectionner uniquement les catégories disponibles dans la base de connaissances sélectionnée. Les articles sans catégorie s'affichent dans la catégorie (vide).
Groupe de propriété	Groupe de propriété de l'article de la base de connaissances. Un groupe de propriété se compose d'un groupe de membres et d'un gestionnaire qui sont responsables des tâches d'approbations et de commentaires. Les groupes de propriété peuvent publier, modifier et retirer des articles de la base de connaissances auxquels ils sont associés. **Remarque :** ce champ est disponible uniquement si la propriété `glide.knowman.ownership_group.enabled` est activée. Si aucun groupe de propriété n'est affecté et que des approbations sont requises pour publier un article de la base de connaissances, il est automatiquement soumis pour approbation à l'administrateur et au gestionnaire de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Groupes de propriété.
Workflow	État du workflow de publication de l'article de la base de connaissances, tel que **Brouillon**, **En révision** ou **Publié**. Pour un nouvel article, l'état du workflow est défini sur **Brouillon**.
Description brève	Titre de l'article de la base de connaissances. Ce titre s'affiche lors du parcours et de la recherche de l'article de la base de connaissances et en haut de l'article. Vous pouvez saisir jusqu'à 100 caractères dans ce champ.
URL du document	URL de l'article pour accéder à la version en ligne dans Microsoft Word. L'URL est générée automatiquement pour les documents Word créés dans Microsoft SharePoint et Microsoft OneDrive avec des comptes professionnels uniquement. Pour les autres applications et types de comptes, vous devez saisir manuellement l'URL dans le champ **URL du document** . **Remarque :** Évitez de copier-coller l'URL du navigateur, car cela pourrait ne pas toujours fonctionner. Selon l'outil de collaboration de votre document Word, utilisez l'URL générée spécifiquement pour le partage avec d'autres utilisateurs. Lorsque vous saisissez manuellement l'URL : ○ Pour Microsoft SharePoint, utilisez l'URL générée par l'application Word Online pour les utilisateurs spécifiques qui souhaitent avoir accès au document. ○ Pour Box, utilisez le lien partagé Box. Pour plus d'informations, voir Création de liens partagés .
Version	Numéro de version d'article généré automatiquement. Ce nombre est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié. **Remarque :** ce champ est disponible si la fonctionnalité de gestion des versions d'article a été activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide. La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100. Un auteur ou un éditeur d'article peut indiquer s'il souhaite conserver ou modifier la date par défaut du champ **Date de fin de validité**. Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui sont sur le point d'expirer le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances. **Remarque :** Si le format de date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format de l'année `aa` , vous risquez de rencontrer des problèmes lorsque la date de **fin de validité** est définie sur la date par défaut. Contactez votre administrateur système ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .
Date de publication prévue	Date ultérieure à laquelle l'article de la base de connaissances sera publié automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

6. Dans le volet Document du document Word, saisissez le contenu de l'article.
7. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, cliquez sur **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Publiez l'article en cliquant sur **Publier**.

   (Optional) Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

   - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s'il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
   - **Connaissances - Approbation de publication : l'article** de la base de connaissances est publié à l'issue de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est mis à jour. Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Que faire ensuite

Vous pouvez partager l'URL du document afin que les utilisateurs puissent co-créer le document. Pour plus d'informations, voir Collaboration et co-création de documents .

Modifier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Utilisez Microsoft Word pour modifier un article de la base de connaissances créé à l'origine dans Microsoft Word.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'administrateur a configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à l'article de la base de connaissances.
- Vous devez être connecté à votre compte Office 365.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un article de la base de connaissances qui utilise un modèle d'article dans Word.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word. Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez un document Word existant Microsoft .
3. Dans l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances ( ).
4. Accédez à l'article dans le volet Gestion des connaissances du document Word.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, dans la zone **Rechercher** , saisissez le numéro ou une description de l'article de la base de connaissances.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur une base de connaissances pour afficher une liste d'articles de la base de connaissances. Toutes les bases de connaissances et les articles de connaissances associés auxquels vous avez accès en contribution ou en lecture s'affichent dans le volet Gestion des connaissances. Toutefois, vous pouvez modifier les articles de la base de connaissances auxquels vous avez accès en contribution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur le lien menant à l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.
6. Si le volet Document du document Word contient du contenu, conservez-le ou remplacez-le.
   - Pour remplacer le contenu existant dans le document Word par le contenu de l'article que vous avez sélectionné, cliquez sur **Remplacer**.
   - Pour conserver le contenu existant dans le document Word, cliquez sur **Retenir**.

   Remarque :
   Lorsque vous enregistrerez l'article, le contenu du document Word remplacera le contenu de l'article.

7. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, cliquez sur **Récupérer** un article de la base de connaissances publié.
   Vous pouvez modifier uniquement la dernière version d'un article de la base de connaissances.
8. Modifiez le contenu de l'article dans Microsoft Word.
   - Modifiez le contenu de l'article en ligne à l'aide de Microsoft Word dans votre navigateur.
   - Modifiez le contenu de l'article à l'aide de l'application de bureau Word sur votre ordinateur. Dans ce cas, une fois que vous avez terminé de modifier la version de bureau du contenu de l'article, vous devez revenir à la version en ligne dans votre navigateur pour enregistrer le contenu de l'article dans votre ServiceNow instance.

   Conseil :
   Si plusieurs personnes ayant un accès avec contribution à l'article de la base de connaissances doivent co-créer le même document, vous pouvez partager l'URL du document. Pour plus d'informations, voir Collaboration et co-création de documents .

9. Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur **Enregistrer**.
10. **Facultatif :** Publiez l'article en cliquant sur **Publier** dans le volet Gestion des connaissances.
    L'article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances.
    - **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s'il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
    - **Connaissances - Approbation de publication : l'article** de la base de connaissances est publié à l'issue de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

    Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

    Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, le numéro de version de l'article de la base de connaissances est incrémenté au nombre entier suivant (par exemple, de 2.02 à 3.0). Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Supprimer le lien des articles de la base de connaissances des documents Word liés Microsoft

Dissocier un article de la base de connaissances d'un document Word lié Microsoft pour modifier l'article directement à partir du formulaire Connaissances dans le ServiceNow AI Platform.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'article a été créé à l'aide du complément Knowledge Management pour Microsoft Word.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un article de la base de connaissances est créé à l'aide du complément Gestion des connaissances pour Microsoft Word, vous pouvez le modifier uniquement en utilisant le document Word lié dans l'application Word Online. Toutefois, si vous supprimez ou déplacez le document Word associé, l'URL vers le document Word et l'article est rompue. Par conséquent, vous ne pourrez plus modifier l'article à l'aide du document Word lié. Pour continuer à modifier de tels articles :

- Saisissez manuellement la nouvelle URL du document Word dans le champ URL du **document** du formulaire Connaissances dans Microsoft Word. Pour plus d'informations sur le champ, reportez-vous à la section Créer un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Dissociez l'article de son document Word lié en suivant les étapes de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles**.
2. Sélectionnez un article de la catégorie **Publié** ou **Non publié** .
3. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur le lien connexe **Dissocier de Word** .

> **Important :**
>
> Lorsque vous dissociez un article de Microsoft Word, cela peut affecter le formatage HTML dans l'éditeur. Ce changement de mise en forme peut avoir un impact sur l'apparence et le fonctionnement des articles de la base de connaissances lors de la modification et de l'affichage.

Publier un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Utilisez l'application Word Online pour publier un article de la base de connaissances créé à l'origine dans Microsoft Word afin de le rendre accessible aux utilisateurs.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'administrateur a configuré le complément Knowledge Management pour Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez publier l'article de la base de connaissances.
- Vous devez être connecté à votre compte Office 365.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word. Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez un document Word existant Microsoft .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances ( ).
4. Accédez à l'article dans le volet Gestion des connaissances du document Word.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, dans la zone **Rechercher** , saisissez le numéro ou une description de l'article de la base de connaissances.
   - Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur la base de connaissances pour afficher une liste des articles de la base de connaissances.
5. Dans le volet Gestion des connaissances, cliquez sur le lien menant à l'article de la base de connaissances que vous souhaitez publier.
6. Cliquez sur Publier dans le formulaire **Connaissances**.

Résultats

Un article de la base de connaissances est publié en fonction du paramètre de workflow de sa base de connaissances :

- **Connaissances - Publication instantanée** : l'article de la base de connaissances est publié immédiatement, sauf s'il est planifié pour être publié à une date ultérieure.
- **Connaissances - Approbation de publication : l'article** de la base de connaissances est publié à l'issue de l'approbation, sauf si sa publication est planifiée à une date ultérieure.

Pour plus d'informations, consultez Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word.

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la version de l'article est incrémentée en fonction du modèle de numéro de version.

Planifier la publication d'un article de la base de connaissances dans Microsoft Word

Définissez une heure et un jour spécifiques pour la publication automatique de la version brouillon d'un article de la base de connaissances créé dans Microsoft Word.

Avant de commencer

- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances dont vous souhaitez planifier la publication.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez être connecté à votre compte Office 365.

Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée.
- La fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.
- Le complément Knowledge Management pour Microsoft Word est activé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word. Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez un document Word existant Microsoft .
3. Dans l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances ( ).
4. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, dans la zone **Rechercher** , saisissez la description brève de l'article de la base de connaissances.
5. Cliquez sur le lien vers l'article de la base de connaissances à l'état Brouillon que vous souhaitez planifier pour la publication.

Remarque :
L'article de la base de connaissances doit avoir été créé à l'origine à l'aide Microsoft de Word.

6. Dans le champ **Date de publication planifiée** , cliquez sur l'icône Afficher le .
7. Sélectionnez une date future dans le calendrier.
8. Dans le champ **Sélectionner une heure** , saisissez une heure au format hh :mm :ss.
9. Cliquez sur **OK**.
10. Cliquez sur **Publier** pour activer le workflow de publication.

Conseil :
Si vous souhaitez annuler la publication prévue d'un article et ramener l'article à l'état Brouillon, cliquez sur **Rappel**.

Résultats

Si les approbations sont désactivées, l'état de l'article de la base de connaissances passe à **Publication planifiée** et l'article est automatiquement publié à la date de publication planifiée.

Si les approbations sont activées, l'état de l'article de la base de connaissances passe à Revue. Si l'article est approuvé, l'état de l'article passe à Publication planifiée. Si l'article a été approuvé après la date de publication planifiée, l'article est publié immédiatement.

Le numéro de version de l'article de la base de connaissances s'incrémente en fonction du workflow de publication. Pour plus d'informations, consultez Numéros de version des articles de la base de connaissances.

Information associée

Workflows de connaissances

Approuver un article en cours de révision

Rappeler un article en cours de révision dans Microsoft Word

Rappelez un article de la base de connaissances en cours de révision et de création à l'aide de Microsoft Word pour arrêter le processus d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vous devez disposer d'un accès avec contribution à la base de connaissances qui stocke l'article de la base de connaissances que vous souhaitez rappeler.
- Vous devez vous être connecté à votre instance ServiceNow à partir de l'application Word Online. Pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à votre ServiceNow instance pour créer des articles de la base de connaissances dans Microsoft Word.
- Vous devez être connecté à votre compte Office 365.

Assurez-vous que l'administrateur système vérifie les paramètres suivants :

- Le module d'extension Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced) est activé. Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances avancée.
- La fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions d'article.
- Le complément Knowledge Management pour Microsoft Word est activé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'auteur d'un article de la base de connaissances, les administrateurs de la base de connaissances et les administrateurs système peuvent rappeler un article. Si un groupe de propriété est affecté à un article de la base de connaissances, le gestionnaire du groupe de propriété et les membres du groupe de propriété peuvent également rappeler l'article de la base de connaissances.

Si une version d'un article de la base de connaissances est à l'état Revue, vous pouvez rappeler uniquement la version correspondante pour apporter des modifications supplémentaires. Le rappel de l'article entraîne un incrément mineur de la version.

Procédure

1. Dans le lanceur d'applications Microsoft 365, sélectionnez l'icône pour lancer l'application Microsoft Word. Pour plus d'informations, voir Utiliser le lanceur d'applications Office 365 .
2. Dans la section Nouveau, cliquez sur **Nouveau document vierge** ou ouvrez un document Word existant Microsoft .
3. Dans l'onglet Accueil du document Word, cliquez sur l'icône Connaissances ( ).
4. Dans le volet Gestion des connaissances du document Word, dans la zone **Rechercher** , saisissez le titre ou la description de l'article de la base de connaissances.
5. Cliquez sur le lien vers l'article dans l'état Révision que vous souhaitez rappeler.
6. Dans le formulaire Connaissances, cliquez sur **Rappel**.

Résultats

L'article s'ouvre en mode d'édition et l'état de l'article passe à Brouillon. Le numéro de version de l'article est incrémenté de 0,01.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un ticket du service client

Réutilisez les informations d'un ticket du service client en créant des articles de la base de connaissances à partir de tickets.

Avant de commencer

Votre administrateur doit activer la création d'articles à partir de tickets du service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_customerservice_agent ou connaissances

Procédure

1. Accédez à la **Service client** > **Tickets** > **Tous**.
2. Sélectionnez un ticket à partir duquel vous souhaitez créer un article de la base de connaissances.
3. Cliquez sur **Créer un article de base de connaissances**.
   Les champs pertinents sont automatiquement copiés du ticket vers l'enregistrement qui s'ouvre.
4. Dans le champ **Base de connaissances**, saisissez le nom de la base de connaissances dans laquelle vous souhaitez que cet article s'affiche.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Fournir des commentaires sur les articles de la base de connaissances

Vous pouvez consulter les articles de la base de connaissances et y contribuer.

Options de commentaire

Vous pouvez soumettre des commentaires pour les articles de la base de connaissances des manières suivantes :

- Signaler un article comme incorrect ou inapproprié.
- Fournissez une valeur d'évaluation pour l'article.
- Indiquer un article comme utile ou inutile.
- Affichez des commentaires, ajoutez un nouveau commentaire ou répondez aux commentaires existants.

Les utilisateurs peuvent afficher les commentaires directement sur l'article. Les gestionnaires de la base de connaissances peuvent consulter les autres types de commentaires en accédant à **Base de connaissances** > **Commentaire**.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés d'affichage des articles de la base de connaissances et les options d'évaluation qui apparaissent avec les articles, reportez-vous à la section Propriétés d'affichage de l'article de la base de connaissances.

Les administrateurs et les gestionnaires de connaissances peuvent désactiver certaines options de commentaire à l'aide des champs du formulaire de la base de connaissances. Les administrateurs peuvent configurer les options de commentaire à l'aide de propriétés.

Marquage des articles

Vous pouvez signaler un article pour un contenu incorrect ou inapproprié. Cliquez sur **Marquer l'article** dans l'en-tête de l'article pour ouvrir une nouvelle fenêtre qui vous permet d'entrer des suggestions de changements.

- Les commentaires marqués n'apparaissent pas sur la page Affichage de l'article. Les utilisateurs disposant des rôles administrateur, knowledge_admin et knowledge_manager peuvent accéder aux articles marqués en accédant à **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous les éléments marqués**. Les utilisateurs disposant du rôle de connaissances peuvent accéder aux articles marqués correspondants en accédant à **Tous** > **Base de connaissances** > **Gestion des commentaires** > **Mes éléments marqués**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si cette option est désactivée, l'auteur de l'article et les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur, de knowledge_admin et de knowledge_manager peuvent voir tous les commentaires marqués. Les autres utilisateurs ne peuvent voir que leurs propres commentaires marqués.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas désactiver le marquage pour un article tant que vous n'avez pas désactivé le marquage pour tous les commentaires de commentaires pour cet article.
- Si l'option Désactiver l'ajout de suggestions est cochée au niveau de la base de connaissances, le bouton **Marquer l'article** n'apparaît pour aucun article de la base de connaissances

Les commentaires marqués sont stockés dans la table Commentaires de la base de connaissances (kb_feedback), mais pas dans la table Messages Flux en direct (live_message).

Articles de classement

Les cinq étoiles sous le titre de l'article vous permettent d'indiquer l'efficacité de l'article sur une échelle de 1 à 5.

Remarque :
Si **l'option Désactiver l'évaluation** est cochée au niveau de la base de connaissances, le bouton Article d'évaluation n'apparaît pour aucun article de la base de connaissances.

Marquer des articles

La question : Utile ? en bas de l'article vous permet d'indiquer l'utilité de l'article avec une simple réponse **Oui** ou **Non** . Les options **Oui** et **Non** sont toujours disponibles sur la page d'affichage de l'article de la base de connaissances, même si vous aviez sélectionné une option précédemment.

Remarque :
Si **l'option Désactiver Marquer comme utile** est cochée au niveau de la base de connaissances, le bouton Marquer l'article n'apparaît pour aucun article de la base de connaissances.

Commentaires

Les commentaires de la base de connaissances en bas de l'article utilisent Flux en direct pour activer une conversation autour d'un article de la base de connaissances. Par exemple, vous pouvez publier des réponses aux commentaires, ajouter des pièces jointes ou aimer les commentaires. La `glide.knowman.use_live_feed` propriété contrôle l'affichage des commentaires des articles de la base de connaissances. Si cette option est activée, le système utilise Flux en direct pour gérer et afficher les commentaires sur les articles de la base de connaissances.

Remarque :
Les utilisateurs non authentifiés et les utilisateurs ayant uniquement le rôle snc_external ne peuvent pas ajouter ou afficher de pièces jointes pour les commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Automatiser la gestion des commentaires pour améliorer le contenu
- Demander une base de connaissances
- Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident dans Espace de travail d'agent pour ITSM

Référence de Gestion des connaissances

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires que vous pouvez utiliser pour configurer et administrer Gestion des connaissances.

Séparation de domaine et Gestion des connaissances

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des connaissances. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Séparation de domaine fonctionne différemment selon les niveaux d’accès d’une application. Dans Gestion des connaissances, l’accès des données, des demandeurs et des prestataires aux bases de connaissances est séparé par domaine.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des connaissances

Dans Gestion des connaissances, les règles suivantes s’appliquent :

Données : au niveau des données de Séparation de domaine, la visibilité des données est séparée d’un domaine à l’autre. Les bases de connaissances, les critères d’utilisateur, les articles, les catégories, les commentaires d’article, les versions d’article, les modèles d’article et les sources externes sont séparés par domaine dans le système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les données d'un domaine ne peuvent être vues dans aucun autre domaine. Par exemple, si vous créez un Gestion des connaissances article dans un domaine A à l'aide d'un modèle d'article qui n'est pas dans le domaine A, l'article ne sera pas visible dans le domaine A. De même, si vous créez un Gestion des connaissances article dans le domaine global à l'aide d'un modèle qui n'est pas dans global, l'article peut ne pas être visible dans tous les domaines.

Demandeur : les activités du demandeur sont prises en charge dans les domaines du locataire. Les utilisateurs peuvent rechercher ; Vue; commentaire; et évaluer les articles de son domaine, de tout domaine enfant et de domaines globaux, si les commentaires sont activés et que les paramètres de la base de connaissances lui accordent un accès en lecture aux articles.

- Les utilisateurs du domaine global peuvent accéder aux articles dans tous les domaines si l'accès en lecture est accordé au niveau de la base de connaissances et/ou des articles.
- Les utilisateurs du domaine parent peuvent accéder aux articles de ce domaine, global et de tous ses domaines enfants si l'accès en lecture est accordé au niveau de la base de connaissances et/ou de l'article.
- Les utilisateurs du domaine enfant peuvent accéder aux articles de ce domaine et au domaine global si l'accès en lecture est accordé au niveau de la base de connaissances et/ou de l'article.

Prestataire : l'application peut être utilisée par le prestataire dans les domaines du locataire en tant qu'application appartenant au domaine du locataire. Les utilisateurs sont autorisés à créer des articles dans les bases de connaissances de leur domaine, de n'importe quel domaine enfant et du domaine global si la base de connaissances a des critères d'utilisateur configurés pour accorder l'accès en contribution.

- Les articles sont automatiquement enregistrés dans le domaine actuel de l'utilisateur lors de la création de l'article.
- Si la propriété système `glide.knowman.allow_edit_global_articles` est activée, les utilisateurs d'un domaine autre que le domaine global peuvent extraire et modifier des articles globaux. Dans le cas contraire, les administrateurs système et les utilisateurs d'un domaine autre que le domaine global ne peuvent pas consulter les articles globaux et un message d'avertissement s'affiche à cet effet. En fonction de leur accès, les utilisateurs peuvent changer leur domaine en domaine global pour extraire et modifier les articles globaux.
- Les domaines des articles versionnés seront maintenus selon le domaine de la dernière version de l'article. Cela inclut la mise à jour du domaine pour les tables kb_version, kb_knowledge, kb_feedback et sys_attachment.
- Si les domaines contiennent un autre domaine : Si le domaine A contient le domaine B, les utilisateurs ayant accès au domaine A peuvent créer des articles dans le domaine B en activant le champ d'application du domaine. Pour en savoir plus sur le basculement du champ d'application de domaine, consultez Domaines de visibilité et domaines de contenu.

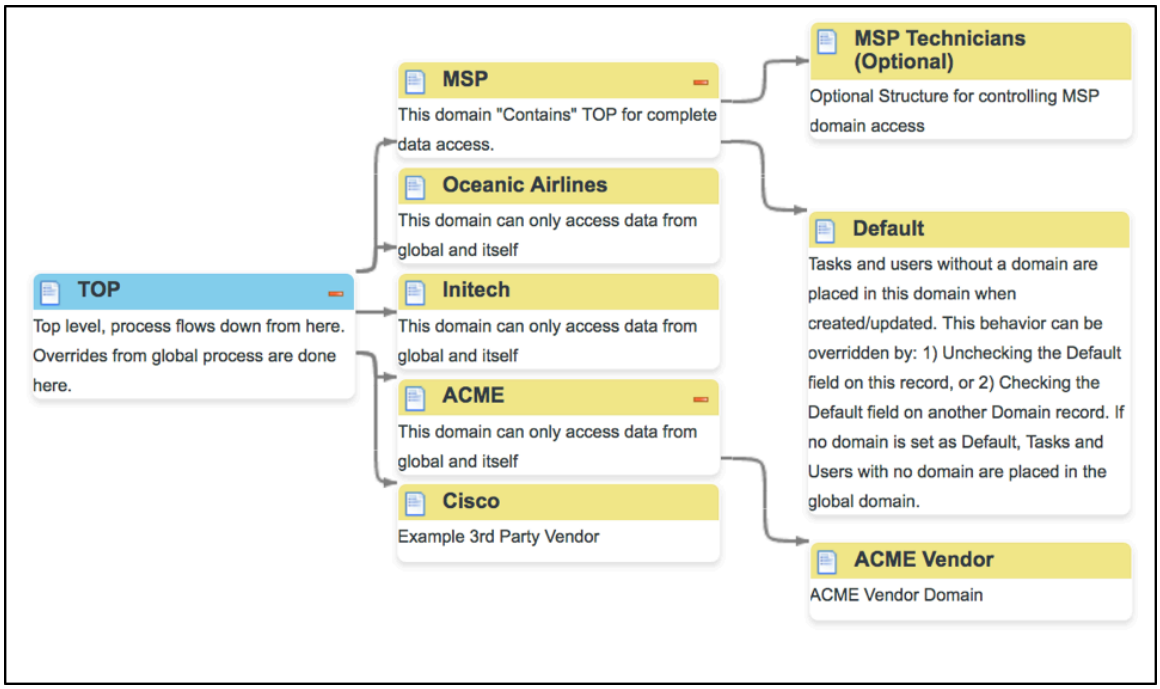
Reportez-vous à la section Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances pour savoir comment contrôler, contribuer et lire l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Cas d'utilisation

Cette image illustre une hiérarchie de domaine de base disponible dans le système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cas d'utilisation du demandeur

Domaine d'utilisateur	Domaine de la base de connaissances	Lire le domaine des critères d'utilisateur	Domaine de l'article	Résultat
Global	Global	Global	Global	Peut afficher, commenter, évaluer les articles.
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	
Domaine parent (TOP)	Global	Global	Global	
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	
Domaine enfant (TOP/ACME)	Global	Global	Global	Peut afficher, commenter, évaluer les articles.
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation du prestataire

Domaine d'utilisateur	Domaine de la base de connaissances	Domaine de critères d'utilisateur de contribution	Domaine de l'article	Résultat
Global	Global	Global	Global	Peut créer, mettre à jour, afficher, commenter, évaluer les articles.
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	
Domaine parent (TOP)	Global	Global	Global	
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	
Domaine enfant (TOP/ACME)	Global	Global	Global	Peut créer, mettre à jour, afficher, commenter, évaluer les articles.
	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	Domaine parent (TOP)	
	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	Domaine enfant (TOP/ACME	
	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	Domaine MSP (TOP/MSP)	

Problèmes connus

- Les tables AQI suivantes ne sont pas séparées par domaine :
  - Liste de vérification AQI [kb_quality_checklist]
  - Question de la liste de vérification [kb_checklist_question]
  - Réponse de liste de vérification de l'article [kb_article_checklist_answer]

  Remarque :
  La table de réponse de liste de vérification de l'article ne contient pas le champ Ordre. L'application affiche la liste dans un ordre aléatoire.

- Le commentaire fourni par un utilisateur sur un article est stocké dans le domaine de l'article au lieu du domaine utilisateur.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d’extension supplémentaires pour Gestion des connaissances

Une fois Gestion des connaissances activé, vous pouvez activer des modules d’extension supplémentaires qui permettent d’accéder à diverses fonctionnalités supplémentaires de Gestion des connaissances.

Vous devez avoir le rôle admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Activer un module d'extension .

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d’accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Module d'extension	Description
Base de Gestion des connaissances (com.glideapp.knowledge)	Installe les éléments de base Gestion des connaissances utilisés pour permettre à d’autres modules d’extension liés à Knowledge de fonctionner, tels que Knowledge V3, Knowledge Advanced et Knowledge Service Portal. Ce module d’extension est activé par défaut.
Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)	Installe le module d’extension Gestion des connaissances avancée. L’activation/la mise à niveau vers ce module d’extension valide les articles de la base de connaissances et les bases de connaissances pour s’assurer que le module d’extension Connaissances avancées peut être installé correctement. En cas d’échec de la validation, consultez les journaux d’activation du module d’extension et suivez les instructions données pour corriger les erreurs éventuelles. Une fois que vous avez résolu tous les problèmes, réexécutez ce module d’extension.
Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced)	Ajoute des fonctionnalités avancées telles que le contrôle de Gestion des connaissances version et les abonnements. Ce module d’extension nécessite que toutes les bases de connaissances soient de version Knowledge V3. Utilisez le module d’extension Programme d’installation de Gestion des connaissances avancée pour activer ce module d’extension.
Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml)	Fournit diverses Gestion des connaissances options pilotées par des solutions d’apprentissage machine. Par exemple, des options telles que des articles similaires et des aperçus de demandes de connaissances. L’activation de ce module d’extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails. **Remarque :** Lorsque vous installez et activez le module d’extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml), le module d’extension Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search_ml) est également activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
Performance Analytics - Pack de contenu - Knowledge Management (com.snc.pa.knowledge_v2)	Active le pack de contenu Analyse des performances pour la solution Analyse et génération de rapports Gestion des connaissances . L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.
Gestion des connaissances V3 (com.snc.knowledge3)	Active la prise en charge de Gestion des connaissances V3. Activez ce module d'extension lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'Eureka ou de versions antérieures.
I18N : Module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2)	Aide à créer et à gérer les traductions d'un article dans différentes langues de manière à faciliter la gestion des traductions lors de la création et de la consultation des articles. L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour l'une des langues disponibles active automatiquement ce module d'extension.
Document de la base de connaissances (com.snc.knowledge_document)	Ajoute des fonctionnalités basées sur la base de connaissances au module d'extension Managed Documents. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir d'un document ou mettre à jour un document de la base de connaissances vers une révision plus récente.
Gestion des connaissances : intégration de contenu externe (com.snc.knowledge.external_integration)	Ajoute des options de recherche de contenu externe à l'application Gestion des connaissances . Une fois configurée, cette fonctionnalité crée une copie du contenu externe sur ServiceNow en tant qu'articles de la base de connaissances, puis indexe les articles via la recherche Zing. Vous devez disposer des privilèges de réutilisation et de copie appropriés avant de configurer une source externe pouvant être recherchée à l'aide de cette fonctionnalité.
Prise en charge du wiki Knowledge Management (com.glideapp.knowledge2.wiki)	Active la prise en charge de l'enregistrement des articles de la base de connaissances dans le champ de type wiki au lieu du champ de type HTML.
Gestion des connaissances Options KCS (com.snc.knowledge_kcs_capabilities)	Permet l'utilisation des rôles KCS (kcs_contributor, kcs_publisher et kcs_candidate) et utilise les champs de métadonnées pour l'état de l'article KCS (gouvernance et confiance).
Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word)	Permet de créer du contenu dans Microsoft Word et de le publier en tant qu'article de la base de connaissances à l'aide d'un complément Word.
Blocs de connaissances (com.snc.knowledge_blocks)	Vous permet de créer des blocs de contenu réutilisables qui peuvent être inclus dans des articles de la base de connaissances existants. Cette fonctionnalité est capable d'afficher uniquement des parties d'un article à des utilisateurs spécifiques.
Vue d'ensemble de la base de connaissances (com.sn_knowledge_overview)	Vous permet de générer des rapports pour fournir une vue d'ensemble de la base de connaissances et des données des articles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Knowledge Management Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge), y compris les rôles d'utilisateur et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles.

Rôles installés

Rôle	Description	Contient des rôles
Base de connaissances [connaissances]	Les utilisateurs disposant du rôle de connaissances peuvent contribuer à la base de connaissances par défaut et accéder au menu de l'application Connaissances. Le rôle de connaissances est un rôle de prestataire et non un rôle de demandeur.	Aucun.
Administrateur de la base de connaissances [knowledge_admin]	L'administrateur de base de connaissances peut créer de nouvelles bases de connaissances et gérer toutes les bases de connaissances.	L'administrateur de la base de connaissances contient le rôle de la base de connaissances.
Responsable des connaissances [knowledge_manager]	Les gestionnaires de bases de connaissances exécutent des fonctions administratives pour les bases de connaissances qu'ils gèrent, telles que la définition de catégories, l'épinglage d'articles importants et l'approbation des changements apportés aux articles. Les utilisateurs sélectionnés en tant que gestionnaires d'une base de connaissances reçoivent automatiquement ce rôle.	Knowledge Manager contient le rôle d'administrateur de la base de connaissances.

Tables installées

Table	Description
Carte de la table CSM [csm_table_map]	Stocke des informations sur les tables source et cible de mappage. Par exemple, lors de la création d'un article de la base de connaissances à partir d'un ticket du service clientèle, la table source serait Ticket du service clientèle [sn_customerservice_case] et la table cible serait Connaissances [kb_knowledge].
Carte de champs CSM [csm_field_map]	Stocke des informations sur les champs mappés à partir de la table source vers la table cible dans une carte de table donnée (carte de table CSM). Par exemple, lors de la création d'un article de la base de connaissances à partir d'un ticket du service clientèle [sn_customerservice_case], la valeur du champ source serait case.short description et la valeur du champ cible serait knowledge.short description.
Articles associés	Stocke des informations sur les articles connexes de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[kb_2_kb]	
Éléments de catalogue liés [kb_2_sc]	Stocke des informations sur les éléments de catalogue connexes.
Catégorie des bases de connaissances [kb_category]	Stocke la catégorie d'un article de la base de connaissances.
Tâche relative aux commentaires de la base de connaissances [kb_feedback_task]	Stocke des informations sur la tâche de commentaire dans un article de la base de connaissances.
Commentaire de la base de connaissances [kb_feedback]	Stocke des informations sur les commentaires marqués sur un article de la base de connaissances.
Mot clé de la base de connaissances [kb_keyword]	Stocke des informations sur les mots clés associés aux articles de la base de connaissances proposés sur la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.
Base de connaissances [kb_knowledge_base]	Stocke des informations sur les bases de connaissances qui stockent les articles de la base de connaissances.
Mot clé de la base de connaissances [kb_knowledge_keyword]	Stocke les informations relatives au mappage entre les articles de la base de connaissances et les mots clés.
Base de connaissances [kb_knowledge]	Stocke les articles de la base de connaissances organisés par base de connaissances et par catégorie, ainsi que le contenu proposé et les articles populaires.
Utilisateurs autorisés à contribuer à la base de c [kb_uc_can_contribute_mtom]	Stocke des informations sur les personnes qui peuvent lire et écrire dans une base de connaissances.
Utilisateurs autorisés à lire la base de connaissa [kb_uc_can_read_mtom]	Stocke des informations sur les personnes qui peuvent lire une base de connaissances.
Utilisateurs non autorisés à contribuer à la base [kb_uc_cannot_contribute_mtom]	Stocke les informations sur les personnes qui ne peuvent ni lire ni écrire dans une base de connaissances.
Utilisateurs non autorisés à lire la base de conna [kb_uc_cannot_read_mtom]	Stocke des informations sur les personnes qui ne peuvent pas lire une base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Utilisation de la base de connaissances [kb_use]	Stocke des informations sur le nombre de consultations des articles et le nombre d'utilisations des articles de la base de connaissances dans un incident, un problème ou un ticket.
Base de connaissances associée à des produits [m2m_kb_ci]	Stocke des informations sur les produits liés aux articles de la base de connaissances.
Connaissances, commentaires, j'aime [m2m_kb_feedback_likes]	Stocke des informations sur les utilisateurs qui aiment un commentaire dans les commentaires de la base de connaissances.
Base de connaissances appliquée aux tâches [m2m_kb_task]	Stocke des informations sur les articles joints aux tâches (incident, ticket ou problème).

Composants installés avec les blocs de connaissances

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension des blocs de connaissances, y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées

Table	Description
Bloc de connaissances [kb_knowledge_block]	Table de blocs de connaissances. **Remarque :** Cette table étend la table Connaissances [kb_knowledge].
Base de connaissances de la base de connaissances à bloc [m2m_kb_knowledge_to_block]	Connaissances de la base de connaissances vers table de blocs.
Connaissances de la base de connaissances vers historique des blocs [m2m_kb_to_block_history]	Connaissances de la base de connaissances vers la table d'historique des blocs.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Gestion des connaissances rôles

Certains rôles sont requis pour utiliser la fonctionnalité Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les critères d'utilisateur déterminent l'accès aux articles de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'accès aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Les rôles kcs_candidate, kcs_contributor et kcs_publisher incluent également le rôle de connaissances. Pour plus d'informations sur ces rôles liés à KCS, consultez le Guide des pratiques KCS v6 .

Connaissances [knowledge]

Les utilisateurs disposant du rôle de connaissances peuvent contribuer à la base de connaissances par défaut et accéder au menu de l'application Connaissances. Le rôle de connaissances est un rôle de prestataire et non un rôle de demandeur. Les demandeurs peuvent consulter, commenter et fournir des commentaires aux articles de la base de connaissances. Toutefois, un demandeur ne peut pas créer ni modifier d'articles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Responsable des connaissances [knowledge_manager]

Les gestionnaires de bases de connaissances exécutent des fonctions administratives pour les bases de connaissances qu'ils gèrent, définissant des catégories, épinglant des articles importants et approuvant les changements apportés aux articles. Les utilisateurs sélectionnés en tant que gestionnaires d'une base de connaissances reçoivent automatiquement ce rôle. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur de la base de connaissances [knowledge_admin]

L'administrateur de base de connaissances peut effectuer toutes les tâches administratives associées à la gestion du système de gestion des connaissances. Un utilisateur sélectionné en tant qu'administrateur de base de connaissances peut apporter des changements à toutes la bases de connaissances, à l'exception de la base de connaissances incluse dans le périmètre. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Coach de connaissances [knowledge_coach]

Les coachs de la base de connaissances peuvent effectuer des enquêtes sur l'indice de qualité des articles (AQI) sur les articles, rédiger, modifier et réviser des articles de la base de connaissances, et coacher l'équipe sur les bonnes pratiques. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Expert du domaine de la base de connaissances [knowledge_domain_expert]

Les experts du domaine de la base de connaissances effectuent des enquêtes AQI sur les articles et peuvent rédiger, modifier et réviser des articles sur la gestion des connaissances. Un expert du domaine de la base de connaissances effectue le suivi de l'intégrité de la base de connaissances. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Administrateur [admin]

Les administrateurs peuvent configurer les workflows de connaissances, définir les propriétés des connaissances et gérer les formulaires et les tableaux de bord de connaissances.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- [sn_employee.admin]
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire de groupes de la base de connaissances [knowledge_group_manager]

Les gestionnaires de groupes de la base de connaissances peuvent ajouter ou supprimer des membres dans les groupes de propriété qu'ils gèrent. Il ne peut pas modifier le gestionnaire affecté dans son groupe. Le gestionnaire ne peut être réaffecté que par l'administrateur de la base de connaissances. Les gestionnaires des groupes de la base de connaissances se voient attribuer des tâches de commentaire par défaut. Ils peuvent réaffecter des tâches à un autre membre du groupe, ou les membres du groupe peuvent s'affecter une tâche de commentaire. Knowledge_group_member rôle est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Membre du groupe de la base de connaissances [knowledge_group_member]

Les membres du groupe de la base de connaissances font partie d'un groupe de propriété qui peut être associé aux articles de la base de connaissances. Ils peuvent approuver des articles de la base de connaissances, s'affecter des tâches de commentaire et travailler dessus, ainsi que modifier tous les articles de la base de connaissances auxquels leur groupe de propriété est affecté. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Candidat KCS [kcs_candidate]

Les candidats au service centré sur les connaissances (KCS) comprennent les bases du service centré sur les connaissances (KCS). Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Contributeur KCS [kcs_contributor]

Les contributeurs du service centré sur les connaissances (KCS) peuvent créer ou valider des articles de la base de connaissances dans leurs domaines de produits sans être examinés par un coach de la base de connaissances. Ils peuvent également rédiger et approuver des articles pour une large visibilité du public. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Éditeur KCS [kcs_publisher]

Les éditeurs de Knowledge-Centered Service (KCS) sont des auteurs qui connaissent bien les normes KCS et créent davantage d'articles externes. Le rôle de connaissances est un rôle subordonné.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Propriétés du Gestion des connaissances

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'aspect et les fonctions de nombreuses fonctionnalités de base de connaissances avec Gestion des connaissances des propriétés.

Vous pouvez accéder aux Gestion des connaissances propriétés en accédant à **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés du portail de la base de connaissances

Les propriétés du portail de la base de connaissances contrôlent l'aspect et les fonctionnalités de la page du portail hérité. Cette page du portail répertorie les articles récents de la base de connaissances et leurs dates de publication, organisés par rubrique.

Propriété	Description
Nombre de colonnes dans les pages du portail de la base de connaissances (`glide.knowman.columns`)	Définissez le nombre de colonnes pour organiser les rubriques sur le portail de la ba de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété s’applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n’est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Nombre maximal d’articles par bloc de contenu sur la page d’accueil (*glide.knowman.content_block_limit*)	Saisissez le nombre maximal d’articles à afficher dans les sections Les plus utiles et l plus consultés de la page d’accueil de la bas de connaissances. **Remarque :** Cette propriété s’applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n’est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Omettre les rubriques et catégories vides de la base de connaissances (*glide.knowman.show_only_populated*)	Cochez cette case pour afficher les sections de rubrique uniquement s’il existe des articl pour la rubrique. Décochez la case pour afficher toutes les sections de rubriques, même celles sans article affecté. **Remarque :** Cette propriété ne s’applique pas à la nouvelle catégorie. Cette propriété s’applique uniquement à la base de connaissances par défaut et au portail de la base de connaissances hérité. Gestion des connaissances Les articles V3 ne spécifient pas de rubrique. Par conséquent, cette propriété ne s’applique qu’aux pages v2 de Knowledge. Cette propriété n’est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Afficher les descriptions de sections de la base de connaissances (*glide.knowman.show_descriptions*)	Cochez cette case pour afficher la descriptio des rubriques dans le portail de la base de connaissances. Pour saisir ces descriptions :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	1. Modifiez un article existant de la base de connaissances. 2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ Rubrique et choisissez Afficher la liste de choix 3. Ouvrez l'enregistrement du nom d la rubrique et entrez la description dans le champ Astuce. Décochez la case pour omettre les descriptions de section du portail de la base connaissances. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Nombre d'éléments de la base de connaissances à prévisualiser dans une section (*glide.knowman.section_limit*)	Définissez le nombre maximal d'articles par rubrique pour le portail de la base de connaissances. Les articles spécifiques affichés dépendent du paramètre de propriét du champ de tri de la section Connaissances **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Champ de tri de la section de la base de connaissances (*glide.knowman.section_sort*)	Sélectionnez l'ordre par défaut des articles dans chaque section de rubrique du portail d la base de connaissances. • Publié : utilise la date de publication. • Nombre de vues : utilise le nombre de fois que les articles ont été consultés au cours de la période spécifiée dans la propriété Nombr de jours utilisés lors de la somme des vues d'articles (applicable uniquement dans Gestion des connaissances v2). • Alphabétique : utilise la première lettre du titre de l'article (champ Brève description).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Sens de tri de la section de la base de connaissances (*glide.knowman.section_sort_direction*)	Sélectionnez l'ordre, croissant ou décroissant dans lequel les articles sont répertoriés dans chaque section de rubrique du portail de la base de connaissances. La valeur utilisée po le tri est définie dans la propriété du champ tri de la section Connaissances. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Afficher les articles non publiés dans le portail de la base de connaissances et les listes de rubriques (*glide.knowman.show_unpublished*)	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de voir les articles non publiés dans le portail de la base de connaissances et les résultats de recherche dans la base de connaissances. Utilisez la liste des rôles suivante... Propriétés à Identifier les utilisateurs pouvant voir les articles dans divers états non publiés. Si cette option n'es pas sélectionnée, les utilisateurs disposant des rôles appropriés peuvent accéder à des articles non publiés via d'autres modules de l'application Base de connaissances.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher des articles dans l'état du workflow de révision, dans le portail et dans la liste des rubriques de la Base de connaissances (*glide.knowman.section.view_roles.review*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si l'option Afficher les articles non publiés dans le portail et les listes de rubriques de la base de connaissanc est sélectionnée, les utilisateurs dotés de ces rôles voient les articles dans l'état du workflow de révision sur le portail de la base de connaissances, dans la liste des rubriques qui s'affiche lorsqu'ils cliquent su le titre d'une rubrique sur le portail et dans les résultats de recherche dans la base de connaissances.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher des articles dans l'état Brouillon du workflow du portail et de la liste des rubriques de la Base de connaissances (*glide.knowman.section.view_roles.draft*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si l'option Afficher les articles non publiés dans le portail et les listes de rubriques de la base de connaissanc est sélectionnée, les utilisateurs dotés de ces rôles voient les articles à l'état Brouillon

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	du workflow dans le portail de la base de connaissances, dans la liste des rubriques qu s'affiche lorsqu'ils cliquent sur le titre d'une rubrique sur le portail et dans les résultats de recherche dans la base de connaissances.
Définir les rôles autorisés à consulter les articles dans d'autres états ou dans des états personnalisés (*glide.knowman.section.view_roles.stagesAndRoles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si l'option Afficher les articles non publiés dans le portail et les listes de rubriques de la base de connaissanc est sélectionnée, définissez le champ et le rôle personnalisés sur `état du workflow : [rôles] ;`. Les utilisateurs dotés de ces rôles voient les articles dans l'état du workflow personnalisé sur le portail de la base de connaissances. La propriété n'est pas applicable aux articles de la base de connaissances mis hors service. Seuls les utilisateu disposant du rôle knowledge_admin peuvent afficher les articles mis hors service.
Nombre d'articles qui sont chargés de façon asynchrone lors du défilement vers le bas dans la nouvelle page des résultats de recherche (*glide.knowman.search.articles_per_page*)	Entrez le nombre d'articles à afficher lors d'une recherche. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v3. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v2.
Afficher uniquement les titres des rubriques de la base de connaissances sur la page d'accueil (aucun lien d'article) (*glide.knowman.home_titlesonly*)	Sélectionnez la case à cocher pour omettre tous les titres d'articles du portail de la base de connaissances et afficher uniquement les noms de rubriques. Les utilisateurs peuvent cliquer sur le titre de la rubrique pour affich la liste des articles connexes. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Nombre de jours (nombre entier, par défaut 30) utilisés lors de la totalisation des vues d'articles (*glide.knowman.view_age.days*)	Entrez un nombre de jours à prendre en compte lors du calcul du nombre de vues. Le champ Nombre de vues du formulaire Connaissances sera mis à jour périodiqueme pour refléter le nombre de vues en fonction cette propriété. Par exemple, si vous saisisse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	60, le nombre de vues est le nombre total de vues au cours des 60 derniers jours. Entrez 0 pour que ServiceNow toutes les vues soient prises en compte, quelle que soit la date. **Remarque :** Si vous modifiez cette propriété, exécutez la tâche planifiée Compter les connaissances Utiliser pour afficher immédiatement les changements. Par défaut, la tâche planifiée Compter l'utilisation des connaissances s'exécut quotidiennement et met à jour le nombre de vues sur les articles de la base de connaissances. Pour afficher la tâche planifiée, accédez à **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**. Les nouveaux clients à partir de la version Paris n'auront pas accès à la propriété Afficher le nombre et à la tâche planifiée Compter les connaissances. Les clients existants antérieurs à la version Paris peuvent continuer à utiliser la propriété et la tâche planifiée. Si vous définissez la valeur de la propriété sur 0 : • La tâche planifiée Compter les connaissances ne s'exécute pas. • Le nombre de vues d'un article n'est pas un nombre glissant, le nombre de vues existant est incrémenté pour chaque vue d'article **Remarque :** Début de Vancouver la mise en production `glide.knowman.view_age.day` et La tâche planifiée Compter les connaissances est déconseillée. Donc, mettez le à zéro et ne l'utilisez `glide.knowman.view_age.day` pas.
Placer automatiquement le curseur dans la zone de recherche du portail de la base de connaissances (`glide.knowman.portal_search_focus`)	Cochez la case pour placer ServiceNow le curseur dans le champ de recherche lorsqu'un utilisateur ouvre le portail de la base de connaissances. Décochez la case po que les utilisateurs cliquent dans le champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	de recherche avant de saisir un terme de recherche. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement aux Gestion des connaissances pages v2. Cette propriété n'est pas prise en charge sur Gestion des connaissances les pages v3.
Cache au niveau de la session dans « Article le plus utile » (*glide.knowman.use_session_cache_for_most_useful_articles*)	Définissez la propriété sur Vrai pour activer cache au niveau de la session dans le widget du portail « Articles les plus utiles ». • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système
Activez SEO pour le portail sélectionné pour la page d'affichage d'article. (*glide.knowman.serviceportal.seo_portals*)	La valeur contient une liste des enregistrements du portail de services, sépar par des virgules, sys_ids. L'indexation SEO des articles de la base de connaissances est activée sur les portails mentionnés dans la liste et est bloquée par la balise méta noinde pour les autres portails. Si au moins un porta est répertorié, les suggestions SEO s'affiche lorsque les utilisateurs créent ou modifient d articles de la base de connaissances. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si la valeur de la propriété est vide, l'indexation est activée pour tous les portails.
Liste des enregistrements du portail de services séparés par des virgules sys_ids (*glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url.portals*)	Configurez la valeur de propriété pour inclure les sys_id de n'importe quel portail afin que les URL des articles des widgets du portail (par exemple, Les plus utiles, À la une, Articles les plus consultés, Article associé) et des résultats de recherche utilisent sysparm_number paramètre au lieu de sys_kb_id paramètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : propriétés système **Remarque :** S'il existe plusieurs portails, délimitez leurs sys_ids par une virgule (,).
Afficher l'article en tant qu'autre utilisateur (*glide.knowman.enable_view_as_user*)	Définissez la propriété sur vrai pour rechercher et afficher un article en tant qu'autre utilisateur autorisé. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
(*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*)	Cette propriété contient les schémas de nom des bots, qui sont utilisés pour déterminer si l'agent-utilisateur est un bot de recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : propriétés système

Propriétés de recherche dans la base de connaissances

Les propriétés de recherche de la base de connaissances vous permettent de contrôler les options de recherche disponibles aux utilisateurs et de présenter les résultats de la recherche.

Remarque :
Les propriétés de recherche de connaissances ne s'appliquent qu'à la recherche Zing. Pour configurer l'implémentation de Recherche IA, consultez Configuration Recherche IA .

Propriété	Description
Ordre des résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.order.search*)	Sélectionnez l'ordre d'affichage des résultats de recherche : • **Nombre de vues** : trie les résultats de recherche en fonction **du nombre de jours utilisés lors de la somm des vues d'articles** . • **Pertinence** : trie les résultats de recherche en fonction d'un contenu similaire au terme de recherche. • **Dernière modification** : trie les résultats de recherc en fonction de la date de modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Cette propriété s'applique à la recherche dans l'application Gestion des connaissances et non à la ServiceN AI Platform recherche globale.
Méthode de recherche pour trouver des articles de la base de connaissances à partir d'une tâche ou directement dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.operator*)	Sélectionnez l'approche de recherche à utiliser lorsque le terme d recherche inclut plusieurs mots. • **Requête OR** : renvoie les articles qui contiennent au moins un mot du terme recherché. • **Requête AND puis OR** : recherche d'abord les articl qui incluent tous les mots dans le terme de recherc (une requête ET). Si aucune correspondance n'est trouvée, une requête OU est exécutée.
Afficher l'auteur dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_author*)	Cochez la case pour inclure l'auteur de chaque article dans les résultats de recherche dans la base de connaissances. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, les articles dont le numéro de version est inférieur ou égal à 1.0 s'affichent **Créé par <name>** et articles dont le numéro de version est supérieur à 1.0 s'affichent **Révisé par <name>**.
Afficher la date et l'heure de dernière modification dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_last_modified*)	Cochez cette case pour afficher la date et l'heure de la dernière modification de l'article dans les résultats de recherche dans la ba de connaissances.
Afficher la date de publication dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_published*)	Cochez cette case pour afficher la date de publication de l'article dans les résultats de recherche dans la base de connaissances.
Afficher la catégorie dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_category*)	Cochez cette case pour afficher les fils d'Ariane de la catégorie de chaque article dans les résultats de recherche dans la base de connaissances.
Afficher le nombre de vues dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_view_count*)	Cochez cette case pour inclure le nombre de fois que chaque article a été consulté dans les résultats de recherche dans la base connaissances.
Comment afficher les pièces jointes dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.attachment*)	Sélectionnez le comportement d'affichage des pièces jointes dans résultats de la recherche : • **Ne pas afficher la pièce jointe** • **Afficher uniquement le lien pour la pièce jointe** (par défaut) • **Afficher la pièce jointe avec extrait de texte** Pour de meilleures performances, sélectionnez **Ne pas afficher la pièce jointe** ou **Afficher uniquement le lien pour la pièce jointe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : À partir de la version San Diego, **l'option Afficher uniquement le lien pour la pièce jointe** est activée par défaut. Pour les clients existants antérieurs à la version San Diego, la sélection par défaut est **Afficher la pièce jointe avec un extrait de texte**.
Afficher la pertinence dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_relevancy*)	Cochez cette case pour afficher la pertinence de chaque résultat d recherche en fonction de la chaîne de recherche. **La valeur de pertinence** n'est affichée que lorsque la propriété d'ordre des résultats de recherche dans la base de connaissances est définie sur **Pertinence**.
Afficher le nombre de blocs de connaissances dans les résultats de recherche du bloc de connaissances lors de la création ou de la mise à jour d'un article de la base de connaissances (*glide.knowman.add_blocks.search_results*	Définissez le nombre de résultats de recherche qui peuvent être affichés lorsqu'un bloc de connaissances est recherché. Par défau valeur minimale est 6 et la valeur maximale est 25.
Activer les résultats de recherche instantanée pour la base de connaissances (*glide.knowman.search.instant_results*)	Cochez cette case pour activer la recherche instantanée des résult de recherche. La valeur par défaut est définie sur **Non**.
Afficher le nom de la base de connaissances dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_knowledgebase*)	Cochez cette case pour afficher la base de connaissances à laquel l'article de la base de connaissances appartient. Par exemple, **IT.**
Afficher l'évaluation moyenne à partir des résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_rating*)	Cochez cette case pour afficher la moyenne des évaluations par étoiles pour les articles de la base de connaissances. Cette propriété s'applique aux résultats de recherche des articles de la base de connaissances qui apparaissent sur la page des résultats de recherche du portail de services Gestion des connaissances et des widgets du portail de services tels que les article proposés de la base de connaissances et les articles plus consultés de la base de connaissances. Pour plu d'informations, consultez Utilisation de la recherche dans le portail de services Gestion des connaissances et Configurer les options d'instance de widget de page d'accueil.
Afficher le nombre d'articles dans les résultats de recherche dans la base de connaissances (*glide.knowman.search.show_article_number*)	Cochez la case pour afficher le numéro d'article de chaque article dans les résultats de la recherche. Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article e activée, le numéro d'article et le numéro de version s affichés pour chaque article dans les résultats de la recherche.
Spécifier la langue par défaut pour la recherche d'articles (*glide.knowman.search.default_language*)	Définissez la propriété sur la langue par défaut pour la recherche d'articles. • Type : chaîne • Valeur par défaut : spécifiée par l'utilisateur • Emplacement : propriétés système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Si la *glide.knowman.enable_multi_language_sear* propriété est définie sur **True**, la fonctionnalité de recherche multilingue remplace la fonctionnalité de recherche linguistique par défaut.
Activer la recherche multilingue (*glide.knowman.enable_multi_language_search*)	Définissez la propriété sur **Vrai** pour activer la recherche de plusieurs langues simultanément. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si cette propriété est définie sur **Vrai**, elle remplace le paramètre de la *glide.knowman.search.default_language* propriété.
Désactiver la fonctionnalité des blocs de connaissances (*glide.knowman.blocks.enable*)	Vous permet de désactiver partiellement la fonctionnalité des blo de connaissances. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si la propriété est définie sur **vrai** et que le champ **Activer les blocs** est sélectionné : • Vous pouvez créer de nouveaux blocs dans les bases de connaissances. • Vous pouvez ajouter des blocs à un article dans les bases de connaissances. Si la propriété est définie sur **Faux** : • Vous ne pouvez pas créer de nouveaux blocs. • Vous ne pouvez pas ajouter de blocs à des articles nouveaux ou existants. • **Le champ Activer les blocs** est inactif dans le formulaire Bases de connaissances. • Tous les articles existants avec un contenu de bloc continueront d'afficher le contenu.

Traduction automatique

Propriétés d'affichage de l'article de la base de connaissances

Les propriétés d'affichage d'article vous permettent de contrôler les métadonnées et les options d'évaluation qui apparaissent avec les articles. Ils vous permettent également

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'accorder l'accès à des options de commentaires individuelles en fonction du rôle de l'utilisateur.

Propriété	Description
Afficher les tâches auxquelles un article a récemment été joint (*glide.knowman.recent_tasks.display*)	Cochez la case pour que la vue d'article inclue une liste de tâches associées à l'article. La liste des tâches associées s'affiche dans le widget Tâches les plus récentes sur la page d'affichage de l'article. Le widget s'affiche uniquement lorsqu'une tâche est jointe à l'article et que cette propriété est définie sur **Oui**. Les articles de la base de connaissances peuvent être joints à une tâche en cliquant sur le bouton **Joindre à la tâche** après une recherche à partir d'un formulaire.
Nombre de tâches jointes à afficher lors de la visualisation d'un article (*glide.knowman.recent_tasks*)	Spécifiez le nombre maximal de tâches à répertorier dans la vue d'article.
Affichez la section d'évaluation d'un article, qui peut inclure les options d'évaluation oui/non, d'évaluation par étoiles et de marquage (*glide.knowman.show_rating_options*)	Cochez cette case pour afficher les options d'évaluation des utilisateurs ayant des rôles spécifiques. Décochez cette case pour omettre la section d'évaluation pour tous les utilisateurs, quel que soit leur rôle. Le champ **Commentaire** est toujours affiché pour tous les utilisateurs.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher la section d'évaluation d'un article. Cette section peut inclure l'évaluation facultative oui/non, l'évaluation par étoiles et l'option de marquage (*glide.knowman.show_rating_options.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si **l'option Afficher la section d'évaluation d'article** est sélectionnée, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici voient les options d'évaluation oui/non, d'évaluation par étoiles et de marquage, en fonction des paramètres de propriété associés. Assurez-vous d'inclure tous les rôles qui doivent être autorisés à voir l'une de ces options d'évaluation. Des propriétés distinctes vous permettent d'identifier séparément des rôles spécifiques pour chaque option. Tous les rôles dans ces propriétés doivent également être répertoriés ici.
Affichez l'option d'évaluation oui/non « Cet article a-t-il été utile ? ». (*glide.knowman.show_yn_rating*)	Cochez la case pour afficher l'évaluation « Cet article vous a-t-il aidé ? » pour les utilisateurs ayant des rôles définis dans la propriété associée. Cela s'affiche uniquement si la propriété **Afficher la section d'évaluation d'article** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher l'option d'évaluation oui/non « Cet article vous a-t-il aidé ? ». (*glide.knowman.show_yn_rating.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si les propriétés **Afficher la section d'évaluationd'article et Afficher « Cet article vous a-t-il aidé ? »** sont sélectionnées, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici voient l'évaluation « Cet article a-t-il été utile ? » dans la vue de l'article. Tous les rôles répertoriés ici doivent également être répertoriés dans la **liste des rôles qui peuvent voir la propriété de section d'évaluation d'article** .
Afficher le lien « Créer un incident » (*glide.knowman.create_incident_link.display*)	Cochez la case **Oui** pour afficher le lien **Créer un incident** .
URL utilisée pour le lien « Créer un incident » (*glide.knowman.create_incident_link*)	Entrez l'URL de la page où les utilisateurs peuvent créer un incident uniquement si la propriété **Afficher le lien « Créer un incident »** est sélectionnée. Pour trouver l'URL, ouvrez la page appropriée, puis cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et choisissez **Copier l'URL**. Mettez en surbrillance l'URL qui s'affiche et utilisez la fonctionnalité copier-coller du navigateur pour la placer dans ce champ de propriété.
Afficher l'option d'évaluation cinq étoiles (*glide.knowman.show_star_rating*)	Cochez cette case pour afficher l'évaluation cinq étoiles aux utilisateurs dont les rôles sont définis dans la propriété associée. Cela s'affiche uniquement si la propriété **Afficher la section d'évaluation d'article** est sélectionnée. Cette propriété s'applique à la page d'affichage des articles de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances. Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalités de la page d'affichage d'article du portail de services Gestion des connaissances.
Liste des rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher l'option d'évaluation cinq étoiles (*glide.knowman.show_star_rating.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si les propriétés **Afficher la section d'évaluation de l'article** et **Afficher l'option**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	d'évaluation cinq étoiles sont sélectionnées, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici voient l'option d'évaluation cinq étoiles dans la vue d'article. Tous les rôles répertoriés ici doivent également être répertoriés dans la **liste des rôles qui peuvent voir la propriété de section d'évaluation d'article** .
Afficher l'option « Marquer l'article » pour identifier les articles incomplets/imprécis (*glide.knowman.show_flag*)	Cochez cette case pour afficher l'option Marquer l'article pour les utilisateurs dont les rôles sont définis dans la propriété associée. Cela s'affiche uniquement si la propriété **Afficher la section d'évaluation d'article** est sélectionnée.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent marquer les articles incomplets/imprécis (*glide.knowman.show_flag.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si les propriétés de l'option **Afficher la section d'évaluation d'article** et **Afficher l'option « Marquer l'article »** sont sélectionnées, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici voient l'option Marquer l'article dans la vue d'article. Tous les rôles répertoriés ici doivent également être répertoriés dans la **liste des rôles qui peuvent voir la propriété de section d'évaluation d'article** .
Afficher les commentaires des utilisateurs sur les articles de la base de connaissances (*glide.knowman.show_user_feedback*)	Sélectionnez une option permettant d'afficher les commentaires de l'utilisateur **Lors du chargement de l'article**, **lorsque l'utilisateur clique sur un lien pour afficher des commentaires** ou **Jamais** pour les utilisateurs ayant des rôles définis dans la propriété associée.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher des commentaires utilisateur sur un article (*glide.knowman.show_user_feedback.roles*)	Saisissez les noms de rôle tels qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateurs** > **Rôles**. Si la propriété **Afficher les commentaires de l'utilisateur sur les articles de la base de connaissances** est sélectionnée, les utilisateurs avec les rôles répertoriés ici peuvent ajouter et afficher les commentaires des utilisateurs dans la vue d'article.
Nombre maximal de commentaires utilisateur affichés dans un article de la base de connaissances (*glide.knowman.feedback.display_threshold*)	Définissez le nombre maximal de commentaires utilisateur à afficher. Si aucune valeur n'est définie, tous les commentaires sont affichés. Cette propriété ne s'applique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	pas aux commentaires Flux en direct sur la page d'affichage de l'article.
Utiliser Flux en direct pour les commentaires sur la base de connaissances (*glide.knowman.use_live_feed*)	Définissez la propriété sur **Vrai** pour utiliser Flux en direct afin de gérer et d'afficher les commentaires sur les articles de la base de connaissances. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
Détermine le nombre maximal de commentaires d'articles de la base de connaissances que l'utilisateur peut publier par jour (*glide.knowman.max_comments_per_user_daily*).	Saisissez la valeur pour définir le nombre maximal de commentaires par jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si aucune valeur n'est définie, aucune restriction n'est appliquée au nombre de commentaires.

Propriétés de la page d'accueil Knowledge

Les propriétés de la page d'accueil Knowledge contrôlent le contenu proposé sur la page d'accueil Knowledge.

Titre de la table

Propriété	Description
Afficher ou masquer le nombre d'articles et de questions sur la page d'accueil de la base de connaissances (*glide.knowman.show_number_on_homepage*)	Sélectionnez cette option pour afficher ou masquer le nombre d'articles et de questions de la base de connaissances sur la page d'accueil de la base de connaissances.
Mot clé par défaut pour obtenir des articles épinglés (*glide.knowman.default_keyword*)	Saisissez un mot clé par défaut pour les articles épinglés. Les articles épinglés avec le mot clé spécifié s'affichent dans la section Contenu proposé de la page d'accueil de la base de connaissances.
Afficher ou masquer le nombre d'articles et de questions dans la catégorie et dans les catégories enfants (*glide.knowman.show_number_on_categories*)	Sélectionnez cette option pour afficher le nombre d'articles et de questions dans chaque catégorie, y compris les sous-catégories, lors du parcours ou de la recherche dans les bases de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre de la table (suite)

Propriété	Description
Afficher la page d'accueil de la base de connaissances lorsque l'utilisateur a accès à une seule base de connaissances (*glide.knowman.show_home_if_one_kb*)	Sélectionnez cette option pour afficher la page d'accueil Knowledge lorsque l'utilisateur actuel a accès à une seule base de connaissances.
Titre d'en-tête par défaut de la section des articles épinglés sur les pages d'accueil de la base de connaissances (*glide.knowman.default_pinned_section_header_title*)	Saisissez un titre pour la section Contenu proposé de la page d'accueil de la base de connaissances.

Autres propriétés de la base de connaissances

D'autres propriétés de la base de connaissances vous permettent de contrôler les fonctionnalités de gestion des connaissances générales.

Propriété	Description
Lorsque vous attachez un article à un incident, copiez le contenu dans ce champ (*glide.knowman.attach.fields*)	Lorsqu'un utilisateur recherche des connaissan exemple, un incident, un problème ou un chang **à la tâche** pour un article, le système copie le le champ spécifié dans la colonne **Valeur** ici. journal tel que **Commentaires** ou **Notes de** Utilisez la remontée pas à pas pour co les enregistrements connexes. Si aucu champ est ignoré. Si la propriété n'a pas de valeur, des c
Affiche une page d'affichage d'article en lecture seule lorsque les articles sont visualisés à partir d'une recherche contextuelle (*glide.knowman.contextual_search.show_read_only_article*)	Affiche une page d'affichage d'article en lectu connaissances sont visualisés à partir d'une rec • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true **Remarque :** La *glide.knowman.contextual_sea* propriété est activée par défaut. Si la propr la manuellement et définissez sa valeur su la base de connaissances en lecture seule a contextuelle. Pour plus d'informations, vo
Logo Gestion des connaissances à afficher en cas de dépassement des ServiceNow cadres (*glide.knowman.frameless_logo*)	Cliquez sur de recherche de référence et ch sur les ServiceNow pages de la base de connais cadres d'application. Par exemple, l'image du l créez un site de système de gestion du contenu Vous pouvez également entrer le **nom** d'une i pour utiliser cette image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété s'applique uniquement aux propriété n'est pas prise en charge sur les
Masquer la fonctionnalité « Importation » (accessible via un bouton et le glisser-déplacer) pour tous les utilisateurs (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*)	Sélectionnez **Oui** pour masquer le bouton **Imp** Si vous n'avez pas encore migré vers k utilisez la version v2 héritée de Knowle visibilité du bouton **Importer des article** d'importer des articles dans les bases
Afficher la case à cocher Publier dans la fenêtre contextuelle d'importation de la base de connaissances (*glide.knowman.import.show_publish_checkbox*)	Sélectionnez **Non** pour décocher la case **Publi** connaissances afin qu'un article ne puisse pas é d'importation. La valeur par défaut est oui.
Utiliser le workflow de soumission (*glide.knowman.submission.workflow*)	Cochez la case **Oui** pour utiliser le workflow d lieu du workflow de connaissances standard. Si fois qu'un utilisateur crée des connaissances à p le contenu est placé dans un enregistrement de d'article. La transformation des soumissions de workflow spécifique.
La sys_id de la base de connaissances lors de la création de la base de connaissances à partir d'enregistrements de tâches (*glide.knowman.task_kb*)	Saisissez le sys_id de la base de connaissances la base de connaissances créés à partir de tâche
Avant d'afficher le texte de l'article dans les résultats de recherche ou la vue d'article, cochez les listes de contrôle d'accès au niveau du champ sur le champ approprié : kb_knowledge.text (article HTML) ou kb_knowledge.wiki (article de texte wiki) (*glide.knowman.text.check_can_read*)	Cochez cette case si les utilisateurs doivent disp pour afficher les champs de texte de la table de lire les aperçus d'articles dans les résultats de r
Définit le nombre de résultats à prendre en compte lors de la création des filtres de recherche (*glide.knowman.search.facet_depth*)	Définissez le nombre maximal d'articles de la b compte à partir des résultats de recherche pour • Type : chaîne • Valeur par défaut : 300 • Emplacement : propriétés système
Envoyer une notification aux approbateurs et aux auteurs dans le workflow d'approbation d'article (*glide.knowman.enable_approval_notification*)	Cochez cette case pour envoyer des notification propriété est activée par défaut.
Autoriser la vérification ou la modification des articles du domaine global par les utilisateurs d'un autre domaine (*glide.knowman.allow_edit_global_articles*)	Saisissez la valeur `vrai` pour activer l'extraction pour les utilisateurs d'un domaine autre que le • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système
Lors de l'affichage d'une liste d'articles via le portail de la base de connaissances (en utilisant la page d'interface utilisateur kb_list), supprimez les articles que l'utilisateur ne peut pas afficher avant de créer la liste (*glide.knowman.list.filter*)	Saisissez la valeur `vrai` pour activer la suppress ne peut pas afficher avant de créer la liste des a connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système Si vous avez un grand nombre d'articles dans v définition de cette propriété sur vrai aura un im
Créer une tâche de traduction lorsqu'un article est publié (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Entrez la valeur vrai pour activer la création de • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Lorsque vous activez cette propriété, vous connaissances des articles existants.
Refuser l'accès à une base de connaissances lorsque la liste des critères d'utilisateur de Autorisation de lecture ou Autorisation de contribution pour la base de connaissances n'est pas spécifiée (*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria*)	Entrez la valeur vrai pour refuser l'accès en co lorsque les critères d'utilisateur Peut contribuer définis. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système
Remplacer l'accès avec contribution basé sur les critères d'utilisateur Autorisation de lecture et Lecture impossible au niveau de l'article (*glide.knowman.apply_article_read_criteria*)	Entrez la valeur vrai pour remplacer l'accès av de connaissances en fonction des critères d'util Lecture impossible au niveau de l'article. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
Envoyer des notifications par e-mail le premier jour de chaque mois pour les articles expirant au cours du mois suivant (*glide.knowman.enable_article_expiry_notification*)	Entrez la valeur vrai pour envoyer des notificat destinataires sur les articles expirant le mois pr La liste des destinataires dépend du groupe de gestion des versions d'article. Pour plus d'infor base de connaissances. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
Détermine s'il convient d'appliquer des ACL sur les résultats de la recherche (*glide.knowman.search.apply_acls*)	Entrez la valeur vrai pour appliquer les ACL d de recherche d'un article de la base de connaiss

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si la *glide.knowman.search.appl* vrai, une base de connaissances sans aucu de recherche peut apparaître dans la facett du filtrage par base de connaissances. Pou Configurer les options d'instance de widg
Liste séparée par des virgules de tous les domaines des sites en ligne office365, dans lesquels le complément Word Knowledge Management sera disponible (*sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*)	Entrez une liste de tous les domaines parents da Online dans laquelle Gestion des connaissances est intégré. Pour plusieurs entrées, séparez les d • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : propriétés système
Télécharger le document Word d'origine à partir de la page d'affichage de l'article dans un portail et un espace de travail. L'activation de la propriété peut affecter la pertinence de la recherche de l'article (*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*)	Entrez la valeur `vrai` pour télécharger le docum d'affichage de l'article de la base de connaissan travail. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : propriétés système
Détermine la durée requise pour capturer les mesures (vues d'article, vues de page du portail et recherches sur le portail). *glide.knowman.usage_metrics_duration*	Saisissez la valeur dont vous souhaitez modifie d'utilisation de la base de connaissances. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 60 • Emplacement : propriétés système
Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Saisissez la valeur `vrai` pour activer la traductio • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true
Langue par défaut pour la recherche dans les articles de la base de connaissances (*glide.knowman.search.default_language*)	Vous permet de définir une langue par défaut p la langue de connexion. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Emplacement : propriétés système Voici les deux valeurs de caractère pou par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• fr - Anglais US • fr - Français • es - Español • it - Italiano • de - Deutsch Pour activer la recherche de différente accédez à **Tous** > **Base de connaissanc** > **Activer la recherche multi-langage** et **Remarque :** Si la *glide.knowman.search.defa* est inactive, vous pouvez effectuer une rec propriété est activée, vous pouvez recherc
Fournit un article de remplacement pour un article mis hors service (*glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*)	Vous permet de fournir un article de remplacem connaissances mis hors service. Par défaut, la v vrai. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système
Mettre hors service le bloc de connaissances joint à un article (*glide.knowman.allow_retire_block*)	Saisissez la valeur vrai pour mettre hors servic article. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : propriétés système **Remarque :** Si vous définissez la propriété système (*glide.knowman.allow_retire_b* • Un article est associé au bloc de contextuelle s'affiche Certains ar vous toujours mettre ce bloc hors • Aucun article n'est associé au bl fenêtre contextuelle s'affiche Vo hors service ?.
Détermine la taille de document recommandée (*glide.knowman.import.max_document_size*)	Vous permet de définir la taille de fichier recon l'importation d'un document. Par défaut, cette • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Emplacement : propriétés système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de gestion des versions d'articles

L'administrateur de la base de connaissances peut définir des propriétés de la base de connaissances qui permettent aux utilisateurs de modifier des champs spécifiques sur des articles publiés sans créer de nouvelles versions.

La fonctionnalité de gestion des versions d'article nécessite le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, consultez Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced et Gestion des versions d'article.

Propriété	Description
Activer la fonctionnalité de gestion des versions d'article (*glide.knowman.versioning.enabled*)	Cochez cette case pour activer la fonctionnalité de gestion des versions d'article. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Permettre l'apport de modifications mineures à un article publié sans créer de nouvelle version (*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits*)	Cochez la case pour permettre l'apport de modifications mineures aux articles publiés et aux pièces jointes associées sans créer de nouvelle version. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Pour apporter les modifications mineures aux articles publiés, l'utilisateur doit être le propriétaire de la base de connaissances, l'administrateur ou le gestionnaire de la base de connaissances.
Liste de champs séparés par des virgules qui peuvent être modifiés sur les articles publiés sans créer de nouvelle version (*glide.knowman.versioning.minor_edit_fields*)	Saisissez les champs dans une liste séparée par des virgules qui peut être modifiée sur les articles publiés sans créer de nouvelle version. • Type : chaîne • Valeur par défaut : valid_to • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Vous pouvez également saisir la valeur de propriété pièces jointes pour ajouter ou supprimer des pièces jointes associées à un article de la base de connaissances sans avoir consulté l'article.

Propriétés de l'abonnement à la base de connaissances

L'administrateur de la base de connaissances peut définir des propriétés de configuration qui permettent aux utilisateurs de s'abonner aux bases de connaissances et aux articles de la base de connaissances.

Propriété	Description
Activer la fonctionnalité d'abonnement au gestionnaire de clés (*glide.knowman.enable_km_subscription*)	Cochez cette case pour activer la fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Liste des rôles (séparés par des virgules) qui peuvent avoir une fonctionnalité d'abonnement (*glide.knowman.enable_km_subscription.roles*)	Entrez les rôles dans une liste séparée par des virgules qui peut utiliser la fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances. • Type : chaîne • Valeur par défaut : connaissances • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Liste des états de workflow (séparés par des virgules) qui peuvent avoir une fonctionnalité d'abonnement (*glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state*)	Entrez les états de workflow pour les articles de la base de connaissances dans une liste séparée par des virgules à laquelle les utilisateurs peuvent s'abonner. • Type : chaîne • Valeur par défaut : draft,review,published

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**

Propriétés d'indice de qualité de l'article

L'administrateur de la base de connaissances peut définir le score de réussite pour les révisions d'AQI à l'aide de la page des propriétés de la base de connaissances.

Propriétés de l'indice de qualité de l'article

Propriété	Description
Score de réussite pour les révisions d'AQI (*glide.knowman.aqi_pass_score*)	Définissez la note de passage pour les révisions d'AQI. • Type : entier • Valeur par défaut : 70 • Plage de valeurs possible : 1-100
Liste des états de workflow d'article pour effectuer des révisions d'AQI (*glide.knowman.aqi.article_workflow_states*)	Saisissez les états du workflow de l'article, dans une liste séparée par des virgules, dans laquelle les utilisateurs peuvent effectuer des révisions d'AQI. • Type : chaîne • Valeur par défaut : draft,review,published

Propriétés de l'intégration de contenu externe

Les administrateurs peuvent configurer les propriétés pour ajouter des types de contenu autorisés et modifier l'étiquette d'interface utilisateur pour la fonctionnalité d'intégration de contenu externe.

Propriétés pour l'intégration de contenu externe

Propriété	Description
Limite maximale de la taille totale du contenu externe dans Gestion des connaissances (en Go) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_content_size*) **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule.	• Type : entier • Valeur par défaut : 2
Taille maximale d'un article externe, y compris ses pièces jointes (en Mo) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_article_size*) **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule.	• Type : entier • Valeur par défaut : 8

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'intégration de contenu externe (suite)

Propriété	Description
Liste modifiable, séparée par des virgules, des types de contenu autorisés à traiter à partir du système source (*sn_km_intg.glide.knowman.external.allow_content_types*)	• Type : valeurs séparées p • Valeur par défaut :applica msword,application/vnd.c officedocument.wordproc vnd.ms-excel,application/ officedocument.spreadsh vnd.ms-powerpoint,applic officedocument.presentat pdf,text/plain,text/html,in • Autres valeurs possibles : audio/mpeg
Liste des types de contenu ne pouvant pas être traités à partir du système source (*sn_km_intg.glide.knowman.external.reject_content_types*) **Remarque :** Cette propriété est en lecture seule et a priorité sur les types de contenu autorisés.	• Type : valeurs séparées p • Valeur par défaut : applic x-apple-diskimage,applica executable
Étiquette d'interface utilisateur indiquant des articles externes dans les résultats de la recherche et des pages de vue d'article (*sn_km_intg.glide.knowman.external.ui_label_for_external_content*)	• Type : chaîne • Valeur par défaut : conte

Propriétés exploitables des commentaires de la base de connaissances

L'administrateur de la base de connaissances peut définir des propriétés de configuration qui créeraient des tâches de commentaires activables.

Propriétés pour un commentaire de la base de connaissances actionnable

Propriété	Description
Créez une tâche de commentaire actionnable lorsqu'un article est marqué. (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_flag*)	Cochez la case pour activer la génération de tâches de commentaires exploitables lorsqu'un article est marqué pour un contenu incorrect ou inapproprié. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour un commentaire de la base de connaissances actionnable (suite)

Propriété	Description
Créer une tâche de commentaire actionnable lorsqu'un article est marqué comme inutile (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_helpful*)	Cochez cette case pour activer la génération de tâches de commentaires actionnables lorsqu'un article est marqué comme inutile. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Créez une tâche de commentaire actionnable lorsqu'un article est évalué à cette valeur ou moins. 0 ou aucune valeur indique que les tâches de commentaires actionnables ne sont pas activées pour un commentaire de type évaluation (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_rating*)	Une tâche de commentaire actionnable est créée lorsqu'un article est évalué à cette valeur ou moins. L'article est noté sur une échelle de 1 à 5. • Type : entier • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Créer une tâche de commentaire actionnable uniquement lorsque des détails de commentaire sont fournis pour le commentaire négatif (*glide.knowman.feedback.enable_explicit_feedback*)	Cochez la case pour activer la génération de tâches de commentaires exploitables pour les commentaires négatifs. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour un commentaire de la base de connaissances actionnable (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Définissez la propriété sur **Vrai** pour désactiver la génération de tâches de commentaires si : • La boîte de dialogue de commentaire est fermer ou annuler • Une autre option est choisie et aucune raison n'est fournie.

Propriétés de la propriété du groupe

L'administrateur de la base de connaissances peut définir des propriétés de propriété de groupe qui permettent l'utilisation de groupes de propriété pour les articles de la base de connaissances et décider qui peut modifier et approuver un article de la base de connaissances publié.

Propriété	Description
Activer le groupe de propriété pour les articles de la base de connaissances (*`glide.knowman.ownership_group.enabled`*)	Cochez cette case pour activer l'association de groupes de propriété à des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Une fois que vous avez défini cette propriété sur **vrai**, essayez de ne pas la changer en **faux**. Avant de redéfinir cette propriété sur **faux**, réaffectez manuellement tous les articles de la base de connaissances associés à un groupe de propriété, fermez toutes les approbations d'articles envoyées aux groupes de propriété et résolvez toutes les tâches de commentaires ouvertes affectées aux groupes de propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Conserver l'accès avec contribution pour l'auteur ou le réviseur de l'article de la base de connaissances lié au groupe de propriété (*glide.knowman.ownership_group.override*)	Cochez cette case pour permettre à l'auteur et au réviseur d'un article de la base de connaissances de conserver l'accès contributif à l'article, même lorsqu'un groupe de propriété est associé à l'article. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**
Autoriser l'approbation de l'article auto-créé en tant que membre du groupe de propriété (*glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval*)	Cochez cette case pour permettre aux membres du groupe de propriété d'approuver la publication des articles auto-créés. • Type : true | false • Valeur par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Emplacement : **Base de connaissances** > **Administration** > **Propriétés**

Tests de démarrage rapide pour Gestion des connaissances

Validez que cela fonctionne toujours après avoir Gestion des connaissances apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des connaissances nécessitent l'activation des modules d'extension Gestion des connaissances Core (com.glideapp.knowledge), Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée (com.snc.knowledge_advanced.installer), Blocs de connaissances (com.snc.knowledge_blocks) et Données de démonstration pour Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo).

KM : suite de tests Gestion des connaissances

Test	Description	Version
KM : créer un article de modèle KCS avec workflow d'approbation de publication	Vérifiez la création d'un article de modèle KCS avec workflow d'approbation de publication. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Madrid
KM : créer un article standard multiversions avec workflow d'approbation de publication	Vérifiez la création d'un article standard multiversions avec workflow d'approbation de publication. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Madrid
KM : créer un abonnement au niveau de l'article	Vérifiez que les utilisateurs peuvent s'abonner à un article de la base de connaissances.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	
KM : créer des critères d'utilisateur couvrant canRead et canContribute pour la base de connaissances et canRead au niveau des articles	Vérifiez la création des critères d'utilisateur canRead et canContribute pour la base de connaissances et canRead pour l'article. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Gestion des connaissances Core.	Madrid
KM : créer un article KCS à partir d'un ticket	Vérifiez la création d'un article KCS à partir d'un ticket. **Remarque :** Nécessite les modules d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée et Données de démonstration pour Gestion du service clientèle.	Madrid
KM : abonnements au niveau de la base de connaissances	Vérifiez que les utilisateurs peuvent s'abonner à une Base de connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York
KM : AQI	Vérifiez la création, l'affectation et la révision d'une liste de vérification AQI. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
KM : le demandeur effectue une recherche, affiche l'article et fournit des commentaires (inutiles avec la tâche de commentaire)	Vérifiez la demande de recherche, la révision, la publication du commentaire sur l'inutilité et la création d'une tâche de feedback pour un article dans Gestion des connaissances Portail de services. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York
KM : créer et modifier un article à partir du formulaire de tâche de commentaire	Confirmez la disponibilité des boutons **Créer un article** et **Modifier l'article** sur un formulaire de tâche de commentaire sur les connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York
KM : rechercher les articles épinglés et vérifier le meilleur classement en clics	Vérifiez la demande de recherche et que la valeur de classement des clics d'un article épinglé a été ajoutée à la table Recherches dans la base de connaissances (ts_query_kb). **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York
KM : créer un groupe de propriété et vérifier les abonnements et les autorisations de modification	Vérifiez l'affectation d'un article à un groupe de propriété, que tous les membres du groupe de propriété sont abonnés à l'article et qu'ils ont la permission de le modifier. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
KM : créer, rechercher et afficher des articles de la base de connaissances avec des blocs de connaissances	Vérifiez la création d'un bloc de connaissances et son ajout à un article de la base de connaissances. Vérifiez également que le contenu du bloc de connaissances peut faire l'objet de recherches. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Blocs de connaissances.	Orlando
KM : valider le workflow Connaissances - Approbation de mise hors service	Vérifiez la réussite du workflow d'approbation de mise hors service en mettant hors service un article de la base de connaissances publié. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider l'affectation de la tâche de commentaire au gestionnaire du groupe de propriété	Vérifiez l'affectation d'une tâche de commentaire au gestionnaire du groupe de propriété d'un article de la base de connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le fait que le sélecteur de modèle d'article inclut des bases de connaissances et des modèles d'articles	Vérifiez que le sélecteur de modèle d'article inclut toutes les bases de connaissances avec l'accès Contribuer et les modèles d'articles applicables à chaque base de connaissances. **Remarque :** Nécessite Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le workflow Connaissances - Approbation de publication	Vérifiez la réussite d'un workflow Connaissances - Approbation de publication en rappelant, en rejetant, puis en approuvant un article de la base de connaissances	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
	par le biais du processus d'approbation. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	
KM : faire d'une version obsolète d'un article la version la plus récente	Vérifiez qu'une version obsolète d'un article de la base de connaissances devient la version la plus récente. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le fait que les articles connexes mappés s'affichent dans le widget Articles connexes	Vérifiez que les articles connexes mappés à un article de la base de connaissances s'affichent dans le widget Articles connexes sur la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le fait que les éléments de catalogue connexes mappés s'affichent dans le widget Éléments connexes	Vérifiez que les éléments de catalogue connexes mappés à un article de la base de connaissances s'affichent dans le widget Éléments connexes sur la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Orlando
KM : valider le fait qu'un article avec version est créé, publié, extrait et retiré	Vérifiez la réussite des actions d'interface utilisateur sur un article de la base de connaissances avec version en créant, publiant, mettant	Quebec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KM : suite de tests Gestion des connaissances (suite)

Test	Description	Version
	à jour et retirant l'article de la base de connaissances dans Espace de travail d'agent. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	
KM : vérifier la fonctionnalité de publication planifiée pour les articles de la base de connaissances	Pour vérifier la fonctionnalité de publication planifiée pour les articles de la base de connaissances, créez un article dans le workflow d'approbation de publication, placez-le pour la publication planifiée et observez le changement du workflow de l'état **Publication planifiée** à l'état **Publié**. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Quebec
KM : valider le workflow Connaissances - Approbation de publication dans Espace de travail d'agent	Vérifiez la réussite d'un workflow Connaissances - Approbation de publication en rappelant, puis en approuvant un article de la base de connaissances par le biais du processus d'approbation dans Espace de travail d'agent. **Remarque :** Nécessite le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.	Quebec

Information associée

Tests de démarrage rapide

Présentation de l'accès à la base de connaissances

Des critères d'utilisateur sont disponibles pour gérer l'accès à la base de connaissances de la base de connaissances.

La base de connaissances Knowledge est fournie à titre d'exemple de démonstration dans l'application Gestion des connaissances. À partir de la version Paris, des critères

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’utilisateur ont été ajoutés à la base de connaissances pour vous permettre de contrôler l’accès des utilisateurs invités (non authentifiés) :

- N’importe quel critère d’utilisateur utilisateur dans Peut lire, qui permet à tout utilisateur de lire les articles dans la base de connaissances de la base de connaissances.
- L’utilisateur invité dans Ne peut pas lire, ce qui empêche les utilisateurs invités ou non authentifiés de lire les articles de la base de connaissances.

Remarque :
Si vous utilisez une version antérieure à la version Paris, consultez Configurer l'accès aux bases de connaissances pour les utilisateurs non authentifiés pour plus d’informations sur la gestion des accès sans aucun critère d’utilisateur.

Bien que vous puissiez continuer à utiliser la base de connaissances, pensez à créer votre propre base de connaissances pour stocker, partager et gérer du contenu. Vous pouvez configurer l’accès à vos bases de connaissances via des critères d’utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Créer une base de connaissances.

Workflows de connaissances

Les processus de publication et de retrait d'un article de la base de connaissances sont contrôlés par les workflows définis pour la base de connaissances à laquelle appartient l'article.

Vous pouvez affecter différents workflows à chaque Base de connaissances .

Vous pouvez utiliser l'un des workflows par défaut ou créer vos propres workflows pour définir des processus de publication et de mise hors service personnalisés pour les différents types de connaissances.

Pour les workflows qui nécessitent une approbation, vous pouvez configurer les approbateurs qui peuvent approuver ou rejeter en modifiant la fonction `getApprovers()` dans l’include de script `KBWorkflow` .

Les utilisateurs existants de Gestion des connaissances la mise à niveau vers Zurich auront accès à la fois aux flux de travail et aux flux dans le Base de connaissances formulaire. Cependant, ils pourront utiliser des workflows ou des flux pour une base de connaissances, l’option Workflow étant l’option par défaut.

La sélection croisée entre le flux et le workflow pour la publication et la mise hors service n’est pas possible.

Vous ne pouvez pas supprimer les enregistrements d’approbation des flux de connaissances. Vous pouvez uniquement approuver ou rejeter les enregistrements.

Workflows de connaissances par défaut

Workflow	Description
Connaissances : approbation de retrait	Demande l’approbation d’un gestionnaire de la base de connaissances. Les articles en cours d’approbation sont à l’état Examen avant de passer à l’état Publié une fois approuvés ou à l’état Publication planifiée s’ils sont définis sur publication ultérieure. Si le gestionnaire rejette la demande, le workflow est annulé et l’article reste à l’état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows de connaissances par défaut (suite)

Workflow	Description
	Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux membres du groupe de propriété pour approbation. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux responsables des bases de connaissances pour approbation. Une notification est également envoyée aux auteurs ou aux réviseurs d'articles pour les informer que leur article a été approuvé ou rejeté. Pour activer les notifications par e-mail d'approbation, définissez la *glide.knowman.enable_approval_notification* propriété sur vrai. **Remarque :** Seul l'utilisateur actif reçoit les notifications.
Connaissances : approbation de mise hors service	Demande l'approbation d'un responsable de la base de connaissances avant de déplacer l'article vers l'état Hors service. Le workflow est annulé et l'article reste à l'état Publié si un gestionnaire rejette la demande. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux membres du groupe de propriété pour approbation. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux responsables des bases de connaissances pour approbation.
Connaissances : publication instantanée	Publie immédiatement un brouillon d'article sans demander d'approbation ou publie à la date de publication planifiée si défini sur publication ultérieure.
Connaissances : mise hors service instantanée	Met immédiatement hors service un article publié sans nécessiter d'approbation.
Connaissances : publier des connaissances	Un flux secondaire qui passe l'article de la base de connaissances à l'état Publié. Vous pouvez utiliser ce flux secondaire lors de la définition de votre propre workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows de connaissances par défaut (suite)

Workflow	Description
Connaissances : mise hors service d'un article de la base de connaissances	Un flux secondaire qui passe l'article de la base de connaissances à l'état Hors service. Vous pouvez utiliser ce flux secondaire lors de la définition de votre propre workflow.

Remarque :

- Seuls les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent consulter les articles de la base de connaissances mis hors service. Pour réutiliser un article mis hors service, les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent republier l'article. Pour plus d'informations, consultez Republier un article mis hors service.
- Un article et ses traductions ont une relation parent-enfant. La mise hors service d'un article parent ne met pas automatiquement hors service tous ses articles enfants traduits.

Notifications par e-mail pour les workflows d'approbation

Vous pouvez envoyer des notifications par e-mail pour les workflows d'approbation.

- Notifiez aux approbateurs les articles de la base de connaissances soumis à leur approbation.
- Notifiez aux auteurs le statut d'approbation de leurs articles de la base de connaissances.

Pour envoyer des notifications par e-mail pour les workflows d'approbation, activez la propriété **Envoyer une notification aux approbateurs et aux auteurs dans le workflow d'approbation d'article** (`glide.knowman.enable_approval_notification`). À partir de la version New York, la propriété est activée par défaut. Les clients existants qui utilisent des versions antérieures à New York peuvent activer cette propriété pour envoyer des notifications par e-mail. Désactivez toutes les notifications personnalisées pour les approbations d'articles avant d'activer cette propriété. Si la propriété n'est `glide.knowman.enable_approval_notification` pas disponible, un administrateur peut créer la propriété et définir sa valeur sur vrai. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Information associée

États des articles de la base de connaissances

Approuver un article en cours de révision

Mettre hors service un article avec version

Flux de connaissances

Les processus de publication et de retrait d'un article de la base de connaissances sont contrôlés par les flux définis pour la base de connaissances à laquelle appartient l'article.

À partir de Zurich, Knowledge Flow est disponible pour tous les nouveaux utilisateurs de Gestion des connaissances.

Les champs **Flux de publication** et **Mise hors service du flux** sont obligatoires dans le Base de connaissances formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser les flux prêts à l'emploi ou créer les vôtres pour définir des processus de publication et de mise hors service personnalisés pour différents types de connaissances. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section https://www.servicenow.com/docs/bundle/vancouver-build-workflows/page/administer/flow-designer/concept/flow-designer.html

Pour les flux qui nécessitent une approbation, vous pouvez configurer les approbateurs qui peuvent approuver ou rejeter en modifiant la fonction `getApprovers()` dans l'include de script `KBWorkflow` .

Vous ne pouvez pas supprimer les enregistrements d'approbation des flux de connaissances. Vous pouvez uniquement approuver ou rejeter les enregistrements.

Flux de connaissances par défaut

Flux	Description
Connaissances : approbation de retrait	Demande l'approbation d'un gestionnaire de la base de connaissances. Les articles en cours d'approbation sont à l'état Examen avant de passer à l'état Publié une fois approuvés ou à l'état Publication planifiée s'ils sont définis sur publication ultérieure. Si le gestionnaire rejette la demande, le flux est annulé et l'article reste à l'état Brouillon. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux membres du groupe de propriété pour approbation. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux responsables des bases de connaissances pour approbation. Une notification est également envoyée aux auteurs ou aux réviseurs d'articles pour les informer que leur article a été approuvé ou rejeté. Pour activer les notifications par e-mail d'approbation, définissez la `glide.knowman.enable_approval_notification` propriété sur `vrai`. **Remarque :** Seul l'utilisateur actif reçoit les notifications.
Connaissances : approbation de mise hors service	Demande l'approbation d'un responsable de la base de connaissances avant de déplacer l'article vers l'état Hors service. Le flux est annulé et l'article reste à l'état Publié si un gestionnaire rejette la demande. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de connaissances par défaut (suite)

Flux	Description
	vers l'article sont envoyées aux membres du groupe de propriété pour approbation. Si Groupes de propriété est activé, des notifications par e-mail contenant un lien vers l'article sont envoyées aux responsables des bases de connaissances pour approbation.
Connaissances : publication instantanée	Publie immédiatement un brouillon d'article sans demander d'approbation ou publie à la date de publication planifiée si défini sur publication ultérieure.
Connaissances : mise hors service instantanée	Met immédiatement hors service un article publié sans nécessiter d'approbation.
Connaissances : publier des connaissances	Action pour publier un article.
Connaissances : mise hors service d'un article de la base de connaissances	Action pour mettre un article hors service.

Remarque :

- Seuls les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent consulter les articles de la base de connaissances mis hors service. Pour réutiliser un article mis hors service, les administrateurs et les administrateurs de la base de connaissances peuvent republier l'article. Pour plus d'informations, consultez Republier un article mis hors service.
- Un article et ses traductions ont une relation parent-enfant. La mise hors service d'un article parent ne met pas automatiquement hors service tous ses articles enfants traduits.

Notifications par e-mail pour les flux d'approbation

Vous pouvez envoyer des notifications par e-mail pour les flux d'approbation.

- Notifiez aux approbateurs les articles de la base de connaissances soumis à leur approbation.
- Notifiez aux auteurs le statut d'approbation de leurs articles de la base de connaissances.

Pour envoyer des notifications par e-mail pour les flux d'approbation, activez la propriété **Envoyer une notification aux approbateurs et aux auteurs dans le flux d'approbation d'article** (*glide.knowman.enable_approval_notification*). La propriété est activée par défaut. Si la propriété n'est *glide.knowman.enable_approval_notification* pas disponible, un administrateur peut créer la propriété et définir sa valeur sur vrai. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gestion des connaissances.

Propriétés du Portail de services Gestion des connaissances

Les propriétés du portail de services Gestion des connaissances déterminent la façon dont les informations sont affichées sur le portail de la base de connaissances. Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour définir les propriétés de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les propriétés système suivantes sont définies pour diriger les utilisateurs vers la page d'accueil du Portail de services Gestion des connaissances et pour spécifier le suffixe d'URL de la page d'accueil.

Propriété	Description
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect	Dirige les utilisateurs vers la page d'accueil Knowledge souhaitée. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux Définissez la valeur **sur vrai** pour rediriger les utilisateurs naviguant vers les pages v2 ou v3 vers la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances. **Remarque :** Cette propriété n'est pas respectée dans les cas d'utilisation suivants : • Recherche contextuelle dans le formulaire Incident • Connect • Recherche globale.
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url	Suffixe d'URL du portail de services Gestion des connaissances. La valeur par défaut est **kb**.

Le portail de services Gestion des connaissances prend en charge les propriétés V3 de Gestion des connaissances. La configuration des options d'instance de widget sur les pages du portail peut remplacer ces propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Comparaison de la page d'accueil Gestion des connaissances v3 et du Portail de services Gestion des connaissances

Comparaison des fonctionnalités disponibles sur la page d'accueil Gestion des connaissances v3 et sur le Portail de services Gestion des connaissances.

Remarque :

À partir de la version Washington DC, la page d'accueil de Gestion des connaissances v3 (com.snc.knowledge3) ne sera plus disponible dans la future version Y. Elle est remplacée par Gestion des connaissances Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), qui est actif par défaut pour les clients disposant de Madrid et de versions ultérieures. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience, consultez la rubrique Fonctionnalités de la page d'accueil du portail de services Gestion des connaissances.

Page		Composant	Page d'accueil V3	Portail de services Gestion des connaissances
Page d'accueil		Créer un article	Y	Y
		Importer un article	Y	N
		Bases de connaissances	Y	Y
		Contenu proposé	Y	Y
		Plus utile	Y	Y
		Plus consulté	Y	Y
		Menu de sélection de la langue	Y	N
		Zone de texte de recherche	Y	Y
Page des résultats de recherche		Créer un article	Y	N
		Importer un article	Y	N
		Zone de recherche avec sélection de la langue	Y	Y
	Trier par	Pertinence	Y	Y
		Dernière mise à jour (la plus récente)	Y	Y

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page		Composant	Page d'accueil V3	Portail de services Gestion des connaissances
		Vues	Y	Y
		Alphabétique	N	Y
	Filtrer par	Bases de connaissances	Y	Y
		Catégories	Y	Y
		Auteurs	Y	Y
		Balises	N	Y
		Ressource	N	Y
		Évaluation	N	Y
		Nombre de vues	N	Y
	Métadonnées de l'article	Créé par	Y	Y
		Numéro de l'article	Y	Y
		Dernière modification	Y	Y
		Catégorie	Y	Y
		Nombre de vues	Y	Y
		Évaluation par étoile	Y	Y
		Classement de pertinence	Y	Y
		Balises	Y	N
		Pièces jointes	Y	Y
Page d'affichage de l'article		Bouton de retour	Y	N
		Icône Créer un favori	Y	N
		Chemin hiérarchique de navigation	Y	Y
		Métadonnées de l'article • Numéro de l'article • Version de l'article • Créé par • Dernière modification	Y	Y

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page		Composant	Page d'accueil V3	Portail de services Gestion des connaissances
		• Nombre de vues • Évaluation par étoile		
		Option d'abonnement	Y	Y
		Marquer l'option de l'article	Y	Y
		Option Créer un incident	Y	Y
		Modifier l'option	Y	Y
		Option de sélection de la langue de l'article	Y	Y
		Option oui/non utile	Y	Y
		Évaluation par étoile	Y	Y
		Zone de texte pour les commentaires	Y	Y
		Commentaire Live Feed	Y	N
		Copier un lien permanent	Y	Y
		Widget des tâches les plus récentes	N	Y
		Widget Produits affectés	N	Y
		Widget le plus consulté	N	Y
		Widget le plus utile	N	Y

La *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect* propriété n'est pas respectée dans les cas d'utilisation suivants :

- Recherche contextuelle dans le formulaire Incident
- Connect

Information associée

Importer un document Word dans une base de connaissances

Importation d'un document Word dans une base de connaissances à l'aide de Gestion des connaissances v3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SEO pour les URL canoniques et les versions localisées des articles de la base de connaissances

Améliorez la recherche des articles de la base de connaissances en ajoutant des balises pour les URL canoniques et *hreflang* des balises pour les articles de la base de connaissances traduits.

Vous pouvez ajouter les balises par défaut pour les URL et *hreflang* les balises canoniques en cochant la case **Utiliser le script SEO** sur l'enregistrement de la page Vue de l'article de la base de connaissances [kb_article_view]. Pour plus d'informations, consultez Activer SEO pour les URL canoniques et les versions localisées d'une page de portail .

Lorsque l'option **Utiliser le script SEO** est sélectionnée :

- Les URL canoniques d'un article de la base de connaissances sont ajoutées à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances.

  Exemple d'URL canonique : https://<nom d'instance>.servicenow-com/csp ? id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>

- Les *hreflang* balises des versions traduites d'un article de la base de connaissances sont ajoutées à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances.

  Exemple d'URL avec une *hreflang* balise : <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/fr ?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number> » hreflang="fr"/>

  Remarque :
  Une URL auto-référencée *hreflang* est également ajoutée pour la langue de l'article de la base de connaissances actuel.

  Par exemple, un article de la base de connaissances en anglais est consulté en consultant une URL au format suivant :

  https://<nom d'instance>.servicenow-com/csp/ ? id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>

  En plus des balises ajoutées pour les *hreflang* traductions, la balise d'auto-référencement *hreflang* en anglais est ajoutée :

  <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/ ? id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id> » hreflang="en"/>

Includes de script pour les URL canoniques et les balises hreflang

Par défaut, la page d'affichage des articles de la base de connaissances utilise l'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* pour ajouter les balises SEO pour les URL canoniques et *hreflang* les balises.

La table suivante décrit les includes de script pour l'ajout d'URL et *hreflang* de balises canoniques aux pages du portail de services, y compris la page d'affichage des articles de la base de connaissances.

Includes de script pour les URL canoniques et les balises hreflang

Include de script	Description
SPSEOHeaderTagsSNC	Comprend l'implémentation par défaut des URL canoniques et *hreflang* des balises pour les pages du portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script pour les URL canoniques et les balises hreflang (suite)

Include de script	Description
	Cet include de script est en lecture seule. Pour plus d'informations, consultez Activer SEO pour les URL canoniques et les versions localisées d'une page de portail .
SPSEOHeaderTags	Facilite le remplacement de l'implémentation par défaut dans l'include de script *SPSEOHeaderTagsSNC* pour les pages du portail de services. L'include de script *SPSEOHeaderTags* étend l'include de script *SPSEOHeaderTagsSNC* .
SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC	Remplace les fonctions *generateHrefLangArray* et *generateCanonicalURL* de la page d'affichage de l'article de la base de connaissances configurée dans l'include de script *SPSEOHeaderTags* . L'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* est en lecture seule et étend l'include de script *SPSEOHeaderTags* .
SPSEOHeaderTagsArticleView	Facilite le remplacement de l'implémentation par défaut dans l'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* pour la page d'affichage de l'article de la base de connaissances. *La propriété SPSEOHeaderTagsArticleView* étend l'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC*.

En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter des URL canoniques, *hreflang* des balises et des en-têtes personnalisés pour les articles de la base de connaissances en mettant à jour l'include de script *SPSEOHeaderTagsArticleView* . Pour plus d'informations, consultez Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de connaissances localisés.

Changements de gestion des versions d'article

La gestion des versions d'article introduit de nouvelles actions qui permettent aux utilisateurs de la base de connaissances de créer et de réviser des versions d'articles existants. Il introduit également de nouveaux champs et listes connexes dans le formulaire Connaissances, de nouvelles colonnes dans la liste Connaissances et des mises à jour des rapports du tableau de bord Connaissances.

Nouvelles actions de l'utilisateur

Dans le cadre de la création des versions d'article, les utilisateurs peuvent :

- Consultez un article publié et créez une autre version en cliquant sur **Récupérer** dans le formulaire Connaissances.

> **Remarque :**
> Seuls l'auteur, le propriétaire de la base de connaissances et les utilisateurs disposant du rôle knowledge_admin peuvent modifier un article à l'état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rappelez un article en cours de révision ou dont la publication est prévue en cliquant sur **Rappel** dans le formulaire Connaissances.
- Sélectionnez un article précédemment publié à l'état Obsolète et définissez-en la version publiée actuelle en cliquant sur **Rendre actuel**dans l'en-tête du formulaire Connaissances.

Remarque :
Pour modifier un article publié sans avoir à créer une nouvelle version, assurez-vous que la `glide.knowman.versioning.enable_minor_edits` propriété est activée.

Modifications apportées à la liste de connaissances

La fonctionnalité de gestion des versions d'article ajoute les éléments suivants à la liste des connaissances :

- La colonne **Version** affiche le numéro de version de l'article. La liste Connaissances affiche plusieurs versions d'un article.
- La colonne **Workflow** inclut le nouvel état **obsolète** .

Modifications apportées au formulaire Connaissances

La fonctionnalité de gestion des versions d'article ajoute les éléments suivants au formulaire Connaissances :

- Le champ **Version** affiche le numéro de version de l'article.
- Le champ **Numéro d'affichage** affiche une combinaison du numéro d'article et du numéro de version. Par exemple, KB0010004 v1.02. Toutes les références à un article de la base de connaissances utilisent ce numéro d'affichage.
- Le champ **Version de base** affiche le numéro de l'article de la base de connaissances et la version sur laquelle l'article actuel est basé.
- Le champ **Révisé par** affiche le nom de l'utilisateur qui a extrait un article publié et créé une nouvelle version.
- La liste connexe **Versions d'article** affiche une liste de toutes les versions d'un article. Dans cette liste, vous pouvez :
  - Cliquez sur la **version** pour afficher une version spécifique d'un article.
  - Cliquez sur le lien connexe **Afficher l'article** pour afficher la vue de la page de l'article.

Remarque :
Si nécessaire, configurez le formulaire pour afficher les champs et la liste connexe.

Modifications apportées aux modules de connaissances

La fonctionnalité de gestion des versions d'article introduit les changements suivants au module Knowledge :

- **Mes articles de la base de connaissances**
  - Pour un utilisateur de la base de connaissances, ce module inclut les enregistrements des articles créés par l'utilisateur, ainsi que les enregistrements de chaque article révisé par l'utilisateur.
  - Pour un réviseur de connaissances, ce module inclut les enregistrements des articles publiés par l'utilisateur ainsi que les enregistrements de chaque article révisé par l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mes éléments marqués**
  - Pour un utilisateur de la base de connaissances, ce module inclut des enregistrements pour chaque révision apportée aux articles créés par l'utilisateur.
  - Pour un réviseur de connaissances, ce module inclut des enregistrements pour chaque article révisé par l'utilisateur.

Remarque :
Les utilisateurs qui ont personnalisé ces modules ne voient pas ces changements.

Modifications apportées aux rapports du tableau de bord Gestion des connaissances

Les rapports du tableau de bord Vue d'ensemble de Gestion des connaissances ont été mis à jour pour inclure les changements liés à la gestion des versions d'article lorsque le module d'extension Gestion des connaissances avancée est activé.

- Articles marqués au cours des 30 derniers jours
- Articles marqués comme non utiles au cours des 30 derniers jours
- Articles utilisés par mois
- Utilisation de la base de connaissances
- Vue de la base de connaissances
- Base de connaissances mise à jour au cours des 30 derniers jours
- Connaissances marquées au cours des 30 derniers jours
- Base de connaissances par état de workflow
- Base de connaissances créée par l'auteur
- Base de connaissances créée au cours des 30 derniers jours
- Nouveaux articles de la base de connaissances créés au cours des 30 derniers jours
- Évaluations des connaissances pour les 30 derniers jours

Informations sur la gestion des versions disponibles dans le portail de services Gestion des connaissances

Les résultats de la recherche dans la base de connaissances affichent le numéro et le numéro de version de chaque article.

Remarque :

Pour afficher le numéro de version de l'article en regard du numéro de l'article dans les résultats de la recherche, activez la *glide.knowman.search.show_article_number* propriété dans la section Propriétés de recherche dans la base de connaissances de la page Propriétés de Gestion des connaissances.

Si vous accédez à un article à partir du système de base ou du portail de services de la base de connaissances à l'aide de l'URL d'un article de la base de connaissances, vous devez également inclure le numéro de version de l'article dans l'URL. Par exemple, pour accéder à l'article de la base de connaissances KB0000005, au lieu d'utiliser le https://<nom d'instance>/sp ?id=kb_article&sys_id=KB0000005 comme URL, vous devez utiliser https://<nom d'instance>/sp ?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 pour afficher l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page d'affichage de l'article affiche une section d'historique des versions pour les articles qui ont été mis à jour. Cette section comprend les numéros de version, la date de mise à jour et le nom de l'auteur ou du réviseur.

- Cliquez sur **Dernière version** ou sur le numéro de version et l'état actuel pour développer la section Historique des versions.
- Cliquez sur le numéro de version pour ouvrir cette version particulière de l'article.
- Lors de l'affichage d'un article obsolète, un message informe l'utilisateur qu'une version plus récente et mise à jour est disponible. Le message inclut un lien vers la dernière version.

Commentaires sur les versions d'article

Avec la fonctionnalité de gestion des versions d'article, les utilisateurs peuvent consulter les versions actuelles des articles de la base de connaissances et y contribuer.

Pour en savoir plus sur les options de commentaires, consultez Commentaires de la base de connaissances.

Option de commentaire	Fonctionnement de cette option avec la gestion des versions d'article
Évaluation d'un article	L'évaluation moyenne d'un article est reportée sur la version extraite. Le calcul de l'évaluation moyenne est mis à jour et s'affiche dans la version actuelle de l'article.
Marquer un article comme utile	Le pourcentage d'utilité d'une version précédente d'un article est également pris en compte pour une nouvelle version lorsqu'il s'affiche dans la colonne Utilité de la page d'accueil.
Commentaires	La section Commentaires au bas d'un article affiche les commentaires des versions précédentes, sauf si Flux en direct est activé. Flux en direct affiche uniquement les commentaires pour la version actuelle.
Marquage d'un article	Extraire un article ou définir une version précédente sur la version actuelle réinitialise la valeur marquée sur faux.
Nombre de vues	Le nombre de vues est reporté sur l'article extrait. Toute vue d'une version d'un article incrémente le nombre de vues de toutes les versions publiées suivantes. Les vues d'une version plus récente d'un article n'affectent pas le nombre de vues des versions précédentes. Lorsqu'un brouillon d'article est publié, le nombre total de vues affiche la somme du nombre de vues de l'article publié précédemment et de son propre nombre de vues autonome.
Décompte d'utilisations	Le nombre d'utilisations est reporté sur l'article extrait. Toute utilisation d'une version d'un article augmente le nombre d'utilisations de toutes les versions ultérieures. Toute utilisation d'une version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Option de commentaire	Fonctionnement de cette option avec la gestion des versions d'article
	plus récente d'un article n'affecte pas le nombre d'utilisations des versions précédentes.

Numéros de version des articles de la base de connaissances

Les numéros de version des articles de la base de connaissances suivent un modèle spécifique. Les incréments du numéro de version dépendent du type de révision.

Les numéros de version des articles suivent le modèle suivant : <numéro de version majeure.numéro de version mineure>.

Le type de révision apportée à un article détermine l'incrémentation. Une révision mineure incrémente le numéro de version de 0,01. Une révision majeure, telle que la publication d'un article, incrémente la version au nombre entier suivant, par exemple, de la version 2.02 à la version 3.0.

L'exemple suivant illustre le cycle de vie d'un article avec version et les modifications apportées au numéro de version.

Action de l'utilisateur	État de l'article	Numéro de version
L'auteur de la base de connaissances crée un nouvel article	Brouillon	0.01
L'auteur de la base de connaissances apporte une modification et met à jour l'article.	Brouillon	0.01
L'auteur de la base de connaissances soumet l'article pour révision.	Revue	0.02
L'auteur de la base de connaissances rappelle l'article pour apporter une autre modification.	Brouillon	0.03
L'article de la base de connaissances soumet l'article pour révision	Revue	0.04
L'approbateur rejette l'article et demande un changement.	Brouillon	0.05
L'auteur de la base de connaissances apporte la modification et envoie l'article pour révision.	Revue	0.06
L'approbateur approuve l'article	Publication planifiée	0.07
L'article est publié	Publié	1.0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action de l'utilisateur	État de l'article	Numéro de version
L'auteur de la base de connaissances extrait l'article publié.	Brouillon	1,01
L'auteur de la base de connaissances soumet l'article pour révision.	Revue	1.02
L'approbateur approuve l'article	Publication planifiée	1.03
L'article est publié Lorsque l'article de la version 2.0 est publié, l'état de l'article de la version 1.0 devient **Obsolète**.	Publié	2.0

Tout changement apporté à l'état d'un article entraîne un incrément de version, à l'exception des états **Mise hors service en attente**, **Hors service** et **Obsolète** .

Remarque :
Pour en savoir plus sur les modifications des versions mineures, reportez-vous à la section Changements de gestion des versions d'article.

Informations sur la version de l'article de la base de connaissances

Les utilisateurs peuvent afficher les informations de version d'un article de la base de connaissances à partir de la page d'affichage Base de connaissances.

Le numéro de l'article de la base de connaissances et le numéro de version s'affichent en haut de l'article, juste en dessous du titre. Cliquez sur le numéro de version pour développer la section Historique des versions, qui inclut une liste des versions d'article disponibles. Les rôles d'utilisateur déterminent ce qui est inclus dans cette liste :

- Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture à une base de connaissances peuvent voir la dernière version publiée et les versions majeures précédentes.
- Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture et contribution à une base de connaissances peuvent voir la dernière version publiée, les versions majeures précédentes et toute version brouillon ou révision.

Vous pouvez afficher n'importe quelle version précédente d'un article en cliquant sur le numéro de version dans la liste. Lorsque vous affichez une version précédente, un message en haut de l'article indique qu'une version mise à jour est disponible.

Au bas d'un article de la base de connaissances, vous pouvez voir des informations supplémentaires sur un article, notamment le nom de l'auteur ou du réviseur et la date de la dernière modification de l'article.

Validité d'un article de la base de connaissances

La validité d'un article de la base de connaissances est la date d'expiration d'un article de la base de connaissances. Les articles n'apparaissent pas dans les résultats de recherche après la **Date de fin de validité** ou si le champ **Date de fin de validité** est vide.

Décidez quand faire expirer un article de la base de connaissances à l'aide du champ **Date de fin de validité** du formulaire Connaissances. Le formulaire Connaissances est disponible lors de la création ou de la modification d'un article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous créez ou modifiez un article de la base de connaissances, une valeur par défaut s'affiche dans le champ **Date de fin de validité** . En tant qu'auteur ou éditeur d'article, vous pouvez choisir de conserver ou de modifier la date de **fin de validité** par défaut.

Remarque :
si le format de la date système ou les préférences utilisateur sont définis pour utiliser le format année `aa`, vous risquez de rencontrer des problèmes si la **date de fin de validité** est définie sur la valeur par défaut. Contactez votre administrateur système ou modifiez les préférences utilisateur pour utiliser un format de date `aaaa`. Pour plus d'informations, consultez les rubriques Format du champ de date et heure global et Personnaliser le format de date du système .

Validité de l'article par défaut lors de la création d'un article de la base de connaissances

La valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** est dérivée du champ **Validité de l'article** configuré pour la base de connaissances (voir Créer une base de connaissances). La **date de fin de validité** commence à partir de la date de création de l'article et s'étend au nombre de jours spécifiés dans le champ **Validité de l'article**. Si le champ **Validité de l'article** est vide, la date par défaut du champ **Date de fin de validité** correspondant à l'article de la base de connaissances est définie sur le 1er janvier 2100.

Validité de l'article par défaut lors de la modification d'un article de la base de connaissances

Si la fonctionnalité de gestion des versions d'article est activée, la valeur par défaut de la date de **fin de validité** de la version d'article mise à jour est automatiquement définie comme décrit dans le tableau suivant.

Date de fin de validité dans la version d'article mise à jour

Valeur de validité de l'article dans la base de connaissances associée	Valeur de fin de validité par défaut	Notes
Vide	Version antérieure **Valeur de date de fin de validité**	Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article est vide, la valeur de la **date de fin de validité** de la version antérieure de l'article est conservée.
N'est pas vide	Date de mise à jour de l'article + validité de l'article	Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances associée à l'article n'est pas vide, la date de **fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ Validité de l'article.

Si vous déplacez un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances, la valeur par défaut de la date de **fin de validité** de l'article mis à jour est automatiquement définie comme décrit dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Date de fin de validité lors du déplacement d'un article de la base de connaissances vers une autre base de connaissances

Valeur de validité de l'article dans la base de connaissances mise à jour	Valeur de fin de validité par défaut	Notes
Vide	Valeur antérieure **valide jusqu'à** la date	Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée est vide, la valeur antérieure de la **date de fin de validité** est conservée pour l'article de la base de connaissances.
N'est pas vide	Date de mise à jour de l'article + validité de l'article	Si le champ **Validité de l'article** de la base de connaissances sélectionnée n'est pas vide, la date de **fin de validité** est automatiquement mise à jour pour commencer à partir de la date de mise à jour de l'article et s'étendre au nombre de jours spécifiés dans le champ Validité de l'article.

Remarque :
Si la valeur de dictionnaire du champ **Date de fin de validité** est modifiée, elle remplace la valeur par défaut du champ **Date de fin de validité** calculée en fonction du champ **Validité de l'article**.

Notifications par e-mail pour les articles de la base de connaissances arrivant à expiration

Le premier jour de chaque mois, l'application envoie une notification par e-mail à une liste de destinataires autorisés pour leur rappeler les articles qui sont sur le point d'expirer le mois prochain. Le destinataire peut ensuite étendre la **date de fin de validité** pour continuer à utiliser l'article. Pour plus d'informations, consultez Gestion des notifications par e-mail dans Gestion des connaissances.

États des articles de la base de connaissances

Les versions des articles de la base de connaissances peuvent se trouver dans plusieurs états au fur et à mesure de leur progression dans le cycle de création.

Remarque :
Vous devez activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced) et définir la `glide.knowman.versioning.enabled` propriété système sur `true`. Pour plus d'informations, Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced et Propriétés de gestion des versions d'articles.

État	Description
Brouillon	L'article est en cours de création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Remarque : Un article de la base de connaissances avec version à l'état **Brouillon** ne peut être modifié que par l'auteur ou le réviseur disposant d'un accès avec contribution à la base de connaissances, le propriétaire d'une base de connaissances, les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur et de knowledge_admin et les membres du groupe de propriété, si le groupe de propriété est ajouté à l'article.
Revue	La version préliminaire de l'article est envoyée aux évaluateurs pour approbation ou rejet.
Publication planifiée	La publication de la version brouillon d'un article de la base de connaissances est planifiée à une date ultérieure.
Publié	L'article est approuvé et publié. Lorsque l'état d'un article passe à **Publié**, l'état de toutes les versions publiées précédentes de cet article devient **Obsolète**. **Remarque :** Une fois qu'un article de la base de connaissances avec un groupe de propriété est approuvé, seuls le propriétaire d'une base de connaissances et les membres du groupe de propriété ont accès à l'article.
Mise hors service en attente	L'article publié est sélectionné pour être mis hors service, en attente d'approbation.
Mis hors service	L'article publié est mis hors service. Les articles de la base de connaissances mis hors service ne peuvent pas être recherchés par des utilisateurs externes ou des clients. Pour réutiliser un article mis hors service, créez un nouvel article avec le même contenu, qui est publié une fois approuvé.
Obsolète	Une version plus récente de l'article a été publiée. Les utilisateurs finaux peuvent lire les articles publiés ainsi que les versions obsolètes.

Information associée

Contrôles d'accès aux connaissances

Modèles de notification par e-mail d'abonnement à la base de connaissances

La fonctionnalité d'abonnement à la base de connaissances utilise des modèles de notification par e-mail pour envoyer des notifications d'abonnement aux utilisateurs de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle d'e-mail	Type d'abonnement
Abonnement au gestionnaire de clés : article publié	Base de connaissances
Abonnement au gestionnaire des connaissances : article révisé dans la base de connaissances	Base de connaissances
Abonnement KM : article extrait	Article de la base de connaissances
Abonnement au gestionnaire de clés : article révisé	Article de la base de connaissances
Abonnement au gestionnaire de clés : article commenté	Article de la base de connaissances

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou knowledge_admin peuvent personnaliser ces modèles de notifications par e-mail. Pour localiser le modèle, accédez à **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**. Pour plus d'informations sur la personnalisation d'un modèle, voir Création d'une notification par e-mail .

Les notifications d'abonnement incluent un lien au bas de l'e-mail vers la page des préférences de notification de l'utilisateur.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des connaissances

Les rubriques suivantes fournissent des informations et Solutions Platform Analytics des tableaux de bord Aperçu de la demande pour Gestion des connaissances.

Gestion des connaissances Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Solutions Platform Analytics

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer la solution pour Gestion des connaissances, un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des connaissances. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Remarque :
Vous devez Activer le module d'extension Gestion des connaissances Advanced.

Séparation de domaine et « Exécuter en tant » qu'utilisateur

Pour certaines solutions, l'administrateur système est l'utilisateur **Exécuter en tant que** qui s'occupe des travaux de collecte de données dans Solutions Platform Analytics. Dans d'autres solutions, l'utilisateur **Exécuter en tant que** pour les travaux de collecte de données est laissé vide. Vérifiez que l'utilisateur **Exécuter en tant que** existe sur l'instance et que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cet utilisateur dispose du niveau d'accès approprié. Un utilisateur **Exécuter en tant que** inapproprié peut causer des erreurs ou limiter les données collectées. Ce paramètre n'a d'effet que si l'application Séparation de domaine est activée.

Versions nouvelles et déconseillées de cette solution

En London , cette solution a été remplacée par une nouvelle version, com.snc.pa.knowledge_v2. Si vous avez activé une version antérieure de la solution, puis mis à niveau votre instance, vous avez toujours et pouvez toujours utiliser la solution antérieure. Vous pouvez également activer la version plus récente sans perdre les données des indicateurs et répartitions existants. Si vous activez la version la plus récente, exécutez une tâche de collecte de données historiques pour renseigner tous les nouveaux indicateurs et répartitions.

Ajouter une analyse en libre-service aux tableaux de bord Gestion des connaissances

Si vous avez activé l'analyse en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analyse en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analyse en libre-service PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analyse en libre-service [SSA].

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de Gestion des connaissances

Le Gestion des connaissances tableau de bord aide les propriétaires et les gestionnaires de contenu de la base de connaissances à déterminer l'utilisation et la qualité de leur contenu de la base de connaissances. Cela permet de confirmer que les processus et procédures appropriés sont suivis pour la création de contenu.

Remarque :

- Cette documentation fait référence au pack de contenu Performance Analytics pour Gestion des connaissances v2, introduit dans London. Il ne fait pas référence à l'ancienne version obsolète.
- Pour activer la solution pour Gestion des connaissances, un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Sélectionnez Premiers pas, puis accédez à la section relative Gestion des connaissancesà . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.
- Pour accéder au tableau de Gestion des connaissances bord, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans le champ **Rechercher un tableau de bord** , recherchez le tableau de bord Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Gestion des connaissances : onglet Utilisation du contenu

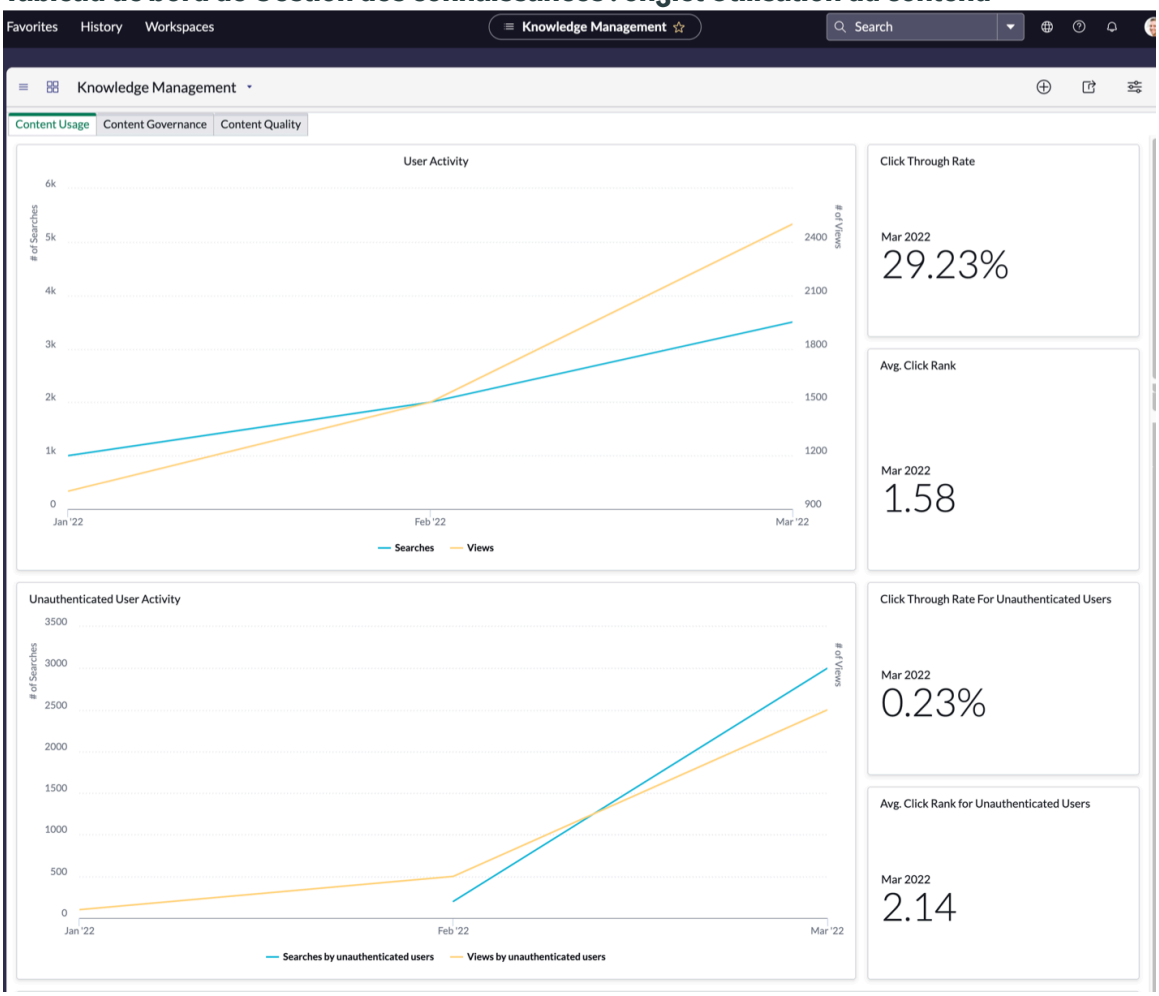
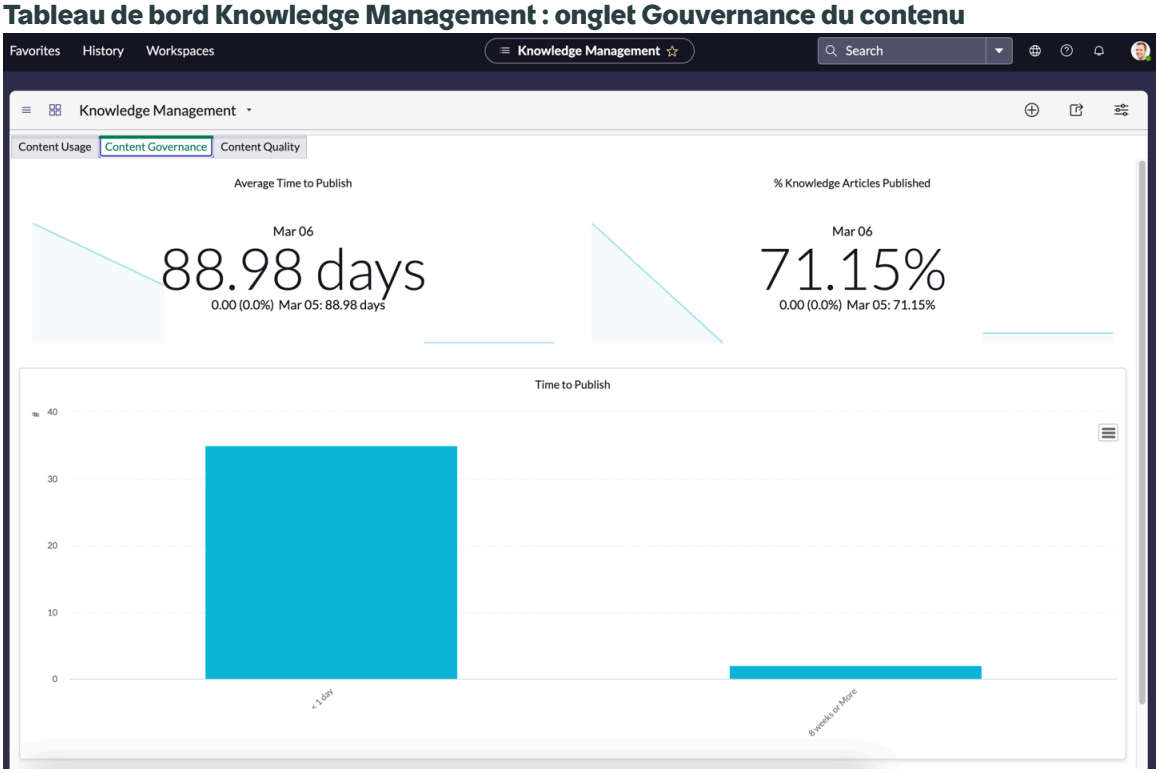


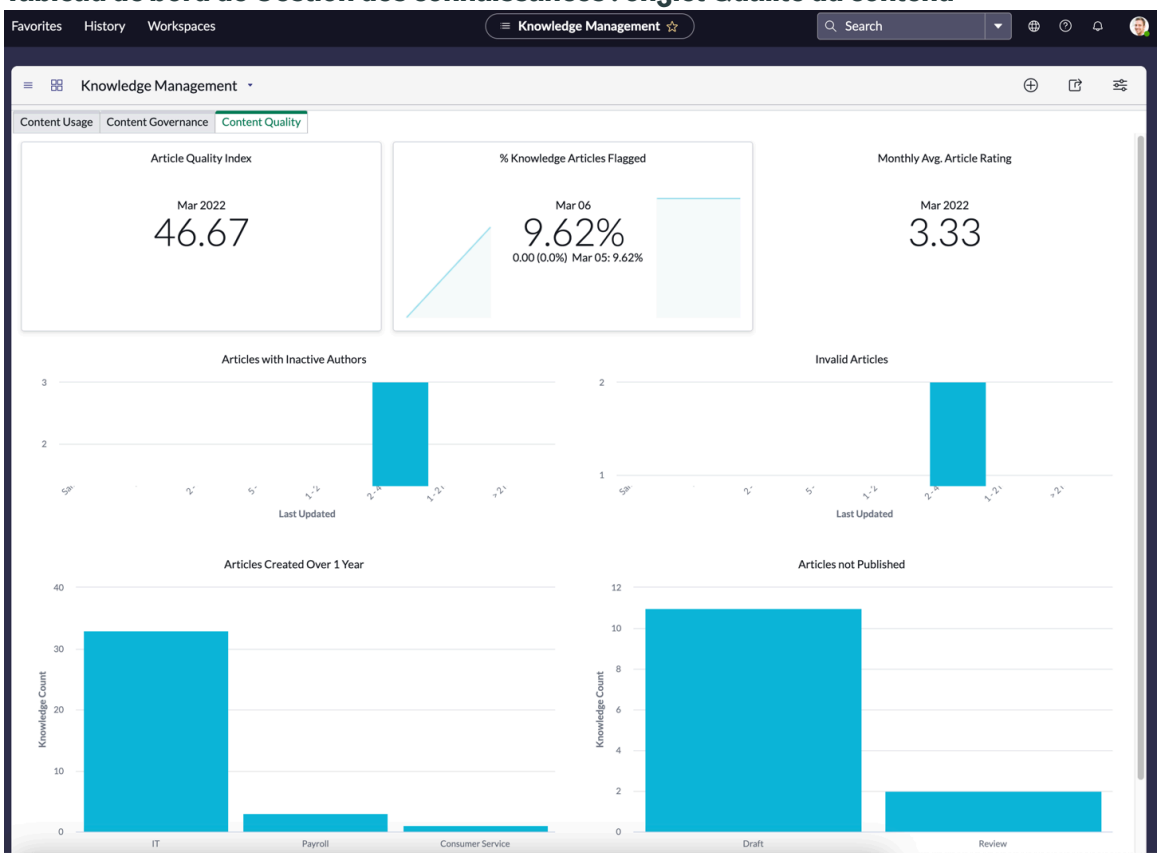
Tableau de bord Knowledge Management : onglet Gouvernance du contenu



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Gestion des connaissances : onglet Qualité du contenu



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des connaissances : doit identifier les domaines de préoccupation et diriger les ressources de manière optimale.	knowledge_manager	Peut examiner la vitesse de publication de contenu et voir le contenu que les clients recherchent, afin de diriger plus efficacement les efforts des propriétaires de contenu.
Administrateur de la base de connaissances : a besoin d'une visibilité claire sur l'utilisation et la qualité du contenu de la base de connaissances.	knowledge_admin	Peut planifier et diriger la création de contenu.
Créateur de contenu : doit voir l'utilisation du contenu qu'il possède et les domaines à améliorer	pa_viewer	Peut voir le contenu dans son domaine que les clients recherchent.

Indicateurs du tableau de bord Gestion des connaissances CSM

Le tableau de bord Gestion des connaissances CSM fournit trois vues : l'utilisation du contenu, la gouvernance du contenu et la qualité du contenu.

Le tableau de bord Gestion des connaissances présente les indicateurs clés de performance suivants :

% d'articles de la base de connaissances publiés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un calcul quotidien utilisant la formule [[nombre d'articles de la base de connaissances publiés]] / [[nombre d'articles de la base de connaissances actifs]]

Évaluation moyenne mensuelle de l'article

Calcul mensuel de la somme de toutes les évaluations d'articles du mois divisée par le nombre d'articles de la base de connaissances évalués du mois.

Classement de sélection moyen

Un calcul mensuel à l'aide de la formule [[Somme des classements des recherches dans la base de connaissances]] / Nombre de recherches dans la base de connaissances avec classement]]

Taux de sélection

Un calcul mensuel à l'aide de la formule Nombre de recherches dans la base de connaissances avec rang]] / [[Nombre de recherches dans la base de connaissances]]

Délai moyen de publication

La durée moyenne de publication est recalculée quotidiennement, en nombre de jours. L'objectif de l'indicateur est de minimiser les scores.

Nombre d'utilisateurs actifs ayant effectué des recherches : mensuel

Nombre d'utilisateurs authentifiés qui ont effectué au moins une recherche dans la base de connaissances au cours du mois précédent. L'objectif est que le nombre soit maximisé.

Nombre d'utilisateurs actifs ayant consulté des articles : Mensuel

Nombre d'utilisateurs authentifiés qui ont consulté au moins un article de la base de connaissances au cours du mois précédent. L'objectif est que le nombre soit maximisé.

Nombre de recherches dans la base de connaissances avec classement : mensuel

Nombre de recherches dans la base de connaissances au cours d'un mois où le rang de sélection le plus élevé a une valeur supérieure à zéro. L'objectif est que le nombre soit maximisé.

Nombre de recherches dans la base de connaissances : mensuel

Nombre de recherches dans la base de connaissances en un mois. L'objectif est que le nombre soit maximisé.

Nombre d'articles de la base de connaissances évalués - Mensuel

Nombre d'enregistrements de commentaires de la base de connaissances créés au cours d'un mois, à l'exclusion des enregistrements dont le champ Évaluation est vide. L'objectif est que le nombre soit maximisé.

Nombre d'articles de la base de connaissances publiés

Décompte quotidien du nombre total d'articles de la base de connaissances passés à l'état Publié. L'objectif est que le nombre soit maximisé.

Nombre d'articles actifs de la base de connaissances

Décompte quotidien du nombre d'articles de la base de connaissances actifs avec des workflows à jour. L'objectif est que le nombre soit maximisé.

Somme des évaluations des articles de la base de connaissances : mensuel

Somme mensuelle de toutes les évaluations d'articles de la base de connaissances. Cet indicateur est uniquement utilisé pour calculer la moyenne mensuelle d'évaluation d'un article.

Somme des classements de recherche de connaissances - Mensuel

La somme des classements des commentaires des recherches dans la base de connaissances effectuées sur un mois, à l'exclusion des valeurs de classement de sélection les plus élevées vides. L'objectif est que le nombre soit maximisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classement moyen de sélection pour les utilisateurs non authentifiés

Un calcul mensuel du classement de sélection moyen pour l'activité de l'utilisateur non authentifié. Le score est calculé en fonction de la formule [[somme des classements de recherche de connaissances par des utilisateurs non authentifiés - Mensuel]] / [[nombre de recherches de connaissances par un utilisateur non authentifié avec un classement - Mensuel]]. Une valeur inférieure est préférable.

Taux de sélection pour les utilisateurs non authentifiés

Un calcul mensuel du pourcentage de taux de sélection via pour l'activité de l'utilisateur non authentifié. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre de recherches dans la base de connaissances par un utilisateur non authentifié avec un classement mensuel]] / [[nombre de recherches dans la base de connaissances par un utilisateur non authentifié - mensuel]] * 100. Une valeur plus élevée est préférable.

Nombre de recherches de connaissances par des utilisateurs non authentifiés : mensuel

Décompte mensuel des recherches dans la base de connaissances effectuées par des utilisateurs non authentifiés

Nombre de vues de l'article par des utilisateurs non authentifiés - Mensuel

Nombre mensuel d'articles de la base de connaissances consultés par des utilisateurs non authentifiés.

Somme des classements de recherche de connaissances par des utilisateurs non authentifiés - Mensuel

Somme mensuelle des classements de recherche dans la base de connaissances pour l'activité de l'utilisateur non authentifié.

Nombre de recherches dans la base de connaissances avec classement pour les utilisateurs non authentifiés : Mensuel

Un décompte mensuel des recherches dans la base de connaissances avec un classement de sélection pour l'activité de l'utilisateur non authentifié.

Répartitions

Les répartitions suivantes s'appliquent aux indicateurs du tableau de bord :

- Délai de publication des groupes
- Base de connaissances
- Catégorie des bases de connaissances

Visualisations des données

Les tableaux de bord comprennent les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Articles avec auteurs inactifs		Actif = vrai et Auteur.Actif = faux
Articles non valides		Actif = vrai et Workflow est soit Brouillon, Revue, Publié ou En attente de mise hors service et Valide jusqu'à est avant aujourd'hui et dernier = vrai
Articles créés sur 1 an		Actif = vrai et Créé = avant il y a 1 an
Articles non publiés		Actif = vrai et le workflow est défini sur Brouillon ou Révision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tableaux de bord

Tableau de bord de vue d'ensemble Gestion des connaissances

Le Gestion des connaissances tableau de bord Vue d'ensemble fournit une vue d'ensemble des différentes mesures d'utilisation associées aux articles de la base de connaissances. Vous pouvez afficher et suivre l'utilisation et les vues de la base de connaissances et diriger plus efficacement les efforts des propriétaires de contenu.

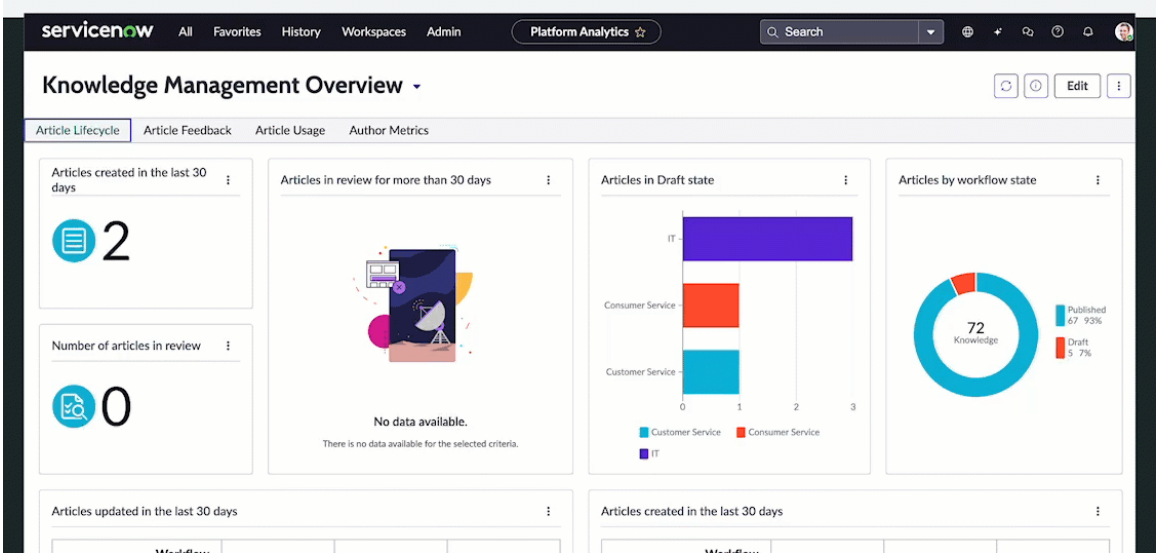
Remarque :

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devez activer le module d'extension Vue d'ensemble des connaissances (com.sn_knowledge_overview) pour activer le tableau de bord Vue Gestion des connaissances d'ensemble. Vous devez également mettre à jour le chemin de navigation. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le chemin de navigation pour le tableau de bord de vue d'ensemble Gestion des connaissances.

Activez le tableau de bord réactif pour optimiser les analyses en définissant la `glide.cms.enable.responsive_grid_layout` propriété système sur vrai.

Pour accéder au tableau de bord de vue d'ensemble Gestion des connaissances , accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Recherchez le tableau de bord Vue d'ensemble de Gestion des connaissances. Le tableau de bord s'ouvre par défaut avec l'onglet **Cycle de vie de l'article** affiché.

Tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des connaissances



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des connaissances : Identifiez les domaines de	knowledge_manager	Peut examiner la vitesse de publication de contenu et voir le contenu que les clients recherchent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
préoccupation et dirigez les ressources de manière optimale.		
Administrateur de la base de connaissances : dispose d'une visibilité claire sur l'utilisation et la qualité du contenu de la base de connaissances.	knowledge_admin	Peut planifier et diriger la création de contenu.

Rapports

Le Gestion des connaissances tableau de bord Vue d'ensemble comprend différents rapports.

Titre	Type	Description
Cycle de vie de l'article		
Articles créés au cours des 30 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'articles créés au cours des 30 derniers jours.
Nombre d'articles en cours de révision	Score unique (42)	Nombre total d'articles à l'état de révision.
Articles par état de workflow	Camembert ( )	Affiche les articles par état de workflow.
Articles en cours de révision pendant plus de 30 jours	Barre horizontale ( )	Affiche les articles qui sont à l'état de révision depuis plus de 30 jours.
Articles créés au cours des 30 derniers jours	Tableau croisé dynamique ( )	Affiche les articles créés au cours des 30 derniers jours, ainsi que les bases de connaissances et les workflows associés aux articles.
Articles mis à jour au cours des 30 derniers jours	Tableau croisé dynamique ( )	Affiche les articles mis à jour au cours des 30 derniers jours, ainsi que les bases de connaissances et les workflows associés aux articles.
Articles arrivant à échéance au cours des 90 prochains jours	Tableau croisé dynamique ( )	Affiche les articles expirant dans les 90 prochains jours et Affiche les articles.
Articles en état de brouillon	Barre horizontale ( )	Affiche les articles à l'état de brouillon.
Commentaires d'article		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Articles marqués au cours des 30 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d’articles marqués au cours des 30 derniers jours.
Articles marqués non utiles au cours des 30 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d’articles marqués comme non utiles au cours des 30 derniers jours.
Commentaires ajoutés au cours des 30 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d’articles ayant reçu des commentaires au cours des 30 derniers jours.
Notation des articles au cours des 30 derniers jours	Tableau croisé dynamique ( )	Affiche les évaluations des articles qui sont dans différents états de workflow. Il affiche également l’évaluation moyenne des articles provenant de différentes bases de connaissances.
Moyenne d'évaluation de l'article	Score unique (42)	Affiche l’évaluation moyenne des articles qui ont été évalués.
Utilisation de l'article		
Utilisation de la base de connaissances	Barre verticale ( )	Affiche le nombre d’articles utilisés comme pièces jointes.
Vues de l'article	Barre verticale ( )	Affiche le nombre d’articles consultés par la base de connaissances.
Utilisation de la base de connaissances selon la tendance du mois	Ligne ( )	Affiche le nombre d’articles utilisés comme pièces jointes selon la tendance du mois.
Tendance du nombre de vues d’articles par mois	Ligne ( )	Affiche le nombre d’articles consultés selon la tendance du mois.
Mesures de l'auteur		
Utilisation mensuelle de la base de connaissances par auteur	Tendance ( )	Affiche le nombre d’articles utilisés comme pièces jointes avec une tendance par mois en ce qui concerne l’auteur.
Vues mensuelles de la base de connaissances par auteur	Tendance ( )	Affiche le nombre d’articles consultés selon la tendance du mois et par auteur.
Articles créés par l'auteur	Tendance ( )	Affiche les articles créés en fonction de l’auteur de la base de connaissances selon la tendance du mois.

Mettre à jour le chemin de navigation pour le tableau de bord de vue d’ensemble Gestion des connaissances

Mettez à jour le chemin de navigation pour accéder au tableau de bord de vue d’ensemble Gestion des connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Vue d'ensemble des connaissances (com.sn_knowledge_overview).
- Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devez mettre à jour l'entrée de vue d'ensemble de la base de connaissances dans la table Modules (sys_app_module).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules**.
2. Sur la page Modules, dans le champ **Titre** , saisissez vue d'ensemble.
3. Dans le champ **du menu Application** , saisissez connaissances.
4. Ouvrez le module **Vue d'ensemble** .
5. Sur la page Vue d'ensemble du module, cliquez sur **Type de lien**.
6. Dans le champ **Type de lien** , sélectionnez **URL (à partir d'Arguments)** dans la liste.
7. Dans le champ **Arguments** , saisissez now/platform-analytics-workspace/dashboards/params/edit/false/sys-id/5d5e18458731fd51a2522b5a4309cacc.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le chemin de navigation pour le tableau de Gestion des connaissances bord est mis à jour sur **Tous** > **Base de connaissances** > **Administration** > **Vue d'ensemble**.

Diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances

Le diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances vous permet de visualiser les écarts de connaissances des candidats et de hiérarchiser l'ordre dans lequel les écarts de connaissances doivent être résolus.

Les informations suivantes sont disponibles dans le graphique de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances :

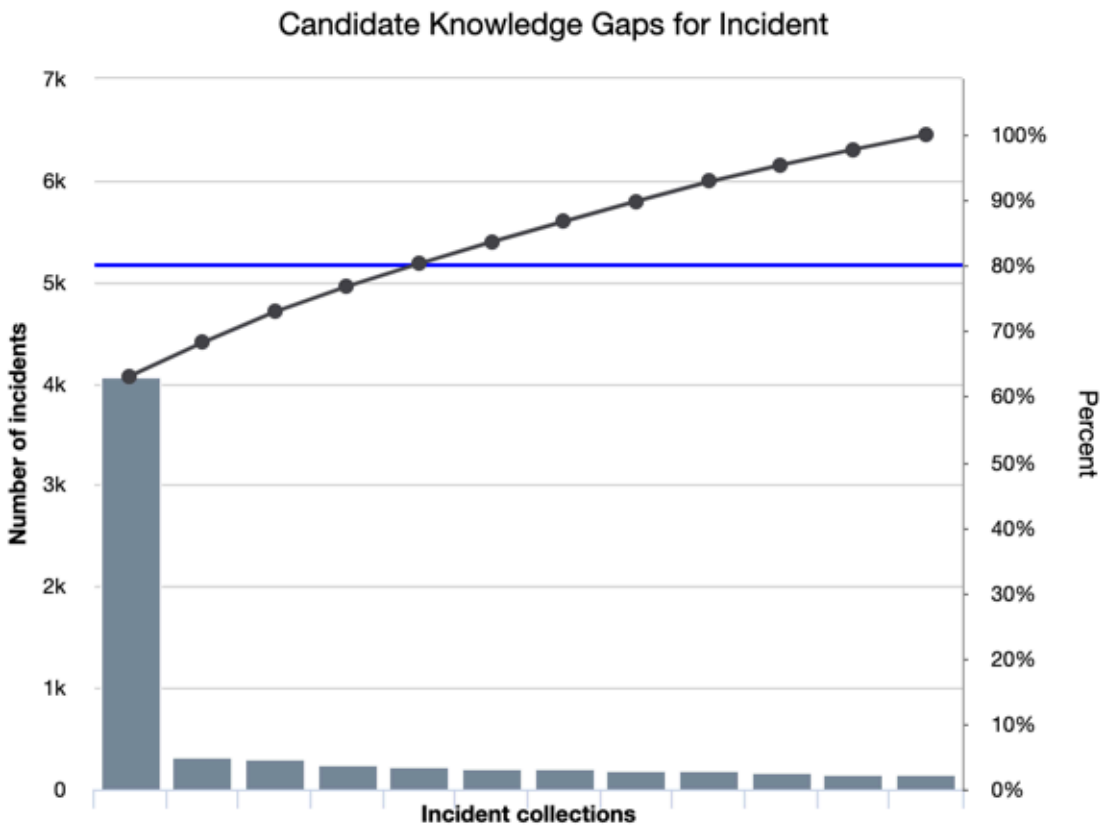
- L'axe Y de gauche représente le nombre de tâches pour lesquelles la couverture des connaissances est insuffisante ou inexistante.
- L'axe Y de droite représente le pourcentage cumulé du nombre total de tâches évaluées.
- Chaque barre représente un ensemble de tâches similaires qui n'ont pas une bonne couverture des connaissances. Les barres sont disposées dans un ordre décroissant de sorte que la collection contenant le plus de tâches s'affiche à gauche. Cet ordre vous permet de résoudre d'abord la plus grande collection. Lorsque vous pointez sur une barre, vous affichez le nombre de tâches incluses dans la barre et le pourcentage cumulé.
- Le graphique linéaire affiche le pourcentage cumulé de tâches incluses dans chaque collection.
- La ligne bleue indique 80 % du nombre total de tâches dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. L'intersection de la ligne bleue et du graphique linéaire indique le nombre minimal de collectes à résoudre afin que 80 % des tâches puissent être couvertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Diagramme de Pareto pour les aperçus de la demande

La figure suivante présente un diagramme de Pareto permettant d'identifier les lacunes en connaissances des candidats pour les incidents.



Information associée

- Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets
- Tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents
- Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH
- Aperçus de demandes de connaissances

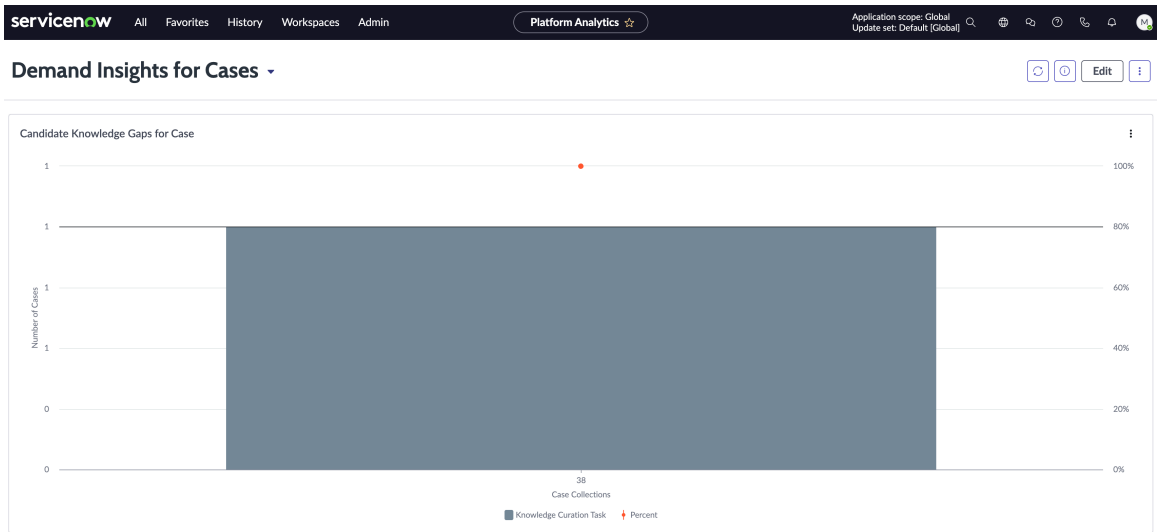
Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets

Le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets vous permet, en tant que gestionnaire des tickets du service clientèle, d'identifier les tickets dont la couverture de connaissance est insuffisante ou inexistante. Vous pouvez ensuite créer des tâches de commentaire pour que les lacunes en connaissances évitent de tels tickets.

Le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml) inclut le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances et Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances. Le chemin de navigation pour afficher ce tableau de bord est **Tous** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord**. À l'aide du champ de recherche, recherchez le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôles requis
Gestionnaire des tickets du service clientèle : doit identifier les tickets dont la couverture des connaissances est insuffisante.	sn_km_ml.knowledge_curation_user et sn_customerservice_manager

Rapports

Titre	Type	Description
Lacunes en connaissances des candidats pour le ticket	Diagramme de Pareto	Affiche les données de la table Tâche de conservation des connaissances [kb_curation_task_cluster] avec les conditions suivantes : Configuration de conservation = sn_customerservice_case ET Solution.Active = vrai

Information associée

Diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances

Aperçus de demandes de connaissances

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents

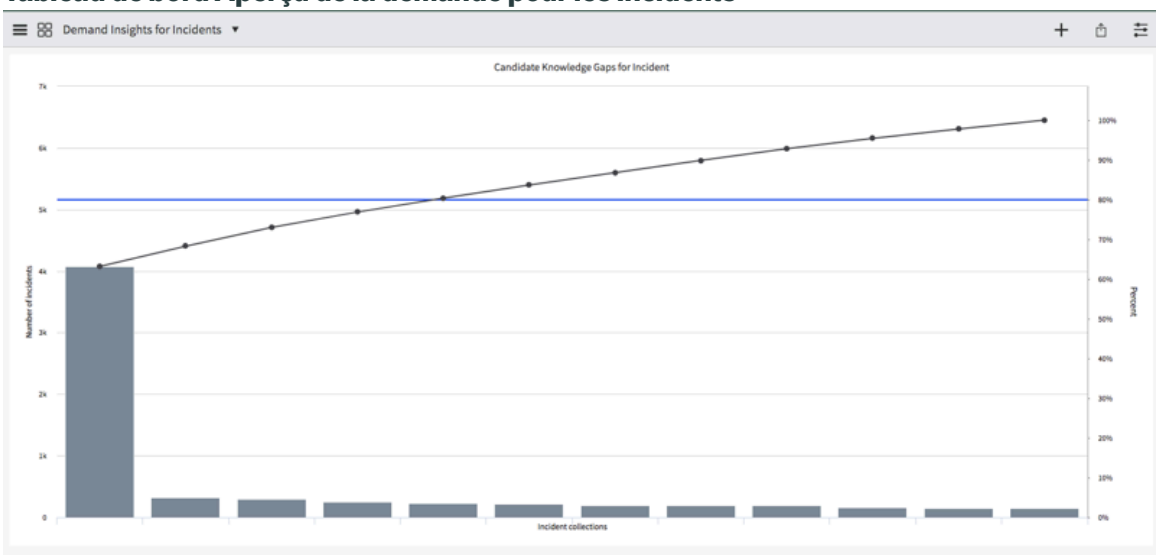
En tant que gestionnaire d'incidents, le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents vous permet d'identifier quels incidents n'ont pas de couverture de connaissance ou si cette dernière est insuffisante. Vous pouvez ensuite créer des tâches de commentaire pour les lacunes en connaissances afin de dévier ces incidents.

Le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances (com.snc.knowledge_ml) inclut le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances et Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire d'incidents : doit identifier les incidents dont la couverture des connaissances est insuffisante.	sn_km_ml.knowledge_curation_user et incident_manager

Rapports

Titre	Type	Description
Lacunes en connaissances des candidats pour l'incident	Diagramme de Pareto	Affiche les données de la table Tâche de conservation des connaissances [kb_curation_task_cluster] avec les conditions suivantes : Configuration de conservation = incident ET Solution.Active = vrai

Information associée

Diagramme de Pareto pour les aperçus de demandes de connaissances

Aperçus de demandes de connaissances

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH

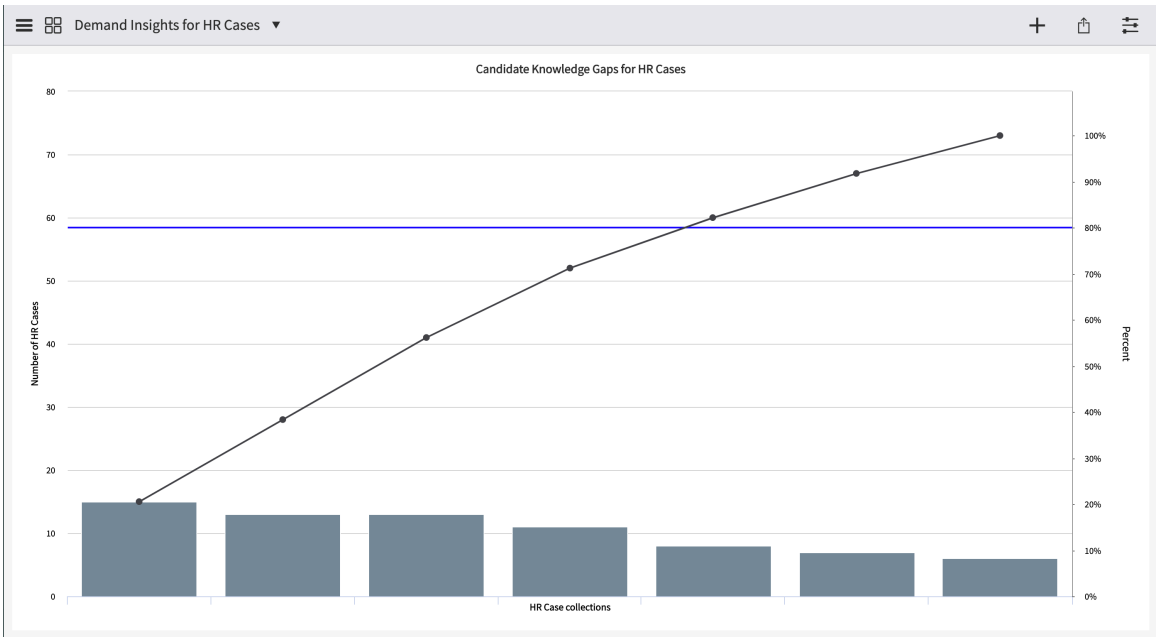
Le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH, vous permet, en tant qu'agent RH, d'identifier les tickets RH dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. Ensuite, vous pouvez créer des tâches de commentaire pour les lacunes en connaissances afin de dévier de tels tickets RH.

Remarque :
Pour le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH, activez les modules d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Core [com.sn_hr_core] et Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances [com.snc.knowledge_ml].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent RH : doit identifier les tickets RH qui n'ont pas une bonne couverture de connaissances.	sn_km_ml.knowledge_curation_user et sn_hr_core.admin

Rapports

Titre	Type	Description
Lacunes en connaissances des candidats pour les tickets RH	Diagramme de Pareto	Lacunes en connaissances des candidats pour les tickets RH.

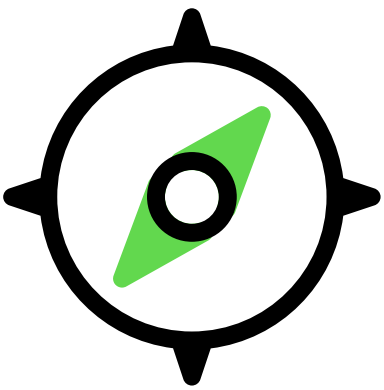
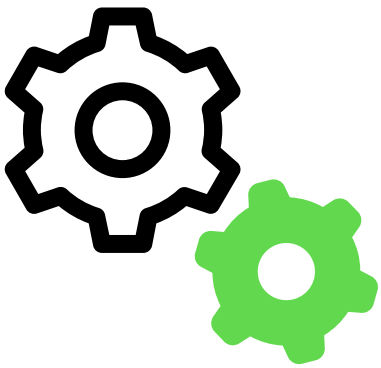
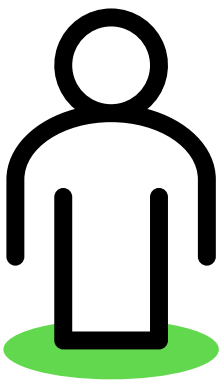
Now Assist dans Gestion des connaissances

Utilisez ServiceNow Now Assist dans Gestion des connaissances pour générer un nouvel article de la base de connaissances pour un ticket ou un incident via le panneau, l'environnement classique ou l'environnement Now Assist respectif espace de travail configurable. Les agents peuvent utiliser ces articles pour proposer des résolutions plus rapides aux clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez les compétences d’IA générative disponibles dans Now Assist .Gestion des connaissances	Activer Now Assist et configurer les compétences de Gestion des connaissances l’IA générative .	Générer de nouveaux articles avec Now Assist dans .Gestion des connaissances

Dépannage et demande d'aide

- Forum de la communauté Gestion des connaissances
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d’utilisation acceptable de l’IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner .

Explorer Now Assist dans Gestion des connaissances

Utilisez l'application dans pour aider les agents à générer un nouvel article de la base de connaissances pour un ticket ou un incident via le panneau, l'environnement Now AssistNow Assist classique et espace de travail configurable.Gestion des connaissances

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

La vidéo ci-dessus montre comment un agent peut générer un article de la base de connaissances à Now Assist partir d'incidents similaires dans Gestion des services IT.

Now Assist dans Gestion des connaissances Vue d'ensemble

Une fois activé et configuré, Now Assist il Gestion des connaissances met à la disposition d'un agent les options d'IA générative suivantes :

- Les agents peuvent générer des articles à partir du Now Assist panneau.
- Les agents peuvent générer des articles à partir de leurs espace de travail configurable fichiers .
- Les agents peuvent également modifier et publier des articles dans la base de connaissances.

Now Assist dans Gestion des connaissances Compétences

L'application Now Assist intégrée Gestion des connaissances inclut des compétences de génération de base de connaissances qui permettent aux agents de générer des articles de la base de connaissances lorsqu'ils travaillent sur un ticket ou un incident. Les agents peuvent documenter les résolutions à l'aide de diverses fonctionnalités d'IA générative et Gestion des connaissances les relayer aux clients, fournissant ainsi des résolutions rapides à leurs questions et problèmes.

Panneau Now Assist

Les agents peuvent utiliser le Now Assist panneau disponible dans leur espace de travail. Cette interface conversationnelle permet aux agents de générer un nouvel article de la base de connaissances lié à un ticket ou à un incident. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD
- Générer un Knowledge article à partir de l'environnement classique avec Now Assist

Configurer Now Assist dans Gestion des connaissances

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer dans Now Assist l'application Gestion des connaissances , ce qui permet aux agents d'utiliser ses compétences d'IA générative dans leur espace de travail d'application et dans l'environnement classique.

Vue d'ensemble de la configuration

Configurez la façon dont les agents utilisent les options de l'IA générative pour générer de nouveaux articles de la base de connaissances.

Configuration de la compétence de génération de la base de connaissances

Configurez la compétence de génération de la base de connaissances que les agents peuvent utiliser pour rédiger un brouillon d'article de la base de connaissances avec Now Assist.

Avant de commencer

Avant de configurer la compétence de génération de la base de connaissances, les applications suivantes et leurs modules d'extension respectifs doivent être installés.

- Les dernières Now Assist applications et KnowledgeGestion des connaissances les options dans Générateur d'IU les applications du magasin doivent être installées avant les étapes de configuration suivantes.
- Pour ServiceNow Store connaître les étapes d'installation, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

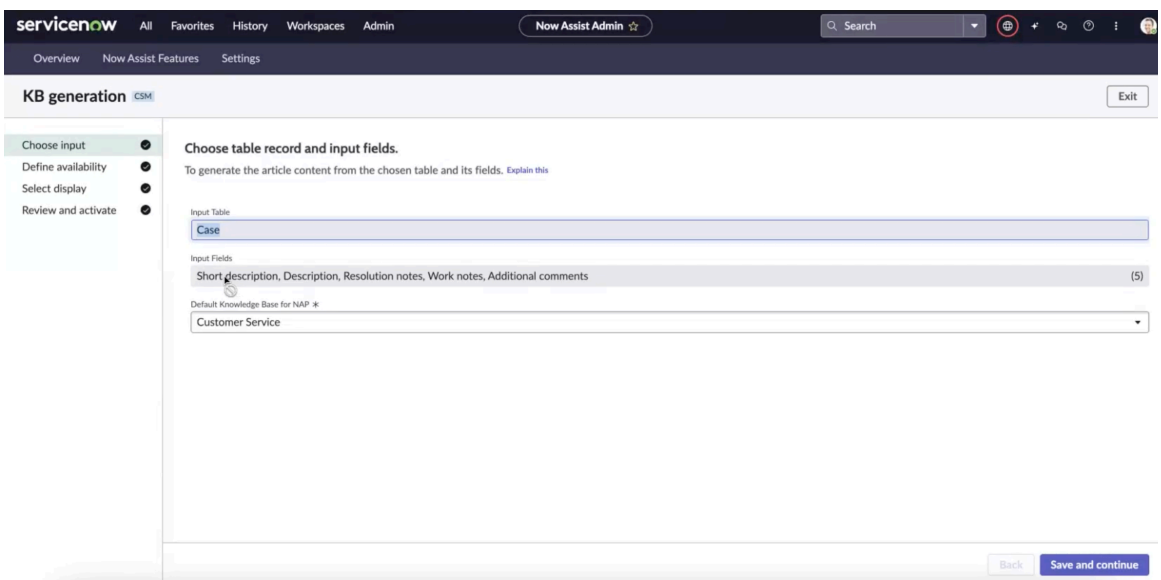
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez configurer les compétences de génération de base de connaissances.
3. Sur la carte de fonctionnalité **Connaissances** , sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Activer les compétences, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Modifier** pour ouvrir la fenêtre de configuration des compétences pour la génération de la base de connaissances.
5. Examinez les valeurs dans la fenêtre d'entrée Choisir, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**. Examinez les champs en lecture seule pour plus d'informations.

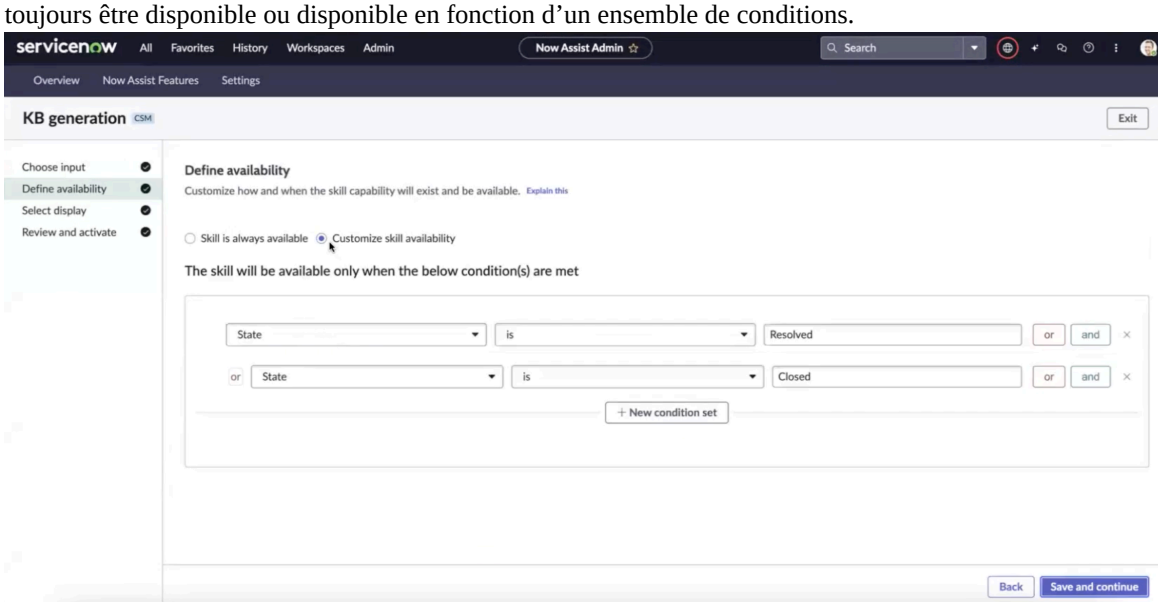
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Table d'entrée** : type d'enregistrement utilisé pour la génération de la base de connaissances. Par exemple, la valeur est **casse** pour Now Assist pour CSM.
- **Champs d'entrée** : champs à partir desquels les informations sont recueillies pour rédiger le brouillon de l'article Knowledge . En fonction de la table d'entrée, les champs d'entrée peuvent être configurés. Ensemble, ils servent d'entrée à Now LLM Service partir du ticket ou de l'incident où l'article est créé.
- **Base de connaissances par défaut pour NAP** : dans Base de connaissances laquelle le Now Assist panneau génère l'article.



6. Configurez si la compétence de génération de la base de connaissances doit toujours être disponible ou disponible en fonction d'un ensemble de conditions.



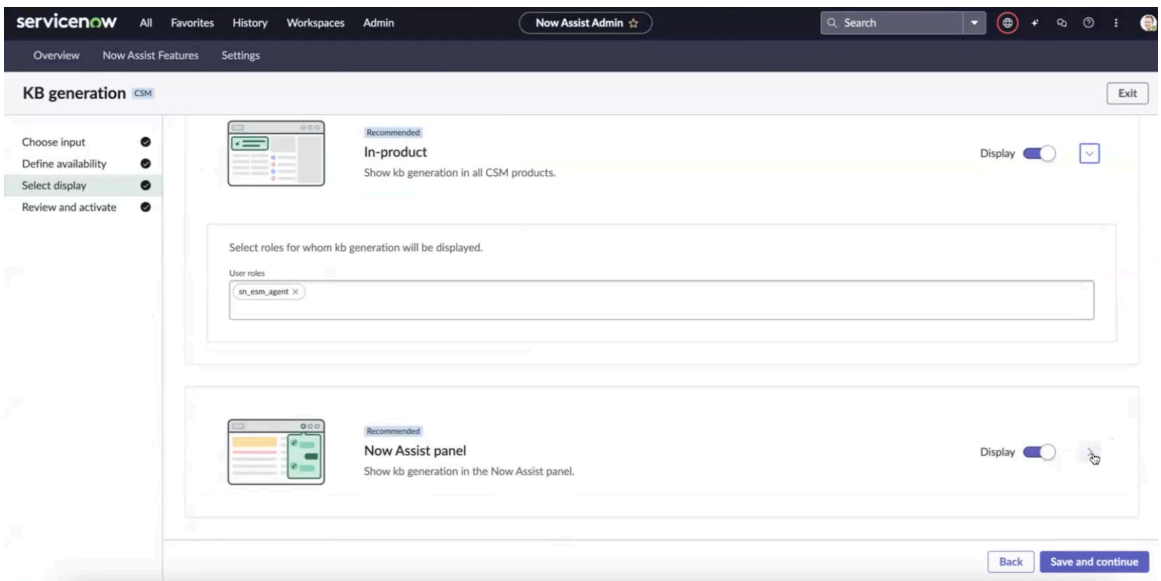
7. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence de génération de la base de connaissances.
   Vous pouvez sélectionner Intégré au produit, Now Assist Panneau ou les deux.

   - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail. Sélectionnez la flèche en regard du commutateur pour définir les rôles qui peuvent utiliser cette compétence dans le produit.

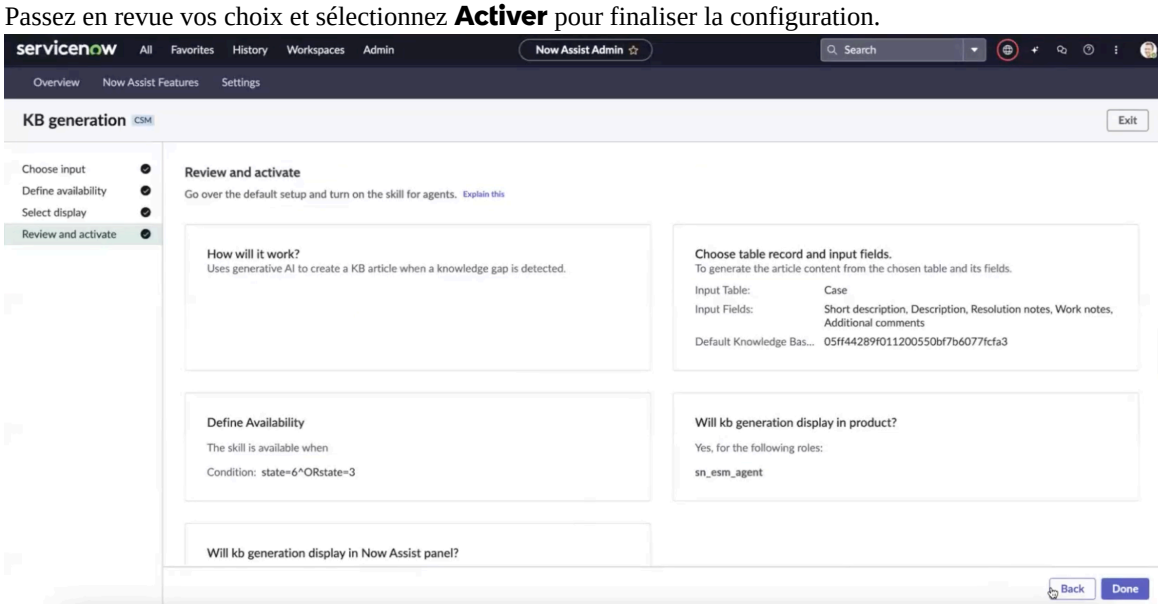
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Sélectionnez la flèche en regard du commutateur pour définir les rôles qui peuvent utiliser cette compétence dans le Now Assist panneau.



8. Sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
9. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.



Résultats

Votre compétence est configurée.

Information associée

Skill inputs and triggers for Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Skill inputs and triggers for Now Assist for HRSD

Skill inputs for Now Assist for Field Service Management (FSM)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la compétence pour Now Assist le menu contextuel

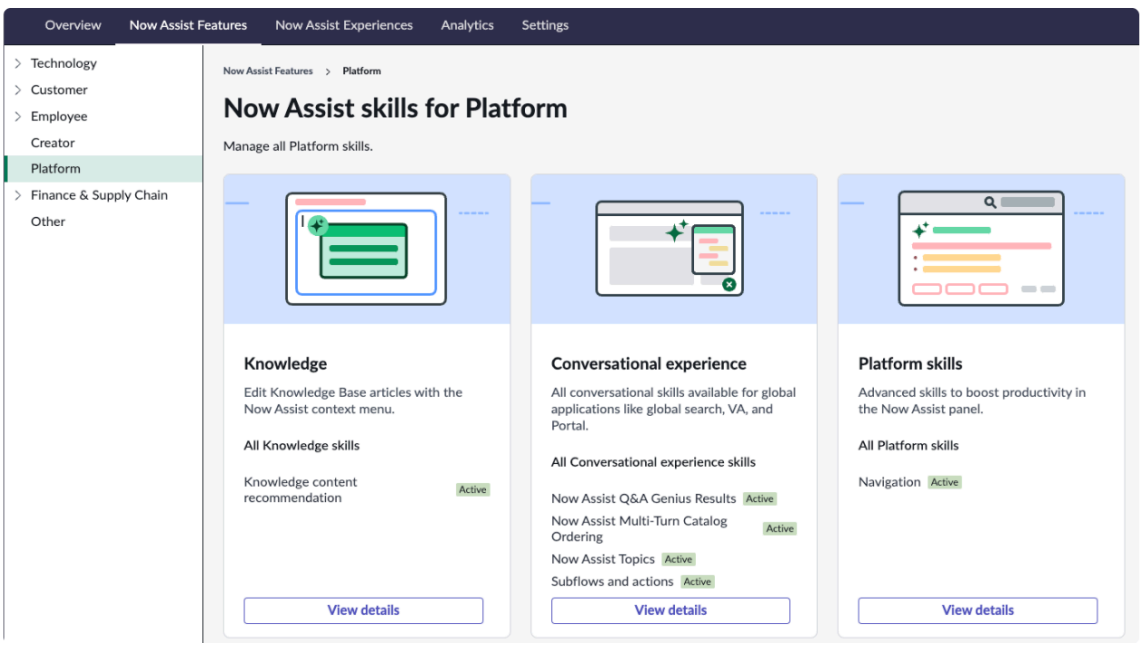
Configurez la compétence Gestion du contenu des connaissances pour permettre aux agents d'utiliser le menu contextuel afin d'élaborer Now Assist ou de raccourcir un Knowledge article.

Avant de commencer

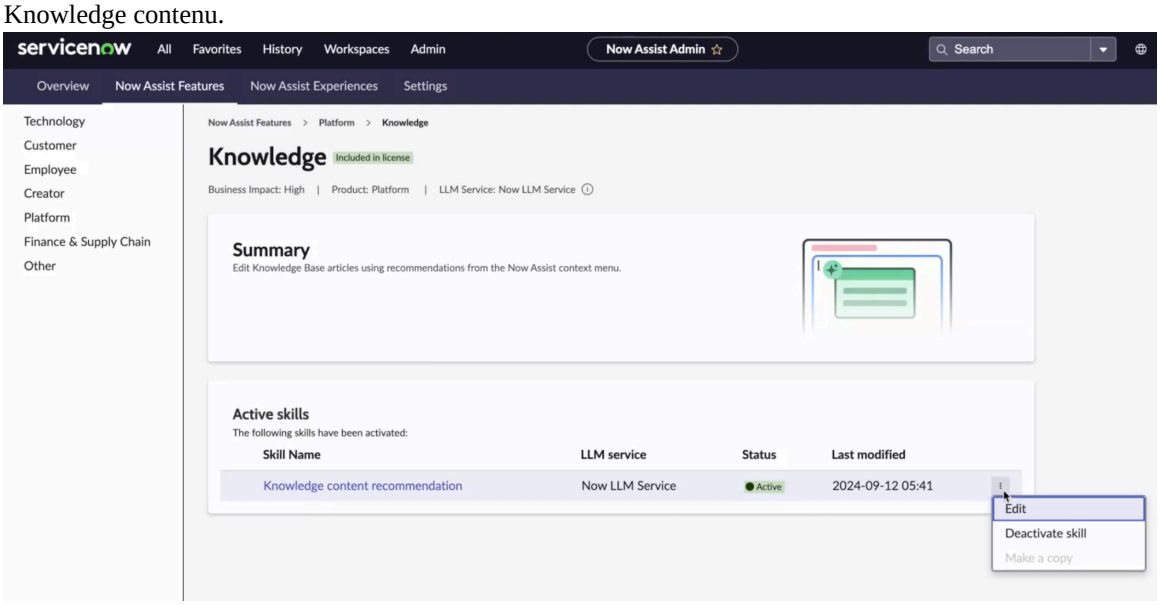
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist** > **Plateforme**.
2. Sélectionnez **Afficher les détails** sur la carte de Knowledge fonctionnalité et accédez à Compétences actives.



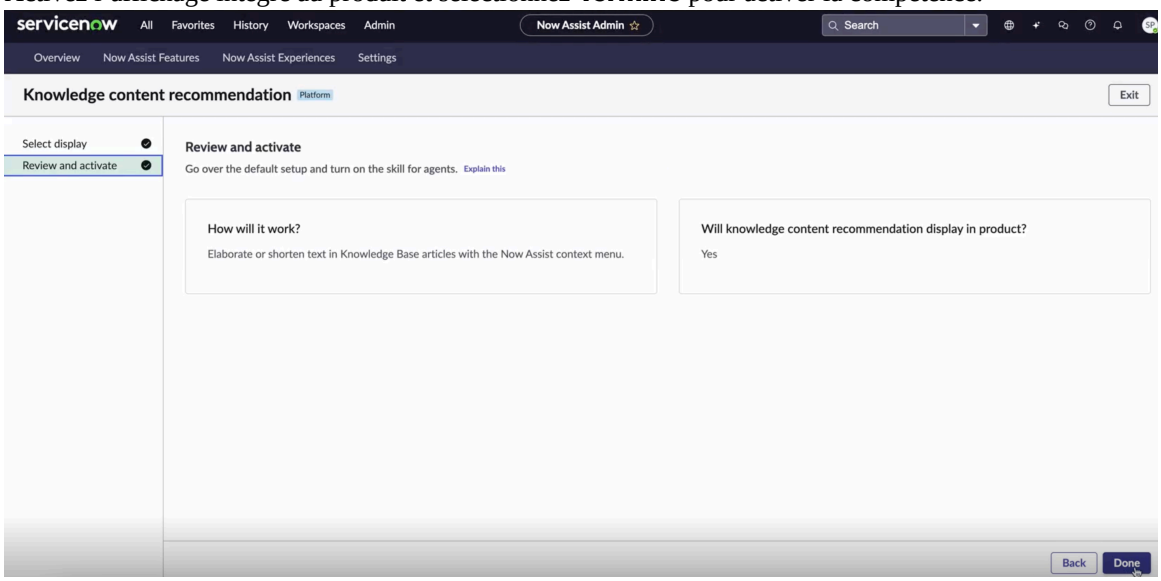
3. **Sélectionner l'icône Modifier** dans les ⋮ correspondant à la compétence de recommandation de Knowledge contenu.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Activez l’affichage intégré au produit et sélectionnez **Terminé** pour activer la compétence.



Configurer et activer la compétence Identifier les Now Assist articles en double

Configurez la Knowledge compétence de gestion de contenu pour permettre aux administrateurs et aux gestionnaires d’activer la compétence Identifier les Now Assist articles en double.

Avant de commencer

Rôle requis : knowledge_admin et knowledge_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette compétence permet aux administrateurs et aux gestionnaires d’identifier et d’examiner le contenu dupliqué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences Now Assist** > **Plateforme**.
2. Dans la vue de liste Compétences pour la Now Assist plateforme, accédez à la compétence Identifier les articles en double.
3. Accédez à la page de configuration des compétences en sélectionnant **Activer**.
4. Dans la section Choisir une entrée, sélectionnez **Changer de champ d’application** et spécifiez les champs suivants.

Champ	Description
Nom de la table	Table sur laquelle la compétence est configurée. Il s’agit d’un champ en lecture seule avec une valeur par défaut.
Champs	Spécifiez les champs qui seront utilisés pour identifier les articles en double. Pour exécuter cette tâche sur les modèles OOB, sélectionnez**Configurer un modèle personnalisé**. Après la configuration, ce champ devient en lecture seule.
Filtre	Créez un filtre en ajoutant des conditions liées à la base de connaissances telles que l’ID d’article, la version de base et la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fréquence de génération des doublons	Définir la fréquence à laquelle la tâche d'identification des articles en double est exécutée. **Remarque :** ○ La compétence doit être réinitialisée chaque fois que la fréquence est définie. ○ Lorsque vous sélectionnez l'option **Exécuter une fois** et activez la compétence, l'application exécute la tâche immédiatement après son activation. La sélection d'une autre option exécute la tâche peu de temps après son activation et, selon la fréquence sélectionnée, lors des exécutions suivantes.
Configurer un modèle personnalisé	Utilisez le modèle pour spécifier tous les champs qui seront utilisés dans la tâche Identifier les articles en double. Les champs spécifiés dans ce modèle sont utilisés pour configurer les exécutions de tâches.

5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
6. Examinez vos entrées dans la section Examiner et activer, puis sélectionnez **Terminé**.

Résultats
La Now Assist compétence Identifier les articles en double est configurée.

Configurer les compétences avec des invites personnalisées pour les modèles d'articles de la base de connaissances

Now Assist dans Gestion des connaissances a étendu la compétence de génération de base de connaissances prête à l'emploi afin de créer des invites personnalisées pour les modèles OOB et d'articles de la base de connaissances personnalisés.

Avant de commencer
Dans la configuration du formulaire de l'enregistrement de l'article, l'administrateur doit vérifier la disponibilité du **message de l'IA générative de la base de connaissances** et du **modal Now Assist de la base de connaissances**. **S'ils** ne sont pas présents, l'administrateur doit les ajouter à partir de la liste **Disponible** à Sélectionné.

Rôle requis : sn_skill_builder.admin, sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer des invites personnalisées pour les modèles OOB et d'articles de la base de connaissances personnalisés, clonez la compétence de génération de la base de connaissances existante à partir du Now Assist kit de compétences (NASK). Pour plus d'informations, voir Now Assist Skill Kit La configuration de la compétence se déroule en trois étapes :

- Cloner la compétence de génération de base de connaissances OOB
- Configuration de l'invite
- Activer la compétence

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Dans l'onglet **Compétences ServiceNow** , recherchez la compétence de génération de la base de connaissances.

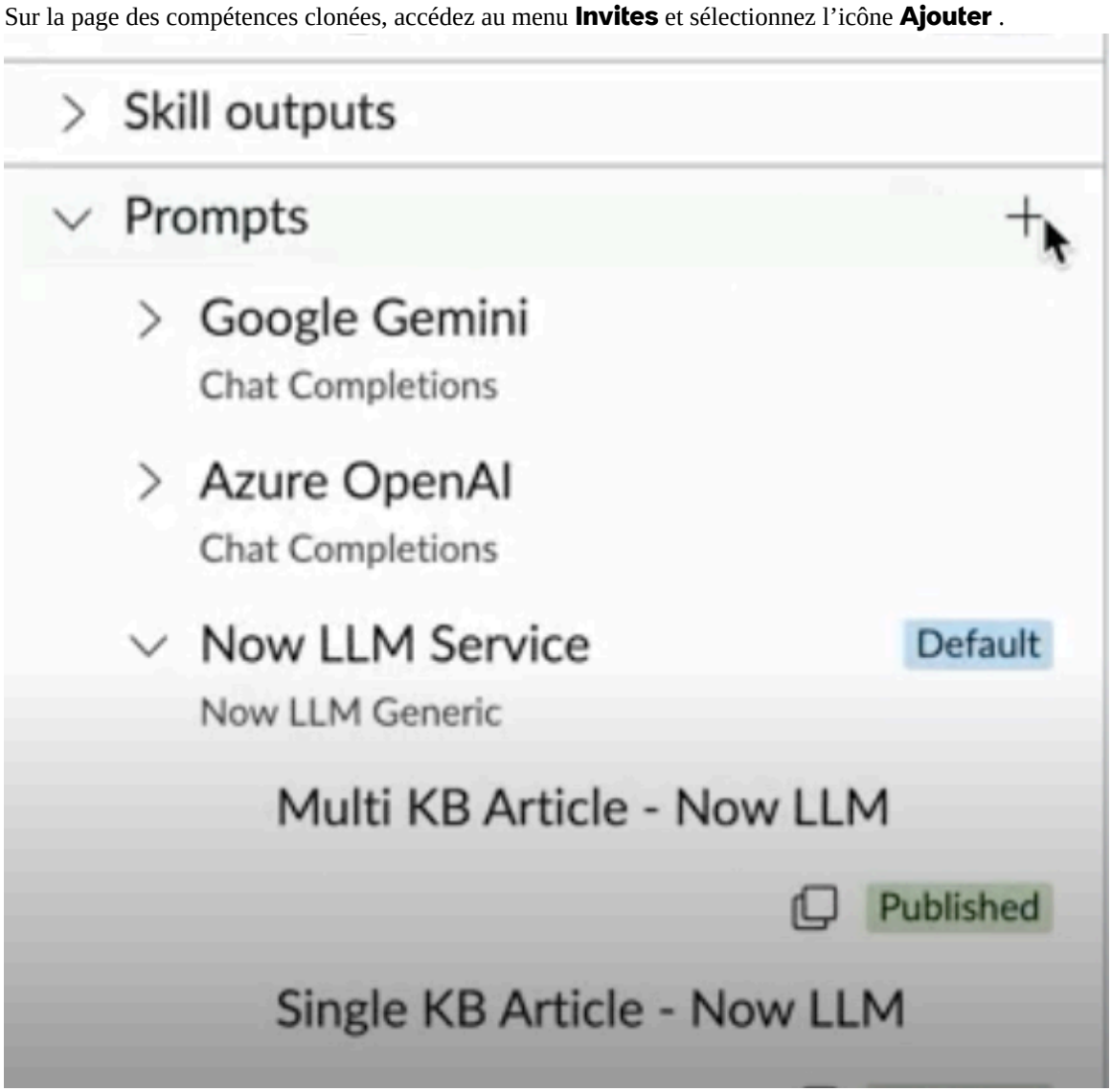
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez la compétence de génération de la base de connaissances associée au workflow (ITSM, CSM, entre autres) que vous souhaitez configurer.
4. Sélectionnez **Cloner** pour créer un clone de la compétence OOB.

> **Important :**
> Les invites peuvent être configurées uniquement dans la compétence clonée et non dans la compétence OOB.

5. Dans la fenêtre **Cloner la compétence** , renseignez les champs requis et sélectionnez **Cloner**.
6. Dans la fenêtre du message de réussite, sélectionnez **Ouvrir la compétence clonée**.
7. Sur la page des compétences clonées, accédez au menu **Invites** et sélectionnez l'icône **Ajouter** .



8. Dans la table **Ajouter une invite** , renseignez les champs obligatoires comme suit et sélectionnez **Ajouter**.

Nom de champ	Description
Nom de l'invite	Entrez un nom pour définir votre invite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur d'IA tiers que vous souhaitez utiliser
API du fournisseur	Sélectionner les détails de l'API du fournisseur d'IA tiers

9. Pour développer une invite, reportez-vous à la section Directives pour la création d'invites.
10. Enregistrez l'invite.
11. Évaluez l'invite.
    Pour plus d'informations, voir Evaluate a prompt
12. Sélectionnez l'icône **Paramètres** pour ouvrir le panneau **Paramètres de configuration** .
13. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à **Conditions d'utilisation** et sélectionnez l'icône **Ajouter** pour définir les conditions d'utilisation de l'invite en fonction des entrées.
14. Renseignez les champs **Clé** et **Valeur** pour créer des filtres dans le modal **Conditions d'utilisation** et sélectionnez **Appliquer**.

Clé	Valeur
`prompt_type`	Type unique ou multiple
`source_table`	Incident ou ticket
`target_table`	Nom du type de la table du modèle

15. Sélectionnez **Finaliser l'invite**.
    Finaliser l'invite après avoir vérifié la carte de sortie JSON avec les invites fournies.
16. Répétez les étapes 8 à 15 pour créer des invites pour les articles multiKB.

Remarque :

Finalisez les invites pour les articles d'une ou de plusieurs base de connaissances, puis publiez la compétence.

17. Sélectionnez **Publier** pour publier les invites pour les articles de la base de connaissances unique et de plusieurs KB.

    La compétence est publiée et disponible dans la page **d'administration Now Assist** pour le workflow sélectionné. Toutefois, la compétence doit être activée pour pouvoir être utilisée pendant la génération d'articles à partir de Now Assist.
18. Pour activer la compétence, accédez à **Administrateur Now Assist** et sélectionnez **Lien vers NAA** dans la fenêtre **Compétence publiée** .
19. Sélectionnez **Activer la compétence** pour activer la compétence clonée.

    La compétence de génération de la base de connaissances pour Now Assist est activée et prête à utiliser les modèles personnalisés tels que définis par l'invite.

Directives pour la création d'invites

Les directives permettent de rédiger des invites pour les modèles d'articles de la base de connaissances prêts à l'emploi et personnalisés. Suivez ces instructions pour créer des invites idéales qui optimisent l'utilisation des modèles d'IA pour générer des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Développer des invites pour un modèle d'article de procédure pour un incident

Une invite idéale est mappée aux trois champs suivants dans le formulaire de modèle :

- Introduction : comprend l'énoncé du problème de l'incident ainsi que le niveau de gravité.
- Instruction : comprend les étapes de résolution du problème décrit dans l'incident.
- Description brève : comprend le titre du problème décrit dans l'incident

Mappage des sections de l'invite

Section	Mappage
Problème	Introduction
Gravité	Introduction
Étapes de résolution	Étapes de résolution
Titre	Description brève

Structure de l'invite

- Titre de l'invite
- Données de la source d'entrée
- Saisir les directives pour la génération de l'article
- Instructions pour générer les quatre sections de l'invite

Remarque :
Créez une structure de sortie qui correspond aux champs du modèle. Le champ du modèle d'article est la clé et la section est la valeur de cette clé.

Développer des invites

- **Format d'entrée**

```
{{short_description}}
{{description}}
{{activities}}
{{close_notes}}
```

Avant de finaliser une invite, vérifiez que chaque élément de liste se trouve sur une nouvelle ligne, dans tous les cas de liste numérotée. Générez toujours un objet JSON valide. Générez une réponse JSON au format suivant :

- **Format de sortie**

```
"kb_introduction": {
"Problem": "string",
"Severity": "string
},
"kb_instructions": {
"Steps To Resolve": "string"
},
“short_description”: {
“Title”: “string”
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}
}
```

Directives pour la génération d'articles

Directive	Détails
Utilisez les détails tels que fournis dans l'incident	• N'incluez aucune connaissance externe au-delà de ce qui est explicitement indiqué dans l'incident. • Ne spéculez pas et ne déduisez pas de détails qui n'ont pas été trouvés dans l'incident. Si une section manque de renseignements suffisants, inscrivez « S.O. ».
Assurer l'anonymat et le professionnalisme	Excluez les informations personnelles telles que les noms, les e-mails, les numéros de téléphone et les noms d'ordinateurs.
Autres détails	• L'article doit être généralisable afin que les agents de support puissent l'utiliser pour résoudre des problèmes similaires sans avoir besoin d'accéder à l'incident d'origine. • Fournissez un contexte complet pour comprendre le problème, la cause première et les étapes de résolution. • Lorsque vous référencez un article de la base de connaissances ou un ticket existant, incluez l'ID de l'incident dans la section appropriée de l'article. • Incluez des entités spécifiques en question, par exemple des logiciels. • Incluez tous les liens hypertexte pertinents nécessaires pour résoudre le problème. Par exemple : pages wiki, pages web d'articles, etc.

Directives relatives au contenu des invites

Section	Directives
Problème	Dérivez les informations des champs Description et Commentaires du ticket. Décrivez le problème de manière exhaustive, sous forme de phrase, et incluez : • Observations d'indices visibles du problème. • Messages d'erreur pertinents ou détails du journal directement liés à la compréhension du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Directives relatives au contenu des invites (suite)

Section	Directives
	• Étapes pour reproduire le problème, chaque étape étant une liste numérotée décrivant une seule action. • Ajoutez un nouveau caractère de ligne à la fin de chaque étape pour afficher les étapes individuelles sur des lignes séparées dans la sortie finale.
Gravité	Calculez la gravité du problème après avoir lu la description à partir des détails du ticket et déterminez son niveau de criticité pour les utilisateurs.
Résolution	Dressez la liste de toutes les étapes requises pour résoudre le problème et assurez-vous que : • Chaque étape est écrite sous forme de phrase. • Les tentatives d'étapes de dépannage sont incluses. • Les étapes doivent être dans une liste numérotée, chaque étape décrivant une action unique. • Ajoutez un nouveau caractère de ligne à la fin de chaque étape pour afficher les étapes individuelles sur des lignes séparées dans la sortie finale. • Dériver des informations des commentaires, des notes de travail ou des notes de résolution du ticket, après avoir vérifié toutes les étapes pertinentes. • Si aucune résolution n'est fournie dans le ticket, entrez « N/A ».
Titre	Fournissez un titre concis et formel qui décrit précisément le problème. Dérivez le titre de la brève description de l'incident.

Traduction automatique

Activer le service multilingue dans Now Assist

Activez le service multilingue dans Now Assist l'administrateur pour Gestion des connaissances prendre en charge différentes langues dans divers fournisseurs de modèles d'IA tiers. Sélectionnez les langues que vous souhaitez activer pour chacun des fournisseurs de modèles IA et activez la prise en charge de la traduction native et dynamique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres** > **Service multilingue**.
2. Dans **Traduction en langue maternelle**, sélectionnez le bouton bascule pour permettre Now Assist de répondre dans les langues préférées de l'utilisateur à l'aide des options multilingues intégrées du fournisseur de modèle IA.
3. Dans **Traduction dynamique**, sélectionnez le bouton bascule pour obtenir une prise en charge supplémentaire des langues qui ne sont pas prises en charge par les fournisseurs de modèles IA.
4. Sélectionnez **Modifier** pour gérer l'ajout ou la suppression d'une prise en charge linguistique pour un fournisseur de modèle IA.

Résultats

Le service multilingue est activé pour Now Assist dans .Gestion des connaissances

Utiliser Now Assist dans Gestion des connaissances

Now Assist Dans Gestion des connaissances améliore l'expérience de l'agent en utilisant l'intelligence artificielle (IA) pour générer un nouvel article de la base de connaissances basé sur la résolution apportée à un ticket ou à un incident.

Génération d'articles de la base de connaissances

Vous pouvez générer des articles de la base de connaissances dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM), Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM), Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD) et Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM). Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes.

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist .
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist .
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD .
- Generate a knowledge article from the CSM/FSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Pour générer des articles de la base de connaissances basés sur des tickets ou des incidents du panneau, reportez-vous à la Now Assist section Générer un Knowledge article à partir du Now Assist panneau.
- Générer un Knowledge article à partir de l'environnement classique avec Now Assist.

Générer un Knowledge article à partir du Now Assist panneau

Générez un nouvel article de la Now Assist base de connaissances pour un ticket ou un incident à partir du panneau.

Avant de commencer

Pour Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD), Knowledge les articles ne sont pris en charge que sur l'enregistrement de ticket RH (sn_hr_core_case), et non sur l'enregistrement des tables étendues.

Rôle requis : agent

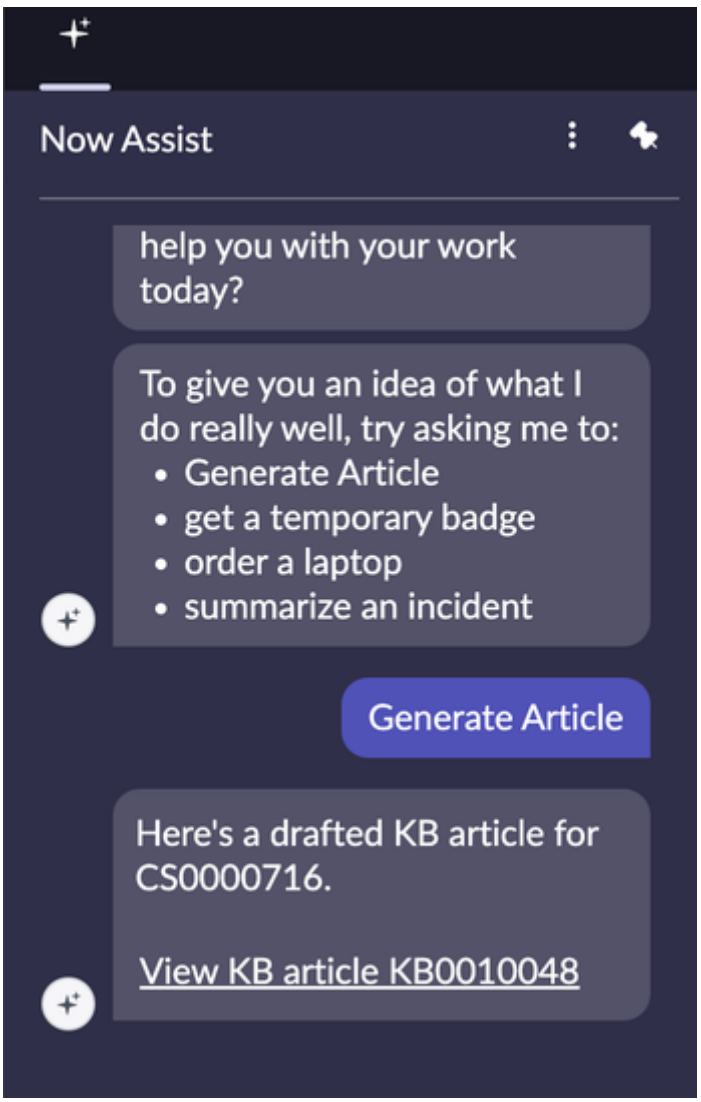
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un ticket ou un incident qui vous est affecté.
2. Ouvrez le Now Assist panneau en sélectionnant l'icône Now Assist (✦)
3. Dans le Now Assist panneau, sélectionnez ou saisissez **Générer un article**.

   Now Assist génère un Knowledge article (de la base de connaissances).

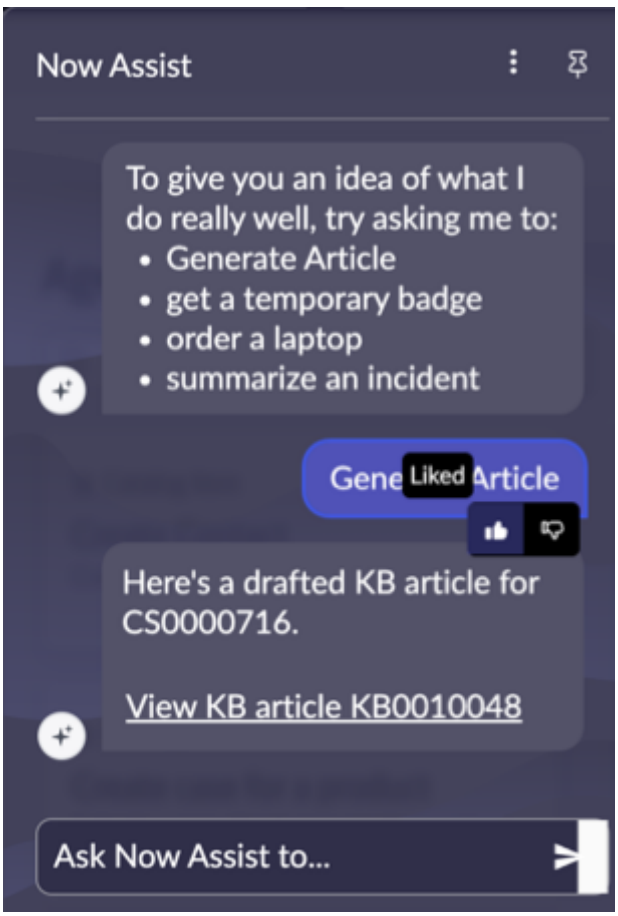


4. Affichez le brouillon d'article en sélectionnant le lien **Afficher l'article** de la base de connaissances dans la fenêtre de messagerie instantanée.
   L'article apparaît dans un nouvel onglet, avec un numéro d'ID unique pour l'article.
5. Examinez l'article et modifiez-le si nécessaire.
6. Affichez, modifiez et publiez l'article à l'aide des boutons respectifs à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Indiquez si l'article est utile ou non en sélectionnant l'icône J'aime (icône 👍) ou l'icône Je n'aime pas (icône 👎



Générer un Knowledge article à partir de l'environnement classique avec Now Assist

En tant qu'auteur ou agent, générez de nouveaux Knowledge articles à l'aide Now Assist de tâches au sein de l'environnement classique.

Avant de commencer

Seuls les modèles standard et KCS sont disponibles lors de la génération Knowledge d'articles à partir de l'environnement classique à l'aide Now Assist de . Pour plus d'informations sur l'activation de ces paramètres dans des espaces de travail individuels, consultez les rubriques respectives de génération d'articles de la base de connaissances.

Pour afficher l'expérience Now Assist sur la page Créer un article, les critères de génération suivants Knowledge doivent être configurés :

- Vérifiez que les compétences de génération de base de connaissances sont installées.
- Confirmez Administrateur Now Assist auprès de votre administrateur que les critères suivants sont en place :
  - L'enregistrement de table et les champs d'entrée doivent être spécifiés.
  - Les conditions de disponibilité des compétences doivent être spécifiées dans la liste des attributs.
  - L'affichage de la fonctionnalité de génération de la base de connaissances dans le produit ou Now Assist le panneau doit être spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : auteur ou agent

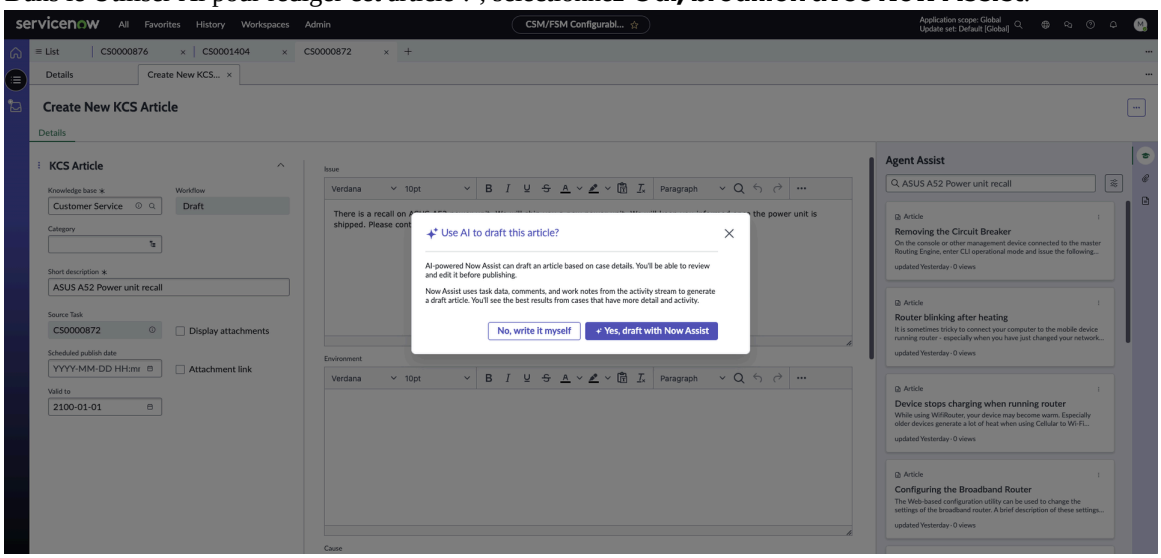
Générer un article dans un environnement classique pour les agents

Procédure

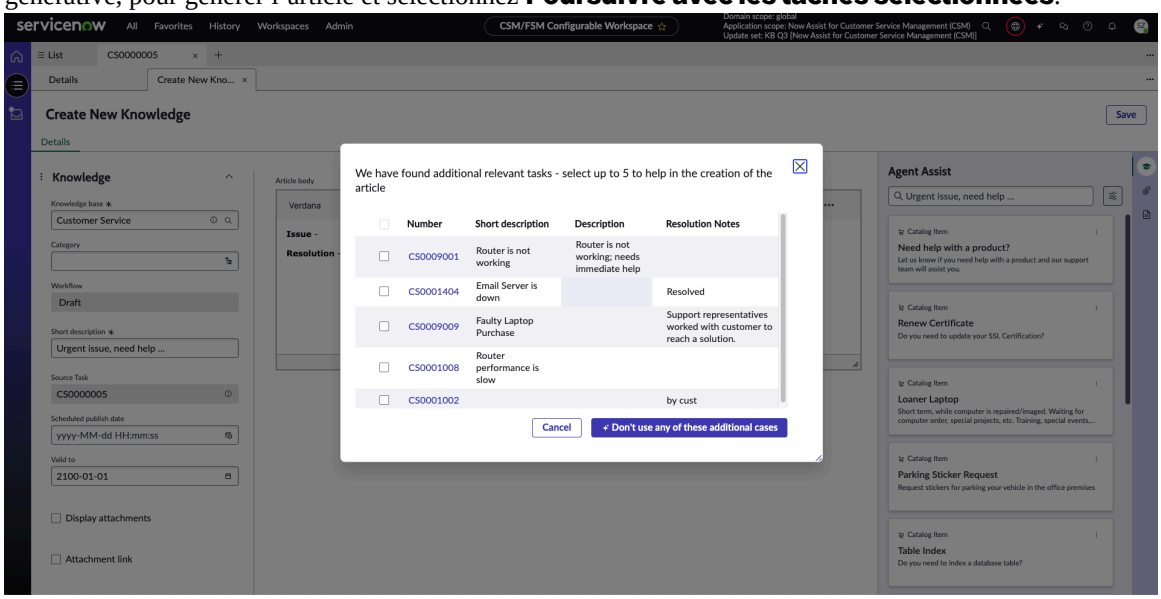
1. Ouvrez une tâche qui vous est affectée.
2. Générez un article à l'aide des actions d'interface utilisateur qui apparaissent dans l'enregistrement.

> **Remarque :**
> En fonction de la sélection de modèles effectuée par votre administrateur lors de la configuration Gestion des connaissances des propriétés système, vous pouvez appliquer le modèle KCS ou standard à l'article.

3. Dans le Utiliser Al pour rédiger cet article ? , sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.



4. Sélectionnez jusqu'à cinq tickets pertinents supplémentaires dans le nouveau modal, alimentés par l'IA générative, pour générer l'article et sélectionnez **Poursuivre avec les tâches sélectionnées**.



L'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer un article dans l'environnement classique pour les auteurs

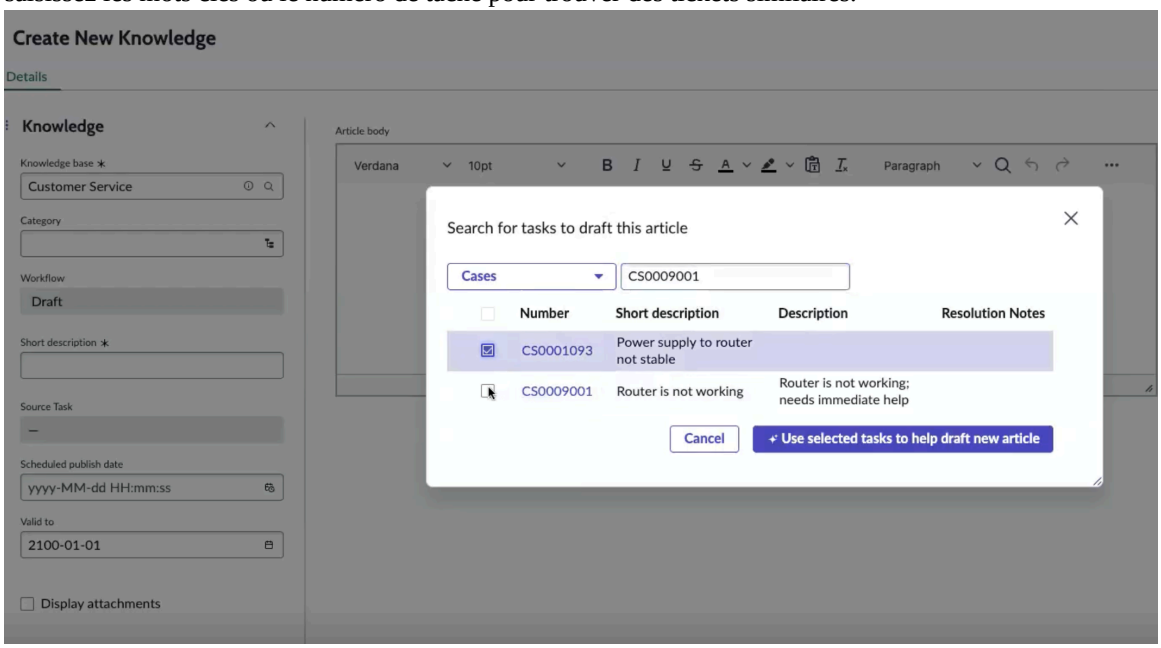
En tant qu'auteur, générez de nouveaux Knowledge articles à l'aide Now Assist de tâches au sein de l'environnement classique.

Avant de commencer

Rôle requis : author

Procédure

1. Pour bénéficier de l'expérience auteur dans un environnement classique, accédez à **Listes** > **Base de connaissances** > **Tous les articles** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans la fenêtre modale Créer un article, sélectionnez un modèle et Base de connaissances un article, puis **Créer un article**.
3. Dans la fenêtre modale Utiliser l'IA pour rédiger cet article, sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.
4. Dans le modal Rechercher des tâches pour rédiger cet article, sélectionnez jusqu'à cinq types de tâches et saisissez les mots clés ou le numéro de tâche pour trouver des tickets similaires.



5. Sélectionnez **Utiliser les tâches sélectionnées pour faciliter la rédaction d'un nouvel article** afin de générer l'article.
   L'article terminé est affiché dans le modèle choisi, ainsi que le message de réussite : Cet article a été rédigé par Now Assist. Assurez-vous de vérifier son exactitude avant de l'enregistrer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si aucune tâche similaire n'existe, ce modal n'apparaît pas et l'article est créé. L'article généré, en fonction des enregistrements pertinents choisis, est lié à la tâche parente et à tous les tickets pertinents sélectionnés.
- Vous pouvez modifier le brouillon avant de l'enregistrer. L'article apparaît dans un nouvel onglet avec un numéro d'ID unique pour l'article Knowledge et est joint à l'enregistrement parent.
- Après avoir examiné l'article Now Assist**généré**, lorsque vous sélectionnez **Enregistrer** ou Publier, le message de Now Assist réussite disparaît, indiquant qu'il ne s'agit plus d'un Now LLM Service article généré.
- Si Now LLM Service le résultat ne parvient pas à être généré, un message d'erreur s'affiche.
- Lors de la création d'un article à l'aide Now Assist de , une fois le processus déclenché, il ne peut pas être arrêté. Now Assist continue de générer l'article même si vous fermez la fenêtre modale.

6. Examinez l'article Now Assist généré et sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**.
   Le Now Assist message de réussite disparaît, indiquant qu'il ne s'agit plus d'un Now LLM Service article - généré.

Générer un Knowledge article à l'aide de la prise en charge multilingue

Now Assist in Gestion des connaissances fournit une prise en charge multilingue de la Knowledge génération d'articles. Générez des articles de la base de connaissances dans plusieurs langues avec la Now Assist prise en charge multilingue de Gestion des connaissances. En tant qu'agent, vous pouvez générer des articles à partir d'incidents, de tickets et d'autres types de tâches documentés dans des langues autres que l'anglais à l'aide d'un sélecteur de langue configuré par l'administrateur.

Avant de commencer

Les langues disponibles dans le sélecteur de langue sont déterminées par :

- Package de langue installé pour le Base de connaissances
- Préférence de langue sélectionnée par l'administrateur dans les paramètres de base de connaissances

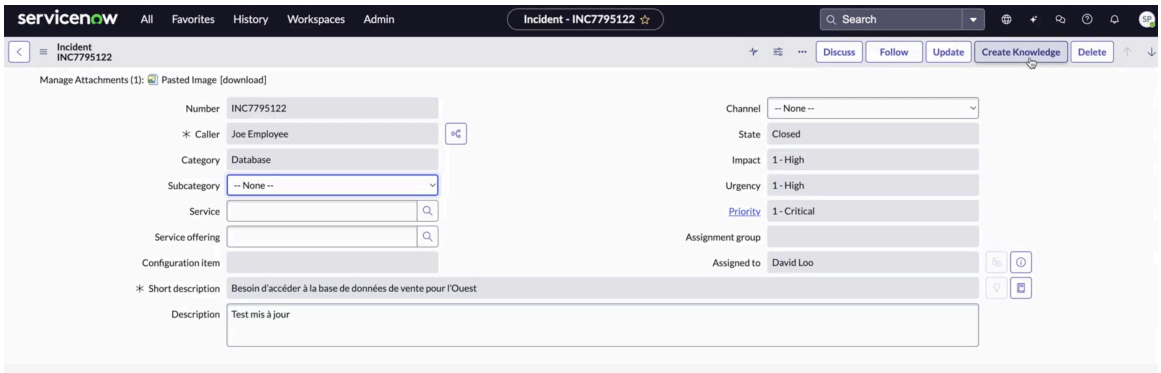
Rôle requis : auteur ou agent

Procédure

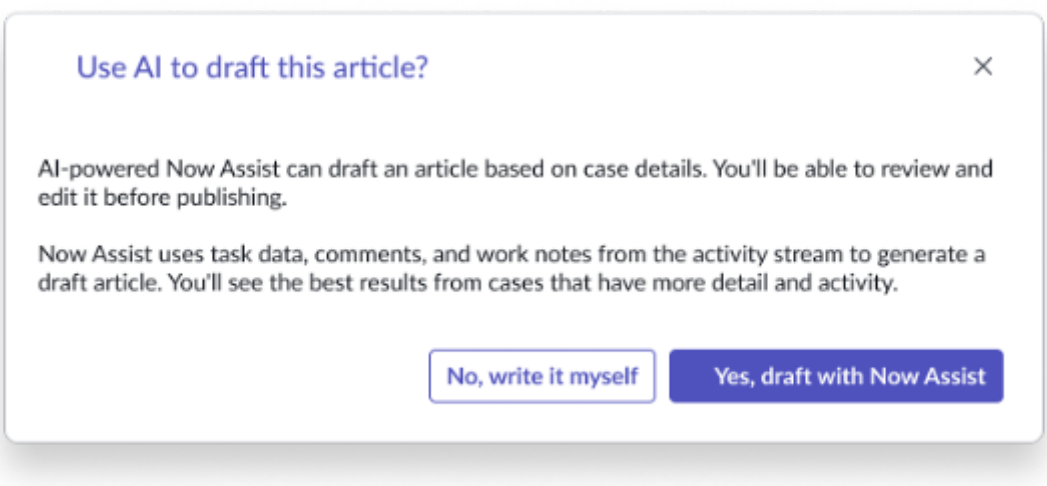
1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Tous**
2. Ouvrez un ticket ou un incident qui vous est affecté et documenté dans une langue autre que l'anglais.
3. Sélectionnez **Créer un article de base de connaissances**.

Traduction automatique

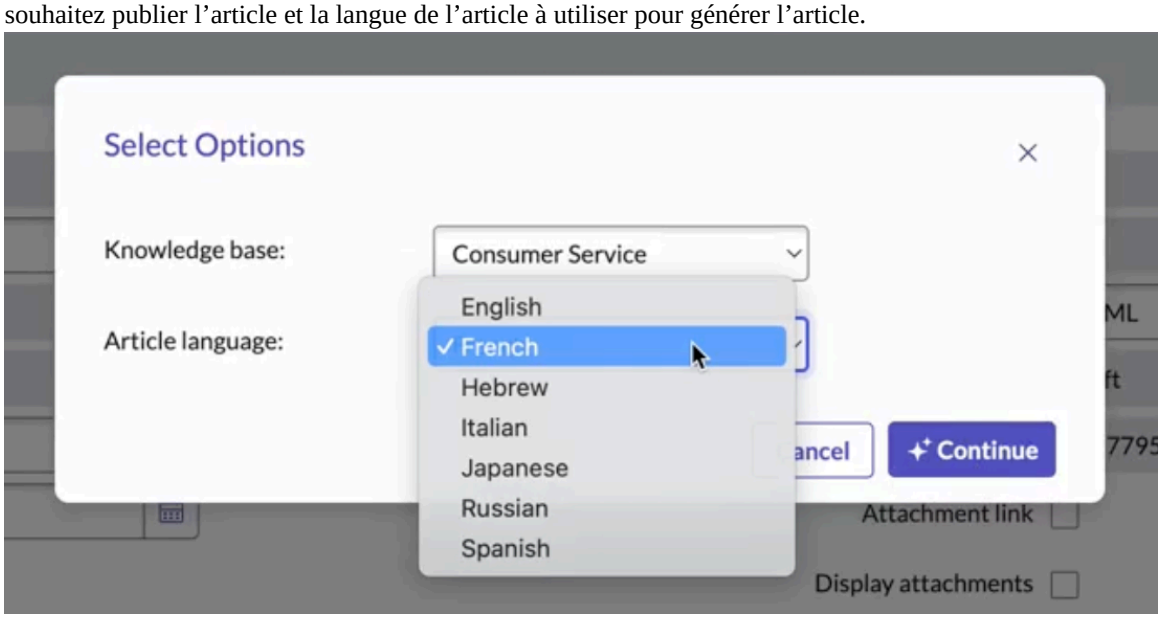
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le Utiliser Al pour rédiger cet article ? , sélectionnez **Oui, brouillon avec Now Assist**.



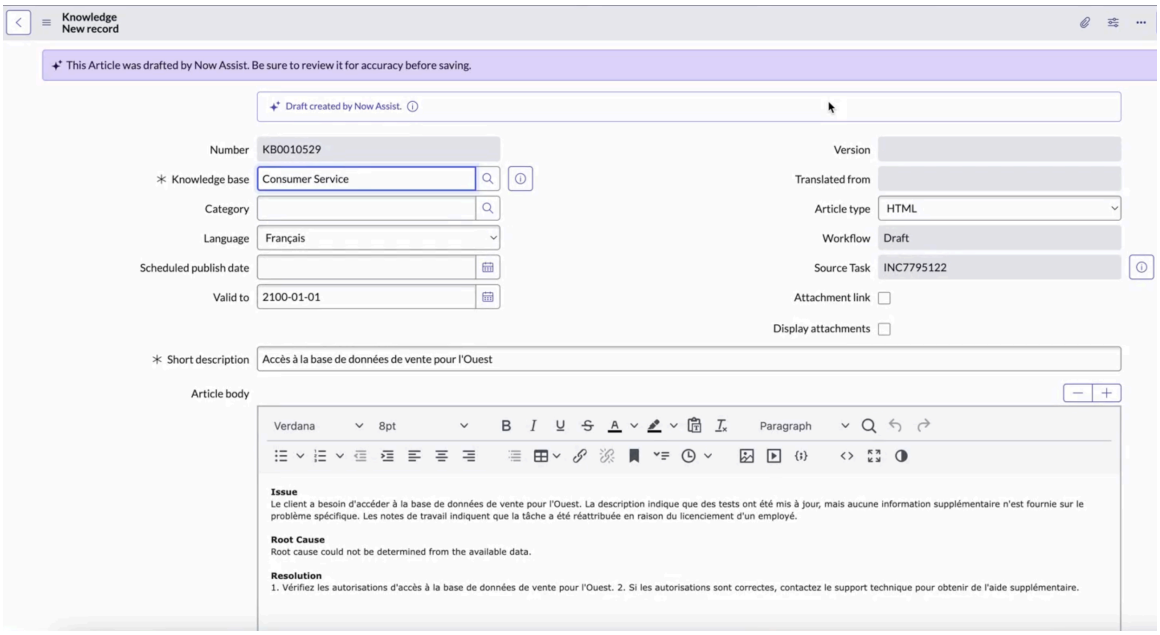
5. Dans le modal Sélectionner les options, sélectionnez la **base de connaissances** dans laquelle vous souhaitez publier l'article et la langue de l'article à utiliser pour générer l'article.



6. Sélectionnez **Continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Now Assist Génère l'article Knowledge dans la langue sélectionnée.

Modifier un article à l'aide du menu contextuel Now Assist

Élaborez ou raccourcissez le contenu d'un Knowledge article à l'aide de la fonctionnalité de menu contextuel Now Assist qui permet aux agents de tirer parti des options de l'IA générative de Now Assist .Gestion des connaissances

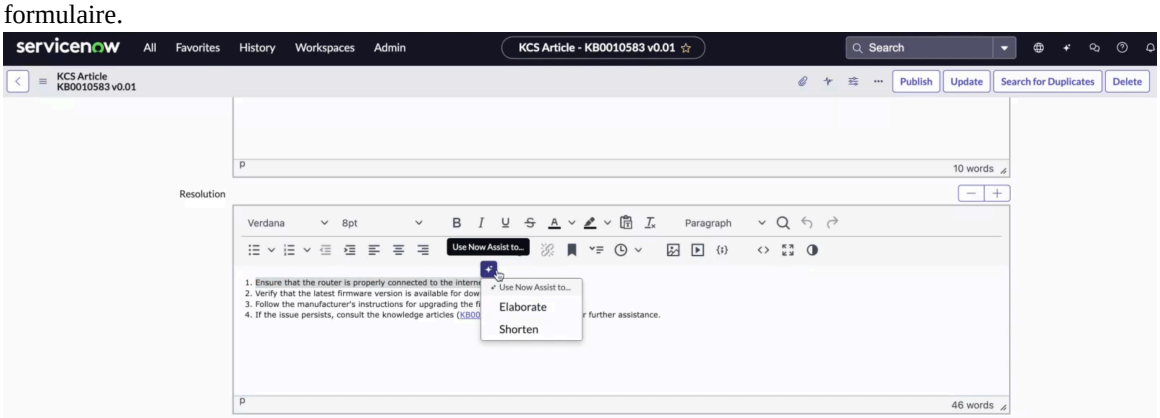
Avant de commencer

La Now Assist Knowledge compétence de recommandation de contenu requise pour activer la fonctionnalité de menu contextuel est activée par l'administrateur. Pour configurer la compétence, consultez Configurer la compétence pour Now Assist le menu contextuel la fonction Élaborer et raccourcir de la fonctionnalité de menu contextuel est disponible pour tous les modèles d'articles.

Rôle requis : auteur ou agent

Procédure

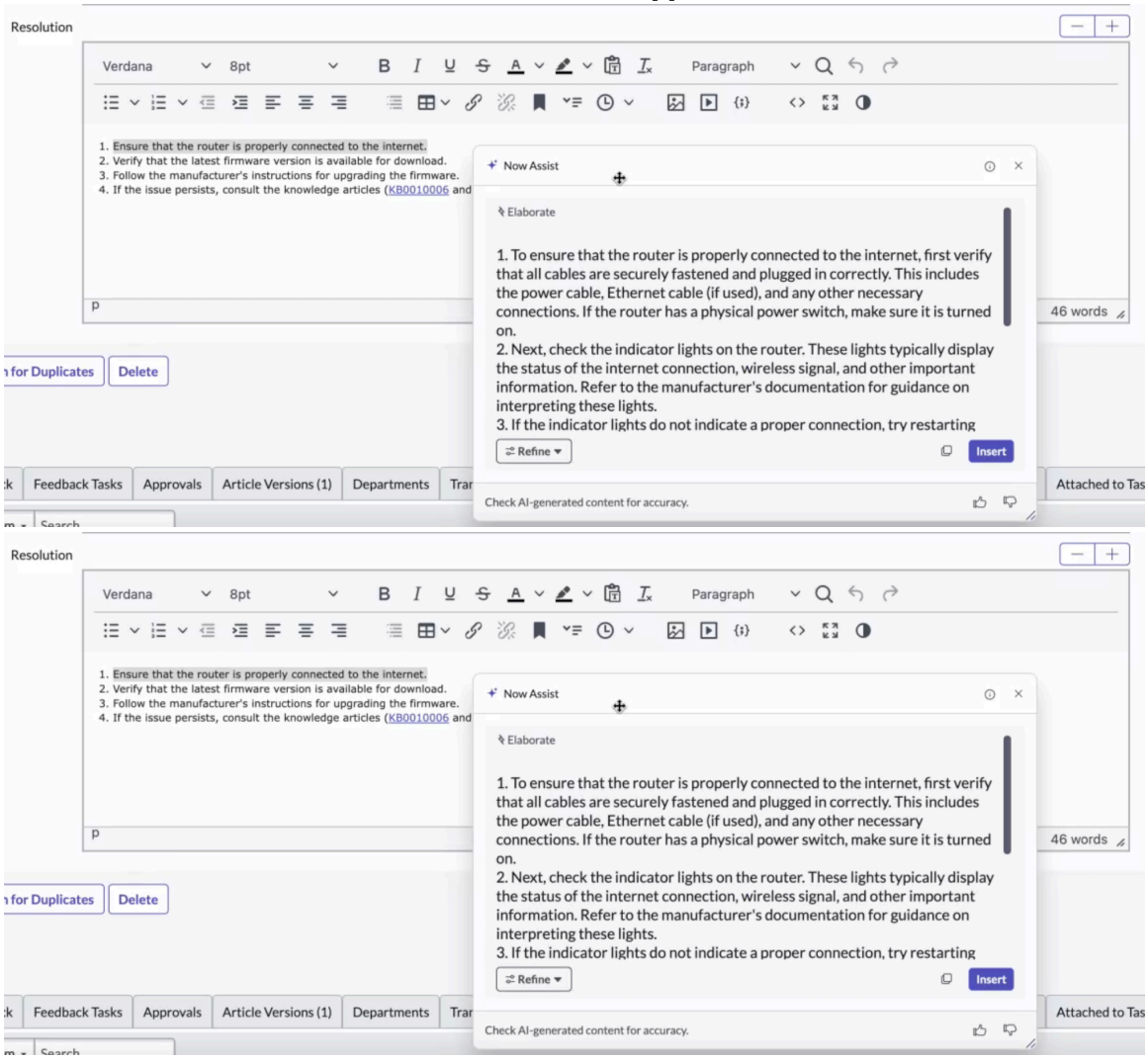
1. Ouvrez un Knowledge article ou créez-en un.
2. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez développer ou raccourcir à partir de l'un des champs du formulaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l’icône Now Assist et sélectionnez **Développer** ou **Raccourcir** dans le menu contextuel.



4. Sélectionnez **Insérer** pour ajouter le Now Assist contenu généré à l’article.

Balises prises en charge

La compétence de Now Assist Knowledge recommandation de contenu ne prend actuellement en charge qu’un ensemble limité de balises et de styles HTML.

Les balises HTML prises en charge et non prises en charge par Now Assist Knowledge la recommandation de contenu sont répertoriées dans les tableaux suivants. L’utilisation de la compétence de recommandation de contenu sur un texte contenant des balises non prises en charge déclenche un message d’erreur et oblige l’auteur à mettre à jour manuellement le texte.

Balises HTML prises en charge

Balises	Description
p	Paragraphe
br	Sauts de ligne
OL, LI, UL	Liste ordonnée et non triée
h1, h2, h3, h4, h5, h6	En-têtes (H1 à H6)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Balises HTML prises en charge (suite)

Balises	Description
fort, em, s	Gras
a	Ancre (lien vers l'URL)

Balises HTML non prises en charge

Balises	Description
img, vidéo, audio, image, source, iframe, incorporer, objet	Balises médias
Table, détails, résumé, blocs de connaissances	Autres balises

Remarque :

- Les balises HTML non prises en charge dans le contenu sélectionné déclenchent le message d'erreur suivant :

  > Le contenu non pris en charge tel qu'une table, un bloc de connaissances ou un fichier multimédia est inclus dans votre sélection. Resélectionnez et réessayez.

- Les styles tels que le gras, l'italique, les tableaux et les liens peuvent ne pas être conservés et peuvent entraîner des résultats imprévisibles.

Identifier et passer en revue les articles en Knowledge double

Examinez Knowledge les articles en double à l'aide de la Now Assist fonctionnalité Identifier et examiner les articles en double.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_admin et knowledge_manager

La Now Assist Knowledge compétence requise pour activer la fonctionnalité Identifier les articles en double est activée par l'administrateur. Pour configurer la compétence, reportez-vous à la section Configurer et activer la compétence Identifier les Now Assist articles en double.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Base de connaissances** > **Articles** > **Articles en double**.
2. Développez chaque liste de rubriques en double pour afficher les articles en Knowledge double.
3. Examinez les catégories d'articles et sélectionnez les articles en double répertoriés sous celles-ci.
4. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez l'action **Annuler le marquage comme doublon** à appliquer aux articles sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Les articles non marqués comme doublons peuvent réapparaître dans la liste lors de la prochaine planification de l'exécution de la tâche en raison d'un regroupement d'enregistrements. Le regroupement des enregistrements a lieu pendant chaque exécution de tâche. Les enregistrements créés après l'exécution d'une tâche sont pris en compte pour le calendrier suivant.

Cette fonctionnalité peut être appliquée aux nouveaux articles, aux articles publiés, aux nouveaux brouillons ou aux articles en cours de révision.

Cette fonctionnalité peut ne pas fonctionner comme prévu pour les articles non anglais.

Modèles de réponse

Résolvez les tickets ou les problèmes d'assistance plus rapidement et plus efficacement grâce aux modèles de réponses. Les modèles de réponses (anciennement appelés extraits basés sur des modèles) sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans des formulaires de ticket ou de tâche pour fournir des messages rapides et cohérents aux utilisateurs ou pour afficher des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans Messagerie instantanée d'agent.

Remarque :
Les modèles de réponses ne sont disponibles que pour les enregistrements existants.

Affecter des rôles de modèle de réponse

Les rôles suivants sont installés lorsque vous activez le module d'extension des modèles de réponses.

Rôle pour le modèle de réponse	Description
Administrateur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.
Rédacteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.
Lecteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.
Administrateur système [administrateur]	Administrateur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle pour le modèle de réponse	Description
	Remarque : L'administrateur hérite de ce rôle par défaut. Lorsque le module d'extension Templated Responses [com.sn_templated_snip] est activé sans activer les applications RH connexes, vous pouvez toujours utiliser des modèles de réponses. • L'administrateur peut réaffecter ce rôle à d'autres utilisateurs. • L'administrateur peut également supprimer la table Rôle contenu [sys_user_role_contains] afin que les utilisateurs administrateurs n'héritent pas de ce rôle par défaut. Ou: 1. Entrez **sys_store_app_list.do** dans la barre de recherche du navigateur de filtre d'une instance, ou **https ://YOUR_INSTANCE/ sys_store_app_list.do** à partir d'un navigateur Web. 2. Recherchez et sélectionnez **Extraits basés sur des modèles**. 3. Faites défiler la page vers le bas jusqu'aux **liens connexes**. 4. Cliquez sur **Supprimer du rôle contenu par l'administrateur**.

Avant de commencer à utiliser des modèles de réponses, vous devez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés dans votre application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Par exemple :

- Dans l'application Prestation de services RH , les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur RH se voient attribuer le rôle d'administrateur de modèle de réponse, les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire RH se voient attribuer le rôle de rédacteur de modèle de réponse et les utilisateurs ayant le rôle de rédacteur de ticket RH se voient affecter le rôle de lecteur de modèle de réponse.
- Dans l'application Gestion du service client , les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) héritent du rôle d'auteur du modèle de réponse. Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service clientèle (sn_customerservice_agent) héritent du rôle de lecteur de modèle de réponse et peuvent accéder aux modèles de réponses affectés à tous les groupes auxquels ils appartiennent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment utiliser les modèles de réponses

Les utilisateurs disposant du rôle rédacteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer] peuvent créer des modèles de réponse. Chaque modèle est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task] ou Interaction [interaction]. Les modèles de réponses incluent un nom court permettant de spécifier un raccourci qui peut être utilisé pour identifier le message. Pour les modèles de réponses de messagerie instantanée utilisés dans Espace de travail d'agent, les agents utilisent la commande barre oblique avec un nom court pour présenter le message standard au cours d'une conversation par messagerie instantanée. Vous pouvez également configurer le modèle pour

- Inclure les variables extraites d'une table
- Spécifiez un générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour que le modèle soit disponible pour utilisation, par exemple pour un service RH spécifique

Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse.

Les utilisateurs disposant du rôle de lecteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader] peuvent ensuite copier le contenu du modèle de réponse et l'utiliser dans leurs réponses aux utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des formulaires de ticket ou de tâche qui répondent aux conditions spécifiées. Par exemple, un modèle de réponse pour les tickets relatifs à des écarts de salaires permet aux agents RH d'utiliser un message standardisé lorsqu'ils répondent à ce type de ticket. Voir Copier un modèle de réponse dans un ticket RH pour un exemple spécifique aux RH.

Example: Modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application Prestation de services RH. Vous voulez que vos agents RH répondent et, si nécessaire, escaladent les tickets d'écart de salaires rapidement et de façon cohérente. Créez un modèle de réponse afin que les agents RH disposent d'un message réutilisable lorsqu'ils répondent aux employés au sujet de ce type de tickets.

Un de vos responsables des RH ayant le rôle de rédacteur de modèle de réponse est chargé de créer le modèle pour escalader les tickets relatifs à des écarts de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition filtre les tickets qui correspondent au service RH, c'est-à-dire Écart de salaires. Dans le corps du modèle, le texte de la réponse s'affiche avec des variables, telles que le nom de la personne dans la salutation.

Les rédacteurs de tickets RH disposant du rôle de lecteur de modèle de réponse peuvent copier le contenu du modèle de réponse et l'utiliser dans leurs réponses aux employés lorsqu'ils interviennent sur des tickets. Les modèles de réponse fournissent un moyen plus rapide et efficace de résoudre les tickets.

Informations sur l'activation

Pour utiliser des modèles de réponses dans votre application, vous devez activer les modèles de réponses. Pour savoir quels composants sont installés avec la fonctionnalité, consultez Composants installés avec les modèles de réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les modèles de réponses

Vous pouvez activer les modèles de réponses (anciennement appelés extraits basés sur des modèles) [com.sn_templated_snip] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Si vous utilisez Messagerie instantanée d'agent, le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa) active automatiquement les modèles de réponse.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modèles de réponses : activez ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour les modèles de réponses

Module d'extension	Description
Accès restreint à l'application incluse dans le périmètre pour l'appelant [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Permet aux applications incluses dans le périmètre de restreindre l'accès aux tables publiques et aux includes de script.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Madrid)

Composants installés avec les modèles de réponse

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Réponses basées sur un modèle (com.sn_templated_snip), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Par défaut, les rôles RH suivants contiennent les rôles suivants pour le modèle de réponse.

Remarque :
Le module d'extension Réponses de modèle [com.sn_templated_snip] active la propriété système sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur de modèle de réponse en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés avec les modèles de réponses

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Rédacteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Lecteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.	Aucun

Traduction automatique

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration utilisateurs et la gestion des utilisateurs, voir Administration utilisateurs .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec les modèles de réponses

Table	Description
Modèle de réponse [sn_templated_snip_note_template]	Stocke les informations sur le modèle de réponse. Les modèles de réponses sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans les formulaires de ticket ou de tâche. Les modèles de réponses fournissent des messages rapides et cohérents aux utilisateurs, ou affichent des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans le chat d'agent.
Modèle de réponse M2M au canal [m2m_response_template_to_channel]	Mappe les canaux aux modèles de réponses.
Canal de modèle de réponse [sn_templated_snip_channel]	Stocke des informations sur les canaux de modèle de réponse.
Modèle de note pour la table [sn_m2m_note_template_for_table]	Mappe les notes aux modèles de réponses.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Créer ou modifier un modèle de réponse

Créez ou modifiez un modèle de réponse (anciennement appelé extrait basé sur un modèle) pour définir un message réutilisable qui peut être copié dans les formulaires de ticket ou de tâche ou utilisé dans les Messagerie instantanée d'agent sessions pour fournir des messages rapides et cohérents aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_templated_snip.template_snippet_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque modèle de réponse est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task] ou, s'il est utilisé Espace de travail d'agent, de la table Interaction [interaction]. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Vous pouvez également utiliser un générateur de conditions pour spécifier les conditions qu'un ticket doit remplir pour que le modèle soit disponible pour utilisation, par exemple pour un service RH spécifique ou pour la messagerie instantanée. Pour les modèles de réponse à la messagerie instantanée, vous spécifiez un nom court (raccourci) qui est utilisé avec la commande à barre oblique pour présenter rapidement le message de réponse à un utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle de réponse.
   Vous pouvez également sélectionner un modèle de réponse existant à modifier dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèles de réponses

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de réponse.
Nom court	Brève description qui identifie le modèle de réponse lors de l'utilisation de la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent. Utilisez un nom court avec une commande rapide (/) pour afficher le texte à partir du corps du modèle de réponse dans la messagerie instantanée. Cette fonctionnalité fournit un moyen rapide et cohérent d'intégrer du texte dans la messagerie instantanée. Par exemple, le nom court `gm` identifie le modèle de réponse de messagerie instantanée pour une salutation de type Good Morning. Entrez **/gm** dans une fenêtre de la messagerie instantanée pour afficher le texte à partir de ce modèle de réponse.
Table	Nom de la table avec laquelle le modèle de réponse est associé. Si vous créez un modèle de réponse pour la messagerie instantanée Agent Workspace, la table associée est la table Interaction [interaction]. Pour d'autres modèles de réponse, la table doit être une extension de la table Tâche [task]. **Remarque :** La création de tables de CoE personnalisées ne vous permet pas d'ajouter l'action d'interface utilisateur Copier dans le presse-papiers. Les utilisateurs peuvent toujours utiliser la fonction copier-coller.
Condition	Conditions qui déterminent quand le modèle de réponse sera disponible pour utilisation. Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez. Pour les modèles de réponse de la messagerie instantanée, spécifiez la condition : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]**
Application	L'application qui a créé le modèle de réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Visibilité de groupe	Indique quels groupes ont accès au modèle de réponse. Ajout de filtres pour les groupes qui peuvent consulter le modèle de réponse. **Remarque :** Si vous laissez ce champ vide, le modèle de réponse est disponible pour tous les groupes.
Corps du modèle	Texte du modèle de réponse qui fournit des instructions à l'agent sur la façon de répondre à un ticket ou une tâche spécifiques. Vous pouvez référencer des valeurs de champ en sélectionnant des variables dans la liste de variables en fonction de la table que vous sélectionnez. Vous pouvez saisir manuellement des références de variables personnalisées : ○ Utilisateur actuel : `${current_user}` ○ Date actuelle : `${Date}` Vous pouvez également placer la souris là où vous souhaitez que la référence de variable personnalisée s'affiche, puis sélectionnez les boutons **Insérer l'utilisateur actuel** ou **Insérer la date du jour**. **Remarque :** Les modèles de réponse ne prennent pas en charge le texte enrichi.
Sélectionner des variables	Variables que vous pouvez ajouter au corps du modèle. Par exemple, si vous choisissez la table Ticket RH (sn_hr_core_case), vous pouvez sélectionner la variable Personne concernée à afficher dans le corps du modèle et remplacer la variable par le nom réel de la personne concernée lorsque le modèle de réponse est utilisé. **Remarque :** Les variables disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez.

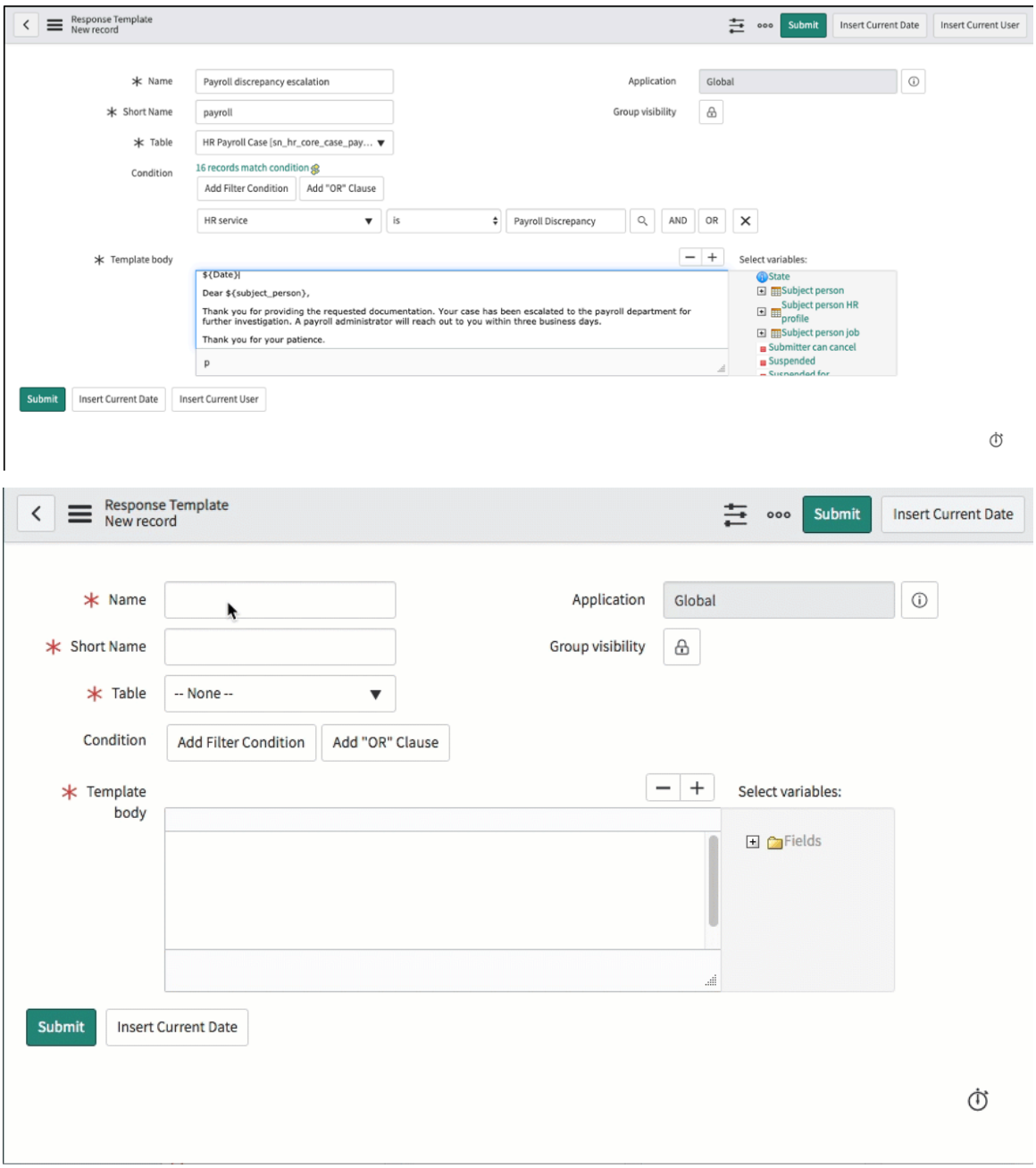
Example

Le GIF suivant montre un exemple de responsable des RH dans l'application Prestation de services RH créant un modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition est définie pour filtrer les tickets qui correspondent au service RH Écart des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

salaires. Le texte du modèle est collé dans le corps, puis une variable pour la personne concernée est ajoutée à la salutation.



4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous ajoutez. Si vous laissez cet élément vide, le modèle de réponse n'est disponible pour aucun des canaux. Cette fonctionnalité vous permet de disposer de différents messages pour les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Create a response template channel .
   La liste connexe des Canaux s'affiche.

Que faire ensuite

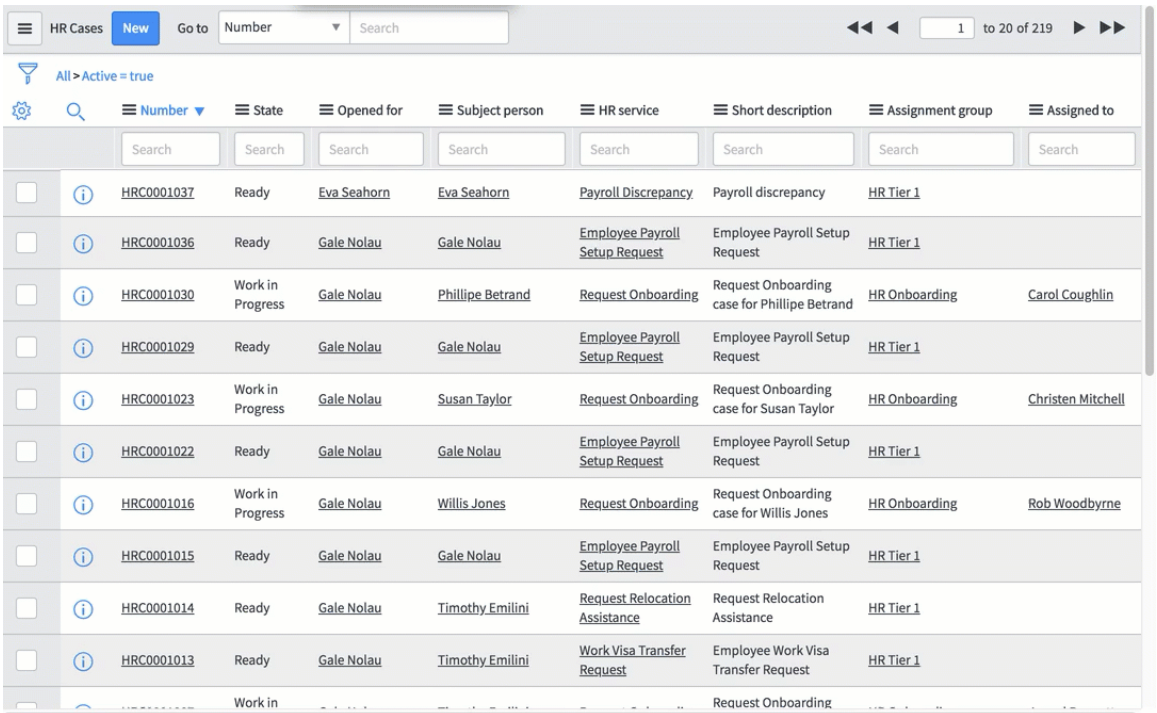
Vous pouvez copier le contenu d'un modèle de réponse dans n'importe quel champ d'un formulaire qui répond aux conditions spécifiées.

Le GIF suivant montre un exemple de rédacteur de ticket RH qui ouvre dans l'application Prestation de services RH un ticket d'écart de salaires et copie un modèle d'escalade d'écart

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de salaires dans un champ de commentaires dans le formulaire de ticket RH pour que l'employé le lise.

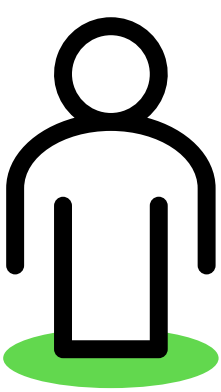


Number	State	Opened for	Subject person	HR service	Short description	Assignment group	Assigned to
HRC0001037	Ready	Eva Seahorn	Eva Seahorn	Payroll Discrepancy	Payroll discrepancy	HR Tier 1	
HRC0001036	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001030	Work in Progress	Gale Nolau	Phillipe Betrand	Request Onboarding	Request Onboarding case for Phillipe Betrand	HR Onboarding	Carol Coughlin
HRC0001029	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001023	Work in Progress	Gale Nolau	Susan Taylor	Request Onboarding	Request Onboarding case for Susan Taylor	HR Onboarding	Christen Mitchell
HRC0001022	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001016	Work in Progress	Gale Nolau	Willis Jones	Request Onboarding	Request Onboarding case for Willis Jones	HR Onboarding	Rob Woodbyrne
HRC0001015	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001014	Ready	Gale Nolau	Timothy Emilini	Request Relocation Assistance	Request Relocation Assistance	HR Tier 1	
HRC0001013	Ready	Gale Nolau	Timothy Emilini	Work Visa Transfer Request	Employee Work Visa Transfer Request	HR Tier 1	
	Work in				Request Onboarding		

Gérer les options de service

Fournissez à vos clients des catalogues personnalisés pour les produits et créez des portails pour les demandes de service à l'aide de l'application ServiceNow® Catalogue de services .

Libre-service

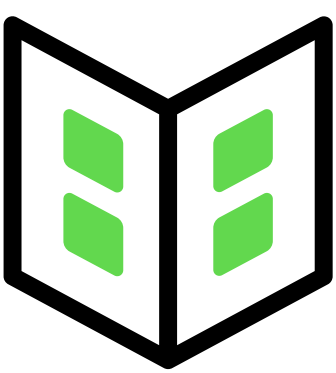


Concevez un front-end efficace pour le support informatique de votre organisation.

Administration des services

Paramètres de contrôle dans tous les services d'assistance pour vos applications professionnelles sur le ServiceNow AI Platform.

Catalogue de services



Créez et gérez des catalogues pour proposer à vos clients des options en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Libre-service

Utilisez diverses actions courantes et demandes de catalogue avec le libre-service. Vous ServiceNow AI Platform donne accès aux pages d'accueil, aux articles de la base de connaissances et aux catalogues, et vous permet de traiter les incidents et les enquêtes. Allez encore plus loin avec la délégation de service et sélectionnez d'autres utilisateurs pour travailler avec vos approbations, tâches et communications.

Administration des services

Offrez une assistance personnalisée à votre infrastructure d'entreprise avec Service Administration. Utilisez les évaluations et les enquêtes pour collecter des données auprès des destinataires ou évaluer les données à partir de tables dans votre système. Suivez les tâches avec des approbations et affectez des rôles d'autorisation aux utilisateurs ou aux groupes. Personnalisez les changements de données avec les flux d'état et créez des déclencheurs de travail système en fonction de ces transitions. Donnez à votre équipe des itinéraires et des temps de trajet efficaces grâce à la géolocalisation.

Gérer le Catalogue de services

Offrez à vos clients des options de libre-service personnalisées, à l'aide de l'application ServiceNow® Catalogue de services . Développez, testez et déployez des catalogues avec divers produits et services. Les portails offrent un moyen rapide et facile d'effectuer ces demandes. Grâce à l'exécution standardisée et au suivi des stocks, vos offres de catalogue restent précises et efficaces.

Réinitialisation du mot de passe

Maintenez la sécurité des connexions et la vérification des utilisateurs avec le ServiceNow® Réinitialisation du mot de passe système. Fournissez aux utilisateurs des options en libre-service et assistées par un agent pour gérer leurs mots de passe, ainsi que plusieurs types de vérification et d'authentification, et des inscriptions à divers programmes de réinitialisation.

Libre-service

L'application Self-Service fournit aux utilisateurs finaux pris en charge une interface claire et simple vers leur organisation d'assistance informatique.

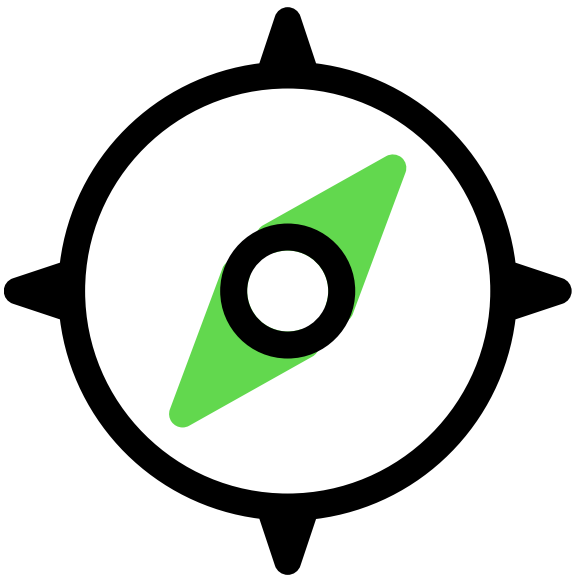
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

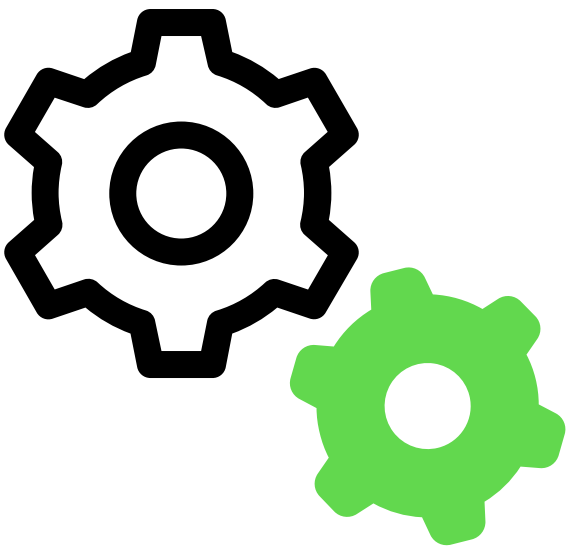
Premiers pas

Découvrir le libre-service



L’application Self-Service fournit aux utilisateurs finaux pris en charge une interface claire et simple vers leur organisation d’assistance informatique.

Configurer le libre-service

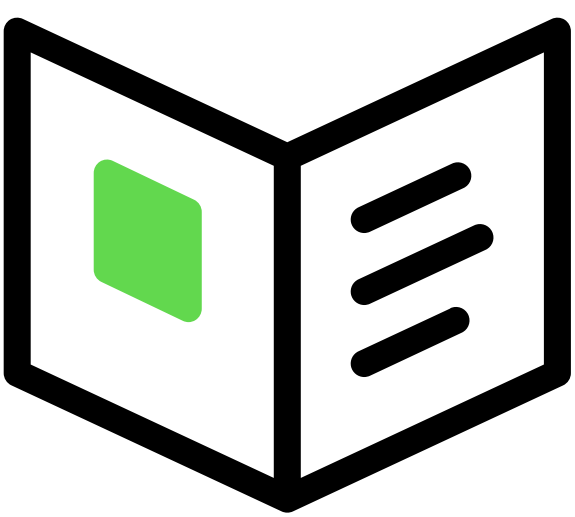


Utilisez l’interface Web de ServiceNow pour ajouter de nouveaux éléments à une demande.

Explorer la délégation de service

La délégation de service est la possibilité de désigner d’autres utilisateurs pour afficher et interagir avec les approbations envoyées ou les tâches qui vous sont affectées

Configurer la délégation de service



Découvrez comment déléguer des approbations et des tâches à un autre utilisateur, configurez votre formulaire de profil d’utilisateur pour afficher la liste connexe des délégués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer le libre-service

L'application Self-Service fournit aux utilisateurs finaux pris en charge une interface claire et simple vers leur organisation d'assistance informatique.

Par défaut, l'application Self-Service permet d'accéder à des actions courantes, telles que l'affichage de votre page d'accueil, l'accès, l'affichage d'articles de la Catalogue de services base de connaissances, la gestion d'incidents et la participation à des enquêtes.

Demandes de Service Catalog

Cette page contient des liens de contenu sur les demandes de catalogue de services.

Ajouter de nouveaux éléments de demande

Utilisez ServiceNow l'interface Web de pour ajouter de nouveaux éléments à une demande.

Avant de commencer

Rôles requis : seul un administrateur ou un utilisateur disposant du rôle catalog_admin peut ajouter un nouvel élément à une demande soumise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La modification d'une demande ne la soumet pas à nouveau au processus d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Enregistrements ouverts** > **Demandes** et ouvrez une demande existante.
2. Cliquez sur **Ajouter un nouvel élément**.

> **Remarque :**
> **Le bouton Ajouter un nouvel élément** s'affiche uniquement si **l'état** actuel de la demande est **En attente d'approbation**. Une fois la demande approuvée, ce bouton n'est plus disponible et vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux éléments.

3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, choisissez un élément et une quantité à ajouter.
4. Cliquez sur **OK**.

Demande d'instance Amazon EC2 à partir de Catalogue de services

Les utilisateurs peuvent demander la mise en service et la suppression d'ordinateurs virtuels (Linux ou Windows) dans l'environnement de calcul virtuel Amazon EC2 via Service ServiceNow Catalog.

L'offre Amazon EC2 nécessite l'achat et l'activation d'Orchestration ServiceNow Automaton.

Demander une instance

Demandez la mise en service d'une nouvelle instance Amazon EC2 via le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

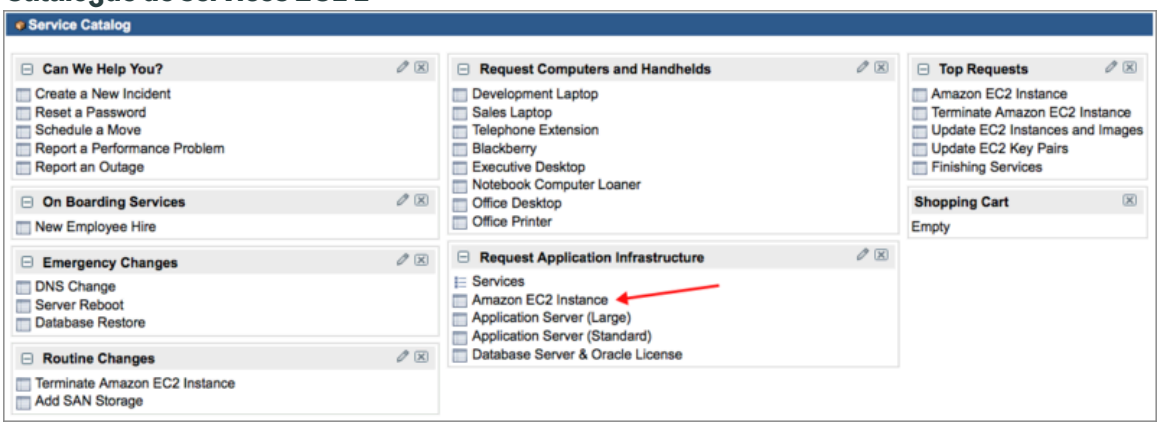
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Catalogue de services**.
2. Sélectionnez **l'instance Amazon EC2** dans la catégorie **Infrastructure d'application de demande** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de services EC2 2

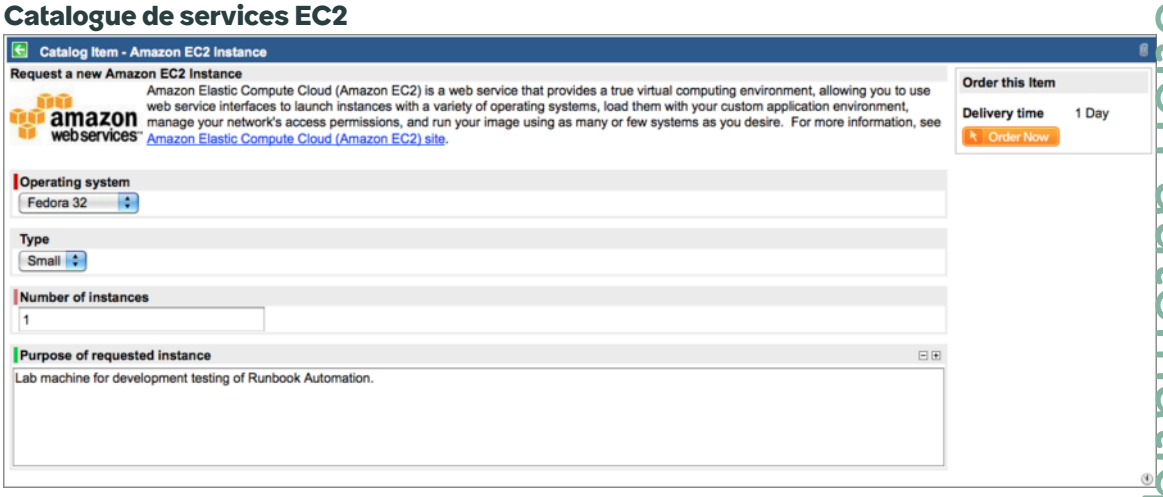


3. Sélectionnez le système d'exploitation, le type d'instance (grande ou petite) et le nombre d'instances demandées.

Consultez les spécifications pour les grandes et petites instances dans Types d'instances Amazon EC2.

4. Saisissez un motif pour la demande.

Catalogue de services EC2



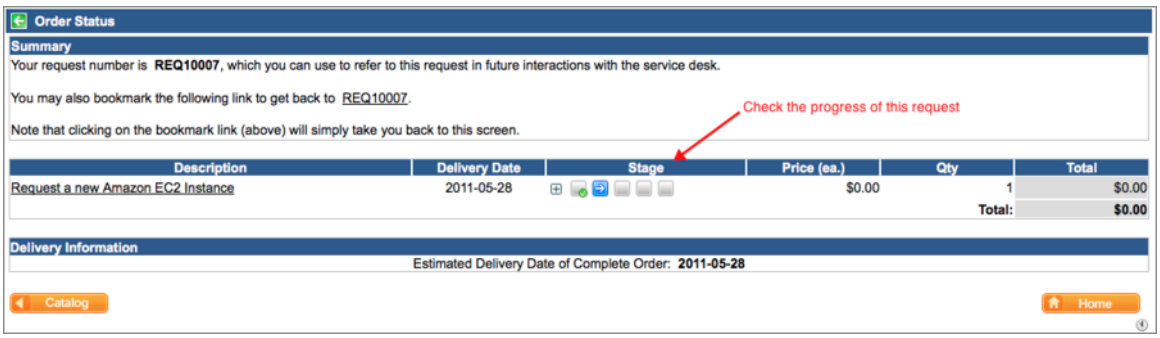
5. Cliquez sur **Commander maintenant** pour commander l'instance.

Le formulaire État de la commande s'affiche et résume la demande. Une barre d'état suit la progression de l'approbation et de la mise en service de l'instance EC2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de la commande EC2



Une fois l'instance créée, vous recevez un e-mail contenant l'ID de l'instance, l'adresse IP et le DNS public des instances créées.

Arrêter une instance

Arrêtez une instance Amazon EC2 via le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Changements habituels** > **Arrêter l'instance Amazon EC2**.

   Une liste s'affiche, affichant les instances qui vous sont affectées.

2. Sélectionnez une instance dans la liste et cliquez sur **Commander**.

   Cette liste ne prend pas en charge la sélection multiligne et il n'existe aucune fonctionnalité **d'annulation** .

Propriété de redirection de sortie

Une propriété appelée Redirection de paiement en une étape (`glide.vm.checkout_redirect`) contrôle la vue présentée aux demandeurs d'ordinateur virtuel dans le catalogue de services.

Par défaut, cette propriété est définie sur **faux**, ce qui redirige la vue vers le formulaire État de la commande lorsque le demandeur clique sur **Commander maintenant**. Lorsque cette propriété est définie sur **vrai**, ServiceNow le demandeur est redirigé vers son portail Mes actifs virtuels. Cette propriété est située à **Gestion cloud** > **Administration** > **Propriétés**.

Supprimer des éléments de demande

Utilisez ServiceNow l'interface Web de pour supprimer des éléments d'une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les utilisateurs peuvent supprimer des éléments de leurs propres demandes à tout moment avant la livraison. La modification d'une demande ne la soumet pas à nouveau au processus d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Enregistrements ouverts** > **Demandes** et ouvrez une demande existante.
2. Dans la liste connexe **Éléments demandés** , cochez la case en regard de l'élément à supprimer.
3. Dans la liste de choix **Actions**, sélectionnez *Supprimer*.

   ServiceNow Recalcule le prix et la date de livraison de la commande.

Faire une demande

Utilisez ServiceNow l'interface Web de pour commander des biens et des services prédéfinis.

Avant de commencer

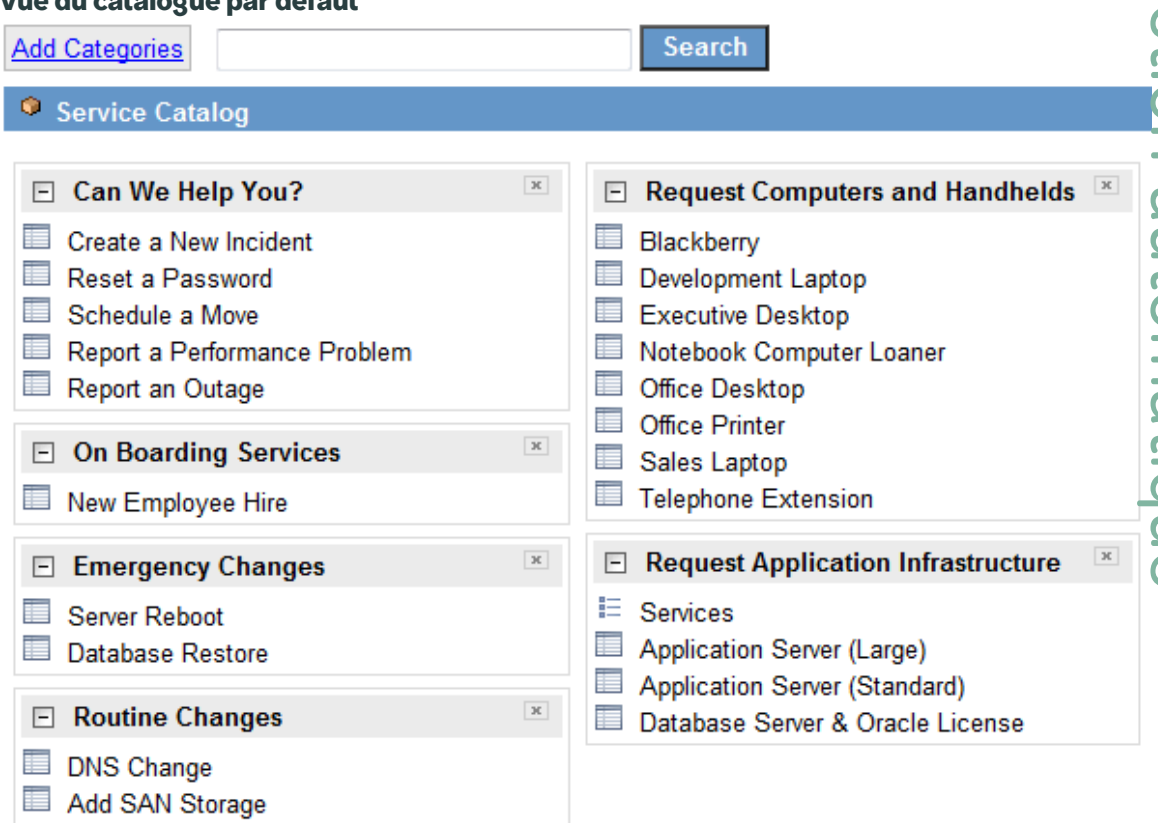
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Catalogue de services**.

   La vue de catalogue par défaut organise les éléments en catégories et sous-catégories.

Vue du catalogue par défaut



2. Sélectionnez un élément à commander.

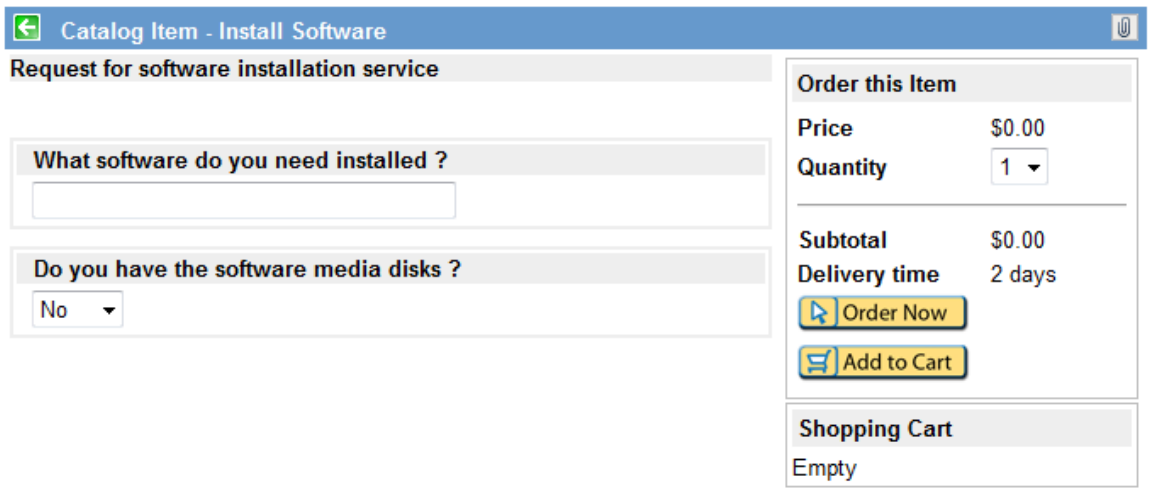
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Certains éléments sont des guides de commande, qui combinent des éléments connexes pour faciliter la commande. Par exemple, un guide de commande appelé Embauche de nouveaux employés présente une liste d'articles que les nouveaux employés reçoivent généralement (bureau, téléphone, ordinateur, compte de messagerie). Une fois que vous avez sélectionné les articles que vous souhaitez commander, le guide de commande demande les informations requises et affiche un délai de livraison distinct pour chaque article commandé.

L'écran de commande demande toutes les informations supplémentaires nécessaires, telles que le nom ou l'emplacement du demandeur et la date à laquelle l'élément est nécessaire. Il affiche également le délai de livraison de l'élément après approbation.

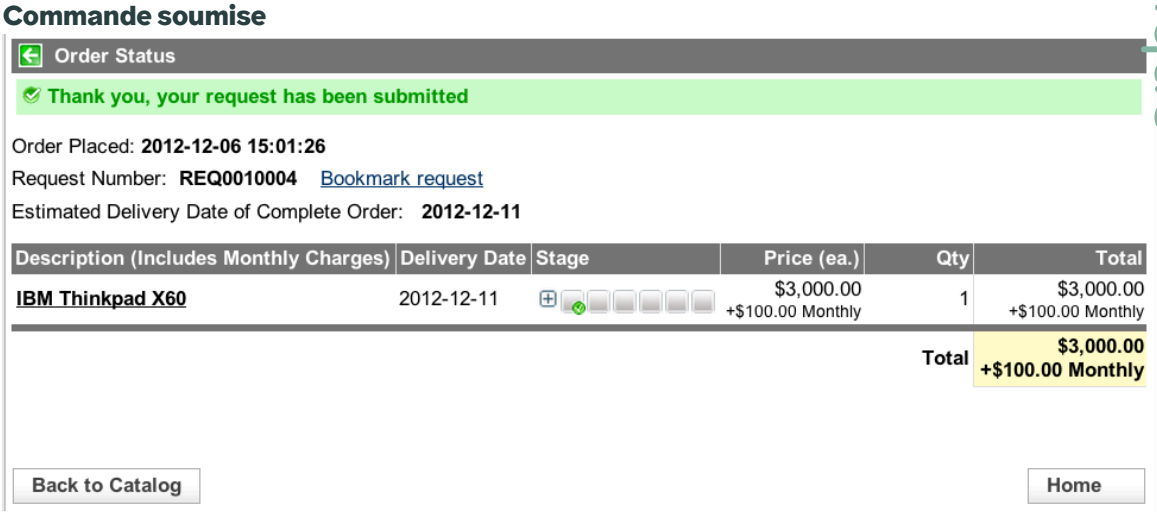
Délai de livraison



3. Entrez des informations complètes et précises pour accélérer votre commande.
4. Commandez tout autre article nécessaire.
5. Cliquez sur **Commander maintenant** lorsque la commande est terminée.

ServiceNow Affiche un écran de confirmation pour votre commande :

Commande soumise



Vous pouvez voir la progression de la commande dans la colonne **Étape** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il peut être utile de noter le numéro de commande pour référence future.

ServiceNow notifie automatiquement les approbateurs si une approbation est requise et crée des commandes de travaux pour exécuter la commande en fonction du processus de votre organisation. Par exemple, si vous commandez un nouvel ordinateur portable, le groupe d'achat peut recevoir une commande de travaux pour commander l'ordinateur et le groupe de services de bureau peut recevoir une commande de travaux pour configurer le nouvel ordinateur et le livrer à votre bureau après son arrivée.

Créer des incidents et des demandes de changement à partir d'un élément demandé

Vous pouvez ouvrir rapidement un incident ou une demande de changement à partir d'un élément demandé. Il entretient également une relation entre l'élément demandé et ses incidents ou demandes de changement associés.

Avant de commencer

L'administrateur doit activer les actions d'interface utilisateur **Créer un changement** et **Créer un incident** pour la table Élément demandé [sc_req_item]. L'administrateur doit définir le champ **Actif** sur `vrai` lors de la modification de ces actions d'interface utilisateur .

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Éléments demandés**.
2. Ouvrez un élément de demande.
3. Cliquez sur l'icône de menu Actions et sélectionnez **Créer un changement** ou **Créer un incident**

Information associée

Créateur d'enregistrement

Demandes de Service Catalog

Afficher l'état de la demande

Consultez l'état d'une demande pour voir sa progression et déterminer quand elle peut être satisfaite.

Avant de commencer

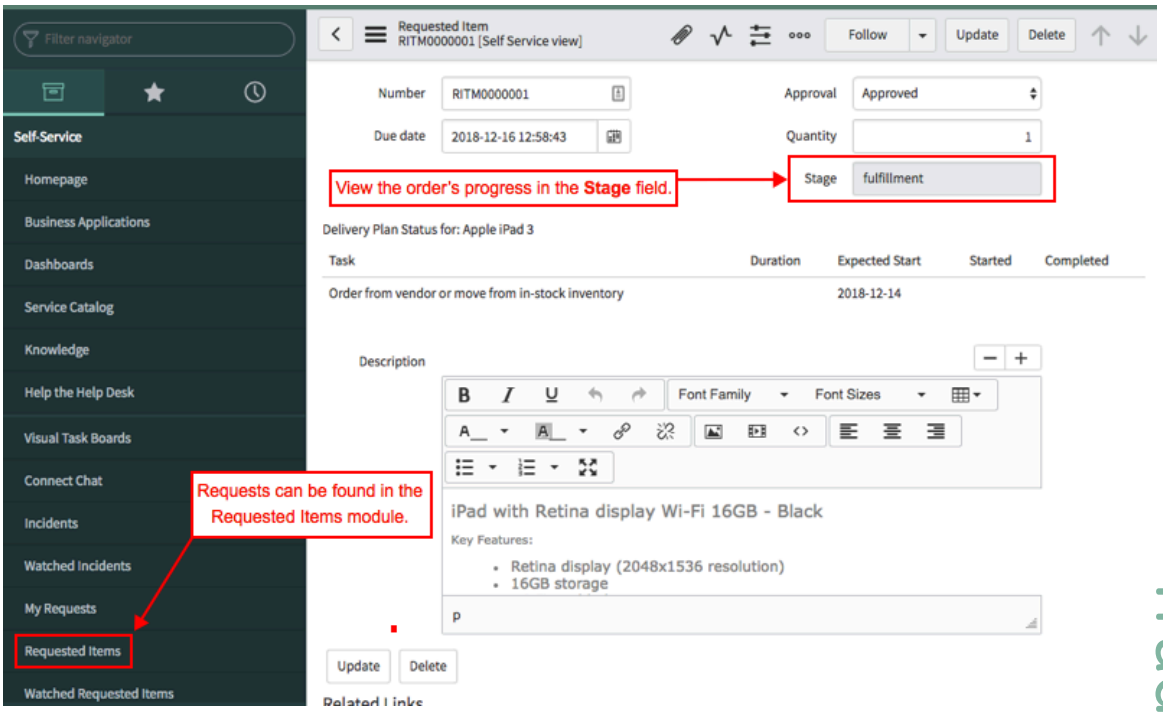
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Éléments demandés**.
2. Cliquez sur votre numéro de commande pour afficher les détails.
3. Affichez la progression de la commande dans le champ **Étape** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Vérifiez le champ **Commande différée** et, si l'élément est en commande différée, consultez les commentaires pour obtenir des informations sur sa remise en stock.

Délégation de service

La délégation de service est la possibilité de désigner d'autres utilisateurs pour qu'ils consultent et interagissent avec les approbations qui vous sont envoyées ou les tâches qui vous sont affectées, et qui reçoivent des copies de toutes les notifications par e-mail qui vous sont envoyées.

Remarque :
Les utilisateurs auxquels vous déléguez la responsabilité voient toutes les tâches et approbations en attente, quelle que soit la période de délégation.

Remarque :
La délégation ne se fait pas en cascade. Lorsqu'un utilisateur agit en tant que délégué d'un autre utilisateur, le délégué ne peut pas à son tour déléguer à un tiers. Le délégué d'origine est le seul utilisateur qui reçoit les affectations et les notifications. La délégation n'accorde pas l'accès délégué aux tâches pour lesquelles l'appelant ou le demandeur est l'utilisateur pour lequel le délégué a été créé.

Ajouter la liste connexe Délégués à un profil d'utilisateur

Pour déléguer des approbations et des tâches à un autre utilisateur, configurez votre formulaire de profil d'utilisateur pour afficher la liste connexe des délégués.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_list ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, accédez à **Configurer** > **Listes connexes**, puis ajoutez la liste connexe **Délégué->Utilisateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La liste connexe Délégués s'affiche au bas du formulaire de profil d'utilisateur.

Déléguer les approbations et les tâches à un autre utilisateur

Si vous n'êtes pas au bureau, vous pouvez déléguer des responsabilités à un autre utilisateur actif pendant une période donnée.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Assurez-vous que la liste connexe Délégués s'affiche sur le formulaire. Si la liste connexe Délégués n'est pas visible, effectuez l'une des actions suivantes :

- Sélectionnez une autre vue, telle que la vue ITIL ou Par défaut, en sélectionnant l'option **Menu d'actions supplémentaires** > **Vue** > **(nom de la vue)**.

- Configurez le formulaire pour ajouter la liste connexe Délégués. Pour plus d'informations, consultez Configuring the form layout .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Dans la liste connexe **Délégués** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un utilisateur actif comme délégué.
4. Sélectionnez des valeurs de date dans les champs **Début** et **Fin** pour définir la période pendant laquelle un délégué peut travailler en votre nom.
5. Spécifiez les responsabilités que le délégué assumera en cochant les cases suivantes.
   Vous pouvez déléguer :
   - **Approbations** : le délégué peut approuver les éléments en votre nom.
   - **Affectations** : le délégué peut afficher et travailler sur les tâches qui vous sont affectées.
   - **Toutes les notifications** : le délégué reçoit une copie des notifications par e-mail qui vous sont envoyées, à l'exception de celles marquées comme invitation à une réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si la case **Approbations** est cochée mais que **Toutes les notifications** ne l'est pas, le délégué ne reçoit pas d'approbations.
- Si votre délégué reçoit des notifications par e-mail, il s'agira des mêmes notifications par e-mail qui vous seront envoyées. Le délégué peut être confus de voir les e-mails « Incident qui vous est affecté ». Assurez-vous donc qu'il sait qu'il s'agit d'un délégué.

- **Invitations à la réunion** : le délégué reçoit une copie des notifications par e-mail envoyées du type Invitation à la réunion.

Administration des services

Offrez une assistance personnalisée à votre infrastructure d'entreprise avec Service Administration.

Applications d'administration des services

Assessments and Surveys

L'application Enquêtes et évaluations vous aide à créer, envoyer et collecter des réponses pour les enquêtes. Il vous aide également à évaluer, noter et classer des enregistrements à partir de n'importe quelle table du système.

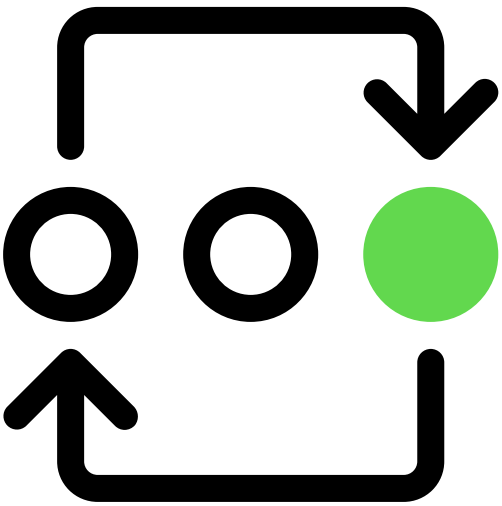
Approbations classiques

Les approbations classiques sont un processus hérité permettant d'exiger une autorisation sur les tâches avant la fin du travail.

Traduction automatique

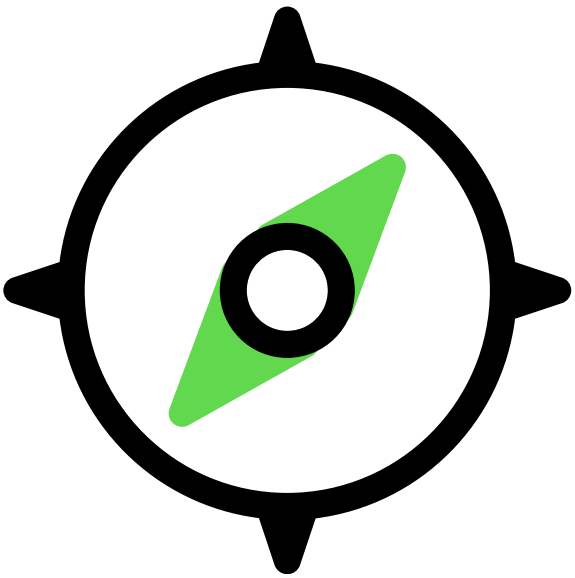
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'états



Les flux d’états permettent à un administrateur de personnaliser les transitions d’un état à un autre et de configurer le système pour exécuter le travail pendant les transitions vers des états spécifiques.

Géolocalisation



La fonctionnalité de géolocalisation utilise Google Maps pour suivre les utilisateurs, planifier des itinéraires efficaces entre les emplacements et aider à trouver des temps de trajet précis pour les applications qui nécessitent ces informations, telles que Gestion du travail.

Explorer l’administration des services

Configurez les paramètres pour les services qui prennent en charge les applications d'entreprise ou la plateforme.

Évaluations et Enquêtes

L’application Évaluations et Enquêtes vous aide à créer, envoyer et collecter des réponses pour les enquêtes. L’application vous aide également à évaluer, noter et classer les enregistrements de n’importe quelle table du système.

La différence entre les évaluations, les enquêtes et les questionnaires, et quand les utiliser ; donne également un aperçu des trois étapes du processus d’enquête : conception, partage et évaluation.

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur les concepts et les Évaluations et Enquêtes fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des enquêtes Découvrez comment utiliser les enquêtes.	Référence d’enquêtes Obtenez des détails sur les enquêtes, tels que les champs et les propriétés.
Évaluations de l’utilisation Découvrez comment utiliser les évaluations.	Référence d’évaluation Obtenez des détails sur les évaluations, tels que les champs et les propriétés.
Utiliser des questionnaires Découvrez comment utiliser les évaluations.	Référence de questionnaires Obtenez des détails sur les questionnaires, tels que les champs et les propriétés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le forum Gestion des services IT
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Évaluations et Enquêtes

L’application Évaluations et Enquêtes vous aide à créer, envoyer et collecter des réponses pour les enquêtes. L’application vous aide également à évaluer, noter et classer les enregistrements de n’importe quelle table du système. Créez des questionnaires que vous pouvez affecter à un ou plusieurs utilisateurs pour évaluer leurs connaissances sur n’importe quel sujet.

Créer des enquêtes de base pour obtenir des données collectives à analyser

Vous pouvez créer, envoyer et collecter des réponses pour des enquêtes de base. S’il est installé, vous pouvez également utiliser un widget d’enquête pour configurer une enquête sur Portail de services.

Évaluez, classez et notez les données pour fournir des résultats résumés à l’aide d’évaluations

Vous pouvez évaluer les projets que les dirigeants souhaitent évaluer pour une gestion efficace, ou les évaluer et comparer les biens et services d’un fournisseur. Utilisez les évaluations pour envoyer des questionnaires personnalisés aux utilisateurs sélectionnés ou écrire des scripts qui interrogent directement la base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser les questionnaires pour tester les connaissances des utilisateurs

La fonctionnalité de quiz est basée sur le moteur d'évaluation et fournit bon nombre des mêmes fonctionnalités que les évaluations et les enquêtes.

Enquêtes

Les enquêtes vous permettent de créer, d'envoyer et de collecter des réponses pour des enquêtes de base. S'il est installé, vous pouvez également utiliser le widget Enquêtes pour configurer une enquête dans Portail de services.

Deux versions de l'application sont prises en charge : Surveys, qui est la dernière version, et Legacy Surveys. Survey améliore l'interface utilisateur et étend les options de l'application Surveys héritée.

https://player.vimeo.com/video/1108236698?h=f16542e709&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Configuration des enquêtes

Il existe de nombreuses options de configuration avancée dans les enquêtes :

- Créez une enquête, ajoutez des questions et choisissez des destinataires, le tout dans une seule interface.
- Créez des questions conditionnelles, qui n'apparaissent que lorsque les utilisateurs répondent à d'autres questions d'une certaine manière.
- Limitez une enquête afin que seuls certains utilisateurs puissent y participer et envoyez des invitations à ces utilisateurs simultanément. Vous pouvez également rendre l'enquête publique afin que tout utilisateur puisse y participer, même les utilisateurs anonymes (utilisateurs qui ne se sont pas connectés au ServiceNow système).

Conseil :
La page d'interface utilisateur assessment_take2 doit être publique pour les enquêtes publiques. Si cette page n'est pas publique, les utilisateurs anonymes n'ont pas accès à la page et les enquêtes publiques ne fonctionnent pas.

- Définissez un calendrier pour affecter automatiquement une enquête aux utilisateurs et pour limiter la fréquence à laquelle un même utilisateur peut participer à une enquête.
- Personnalisez l'apparence des questionnaires d'enquête.
- Enregistrez les réponses anonymes à l'enquête.
- Convertissez les réponses à l'enquête en scores numériques et affichez-les sur des tableaux de résultats.
- Désactivez une enquête pour des raisons de maintenance ou pour la mettre hors service sans la supprimer.

Remarque :
Étant donné que les enquêtes utilisent les mêmes tables et autres composants principaux que les évaluations, vous pouvez voir des éléments d'évaluation tels que les noms de table et de champ à certains endroits de la fonctionnalité d'enquête.

Enquêtes héritées

Les administrateurs d'enquête peuvent continuer à utiliser les fonctionnalités et données d'enquête héritées, mais il est recommandé de migrer les enquêtes héritées vers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'application Enquêtes. L'utilisation simultanée des deux applications d'enquête peut entraîner confusion et redondance.

Les assistants d'enquête ne sont pas concernés et ne peuvent pas être migrés.

Remarque :
L'application Surveys héritée n'est pas décrite dans la documentation que vous consultez. C'est documenté sur le ServiceNow wiki.

Comparaison de versions

Option	Enquêtes	Enquêtes héritées
Enquêtes dans Portail de services.	✔	
Enregistrez les nouvelles réponses à chaque fois qu'un utilisateur répond à la même enquête.	✔	
Créez des modèles de questions pour réutiliser des ensembles d'options de réponses.	✔	
Classez les questions de l'enquête et établissez des rapports sur les résultats des catégories.	✔	
Désactiver une enquête sans la supprimer.	✔	
Créez des questions conditionnelles.	✔	
Envoyer des enquêtes automatiquement en fonction d'une planification.	✔	
Personnalisez la combinaison de couleurs du questionnaire d'enquête.	✔	
Enregistrez les réponses anonymes à l'enquête pour les utilisateurs connectés.	✔	
Affichez les réponses à l'enquête sur des tableaux de résultats graphiques.	✔	
Enregistrez les enquêtes à l'état de brouillon jusqu'à ce qu'elles soient prêtes à être publiées.	✔	
Créez et envoyez des enquêtes à partir d'une seule page.	✔	
Autorisez uniquement des utilisateurs spécifiques à accéder à une enquête.	✔	
Envoyer des enquêtes en fonction des conditions.	✔	✔
Envoyer des notifications d'enquête par e-mail.	✔	✔
Limitez la fréquence à laquelle un utilisateur peut participer à la même enquête.	✔	✔
Ajoutez une introduction et un texte de note de fin.	✔	✔
Créez des modules d'enquête.	✔	✔
Enquête publique : Autorisez les personnes à répondre à une enquête sans se connecter.	✔	✔
Utilisez des ensembles de mises à jour pour suivre les changements.	✔	✔

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Migration des enquêtes héritées
- Concepteur d'enquête
- Rôles d’enquête
- Enquêtes dans Portail de services et le Application Now Mobile
- Portail de services

À l’aide d’enquêtes

Les administrateurs d’enquêtes, c’est-à-dire les utilisateurs disposant du rôle survey_admin, créent et gèrent les enquêtes et en configurent la façon dont elles sont distribuées et publiées. Les enquêtes sur Portail de services sont également prises en charge.

Questionnaires d’enquête

Toutes les enquêtes qui vous sont affectées apparaissent dans votre évaluation personnelle et votre file d’attente d’enquête.

Aucun rôle particulier n’est requis pour répondre à une enquête. Vous devez être connecté et l’enquête doit vous être affectée. Lorsque vous soumettez une enquête, le système stocke vos réponses.

Notification d’enquête

Si le système est configuré pour envoyer des e-mails, il vous envoie une notification lorsqu’une enquête vous est affectée. Le message contient un lien vers l’enquête et des instructions pour afficher l’évaluation et la file d’attente de l’enquête.

Participer à une enquête

Répondez à une enquête affectée qui apparaît dans votre file d’attente d’évaluation et d’enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque évaluation ou enquête apparaît sous la forme d’une carte cliquable dans la file d’attente, qui peut être lancée en cliquant sur la carte. La carte comprend des informations utiles, notamment le nom de l’enquête, l’état et la date d’échéance. Vous devez répondre à toutes les questions obligatoires, indiquées par un astérisque rouge, avant de pouvoir soumettre l’enquête. Si vous commencez à répondre à une enquête mais que vous ne pouvez pas la remplir, enregistrez vos réponses et revenez-y plus tard. Lorsque vous avez répondu à toutes les questions et que vous êtes satisfait des réponses, soumettez l’enquête.

Remarque :
Si vous vous êtes connecté en tant qu’utilisateur n’ayant pas accès à l’enregistrement de déclenchement et que vous accédez à une enquête à l’aide des paramètres d’URI, le numéro d’enregistrement associé ne s’affiche pas. Vous pouvez toujours participer à l’enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.
   Les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin, y compris les administrateurs d’enquête, peuvent afficher les évaluations et les enquêtes d’autres utilisateurs en plus des leurs. Utilisez les liens connexes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher tout et **Afficher les éléments qui me sont attribués** en bas de la file d'attente pour afficher et masquer les évaluations et les enquêtes. Cliquez sur une carte affectée à un autre utilisateur pour ouvrir le type de mesure ou la définition d'enquête associé.

2. Cliquez sur la carte d'enquête pour ouvrir le questionnaire.
   S'il existe plusieurs catégories d'enquête, cliquez sur l'icône Réduire (icône ⊟) ou sur l'icône de développement (icône ⊞) pour masquer ou afficher les questions de la catégorie.
3. Répondez à chaque question du mieux que vous pouvez.
   Si vous ne savez pas comment répondre à une question ou si une question ne s'applique pas à un enregistrement particulier, sélectionnez **Non applicable**, si disponible.
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Enregistrez vos réponses sans les soumettre	Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez fermer le questionnaire et y accéder ultérieurement à partir de votre file d'attente. **Remarque :** Le système n'enregistre pas l'enquête lorsqu'il existe des réponses non valides, telles qu'une lettre dans un champ de date. Vous devez saisir des réponses valides ou supprimer des réponses non valides avant de pouvoir enregistrer l'enquête.
Soumettre l'enquête après avoir répondu à toutes les questions	Cliquez sur **Envoyer**. Vous ne pouvez pas revenir au questionnaire après l'avoir soumis. **Remarque :** Si une question obligatoire sans réponse ou une réponse non valide, un message d'erreur s'affiche et les questions problématiques sont temporairement mises en surbrillance.

Réponses et résultats d'enquête

Il existe un enregistrement de résultat de métrique pour chaque réponse de l'utilisateur à chaque question sur toutes les instances de l'enquête. Les résultats de l'enquête pour chaque question et catégorie sont calculés automatiquement en fonction des enregistrements de résultat de mesure.

Si vous utilisez des calculs de résultats d'enquête pour les résultats et les tableaux de résultats, assurez-vous que le champ d'indicateur positif de la question est défini de manière appropriée, en fonction des options de réponse. Pour avoir des résultats, une catégorie doit contenir des questions notées.

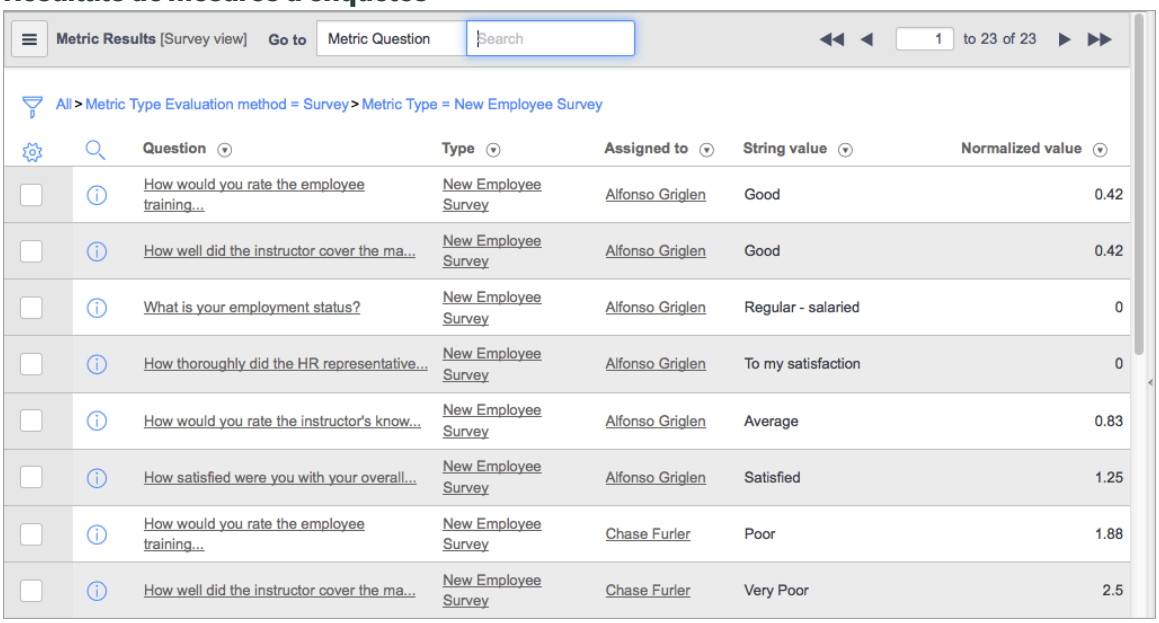
Réponses d'enquête

Les réponses à l'enquête sont stockées dans la table Résultat de mesure [asmt_metric_result] et affichent les réponses des destinataires à chaque question d'une catégorie. Pour afficher les résultats généraux, accédez à **Enquête** > **Réponses d'enquête**. Pour afficher les résultats pour un critère particulier, utilisez un filtre sur la table Résultat de mesure [asmt_metric_result]. Par exemple, pour afficher les résultats en fonction du groupe d'affectation, appliquez une condition de filtre pour le groupe d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de mesures d'enquêtes

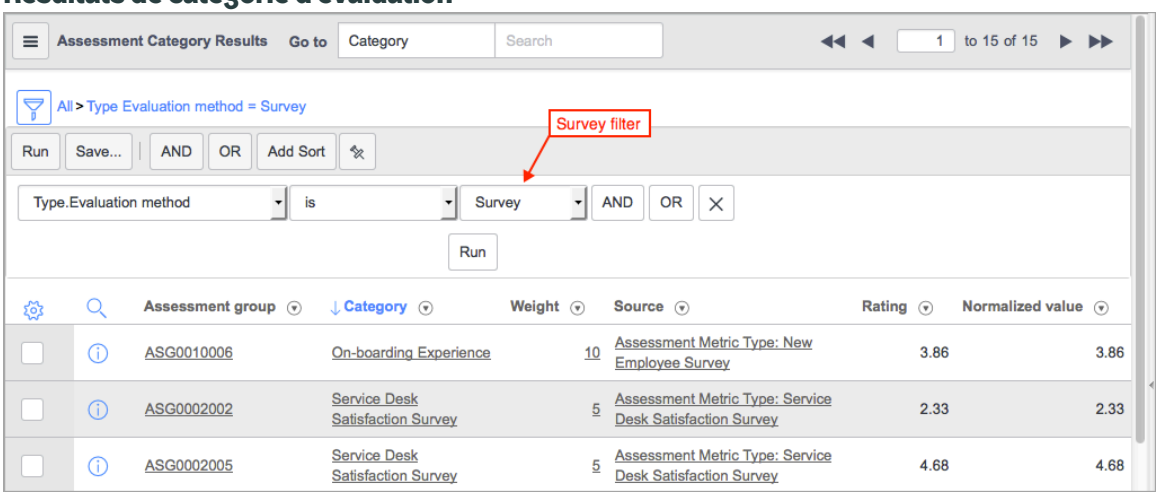


Question	Type	Assigned to	String value	Normalized value
How would you rate the employee training...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Good	0.42
How well did the instructor cover the ma...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Good	0.42
What is your employment status?	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Regular - salaried	0
How thoroughly did the HR representative...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	To my satisfaction	0
How would you rate the instructor's know...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Average	0.83
How satisfied were you with your overall...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Satisfied	1.25
How would you rate the employee training...	New Employee Survey	Chase Furler	Poor	1.88
How well did the instructor cover the ma...	New Employee Survey	Chase Furler	Very Poor	2.5

Résultats de la catégorie

Les résultats de catégorie sont stockés dans le tableau Résultat de catégorie d'évaluation [asmt_category_result] et affichent les notes globales pour chaque catégorie en fonction de la valeur pondérée de chaque question notée. Pour afficher ces résultats, accédez à **Évaluations** > **Résultats** > **Résultats de la catégorie** et filtrer les résultats à l'aide de la condition **[Type.Evaluation method] [is] [Survey].**

Résultats de catégorie d'évaluation



Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010006	On-boarding Experience	10	Assessment Metric Type: New Employee Survey	3.86	3.86
ASG0002002	Service Desk Satisfaction Survey	5	Assessment Metric Type: Service Desk Satisfaction Survey	2.33	2.33
ASG0002005	Service Desk Satisfaction Survey	5	Assessment Metric Type: Service Desk Satisfaction Survey	4.68	4.68

Tableaux de résultats des enquêtes

Un tableau de résultats fournit une répartition visuelle des réponses à l'enquête, en fonction de la façon dont les questions ont été répondues, par catégorie. Pour accéder à un tableau de résultats, reportez-vous à la section Afficher un tableau de résultats d'enquêtes.

Information associée

- Afficher un tableau de résultats d'enquêtes
- Éléments du concepteur d'enquête
- Configurer les poids de catégorie pour une enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les résultats de toutes les enquêtes

Vous pouvez visualiser les réponses à l'enquête qui sont stockées dans la table Résultat de métrique [asmt_metric_result].

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin ou survey_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Réponses d'enquête**.
   Ne pas confondre ce module avec **Enquête** > **Enquêtes héritées** > **Réponses d'enquête**, qui affiche les réponses d'enquête héritées.

   La colonne **Type** affiche la définition d'enquête à laquelle chaque réponse est associée.

2. Sélectionnez une réponse pour en afficher les détails.

Afficher les résultats d'une enquête

Vous pouvez afficher les réponses pour une définition d'enquête. Les réponses à l'enquête sont stockées dans la table Résultat de métrique [asmt_metric_result].

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin ou survey_reader

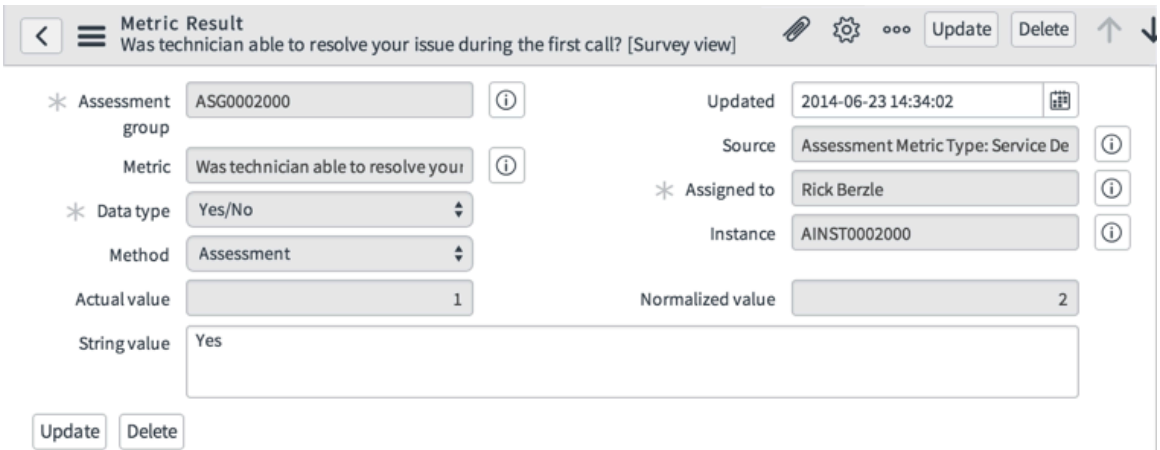
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher les réponses** pour afficher les informations relatives à la réponse de chaque utilisateur.
   Les résultats sont regroupés par mesure, c'est ainsi que les questions sont appelées dans les évaluations.
4. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher le tableau de résultats Examiner** les données compilées de toutes les réponses représentées dans des graphiques à secteurs.
   Pour en savoir plus, consultez la rubrique Afficher un tableau de résultats d'enquêtes.
5. Ouvrez un résultat de mesure pour afficher plus de détails.
   Le résultat de la mesure contient la réponse de l'utilisateur et les valeurs calculées d'intérêt pour les administrateurs d'enquêtes avancées. Étant donné que la table Résultat de mesure est également utilisée par la fonctionnalité d'évaluation, de nombreux noms de champs ne sont pas clairs dans le contexte des enquêtes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example



Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Résultat de mesure.

Afficher un tableau de résultats d'enquêtes

Un tableau de résultats d'enquête fournit une répartition visuelle des réponses à l'enquête par catégorie, en fonction des réponses apportées aux questions.

Avant de commencer
Rôle requis : survey_admin ou survey_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un tableau de résultats affiche des graphiques pour les résultats d'enquêtes, dans lesquels les catégories et les réponses aux questions sont analysées et les taux actuels sont comparés aux taux précédents. Les utilisateurs peuvent examiner les taux au fil du temps, comparer les taux des questions ou comparer les taux de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées. Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous l'affichez, de sorte que les taux reflètent les enquêtes complétées récemment.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** .

> **Remarque :**
> Le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** n’est disponible que s’il y a des résultats d’enquête à rapporter.

Le tableau de résultats interactif affiche les filtres suivants :

- Résultats de la question : affiche le résultat de toutes les questions ou d'une question individuelle.
- Résultats de catégorie : affiche les résultats de toutes les questions associées à une catégorie individuelle ou à toutes les catégories.
- Évaluations moyennes : affiche le résultat d'une évaluation moyenne pondérée pour chaque question d'enquête dans une catégorie individuelle ou toutes les catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Historique : affiche le résultat de toutes les questions par rapport à leur historique (par année civile ou par trimestres).
- Résultats de l'analyse des sentiments : affiche les résultats de l'analyse des sentiments pour l'enquête.

Résultats de catégorie dans le tableau de résultats des enquêtes

La vue Résultats de catégorie est un histogramme empilé montrant les résultats de l'enquête pour toutes les questions d'une catégorie individuelle ou toutes les catégories par nombre de personnes interrogées.

Sélectionnez une catégorie dans la liste pour afficher les questions de cette catégorie dans le graphique.

Cette vue affiche les réponses qui utilisent les types de données suivants :

- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non
- Sélection multiple
- Échelle de l'image
- Échelle numérique

Remarque :
Les types de données **Case** et **Oui/Non** sont combinés au type de données **Booléen** dans le concepteur d'enquête

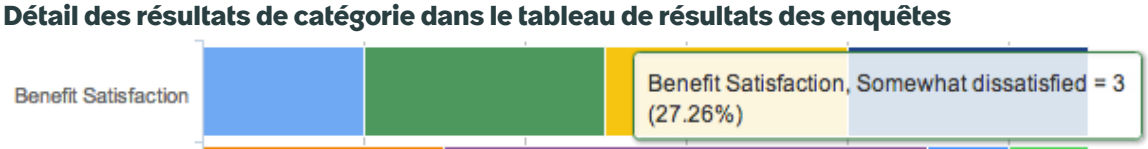
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de catégories d'enquête

Pour afficher les détails d'une réponse spécifique, pointez sur la barre colorée pour afficher la réponse, le nombre de réponses et le pourcentage qu'elle représente de toutes les réponses à cette question.

Détail des résultats de catégorie dans le tableau de résultats des enquêtes



Résultats des questions du tableau de résultats de l'enquête

Le filtre Résultats de la question affiche le résultat de toutes les questions ou d'une question en particulier à l'aide de graphiques ou de listes. Pour les types de données Chaîne, Pièce jointe, Date, Date/heure, Référence et Classement, les résultats sont affichés dans la vue en liste. Les résultats de tous les autres types de données sont affichés sous forme de diagramme circulaire.

Graphique à secteurs

Le graphique à secteurs affiche les résultats des questions pour tous les types de données autres que ceux affichés dans la vue de liste. Consultez Types de données de questions d'enquête.

- Case à cocher.
- Booléen.
- Choix.
- Échelle de Likert.
- Nombre.
- Pourcentage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Oui/Non.
- Échelle de l'image.
- Choix multiple S.
- Modèle. Le résultat de la question montre le Net Promoter Score (NPS) agrégé avec les promoteurs, les détracteurs et les passifs.

Catégories du Net Promoter Score

Score de la question	Catégorie NPS
9 ou 10	Promoteur
7 ou 8	Passif ou neutre
0 à 6	Détracteur

Le résultat est calculé comme suit :

- %Promoteurs = Nombre de promoteurs / taille de l'échantillon
- %Détracteurs = Nombre de détracteurs / taille de l'échantillon
- %Passifs = Nombre de passifs / taille de l'échantillon
- NPS = %promoteurs - %détracteurs

Remarque :
Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **Booléen** dans le signeur.

Lorsqu'un utilisateur soumet une enquête, trois enregistrements (un pour chaque période) sont créés/mis à jour : **année**, **trimestre** et **mensuel** dans la table **asmt_nps_result** . Par exemple, si un utilisateur soumet une enquête le mois de novembre 2023, qui tombe dans le trimestre 3. Ensuite, trois enregistrements sont générés pour les dates.

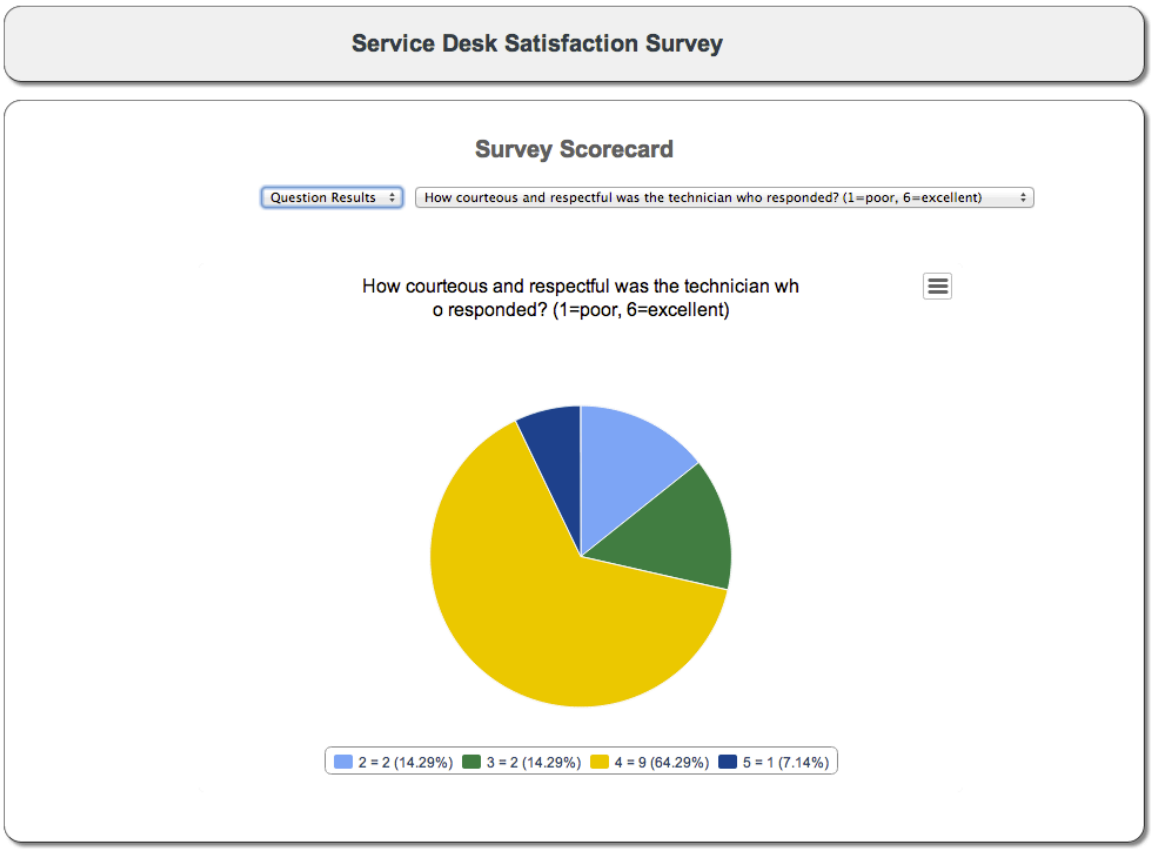
- Année : 2023-01-01
- Trimestre : 2023-10-01
- Mensuel : 2023-11-01

Maintenant, si un deuxième utilisateur soumet au mois de décembre 2023, qui relève du même trimestre 3, comme le scénario ci-dessus. Ensuite, un seul enregistrement est créé pour la période mensuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats des questions du tableau de résultats de l'enquête : graphique à secteurs



Évaluations moyennes des tableaux de résultats d'enquête

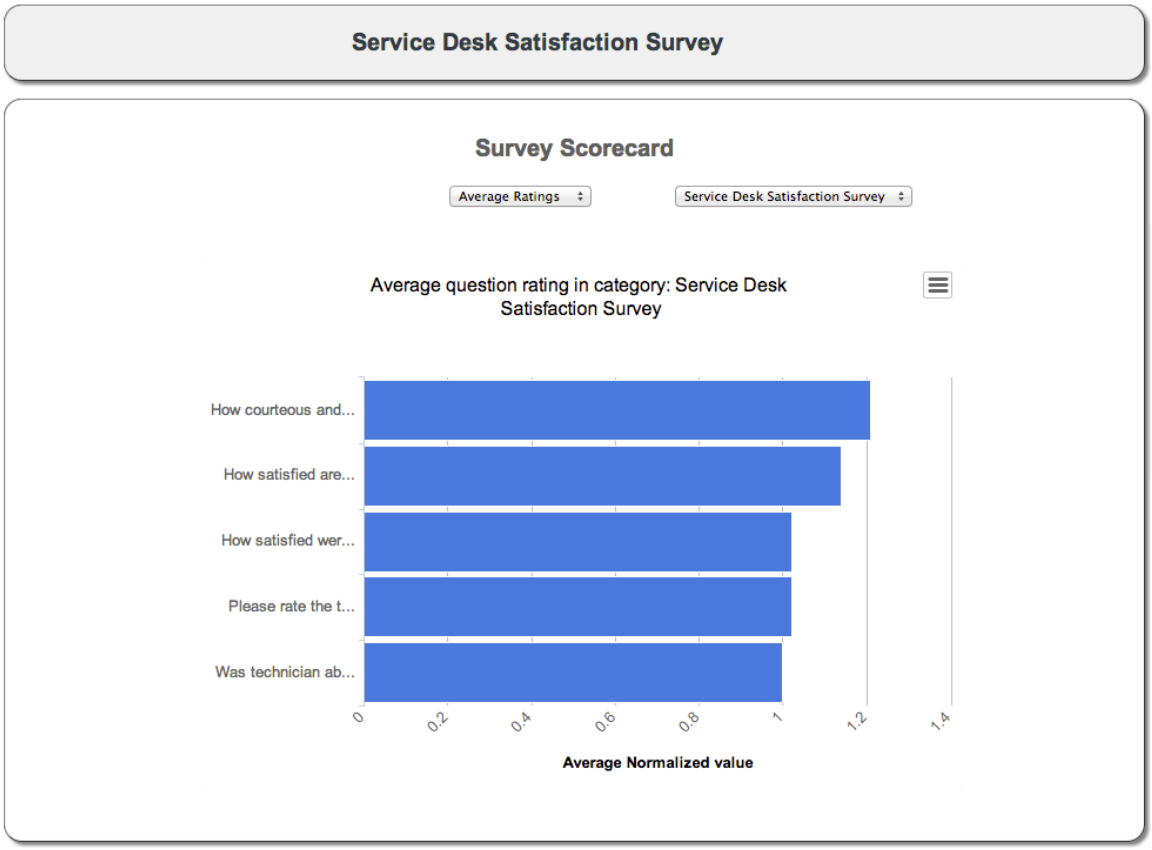
La vue des évaluations moyennes affiche l'évaluation moyenne pondérée pour chaque question d'enquête dans une catégorie individuelle ou dans toutes les catégories.

Utilisez cette vue pour découvrir comment des questions individuelles affectent la note globale de la catégorie. Sélectionnez une catégorie d'enquête dans la liste de choix pour afficher le graphique correspondant à cette catégorie.

Traduction automatique

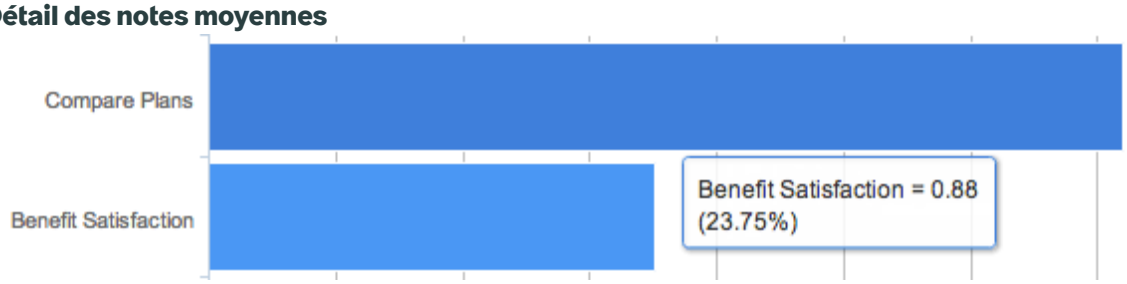
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations moyennes des tableaux de résultats d'enquête



Pour afficher l'effet des évaluations de chaque question sur les évaluations de l'ensemble de la catégorie, pointez sur la barre colorée. La boîte contextuelle affiche le pourcentage des évaluations totales représenté par la moyenne pondérée de chaque question.

Détail des notes moyennes



Historique du tableau de résultats des enquêtes

La vue Historique compare les évaluations actuelles des catégories et de leurs questions avec les évaluations des trois ou quatre trimestres précédents.

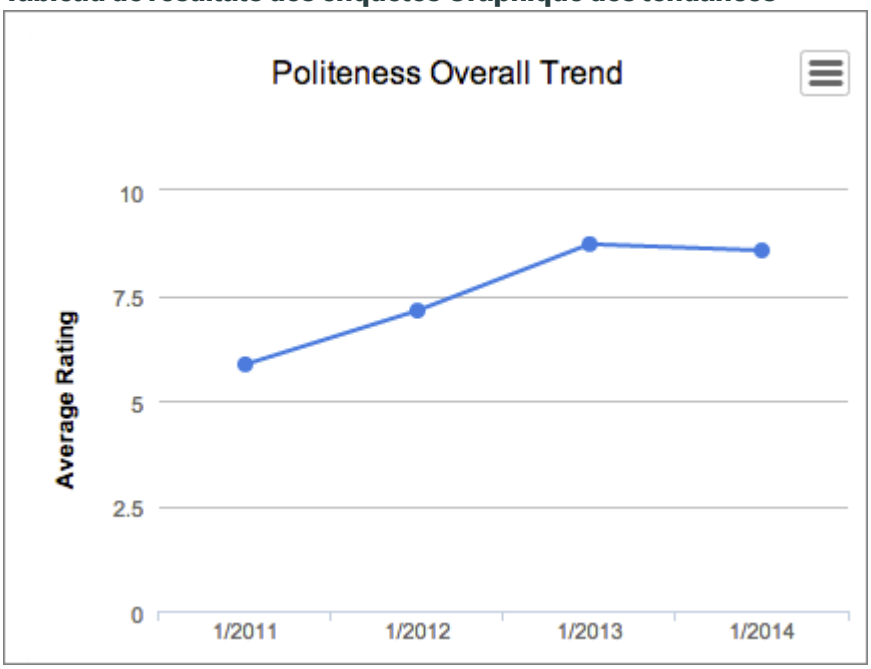
Les évaluations qui ont baissé sont surlignées en rouge et affichent des numéros négatifs. Les notes qui se sont améliorées sont surlignées en vert avec des chiffres positifs. Les icônes de flèche à côté des valeurs dans la colonne **Diff** indiquent la tendance de l'enquête actuelle par rapport à l'enquête précédente.

Pointez sur une catégorie pour afficher un graphique linéaire montrant la tendance de notation pour cette catégorie. Cliquez sur une catégorie pour afficher le formulaire de catégorie d'enquête contenant les questions de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de résultats des enquêtes Graphique des tendances



3 ans

Pour calculer les cotes actuelles, le système fait la moyenne des cotes de la période de douze derniers mois. La colonne **Diff** affiche l'écart entre les évaluations actuelles et les évaluations de l'année civile précédente.

Historique du tableau de résultats de l'enquête : 3 ans

Service Desk Satisfaction Survey

Survey Scorecard

History | 3 Years

	Current	Diff	2013	2012	2011
Overall Rating	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
Service Desk Satisfaction Survey	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
How satisfied were you with the response time to your incident? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
How courteous and respectful was the technician who responded? (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.21 ⇩	1.21	0.00	0.00
Please rate the technical competency of the technician serving you (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
Was technician able to resolve your issue during the first call?	0.00	-1.00 ⇩	1.00	0.00	0.00
How satisfied are you with your overall service experience? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.14 ⇩	1.14	0.00	0.00

4 trimestres

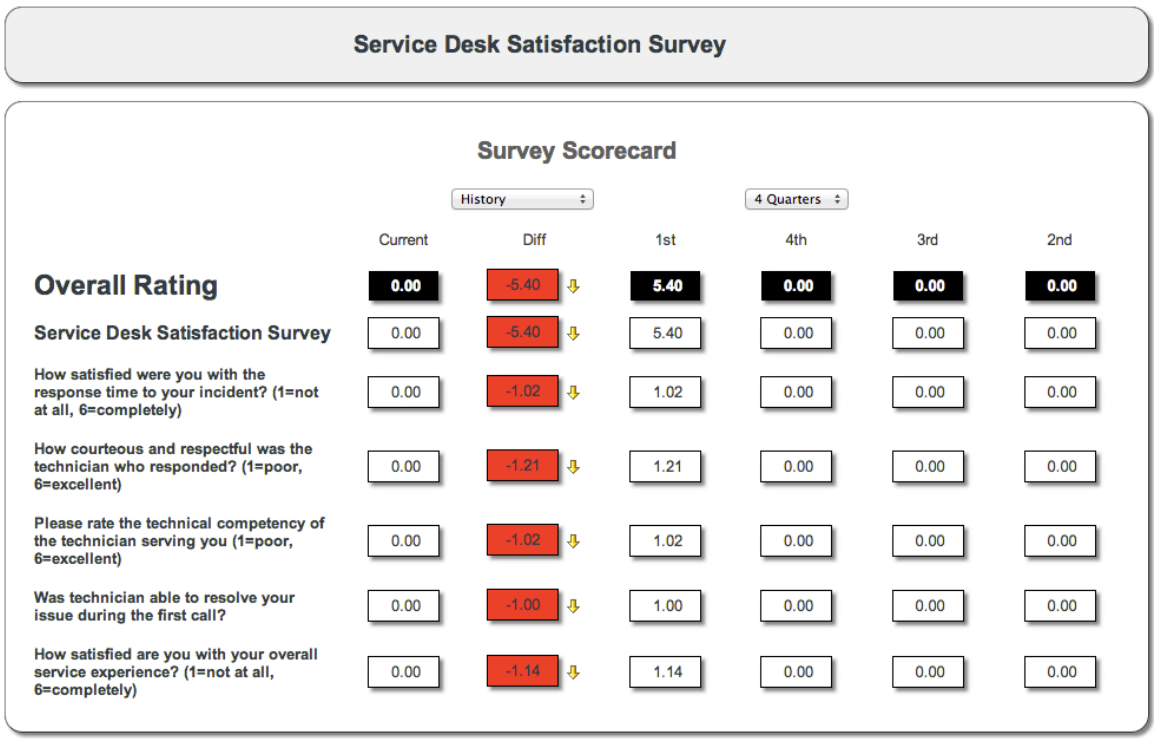
Les enquêtes trimestrielles comparent l'évaluation moyenne de chaque question et catégorie du trimestre en cours à celle des quatre trimestres précédents. La colonne **Diff** affiche l'écart entre les évaluations actuelles et les évaluations du trimestre précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les étiquettes de colonne comptent à rebours, par trimestre à partir du trimestre en cours. Par exemple, si le trimestre en cours est le **3e** trimestre de 2015, les trimestres précédents apparaissent comme étant le **2e** [2015], le **1er** [2015], le **4e** [2014] et le **3e** [2014]. Les quatre trimestres précédents apparaissent, qu'il y ait ou non des données pour ces trimestres.

Historique du tableau de résultats des enquêtes - 4 trimestres



Exporter un tableau de résultats d'enquête en tant qu'image

Vous pouvez exporter un tableau de résultats sous forme d'image pour l'utiliser dans des présentations ou d'autres documents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

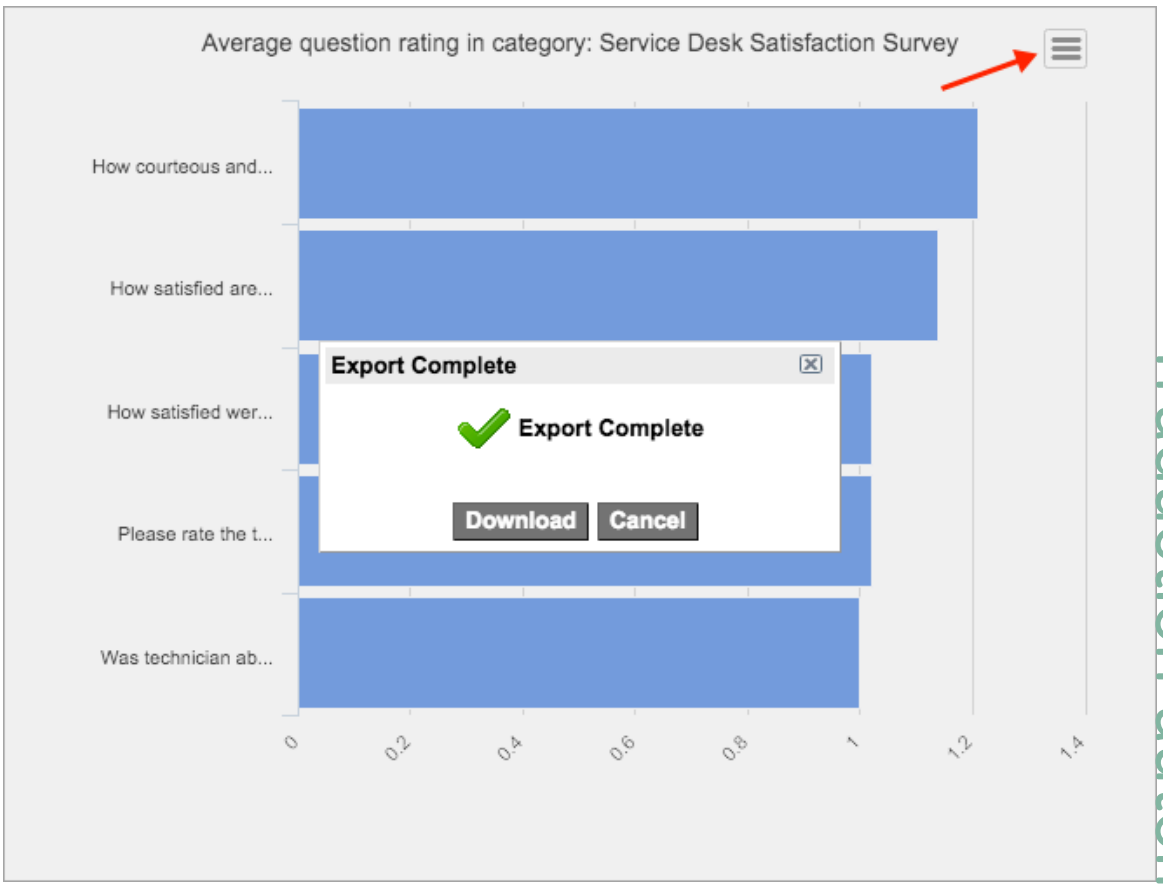
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de menu (icône) et sélectionnez **Enregistrer au format PNG** ou **Enregistrer au format JPEG** et attendez la fin de l'exportation.

   Example



2. Cliquez sur **Télécharger** et enregistrez l'image du tableau de résultats dans un emplacement de stockage.

Exporter un tableau de résultats de questionnaire en tant qu'image

Vous pouvez exporter des tableaux de résultats sous forme d'images.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Enregistrer au format PNG** ou **Enregistrer au format JPEG** .
2. Lorsque l'exportation est terminée, sélectionnez **Télécharger** pour enregistrer l'image du tableau de résultats dans un emplacement de stockage.

Demander des traductions pour les enquêtes

Demandez les traductions des enquêtes pour les localiser dans une ou plusieurs langues. Éléments de localisation demandés qui sont créés pour les enquêtes sélectionnées dans toutes les langues sélectionnées.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_requestor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Sélectionnez une ou plusieurs enquêtes que vous souhaitez traduire.
3. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des traductions**.
4. Dans la boîte **de dialogue Demander des traductions** , sélectionnez les langues.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Les éléments demandés pour la localisation sont créés pour les enquêtes sélectionnées dans toutes les langues sélectionnées. Un message de réussite avec un lien vers la liste des enquêtes demandées s'affiche. Vous pouvez cliquer sur le lien pour afficher la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier les traductions pour les enquêtes

Modifiez les traductions pour les enquêtes. Une fois que vous avez effectué les modifications, vous pouvez publier la traduction.

Avant de commencer

Vous devez installer le module d'extension du programme d'installation de Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer) avant de commencer à modifier les traductions d'une enquête. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Localization Framework .

Rôle requis : localization_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une enquête dont vous souhaitez modifier les traductions.
3. Cliquez sur **Modifier les traductions**.

   Vous pouvez effectuer les actions suivantes lors de la modification des traductions :

   - Modifiez les traductions manuellement.
   - Utilisez la traduction automatique (si vous avez configuré dans Infrastructure de localisation les paramètres) pour traduire les champs qui ne sont pas traduits. Pour plus d'informations sur la traduction automatique, voir Créer une configuration de traducteur .
   - Exporter des fichiers à traduire. Pour exporter des fichiers, cliquez sur **Exporter le fichier source**, choisissez le type de fichier, puis cliquez sur **Exporter le fichier**.
   - Importez des fichiers traduits pour mettre à jour les traductions. Pour importer des fichiers, dans la liste **Exporter le fichier source** , sélectionnez **Importer un fichier traduit**.
4. Une fois vos modifications terminées, cliquez sur **Publier les traductions**.

   Une fois les traductions de l'enquête publiées, elles sont mises à la disposition de tout utilisateur participant à une enquête.

Réponses à l'enquête dans une vue de base de données

Vous pouvez afficher les réponses à l'enquête dans une vue de base de données à des fins de génération de rapports. Pour chaque instance d'enquête, vous pouvez afficher l'instance sous forme de ligne unique et les réponses à chaque question d'enquête (mesure) dans les colonnes correspondantes. Analysez facilement les réponses et, si vous le souhaitez, exportez les réponses à l'enquête.

Vous pouvez créer une vue de base de données à partir du formulaire de définition d'enquête. Une fois la vue de base de données créée, vous pouvez exporter la réponse à l'enquête à l'aide des options standard de la ServiceNow® plateforme ou choisir de créer un rapport des réponses à l'enquête à l'aide du module Rapports.

Utilisez le lien connexe **Afficher les réponses en lignes** sur le formulaire de définition d'enquête pour afficher chaque réponse d'instance d'enquête dans une ligne distincte et chaque question d'enquête comme nom de la colonne correspondante. La réponse à la question est affichée dans cette colonne. Pour exporter la réponse à l'enquête sous forme de tableau, dans le menu contextuel, cliquez sur **Exporter**.

Les trois premières colonnes du formulaire indiquent le numéro de l'instance d'enquête (ID d'instance), le destinataire de l'affectation de l'enquête et la tâche. Un maximum de cinq mesures actives sont affichées dans la vue par défaut. Le formulaire de définition de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enquête n'affiche pas le lien connexe **Afficher les réponses en lignes** lorsque les conditions suivantes se produisent.

- Il existe plus de cinq mesures actives.
- Il n'y a aucune réponse à l'instance d'enquête.
- Il y a plus de 100 K réponses pour cette enquête particulière. Pour afficher cette vue de base de données des réponses à l'enquête, le nombre de réponses doit être inférieur ou égal à 100 K. Toutefois, la vue de base de données est toujours accessible pour plus de 100 000 réponses lorsqu'elle est déjà ouverte dans un nouvel onglet.

La vue de base de données peut afficher la date de début, la date d'échéance, la date d'expiration et la date d'achèvement, mais ces informations ne sont pas disponibles par défaut. Si l'instance d'enquête est déclenchée, l'enregistrement du déclencheur s'affiche dans la colonne Tâche. Le nombre total de réponses à l'enquête n'est pas affiché dans la vue de base de données. Pour les mesures de classement et à choix multiples, en fonction des réponses à l'enquête des utilisateurs, plusieurs enregistrements sont affichés au lieu d'un enregistrement par instance d'enquête.

Remarque :
Tout changement ou mise à jour de la configuration ou des métadonnées d'une enquête (par exemple, l'ajout ou la suppression d'une nouvelle mesure ou catégorie) peut affecter la vue de base de données. Dans ce cas, un événement (survey.results_view.updated) est généré afin que les utilisateurs puissent prendre les mesures nécessaires pour synchroniser les données.

Administration des enquêtes

Les administrateurs d'enquêtes, c'est-à-dire les utilisateurs disposant du rôle survey_admin, créent et gèrent les enquêtes et en configurent la façon dont elles sont distribuées et publiées. Les enquêtes sur Portail de services sont également prises en charge.

L'administration des enquêtes comprend les procédures suivantes.

- Créez, personnalisez et publiez des enquêtes.
- Rédiger et gérer les questions de l'enquête.
- Définissez les conditions de déclenchement pour l'envoi des enquêtes aux utilisateurs, par exemple lors de la fermeture d'un incident.
- Gérez les enquêtes et les questions d'enquête à mesure que les besoins de l'organisation évoluent.

Pour configurer des enquêtes dans Portail de services, vous devez d'abord installer Portail de services, puis Créer et modifier une page à l'aide de Portail de services Concepteur sur la page. Cela système de base inclut le widget Enquête.

Afficher les rapports d'enquête

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble des enquêtes pour afficher divers rapports d'enquête, tels que les enquêtes par type de mesure et état.

Avant de commencer

Remarque :
Le **tableau de bord Vue d'ensemble des enquêtes** est déconseillé. Elle n'est plus déployée, améliorée ou prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : survey_admin, survey_reader ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord affiche vos rapports d'enquête organisés en widgets. Vous pouvez ajouter de nouveaux widgets au tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments dans les rapports pour afficher plus d'informations.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des tableaux de bord, voir Tableaux de bord.

Concepteur d'enquête

Les utilisateurs disposant du rôle survey_admin peuvent utiliser le concepteur d'enquête. Le concepteur d'enquête vous permet de créer des catégories et des questions d'enquête, d'en configurer les détails et de publier l'enquête pour des utilisateurs ou des groupes spécifiques.

Vous pouvez affecter une enquête à des utilisateurs individuels ou à des groupes qui reçoivent toutes les questions de toutes les catégories. Vous pouvez également personnaliser chaque question et la faire dépendre de la réponse à une autre question. La section suivante décrit les procédures que vous suivez pour créer et publier une enquête.

- Créez des catégories d'enquête.
- Créez des questions dans chaque catégorie.
- Configurez les détails de l'enquête, tels que les remarques d'introduction et de clôture et la limite de temps.
- Sélectionnez les destinataires de l'enquête.
- Publiez l'enquête pour les utilisateurs ou les groupes sélectionnés.

Remarque :
Le concepteur d'enquête remplace le créateur de l'enquête dans l'application Enquêtes héritée. Si vous utilisez Internet Explorer version 8 ou antérieure, le système vous redirige vers le créateur de l'enquête.

Information associée

Créer une question de modèle du concepteur d'enquête

Sélectionner les destinataires d'une enquête dans le concepteur d'enquête

Publier une enquête dans le concepteur d'enquête

Éléments du concepteur d'enquête

Le concepteur d'enquête est accessible à partir de **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.

Le concepteur d'enquête contient l'onglet**Contrôles** , l'onglet **Questions**, l'onglet**Catégories**, une barre d'en-tête et le canevas de conception.

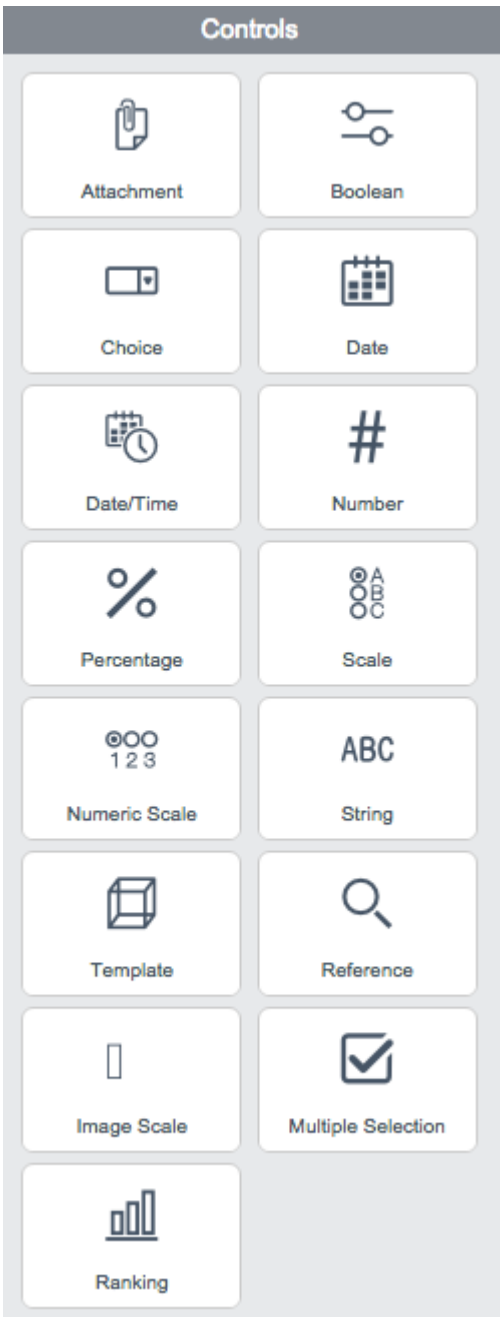
Onglet Contrôles

Pour créer une question, faites glisser le contrôle de type de données approprié à partir de la palette **Contrôles** et déposez-le sur le canevas du concepteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles



Le moteur d'évaluation fournit une fonctionnalité intégrée de calcul de résultat qui convertit les réponses en types de données de questions notées en un score compris entre 0 et 10.

Types de données de la question

Type de données	Score obtenu	Description
Pièce jointe	Non	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.
Booléen	Oui	Question avec case à cocher ou *choix Oui* et *Non* pour les réponses de l'utilisateur.
Choix	Oui	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, reportez-vous à la définition du champ **Choix** dans Créer une question dans le concepteur d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de données de la question (suite)

Type de données	Score obtenu	Description
		Remarque : Les valeurs de choix ne peuvent être que numériques, les valeurs de chaîne ne seront pas enregistrées.
Date	Non	Champ Date.
Date/Heure	Non	Champ de date et d'heure.
Numéro	Non	Champ Nombre avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est 1-10.
Pourcentage	Non	Champ Pourcentage avec une plage prescrite.
Échelle	Oui	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.
Échelle numérique	Oui	Échelle de nombre sélectionnable. La valeur par défaut est de 1-5. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.
Chaîne	Non	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.
Modèle	Oui	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. Pour plus de détails, voir Tableaux de résultats du questionnaire.
Référence	Non	Liste de choix de champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence. Par exemple, un utilisateur peut sélectionner un nom d'utilisateur si vous spécifiez sys_user comme table de référence.
Échelle de l'image	Oui	Question avec un choix d'images qui peuvent être sélectionnées. Un modèle peut être utilisé pour appliquer les mêmes images à plusieurs questions.
Sélection multiple	Oui	Question avec plusieurs cases à cocher qui peuvent être sélectionnées.
Classement		Question avec un numéro d'ordre à sélectionner pour chaque option. Un numéro de commande ne peut pas être sélectionné deux fois. Cette question peut être obligatoire et dépendre d'une question parente, mais pas l'inverse.

Onglet Questions

Cet onglet affiche toutes les mesures ajoutées à la banque de questions pour les enquêtes. Utilisez le champ **Filtre** pour rechercher des questions. Chaque mesure est affichée avec son nom et son type.

Onglet Catégories

Cet onglet affiche toutes les catégories de mesures ajoutées à la banque de questions pour les enquêtes. Toutes les mesures de la banque de questions sont regroupées sous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la catégorie de mesure correspondante. Utilisez le champ **Filtre** pour rechercher des catégories ou des questions.

Barre d'en-tête

Les onglets de la barre d'en-tête affichent des vues et un menu de fonctions. Cliquez sur un onglet pour changer la vue sur le canevas :

- **Conception** : ajoutez et configurez les propriétés des catégories et des questions. Il s'agit de la vue par défaut.
- **Configuration** : créez des introductions et des notes de fin pour les enquêtes et sélectionnez une signature.
- **Disponibilité** : sélectionnez les destinataires pour chaque catégorie de l'enquête.

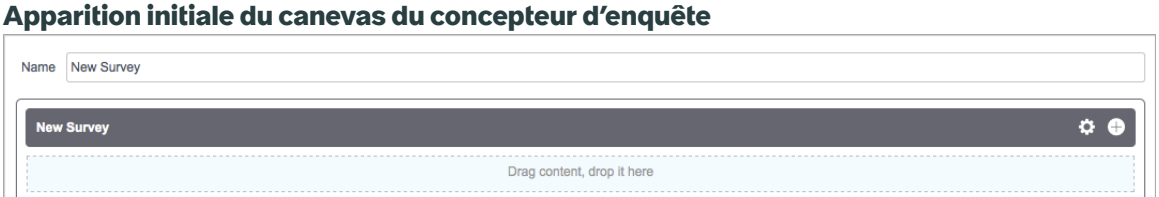
Pointez sur l'icône de menu (icône) pour sélectionner une option. La liste des options dépend de l'enquête actuellement ouverte.

- **Enregistrer** : enregistrez l'enquête actuelle sans modifier sonétat.
- **Aperçu** : affiche un aperçu de l'enquête tel qu'il apparaît aux destinataires.
- **Publier : distribuez** l'enquête aux destinataires sélectionnés.
- **Enregistrer et publier : enregistrez** l'enquête à l'état **Brouillon** et distribuez-la en une seule étape.
- **Nouvelle enquête** : ouvrez un nouveau canevas pour une nouvelle enquête.
- **Charger l'enquête** : affichez la liste des enquêtes existantes.
- **Copier l'enquête** : copiez l'enquête actuelle.

Canevas de conception

De nouvelles enquêtes s'ouvrent dans le canevas de la vue **Création** . Le champ **Nom** de l'enquête apparaît au-dessus de la première catégorie du canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

Apparition initiale du canevas du concepteur d'enquête



Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête

Les paramètres de configuration s'appliquent à l'ensemble de l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : survey_creator, survey_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête dans le concepteur d'enquête.
3. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire Configuration du concepteur d'enquête.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration du concepteur d'enquête.
5. Sélectionnez l'onglet **Disponibilité** et remplissez le formulaire.

Information associée

Afficher un tableau de résultats d'enquêtes

Créer une question de modèle du concepteur d'enquête

Sélectionner les destinataires d'une enquête dans le concepteur d'enquête

Publier une enquête dans le concepteur d'enquête

Planification d'événements

Créer une signature d'évaluation

Catégories de l'enquête

Les catégories d'enquête permettent de regrouper des questions d'un thème similaire pour une enquête donnée.

Il doit y avoir au moins une catégorie d'enquête par définition d'enquête et chaque question d'enquête doit être associée à une catégorie. Lorsque vous créez une enquête, le système génère une catégorie, à laquelle appartiennent toutes les questions.

Pour les enquêtes simples, une seule catégorie suffit généralement. Envisagez de créer des catégories supplémentaires si vous souhaitez accomplir l'une des tâches suivantes.

- Séparez les groupes de questions en sections réductibles par catégorie dans le questionnaire de l'enquête.
- Générez des rapports sur les scores des catégories, qui sont calculés en fonction des réponses à toutes les questions de chaque catégorie.

Créer une catégorie dans le concepteur d'enquête

Une catégorie représente un thème d'évaluation d'un élément spécifique du sujet de l'enquête et contient des questions relatives à ce thème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une enquête, le système crée une catégorie par défaut à l'aide du nom de l'enquête. Vous pouvez utiliser cette catégorie, la modifier et créer des catégories supplémentaires si nécessaire. Pour avoir des résultats, une catégorie doit contenir des questions notées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.
2. Entrez le nom de l'enquête dans le champ **Nom** .
   Le système utilise ce nom comme nom de l'enquête et de la première catégorie.
3. Pour configurer la catégorie, cliquez sur l'icône d'engrenage dans sa barre de titre et effectuez les étapes suivantes dans la boîte de dialogue Propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Entrez un nouveau nom et une description pour la catégorie.

b. Saisissez dans le champ **Détails** un texte qui présente ou explique la catégorie aux destinataires.

c. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue Propriétés et enregistrer vos paramètres.

4. Pour ajouter une nouvelle catégorie, cliquez sur l'icône **+** dans la barre de titre d'une catégorie existante. La nouvelle catégorie apparaît sous la catégorie que vous avez sélectionnée pour la créer. Vous pouvez cliquer sur l'icône **X** dans l'en-tête d'une catégorie pour supprimer une catégorie que vous avez ajoutée par erreur.

Créer une catégorie d'enquête dans une enquête

Vous pouvez modifier une enquête existante pour ajouter une ou plusieurs catégories d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une seule catégorie est requise pour chaque enquête, mais vous pouvez ajouter des catégories supplémentaires si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Dans la liste connexe **Catégories de mesures** , ouvrez une catégorie ou cliquez sur **Nouveau**. Chaque catégorie d'enquête est stockée en tant qu'enregistrement sur la table Catégorie de mesure [asmt_metric_category] avec une vue modifiée pour l'utilisation de l'enquête.
4. Entrez le nom et la description de la catégorie d'enquête.
   Le nom de la catégorie apparaît sur les questionnaires lorsque l'une des conditions suivantes est vraie.
   - Il existe plus d'une catégorie pour l'enquête.
   - Il n'existe qu'une seule catégorie et son nom est différent du nom de la définition de l'enquête. Si vous créez une enquête à l'aide du créateur d'enquête, le nom de la catégorie est le même que le nom de la définition de l'enquête.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Mesures d'évaluation** et **Utilisateurs** s'affichent.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une question dans le concepteur d'enquête

Vous pouvez créer plusieurs questions pour chaque catégorie dans le concepteur d'enquête, mais chaque question ne peut être associée qu'à une seule catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le type de données que vous sélectionnez pour chaque question détermine la façon dont les destinataires de l'enquête peuvent y répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. En mode Création, faites glisser une icône de type de données de la palette Contrôles et déposez-la dans un conteneur de catégorie.
2. Pour configurer la question, cliquez sur l'icône d'engrenage dans sa barre de titre.
   La boîte de dialogue Propriétés s'ouvre.
3. Renseignez les champs du formulaire Propriétés.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Propriétés.
4. Pour créer toutes les conditions spéciales qui doivent être remplies avant que la question n'apparaisse dans l'enquête, cliquez sur l'onglet Dépendance.
   La question doit avoir un type de données **Booléen**, **Choix**, **Échelle** ou **Modèle**.

   Par exemple, la question « Combien d'États avez-vous visités en Inde » est une question dépendante de la question actuelle « Avez-vous visité un autre État en Inde ? ». La question dépendante apparaît exactement en dessous de la question actuelle uniquement si votre réponse satisfait à la condition de la question actuelle. Sinon, la question dépendante n'apparaît nulle part dans l'enquête.
5. Sélectionnez une question dans le champ **Affiché quand** .
   Le système sélectionne l'opérateur approprié et affiche les réponses possibles à la question sélectionnée.
6. Sélectionnez la réponse qui satisfait à la condition.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses. Les réponses sélectionnées sont cochées.

   Le système empêche les dépendances récursives entre les questions. Par exemple, si la question A dépend de la question B, la question B ne peut pas dépendre de la question A.
7. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés de la question et enregistrer vos paramètres.
8. Pour ajouter une question avec le même type de données qu'une question existante dans la catégorie, cliquez sur l'icône **+** dans la barre de titre de la question existante.
9. Glissez-déplacez les questions pour modifier leur ordre dans une catégorie ou les déplacer entre elles.
10. Pour supprimer une question, cliquez sur l'icône **X** dans sa barre de titre.

Information associée

Modèle de question d'enquête

Créer une question de modèle du concepteur d'enquête

Types de données de questions d'enquête

Vous devez choisir un type de données pour chaque question d'enquête. Le type de données détermine le format de la question et le type de données recueillies dans les questionnaires d'enquête.

Les types de données suivants sont disponibles pour les enquêtes :

Type de données de pièce jointe

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent joindre un ou plusieurs fichiers à une question.

Les utilisateurs cliquent sur l'icône Gérer les pièces jointes et sélectionnent un ou plusieurs fichiers dans la fenêtre contextuelle Pièces jointes à joindre à la question. Dans cette fenêtre, les utilisateurs peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez la liste des fichiers joints.
- Afficher un fichier joint dans une fenêtre séparée.
- Renommez un fichier joint.
- Ajouter ou supprimer des fichiers

Une fois qu'une enquête a été soumise, les pièces jointes ne peuvent pas être mises à jour ou supprimées.

Tout type de fichier pris en charge par la plateforme peut être joint à une question. Une question peut être jointe à un ou plusieurs fichiers pendant que vous répondez à une enquête ou que vous effectuez une évaluation.

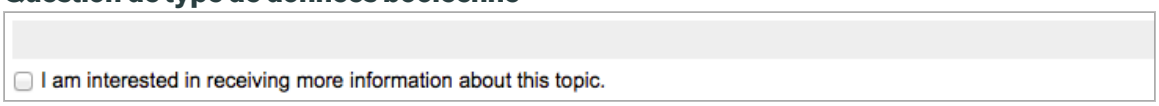
L'administrateur de l'évaluation peut voir les pièces jointes associées à une question individuelle, ainsi que celles associées à l'enquête.

Voir Gestion des pièces jointes pour plus d'informations.

Type de données booléen

Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case à côté d'une déclaration ou la laissent décochée.

Question de type de données booléenne

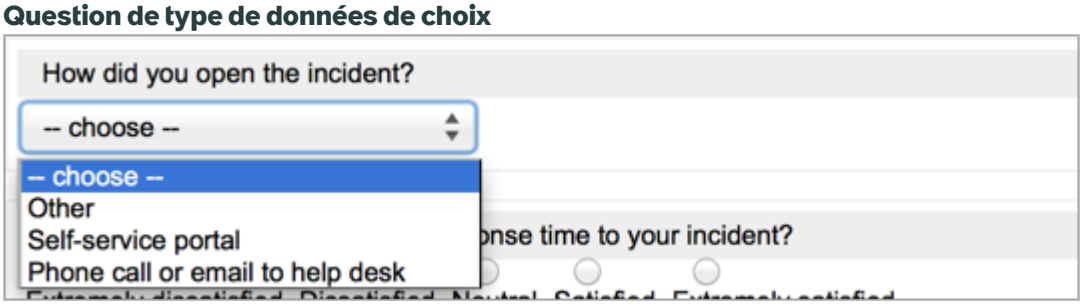


Si vous sélectionnez **Booléen**, vous devez remplir le champ **Définition d'échelle** . Sélectionnez **Élevé** s'il est préférable que les utilisateurs cochent la case.

Type de données de choix

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste de choix.

Question de type de données de choix



Si vous sélectionnez **Choix**, vous devez renseigner le champ **Définition de l'échelle** et créer des options de réponse. Sélectionnez **Élevé** pour la définition d'échelle si l'option de réponse avec la **plus grande valeur** de définition de mesure est la meilleure.

Remarque :
Le système définit automatiquement les champs **Minimum** et **Max** en fonction des paramètres **de Valeur** des définitions de mesures associées.

Types de données Date et Date/Heure

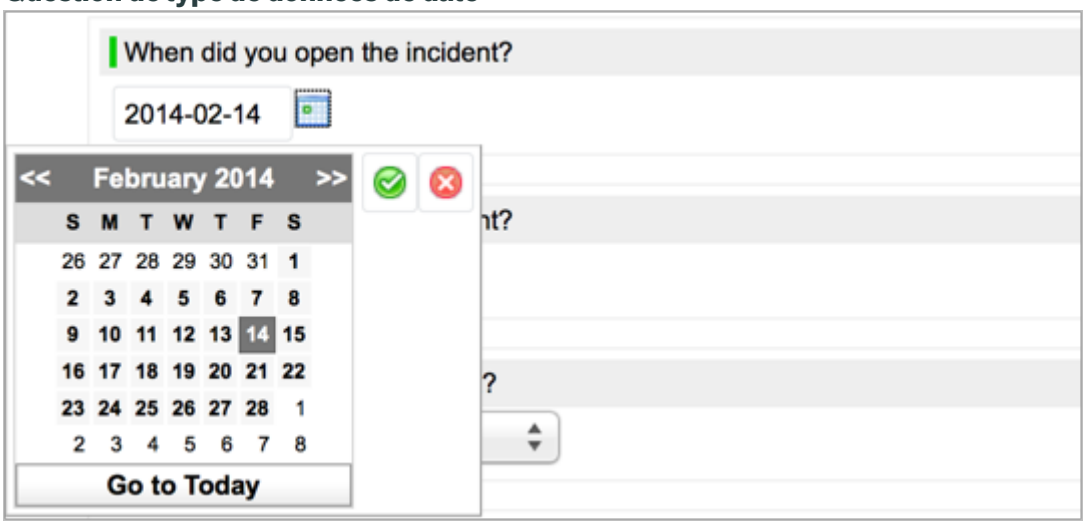
Les types de données **Date** et **Date/Heure** sont similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

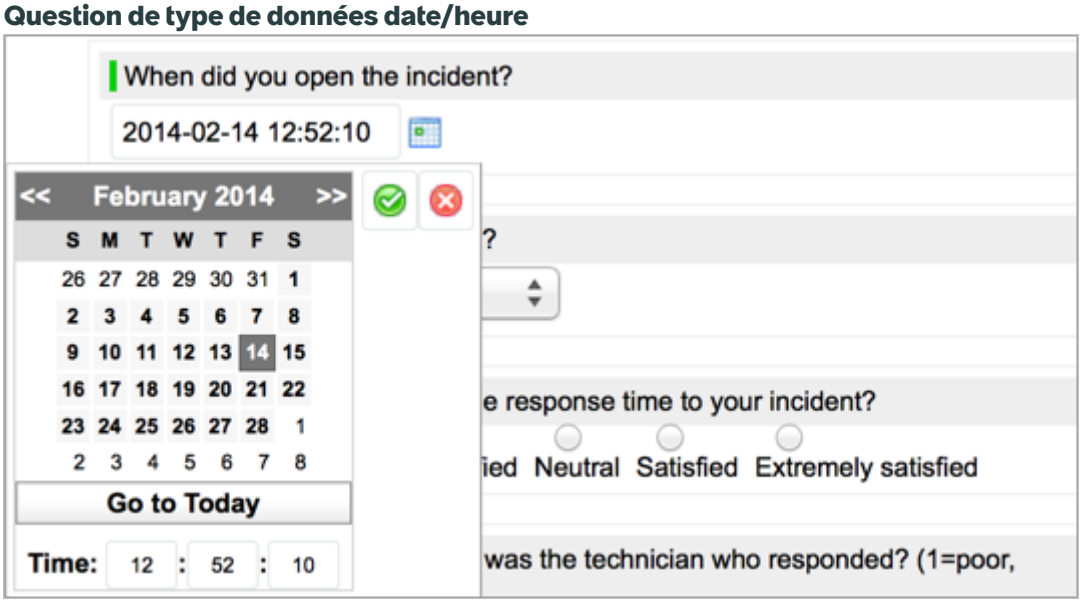
- **Date:** Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date.

Question de type de données de date



- **Date/Heure :** Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure.

Question de type de données date/heure



Type de données de l'échelle de Likert

Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à choix multiples à partir d'une échelle de Likert personnalisée. Chaque option de réponse est représentée par un bouton radio sur l'échelle. Une question sur l'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir les options de réponse **Facile**, **Moyen** et **Difficile**.

Question de type de données sur l'échelle de Likert

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

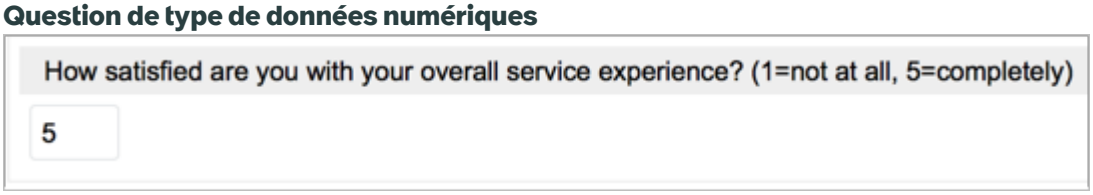
Si vous sélectionnez **l'échelle de Likert**, vous devez remplir le champ **Définition de l'échelle** et créer des options de réponse. Sélectionnez **Élevé** pour la définition d'échelle si l'option de réponse avec la **plus grande valeur** de définition de mesure est la meilleure.

Remarque :
Le système définit automatiquement les champs **Minimum** et **Max** en fonction des paramètres **de Valeur** des définitions de mesures associées.

Type de données numérique

Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre.

Question de type de données numériques



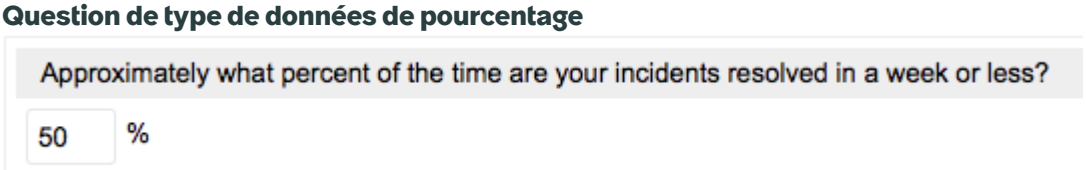
Si vous sélectionnez **Numéro**, vous devez remplir ces champs supplémentaires :

- **Définition d'échelle** : sélectionnez **Élevée** si un nombre plus élevé est préférable, par exemple pour une question qui mesure le nombre de ventes réalisées en un trimestre.
- **Min** et **Max** : saisissez les nombres les plus petits et les plus grands que les utilisateurs peuvent saisir. Indiquez la plage de réponses acceptables dans le texte de la question.

Type de données Pourcentage

Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre.

Question de type de données de pourcentage



Si vous sélectionnez **Pourcentage**, vous devez renseigner les champs supplémentaires suivants :

- **Définition d'échelle** : sélectionnez **Élevé** si un pourcentage plus élevé est préférable, par exemple pour une question qui mesure le pourcentage de travail effectué par un agent.
- **Min** et **Max :** saisissez les nombres les plus petits et les plus grands que les utilisateurs peuvent saisir. En général, **0** et **100** sont des valeurs minimales et maximales appropriées. Si vous choisissez des valeurs autres que **0** et **100**, il est généralement préférable d'indiquer la plage de réponses acceptables dans le texte de la question.

Type de données de référence

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste générée à partir d'une table de référence spécifiée. Le champ de réponse prend en charge la saisie semi-automatique.

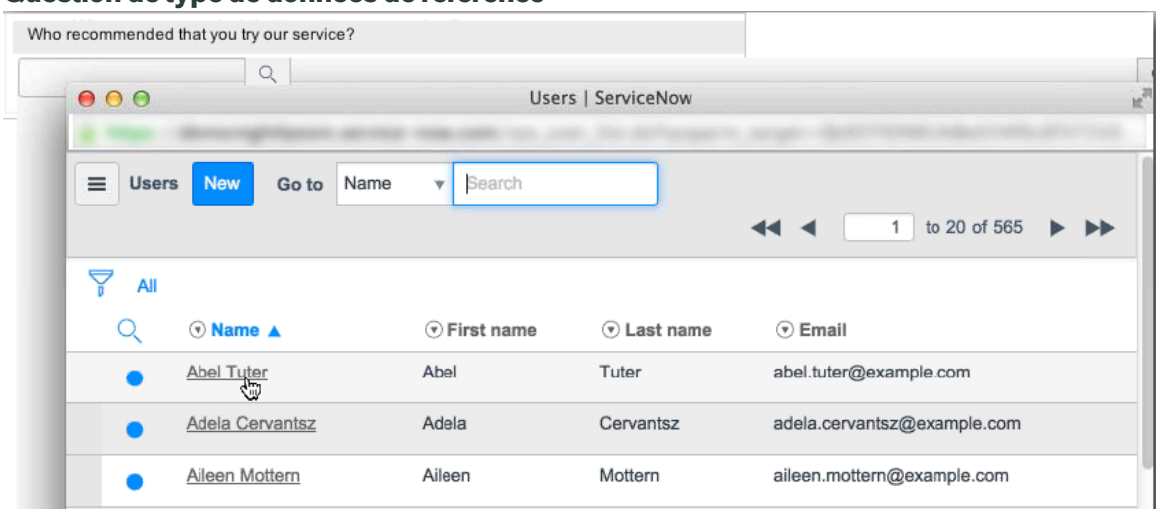
Remarque :
Les qualificatifs de référence ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, un utilisateur peut sélectionner un nom d'utilisateur en réponse à une question si vous spécifiez Utilisateur [sys_user] comme table de référence.

Question de type de données de référence



Type de données de chaîne

Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent du texte. Lorsque vous sélectionnez **Chaîne**, le champ **d'option Chaîne** s'affiche. Sélectionnez l'une des options suivantes pour déterminer comment le champ chaîne apparaît sur les questionnaires :

- **Ligne unique**

- **Ligne unique large**

- **Multiligne**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données de modèle

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une série prédéfinie d'options de réponse. Pour utiliser ce type de données, un modèle de question doit être défini.

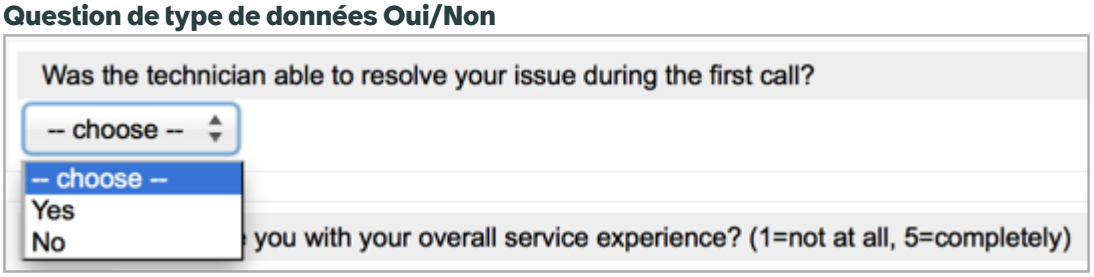
Si vous sélectionnez **Modèle**, vous devez renseigner les champs supplémentaires suivants :

- **Modèle** : sélectionnez un modèle.
- **Définition d'échelle** : sélectionnez **Élevée** si l'option de réponse avec la plus grande **valeur** de définition de modèle est la meilleure.

Type de données Oui/Non

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste.

Question de type de données Oui/Non



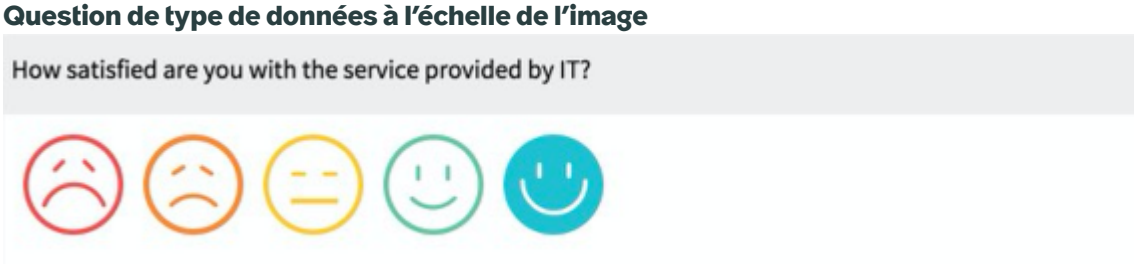
Si vous sélectionnez **Oui/Non**, vous devez remplir le champ **Définition d'échelle** . Sélectionnez **Élevé** si **Oui** est la meilleure réponse.

Type de données Échelle de l'image

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une image dans un ensemble prédéfini d'images comme réponse. Les questions à l'échelle de l'image peuvent également être utilisées dans un modèle pour améliorer les performances avec les enquêtes qui ont le même type d'options de réponse.

Cinq emojis, similaires à l'échelle de Likert (très insatisfait à très satisfait) sont fournis. Cependant, vous pouvez charger des images supplémentaires au format JPG, PNG ou GIF. Deux images peuvent être téléchargées, une pour le ticket sélectionné et une autre pour le ticket non sélectionné. Par exemple, l'image sélectionnée peut être , et l'image non sélectionnée peut être . Les images de plus grande taille sont réduites à 64 x 64 pixels.

Question de type de données à l'échelle de l'image



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le comportement du résultat dépend de la présence d'images téléchargées. Si aucune image sélectionnée n'est téléchargée, la question est vide.

Image sélectionnée	Image non sélectionnée	Résultat
Oui	Oui	L'image non sélectionnée se charge. Cliquer sur l'image la transforme en image sélectionnée.
Oui	Non	L'image sélectionnée se charge avec une opacité de 50 %. Cliquez sur l'image pour faire passer l'opacité à 100 %.
Non	Oui	Une zone d'espace réservé vide s'affiche.
Non	Non	Une zone d'espace réservé vide s'affiche.

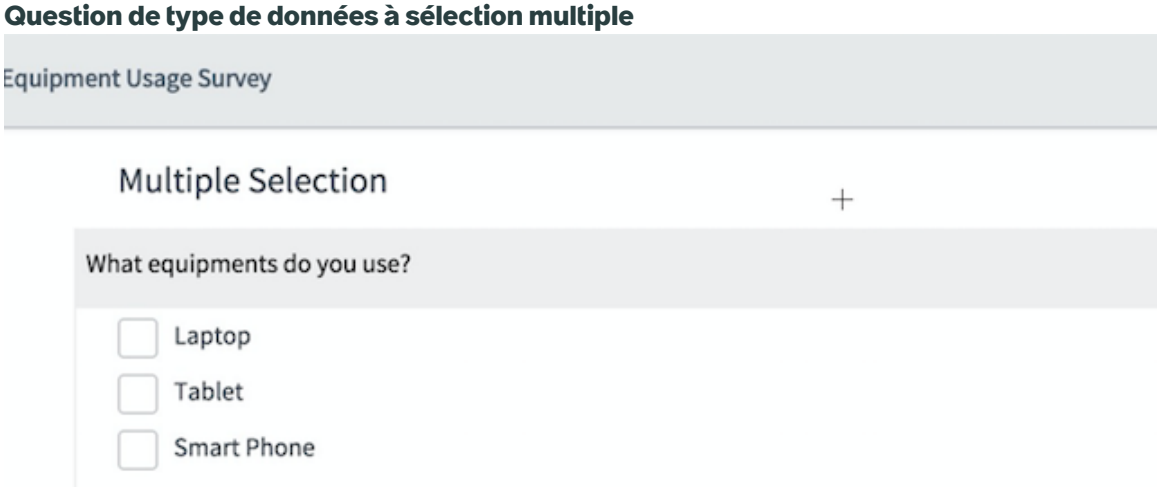
Remarque :

- L'option N/A n'est pas prise en charge pour une question de type à l'échelle de l'image.
- Pour une question de type échelle d'image, une chaîne vide est enregistrée en tant que réponse à une question masquée et dépendante d'une image non sélectionnée.

Type de données à sélection multiple

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent cocher plusieurs cases indiquant toutes les réponses qui s'appliquent. Par exemple, un utilisateur peut être invité à « Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent » dans une question à sélection multiple.

Question de type de données à sélection multiple



Type de données de classement

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent sélectionner un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer. La fonctionnalité glisser-déposer est également prise en charge, ce qui permet à un utilisateur de remplir le numéro ou simplement de faire glisser une option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de l'ordre des options

Un numéro de commande ne peut pas être sélectionné deux fois. Cette question peut être obligatoire et dépendre d'une question parente, mais pas l'inverse.

Information associée

Modèle de question d'enquête

Créer un type de mesure personnalisé

Créez votre propre type de mesure personnalisé si vous ne trouvez pas le type de mesure souhaité dans le concepteur d'enquêtes lors de la conception d'enquêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin, survey_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le module Type de mesure personnalisée pour les enquêtes afin de créer le type de mesure personnalisé. Si vous définissez le type de mesure personnalisée à l'aide de , Application Now Mobile assurez-vous que les widgets prennent en charge le thème actuel de Mobile Employee Portail de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Administration** > **Type de mesure personnalisée**.
2. Sur la page Mesures personnalisées, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Mesure personnalisée.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de mesure personnalisée.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :

- La mise à jour ou la suppression de valeurs existantes dans les champs **Macro,Widget** et **Type de résultat** peut entraîner des effets incohérents.
- Le type de mesure personnalisée que vous avez créé n'apparaît pas pour les enquêtes publiques. Pour le rendre visible pour les enquêtes publiques, ouvrez la Portail de services configuration et configurez votre widget d'enquête pour le rendre public. Pour plus d'informations sur la configuration de la sécurité des widgets, voir Configurer la sécurité des widgets .
- Si le type de mesure personnalisée est inactif ou supprimé, la question n'est pas affichée sur le formulaire d'enquête.
- Si la valeur du champ **Macro** ou **Widget** est mise à jour, la valeur mise à jour est utilisée pour afficher un formulaire d'enquête, même si une instance a été créée avant de mettre à jour les valeurs pour les macros ou les widgets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier une enquête dans le concepteur d'enquête

Vous pouvez modifier les enquêtes à l'aide du concepteur d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier une enquête même après sa distribution, avec les résultats suivants.

- Les questions ajoutées ne sont disponibles que dans les enquêtes distribuées après ce changement.
- Les modifications apportées aux questions existantes sont immédiatement disponibles pour les utilisateurs avant l'envoi de l'enquête ou pendant la période de rattrapage. Cela inclut les modifications apportées aux réponses, telles que des choix supplémentaires ou des modifications apportées au type de données.
- Les questions supprimées sont également supprimées des enquêtes distribuées dans les files d'attente des utilisateurs.

Remarque :
Vous ne pouvez modifier qu'une enquête qui a le même périmètre d'application que celui de votre session actuelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.
2. Pointez sur l'icône de menu dans la barre d'en-tête de l'enquête, puis sélectionnez **Charger l'enquête**.
3. Sélectionnez une enquête dans la liste et modifiez-la selon vos besoins.
4. Pointez sur l'icône de menu dans la barre d'en-tête de l'enquête, puis sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et publier**.
   Lorsque vous publiez l'enquête modifiée, le système génère des instances d'enquête pour tous les utilisateurs d'enquête associés.

Configurer les poids de catégorie pour une enquête

Vous pouvez affecter un poids à chaque catégorie d'une enquête. Le système calcule les résultats à partir du poids que vous configurez.

Avant de commencer
Configurez le formulaire Catégorie de l'enquête pour afficher le champ **Poids**

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pondérations sont définies sur une valeur de **10** par défaut, mais peuvent être modifiées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et sélectionnez une enquête dans la liste.
2. Dans le formulaire Définition de l'enquête, sélectionnez une catégorie dans la liste connexe **Catégories de mesures** .
3. Modifiez la valeur de poids par défaut.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une instance d'enquête

Une instance d'enquête représente un questionnaire affecté à un utilisateur. Vous affichez une instance pour vérifier que des instances d'enquête ont été créées, pour vérifier l'état d'une instance d'enquête ou pour réaffecter une instance d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Instances d'enquêtes**.

   Les sous-modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances :

   - **Prêt à participer** : affiche les instances d'enquête qui sont prêtes à être effectuées par l'utilisateur. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **En cours** : affiche les instances d'enquête en cours. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Terminé** : affiche les instances d'enquête terminées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre décroissant en fonction du champ **Effectué** .
   - **Annulé** : affiche les instances d'enquête qui sont annulées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Tout** : affiche les instances d'enquête dans tous les états. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .

2. Ouvrez une instance d'enquête à partir du sous-module requis.

   Par défaut, vous pouvez afficher les champs suivants dans Formulaire Instance d'enquête le pour tous les sous-modules autres que **Terminé**.

   - **Numéro**
   - **Type de mesure**
   - **Date d'échéance**
   - **État**
   - **Affecté à**
   - **Domaine**
   - **Date d'expiration**
   - **Afficher la réponse de l'utilisateur**
   - **Réessayer l'analyse des sentiments**
   - **Questions d'instances d'évaluation**

   Remarque :

   - Lorsque vous ouvrez une instance dans le sous-module **Terminé** , vous êtes redirigé vers la page Réponse de l'utilisateur.
   - Chaque instance d'enquête est stockée en tant qu'enregistrement sur la table Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance] avec une vue modifiée pour l'utilisation de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Périodes de calendrier

Planification d'événements

Utilisateurs et groupes participant à l'enquête

Les utilisateurs de l'enquête et les groupes d'utilisateurs d'enquêtes aident les administrateurs d'enquête à contrôler qui peut participer à une enquête.

Les administrateurs d'enquête peuvent restreindre une enquête afin que seuls les utilisateurs spécifiés puissent y accéder, à moins qu'un administrateur d'enquête n'affecte manuellement l'enquête à un autre utilisateur. Les groupes d'utilisateurs d'enquêtes permettent de désigner rapidement plusieurs utilisateurs d'enquête.

Administration des utilisateurs participant à l'enquête

La liste des utilisateurs d'une enquête est visible sur les formulaires de définition de l'enquête et de catégorie de l'enquête. Vous pouvez à tout moment ajouter ou supprimer des utilisateurs de la liste des utilisateurs de l'enquête. Notez que la désignation d'un utilisateur d'enquête ne génère pas automatiquement d'instance d'enquête pour cet utilisateur, sauf si les deux conditions suivantes sont vraies :

- La définition de l'enquête La période **de calendrier** est définie sur **Quotidien**, **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**. Dans ce cas, le système attribue une nouvelle instance d'enquête à chaque utilisateur de l'enquête au début de chaque période de calendrier.
- L'utilisateur n'a aucune instance de l'enquête qui est incomplète ou qui n'a pas encore atteint sa date d'expiration.

Vous pouvez désigner des utilisateurs d'enquête à partir du Concepteur d'enquête, du formulaire de définition de l'enquête ou du formulaire de catégorie de l'enquête.

Remarque :
S'il existe des conditions de déclenchement pour une enquête, ne créez pas d'utilisateurs d'enquête. Utilisez plutôt le formulaire Conditions de déclenchement pour affecter des utilisateurs.

Information associée

Envoyer des invitations à des enquêtes aux utilisateurs

Conditions de déclenchement d'enquête

Catégories de l'enquête

Définitions de l'enquête

Créer un groupe d'utilisateurs d'enquêtes

Les groupes d'utilisateurs d'enquêtes sont des groupes dont le champ **Type** est défini sur les enquêtes et affichent uniquement les informations les plus pertinentes pour les enquêtes. Vous pouvez affecter des groupes d'enquêtes ou n'importe quel groupe d'utilisateurs aux enquêtes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou user_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Bien qu'il soit possible de désigner des membres de n'importe quel groupe en tant qu'utilisateurs de l'enquête, l'une des raisons de créer un groupe d'enquête est de l'afficher facilement dans le module **Groupes d'utilisateurs** de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, le groupe d'utilisateurs Créateurs d'enquête est disponible. Lorsque vous ajoutez un utilisateur à ce groupe, il se voit attribuer le rôle survey_creator pour créer des enquêtes, des questionnaires ou des évaluations et afficher uniquement les enquêtes, questionnaires ou affectations créés par l'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Administration** > **Groupes d'utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire de groupe.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Membres du groupe** et **Groupes** s'affichent.
5. Pour ajouter des membres de groupe, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe **Membres du groupe**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Sélectionnez des utilisateurs dans la liste de gauche et ajoutez-les à la **liste Membres du groupe** située à droite.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Create a group

Sélectionner les destinataires d'une enquête dans le concepteur d'enquête

Vous pouvez affecter des utilisateurs lors de la conception ou de la modification de l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Dans le concepteur d'enquête, cliquez sur l'onglet **Disponibilité** .
2. Sous **Accessible par,** sélectionnez l'option **Utilisateurs spécifiques** , puis sélectionnez Utilisateurs.
3. Si vous le souhaitez, cochez la case **Groupes d'enquête uniquement** , puis sélectionnez les groupes d'utilisateurs de l'enquête ou d'autres groupes.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Désigner un utilisateur participant à l'enquête

Vous pouvez désigner un utilisateur d'enquête à la fois à partir du formulaire de définition de l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
   Il doit y avoir au moins une catégorie.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs participant à l'enquête** , cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un **utilisateur**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire de définition de l'enquête s'affiche à nouveau.
6. **Facultatif :** Pour supprimer des utilisateurs participant à une enquête, cochez la case en regard de l'utilisateur dans la liste connexe Utilisateurs participant à **l'enquête** , puis sélectionnez **Supprimer** dans la liste d'actions située en dessous de la liste.

Désigner ou supprimer plusieurs utilisateurs participant à l'enquête à la fois

Utilisez le formulaire Catégorie de l'enquête pour désigner ou supprimer plusieurs utilisateurs à la fois.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Ouvrez une définition d'enquête.
2. Dans la liste connexe **Catégories de mesures** , ouvrez une catégorie.
   Vous pouvez choisir n'importe quelle catégorie. Le système applique automatiquement les changements apportés aux utilisateurs de l'enquête à toutes les catégories de l'enquête.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
4. Utilisez la zone de liste double pour ajouter ou supprimer des utilisateurs participant à l'enquête.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à la catégorie de l'enquête.
   Les changements sont également reflétés dans la liste connexe **Utilisateurs de l'enquête** sur la définition de l'enquête.

Autoriser les destinataires à répondre à nouveau à une enquête

Vous pouvez configurer une enquête pour permettre aux destinataires de soumettre à nouveau leurs réponses autant de fois qu'ils le souhaitent, jusqu'à la date d'échéance de l'enquête.

Avant de commencer

Configurez le formulaire de définition d'enquête pour afficher le champ **Autoriser la reprise** . Pour plus d'informations, consultez

Configurez le formulaire .

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats ne sont pas calculés pour l'enquête tant que la durée configurée n'est pas écoulée. La carte dans la file d'attente de l'utilisateur reste visible jusqu'à la date d'échéance de l'enquête, et un bouton s'affiche pour autoriser les reprises.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
2. Sélectionnez une enquête dans la liste.
3. Cochez la case **Autoriser la reprise** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier une enquête

Créez une copie d'une enquête avec au moins une catégorie pour réduire l'effort de création d'une autre enquête avec des données similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les questions associées (type), les configurations, les catégories, les mesures, les règles de séparation de domaine et les catégories basées sur les rôles sont copiées. Les utilisateurs affectés, les utilisateurs de catégorie, les instances et les conditions de déclenchement ne sont pas copiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Publier une enquête

Vous devez publier une enquête pour permettre aux personnes de recevoir et de renseigner des instances d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **État** du formulaire de définition de l'enquête indique si l'enquête est à l'état **Brouillon** ou **Publié** .

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas remettre une enquête à l'état **de brouillon** après sa publication. Vous avez la possibilité de désactiver une enquête en désactivant la case **à cocher Actif** .

Procédure

1. Accédez à **l'enquête , affichez les enquêtes** et sélectionnez une enquête à publier.
2. Cliquez sur **Publier**.
   Lorsque vous publiez une enquête, le système génère des instances d'enquête pour tous les utilisateurs d'enquête associés. Vous pouvez affecter l'enquête à d'autres utilisateurs manuellement.

Publier une enquête dans le concepteur d'enquête

Vous devez enregistrer les changements apportés à une enquête avant de pouvoir la publier pour les destinataires ou les groupes spécifiés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

1. Dans le concepteur d'enquête, pointez sur le menu et sélectionnez **Charger l'enquête**.
2. Sélectionnez une enquête à publier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour prévisualiser l'enquête en tant qu'utilisateur, pointez sur l'icône de menu et cliquez sur **Aperçu**.
4. Lorsque vous êtes satisfait de l'enquête, cliquez sur **Enregistrer et publier** ou **Publier pour la** distribuer. Lorsque vous publiez une enquête, le système envoie des notifications par e-mail aux destinataires et à leurs responsables. Le système affiche un lien vers l'enquête sur une carte dans le portail Mes évaluations et enquêtes de chaque destinataire.

Personnaliser l'apparence d'une enquête

En tant qu'administrateur d'évaluation et d'enquête, définissez des propriétés pour personnaliser la couleur de divers éléments dans les questionnaires.

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les propriétés de couleur, entrez un nom de couleur HTML ou une valeur hexadécimale (hexadécimale). Pour les valeurs hexadécimales, le caractère # est requis. Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse.

Par exemple, si tous les formats suivants sont valides : Gris clair, Gris clair et #D3D3D3, un aperçu de la couleur s'affiche à côté du champ.

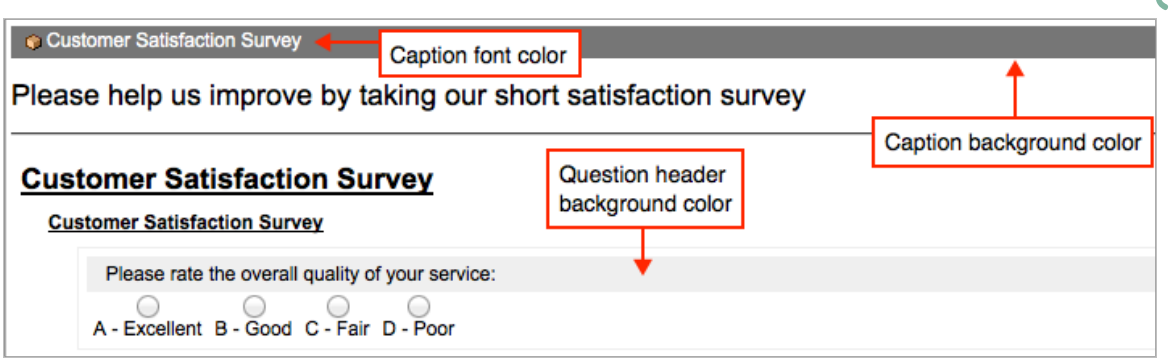
Les personnalisations que vous créez s'appliquent à toutes les évaluations et enquêtes.

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants.
   - **Évaluations** > **Administrateur** > **Propriétés des évaluations**
   - **Enquête** > **Administration** > **Propriétés**

   Pour obtenir une description des propriétés, reportez-vous à la rubrique .
2. Sur la page Propriétés, modifiez les propriétés selon vos besoins.
   Consultez la capture d'écran suivante pour voir quelles parties des questionnaires d'évaluation sont contrôlées par les propriétés.

Remarque :
Vous pouvez personnaliser la **couleur de police** de légende, la **couleur d'arrière-plan** de la légende et la **couleur d'arrière-plan de l'en-tête de question** uniquement si Next Experience cette option est désactivée.



3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Videz le cache du navigateur pour afficher les mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de l'enquête

Une définition d'enquête est l'enregistrement de base sur lequel une enquête est créée.

Le concepteur d'enquête génère automatiquement une définition d'enquête lorsque vous enregistrez ou publiez l'enquête. Les administrateurs d'enquête peuvent souhaiter modifier la définition de l'enquête pour configurer des options supplémentaires pour l'enquête ou pour publier l'enquête lorsqu'elle est prête à être distribuée.

Les administrateurs et les lecteurs d'enquêtes peuvent également envoyer des invitations à des enquêtes directement aux utilisateurs à partir de la définition d'enquête.

Information associée

Envoyer des invitations à des enquêtes aux utilisateurs

Modifier la définition de l'enquête

Vous pouvez configurer des options supplémentaires pour une définition d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, survey_creator ou survey_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
   Chaque définition d'enquête est stockée comme enregistrement dans la table Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type] avec une vue modifiée pour l'utilisation de l'enquête.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
   Le graphique **Tendance de réponse** présentant la tendance hebdomadaire du nombre d'instances de l'enquête, et le graphique **Résumé de l'enquête** présentant le récapitulatif de la réponse globale basé sur les états d'instance sont affichés.
3. Modifier les champs sur le formulaire Définition de l'enquête.

Remarque :
Vous ne pouvez modifier qu'une enquête qui a le même périmètre d'application que celui de votre session actuelle.

Formulaire de définition d'enquête

Champ	Description
Nom	Nom de l'enquête qui figure dans le questionnaire.
Description	Informations utiles sur l'enquête.
Actifs	Case à cocher pour activer la définition d'enquête. Lorsque la case à cocher **Actif** est vide, il est impossible de générer de nouvelles instances d'enquête et les utilisateurs ne peuvent pas remplir les instances d'enquête existantes. Cochez l'option **Actif** pour activer ou désactiver une enquête publiée.
Propriétaires	Propriétaires de l'enquête. Vous pouvez ajouter un utilisateur avec le rôle survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Rendre anonymes les réponses	Cochez la case pour vous assurer que toutes les réponses à cette enquête sont stockées sans le nom des participants. Lorsqu'un utilisateur envoie une enquête, le système efface le champ **Affecté à** pour l'instance d'enquête associée. De plus, les réponses à l'enquête pour les enquêtes anonymes ne contiennent pas de valeurs **Affecté à**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le champ **Affecté à** est vide. Cependant, chaque enregistrement de réponse comprend les champs **Créé par** et **Mis à jour par** qui sont accessibles aux utilisateurs ayant le rôle survey_admin.
État	Statut de l'enquête : **Brouillon** ou **Publiée**.
Autoriser la reprise	Case à cocher qui permet aux utilisateurs de modifier leurs réponses à une enquête complète. Les utilisateurs peuvent soumettre à nouveau une enquête autant de fois qu'ils le souhaitent jusqu'à la date d'échéance. Après cette date, le système supprime l'enquête de la page Mes évaluations et enquêtes de l'utilisateur.
Tâche planifiée	Tâche planifiée que le système crée pour cette définition d'enquête lorsque la période de calendrier est un intervalle répétitif. Le système définit la tâche planifiée pour s'exécuter selon la période de calendrier sélectionnée. ○ Si vous changez la période de calendrier et enregistrez la définition d'enquête, le système supprime l'ancienne tâche planifiée. ○ Si vous avez sélectionné une période de calendrier récurrente, une nouvelle tâche planifiée est créée. Par exemple, si vous changez la période de calendrier de **Quotidien** à **Hebdomadaire** et sauvegardez l'enregistrement : ○ Le système supprime la tâche planifiée quotidienne. ○ Crée un ensemble hebdomadaire qui s'exécute une semaine à partir de la date du jour. Ce champ n'est visible aux administrateurs que si la période de calendrier est **Quotidien**, **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Durée d'évaluation	Le délai de réponse aux instances d'enquête affectées, à partir du moment où l'instance d'enquête est générée. La durée de l'évaluation fixe la date d'échéance pour chaque instance d'enquête. La durée par défaut est de 14 jours. Configurez le formulaire pour afficher ce champ.
Envoyer des notifications	Envoie des notifications aux utilisateurs affectés lors de la publication de l'enquête si une configuration de notifications est active. Configurez le formulaire pour afficher le champ.
Autres options	
Exemple de mesure	Une mesure de l'enquête en cours que vous pouvez inclure comme image dans l'e-mail ou l'invitation envoyée à un utilisateur de l'enquête. Lorsque l'utilisateur de l'enquête clique sur l'image dans l'e-mail ou lors de la prévisualisation du corps HTML, l'ensemble de l'enquête est disponible. **Remarque :** Vous ne pouvez ni modifier ni supprimer une mesure sélectionnée dans ce champ.
Signature	Reconnaissance par un destinataire de l'enquête des besoins, des avertissements ou des politiques liés à l'enquête. La signature peut exiger du destinataire qu'il sélectionne une option ou qu'il saisisse une signature complète pour confirmer qu'il a lu ces affirmations. Vous pouvez afficher des affirmations sans demander de signature. Sélectionnez une signature existante dans la liste ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une nouvelle. Le formulaire de signature contient ces champs :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Nom** : nom descriptif pour cette signature. ◦ **Type de signature** : type de signature requis. Les sélections sont **Case à cocher**, **Nom complet** ou **Assertion uniquement**. Si **Assertion uniquement** est sélectionnée, aucune signature n'est requise pour envoyer l'enquête. ◦ **Assertion** : texte que vous souhaitez montrer aux destinataires. Par défaut, une propriété appelée **Authentification requise pour la signature de l'utilisateur** (*com.snc.assessment.signature_authentication*) oblige les utilisateurs à s'authentifier lorsqu'ils fournissent une signature avec un nom complet.
Période de calendrier	Option qui détermine la fréquence à laquelle un utilisateur peut répondre à la même enquête et si le système génère des instances d'enquête selon un calendrier. **Remarque :** Si vous utilisez une condition de déclenchement pour une enquête, vérifiez que la période de calendrier est définie sur **Aucune limite**. Les conditions de déclenchement utilisent une méthode différente pour réguler la fréquence à laquelle les utilisateurs peuvent recevoir des instances d'enquête.
Ne pas afficher les notes d'introduction de l'étude	Cochez la case pour ignorer les notes d'introduction lors du lancement d'une enquête. Cette fonctionnalité s'applique dans les versions des produits ServiceNow AI Platform et Portail de services.
Paramètre de pagination pour la vue du portail de services	Le paramètre sur lequel la pagination est basée pour la vue de bureau ou de tablette dans Service Portal. ◦ Catégorie : par défaut ◦ Question : 1 question par page (automatique pour mobile) ◦ Aucun : pas de pagination **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsque Service Portal est installé.
Enquête en un clic	Permet une enquête One Click dans Service Portal. **Remarque :** Cette option peut être sélectionnée si **Paramètre de pagination pour la vue du portail de services** est réglé sur `Aucun`.
Table source	Table dont le champ est utilisé comme valeur dynamique pour une question dans une enquête déclenchée. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez une table source, assurez-vous que son champ pertinent est choisi comme valeur **Champ source** d'une mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Enquête de messagerie instantanée	Option de validation si les questions d'une enquête sont prises en charge dans le cas d'une enquête de messagerie instantanée. Permet des questionnaires de conversation (enquêtes avant et après la discussion) dans le client de messagerie instantanée. Vous permet également de mapper les variables contextuelles de messagerie instantanée aux questions de l'enquête. Pour plus d'informations sur les enquêtes de messagerie instantanée dans Agent virtuel ITSM, consultez Enquêtes dans Agent virtuel ITSM. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le module d'extension Glide Conversation Server (com.glide.cs) est activé.
Message Outlook interactif	Inclut une enquête intégrée dans la notification par e-mail de l'enquête. Une fois que vous avez coché cette option et enregistré l'enquête, une validation est exécutée pour vous assurer que toutes les questions d'enquête sont prises en charge. **Remarque :** Ce champ n’est disponible que si le module d’extension Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) est installé.
Autoriser l'analyse des sentiments	Permet l'analyse des sentiments pour cette enquête.
Introduction et notes de fin	
Introduction	Contenu d'introduction à afficher sur les questionnaires de l'enquête. Envisagez d'ajouter un logo d'entreprise, un message de bienvenue, des informations sur le contexte de l'enquête ou des instructions.
Note de fin	Note de fin qui s'affiche lorsque quelqu'un envoie un questionnaire d'enquête. Envisagez d'ajouter un message de remerciement, des instructions de suivi ou d'autres informations applicables.
Liens connexes	
Activer l'accès public Supprimer l'accès public	Lien qui active/désactive l'enquête en tant qu'enquête publique. Aucune connexion n'est requise pour répondre à une enquête publique (y compris une enquête avec une condition de déclenchement) et les utilisateurs ou les non-utilisateurs peuvent répondre anonymement. Pour les enquêtes publiques terminées, le champ **Affecté à** est Invité. **Remarque :** Vous pouvez utiliser le lien connexe **Afficher l'URL de l'enquête** pour partager l'URL avec les utilisateurs.
Afficher les réponses	Lien qui ouvre la liste des réponses pour cette enquête. Ce lien connexe n'est disponible que si l'enquête donne des résultats.
Afficher le tableau de résultats	Lien qui ouvre le tableau de résultats pour cette enquête. Ce lien connexe n'est disponible que si l'enquête donne des résultats.
Afficher l'URL de l'enquête	Lien qui ouvre une boîte de dialogue qui affiche une URL pour cette enquête. L'URL est utile pour le partage d'une enquête publique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce lien connexe n'est disponible que si l'option **Actif** est sélectionnée. L'URL ne fonctionne pas tant que la définition de l'enquête n'est pas publiée.
Afficher les points de référence	Ouvre le tableau de bord Benchmarks qui donne une visibilité sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances. **Remarque :** ◦ Ce lien connexe n'est disponible que pour survey_admin, assessment_admin et survey_reader avec le rôle bm_viewer. ◦ Vous devez opter pour Benchmarks afin d'afficher le tableau de bord. Consultez Activation de Benchmarks. ◦ Cela ne s'applique qu'à une enquête publiée.
Créer une initiative d'amélioration	Ouvre la fenêtre Initiatives d'amélioration pour créer un enregistrement d'initiative d'amélioration qui contribue à améliorer la performance de l'enquête. **Remarque :** ◦ Ce lien connexe n'est disponible que pour les rôles survey_admin et assessment_admin. Un survey_reader ne peut voir que les enregistrements de l'initiative d'amélioration créée. ◦ Vous devez activer le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim).
Réessayer l'analyse de sentiments	Vérifie toutes les instances de cette enquête qui ne disposent pas de données d'analyse des sentiments et les envoie pour analyse.
Listes connexes	
Condition de déclenchement	Affiche toutes les conditions de déclenchement associées à l'enquête.
Réponses d'enquête	Affiche toutes les réponses associées à l'enquête.
Catégories de métrique	Toutes les catégories d'enquête pour cette enquête.
Utilisateurs participant à l'enquête	Tous les utilisateurs de l'enquête qui sont autorisés à participer à cette enquête. Si aucun utilisateur n'est répertorié, n'importe quel utilisateur peut participer à cette enquête.
Instances d'évaluation	Toutes les instances d'enquête pour cette enquête. Configurez le formulaire de façon à y ajouter cette liste connexe. **Remarque :** Si vous ajoutez une liste connexe au formulaire, utilisez le contrôle de liste pour omettre le bouton **Nouveau**. Le système génère des instances d'enquête pour produire des enquêtes fonctionnelles.
Initiatives d'amélioration	Affiche les initiatives d'amélioration associées à l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette liste connexe n'est disponible que lorsqu'il y existe au moins un enregistrement d'initiative d'amélioration.
Listes des destinataires de l'enquête	Listes des destinataires qui sont ajoutées à l'enquête.

4. Enregistrez l'enregistrement.

Information associée

Conditions de déclenchement d'enquête

Publier une enquête

Planification d'événements

Périodes de calendrier

Les périodes de calendrier disponibles sont **Une seule fois**, **Aucune limite**, **Quotidienne**, **Hebdomadaire**, **Mensuelle**et **Annuelle**.

La période de calendrier par défaut est **Aucune limite**. Lorsque vous définissez la période de calendrier sur autre chose **qu'une seule fois** ou **Aucune limite**, le système crée une tâche planifiée correspondante. La tâche planifiée exécute les actions suivantes.

- Garantit qu'un utilisateur peut participer à une instance d'enquête de la même enquête par période de calendrier.
- Génère une nouvelle instance d'enquête pour chaque utilisateur de l'enquête au début de la nouvelle période de calendrier, à condition que l'utilisateur de l'enquête ne dispose pas d'une instance incomplète de cette enquête. Une instance d'enquête est incomplète si l'état est **Terminé**.

Par exemple, si vous définissez la période de calendrier sur **Mensuel** et que quelqu'un tente d'envoyer des invitations à une enquête deux fois dans la même journée, le système génère des instances d'enquête pour les utilisateurs de l'enquête la première fois uniquement. Au début de la période de calendrier suivante, le système génère une autre instance d'enquête pour chaque utilisateur ayant répondu à la précédente.

Les périodes de calendrier sont appliquées par le champ **Date d'expiration** de l'instance d'enquête. Tant que la date d'expiration de l'instance d'enquête n'est pas passée, l'utilisateur affecté ne peut pas recevoir une nouvelle instance d'enquête. Lorsque le système génère une instance d'enquête et que la période de calendrier est quelconque à l'exception **de Aucune limite**, le champ **Date d'expiration** est automatiquement défini sur la date appropriée. Par exemple, si la période de calendrier est **hebdomadaire**, la date d'expiration est une semaine après la génération de l'instance d'enquête.

Si vous modifiez la période de calendrier, la tâche planifiée est automatiquement mise à jour vers le calendrier correct. Toutefois, les utilisateurs qui disposent d'instances d'enquête pour l'enquête ne peuvent pas recevoir de nouvelles instances d'enquête avant l'expiration de leurs instances d'enquête existantes, quelle que soit la nouvelle période de calendrier.

Prenons l'exemple suivant : Sal Pindell reçoit une instance d'enquête lorsque la période de planification est **Hebdomadaire.** Le lendemain, un administrateur d'enquête définit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la période du calendrier sur **Aucune limite**. Sal ne peut pas recevoir une autre instance d'enquête tant que l'une des actions suivantes ne se produit pas.

- Sept jours se sont écoulés depuis le moment où l'instance d'enquête de Sal a été générée.
- Un administrateur d'enquête supprime l'instance d'enquête de Sal.

Après l'une de ces actions, Sal peut recevoir une nouvelle instance d'enquête à tout moment, tant qu'il n'y a pas d'instances incomplètes de l'enquête.

Remarque :
Si vous utilisez une condition de déclenchement pour une enquête, vérifiez que la période de calendrier est définie sur **Aucune limite**. Les conditions de déclenchement utilisent une méthode différente pour réguler la fréquence à laquelle les utilisateurs peuvent recevoir des instances d'enquête.

Information associée

Publier une enquête

Conditions de déclenchement d'enquête

Créer une question de modèle du concepteur d'enquête

Vous pouvez créer une question qui utilise des listes de choix à partir d'un modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

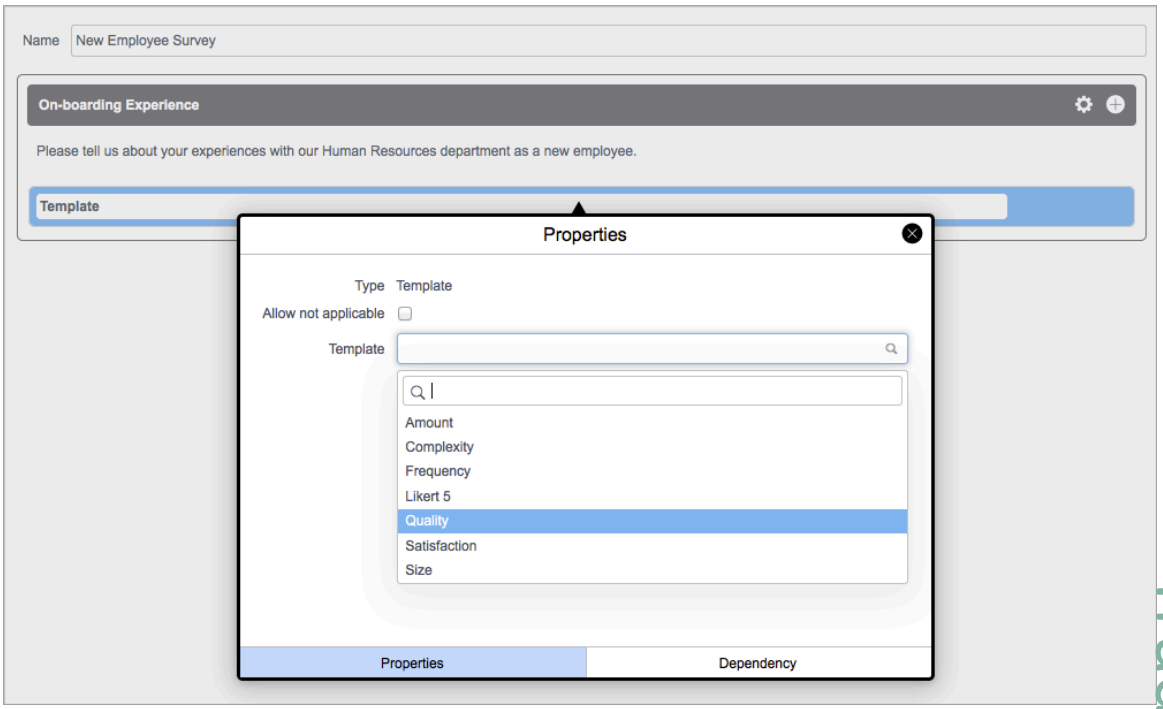
Pour en savoir plus sur le modèle, reportez-vous à la section Modèle de question d'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Concepteur d'enquête** et chargez une enquête ou créez une nouvelle enquête.
2. Faites glisser l'icône de type de données de **modèle** dans un conteneur de catégorie.
3. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans la barre de titre de la question pour ouvrir la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
4. Sélectionnez une échelle prédéfinie dans la liste.

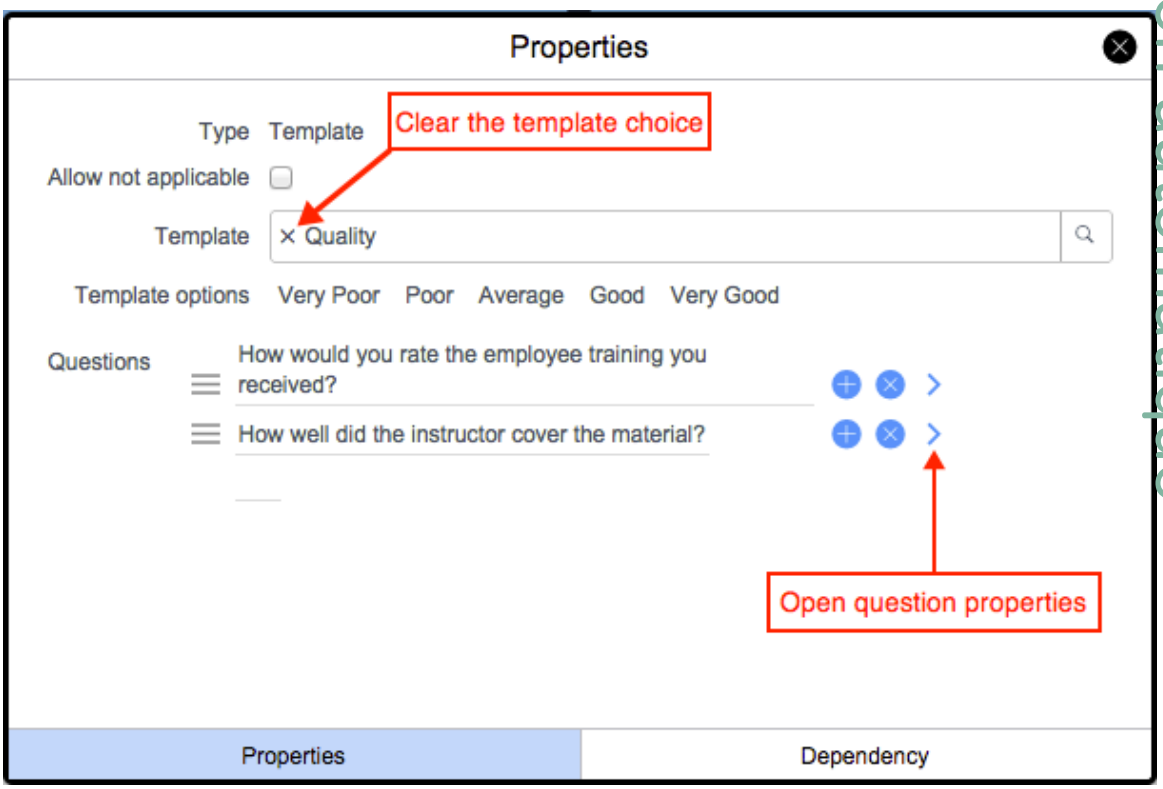
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs d'entrée de question apparaissent pour ce modèle.

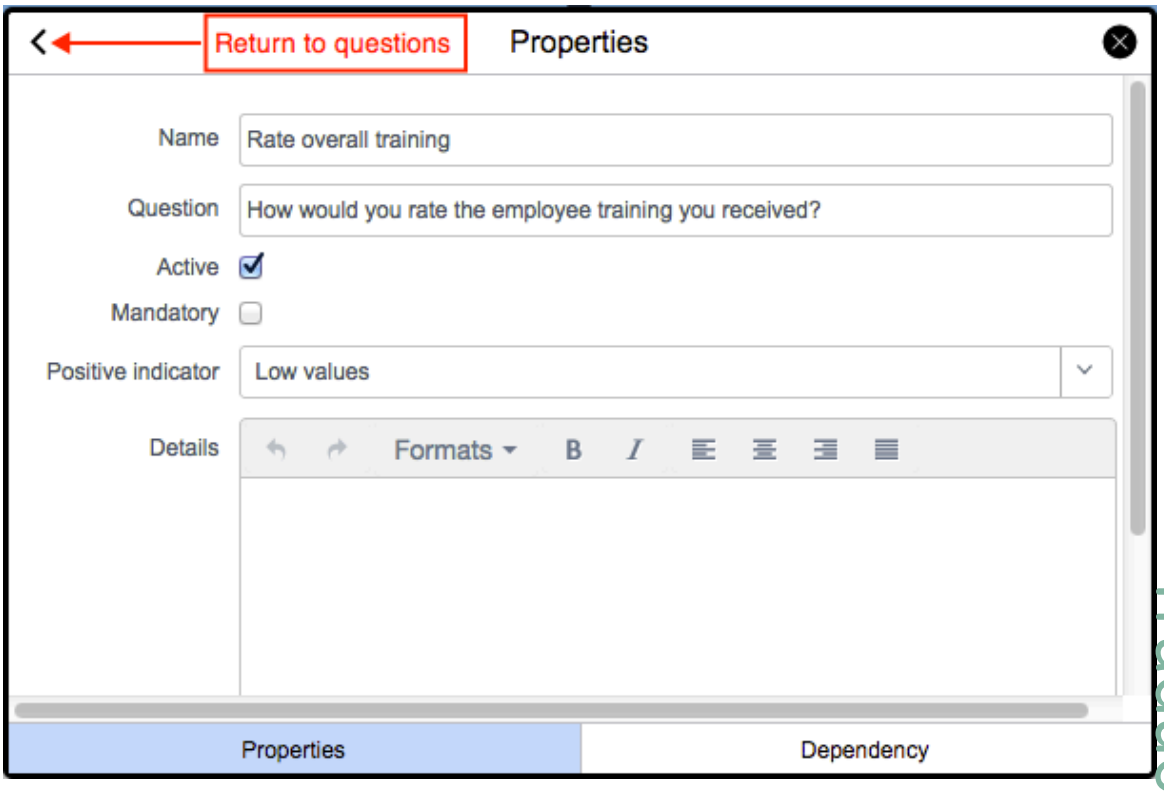
5. Entrez une ou plusieurs questions appropriées pour le modèle.



6. Cliquez sur la flèche à droite d'une question pour configurer ses propriétés.
Vous devez fournir un nom pour chaque question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur la flèche arrière pour revenir à la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
8. Configurez les propriétés des questions restantes.
9. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés du modèle et enregistrer vos paramètres.

Information associée

Éléments du concepteur d'enquête

Concepteur d'enquête

Modifier une enquête dans le concepteur d'enquête

Questions d'enquête

Les questions d'enquête apparaissent dans les questionnaires d'enquête pour la définition d'enquête associée.

Le créateur de l'enquête génère automatiquement des options de questions et de réponses. Toutefois, il ne fournit que les options de configuration de base pour les questions, telles que le texte de la question et le type de données. Vous pouvez créer des questions supplémentaires ou définir des options de configuration avancées pour les questions, notamment faire apparaître une question sous conditions ou rendre une question obligatoire. Vous pouvez également utiliser des modèles de questions pour définir des ensembles réutilisables d'options de réponse.

Les questions de l'enquête sont disponibles à partir du **Enquête** > **Questions**. La liste affiche des informations sur chaque question, y compris la définition d'enquête associée répertoriée dans la colonne **Type** et le type de données. Les administrateurs d'enquête peuvent modifier ces questions.

Créer ou modifier des questions d'enquête

Vous pouvez créer et gérer des questions d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les changements apportés à une enquête, tels que l'ajout de questions ou la modification de modèles de questions, ne s'appliquent pas immédiatement aux instances d'enquête existantes. Toutefois, les changements s'appliquent immédiatement à toutes les nouvelles instances d'enquête créées une fois les changements enregistrés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Dans la liste connexe **Catégories de mesures** , ouvrez une catégorie.
4. Dans la liste connexe **Mesures d'évaluation** , ouvrez une question existante ou cliquez sur **Nouveau**.
   Chaque question d'enquête est stockée en tant qu'enregistrement sur la table Mesure d'évaluation [asmt_metric] avec une vue modifiée pour une utilisation par enquête.
5. Renseignez les champs du formulaire de question d'enquête.
   Les champs qui s'affichent dépendent du **type de données** sélectionné.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de question d'enquête.
6. Enregistrez l'enregistrement.

Remarque :

- Assurez-vous de créer des options de réponse si vous sélectionnez le type de données **Choix** ou **Échelle de Likert** .
- Vous ne pouvez pas supprimer une question d'enquête (mesure) avec des réponses d'utilisateur. Pour supprimer une question d'enquête avec des réponses d'utilisateurs, vous devez supprimer les réponses, puis supprimer la question d'enquête.

Information associée

Modèle de question d'enquête

Exemple de condition de déclenchement

Conditions de déclenchement d'enquête

Types de données de questions d'enquête

Vous devez choisir un type de données pour chaque question d'enquête. Le type de données détermine le format de la question et le type de données recueillies dans les questionnaires d'enquête.

Les types de données suivants sont disponibles pour les enquêtes :

Type de données de pièce jointe

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent joindre un ou plusieurs fichiers à une question.

Les utilisateurs cliquent sur l'icône Gérer les pièces jointes et sélectionnent un ou plusieurs fichiers dans la fenêtre contextuelle Pièces jointes à joindre à la question. Dans cette fenêtre, les utilisateurs peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez la liste des fichiers joints.
- Afficher un fichier joint dans une fenêtre séparée.
- Renommez un fichier joint.
- Ajouter ou supprimer des fichiers

Une fois qu'une enquête a été soumise, les pièces jointes ne peuvent pas être mises à jour ou supprimées.

Tout type de fichier pris en charge par la plateforme peut être joint à une question. Une question peut être jointe à un ou plusieurs fichiers pendant que vous répondez à une enquête ou que vous effectuez une évaluation.

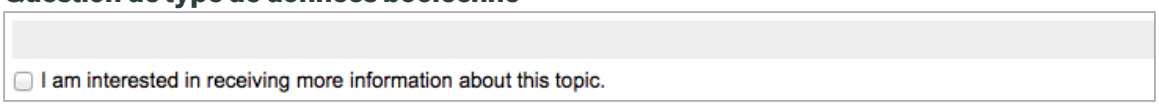
L'administrateur de l'évaluation peut voir les pièces jointes associées à une question individuelle, ainsi que celles associées à l'enquête.

Voir Gestion des pièces jointes pour plus d'informations.

Type de données booléen

Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case à côté d'une déclaration ou la laissent décochée.

Question de type de données booléenne

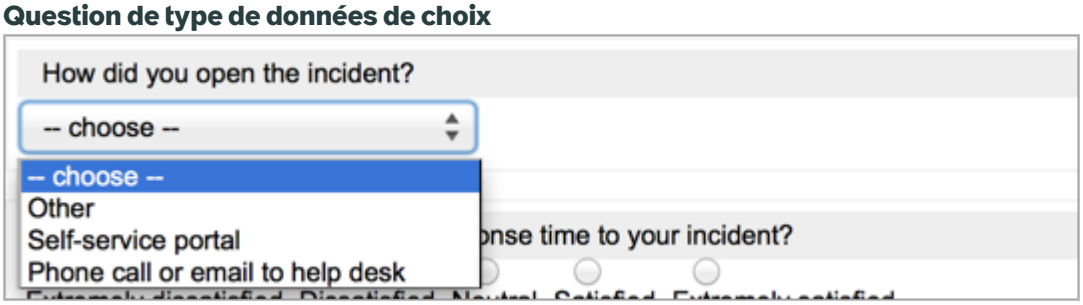


Si vous sélectionnez **Booléen**, vous devez remplir le champ **Définition d'échelle** . Sélectionnez **Élevé** s'il est préférable que les utilisateurs cochent la case.

Type de données de choix

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste de choix.

Question de type de données de choix



Si vous sélectionnez **Choix**, vous devez renseigner le champ **Définition de l'échelle** et créer des options de réponse. Sélectionnez **Élevé** pour la définition d'échelle si l'option de réponse avec la **plus grande valeur** de définition de mesure est la meilleure.

Remarque :
Le système définit automatiquement les champs **Minimum** et **Max** en fonction des paramètres **de Valeur** des définitions de mesures associées.

Types de données Date et Date/Heure

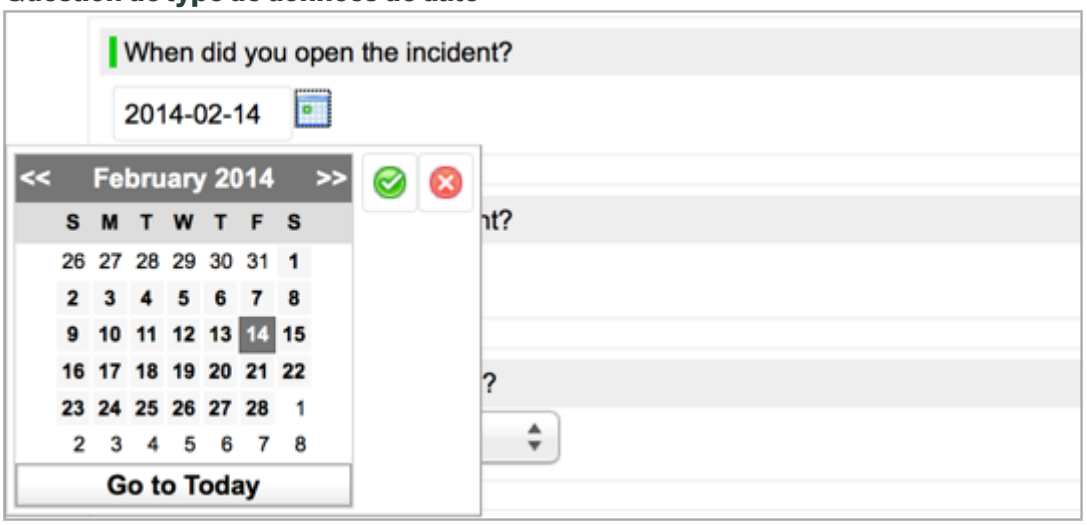
Les types de données **Date** et **Date/Heure** sont similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

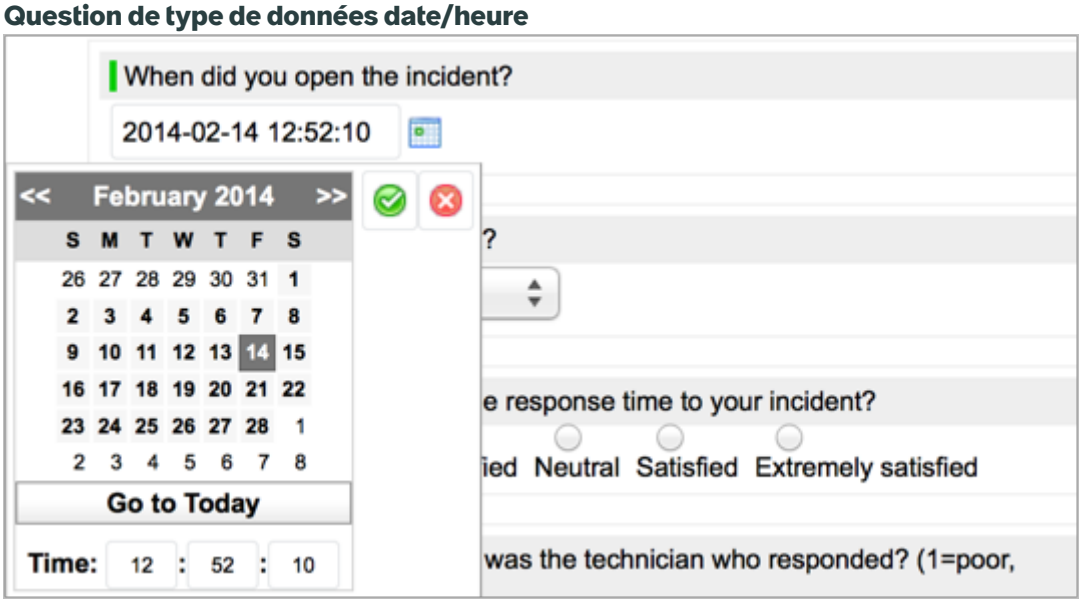
- **Date:** Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date.

Question de type de données de date



- **Date/Heure :** Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure.

Question de type de données date/heure



Type de données de l'échelle de Likert

Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à choix multiples à partir d'une échelle de Likert personnalisée. Chaque option de réponse est représentée par un bouton radio sur l'échelle. Une question sur l'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir les options de réponse **Facile**, **Moyen** et **Difficile**.

Question de type de données sur l'échelle de Likert

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

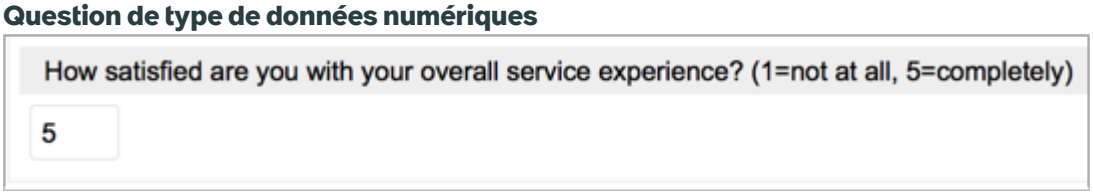
Si vous sélectionnez **l'échelle de Likert**, vous devez remplir le champ **Définition de l'échelle** et créer des options de réponse. Sélectionnez **Élevé** pour la définition d'échelle si l'option de réponse avec la **plus grande valeur** de définition de mesure est la meilleure.

Remarque :
Le système définit automatiquement les champs **Minimum** et **Max** en fonction des paramètres **de Valeur** des définitions de mesures associées.

Type de données numérique

Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre.

Question de type de données numériques



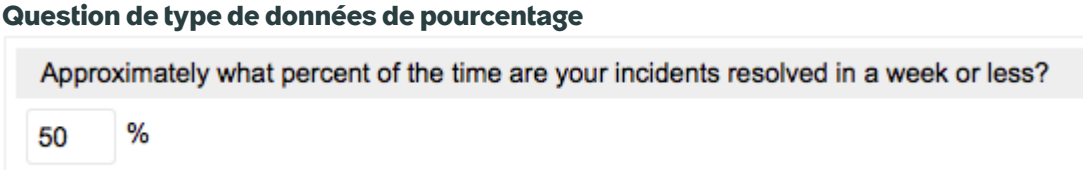
Si vous sélectionnez **Numéro**, vous devez remplir ces champs supplémentaires :

- **Définition d'échelle** : sélectionnez **Élevée** si un nombre plus élevé est préférable, par exemple pour une question qui mesure le nombre de ventes réalisées en un trimestre.
- **Min** et **Max** : saisissez les nombres les plus petits et les plus grands que les utilisateurs peuvent saisir. Indiquez la plage de réponses acceptables dans le texte de la question.

Type de données Pourcentage

Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre.

Question de type de données de pourcentage



Si vous sélectionnez **Pourcentage**, vous devez renseigner les champs supplémentaires suivants :

- **Définition d'échelle** : sélectionnez **Élevé** si un pourcentage plus élevé est préférable, par exemple pour une question qui mesure le pourcentage de travail effectué par un agent.
- **Min** et **Max :** saisissez les nombres les plus petits et les plus grands que les utilisateurs peuvent saisir. En général, **0** et **100** sont des valeurs minimales et maximales appropriées. Si vous choisissez des valeurs autres que **0** et **100**, il est généralement préférable d'indiquer la plage de réponses acceptables dans le texte de la question.

Type de données de référence

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste générée à partir d'une table de référence spécifiée. Le champ de réponse prend en charge la saisie semi-automatique.

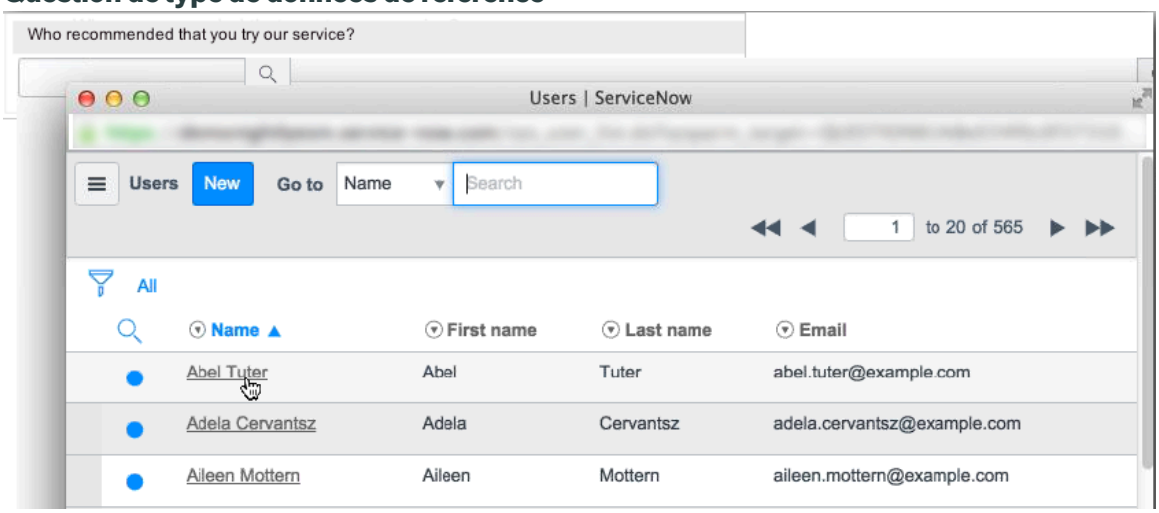
Remarque :
Les qualificatifs de référence ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, un utilisateur peut sélectionner un nom d'utilisateur en réponse à une question si vous spécifiez Utilisateur [sys_user] comme table de référence.

Question de type de données de référence



Type de données de chaîne

Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent du texte. Lorsque vous sélectionnez **Chaîne**, le champ **d'option Chaîne** s'affiche. Sélectionnez l'une des options suivantes pour déterminer comment le champ chaîne apparaît sur les questionnaires :

- **Ligne unique**

- **Ligne unique large**

- **Multiligne**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données de modèle

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une série prédéfinie d'options de réponse. Pour utiliser ce type de données, un modèle de question doit être défini.

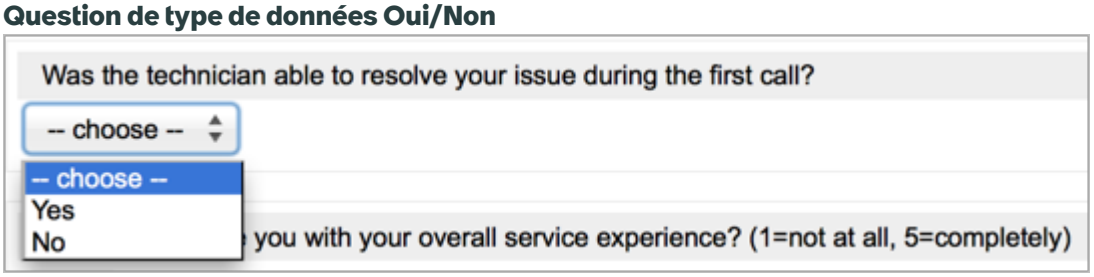
Si vous sélectionnez **Modèle**, vous devez renseigner les champs supplémentaires suivants :

- **Modèle** : sélectionnez un modèle.
- **Définition d'échelle** : sélectionnez **Élevée** si l'option de réponse avec la plus grande **valeur** de définition de modèle est la meilleure.

Type de données Oui/Non

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste.

Question de type de données Oui/Non



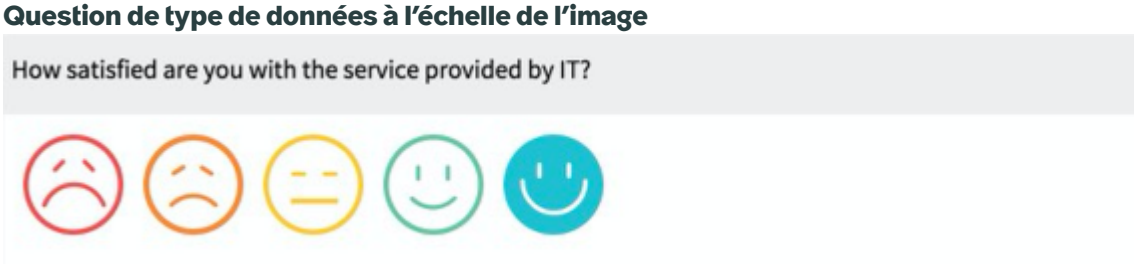
Si vous sélectionnez **Oui/Non**, vous devez remplir le champ **Définition d'échelle** . Sélectionnez **Élevé** si **Oui** est la meilleure réponse.

Type de données Échelle de l'image

Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une image dans un ensemble prédéfini d'images comme réponse. Les questions à l'échelle de l'image peuvent également être utilisées dans un modèle pour améliorer les performances avec les enquêtes qui ont le même type d'options de réponse.

Cinq emojis, similaires à l'échelle de Likert (très insatisfait à très satisfait) sont fournis. Cependant, vous pouvez charger des images supplémentaires au format JPG, PNG ou GIF. Deux images peuvent être téléchargées, une pour le ticket sélectionné et une autre pour le ticket non sélectionné. Par exemple, l'image sélectionnée peut être , et l'image non sélectionnée peut être . Les images de plus grande taille sont réduites à 64 x 64 pixels.

Question de type de données à l'échelle de l'image



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le comportement du résultat dépend de la présence d'images téléchargées. Si aucune image sélectionnée n'est téléchargée, la question est vide.

Image sélectionnée	Image non sélectionnée	Résultat
Oui	Oui	L'image non sélectionnée se charge. Cliquer sur l'image la transforme en image sélectionnée.
Oui	Non	L'image sélectionnée se charge avec une opacité de 50 %. Cliquez sur l'image pour faire passer l'opacité à 100 %.
Non	Oui	Une zone d'espace réservé vide s'affiche.
Non	Non	Une zone d'espace réservé vide s'affiche.

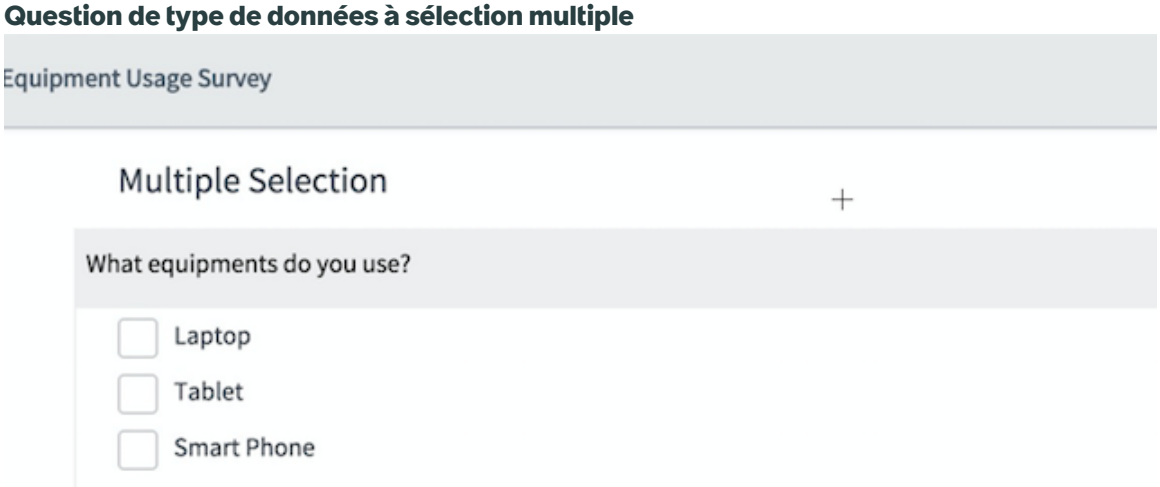
Remarque :

- L'option N/A n'est pas prise en charge pour une question de type à l'échelle de l'image.
- Pour une question de type échelle d'image, une chaîne vide est enregistrée en tant que réponse à une question masquée et dépendante d'une image non sélectionnée.

Type de données à sélection multiple

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent cocher plusieurs cases indiquant toutes les réponses qui s'appliquent. Par exemple, un utilisateur peut être invité à « Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent » dans une question à sélection multiple.

Question de type de données à sélection multiple



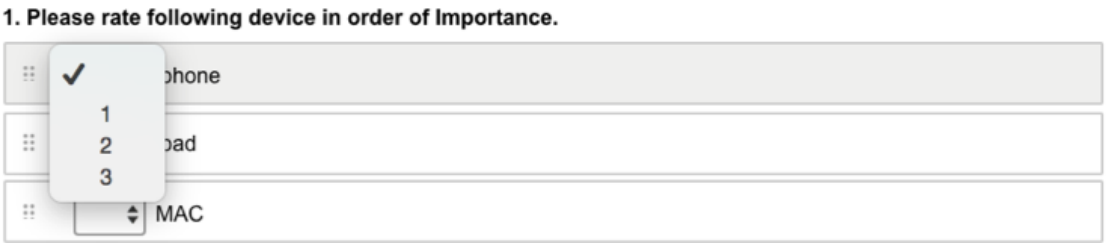
Type de données de classement

Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent sélectionner un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer. La fonctionnalité glisser-déposer est également prise en charge, ce qui permet à un utilisateur de remplir le numéro ou simplement de faire glisser une option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de l'ordre des options



Un numéro de commande ne peut pas être sélectionné deux fois. Cette question peut être obligatoire et dépendre d'une question parente, mais pas l'inverse.

Information associée

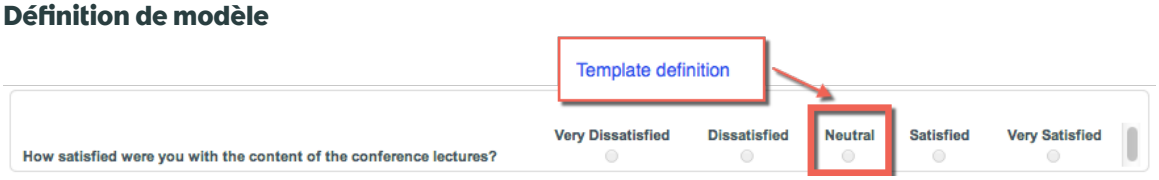
Modèle de question d'enquête

Modèle de question d'enquête

Les modèles de questions définissent des ensembles réutilisables d'options de réponse pour les questions d'enquête.

Les modèles de questions définissent des échelles d'évaluation réutilisables pour répondre aux questions, où chaque option de réponse sur l'échelle est une définition de modèle. Par exemple, le modèle **nommé Satisfaction** représente une échelle de satisfaction et contient les définitions de modèles suivantes : **Très satisfait**, **Satisfait**, Neutre, **Insatisfait** et **Très insatisfait**.

Définition de modèle



Des modèles sont disponibles pour les questions d'enquête dont le **type de données** est défini sur **Modèle**. Les modèles de questions suivants sont disponibles dans le système de base. Vous pouvez créer ou mettre à jour un modèle conformément aux instructions de la section Créer un modèle de question d'enquête.

Modèles de questions par défaut

Nom	Définitions de modèles
Montant	Aucun, Peu ou peu, Quantité moyenne, Beaucoup, Beaucoup
Complexité	Très complexe, complexe, modéré, simple, très simple
Fréquence	Jamais, rarement, parfois, la plupart du temps, tout le temps
Likert 5	Pas du tout d'accord, Pas d'accord, Neutre, D'accord, Tout à fait d'accord
Qualité	Très médiocre, Médiocre, Moyen, Bon, Très bien
Satisfaction	Très insatisfait, Insatisfait, Neutre, Satisfait, Très satisfait
Taille	Très petit, petit, moyen, grand, très grand

Créer un modèle de question d'enquête

Vous pouvez créer et gérer des modèles de questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les changements apportés à une enquête, tels que la modification de modèles de questions, s'appliquent immédiatement aux instances d'enquête existantes. Les modèles que vous créez peuvent être utilisés à la fois avec les enquêtes et les évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Modèles**.
   Chaque modèle est stocké en tant qu'enregistrement dans la table Modèle de mesure d'évaluation [asmt_template].
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Définitions de modèles d'évaluation** , cliquez sur **Nouveau**.
   Créez une définition de modèle pour chaque option de réponse que vous souhaitez voir apparaître sur une question.
6. Renseignez le formulaire.

Champ	Description
Affichage	Entrez le texte à afficher comme option de réponse.
Valeur	Entrez une valeur numérique, supérieure ou égale à zéro, à laquelle l'option de réponse est égale. Les valeurs sont utilisées dans les calculs de résultats. Lorsque vous affichez des questions qui utilisent des modèles, les options de réponse s'affichent dans l'ordre, de la **valeur** la plus petite à la plus grande. Chaque définition de modèle pour un modèle donné doit avoir une **valeur** unique.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour les valeurs minimales et maximales pour correspondre aux modèles

Si vous utilisez des données de calcul de résultats d'enquête, assurez-vous que les valeurs **minimale** et **maximale** d'une question qui utilise un modèle sont égales à la **valeur** de définition de modèle la plus petite et la plus grande.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une question du type de données **Modèle** , le système définit les champs **Minimum** et **Max** en fonction des valeurs de la définition du modèle. Les champs des questions existantes ne sont pas mis à jour si vous ajoutez une nouvelle définition de modèle à un modèle ou si vous mettez à jour la **valeur** d'un modèle existant. Si la nouvelle **valeur** est inférieure à la valeur minimale ou supérieure à la valeur maximale des questions qui utilisent le modèle, mettez à jour les questions en conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Questions**.
2. Configurez la liste pour afficher les colonnes **Min** et **Max** .
3. Ajoutez la condition de filtre de liste suivante : **[Modèle] [est] [<select the template you updated>]**.
4. Assurez-vous que les valeurs **minimale** et **maximale** correspondent à la valeur de définition de modèle la plus petite et la plus grande **pour** le modèle sélectionné.
   Si les valeurs ne correspondent pas, modifiez les valeurs **minimale** et **maximale** directement à partir de la liste.

Remarque :
Lorsque le type de données est **Modèle**, une politique d'interface utilisateur empêche la modification des **valeurs Min** et **Max** du formulaire.

Ajouter une catégorie de mesure et une mesure dans la banque de questions pour les enquêtes

Réutilisez les catégories de questions (catégories de métriques) et les questions (metrics) ajoutées dans la banque de questions pour les enquêtes. Vous pouvez ajouter des catégories de mesures ou des mesures de la banque de questions à une enquête, ou de l'enquête à une banque de questions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Activez le module d'extension Survey Question Bank Sample Data (com.snc.question_bank_data) pour accéder aux données de démonstration de la banque de questions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Banque de questions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Catégorie de mesure.

Champs de catégorie de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de mesure.
Description	Description de la catégorie de mesure.
Nombre total de mesures	Nombre total de mesures dans la catégorie de mesure. Ce nombre est automatiquement mis à jour lorsque vous ajoutez ou supprimez des mesures de la catégorie.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre de titre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).
6. Renseignez les champs du formulaire de question d'enquête.
   Pour en savoir plus sur ces champs, reportez-vous à la section Créer ou modifier des questions d'enquête.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des catégories de mesures ou des mesures pour une enquête à l'aide de la banque de questions

Réutilisez les catégories de questions (catégories de métriques) et les questions (mesures) du module **Banque de questions** lors de la création ou de la mise à jour d'une enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Activez le module d'extension Survey Question Bank Sample Data (com.snc.question_bank_data) pour accéder aux données de démonstration de la banque de questions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. **Facultatif :** Pour ajouter des catégories de mesures à une enquête à partir de la banque de questions dans Platform, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, cliquez sur **Nouvelle catégorie à partir de la banque**.
   La boîte de dialogue Nouvelle catégorie à partir de la banque s'affiche avec une liste de toutes les catégories de mesures ajoutées à la banque de questions.
   b. Sélectionnez les catégories requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Une copie de la catégorie de mesure et des définitions de mesure correspondantes est créée dans la liste connexe Catégories de mesures.
4. **Facultatif :** Pour ajouter des mesures à une enquête à partir de la banque de questions dans la plateforme, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.
   b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **Nouvelle mesure de la banque**.
   La boîte de dialogue Nouvelle métrique de la banque s'affiche avec une liste de questions disponibles dans la banque de questions.
   c. Sélectionnez les mesures requises, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Une copie de la mesure et des définitions de mesure correspondantes est créée dans la liste connexe Mesures d'évaluation de la catégorie.
5. **Facultatif :** Pour ajouter une catégorie de mesure à la banque de questions à partir d'une enquête dans la plateforme, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.
   b. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
   Une copie de la catégorie est créée avec ses mesures et définitions de mesures dans la banque de questions.
6. **Facultatif :** Pour ajouter une mesure à la banque de questions à partir d'une enquête dans la plateforme, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.

b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, ouvrez la définition de mesure requise.

c. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
La boîte de dialogue Ajouter à la banque de questions s'affiche.

d. Dans le champ **Choisir une banque de questions pour ajouter cette question/mesure** , sélectionnez une catégorie de mesure à laquelle vous souhaitez ajouter cette mesure, puis cliquez sur **OK**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesure correspondantes est créée pour la catégorie sélectionnée dans la banque de questions.

7. **Facultatif :** Pour ajouter une catégorie de mesure ou une mesure à une enquête à partir de la banque de questions dans le concepteur d'enquête, procédez comme suit.

a. Ouvrez l'enquête dans le concepteur d'enquête.

b. **Facultatif :** Pour ajouter une catégorie de mesure à partir de la banque de questions, dans l'onglet **Catégories** du panneau de gauche, faites glisser la bannière de la catégorie requise et déposez-la dans l'onglet **Conception** .

c. **Facultatif :** Pour ajouter une mesure à partir de la banque de questions, glissez-déplacez la mesure requise depuis l'onglet **Questions** ou l'onglet **Catégories** .

Remarque :

- Lorsque vous faites glisser et déplacez une catégorie de mesure, toutes les dépendances de la catégorie sont également ajoutées à l'enquête.
- Dans l'onglet **Catégories** , vous pouvez glisser-déplacer une mesure individuelle dans une catégorie de mesure.
- Lorsque vous faites glisser et déplacez une mesure parente, toutes les questions dépendantes sont également ajoutées à la catégorie de mesure.
- Lorsque vous faites glisser et déplacez une mesure enfant, seule la question enfant est ajoutée à la catégorie de mesure.

Créer ou modifier les options de réponse

Vous devez créer des options de réponse, appelées définitions de mesures, pour les questions d'enquête dont le **type de données** est défini sur **Choix** ou **sur Échelle de Likert**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les changements apportés à une enquête, tels que l'ajout ou la modification d'options de réponse, s'appliquent immédiatement aux instances d'enquête existantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Questions**.
2. Ouvrez un choix ou une question d'enquête sur l'échelle de Likert.
3. Dans la liste connexe **Définitions de mesures d'évaluation** , ouvrez une définition de mesure ou cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque option de réponse est stockée en tant qu'enregistrement dans la table Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition].

4. Remplissez le formulaire Définition de la mesure d'évaluation.

Champs de définition de mesure d'évaluation

Champ	Description
Affichage	Texte à afficher comme option de réponse.
Valeur	Valeur numérique, supérieure ou égale à zéro, à laquelle l'option de réponse est égale. Les valeurs déterminent l'ordre dans lequel les options de réponse apparaissent. Consultez l'exemple ci-dessous. Les valeurs sont également utilisées pour calculer les résultats de l'enquête. Chaque définition de mesure d'une question donnée doit avoir une **valeur** différente.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Dans les questionnaires d'enquête, les options de réponse à une question s'affichent dans l'ordre de la **valeur** la plus petite à la plus grande. Par exemple, considérez la question de l'enquête **Comment vous sentez-vous ?** avec **les options de** réponse **Bon, Neutre** et **Mauvais**. Le tableau suivant présente l'ordre des options de réponse en fonction de la **valeur**.

Option de réponse : ordre basé sur la valeur

Option de réponse	Valeur	Ordre
Bien	1	Premier
Neutre	3	Deuxième
Incorrect	5	Troisième

Si vous utilisez des calculs de résultats d'enquête, assurez-vous que la **définition de l'échelle** des questions est définie de manière appropriée en fonction des options de réponse. Dans l'exemple précédent, si vous souhaitez que l'option de réponse **Bonne** obtienne le score le plus élevé, la définition de l'échelle doit être **Faible** , car **Bon** a la valeur la plus petite.

Modifier l'ordre des questions de l'enquête

Vous pouvez facilement réorganiser les questions d'enquête au niveau de la catégorie ou de la question.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les questions d'une catégorie apparaissent par rapport à celles d'autres catégories pour la même définition d'enquête. Si vous ajoutez une nouvelle question manuellement après avoir créé d'autres questions, vous souhaiterez peut-être modifier l'ordre des questions.

Lorsque vous créez des questions à l'aide du créateur d'enquête, le système définit le champ **Ordre** de la première question sur **101**, la seconde sur **102**, et ainsi de suite. Après

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avoir créé une nouvelle question en dehors du créateur de l'enquête, **l'ordre** est défini sur **100** par défaut, ce qui signifie qu'il apparaît avant toutes les questions générées par le créateur de l'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et ouvrez la définition d'enquête appropriée.
2. Dans la liste connexe **Metric Categories (Catégories de mesures**), modifiez les valeurs de la colonne **Ordre** .
3. Pour modifier l'ordre des questions dans une catégorie, procédez comme suit.
   a. Ouvrez la liste connexe **Mesures d'évaluation** .
   b. Modifiez les valeurs dans la colonne **Ordre** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Conditions de déclenchement d'enquête

Les conditions de déclenchement spécifient à quel moment envoyer une enquête particulière et les personnes à qui l'envoyer.

Les administrateurs d'enquête peuvent utiliser les conditions de déclenchement pour configurer le système afin qu'il génère une instance d'enquête chaque fois qu'une action spécifiée se produit sur une table spécifiée, par exemple, lorsqu'un incident ou une demande de changement se ferme. Le système envoie l'enquête aux utilisateurs associés à l'enregistrement de déclenchement, par exemple les appelants d'incident ou les délégataires de demande de changement. Vous pouvez choisir d'envoyer une enquête chaque fois que la condition est remplie ou vous pouvez définir une probabilité pour que le système envoie une enquête au hasard lorsque la condition est remplie.

Les conditions de déclenchement sont idéales pour l'envoi d'enquêtes transactionnelles. Les enquêtes transactionnelles mesurent généralement la satisfaction à l'égard d'une expérience récente, comme la clôture d'un incident ou l'achat d'un article.

Remarque :
Les conditions de déclenchement sont comparables aux conditions d'enquête des enquêtes héritées. Si vous migrez une enquête héritée qui comporte des conditions d'enquête, assurez-vous que les conditions d'enquête sont désactivées avant de les recréer en tant que conditions de déclenchement.

Configurer une condition de déclenchement pour une enquête

Configurez des conditions de déclenchement pour spécifier à quel moment envoyer une enquête particulière et les personnes à qui l'envoyer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, survey_admin ou survey_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Administration** > **Conditions de déclenchement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :
Ne précisez pas d'utilisateurs particuliers pour une enquête déclenchée car seuls les utilisateurs spécifiés sont autorisés à participer à l'enquête.

3. Renseignez les champs du formulaire Condition de déclenchement.

Traduction automatique

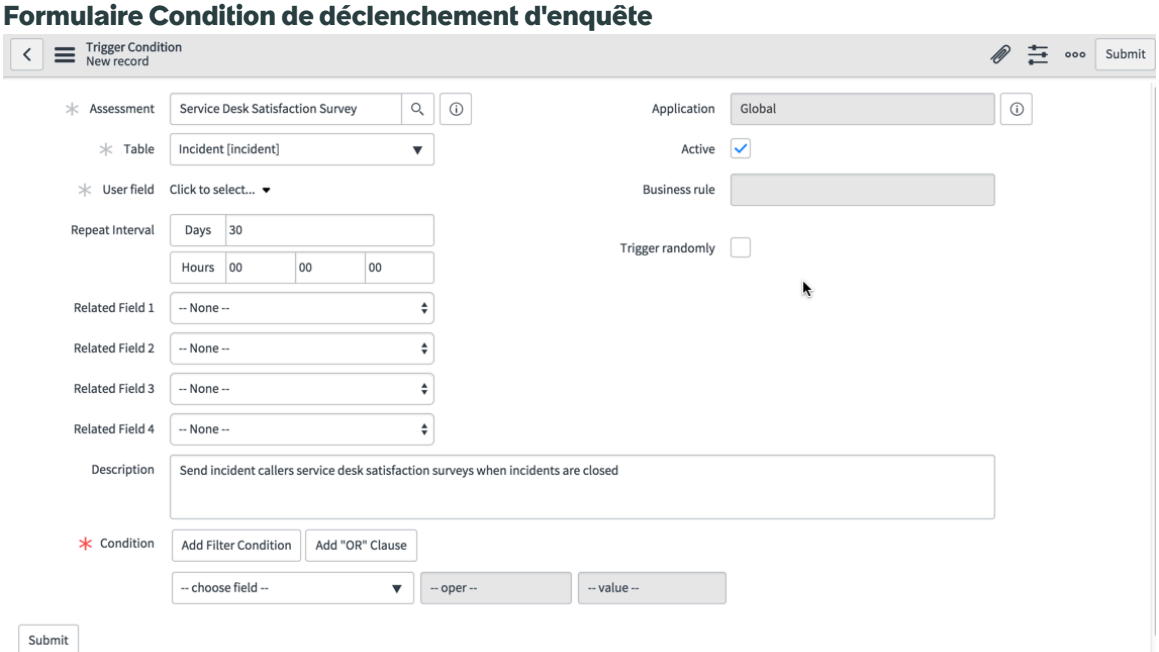
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de condition de déclenchement pour les enquêtes.

Vous pouvez également créer une condition de déclenchement directement à partir du créateur de l'enquête. Si vous sélectionnez **Certains utilisateurs peuvent participer à cette enquête, en fonction des conditions** dans la section Accès de l'utilisateur à l'enquête, le formulaire de condition de déclenchement s'ouvre automatiquement lorsque vous cliquez sur **Enregistrer comme brouillon** ou **Publier**.

Example:

Formulaire Condition de déclenchement d'enquête



Information associée

Périodes de calendrier

Exemple de condition de déclenchement

Vous pouvez envoyer des enquêtes déclenchées automatiquement lorsqu'un incident est fermé ou résolu.

Une condition de déclenchement est configurée comme suit :

- **Évaluation** : enquête de satisfaction du Centre de services
- **Table** : Incident [incident]
- **Champ d'utilisateur** : appelant
- **Intervalle de répétition** : 30 jours
- **Actif** : vrai
- **Déclencher de manière aléatoire** : faux
- **Champ connexe 1** : Affecté à
- **Champ connexe 2** : Problème
- **Condition** : [État] [est] [Fermé] [ou] [État] [est] [Résolu]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

C est l'appelant sur l'incident INC00004305 qui est affecté à B, un technicien du Centre de services. B crée PRB010101 sur la base de la plainte de C et ferme l'incident. Le système crée une instance d'enquête affectée à C afin que C puisse évaluer sa satisfaction à l'égard de l'expérience de l'incident.

Étant donné que deux champs connexes ont été sélectionnés dans le cadre de la condition de déclenchement, l'instance d'enquête stocke les informations suivantes de l'incident :

- Utilisateur (champ connexe 1) : **Boris Catino**
- Problème (champ connexe 2) : **PRB010101**
- Tâche (créée automatiquement) : **INC00004305**

Étant donné que le champ de tâche est automatiquement renseigné, le filtrage basé sur l'interface utilisateur par remontée pas à pas sur les incidents (ou toute table basée sur des tâches) est pris en charge lors de la création d'un rapport sur les résultats de l'enquête. Par exemple, vous pouvez interroger toutes les instances d'enquête liées à des incidents affectés à un groupe (rapports d'enquête sur tous les incidents affectés à un groupe de mise en réseau , par exemple).

Même si la condition de déclenchement est définie pour être déclenchée chaque fois que les conditions sont remplies, le paramètre **Intervalle de répétition** garantit que C ne reçoit pas d'autre enquête pour un autre de ses incidents clos dans les 30 jours suivant le premier incident.

Exemple de rapport d'enquête basé sur le champ de tâche

L'un des cas d'utilisation les plus courants des enquêtes consiste à envoyer une enquête déclenchée automatiquement lorsqu'un incident, une demande ou une tâche est fermé. Une fois que vous avez récupéré les résultats de l'enquête, vous pouvez filtrer les résultats par utilisateurs et groupes associés au ticket, tels que le groupe d'affectation ou le délégataire.

Le filtrage des résultats de l'enquête fournit plus de détails sur les performances des personnes et des équipes en fonction des données de ticket. Étant donné que ces informations sont automatiquement capturées, vous pouvez remonter pas à pas tout en filtrant les données (au lieu d'utiliser un champ connexe sur le formulaire de condition de déclenchement de l'enquête, comme requis précédemment).

Utilisation de la tâche en tant que filtre pour les résultats de l'enquête

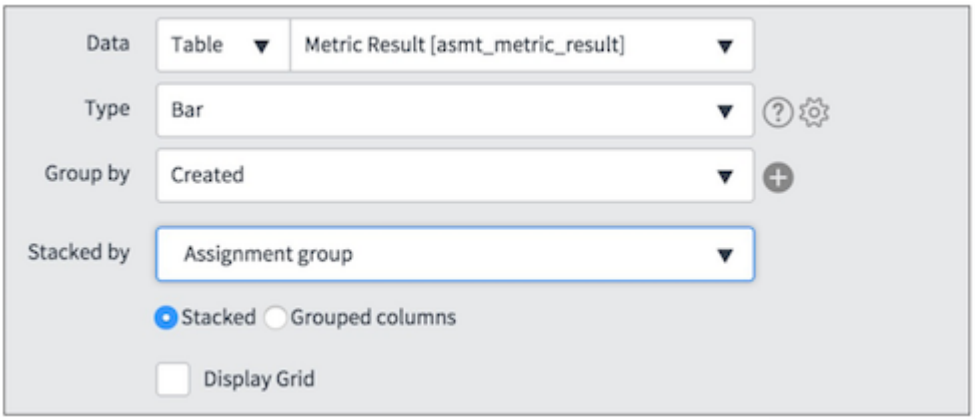
Number ▼	Metric type	Due date	State	Assigned to	Trigger table	Trigger ID	Task
AINST0010011	Customer Satisfaction Survey	2016-09-20	Ready to take	System Administrator	Incident [incident]	Incident: INC0010008	INC0010008

Pour créer un rapport sur les réponses d'enquête déclenchées par incident par groupe d'affectation, configurez le rapport sur les détails de l'évaluation de tâche en accédant à **Rapports Afficher/Exécuter** et cliquer sur **Créer un rapport**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un rapport sur les réponses d'enquête déclenchées par un incident



Distribution de l'enquête

Il existe plusieurs façons pour les administrateurs d'enquête de distribuer des enquêtes aux utilisateurs.

Les enquêtes sont distribuées à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

- Envoyer des invitations à l'enquête aux utilisateurs.
- Partagez une URL d'enquête qui ouvre directement l'enquête.
- Créez un module qui ouvre une enquête.

Notifications par e-mail pour les enquêtes

Lorsqu'un administrateur crée une enquête et l'affecte à un utilisateur, une notification par e-mail lui est envoyée. La sélection du lien de l'enquête dans la notification par e-mail redirige l'utilisateur vers la page de l'enquête, où il peut participer à l'enquête. Ce type d'enquête est appelé enquête non déclenchée.

Les enquêtes déclenchées sont les enquêtes que les utilisateurs obtiennent lorsque la condition de déclenchement est remplie. Pour une enquête déclenchée, un événement est inséré dans la file d'attente des événements. L'événement peut être configuré pour des équipes spécifiques afin de déterminer si une notification par e-mail doit être envoyée aux utilisateurs. Si l'événement est configuré pour envoyer une notification par e-mail, un e-mail automatisé est envoyé lorsque la condition de déclenchement est remplie. Pour plus d'informations sur la configuration de la condition de déclenchement, reportez-vous à la section Configurer une condition de déclenchement pour une enquête.

Remarque :
Vous pouvez inclure une enquête incorporée dans la notification par e-mail de l'enquête à l'aide de la case **à cocher Message Outlook interactif** . Une fois que vous avez coché cette case et enregistré l'enquête, une validation est exécutée pour vérifier que toutes les questions de l'enquête sont prises en charge. Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) est installé. Pour plus d'informations, consultez Outlook Actionable Messages.

Envoyer des invitations à des enquêtes aux utilisateurs

Vous pouvez envoyer des invitations à des enquêtes à l'aide des boutons **Affecter une enquête** ou **Envoyer des invitations** du formulaire de définition de l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le bouton **Envoyer des invitations** pour affecter immédiatement des instances d'enquête à chaque utilisateur d'enquête répertorié dans la définition d'enquête. Utilisez le bouton **Affecter une enquête** pour affecter une instance d'enquête à un utilisateur à la fois.

Chacun des boutons génère des instances d'enquête affectées aux utilisateurs appropriés. En outre, si l'instance est configurée pour envoyer des e-mails, le système génère des notifications d'enquête. Pour que l'un ou l'autre des boutons soit disponible, la définition de l'enquête doit répondre à toutes les conditions suivantes.

- La case **Actif** est cochée.
- **L'état** est **Publié**.
- L'enquête est associée à au moins une question.

Remarque :
Vous (ou un déclencheur) pouvez envoyer plus d'une instance d'une enquête à un utilisateur à tout moment.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Sélectionnez une enquête active et publiée.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Affecter une enquête aux utilisateurs répertoriés dans la liste connexe Utilisateurs participant à l'enquête	Cliquez sur **Envoyer des invitations**.
Affecter une enquête à n'importe quel utilisateur	Cliquez sur **Affecter l'enquête** et sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs, puis cliquez sur **OK**.

Le système crée une instance d'enquête affectée à l'utilisateur ou aux utilisateurs, en supposant que l'utilisateur est éligible pour recevoir une nouvelle instance d'enquête. Lorsque vous utilisez le bouton **Affecter une enquête** , l'utilisateur sélectionné n'est pas enregistré en tant qu'utilisateur participant à l'enquête.

Définir une liste de destinataires pour les enquêtes

Utilisez une liste de destinataires pour définir un ensemble ciblé d'utilisateurs pour lesquels l'invitation à l'enquête peut être envoyée. Vous pouvez utiliser une liste de destinataires pour plusieurs enquêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, survey_admin ou survey_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Administration** > **Listes de destinataires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Liste de destinataires :
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de liste de destinataires.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les listes de destinataires créées par le chargement du fichier, cliquez sur **Soumettre** pour valider les enregistrements dans le fichier Excel. Après validation, le système affiche une fenêtre contextuelle contenant les résultats du chargement, y compris les enregistrements d'utilisateurs valides et non valides.

5. **Facultatif :** Pour obtenir la liste d'utilisateurs mise à jour, accédez à la liste des destinataires et cliquez sur **Actualiser la liste des destinataires**.

Ajouter une liste de destinataires à une enquête

Envoyez des invitations à des ensembles ciblés d'utilisateurs en ajoutant une liste de destinataires à une enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Les listes de destinataires doivent être prédéfinies dans le sous-module Listes de destinataires. Pour plus d'informations sur la définition des listes de destinataires, reportez-vous à Définir une liste de destinataires pour les enquêtes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

4. Pour envoyer des invitations à l'enquête à toutes les listes d'utilisateurs et de destinataires de l'enquête, cliquez sur **Envoyer des invitations**.

Remarque :

- L'action d'interface utilisateur **Envoyer des invitations** est disponible lorsqu'il y a au moins une liste de destinataires ou un utilisateur participant à l'enquête.
- Si un utilisateur est disponible dans la liste connexe des utilisateurs participant à **l'enquête** et dans plusieurs listes de destinataires, l'invitation à l'enquête ne lui est envoyée qu'une seule fois.

Incorporer une enquête dans le client de messagerie Outlook

Intégrez une enquête interactive dans la notification par e-mail envoyée à un utilisateur. L'utilisateur peut répondre aux questions de l'enquête et envoyer l'enquête à partir du client de messagerie au lieu d'ouvrir l'enquête dans un nouvel onglet de navigateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Le module d'extension Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) doit être activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La fonctionnalité Outlook Actionable Messages (OAM) n'est pas prise en charge dans tous les produits et versions de messagerie Microsoft. Pour vérifier si votre version d'Outlook prend en charge OAM, consultez le site Web de Microsoft .
- Les messages exploitables ne sont pris en charge que pour les e-mails envoyés à partir de l'adresse e-mail @service-now.com. Si vous envoyez un e-mail à partir d'une adresse e-mail personnalisée, vous devez vous inscrire en tant que nouveau service sur le site Web de Microsoft en définissant le champ d'application sur **Organisation**. Spécifiez la valeur de l'ID du fournisseur dans la *sn_ms_oam.outlookactionable.originator* propriété.
- Les messages recevables sont basés sur la validation SPF (Sender Policy Framework)/DKIM (DomainKeys Identified Mail) pour la vérification de l'expéditeur d'e-mail. Si un destinataire reçoit un e-mail via un fournisseur externe, les e-mails ne peuvent pas être affichés sous forme de cartes adaptatives.
- Vous ne pouvez pas personnaliser les modèles de messages activables par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Pour la notification **d'invitation à une enquête** , dans l'onglet **Ce qu'il contiendra** , ajoutez le script suivant dans le champ **Message** en plus des informations existantes.

   ```
   ${mail_script:include_survey_actionable}
   ```

   Ce script inclut le message Outlook interactif dans la notification par e-mail envoyée à l'utilisateur.
3. Accédez à la **Enquête** > **Afficher les enquêtes**et ouvrez une enquête.
4. Pour envoyer une notification par e-mail à l'utilisateur participant à l'enquête, cochez la case **Envoyer des notifications** .
5. Cochez la case **Outlook Actionable Message et enregistrez** l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La question de type Échelle de l'image n'est prise en charge que s'il n'y a qu'une seule question dans l'enquête.
- La question de type modèle avec option image n'est prise en charge que s'il n'y a qu'une seule question dans l'enquête.
- La question de type Date/Heure est prise en charge dans le client Web d'Outlook et non dans le client de bureau, car Microsoft ne prend pas en charge la date/heure pour le client de bureau Outlook.
- Deux valeurs d'affichage de choix en double ne doivent pas être utilisées, car la valeur interne peut ne pas être soumise de manière incorrecte.
- La réponse à la question de type chaîne peut être validée en fonction de l'option sélectionnée dans le champ Validation du champ. Par exemple, si vous sélectionnez l'option Adresse e-mail, la réponse saisie ne peut être qu'au format e-mail-id. Les réponses dans tout autre format ne seront pas acceptées.
- La version de Microsoft Outlook ne prend pas en charge les types de questions suivants pour créer une enquête incorporée :
  - Pièce jointe
  - Référence
  - Classement
- Les questions dépendantes ne sont pas prises en charge.
- La signature n'est pas prise en charge.
- Les questions obligatoires sont prises en charge.

Dans l'interface utilisateur de la plateforme et dans le concepteur d'enquête, une validation est exécutée pour s'assurer que toutes les questions de l'enquête sont prises en charge.

6. Cliquez sur **Affecter l'enquête** et affectez l'enquête à un utilisateur.
   Une notification par e-mail avec l'enquête intégrée est envoyée à l'utilisateur. L'utilisateur peut répondre à l'enquête et l'envoyer à partir du client de messagerie au lieu d'ouvrir l'enquête dans un nouvel onglet de navigateur.

Activer la localisation pour une enquête

Autoriser un utilisateur participant à une enquête à participer à une enquête dans plusieurs langues.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Le module d'extension pour la langue dans laquelle vous souhaitez que l'enquête soit disponible doit être installé.

Remarque :

La localisation ne s'applique qu'aux enquêtes publiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Activez la propriété **Activer/Désactiver l'affichage du sélecteur de langue lors d'une enquête publique (***show_lang_picker_for_publicsurveys*).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la fenêtre Paramètres système, dans la liste **Langue** , sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez que l'enquête soit disponible.

> **Remarque :**
> La liste **des langues** n'est disponible que lorsqu'un module d'extension de langue est installé.

4. Accédez à la **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et ouvrir une enquête publique.
5. Saisissez le texte traduit pour le titre, les questions et les réponses de l'enquête.
6. Enregistrez et publiez l'enquête.

> **Remarque :**
> La localisation s'applique également dans Portail de services si la propriété **Propriétés d'évaluation Autoriser l'ouverture d'un lien d'enquête à partir d'un e-mail dans la vue du portail de services (s'applique uniquement aux enquêtes)** (*`sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection`*) est activée.

- L'enquête est disponible pour les utilisateurs de l'enquête dans la langue traduite.
- Les utilisateurs peuvent modifier la langue de l'enquête à l'aide du sélecteur de langue.

URL des enquêtes

Vous pouvez distribuer une enquête en donnant aux utilisateurs de l'enquête une URL d'enquête.

Les administrateurs d'enquête peuvent obtenir l'un des types d'URL suivants.

- URL générale d'une enquête que les utilisateurs peuvent ouvrir pour répondre au questionnaire de l'enquête. Le processus suivant se produit.
  - Lorsque quelqu'un ouvre l'URL, le système s'assure que la personne est connectée. Il recherche ensuite une instance de l'enquête associée qui est affectée à l'utilisateur connecté.
  - Si une instance d'enquête est trouvée, l'action appropriée est effectuée en fonction de **l'état** de l'instance d'enquête (voir table). S'il existe plusieurs instances d'enquête actives (**Prêt à participer** ou **En cours**), l'instance dont la date d'échéance est la plus proche s'ouvre.
  - Si aucune instance d'enquête n'est trouvée, le système crée une nouvelle instance pour l'enquête, l'affecte à l'utilisateur et ouvre le questionnaire d'enquête.
- URL d'une instance d'enquête spécifique, que l'utilisateur affecté peut ouvrir pour répondre au questionnaire de l'enquête. Le processus suivant se produit.
  - Lorsqu'une personne ouvre l'URL, le système s'assure que la personne est connectée en tant qu'utilisateur auquel l'instance d'enquête est affectée. Seul l'utilisateur affecté peut accéder au questionnaire d'enquête.
  - L'action appropriée se produit, en fonction de **l'état** de l'instance d'enquête (voir table).

États des enquêtes

État d'instance d'enquête	Action à l'ouverture de l'URL
Prêt à prendre : l'utilisateur n'a	Le questionnaire de l'enquête s'affiche pour que l'utilisateur commence. L'utilisateur peut enregistrer ou soumettre des réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des enquêtes (suite)

État d'instance d'enquête	Action à l'ouverture de l'URL
enregistré aucune réponse.	
En cours : l'utilisateur a enregistré au moins une réponse.	Le questionnaire de l'enquête s'affiche pour que l'utilisateur continue. Toutes les réponses enregistrées précédemment s'affichent. L'utilisateur peut enregistrer ou soumettre des réponses.
Terminer : l'utilisateur a soumis toutes les réponses requises.	Si la période de calendrier est **Aucune limite** ou si la restriction de la période a expiré, le questionnaire d'enquête pour une nouvelle instance d'enquête s'affiche pour que l'utilisateur commence. Si la période de calendrier limite le nombre de fois qu'un utilisateur peut participer à la même enquête et que la restriction de période n'a pas expiré depuis la dernière enquête de l'utilisateur, un message d'erreur s'affiche.

Si quelqu'un ouvre une URL pour une enquête non publiée ou désactivée, un message d'erreur s'affiche.

Obtenir et distribuer une URL d'enquête générale

Vous pouvez distribuer une URL d'enquête générale pour permettre à n'importe quel utilisateur éligible d'ouvrir un questionnaire d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'URL générale est disponible sur le formulaire de définition de l'enquête et sur le créateur de l'enquête. Vous pouvez également envoyer par e-mail l'URL d'une enquête publique publiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Ouvrez une définition d'enquête à partir de la liste Assessment Metric Types (Types de mesures d'évaluation).
3. Pour afficher ou copier l'URL, cliquez sur le lien connexe **Afficher l'URL de l'enquête** .
   Ce lien connexe n'est visible que si la définition de l'enquête est **active**.
4. Pour distribuer l'URL aux utilisateurs, collez l'URL copiée comme vous le souhaitez ou cliquez sur le bouton **E-mail pour envoyer par e-mail** .
   Le bouton **E-mail** n'est visible que pour une enquête publique publiée.

Que faire ensuite

Lorsqu'un utilisateur de l'enquête clique sur l'URL de l'enquête générale, le système crée une instance d'enquête pour l'utilisateur de l'enquête, à condition que l'utilisateur n'ait pas d'instance à l'état **Prêt à prendre** . Le système est configuré par défaut pour envoyer une notification par e-mail lorsqu'une instance d'enquête est générée.

Par conséquent, l'utilisateur de l'enquête reçoit une deuxième notification en plus de la notification que vous avez envoyée avec l'URL de l'enquête générale. Cela peut dérouter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur de l'enquête. Pour éviter ce problème, vous pouvez désactiver la notification automatique.

Désactiver la notification automatique pour les enquêtes

Désactivez une notification automatique pour éviter un problème qui entraîne l'envoi d'une deuxième notification par e-mail générée par le système à un utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une enquête est affectée à un utilisateur, une notification par e-mail contenant une URL d'enquête générale lui est envoyée. Mais parfois, l'utilisateur peut recevoir une deuxième notification générée par le système.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification **d'invitation à une enquête** .
3. Configurez le formulaire pour ajouter l'option **Envoyer au créateur de l'événement** à la section Qui recevra.
   L'option Envoyer au créateur de l'événement est sélectionnée par défaut.
4. Décochez la case **Envoyer au créateur de l'événement** .
   Le système n'envoie plus de messages de notification automatique aux utilisateurs de l'enquête.

Obtenir une URL d'instance d'enquête

Vous pouvez distribuer une URL d'instance d'enquête pour permettre à l'utilisateur affecté d'ouvrir un questionnaire d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'URL de l'instance d'enquête est disponible dans l'enregistrement d'instance d'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Instances d'enquêtes**.
2. Ouvrez l'instance pour l'enquête.
3. Pour afficher ou copier l'URL, cliquez sur le lien connexe **Afficher l'URL de l'instance** .
   Le lien connexe n'est disponible que lorsque **l'état** de l'instance **d'enquête est prêt à participer** ou **En cours** et que la définition de l'enquête associée est **active**.
4. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez et copiez l'URL, puis cliquez sur **OK** ou **Annuler**.
5. Distribuer l'URL à l'utilisateur affecté.

Tester une URL d'enquête

Lorsque des utilisateurs d'enquête sont associés à une enquête, celle-ci est restreinte afin que seuls ces utilisateurs puissent utiliser l'URL de l'enquête. Vous pouvez tester l'URL de l'enquête pour vous assurer qu'elle est restreinte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et ouvrez une enquête pour laquelle vous n'êtes pas un utilisateur de l'enquête.
2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher l'URL de l'enquête**.
3. Copiez l'URL et cliquez sur **OK** ou **Annuler**.
4. Accédez à l'URL.
   Vous voyez un message indiquant que vous n'êtes pas autorisé à participer à l'enquête.

Créer un module d'enquête

Vous pouvez créer un module qui ouvre une enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur clique sur un module d'enquête, le système effectue l'une des actions suivantes, en fonction des options de configuration de l'enquête et d'autres facteurs.

- Crée une nouvelle instance d'enquête
- Ouvre une instance d'enquête existante
- Affiche un message d'erreur.

Procédure

1. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :
   - **Interface utilisateur principale** : pointez sur le menu d'application qui contient le module auquel vous souhaitez ajouter le module d'enquête, puis cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
   - **UI15** : cliquez avec le bouton droit sur le menu d'application auquel vous souhaitez ajouter le module et sélectionnez **Modifier le menu d'application**
2. Dans la liste connexe **Modules** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.
   - **Type de lien** : évaluation

     Ne sélectionnez pas **Enquête**, qui est utilisée uniquement pour les enquêtes héritées.
   - **Évaluation** : sélectionnez l'enquête que vous souhaitez que le module ouvre.
4. Remplissez et enregistrez le formulaire.

Partage d'enquêtes

Vous pouvez exporter une enquête, puis l'importer dans une autre ServiceNow instance.

Remarque :
Les ensembles de mises à jour sont disponibles dans la version Helsinki et doivent être utilisés pour déplacer des données d'une instance à l'autre. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Ensembles de mises à jour système .

Le système exporte un fichier XML unique qui contient une définition d'enquête [asmt_metric_type] et les enregistrements associés, y compris les éléments suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modèle de mesure d'évaluation [asmt_template]
- Définition du modèle d'évaluation [asmt_template_definition]
- Définitions de mesures [asmt_metric_definition] (options de réponse aux questions d'enquête)
- Travaux planifiés associés à l'enquête [sys_trigger]
- Catégories de l'enquête [asmt_metric_category]
- Questions d'enquête [asmt_metric]
- Utilisateurs participant à l'enquête [asmt_m2m_category_user]
- Condition de déclenchement [asmt_condition]

Exporter une enquête

Vous pouvez exporter une enquête, puis l'importer dans une autre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, survey_reader ou survey_admin

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Ensembles de mises à jour système .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le nom d'un enregistrement pour afficher le menu contextuel.
3. Sélectionnez **Exporter l'évaluation**.
4. S'il y a lieu, suivez l'invite de votre navigateur pour enregistrer le fichier XML.

Importer une enquête

Vous pouvez importer une enquête qui a été exportée en tant que fichier XML. Le fichier XML exporté ne contient pas de données de résultat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Remarque :
Les ensembles de mises à jour sont disponibles dans la version Helsinki et doivent être utilisés pour déplacer des données d'une instance à l'autre. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Ensembles de mises à jour système .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Vérifiez que les évaluations sont activées sur l'instance cible.
2. Suivez les étapes ci-dessous pour Import data from XML importer l'évaluation.

Utiliser des ensembles de mises à jour pour les enquêtes et les évaluations

Utilisez un ensemble de mises à jour pour capturer les changements apportés aux enquêtes et aux évaluations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

Créez un ensemble de mises à jour et utilisez-le pour apporter des modifications sur une instance de développement.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Lors du développement d'enquêtes et d'évaluations, utilisez un ensemble de mises à jour pour capturer les changements et les déplacer d'une instance de développement à une instance de production. Une fois qu'un ensemble de mises à jour est créé et marqué comme actuel, toutes les mises à jour des tables suivantes sont enregistrées dans l'ensemble de mises à jour.

Les tables suivantes sont maintenant activées pour l'ensemble de mises à jour et étendent également le fichier d'application :

- Modèles de mesures d'évaluation [asmt_template]
- Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]
- Définitions de modèles d'évaluation [asmt_template_definition]
- Définitions des mesures d'évaluation [asmt_metric_definition] : Options de réponse aux questions de l'enquête
- Calendrier [sys_trigger] : travaux planifiés associés à l'enquête
- Catégories de mesure d'évaluation [asmt_metric_category] : catégories d'enquête
- Mesures d'évaluation [asmt_metric] : questions d'enquête
- Utilisateurs de catégories d'évaluation [asmt_m2m_category_user] : utilisateurs de l'enquête
- Conditions de déclenchement [asmt_condition]

Configurer une enquête dans l'assistance par la messagerie instantanée Connect

Autorisez un utilisateur à participer à une enquête après avoir discuté avec un agent de l'assistance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou survey_admin

Remarque :
Le module d'extension Support de Connexion (com.glide.connect.support) doit être activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Enquête de messagerie instantanée**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Enquête de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Enquête de messagerie instantanée

Champ	Description
Enquête	Enquête dont l'instance doit être disponible dans Support de Connexion.
Type	Type de messagerie instantanée dans laquelle l'enquête est disponible. Connect : l'enquête est disponible dans Support de Connexion.
File d'attente de messagerie instantanée	File d'attente de messagerie instantanée où l'enquête est disponible.
Actif	Indique si la configuration de l'enquête de messagerie instantanée est active.
Description	Description de la configuration de l'enquête de messagerie instantanée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Lorsqu'un agent de support du groupe d'affectation associé à la file d'attente de messagerie instantanée met fin à une conversation de messagerie instantanée avec un utilisateur, l'instance d'enquête est disponible dans la fenêtre de messagerie instantanée pour les utilisateurs.

Remarque :
L'URL de l'enquête affichée après une conversation de messagerie instantanée de Connexion n'est pas un lien cliquable dans le widget de messagerie instantanée de l'Agent virtuel. Copiez et collez l'URL pour accéder à l'enquête.

Information associée

Surveiller les conversations du Support de Connect entrantes

Outlook Actionable Messages

Le module d'extension Messages exploitables Outlook permet aux utilisateurs de répondre à l'enquête à partir de l'application Microsoft Outlook.

Installer le module d'extension Outlook Actionable Messages

Installez le module d'extension Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) pour configurer des messages recevables.

Avant de commencer

Rôle requis : oam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, entrez Outlook Actionable Messages.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Cliquez sur **Installer**.

Personnaliser les champs du message d'approbation

Personnalisez le corps du message d'une demande, d'un changement et d'une approbation d'élément de demande envoyés dans Microsoft Outlook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser les champs dans le message d'approbation de la demande

Personnalisez le corps du message d'une demande et d'un élément de demande envoyés dans Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : oam_admin

Procédure

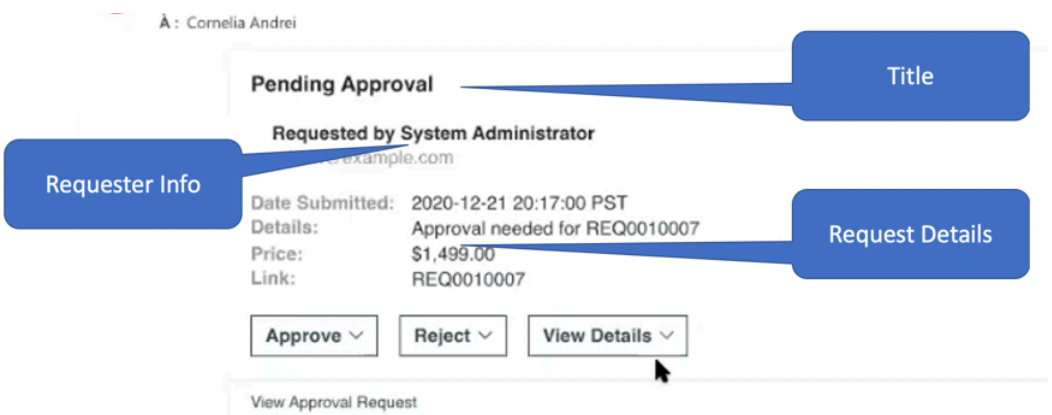
1. Accédez à la **Tous** > **Messages recevables** > **Définition OAM**.
2. Choisissez l'une des options suivantes :

Définition OAM

Option	Action
Demande	Cliquer sur **OAM Demander l'approbation**
Élément de demande	**Cliquer sur Approbation OAM RITM**

3. Dans la section Conteneur OAM, personnalisez les champs suivants selon vos besoins :
   a. **Titre** : titre de la notification d'approbation Outlook.
   b. **Informations sur le demandeur** : utilisateur qui a créé la demande.
   c. **Détails de la demande** : Ce champ est personnalisable. Vous pouvez également ajouter des champs supplémentaires selon les besoins.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Le message d'approbation s'affiche dans Microsoft Outlook, comme indiqué ci-dessous. Cliquez sur le bouton **Afficher les détails** pour afficher la demande dans l'instance ServiceNow.



Personnaliser les champs dans le message d'approbation de la demande de changement

Personnalisez le corps du message d'une approbation de demande de changement envoyée dans Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : oam_admin

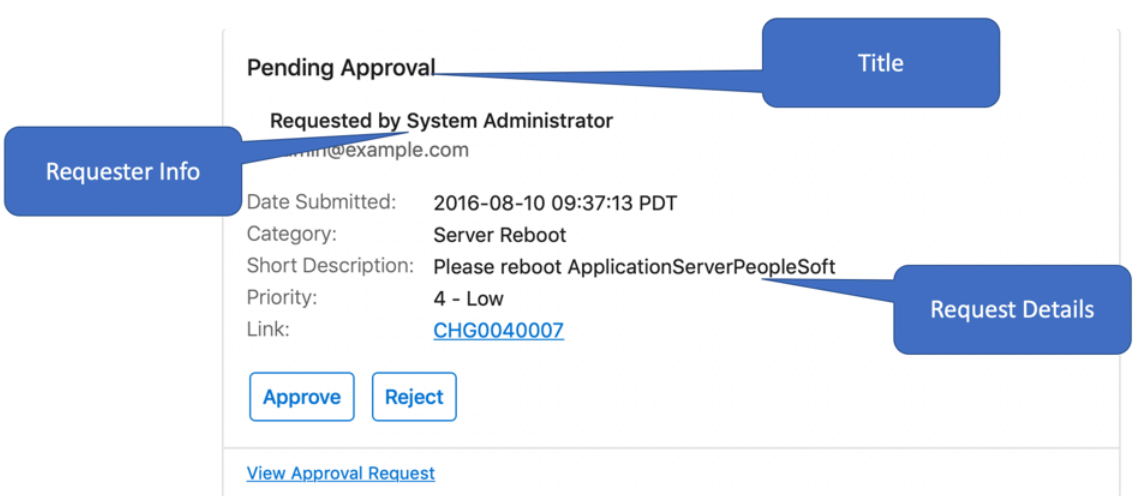
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Messages recevables** > **Définition OAM**.
2. Cliquez sur **Approbation du changement OAM**.
3. Dans la section Conteneur OAM, personnalisez les champs suivants selon vos besoins :
   a. **Titre** : titre de la notification d'approbation Outlook.
   b. **Informations sur le demandeur** : utilisateur qui a créé la demande.
   c. **Détails de la demande** : Ce champ est personnalisable. Vous pouvez également ajouter des champs supplémentaires selon les besoins.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Le message d'approbation s'affiche dans Microsoft Outlook, comme indiqué ci-dessous. Cliquez sur **Afficher la demande d'approbation** pour afficher la demande dans l'instance ServiceNow.



Activer la vue avancée pour la définition des messages Outlook interactifs

Activez la vue avancée pour personnaliser le message actionnable selon les besoins de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

Rôle requis : oam_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Messages recevables** > **Définition OAM**.
2. Choisissez l'une des options suivantes :

Définition OAM

Option	Action
Demande	Cliquer sur **OAM Demander l'approbation**
Élément de demande	**Cliquer sur Approbation OAM RITM**
Changement	Cliquer sur **Approbation du changement OAM**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **OAM avancé** sous **Liens connexes**.
4. Dans le formulaire Définition d'OAM, effectuez les actions suivantes :
   a. Modifiez le script selon les besoins.
   b. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Analyse des sentiments pour les enquêtes

Vous pouvez utiliser l'analyse des sentiments pour déterminer si les réponses des utilisateurs à une enquête sont considérées comme positives, négatives ou neutres.

Activez le module d'extension Analyse des sentiments (com.snc.sentiment_analysis).

Pour une enquête, vous pouvez sélectionner les questions qui doivent être utilisées pour l'analyse. Les réponses à ces questions sont envoyées aux plateformes tierces pour analyse via les configurations de connecteur spécifiées.

Remarque :
Vous ne pouvez utiliser que des questions de type chaîne pour l'analyse des sentiments.

Les résultats de l'analyse des sentiments sont affichés sous **Enquête** > **Résultats de la question relative aux sentiments**. L'étiquette de sentiment est basée sur le score normalisé :

Étiquette de sentiment

Score normalisé	Étiquette de sentiment
-1 à 0	Négatif
0	Neutre
De 0 à 1	Positif

Configurer un connecteur de sentiment

Spécifiez l'URL de service et d'autres informations de configuration pour les API tierces utilisées pour l'analyse des sentiments.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Modifiez le champ d'application de la session en cours sur **Analyse des sentiments**.
2. Accédez à la **Analyse des sentiments** > **Configurations des connecteurs de sentiments**.
3. Ajoutez ou modifiez la configuration du connecteur pour un fournisseur tiers tel que Google, IBM Watson et MSAzure.

Remarque :
Par défaut, des espaces réservés sont disponibles pour configurer des connecteurs pour Google, IBM Watson et MSAzure.

Champs du connecteur de sentiment

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du connecteur d'analyse des sentiments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Case à cocher pour activer la configuration du connecteur.
Alias d'informations d'identification	Alias d'informations d'identification associé à la configuration du connecteur. Il contient une référence à la table au niveau du système (sys_alias_list).
Par défaut	Case à cocher pour en faire la configuration de connecteur par défaut.
Description	Description de la configuration du connecteur.
Script	Script permettant d'appeler l'API d'analyse des sentiments et de normaliser les valeurs.

4. Configurer les informations d'identification du connecteur

   a. Ouvrez l'enregistrement mentionné dans le champ **Alias d'informations d'identification** .

   b. Sous l'onglet **Connexions** , sélectionnez la connexion.

   c. Dans le champ **URL de connexion** , saisissez la valeur.

   d. Ouvrez l'enregistrement mentionné dans le champ **Informations d'identification** .

   e. Entrez les informations d'identification.

   Remarque :

   - Vous devez obtenir les informations d'identification de connexion auprès des fournisseurs tiers respectifs.
   - Si l'identifiant est une clé API, spécifiez sa valeur. S'il s'agit d'une authentification de base, c'est-à-dire d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, spécifiez les informations correspondantes.

   f. Cochez la case **Actif** et cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Cochez la case **Actif** pour la configuration du connecteur et cliquez sur **Mettre à jour**.

Propriété de l'analyse des sentiments

Vous pouvez utiliser la propriété d'analyse des sentiments pour personnaliser le module **Analyse des sentiments** .

Propriété de l'analyse des sentiments

Nom	Description
Délai de réponse pour l'appel sortant de l'API d'analyse des sentiments (*sn_nlp_sentiment.glide.sentiment.transaction.timeout*)	Durée maximale (en millisecondes) prévue pour l'exécution de l'appel sortant de l'API d'analyse des sentiments avant son expiration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Analyse des sentiments pour les enquêtes

Résultats de l'analyse des sentiments

La vue des résultats de l'analyse des sentiments contient un graphique à barres qui affiche le pourcentage de résultats positifs, négatifs et neutres, ainsi que le nombre d'instances pour chaque catégorie.

Indicateurs de couleur

Les indicateurs de couleur dans l'histogramme sont les suivants :

- Vert : positif
- Rouge : négatif
- Bleu : neutre

Enquêtes dans Portail de services et le Application Now Mobile

Si vous avez installé Portail de services, vous pouvez utiliser le widget Mon Évaluations et Enquêtes dans Portail de services. Les utilisateurs peuvent afficher les enquêtes dans . Portail de servicesPortail de services prend également en charge les enquêtes pour les utilisateurs sur les appareils mobiles sur lesquels le Application Now Mobile est installé. Le widget Mon Évaluations et Enquêtes widget est disponible par défaut sur la page d'accueil Portail de services .

Enquêtes dans Portail de services

Pour créer une interface intuitive pour vos utilisateurs, vous pouvez configurer des enquêtes dans Portail de services . Activez cette option Portail de services pour afficher le widget Mon Évaluations et Enquêtes widget, qui s'affiche sur la page d'accueil Portail de services .

Pour en savoir plus sur l'activation Portail de services, consultez Activer Portail de services .

Pour en savoir plus sur la configuration d'un widget, reportez-vous à la rubrique Configurer les instances de widget .

Pour configurer un widget d'enquête sur une Portail de services page, appuyez sur la touche CTRL, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du widget et sélectionnez **Options d'instance**.

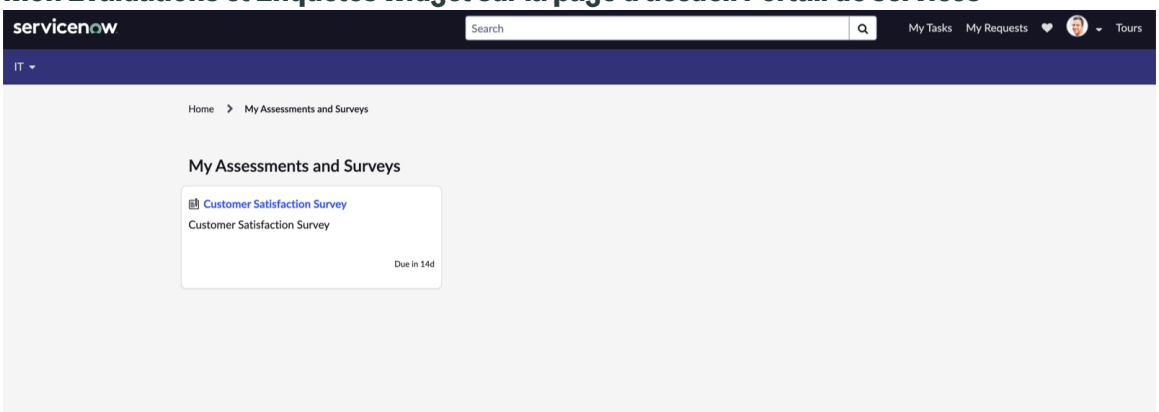
Options d'instance (propriétés) pour le widget d'enquête sur Portail de services

Propriété	Description
Nombre maximal d'enregistrements	Nombre maximal d'enquêtes à répertorier dans le widget sur la page d'accueil Portail de services . Cliquez sur le lien **Afficher tout** pour afficher toutes les enquêtes. Par défaut : **5**
Titre du widget	Texte qui s'affiche dans la barre de titre du widget d'enquêtes. Par défaut : **Mes évaluations et enquêtes**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mon Évaluations et Enquêtes widget sur la page d'accueil Portail de services



Enquêtes dans le Application Now Mobile

Les utilisateurs peuvent afficher et répondre aux enquêtes sur des équipements mobiles à l'aide du lanceur Mon Évaluations et Enquêtes applet disponible par défaut dans le Application Now Mobile.

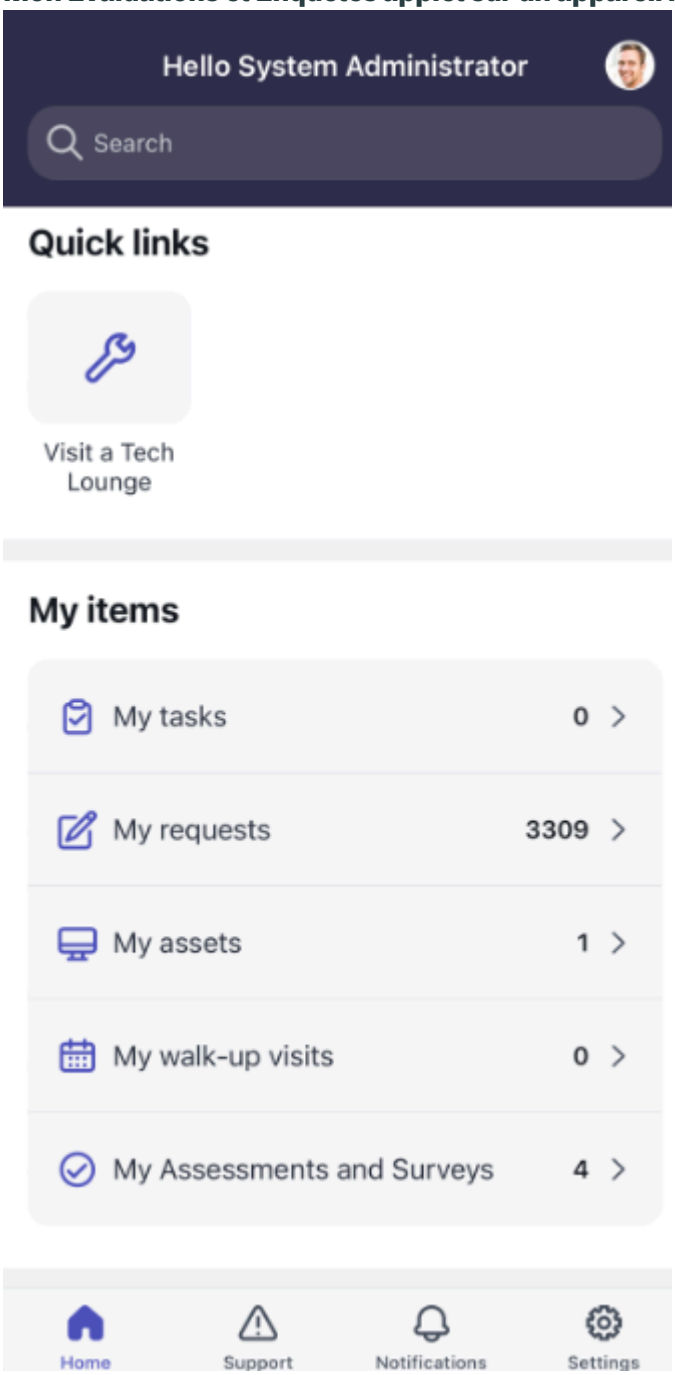
Lorsque vous affectez une enquête à un utilisateur, une notification par e-mail l'informant de la participation à l'enquête lui est envoyée. Si les utilisateurs ont installé le Application Now Mobile, une notification push mobile est également envoyée sur les équipements mobiles. Appuyez sur la notification pour ouvrir une page d'introduction pour une enquête dans l'employé Portail de services mobile dans le Application Now Mobile. La page affiche un lien **Mise en route** . La page d'introduction et le lien **de mise en route** ne sont disponibles que si les paramètres associés sont activés. Les utilisateurs peuvent appuyer sur le lien pour afficher et participer à l'enquête. Vous pouvez activer les notifications push en définissant la *`glide.sg.universal_links.enabled`* propriété système sur **vrai**.

Remarque :
Une notification push ne s'applique pas à une enquête déclenchée. Pour une enquête déclenchée, un événement est inséré dans la file d'attente des événements. L'événement peut être configuré pour déterminer s'il faut envoyer une notification ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mon Évaluations et Enquêtes applet sur un appareil mobile



Traduction automatique

Remarque :
Dans la Yokohama version, vous voyez maintenant les évaluations et les enquêtes affectées dans la vue de carte au lieu de la vue d'élément. Si vous personnalisez les styles des vues d'éléments de carte héritée dans des versions antérieures de , la carte continue d'apparaître dans la vue d'élément Évaluations et Enquêtes même après la mise à niveau vers Yokohama. Vous pouvez afficher la nouvelle vue de carte uniquement si Yokohama aucune personnalisation n'a été apportée aux cartes héritées.

Lorsque les utilisateurs ouvrent une enquête dans ou le Portail de servicesApplication Now Mobile, les enquêtes offrent les fonctionnalités suivantes :

- Une page d'enquête affiche la navigation de fils d'Ariane sur le Portail de services. Les utilisateurs peuvent cliquer sur les liens dans le fil d'Ariane pour accéder aux pages précédentes ou à une page d'accueil. Par exemple, si vous cliquez sur le lien **Mes**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enquêtes dans le fil d'Ariane, les utilisateurs accèdent à une page qui affiche une liste de toutes les enquêtes.

- Lorsque l'enquête est en cours, la barre de progression, disponible sur chaque page de l'enquête, affiche la progression en pourcentage. Le pourcentage d'achèvement est basé sur les pages de l'enquête. Par exemple, supposons qu'il y ait trois pages d'une enquête. La troisième page indique 66 % de complétion de l'enquête. Mais donner une réponse à l'une des questions de la troisième page ouvre une nouvelle question sur une page séparée, qui est la quatrième page. La quatrième page indique que l'enquête a progressé à 75 %, ce qui a une incidence sur les indicateurs de progression globale et de page. Les utilisateurs peuvent voir la pagination (nombre total de pages) pour l'ensemble de l'enquête ainsi que la page actuelle sur laquelle se trouvent les utilisateurs. Pour masquer ou afficher cette barre de progression, vous pouvez utiliser la `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar` propriété.
- Chaque réponse d'utilisateur est enregistrée automatiquement lorsque les utilisateurs passent à la page suivante de l'enquête. Si les utilisateurs ne répondent pas aux questions d'enquête obligatoires avant de cliquer sur **Suivant**, la page affiche un message d'erreur en haut pour toutes les questions obligatoires et sans réponse. Ce message d'erreur aide les utilisateurs à trouver l'emplacement exact de la question sans réponse et obligatoire. Toute question qui n'est pas requise et à laquelle on n'a pas répondu avant de cliquer sur **Suivant** est considérée comme ayant reçu une réponse. La question est comptée comme terminée.
- Lorsque les détails d'une question d'enquête contiennent plus de quatre ou cinq lignes de texte, le texte qui suit ces lignes disparaît. Dans ce cas, les utilisateurs peuvent voir les détails complets en cliquant sur le lien **Afficher plus** . Les utilisateurs peuvent revenir au comportement par défaut en cliquant sur le lien **Afficher moins** .
- Pour une question dont les choix de réponse sont **Oui**, **Non** et **Non applicable**, l'option **Non applicable** apparaît en dernier dans la liste des options. L'option **Non applicable** peut être configurée lors de la création d'une question.
- Lorsque les utilisateurs de l'enquête quittent l'enquête sans l'envoyer, ils peuvent la commencer ultérieurement à partir de la même page que celle où ils l'avaient laissée lors de la session précédente.

Remarque :
Pour les utilisateurs mobiles, la pagination est toujours par question pour les enquêtes. Pour plus d'informations sur les paramètres de pagination, reportez-vous à la section Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête.

Enquête en un clic

Une enquête One Click n'a pas de page d'introduction dans Portail de services. Cette enquête ne comporte pas les boutons **Soumettre** et **Annuler** dans la vue Bureau et iPad.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'enquête en un clic n'est pas prise en charge dans la vue des appareils mobiles.
- Le champ **Enquête en un clic** doit être sélectionné dans la définition de l'enquête.
- Lorsque l'accès public est activé pour une enquête One Click, un utilisateur peut envoyer l'enquête sans avoir à se connecter.
- Lorsque l'accès public est activé pour une enquête, vous ne pouvez pas configurer de signature ou de pièce jointe pour l'enquête.
- Pour une enquête publique publiée, le champ Signature est masqué et vous ne pouvez pas ajouter de pièce jointe.

Une enquête de guichet est une enquête en un clic comportant une seule question de l'un des types suivants :

- Échelle de l'image
- Choix
- Échelle de Likert
- Échelle numérique
- Oui/Non

Lorsque les utilisateurs cliquent sur la réponse à la question de l'enquête au guichet dans Portail de services, l'enquête est soumise et la note de fin s'affiche sur la même page que celle qui contient les questions de l'enquête. L'enquête du guichet passe en lecture seule une fois que vous avez cliqué dessus.

Remarque :

- Une enquête au guichet ne comporte pas de bouton **Soumettre** ou **Annuler** .
- Une enquête au guichet ne peut pas comporter de signature, de questions dépendantes ou d'informations supplémentaires.
- Une enquête au guichet n'affiche pas les notes d'introduction.

Paramètres d'URI pour l'enquête One Click

Transmettez ces paramètres d'URI via l'API `createAssessment()` pour stocker leurs valeurs dans la table asmt_assessment_instance pour la vue et Portail de services la vue de la plateforme.

Paramètres d'URI

Paramètre	Description
`sysparm_refresh_interval`	Actualisez le délai, en secondes, après la soumission de l'enquête pour créer une autre instance. Par exemple, sysparm_refresh_interval=5.
`sysparm_trigger_table`	Emplacement stocké en tant que champ **Table de déclencheur** dans la table asmt_assessment_instance. Par exemple, sysparm_trigger_table=incident.
`sysparm_trigger_id`	sys_id d'emplacement qui est stocké en tant que champ **ID de déclencheur** dans la table asmt_assessment_instance. Par exemple, sysparm_trigger_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'URI (suite)

Paramètre	Description
sysparm_kiosk	Lorsque la valeur est définie sur **vrai**, les paramètres sysparm_trigger_table et sysparm_trigger_id doivent être spécifiés. Ce paramètre est requis pour les demandes de guichet. Par exemple, sysparm_kiosk=vrai.

Information associée

Portail de services

Créer et modifier une page à l'aide du Portail de services concepteur

Concepteur d'enquête

Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête

Enquêtes dans Agent virtuel ITSM

Vous pouvez utiliser des enquêtes pour Agent virtuel ITSM recueillir des réponses auprès des utilisateurs par le biais de questionnaires conversationnels (enquêtes avant et après conversation par messagerie instantanée) dans le client de messagerie instantanée.

Une enquête de messagerie instantanée est disponible via Agent virtuel ITSM la rubrique Fournir les commentaires d'Agent virtuel. La logique qui rend l'enquête dynamiquement est appelée à partir du bloc de rubriques d'enquête réutilisable. Il est courant d'utiliser la rubrique Fournir un commentaire d'agent virtuel comme rubrique de configuration de l'enquête dans les définitions générales de , afin que les utilisateurs reçoivent automatiquement une enquête à la fin de Agent virtuel ITSM leurs conversations. Pour en savoir plus sur le bloc de rubriques Enquête, consultez Agent virtuel ITSM .

Lorsque vous cochez la case **Enquête de messagerie instantanée** pour une enquête, les conditions suivantes sont validées pour les enquêtes sur Agent virtuel ITSM.

- L'enquête ne doit contenir qu'une seule catégorie de mesures.
- L'enquête ne peut contenir que ces types de mesures.
  - Pièce jointe
  - Booléen
  - Case à cocher
  - Choix
  - Date
  - Date/Heure
  - Échelle de l'image
  - Numéro
  - Échelle numérique
  - Pourcentage
  - Échelle
  - Chaîne

Pour en savoir plus sur la configuration d'une enquête, reportez-vous aux rubriques Modifier la définition de l'enquête et Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les options suivantes sont prises en charge pour l'enquête :

- Champs d'enquête dépendants
- Introduction et notes de fin

Association entre une enquête et Agent virtuel une messagerie instantanée

Après l'envoi d'une enquête dans une Agent virtuel conversation, une instance d'enquête est créée. Cette instance affiche les informations suivantes :

- ID de déclencheur, qui est le sys_id de l'ID d'interaction associé créé dans la messagerie instantanée Agent virtuel
- Table de déclenchement, qui est la table d'interaction

Information associée

Agent virtuel ITSM

Migration des enquêtes héritées

Les utilisateurs disposant du rôle survey_admin peuvent migrer des données d'enquête héritées pour créer des copies des enquêtes héritées et de leurs enregistrements connexes dans des tables d'évaluation. L'application Gestion des enquêtes, qui repose sur le moteur d'évaluation, est disponible comme alternative aux enquêtes héritées.

Les composants d'enquête hérités suivants sont migrés :

- Maîtres d'enquêtes
- Questions d'enquête et choix de questions pris en charge
- Instances d'enquêtes
- Réponses d'enquête

Les conditions d'enquête héritées ne sont pas migrées et doivent être recréées en tant que conditions de déclenchement.

Remarque :

- Les modules **Enquêtes hérités** et **Administration héritées** sont disponibles sur les instances mises à niveau à partir d'une version précédente, mais ne sont pas disponibles pour les nouvelles instances. Les clients qui utilisent une enquête ou un assistant d'enquête hérité doivent planifier de migrer vers l'application Gestion des enquêtes afin de créer des enquêtes modernes et de haute qualité pour leurs utilisateurs.
- Les modules d'extension d'enquête hérités suivants sont inactifs par défaut et sont disponibles sur demande :
  - Meilleure pratique : Task Survey Management (ID : com.snc.bestpractice.task_survey)
  - Gestion des enquêtes (ID : com.glideapp.survey)
  - Composants d'évaluation (ID : com.snc.assessment)
  - Assistant d'enquête (ID : com.glideapp.survey_wizard)
- Impossible de migrer les assistants d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrer une enquête héritée

Migrez une enquête héritée et ses enregistrements connexes pour tirer parti d'un ensemble de fonctionnalités plus puissant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour éviter l'expiration des enquêtes très volumineuses, vous pouvez désactiver le quota de transaction. Voir Quotas de transactions .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquête** > **Enquêtes héritées** > **Principaux**.

   La liste des maîtres d'arpentage hérités s'affiche. Par défaut, la liste affiche uniquement les maîtres d'arpentage qui n'ont pas été migrés. Pour afficher tous les maîtres d'enquête, supprimez le fil **d'Ariane de l'évaluation vide** .

2. Ouvrez une enquête et cliquez sur le lien connexe **Migrer vers la nouvelle Gestion des enquêtes** ou sur **Migrer vers la nouvelle Gestion des enquêtes** dans la barre de titre.
   Une boîte de dialogue décrit ce qui se passe lorsque vous migrez l'enquête. Notez que certains types de questions d'enquête ne peuvent pas être migrés.

3. Cliquez sur **OK**.

   Le système génère des enregistrements sur des tables d'évaluation en fonction du maître d'enquête, des questions et des choix éligibles, des résultats et d'autres éléments d'enquête connexes. Les composants d'enquête d'origine ne sont pas affectés.

   Des messages système peuvent apparaître en haut du formulaire d'enquête pour vous avertir des questions qui n'ont pas pu être migrées et pour vous conseiller de revoir les questions à **choix multiples** migrées.

4. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône de référence à côté du champ **Évaluation** pour afficher la nouvelle définition d'enquête.

5. **Facultatif :** Supprimez les utilisateurs participant à l'enquête d'évaluation si vous souhaitez que tous les utilisateurs puissent y participer.
   Lorsque vous migrez une enquête, tous les utilisateurs qui y ont répondu sont automatiquement associés à l'enquête d'évaluation et deviennent des utilisateurs de l'enquête. Lorsque des utilisateurs sont associés à une enquête d'évaluation, seuls ces utilisateurs peuvent y participer.

6. Désactivez toutes les conditions d'enquête associées à l'enquête en procédant comme suit.

   a. Accédez à la **Enquête** > **Administration héritée** > **Conditions d'enquête**.

   b. Dans la colonne **Actif** , assurez-vous que la valeur est fausse pour toutes les conditions d'enquête qui font référence à l'enquête migrée.

7. Accédez à la **Enquête** > **Administration** > **Conditions de déclenchement** afin de créer de nouvelles conditions de déclenchement pour l'enquête migrée.

Résultats

Le lien connexe **Migrer vers l'évaluation** de l'enregistrement d'enquête héritée n'est plus disponible après la migration. Toutefois, si vous supprimez l'enregistrement référencé dans le champ **Évaluation** , le lien connexe réapparaît et vous pouvez à nouveau migrer l'enquête héritée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration des questions d'enquête

Avant de migrer une enquête héritée, sachez que certaines questions d'enquête héritées ne peuvent pas être migrées en raison de types de questions incompatibles.

Les questions d'enquête héritées sont migrées de la table de questions d'enquête [survey_question_new] vers la table Mesure d'évaluation [asmt_metric]. Dans les enquêtes héritées, le champ **Type** de la table de questions d'enquête détermine le rendu de la question dans le questionnaire d'enquête. Dans les enquêtes d'évaluation, le champ **Type de données** de la table Mesure d'évaluation sert un objectif similaire. Certains types d'enquêtes héritées ne sont pas pris en charge dans les enquêtes d'évaluation.

Le tableau suivant indique le chemin de conversion de chaque type de question d'enquête hérité vers un type de données d'évaluation, le cas échéant.

Migration des questions d'enquête

Type d'enquête héritée	Type de données d'évaluation
Pause	Non disponible
Case à cocher	Case à cocher
Date	Date
Date/Heure	Date/Heure
HTML	Non disponible
Étiquette	Non disponible
Collecteur de liste	Non disponible
Choix multiple de recherche	Non disponible
Zone de sélection de recherche	Non disponible
Macro	Non disponible
Macro avec étiquette	Non disponible
Texte sur plusieurs lignes	Chaîne (option **de chaîne** définie sur **multiligne**)
Choix multiple	Échelle de Likert
Échelle numérique	Numéro
Référence	Non disponible
Zone de sélection	Choix
Texte sur ligne unique	Chaîne (option **de chaîne** définie sur **Ligne unique**)
Page de l'IU	Non disponible
Texte sur ligne unique large	Chaîne (option **de chaîne** définie sur **Ligne unique large**)
Oui / Non	Oui/Non

Composants migrés

Lorsque vous migrez une enquête, le système mappe les enregistrements des tables d'enquête vers les tables d'évaluation.

Pour créer une enquête fonctionnelle sur le cadre de travail d'évaluation, le système convertit les enregistrements d'enquête en enregistrements d'enquête d'évaluation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

équivalents les plus logiques. Cela peut signifier que plusieurs enregistrements d'enquête d'évaluation représentent un enregistrement d'enquête hérité.

Composants migrés

Composant d'enquête	Composants de l'enquête d'évaluation
Maître d'enquête [survey_master]	• Définition de l'enquête [asmt_metric_type] • Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record], pour utilisation système uniquement • Catégorie de l'enquête [asmt_metric_category]
Question d'enquête [survey_question_new]	Question d'enquête [asmt_metric]
Choix de question [question_choice]	Définition de mesure de l'évaluation [asmt_metric_definition]
Instance d'enquête [survey_instance]	• Groupe d'évaluation [asmt_assessment], à utiliser uniquement dans le système • Instance d'enquête [asmt_assessment_instance]
Réponse à l'enquête [survey_response]	• Question d'instance d'enquête [asmt_assessment_instance_question] • Réponse à l'enquête [asmt_metric_result] • Résultat de catégorie [asmt_category_result], pour une utilisation système uniquement

Examen des questions migrées

Pour garantir des calculs de résultats précis, vous devrez peut-être apporter des ajustements mineurs à certains des enregistrements d'enquête migrés pour vous assurer que les résultats sont calculés correctement.

Remarque :
Le moteur d'évaluation fournit une fonctionnalité intégrée de calcul des résultats qui convertit chaque réponse à l'enquête en un score compris entre 0 et 10. La configuration requise pour maintenir des calculs précis des résultats est avancée et n'est pas recommandée pour les implémentations d'enquête de base. Si vous ne prévoyez pas d'utiliser des données de calcul de résultat, ignorez les informations de cette section.

Pour chaque question héritée migrée, le système crée un enregistrement de question d'enquête dans la table Mesure d'évaluation [asmt_metric]. Pour les questions héritées des types **Choix multiple** et **Zone de sélection** , le système crée également un enregistrement de définition de mesure, dans la table Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition], pour chaque choix de question hérité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de mesures et choix de questions d'enquête comparables

Champ de choix des questions d'enquête	Champ de définition de mesure connexe
Texte	Affichage
Valeur (peut être n'importe quelle valeur de chaîne)	Valeur (doit être une valeur numérique)
Ordre	Valeur (la définition de mesure avec la **valeur** la plus petite est la première)

Lorsque le système migre les choix de questions d'enquête hérités, il utilise **l'ordre** hérité pour définir chaque **valeur de** définition de mesure. Pour le choix de question hérité dont **l'ordre** est le plus petit, la **valeur** de définition de mesure correspondante est définie sur **1**. Pour le choix de question hérité avec **l'ordre** immédiatement le plus petit, la **valeur** de définition de mesure est **2**, et ainsi de suite.

Le champ **Définition d'échelle** du formulaire de question d'enquête migrée détermine si des valeurs de définition de mesure inférieures ou supérieures équivalent à un bon score dans les calculs de résultats d'enquête. Par défaut, la définition de l'échelle est définie sur **Élevée**, ce qui signifie que les valeurs plus grandes sont bonnes. Lorsque vous migrez une enquête héritée, vérifiez que la définition d'échelle par défaut est pertinente pour chaque question.

Par exemple, les tableaux suivants présentent un exemple de question migrée et les définitions de mesures créées automatiquement pour cela. N'oubliez pas que le système utilise l'ordre des choix de questions d'enquête héritées pour définir la valeur de la définition de mesure. **Excellent** a la valeur **d'ordre** la plus basse. Ainsi, lorsque le système crée une définition de mesure pour ce choix de question, la **valeur** est définie sur **1**. Dans ce cas, la valeur de définition d'échelle par défaut, **Élevée**, n'a pas de sens, car le système calculera les pires scores pour les réponses **Excellent**.

Question héritée : veuillez évaluer la qualité générale de votre service

Texte du choix de question	Choix de question vlue	Ordre de choix des questions
Excellent	A	100
Bien	B	200
Acceptable	C	300
Médiocre	D	400

Question migrée : Veuillez évaluer la qualité générale de votre service

Affichage de la définition de mesure	Valeur de définition de mesure
Excellent	1
Bien	2
Acceptable	3
Médiocre	4

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'il n'y a aucune valeur **d'ordre** pour les choix de questions d'enquête hérités, le système définit chaque **valeur** de définition de mesure correspondante en fonction de l'ordre alphanumérique de la valeur de **texte** héritée.

Question migrée : Veuillez évaluer la qualité générale de votre service

Affichage de la définition de mesure	Valeur de définition de mesure
Excellent	1
Bien	2
Acceptable	3
Médiocre	4

Vous devrez peut-être également modifier le paramètre **Définition de l'échelle** pour d'autres questions migrées. Pour en savoir plus, consultez les recommandations de définition d'échelle pour chaque type de données de questions d'enquête.

Référence d'enquêtes

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les champs et les propriétés que vous utilisez lorsque vous travaillez avec des enquêtes.

Rôles d'enquête

L'application Survey utilise les rôles suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Aucun rôle n'est requis pour répondre aux questionnaires d'enquête affectés.

Administrateur de l'enquête [survey_admin]

Créez et administrez des enquêtes. Les administrateurs d'enquêtes savent quels types d'enquêtes sont nécessaires, quand envoyer une enquête et à qui. Les administrateurs d'enquête peuvent utiliser tous les modules du menu d'application Enquête.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- survey_reader
- assessment_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lecteur d'enquête [survey_reader]

Consultez les enquêtes et les informations connexes, telles que les réponses à l'enquête, les groupes d'enquête, les tableaux de résultats et les rapports.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Créateur de l'enquête [survey_creator]

Créez une enquête et affectez-la à l'utilisateur qui peut répondre à l'enquête et l'envoyer. Un créateur d'enquête peut également créer des évaluations.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Termes clés de l'enquête

Ces termes d'enquête sont utilisés dans toute la documentation pour décrire les fonctions et les capacités de gestion des enquêtes.

Termes clés de l'enquête

Terme	Description
Définition de l'enquête	Enregistrement racine sur lequel une enquête est construite. Une définition d'enquête contient des informations telles que le nom de l'enquête, l'état et le calendrier de distribution. Chaque définition d'enquête a ses propres catégories et questions. Les définitions d'enquête sont comparables à celles des maîtres d'enquête hérités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes clés de l’enquête (suite)

Terme	Description
Enquête publique	Tous les utilisateurs peuvent participer à une enquête publique, même ceux qui ne sont pas connectés au système ServiceNow . Pour une enquête terminée, la valeur du champ **Affecté à** est Invité.
Catégorie de l’enquête	Représente un thème pour les questions de l’enquête. Les catégories contiennent une ou plusieurs questions. Le système crée une catégorie par enquête par défaut. Des catégories supplémentaires sont facultatives.
Question d'enquête	Question qui apparaît dans un questionnaire d’enquête pour la définition d’enquête associée. Les questions d’enquête sont comparables aux questions d’enquête héritées.
Utilisateur participant à l’enquête	Utilisateur autorisé à recevoir des invitations à participer à une enquête restreinte.
Instance d'enquête	Représente un questionnaire d’enquête affecté à un utilisateur. Les instances d’enquête sont comparables aux instances d’enquête héritées.
Condition de déclenchement	Définit une règle qui permet au système d’envoyer une enquête lorsqu’une action se produit sur une table, par exemple lors de la fermeture d’un incident. Les conditions de déclenchement sont comparables aux conditions d’enquête héritées.
Tableau de résultats	Représentation visuelle des réponses à l’enquête. Les tableaux de résultats affichent divers résumés de données pour une définition d’enquête.

Tableau de bord de vue d’ensemble de l’enquête

Le tableau de bord Vue d’ensemble de l’enquête affiche divers rapports d’enquête, tels que les enquêtes par type de mesure et état.

Remarque :
Le **tableau de bord Vue d’ensemble des enquêtes** est déconseillé. Elle n’est plus déployée, améliorée ou prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rapports du tableau de bord de vue d’ensemble de l’enquête

Rapport	Table
Satisfaction des clients du groupe d'affectation – Moyenne sur 90 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquête « Réponse opportune » du centre de services pendant 90 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquêtes par type de mesure et État	Instances d’évaluation [asmt_assessment_instance]
Enquête « Expérience globale » du centre de services pendant 60 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]

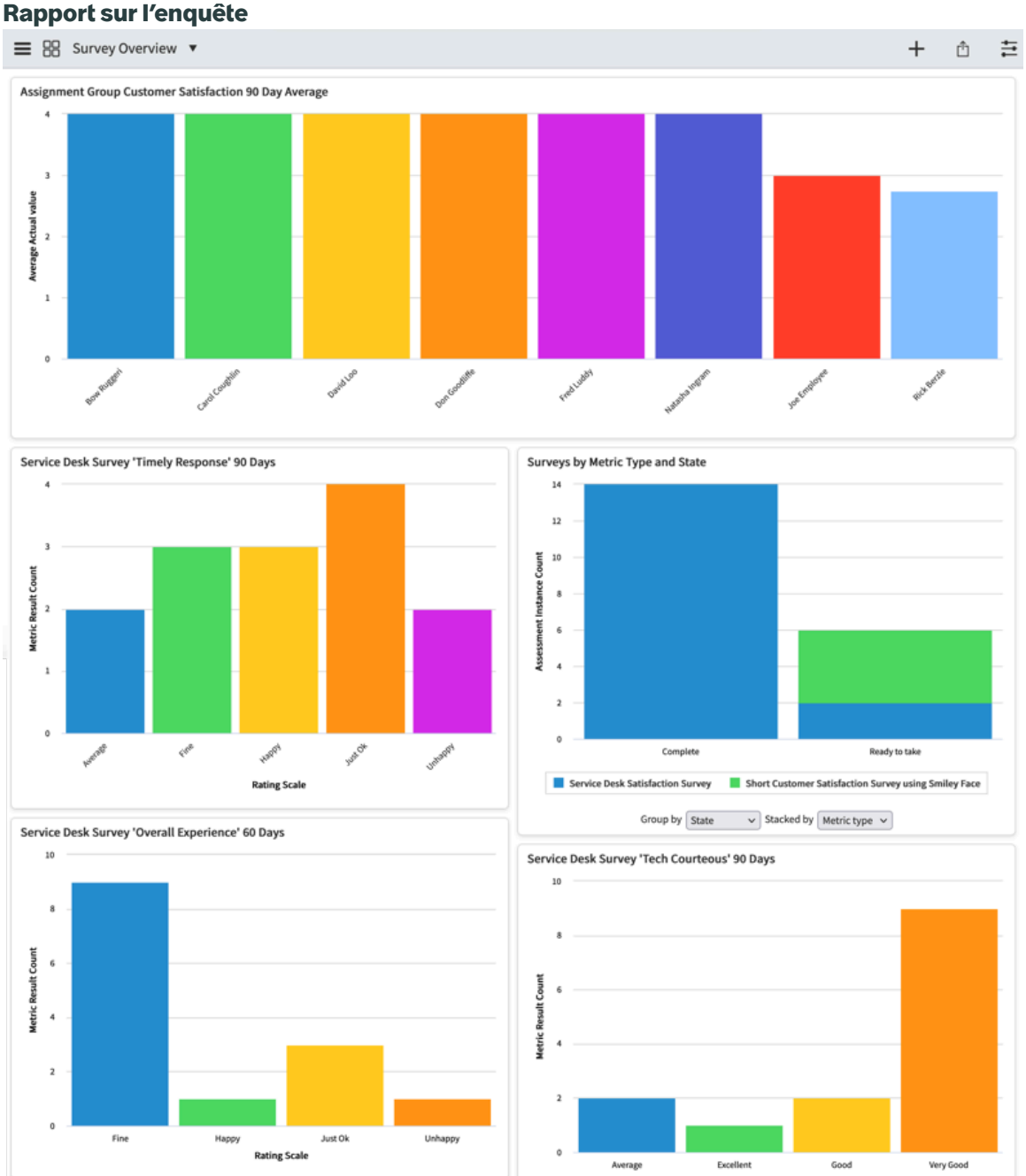
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de l'enquête (suite)

Rapport	Table
Enquête « Courtoisie des techniciens » du Centre de services pendant 90 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquête « Résolution du premier appel » du Centre de services pendant 60 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Enquête « Compétences techniques » du centre de services pendant 60 jours	Résultats de métrique [asmt_metric_result]

Rapport sur l'enquête



Formulaire Résultat de mesure

Description des valeurs de champ du formulaire Résultat de mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Résultat de mesure

Champ	Description
Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel le résultat de mesure appartient. Un groupe d'évaluation est un conteneur pour les instances d'enquête et les résultats générés en une seule occurrence. Le système génère un groupe d'évaluation chaque fois qu'au moins une instance d'enquête est créée. Si plusieurs instances d'enquête sont créées simultanément, par exemple lorsqu'un administrateur d'enquête envoie des invitations à une liste d'utilisateurs d'enquête, elles sont toutes stockées dans le même groupe d'évaluation.
Mesure	Question à laquelle l'utilisateur a répondu.
Type de données	Type de données de la question à laquelle l'utilisateur a répondu.
Fonction de message REST	Méthode d'évaluation. Toujours **Évaluation** pour les enquêtes.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour du résultat de la mesure.
Source	Définition d'enquête à partir de laquelle l'instance d'enquête associée a été générée.
Affecté à	Utilisateur ayant rempli le questionnaire de l'enquête.
Instance	**Instance d'enquête** terminée par l'utilisateur affecté.
Valeur réelle	Valeur obtenue à partir de la réponse de l'utilisateur à la question. La valeur réelle est déterminée par le type de données de la question : • **Case à cocher :** La valeur réelle est *0* si la case est décochée et *1* si elle est cochée. • **Choix** ou **échelle de Likert :** la valeur réelle est égale à la **valeur** de la définition de mesure associée à l'option de réponse choisie. • **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne :** la valeur réelle est *-1* pour indiquer que ces types de données ne contribuent pas aux calculs de résultats de catégorie. • **Modèle:** La valeur réelle est égale à la **valeur** de la définition de modèle associée à l'option de réponse choisie. • **Oui/Non :** La valeur réelle est *0* si la réponse est **Non** et *1* si elle est **Oui**.
Valeur normalisée	Valeur ajustée qui tient compte du paramètre **de définition d'échelle** , des valeurs minimale et maximale, ainsi que d'autres facteurs. L'équation qui génère la valeur et un exemple de calcul apparaissent dans Valeur normalisée pour une évaluation.
Valeur de chaîne	Valeur qui affiche la réponse telle qu'elle apparaît dans un questionnaire. Dans certains cas, c'est la même chose que la **valeur réelle**, par exemple lorsque le type de données de la question est **Pourcentage**. La valeur de chaîne est N/A pour les questions sans réponse de certains types de données.

Valeur normalisée pour une évaluation

La valeur normalisée est calculée en fonction d'une équation linéaire et de la définition d'échelle de la mesure. Cette valeur peut être utilisée pour l'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur normalisée pour n'importe quelle mesure

La valeur normalisée est directement proportionnelle à la définition d'échelle de la mesure. Si la définition d'échelle est faible, c'est-à-dire que les valeurs d'échelle inférieures sont meilleures, alors Valeur normalisée = 1,0 – Valeur normalisée.

À des fins de génération de rapports, utilisez la table Résultat de mesure [asmt_metric_result].

Valeur normalisée = (Valeur d'entrée : valeur minimale définie dans la mesure) / (Valeur maximale définie dans la mesure : valeur minimale définie dans la mesure) * (poids de mesure actuel * biais / (somme de tous les poids de mesure dans la catégorie de mesure)) * scale_factor

Le biais est le rapport entre le poids total des mesures dans la catégorie et la somme des poids des mesures valides dans la catégorie des mesures. Lors du calcul du biais, les mesures scriptées sont exclues.

Remarque :

- Si une mesure est ignorée lors de l'évaluation, son poids est exclu du calcul de la somme du poids de mesure valide dans la catégorie de mesure.
- Les types de mesures suivants sont exclus dans le calcul de la valeur normalisée :
  - Chaîne
  - Date
  - Date/Heure
  - Référence
  - Pièce jointe
  - Classement

Par exemple, examinez le scénario suivant.

Calculer la valeur normalisée pour la mesure **Veuillez évaluer la compétence du technicien** .

Valeurs de la mesure

Valeur d'entrée	3
Valeur minimale	1
Valeur maximale	6
Poids de mesure actuel	10
Nombre de mesures dans la catégorie de mesure	6 • 4 de type=nombre • 1 de type=oui/non • 1 de type=string (type de données non valide ; la valeur ne peut pas être calculée)
Poids de mesure valide de chaque réponse	10
Facteur de mise à l'échelle	10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur normalisée = (3 - 1) / (6 - 1) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 0,8

Valeur normalisée pour une mesure à sélection multiple

La valeur normalisée d'une mesure à sélection multiple est calculée à l'aide du poids de la mesure et du score de chaque choix de la mesure.

Dans une mesure à sélection multiple, définissez la valeur d'entrée de normalisation pour chaque choix à utiliser pour le calcul de normalisation.

Valeur normalisée = (score de tous les choix) * (poids de mesure actuel / (somme du poids de mesure valide dans la catégorie de mesure)) * scale_factor

Ici, le score de tous les choix de la mesure est la somme des scores individuels de chaque choix.

- Score de chaque choix dans une mesure de sélection multiple = Entrée de normalisation du choix/valeur maximale de la mesure
- valeur maximale de la mesure = Somme de l'entrée de normalisation pour tous les choix de la mesure
- La valeur minimale de la mesure est toujours égale à 0

Par exemple, examinez le scénario suivant.

Calculez la valeur normalisée pour la mesure de sélection multiple. **Veuillez évaluer les compétences du technicien** avec trois choix (A, B et C).

Valeurs de la mesure

Choix A	L'entrée de normalisation est 1
Choix B	L'entrée de normalisation est 1
Choix C	L'entrée de normalisation est 2
Valeur minimale	0
Valeur maximale	4
Poids de mesure actuel	10
Nombre de mesures dans la catégorie de mesure	5
Poids de mesure valide de chaque mesure	10
Facteur de mise à l'échelle	10

Si les choix A et B sont sélectionnés, valeur normalisée = ((1 / 4) + (1 / 4)) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 1

Valeur pondérée pour une évaluation des risques

Pour une évaluation des risques, la valeur pondérée de la table des résultats de mesure est calculée comme suit.

weighted_value = metric.weight * result.actual_value

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et enquêtes

Les enquêtes prennent en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

En tant que créateur d'enquête, survey_admin pouvez créer des enquêtes dans le domaine affecté. Un survey_admin de domaine global peut créer ou modifier une enquête dans n'importe quel domaine.

En tant que participant à l'enquête, un utilisateur peut accéder à l'enregistrement de l'enquête et participer à l'enquête en fonction du domaine de l'enregistrement de l'enquête et de l'utilisateur. Les utilisateurs de domaines globaux peuvent effectuer une enquête dans n'importe quel domaine.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans les enquêtes

Il y a plusieurs domaines principaux à prendre en compte dans le fonctionnement de Séparation de domaine dans les enquêtes.

Enquêtes dans des instances séparées par domaine

Les domaines suivants sont disponibles par défaut après l'activation du module d'extension Domain Support-Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Seuls les employés de ServiceNow peuvent activer ce module d'extension.

- Global
- Sommet
- Cisco

Accès aux enquêtes dans des instances séparées par domaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En fonction du domaine de l'enregistrement d'enquête et des utilisateurs, les utilisateurs peuvent accéder à l'enregistrement d'enquête et participer à l'enquête.

Les utilisateurs du domaine global peuvent accéder aux enregistrements d'enquête dans n'importe quel domaine. Les utilisateurs de tout autre domaine peuvent accéder aux enregistrements de leur domaine et de leur domaine global. Par exemple, les utilisateurs du domaine ACME peuvent accéder aux enregistrements du domaine ACME et du domaine global.

Les utilisateurs de domaines globaux peuvent effectuer une enquête dans n'importe quel domaine. Les utilisateurs de tout autre domaine peuvent effectuer des enquêtes dans leur domaine ainsi que dans le domaine global. Par exemple, les utilisateurs du domaine ACME peuvent effectuer des enquêtes dans le domaine ACME et le domaine global.

Emplacement de l'enregistrement de l'enquête	**Utilisateurs qui peuvent accéder à l'enquête et y participer**		
N/A	Global	Sommet	Cisco
Global	Oui	Oui	Oui
Sommet	Oui	Oui	Non
Cisco	Oui	Non	Oui

Tout utilisateur de domaine peut affecter une enquête dans ce domaine au même utilisateur du domaine ou à un utilisateur du domaine global. Par exemple, un utilisateur du domaine ACME peut affecter une enquête à un utilisateur du domaine global ou à un utilisateur du domaine ACME. Les utilisateurs d'autres domaines ne sont pas visibles pour l'utilisateur du domaine ACME.

Bien que l'utilisateur du domaine global puisse consulter une enquête à partir d'autres domaines, cet utilisateur ne peut pas affecter l'enquête d'un domaine à un utilisateur d'un autre domaine. Par exemple, un utilisateur du domaine global peut affecter une enquête du domaine ACME à un autre utilisateur du domaine global ou à un utilisateur du domaine ACME, mais pas à un utilisateur du domaine Cisco.

Remarque :
Lorsqu'une tâche est fermée dans un domaine enfant et que l'enquête affectée se trouve dans le domaine enfant ou dans le domaine global, l'utilisateur du domaine enfant peut alors participer à l'enquête.

Conditions de déclenchement dans les instances séparées par domaine

Un utilisateur de domaine global peut créer une condition de déclenchement pour une enquête à partir de n'importe quel domaine. L'utilisateur du domaine global peut créer un incident et déclencher l'enquête en sélectionnant un utilisateur de l'autre domaine dans le **champ Utilisateur** sous **Appelant**. Toutefois, l'utilisateur global ne peut pas affecter l'enquête à l'utilisateur d'un autre domaine.

Un utilisateur peut affecter une condition de déclenchement à une enquête s'il appartient au domaine Global ou au domaine d'enquête.

S'il n'existe aucun chemin de domaine pour une condition de déclenchement, les utilisateurs de n'importe quel domaine peuvent afficher la condition de déclenchement. Par exemple, dans la table asmt_condition qui n'a pas de colonne pour le chemin de domaine, les utilisateurs du domaine ACME peuvent voir la condition de déclenchement créée par les utilisateurs du domaine Cisco.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Formulaire Configuration du concepteur d'enquête

Description des valeurs de champ du formulaire de configuration du concepteur d'enquête.

Champs de l'onglet Configuration

Champ	Description
Actif	Cochez cette case pour activer la distribution de cette enquête aux destinataires.
Propriétaires de l'enquête	Propriétaires de l'enquête. Vous pouvez ajouter un utilisateur avec le rôle survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Anonymiser les réponses	Cochez la case pour collecter anonymement les réponses à l'enquête. Les destinataires ne sont pas répertoriés avec les résultats de l'enquête. Lorsqu'un utilisateur envoie une enquête, le système efface le champ **Affecté à** pour l'instance d'enquête associée. De plus, les réponses à l'enquête pour les enquêtes anonymes ne contiennent pas de valeurs Affecté à. **Remarque :** Le champ **Affecté à** est vide. Cependant, chaque enregistrement de réponse comprend les champs **Créé par** et **Mis à jour par** qui sont accessibles aux utilisateurs ayant le rôle survey_admin.
Description	Description de cette configuration ou de l'enquête à laquelle elle est jointe.
Ne pas afficher les notes d'introduction de l'étude	Cochez la case pour ignorer les notes d'introduction lors du lancement d'une enquête. Cette fonctionnalité s'applique dans les versions des produits ServiceNow AI Platform et Portail de services.
Introduction	Contenu d'introduction à afficher dans les enquêtes. Vous pouvez ajouter un message de bienvenue ou des informations générales sur l'enquête.
Signature	Réception par un destinataire d'une enquête des exigences, avertissements ou attentes liés à une enquête.
URL de retour	Adresse de destination d'une page Web qui est présentée aux utilisateurs après l'envoi d'une enquête terminée. Lorsqu'une URL de retour est configurée, le contenu de la **note de fin** n'apparaît pas.
Note de fin	Contenu affiché aux destinataires après l'envoi d'une enquête terminée. Vous pouvez ajouter un message de remerciement, des instructions de suivi ou d'autres informations applicables. Les notes de fin ne s'affichent pas si une **URL de retour** est spécifiée.
Enquête publique	Active l'accès public à l'enquête. Aucune connexion n'est requise pour répondre à une enquête publique et les utilisateurs ou non-utilisateurs peuvent répondre anonymement. Pour les enquêtes publiques terminées, le champ **Affecté à** est Invité. **Remarque :** Cette case à cocher n'est disponible qu'après avoir enregistré l'enquête.
URL de publication de l'enquête	Spécifie une URL de l'enquête qui peut être partagée avec les utilisateurs. **Remarque :** Ce champ n'est disponible qu'après la publication de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Configuration (suite)

Champ	Description
Paramètre de pagination pour la vue de Portail de services	Spécifiez comment l'utilisateur verra les pages sur la vue Bureau ou tablette dans Portail de services. • **Catégorie** : affichez chaque catégorie sur une page distincte. • **Question** : affichez chaque question sur une page distincte. Cela se produit pour les mobiles, quel que soit ce paramètre. • **Aucun** : tous les éléments sur une seule page, pas de pagination Par défaut : **catégorie** **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque Portail de services est installé.
Enquête de messagerie instantanée	Option de validation si les questions d'une enquête sont prises en charge dans le cas d'une enquête de messagerie instantanée. Permet des questionnaires de conversation (enquêtes avant et après la discussion) dans le client de messagerie instantanée. Vous permet également de mapper les variables contextuelles de messagerie instantanée aux questions de l'enquête. Pour en savoir plus sur une enquête de messagerie instantanée dans , reportez-vous à la Agent virtuel ITSM rubrique Enquêtes dans Agent virtuel ITSM **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le module d'extension Glide Conversation Server (com.glide.cs) est activé.
Enquête en un clic	Permet une enquête One Click dans Service Portal. **Remarque :** Cette option peut être sélectionnée si **Paramètre de pagination pour la vue du portail de services** est réglé sur `Aucun`.
Table source	Table dont le champ est utilisé comme valeur dynamique pour une question dans une enquête déclenchée. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez une table source, assurez-vous que son champ pertinent est choisi comme valeur **Champ source** d'une mesure.
Autoriser l'analyse des sentiments	Permet l'analyse des sentiments pour cette enquête.
Durée	Temps dont disposent les destinataires pour répondre à cette enquête, à partir de l'heure à laquelle l'enquête est générée. La durée par défaut est de 14 jours.
Message Outlook interactif	Inclut une enquête intégrée dans la notification par e-mail de l'enquête. Une fois que vous avez coché cette option et enregistré l'enquête, une validation est exécutée pour vous assurer que toutes les questions d'enquête sont prises en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Configuration (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est disponible que si le module d'extension Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) est installé.

Champs de l'onglet Disponibilité

Accessible par	Définit qui peut accéder à l'enquête. Les valeurs possibles sont les suivantes • Tout le monde : accessible à tous via le lien de l'enquête. • Utilisateurs spécifiques : accessible à des utilisateurs spécifiques.
Groupes de l'enquête uniquement	Si cette option est sélectionnée, une enquête est disponible uniquement pour les groupes d'enquête. **Remarque :** ce champ n'est affiché que si **l'option Accessible par** est Utilisateurs spécifiques.
Ajouter des utilisateurs de groupe	Regrouper les utilisateurs pour lesquels l'enquête est disponible. **Remarque :** ce champ n'est affiché que si **l'option Accessible par** est Utilisateurs spécifiques.
Ajouter des utilisateurs	Utilisateurs pour lesquels l'enquête est disponible. **Remarque :** ce champ n'est affiché que si **l'option Accessible par** est Utilisateurs spécifiques.
Ajouter des listes de destinataires	Listes de destinataires pour lesquels l'enquête est disponible. **Remarque :** ce champ n'est affiché que si **l'option Accessible par** est Utilisateurs spécifiques.

Formulaire Propriétés

Description des valeurs de champ du formulaire Propriétés du concepteur d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de propriété de la question

Champ	Description
Nom	Nom concis de la question. Le système utilise cette valeur pour identifier la question dans les listes de mesures d'évaluation et dans les graphiques de tableau de résultats.
Question	Texte à afficher comme question dans les enquêtes. Saisissez une question claire, simple et facile à comprendre.
Type	Type de données sélectionné pour cette question. Consultez le tableau dans Contrôles pour connaître les types de données disponibles.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette question est disponible dans une enquête. Une question n'apparaît pas dans les enquêtes générées après que la question est devenue inactive.
Obligatoire	Case à cocher pour demander aux utilisateurs de répondre à la question. Les questions obligatoires sont indiquées par un indicateur d'état de champ rouge et nécessitent une réponse avant que l'enquête puisse être soumise. Ce champ est disponible lorsque la question n'a pas de dépendance et que le type de question n'est pas **Booléen** avec une option de case à cocher.
Autoriser les informations supplémentaires	S'il est sélectionné, le champ **Étiquette des informations supplémentaires** est activé. La valeur du champ **Étiquette d'informations supplémentaires** est affichée en tant que champ sur la page de réponse d'enquête pour fournir des informations supplémentaires pour une question. **Remarque :** Cela ne s'applique pas aux types de données Chaîne et Modèle.
Option booléenne	Indique si une case à cocher ou une liste **Oui/Non** s'affiche comme option pour une question booléenne.
Option de chaîne	Paramètre pour l'apparence d'un champ de chaîne dans une question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Chaîne**. Les options de chaîne comprennent les éléments suivants. • **Ligne unique** : champ de texte sur ligne unique de 40 caractères qui autorise les chaînes de n'importe quelle longueur. • **Ligne de chaîne large** : champ de texte en largeur pleine page qui autorise une entrée sur une seule ligne de n'importe quelle longueur. • **Multiline** : champ de texte multiligne en largeur de page entière qui autorise le retour automatique à la ligne et renvoie
Min.	Nombre entier positif le plus bas que les utilisateurs peuvent entrer ou sélectionner pour répondre à la question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Nombre**, **Pourcentage** ou **Échelle numérique**.
Max.	Nombre entier positif le plus élevé que les utilisateurs peuvent entrer ou sélectionner pour répondre à la question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Nombre**, **Pourcentage** ou **Échelle numérique**.
Autorisation non applicable	Case à cocher pour inclure **Non applicable** comme option pour cette question. Les utilisateurs peuvent sélectionner **Non applicable** s'ils ne disposent pas des informations suffisantes pour répondre à une question. Les réponses d'utilisateur Non **applicable** sont exclues du calcul des résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

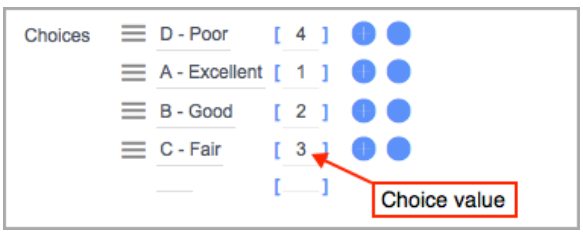
Champs de propriété de la question (suite)

Champ	Description
	Ce champ est disponible lorsque la question n'a pas de dépendance et que le type de question n'est pas **Booléen** avec une option de case à cocher.
Définir de façon aléatoire les réponses	Cochez la case pour afficher les options de réponse dans un ordre aléatoire. La préférence de réponse est parfois influencée par l'ordre dans lequel les options apparaissent, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. Les options de randomisation peuvent aider à prévenir ce biais. **Remarque :** La randomisation des options pour certaines questions peut rendre ces questions déroutantes pour les utilisateurs. En général, ne randomisez que les options qui ne suivent pas un ordre logique.
Indicateur positif	Paramètre qui détermine si des valeurs numériques plus petites ou plus grandes équivalent à un bon score dans les calculs de résultats. Sélectionnez **Valeurs faibles** si des valeurs numériques plus petites sont préférables, par exemple pour une question qui mesure le nombre d'incidents pour un fournisseur. Sélectionnez **Valeurs élevées** si les valeurs numériques plus grandes sont préférables, par exemple pour une question qui mesure la satisfaction des utilisateurs sur une échelle de un à cinq.
Champ source	Champ de table source qui apparaît comme une valeur dynamique pour la question dans une enquête déclenchée. Lorsque cette valeur de champ est sélectionnée, un `${param}` espace réservé est ajouté à la fin de l'étiquette de la question. **Remarque :** Vous pouvez déplacer cet espace réservé n'importe où dans l'étiquette de la question. Lorsqu'un utilisateur répond à l'enquête, la question avec une valeur dynamique est incluse dans l'instance d'enquête et `${param}` l'espace réservé est remplacé par la valeur du champ source. Si la table d'enregistrement spécifiée dans la condition de déclenchement ne correspond pas à la table source spécifiée pour l'enquête, ou si le système ne parvient pas à obtenir la valeur dynamique de l'enregistrement source, l'espace réservé n'est `${param}` remplacé par aucune valeur et s'affiche tel quel dans la question. Par exemple, si l'enquête est déclenchée à partir d'un enregistrement **PRB** et que la question d'enquête est configurée avec une valeur dynamique **d'incident**, l'espace réservé dans l'étiquette de la question d'enquête n'est remplacé par aucune valeur dynamique et s'affiche `${param}` tel quel. Lorsque les questions de l'enquête sont traduites dans d'autres langues par un administrateur de l'enquête, l'espace `${param}` réservé ne doit pas être traduit.
Autoriser l'analyse des sentiments	Inclut cette question pour l'analyse des sentiments d'une enquête. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que pour les questions de type chaîne.
Détails	Informations sur la question affichée dans l'enquête. Incluez des détails qui aident les utilisateurs à comprendre comment répondre à la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de propriété de la question (suite)

Champ	Description
Choix	Options pour une question avec un type de données **Choix** ou **Échelle**. Le système ajoute automatiquement du texte et des valeurs que vous pouvez modifier pour chaque option. Vous devez avoir au moins deux options, et chaque option doit avoir une valeur unique. Cliquez sur l'icône **+** pour ajouter une option ou cliquez sur l'icône **X** pour supprimer une option. Par défaut, le système organise les options dans l'ordre établi en fonction de leurs valeurs. Pour modifier l'ordre, glissez-déplacez les options. **Remarque :** Les nombres de valeur contribuent également au calcul des scores de réponse à l'enquête, qui peuvent être utilisés par les administrateurs d'enquêtes avancées. 

Formulaire de mesure personnalisée

Description des valeurs de champ du formulaire Mesure personnalisée.

Formulaire de mesure personnalisée

Champ	Description
Nom	Nom de votre type de mesure personnalisé. Le nom apparaît sur la page Mesures personnalisées.
Application	Nom de l'application pour laquelle vous créez le type de mesure personnalisée.
Icône	Icône pour le type de mesure personnalisée. Le type de mesure personnalisé apparaît sous la forme de l'icône sélectionnée dans le concepteur d'enquête.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le type de mesure personnalisée. Si cette option est sélectionnée, le concepteur d'enquête affiche le type de mesure personnalisée.
Macro	Macro utilisée pour afficher le type de mesure personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de mesure personnalisée (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Si le champ **Macro** est vide, la question n'est pas affichée sur le formulaire de la plateforme. • L'enregistrement de macros que vous sélectionnez doit contenir un élément d'entrée avec les attributs suivants. Cet élément d'entrée contient la valeur de la mesure. ◦ `datatype="personnalisé »` ◦ `name= « ${jvar_question_name} »` • Les paramètres de valeur sont accessibles dans une macro à l'aide de l'objet `${jvar_value_params}` .
Widget	Le widget est utilisé pour afficher la mesure personnalisée. **Remarque :** • Si le champ **Widget** est vide, la question n'est pas affichée sur le formulaire du portail. • L'enregistrement de widget que vous sélectionnez doit contenir un élément d'entrée avec les attributs suivants. Cet élément d'entrée contient la valeur de la mesure. ◦ `ng-model="page.fieldValue »` ◦ `ng-model-options="{getterSetter : true} »` • Le script client doit avoir `$scope` comme l'un des paramètres dans la définition de la fonction. Les paramètres de valeur sont accessibles à l'aide de l'objet `$scope.page.field.value_params` .
Type de résultat	Type de résultat pour le type de mesure personnalisée. Si une valeur est modifiée, les nouveaux résultats sont stockés selon la nouvelle valeur et les résultats précédents restent inchangés. Si une valeur est changée de chaîne en numéro, les rapports peuvent ne pas afficher les graphiques correctement. Si une valeur passe du nombre à la chaîne, le tableau de résultats s'affiche dans une vue de liste.
Paramètres de valeur	Paires de valeurs transmises aux rendus de type de mesure personnalisés. Par exemple, dans les évaluations par étoiles, vous pouvez transmettre une valeur de 5 pour 5 étoiles ou de 10 pour 10 étoiles.

Formulaire Instance d'enquête

Description des valeurs de champ sur le formulaire d'instance d'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Instance d'enquête

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement.
Type de mesure	Définition d'enquête à partir de laquelle cette instance d'enquête a été créée. Les définitions d'enquêtes sont stockées dans la table d'instance d'évaluation et l'étiquette de champ de cette table est **de type mesure**.
Date d'échéance	Date à laquelle l'instance d'enquête doit être terminée. Le système renseigne la date d'échéance en fonction de la **durée d'évaluation** de la définition d'enquête associée, qui est définie sur 14 jours par défaut. La date d'échéance de l'enquête n'est pas appliquée dans le système de base. Si vous souhaitez appliquer la date d'échéance, envisagez d'utiliser un workflow ou un autre mécanisme pour envoyer des rappels aux destinataires de l'enquête lorsqu'une enquête est en retard. **Remarque :** Par défaut, le système exécute le script `Cancel Expired Assessments` tous les 30 jours pour annuler l'enquête ayant expiré, l'évaluation et les instances de questionnaires dont l'état est défini sur Travail en cours ou Prêt à prendre.
État	État de l'instance d'enquête.
Affecté à	Utilisateur auquel cette instance d'enquête est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est En cours, Terminé ou Annulé.
Domaine	Domaine associé à l'instance.
Date d'expiration	Date à laquelle l'utilisateur affecté peut recevoir une nouvelle instance de la même définition d'enquête. Le système remplit automatiquement la date d'expiration en fonction de la **période de calendrier** de la définition d'enquête associée.
Lien connexe	
Afficher la réponse de l'utilisateur	Affiche une version en lecture seule des réponses à l'enquête effectuées par l'utilisateur.
Réessayer l'analyse des sentiments	Envoie les instances d'enquête pour l'analyse des sentiments. **Remarque :** Ce lien est disponible uniquement si un résultat d'analyse des sentiments n'est pas disponible pour cette instance sous **Enquête** > **Résultats de la question relative aux sentiments**
Liste connexe	
Questions d'instances d'évaluation	Tous les enregistrements de questions d'instance, qui stockent les valeurs de réponse de l'utilisateur pour chaque question du questionnaire d'enquête. Les colonnes suivantes sont pertinentes pour les enquêtes : • **Catégorie** : affiche les catégories de l'enquête auxquelles les questions appartiennent. • **Mesure** : affiche les questions de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Afficher une instance d’enquête

Formulaire de question d’enquête

Description des valeurs de champ du formulaire de question d’enquête.

Formulaire de question d’enquête

Champ	Description
Nom	Nom de la question. Lorsque vous créez une enquête, le nom de la question est le même que le texte du champ **Question** .
Question	Texte à utiliser pour la question, qui apparaît dans les questionnaires d’enquête.
Type de données	Type de données de la question. Les champs de la réponse dépendent du type de données. **Remarque :** Si une autre question dépend de cette question, vous ne pouvez pas modifier le type de données.
Modèle	Modèle de question à utiliser pour les options de réponse. Ce champ est visible et requis uniquement si le type de données est **Modèle**. **Remarque :** Si une autre question dépend de cette question, vous ne pouvez pas modifier le modèle.
Définition de l'échelle	Paramètre qui détermine si des valeurs numériques plus petites ou plus grandes équivalent à un bon score dans les calculs de résultats. Sélectionnez **Faible** si des valeurs numériques plus petites sont préférables, par exemple pour une question qui mesure le nombre d’incidents pour un fournisseur. Sélectionnez **Élevé** si les valeurs numériques plus grandes sont préférables, par exemple pour une question qui mesure la satisfaction des utilisateurs sur une échelle de un à cinq. Ce champ est visible et requis uniquement lorsque certains types de données sont sélectionnés.
Définir de façon aléatoire les réponses	Case à cocher qui détermine s’il convient de présenter les options de réponse à cette question dans un ordre aléatoire chaque fois qu’un utilisateur ouvre l’enquête. La préférence de réponse est parfois influencée par l’ordre dans lequel les options de réponse apparaissent, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. Randomisez les options de réponse pour éviter ce biais. Ce champ n’est visible que si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**. **Remarque :** La randomisation des options de réponse peut rendre une question confuse. En général, ne randomisez que les options de réponse qui ne suivent pas un ordre logique.
Obligatoire	Case à cocher qui rend la question obligatoire (cochée) ou facultative (décochée) dans les questionnaires d’enquête. Les utilisateurs ne peuvent pas soumettre de questionnaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de question d'enquête (suite)

Champ	Description
	tant qu'ils n'ont pas fourni de réponses valides à toutes les questions obligatoires, qui sont indiquées par un indicateur d'état de champ rouge. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Dépend du** champ est vide et que le type de données n'est pas **Case à cocher**. Les questions qui dépendent d'autres questions et des questions de case à cocher ne peuvent pas être obligatoires.
Autorisation non applicable	Case à cocher qui détermine s'il convient d'inclure une option **de réponse non applicable** pour cette question dans les questionnaires d'enquête. Les réponses d'utilisateur Non **applicable** sont exclues du calcul des résultats. Ce champ n'est visible que si le type de données est **Choix**, **Échelle de Likert**, **Modèle** ou **Oui/Non**.
Autoriser les informations supplémentaires	S'il est sélectionné, le champ **Étiquette des informations supplémentaires** est activé. La valeur du champ **Étiquette d'informations supplémentaires** est affichée en tant que champ sur la page de réponse d'enquête pour fournir des informations supplémentaires pour une question. **Remarque :** • Cette option n'est disponible que sur Portail de services et n'est pas prise en charge sur les vues Plateforme ou Mobile. • Cela ne s'applique pas aux types de données Chaîne et Modèle.
Dépend de	Paramètre utilisé pour en faire une question conditionnelle, ce qui signifie qu'elle n'apparaît que lorsque les utilisateurs répondent à une autre question d'une certaine manière. Pour faire dépendre une question d'une autre question, sélectionnez une question existante dans la liste, qui affiche les questions de **type Case**, **Choix**, **Modèle** et **Oui/Non** de la même catégorie que cette question. Ensuite, utilisez le champ **Affiché quand** pour définir les conditions qui font apparaître cette question dans les enquêtes. Le système empêche la création de dépendances récursives entre les questions. Par exemple, si la question A dépend de la question B, la question B ne peut pas dépendre de la question A.
Affiché quand	Options de réponse pour la question **Dépend de** sélectionnée qui, lorsqu'elle est choisie dans les enquêtes, affiche cette question. Ce champ est visible et requis uniquement lorsque le champ **Dépend du champ est** défini.
Min.	La plus petite valeur numérique à utiliser comme option de réponse pour cette question. Ce champ est visible et requis uniquement si le type de données est **Choix**, **Échelle de Likert**, **Nombre** ou **Pourcentage**.
Max.	La plus grande valeur numérique à utiliser comme option de réponse à cette question. Ce champ est visible et requis uniquement si le type de données est **Choix**, **Échelle de Likert**, **Nombre** ou **Pourcentage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de question d'enquête (suite)

Champ	Description
Option de chaîne	Sélection qui détermine le type de zone de texte de réponse qui apparaît pour cette question dans les questionnaires d'enquête. Ce champ est visible et requis uniquement si le type de données est **Chaîne**.
Champ source	Champ de table source qui apparaît comme une valeur dynamique pour la question dans une enquête déclenchée. Lorsque cette valeur de champ est sélectionnée, un `${param}` espace réservé est ajouté à la fin de l'étiquette de la question. **Remarque :** Vous pouvez déplacer cet espace réservé n'importe où dans l'étiquette de la question. Lorsqu'un utilisateur répond à l'enquête, la question avec une valeur dynamique est incluse dans l'instance d'enquête et `${param}` l'espace réservé est remplacé par la valeur du champ source. Si la table d'enregistrement spécifiée dans la condition de déclenchement ne correspond pas à la table source spécifiée pour l'enquête, ou si le système ne parvient pas à obtenir la valeur dynamique de l'enregistrement source, l'espace réservé n'est `${param}` remplacé par aucune valeur et s'affiche tel quel dans la question. Par exemple, si l'enquête est déclenchée à partir d'un enregistrement **PRB** et que la question d'enquête est configurée avec une valeur dynamique **d'incident**, l'espace réservé dans l'étiquette de la question d'enquête n'est remplacé par aucune valeur dynamique et s'affiche `${param}` tel quel. Lorsque les questions de l'enquête sont traduites dans d'autres langues par un administrateur de l'enquête, l'espace `${param}` réservé ne doit pas être traduit.
Autoriser l'analyse des sentiments	Inclut cette question pour l'analyse des sentiments d'une enquête. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que pour les questions de type chaîne.
Condition	Condition permettant de filtrer les enregistrements de référence à partir de la table spécifiée dans le champ **Référence** . **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour le type de mesure de référence.
Validation du champ	Validez la valeur saisie pour une mesure de type chaîne d'une enquête. Les validations possibles sont les suivantes : • E-mail • Adresse IP (IPV4, IPV6) • Numéro de téléphone (E.164) • URL **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour le type de mesure Chaîne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de question d'enquête (suite)

Champ	Description
Listes connexes	
Définitions de mesures d'évaluation	Options de réponse à cette question. Cette liste connexe n'est disponible que si le **type de données** est **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Information associée

Créer ou modifier des questions d'enquête

Formulaire de condition de déclenchement pour les enquêtes

Description des valeurs de champ du formulaire Condition de déclenchement des enquêtes.

Formulaire Condition de déclenchement

Champ	Description
Évaluation	Enquête à envoyer.
Table	Table sur laquelle la condition de déclenchement sera exécutée. Vous ne pouvez sélectionner que des tables incluses dans le périmètre d'application actuel. Par exemple, pour envoyer une enquête chaque fois qu'un incident est clôturé, sélectionnez la table Incident [incident].
Champ d'utilisateur	Champ qui stocke les utilisateurs auxquels envoyer l'enquête. Vous pouvez sélectionner n'importe quel champ, sur la table sélectionnée ou sur une table référencée, qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user]. Utilisez l'arborescence pour sélectionner un champ. **Remarque :** Pour éviter d'exiger des utilisateurs de se connecter pour participer à une enquête avec une condition de déclenchement, définissez l'enquête sur **Public**.
Intervalle de répétition	La période minimale qui doit s'écouler avant que la condition de déclenchement puisse renvoyer l'enquête au même utilisateur. Supposons, par exemple, que l'intervalle de répétition soit réglé à 30 jours. Même si le même utilisateur est admissible à plusieurs enquêtes à partir de cette condition de déclenchement, le système ne peut envoyer qu'une enquête tous les 30 jours. **Remarque :** • Assurez-vous que la période de calendrier de la définition d'enquête sélectionnée est définie sur **Aucune limite**. Si la période de calendrier est réglée sur une valeur différente, elle empêche la condition de déclenchement d'envoyer des enquêtes comme prévu. • La condition de déclenchement crée une instance d'enquête, quel que soit l'intervalle de répétition si l'enquête est définie comme anonyme.
Application	[Administrateur seulement] L'application est réglée sur Core.
Actifs	Case à cocher qui détermine si cette condition de déclenchement est active (sélectionnée).
Règle métier	[Administrateur seulement] Règle métier que le système crée pour surveiller la table sélectionnée. Lorsque la condition est remplie, la règle métier envoie l'enquête à l'utilisateur approprié. Aucune configuration n'est nécessaire pour cette règle métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Condition de déclenchement (suite)

Champ	Description
Déclencher de manière aléatoire	Case à cocher qui détermine s'il faut envoyer l'enquête à l'utilisateur approprié chaque fois que la condition est remplie (vide) ou seulement à certains moments (sélectionnée).
Probabilité (%)	Probabilité approximative que l'enquête soit envoyée chaque fois que la condition est remplie. Par exemple, si la probabilité est fixée à 50, le système envoie l'enquête lorsque les conditions sont remplies environ 1 fois sur 2. Aucune restriction d'intervalle de répétition n'est supposée. Ce champ est visible et nécessaire uniquement lorsque *Déclencher de manière aléatoire* est sélectionnée.
Champ connexe 1 - 4	Champ qui contient une valeur que vous souhaitez stocker à des fins de reporting. Vous pouvez choisir n'importe quel champ de référence sur la table sélectionnée. Lorsque la condition de déclenchement génère une instance d'enquête, le système stocke la valeur de l'enregistrement de déclenchement. Spécifiez jusqu'à quatre champs. Par exemple, sélectionnez la table Incident, **Affecté à** et **Problème** comme champs connexes. Le système stocke l'utilisateur affecté et le problème associé avec l'incident comme Enregistrement connexe 1 et Enregistrement connexe 2 dans l'enregistrement de l'instance d'enquête. Pour afficher les champs, configurez le formulaire pour toute instance d'enquête. **Remarque :** Vous ne pouvez pas utiliser un champ connexe pour le numéro de ticket car vous ne pouvez pas sélectionner la colonne Numéro. Vous pouvez, cependant, utiliser la colonne trigger_id de la table.
Description	Informations récapitulatives pour identifier la condition de déclenchement. **Remarque :** Pour un enregistrement de déclenchement, le titre de table est utilisé pour la description de l'enquête.
Condition	Créateur de condition qui définit les critères qui doivent être respectés pour l'envoi de l'enquête. Par exemple, pour envoyer une enquête chaque fois qu'un incident est clôturé, créez la condition **[État] [est] [clôturé]**. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Information associée

Configurer une condition de déclenchement pour une enquête

Formulaire de liste de destinataires

Description des valeurs de champ du formulaire Liste de destinataires.

Formulaire de liste de destinataires

Champ	Description
Nom	Nom de la liste de destinataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de liste de destinataires (suite)

Champ	Description
Type	Type d'utilisateurs à inclure dans la liste. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Contacts • Utilisateurs internes La sélection de chaque type modifie les conditions dynamiques. Par exemple, si vous sélectionnez **Utilisateurs internes**, le champ **Table** affiche la valeur **Utilisateur [sys_user].**
État	État de la liste des destinataires. • **Nouveau** : la liste n'a pas encore été générée. • **En cours** : la liste est en cours de génération. (Vous ne pouvez voir cet état que lors de la génération d'une très longue liste de destinataires.) • **Terminer** : la liste est générée.
Configuration	
Fonction de message REST	Méthode utilisée pour générer la liste de destinataires. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Charger le fichier : chargez un fichier Excel avec la liste des destinataires à l'aide du modèle spécifié. • Condition dynamique : exécutez un script ou un générateur de conditions pour créer la liste des destinataires. **Remarque :** Lorsque la **méthode** est Condition dynamique, vous pouvez utiliser un script ou un générateur de conditions pour créer la liste des destinataires.
Choisir un fichier	Vous permet de télécharger un modèle Excel, puis de charger le fichier Excel avec les informations utilisateur à l'aide du modèle spécifié. **Remarque :** • Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est Charger un fichier. • Les modèles varient en fonction de l'entité sélectionnée dans le champ **Type**. Pour les comptes, le modèle comprend des colonnes pour les valeurs sys_id et Numéro de compte. Pour les contacts, les consommateurs et les utilisateurs internes, le modèle comprend des colonnes pour les valeurs sys_id et Adresse e-mail.
Afficher le script	Si cette option est sélectionnée, affiche le script pour créer la liste des destinataires. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est Condition dynamique.
Script	Script pour créer la liste des destinataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de liste de destinataires (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est Condition dynamique et que la case **Afficher le script** est cochée.
Table	Table qui stocke les informations utilisateur. La table est sélectionnée en fonction du champ **Type** . **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est Condition dynamique.
Champ d'utilisateur	Champ de table qui fait référence aux utilisateurs. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est Condition dynamique.
Conditions	Créateur de conditions permettant de créer la liste de destinataires en fonction de la table et du champ d'utilisateur spécifiés. Une condition est composée d'un champ, d'un opérateur et d'une valeur sélectionnés. Ajoutez des conditions à l'aide des boutons AND et OR. Supprimez des conditions en cliquant sur le bouton Supprimer à droite d'une condition. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est Condition dynamique.

Information associée

Définir une liste de destinataires pour les enquêtes

Créer une liste de destinataires

Évaluations

Utilisez des évaluations pour évaluer, noter et classer des enregistrements à partir de n'importe quelle table du système.

Vous pouvez évaluer les projets que les dirigeants souhaitent évaluer pour une gestion efficace, ou les évaluer et comparer les biens et services d'un fournisseur. Utilisez les évaluations pour envoyer des questionnaires personnalisés aux utilisateurs sélectionnés ou écrire des scripts qui interrogent directement la base de données. Vous pouvez ensuite comparer les résultats d'évaluation des enregistrements à l'aide de vues graphiques uniques conçues pour mettre en évidence les informations clés sur les performances. Partagez une évaluation entre les ServiceNow instances à l'aide d'ensembles de mises à jour, qui est la méthode recommandée pour déplacer les données d'évaluation d'une instance à une autre.

Le module d'extension Évaluations est activé par défaut.

Vous pouvez modifier uniquement une évaluation qui a le même périmètre d'application que celui de votre session actuelle.

La différence entre les évaluations, les enquêtes et les questionnaires, et quand les utiliser ; donne également un aperçu des trois étapes du processus d'enquête : conception, partage et évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des évaluations

Avant de créer des évaluations, attribuez le rôle assessment_admin aux utilisateurs appropriés de votre organisation et déterminez vos objectifs pour l'évaluation.

Tâches de l'administrateur d'évaluation

Avant de créer des évaluations, attribuez le rôle assessment_admin aux utilisateurs appropriés de votre organisation et déterminez vos objectifs pour l'évaluation.

Décidez des ensembles d’enregistrements à évaluer dans le système, des thèmes qui vous intéressent et des caractéristiques à mesurer. Examinez les options de votre organisation pour obtenir les données à comparer. Si vous avez l’intention d’utiliser des questionnaires d’évaluation, déterminez quelles personnes peuvent répondre aux questions.

Terminologie de l’évaluation

Les administrateurs d’évaluation utilisent plusieurs termes lorsqu’ils utilisent des évaluations.

Terme	Description
Type de mesure	Un *type de mesure* définit un ensemble d’enregistrements à évaluer, tels que les fournisseurs, les projets ou les employés.
Enregistrement évaluable	Un *enregistrement évaluable* lie un enregistrement à évaluer, tel que l’enregistrement d’entreprise pour Amazon ou l’enregistrement d’utilisateur d’un représentant commercial, à un type de métrique, tel que Fournisseurs ou Employés. Vous définissez des ensembles d’enregistrements évaluables lorsque vous créez des types de mesures.
Catégorie de métrique	Une *catégorie de mesure* représente un thème pour évaluer les enregistrements évaluables. Les catégories contiennent une ou plusieurs mesures individuelles, qui définissent des caractéristiques ou des valeurs spécifiques qui composent le thème. Les exemples de catégories incluent la performance globale du fournisseur ou la qualité des services de livraison. Vous pouvez également définir des conditions de filtre qui contrôlent les enregistrements évaluables à évaluer pour les mesures d’une catégorie.
Mesure	Une *mesure* est une caractéristique ou une valeur utilisée pour évaluer des enregistrements évaluables. Une mesure peut mesurer des valeurs subjectives dans un questionnaire d’évaluation ou collecter des valeurs objectives dans une requête de base de données exécutée par un script. Parmi les exemples de mesures, citons la courtoisie perçue des représentants commerciaux ou le nombre d’incidents par fournisseur.
Utilisateur de catégorie	Un *utilisateur de catégorie* est une personne qui connaît une catégorie spécifique. Une personne peut être un utilisateur de catégorie pour plusieurs catégories. Un gestionnaire des fournisseurs qui supervise toutes les opérations d’achat ou un superviseur d’une équipe de vente sont des exemples d’utilisateurs de catégorie.
Personne concernée	Une *personne concernée* est un utilisateur de catégorie qui a connaissance d’un enregistrement évaluable spécifique. Parmi les exemples de parties prenantes, citons un responsable des fournisseurs qui coordonne les achats auprès d’Amazon ou un superviseur d’une équipe de vente qui gère un employé spécifique.
Instance d'évaluation	Une *instance d’évaluation* représente un questionnaire d’évaluation affecté à un utilisateur. Le système génère une nouvelle instance d’évaluation pour chaque utilisateur affecté lorsque : • La tâche planifiée de génération d’évaluation s’exécute. • Un administrateur d’évaluation crée une évaluation sur demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terme	Description
Tableau de résultats	Un *tableau de résultats* fournit une illustration visuelle des performances d'un enregistrement évaluable, en fonction des résultats d'évaluation. Utilisez des tableaux de résultats pour afficher divers résumés de données pour un enregistrement évaluable et pour comparer les évaluations avec d'autres enregistrements évaluables.
Matrice de décision	Une *matrice de décision* est un graphique à deux axes qui trace les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables. Utilisez des matrices de décision pour déterminer la position relative des enregistrements évaluables dans des catégories sélectionnées.
Diagramme à bulles	Un *diagramme à bulles* est un graphique à trois axes qui trace les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables. Utilisez des graphiques à bulles pour déterminer la position relative des enregistrements évaluables dans des catégories sélectionnées, en mettant l'accent sur une catégorie.

Rôles d'évaluation

L'application Évaluations a besoin de certains rôles pour effectuer des tâches d'évaluation. Aucun rôle n'est requis pour remplir les questionnaires d'évaluation qui vous sont affectés.

Titre du rôle	Nom de rôle	Description
Administrateur d'évaluation	assessment_admin	Les administrateurs d'évaluation configurent les évaluations. Ils savent quels enregistrements évaluer, les critères sur lesquels évaluer les enregistrements et à qui attribuer les évaluations. **Remarque :** Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin ont des droits système limités et peuvent ne pas avoir accès à tous les enregistrements sources à évaluer. Lors de la planification des évaluations, accordez des rôles supplémentaires aux administrateurs d'évaluation, selon les besoins. Par exemple, pour créer et gérer les évaluations de fournisseurs, l'administrateur d'évaluation doit également avoir le rôle vendor_manager, qui accorde l'accès à la table Société et à d'autres tables pertinentes.
Utilisateur ITIL	Rôles système de base	Les utilisateurs ITIL effectuent des opérations de technicien de base dans le système. Dans l'application Évaluations, il a un accès en lecture à la table Enregistrement évaluable.
Administrateur	Rôles système de base	Les administrateurs ont accès à tous les aspects du processus d'évaluation. Seuls les administrateurs peuvent configurer des calendriers d'évaluation.

Méthodes d'évaluation

Les méthodes disponibles sont **Évaluation**, pour les mesures non scriptées, et **Script**, pour les mesures scriptées. Chaque méthode remplit une fonction différente et peut être utilisée avec certains types de données.

Utilisez le champ **Méthode** pour spécifier comment utiliser la mesure.

Méthode d'évaluation

Les mesures dont la méthode est définie sur Évaluation sont appelées mesures non scriptées. Utilisez chaque mesure non scriptée pour définir une question pour les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

questionnaires d'évaluation. Les mesures non scriptées sont utiles si vous souhaitez obtenir des données subjectives telles que des opinions personnelles.

Vous pouvez utiliser la méthode d'évaluation avec les valeurs suivantes *Data type* :

- Pièce jointe
- Case à cocher
- Choix
- Date
- Date/Heure
- Échelle de Likert
- Numéro
- Pourcentage
- Chaîne
- Modèle
- Oui/Non

Méthode de script

Les mesures dont la méthode est définie sur Script sont appelées mesures scriptées. Utilisez chaque mesure scriptée pour définir un script personnalisé pour les requêtes de base de données. Les métriques scriptées sont utiles si votre système contient des données fiables pour les caractéristiques que vous souhaitez évaluer.

Vous pouvez utiliser la méthode Script avec ces *Data type* valeurs :

- Durée
- Numéro
- Pourcentage

Utilisez le champ Script pour écrire du code JavaScript. Par défaut, le champ contient des informations sur les variables disponibles et un exemple, que vous pouvez utiliser comme base de votre script ou remplacer entièrement :

```
1  // The following variables are available:
2  // - primary: contains the sys_id of the assessable object to be evaluated
3  // - string_result: the script sets the display string value for this metric to this variable
4  // - actual_result: the script sets the actual value for this metric to this variable
5  // - scaled_result: the script sets the scaled value (used in calculations) for this metric to this variable
6  //
7  // For example:
8  // var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
9  // gr.addQuery('manufacturer', primary);
10 // gr.query();
11 // actual_result = gr.getRowCount();
12 // string_result = actual_result + '';
13 // if (actual_result &gt; 100) scaled_result = 5;
14 // else scaled_result = 1;
```

Vous devez utiliser les variables suivantes dans votre script :

- *Primaire* : variable d'entrée utilisée pour accéder au sys_id de l'enregistrement évalué.
- *string_result* : variable de sortie qui contient la valeur de chaîne d'affichage pour cette mesure
- *actual_result* : variable de sortie qui contient la valeur réelle de cette mesure. Le système utilise cette variable pour renseigner le champ Valeur réelle sur le formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

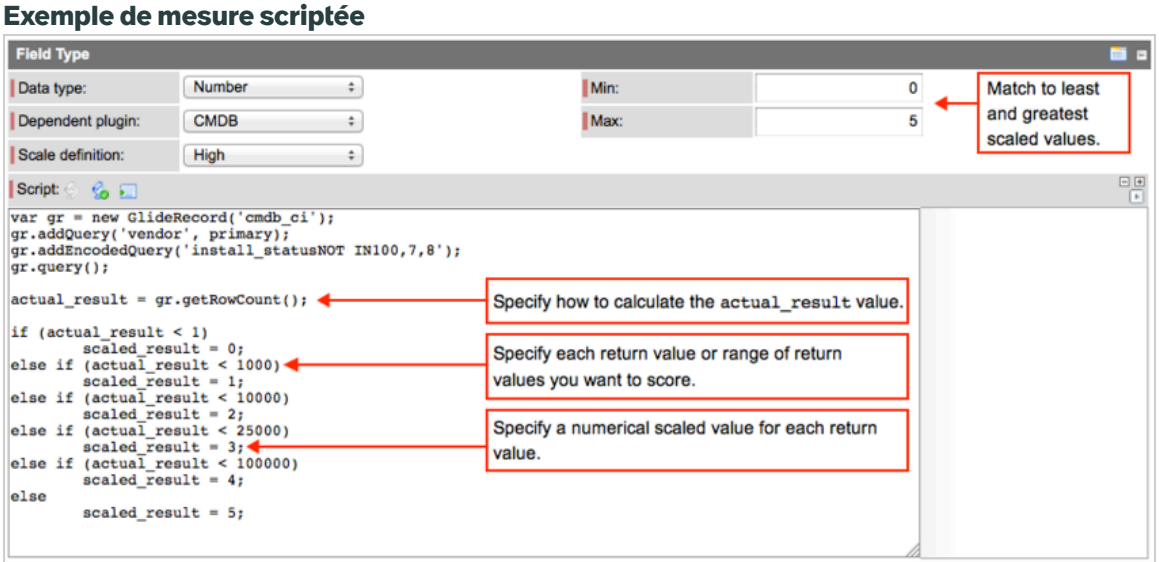
Résultat de mesure. Pour chaque `actual_result`, vous devez spécifier une valeur **scaled_result** correspondante.

- `scaled_result` : variable de sortie qui contient une valeur numérique mise à l'échelle pour représenter une valeur réelle. Le système utilise cette variable pour renseigner le champ **Valeur adaptée** du formulaire **Résultat** de mesure. Assurez-vous que les valeurs mises à l'échelle que vous spécifiez sont égales ou égales aux valeurs **minimale** et **maximale** de la mesure. Le champ **Définition de la mise à l'échelle** détermine la façon dont le système utilise la valeur mise à l'échelle. Une définition d'échelle **faible** signifie que des nombres plus petits sont préférables, par exemple pour une mesure qui mesure le nombre d'incidents pour un fournisseur. **Élevé** signifie que les plus grands nombres sont meilleurs, comme pour une mesure qui mesure la satisfaction des utilisateurs sur une échelle de un à cinq.

Exemple de script

La mesure Nombre d'appareils actifs utilise le script illustré ci-dessous. La variable `primaire` est utilisée pour rechercher les CI associés à l'enregistrement du fournisseur évalué. Le script récupère le actual_result, le nombre de CI associés au fournisseur, puis calcule les scaled_result corrects. Le script utilise une série de valeurs mises à l'échelle, de la valeur **minimale** à la valeur **maximale** , pour représenter les valeurs réelles. Étant donné que la **définition d'échelle** est définie sur **Élevée**, les valeurs mises à l'échelle les plus élevées sont les meilleures, ce qui signifie qu'un fournisseur associé au plus grand nombre de CI obtient le score le plus élevé. Le système stocke les valeurs réelles et mises à l'échelle dans un enregistrement de résultat de mesure pour le fournisseur.

Exemple de mesure scriptée



Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie

Créer une définition de mesure d'évaluation

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour correspondre à un modèle

Configurer une évaluation

Vous pouvez créer une nouvelle évaluation sur un enregistrement évaluable sélectionné pour évaluer, noter et classer les enregistrements de n'importe quelle table du système. Créez ensuite une catégorie de mesure et des mesures d'évaluation pour l'évaluation, publiez l'évaluation et affectez-la aux utilisateurs sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, survey_creator ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Mesure d'évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Mesure d'évaluation.
4. Créez une nouvelle évaluation et affectez-la aux évaluateurs.
   Effectuez les actions suivantes dans le formulaire Mesure d'évaluation.
   a. Ajouter une condition : dans l'onglet **Condition** , ajoutez une condition pour définir les enregistrements évaluables sur lesquels l'évaluation est créée.
   b. Ajouter des champs de matrice de décision : dans l'onglet **Matrice de décision** , ajoutez le champ de filtre requis pour identifier les choix de menu de filtre sur les matrices de décision et les moyennes de tableau de résultats pour ce type. Pour en savoir plus, reportez-vous à Matrices de décision.
   c. Sélectionner les évaluateurs : dans l'onglet **Évaluateurs** , sélectionnez les utilisateurs auxquels l'évaluation sera affectée.
   d. Générer des enregistrements évaluables : lorsque vous enregistrez l'évaluation et cliquez sur **Générer des enregistrements évaluables**, un enregistrement évaluable est créé pour chaque utilisateur unique du champ utilisateur.

      Remarque :

      - Vous devez générer les enregistrements évaluables chaque fois que vous mettez à jour la condition.
      - Vous pouvez générer les enregistrements évaluables uniquement après avoir mis à jour la condition.

      Une nouvelle évaluation est créée. Vous devez maintenant créer une catégorie de mesure et ajouter des mesures d'évaluation à chaque catégorie de mesure. Publiez ensuite l'évaluation et affectez-la aux utilisateurs sélectionnés.

   e. Créer une catégorie de mesure : pour créer une catégorie de mesure, procédez comme suit :
      i. Ouvrez l'évaluation que vous venez de créer et cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Catégories de mesures** . Remplissez le formulaire.

         Pour plus d'informations sur les champs de formulaire, voir Formulaire Catégorie de mesure formulaire.

         Conseil :
         Pour savoir comment créer une catégorie de mesure alternativement, reportez-vous à la section Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables.

      ii. Ouvrez une catégorie de mesure, ajoutez une condition et cliquez sur l'onglet **Enregistrements évaluables** . Les enregistrements évaluables s'affichent en fonction de la sélection effectuée dans le formulaire de catégorie de mesure.
      iii. Ouvrez une catégorie de mesure, cliquez sur l'onglet **Mesure d'évaluation** pour ajouter les questions. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les champs de formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Mesure d'évaluation pour une catégorie.

> **Conseil :**
> Pour savoir comment créer une catégorie de mesure d'évaluation alternativement, consultez Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie.

f. Cliquez sur **Publier** pour publier l'évaluation. Pour plus d'informations, consultez Publier un type de mesure.

g. Affectez l'évaluation aux utilisateurs requis. Procédez comme suit :

   i. Pour une évaluation à la demande, cliquez sur le lien **Affecter une évaluation** ou **Affecter à des évaluateurs** pour affecter l'évaluation. Pour plus d'informations, consultez Générer une évaluation sur demande pour plusieurs enregistrements évaluables.

   ii. Pour une évaluation planifiée, cliquez sur le lien **Générer des évaluations** pour déclencher immédiatement la tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Générer manuellement une évaluation planifiée.

Génération d'évaluation

Dans l'application Évaluations, les administrateurs ou les administrateurs d'évaluation peuvent déclencher le système pour générer des évaluations planifiées ou des évaluations à la demande lorsque toutes les étapes préalables sont terminées.

Un administrateur d'évaluation doit publier le type de mesure pour permettre la génération d'évaluation.

Le système effectue les tâches suivantes lorsqu'il génère des évaluations :

- Crée des questionnaires d'évaluation à partir de mesures non scriptées et les affecte aux utilisateurs. Lorsque les utilisateurs terminent les questionnaires qui leur sont affectés, le système utilise leurs réponses pour calculer les résultats de l'évaluation.
- Exécute des mesures scriptées à partir de chaque catégorie pour interroger la base de données et calculer les résultats d'évaluation.

Chaque fois que le système génère des évaluations, il crée certains ou tous les composants suivants. Envisagez de demander à un administrateur de définir un calendrier pour le nettoyage récurrent des données, car le système peut potentiellement générer une quantité considérable de données d'évaluation.

- Groupe d'évaluation
- Instances d'évaluation
- Résultats d'évaluation

Groupes d'évaluation

Un groupe d'évaluation est un conteneur pour les instances d'évaluation et les résultats d'évaluation générés en une seule occurrence.

Le système génère un groupe d'évaluation chaque fois que la tâche planifiée s'exécute ou que l'API est appelée, lorsqu'il existe au moins un enregistrement évaluable associé à une catégorie du type. Vous pouvez trouver des enregistrements de groupe d'évaluation dans **Évaluations** > **Groupes d'évaluation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire Groupe d'évaluation affiche le **numéro** de groupe, le **type de mesure** associé et les listes connexes suivantes :

- **Instances d'évaluation** : répertorie toutes les instances d'évaluation au sein de ce groupe. Il se peut qu'il n'y ait aucun enregistrement dans cette liste connexe. Le système ne génère pas d'instances d'évaluation s'il n'existe que des mesures scriptées pour le type.
- **Résultats des mesures** : répertorie tous les résultats des mesures pour ce groupe. Il se peut qu'il n'y ait aucun enregistrement dans cette liste connexe initialement. Le système génère immédiatement des résultats de mesure pour les mesures scriptées, mais pas pour les mesures non scriptées, qui apparaissent sous forme de questions sur les évaluations et nécessitent une réponse de l'utilisateur. Le système met à jour de façon dynamique les enregistrements de cette liste à mesure que les utilisateurs remplissent les questionnaires d'évaluation.
- **Résultats des catégories d'évaluation** : répertorie tous les résultats de catégorie pour ce groupe. Il se peut qu'il n'y ait aucun enregistrement dans cette liste connexe initialement. Le système génère immédiatement des résultats de catégorie s'il n'existe que des mesures scriptées dans une catégorie. Sinon, le système ne calcule pas les résultats de la catégorie tant qu'un utilisateur n'a pas rempli un questionnaire d'évaluation contenant des questions de la catégorie.

Remarque :
Pour éviter la perte de données d'évaluation importantes, vous ne pouvez pas supprimer un groupe d'évaluations s'il contient des instances d'évaluation, des résultats de mesures ou des résultats de catégories.

Afficher une catégorie de mesure d'évaluation

Affichez les catégories de mesures d'évaluation qui sont utilisées avec les types de mesures d'évaluation et les mesures d'évaluation dans la génération des graphiques à bulles sur la Console des demandes. Les graphiques à bulles permettent aux gestionnaires des demandes d'évaluer visuellement les demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : it_pps_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Gestion de la demande est associée à un type de mesure d'évaluation nommé **Demande**, à cinq catégories de mesures d'évaluation par défaut et à des mesures d'évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des projets** > **Paramètres** > **Catégories de mesures d'évaluation**.
2. Ouvrez une catégorie de mesure d'évaluation pour l'examiner.
   Les catégories de mesures d'évaluation par défaut suivantes sont disponibles avec l'application Gestion de la demande.

Catégories de mesures d'évaluation de demande

Catégorie de mesure d'évaluation	Source de données	Description
Taille	**Champ de taille du t-shirt** sur le formulaire Demande .	Évalue la taille de la demande par rapport à la taille d'autres demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie de mesure d'évaluation	Source de données	Description
Alignement stratégique	Affichez un champ de résultat de catégorie d'évaluation dans le résultat de catégorie d'évaluation pour la catégorie de mesure Alignement stratégique.	Évalue la façon dont la demande s'aligne sur les objectifs stratégiques de l'organisation par rapport à d'autres demandes.
Risque	Champ **Note** dans le résultat de la catégorie d'évaluation pour la catégorie de mesure Risque.	Évalue les risques de la demande par rapport à d'autres demandes.
ROI	Champs **Impact** et **Bénéfice financier** sur le formulaire Demande.	Évalue le retour sur investissement de la demande par rapport à d'autres demandes.
Coût	Champs **Coût de la main-d'œuvre**, **Dépense d'investissement** et **Dépense d'exploitation** sur le formulaire Demande.	Évalue le coût de la demande par rapport à d'autres demandes.

Catégories de mesure d'évaluation

Dans l'application Évaluations, une catégorie de mesure représente un thème pour évaluer les enregistrements évaluables dans un type de mesure donné.

Chaque catégorie a une valeur de poids numérique pour indiquer son importance par rapport aux autres catégories. Au sein d'une catégorie, les enregistrements appelés *mesures* sont les traits ou les valeurs utilisés pour évaluer les enregistrements évaluables. Par exemple, il existe de nombreuses catégories dans le type de mesure **Fournisseur** , y compris l'évaluation de l'assistance, qui contient des mesures mesurant la qualité des services d'assistance clientèle des fournisseurs. Les enregistrements évaluables doivent être associés à des catégories pour être éligibles à l'évaluation. Les administrateurs d'évaluation créent des catégories et gèrent les enregistrements évaluables auxquels chaque catégorie est associée.

Catégories de poids et mesures

Lorsque vous créez une catégorie de mesure ou une mesure, vous devez spécifier un poids, une valeur numérique qui indique l'importance de la catégorie ou de la mesure par rapport à d'autres catégories et mesures.

Plus la valeur de poids est élevée, plus l'article est important. Le système utilise des valeurs de poids dans les calculs des résultats d'évaluation . Tenez compte de ces recommandations lors du choix des valeurs de poids.

- Déterminez une échelle de pondération et utilisez-la régulièrement. En général, utilisez une échelle avec une petite plage numérique. Une échelle standard de 1 à 10 est généralement appropriée, où 1 est le moins et 10 le plus important. Comprenez que l'augmentation de la valeur maximale d'une échelle de pondération a un impact sur tous les calculs de résultat connexes.
- Utilisez la même échelle de pondération pour les catégories de mesures et les mesures. Bien qu'il n'y ait aucune limitation, envisagez d'utiliser des échelles de pondération identiques ou très similaires pour les catégories et les mesures afin de faciliter la mémorisation des valeurs à utiliser. Une échelle de 1 à 10 est un système de pondération efficace et simple, mais peut ne pas convenir à toutes les organisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ne souhaitez pas utiliser la pondération, définissez la même valeur de poids pour toutes les catégories et mesures. La valeur de poids par défaut est 10.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une mesure d’évaluation pour une catégorie

Créer une définition de mesure d’évaluation

Modèles de mesures

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour correspondre à un modèle

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Après avoir créé un type de mesure et généré des enregistrements évaluables, créez des catégories pour les thèmes que vous souhaitez utiliser pour évaluer les enregistrements évaluables.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle catégorie de mesure.
3. Renseignez les champs du formulaire Catégorie de mesure.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Catégorie de mesure.

Information associée

Mesures d'évaluation

Catégories de mesure d'évaluation

Associations d’enregistrements évaluables

Associations d’enregistrements évaluables

Seuls les enregistrements évaluables associés à une catégorie peuvent être évalués à l’aide de mesures de cette catégorie. Gérez les enregistrements évaluables que vous évaluez pour chaque catégorie en créant et en supprimant les associations.

Seuls les enregistrements évaluables associés à une catégorie peuvent être évalués à l’aide de mesures de cette catégorie. Gérez les enregistrements évaluables que vous évaluez pour chaque catégorie en créant et en supprimant les associations.

Remarque :
Vous pouvez également gérer les catégories auxquelles un enregistrement évaluable est associé à l’aide du formulaire Enregistrement évaluable .

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Gérer automatiquement un enregistrement évaluable

Définissez au moins une condition de filtre dans le formulaire Catégorie de mesure pour associer automatiquement les enregistrements évaluables à la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.
2. Ouvrez une catégorie.
3. Dans le champ **Filtre** , créez une instruction de condition qui définit les enregistrements que vous souhaitez associer à cette catégorie.

   Les champs disponibles proviennent de la table définie pour le type de mesure. Par exemple, pour une catégorie du type **Fournisseur**, vous pouvez créer la condition **[Pays] [est] [Allemagne].** Les mesures de la catégorie ne seront utilisées que pour évaluer les fournisseurs situés en Allemagne.
4. Enregistrez l'enregistrement.

   Le système associe cette catégorie à tous les enregistrements évaluables qui correspondent à la condition de filtre. Lorsque le système génère de nouveaux enregistrements évaluables correspondant à la condition, il les associe à cette catégorie. Si vous modifiez la condition de filtre, le système supprime et crée des associations d'enregistrements évaluables, le cas échéant.

   Notez ce qui suit :

   - Le système ne supprime pas les associations d'enregistrements évaluables créées manuellement, même si les enregistrements évaluables ne correspondent pas aux conditions de filtre.
   - Le système supprime toutes les personnes concernées associées, le cas échéant, lorsqu'il dissocie les enregistrements évaluables d'une catégorie.
   - Le système ne crée ni ne supprime les associations d'enregistrements évaluables si les enregistrements sources connexes changent. Par exemple, prenons l'exemple précédent dans lequel tous les enregistrements évaluables pour les fournisseurs basés en Allemagne ont été associés à une catégorie particulière. Supposons qu'un utilisateur change le **pays** de l'un des enregistrements de fournisseur de **l'Allemagne** au **Canada**. Le système ne dissocie pas l'enregistrement évaluable connexe de la catégorie, même s'il ne correspond plus à la condition de filtre.

   Remarque :
   Pour configurer le système afin qu'il associe automatiquement tous les enregistrements évaluables d'un type de mesure à une catégorie, utilisez la même condition de catégorie que la condition de type de mesure. Par exemple, si le type de mesure **Fournisseur** a la condition **[Fournisseur] [est] [vrai],** créez la même condition pour la catégorie. Si le type de mesure n'a pas de condition spécifiée, vous pouvez utiliser la condition de catégorie **[ID système] [n'est pas vide],** qui inclut tous les enregistrements de n'importe quelle table.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Gérer manuellement un enregistrement évaluable

Vous pouvez créer et supprimer manuellement des associations d'enregistrements évaluables pour une catégorie à l'aide d'une liste connexe sur le formulaire Catégorie de mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gardez à l'esprit que lorsque vous dissociez un enregistrement évaluable d'une catégorie, le système supprime toutes les personnes concernées associées, le cas échéant, et vous ne pouvez plus évaluer l'enregistrement évaluable à l'aide de mesures de cette catégorie.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.
2. Ouvrez une catégorie.
3. Dans la liste connexe **Enregistrements évaluables** , cliquez sur **Modifier** et utilisez la zone de liste double pour ajouter ou supprimer un ou plusieurs enregistrements évaluables.

   Seuls les enregistrements évaluables associés au type de mesure de cette catégorie peuvent être sélectionnés.

Information associée
Mesures d'évaluation

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Supprimer une catégorie
Lorsque vous supprimez une catégorie, le système supprime également les utilisateurs et les personnes concernées associées.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.

   Vous pouvez également accéder à un enregistrement qui contient une liste connexe de catégories.
2. Ouvrez un enregistrement de la liste.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans le formulaire Catégorie de mesure.
4. Cliquez sur **OK** lorsque vous êtes invité à confirmer l'action.

   Le système affiche des messages en haut du formulaire décrivant les actions effectuées.

Information associée
Mesures d'évaluation

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Mesures d'évaluation
Dans l'application Évaluations, une mesure est une caractéristique ou une valeur utilisée pour évaluer les enregistrements évaluables.

Selon la méthode de mesure, une mesure peut être utilisée comme l'une des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une question sur les questionnaires d'évaluation, afin d'obtenir une valeur subjective telle que le plaisir d'utilisation de chaque téléphone mobile proposé dans le catalogue de services.
- Script qui interroge la base de données pour obtenir une valeur objective telle que le nombre d'incidents associés à chaque téléphone portable.

Chaque mesure est associée à une catégorie de mesure et peut être utilisée pour évaluer les enregistrements évaluables pour cette catégorie uniquement. Par exemple, la catégorie Évaluation du support contient des mesures qui mesurent la qualité des services d'assistance clientèle des fournisseurs. Une mesure concerne la qualité de la documentation produit. D'autres traitent de la force de la communauté d'utilisateurs, des options de libre-service, de la formation en ligne et d'autres services de soutien. Chaque mesure a une valeur de poids numérique pour indiquer son importance par rapport à d'autres mesures de catégorie identique.

Les administrateurs d'évaluation peuvent créer et administrer des mesures et des modèles de mesures, qui définissent des ensembles réutilisables d'options de réponse pour les mesures utilisées comme questions d'évaluation. Si vous décidez d'utiliser des modèles de mesures, vous souhaiterez peut-être les créer avant de créer des mesures.

Remarque :
Les changements apportés aux mesures d'évaluation et aux modèles de mesures sont reflétés dans les questionnaires d'évaluation et les résultats, même si les utilisateurs ont déjà enregistré des réponses. Évitez si possible de modifier la signification initiale d'une question de mesure, le type de données ou tout modèle de mesure utilisé par les évaluations existantes.

Information associée

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour correspondre à un modèle

Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie

Après avoir créé une catégorie, créez des mesures que vous pouvez utiliser pour évaluer les enregistrements évaluables de cette catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des mesures, tenez compte de l'objectif de la catégorie et des caractéristiques que vous souhaitez mesurer pour les éléments que vous allez évaluer.

Procédure

1. Naviguez de l'une des façons suivantes.

Option	Description
Évaluations > **Définition de la mesure** > **Catégories**	Ouvrez une catégorie et localisez la liste connexe **Mesures d'évaluation** . Il s'agit du chemin de navigation suggéré, car le système relie les mesures à la catégorie à partir de laquelle elles sont créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Évaluations > **Définition de la mesure** > **Mesures**	

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Mesure d'évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Mesure d'évaluation pour une catégorie.
4. Enregistrez l'enregistrement.
   Lorsque vous créez une question **à choix** ou sur l'échelle de **Likert** , rouvrez le formulaire Mesure d'évaluation après l'avoir envoyé pour créer une définition de mesure. Si vous distribuez un questionnaire sans créer de réponses pour les questions avec ces types de données, les destinataires ne sont pas en mesure de répondre aux questions. Si les questions sont obligatoires, les destinataires ne sont pas en mesure de soumettre leurs questionnaires.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une définition de mesure d'évaluation

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour correspondre à un modèle

Créer une définition de mesure d'évaluation

Les types de données Mesures avec choix ou échelle de Likert doivent avoir des définitions de mesures définies pour représenter les options de réponse dans les questionnaires.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque définition de mesure apparaît sous la forme d'une option de réponse pour une question d'un questionnaire d'évaluation. Par exemple, une mesure pour la question « Êtes-vous satisfait de la qualité de ce fournisseur ? » a trois définitions de mesure pour créer ces options de réponse : **Très satisfait**, **Assez satisfait** et **Pas du tout satisfait**.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de mesure que vous souhaitez modifier.
2. Dans la liste connexe **Définitions de mesures d'évaluation** , cliquez sur **Nouveau** pour créer une définition de mesure.
3. Renseignez les champs :
   - **Montrer:** Entrez le texte que vous souhaitez afficher comme option de réponse.
   - **Valeur:** Entrez la valeur numérique, supérieure ou égale à zéro, à laquelle l'option de réponse est égale. Les valeurs sont utilisées pour calculer les résultats des mesures. Lorsque vous affichez les questions d'évaluation, les définitions de mesures s'affichent dans l'ordre, de la valeur la plus faible à la valeur la plus élevée.
     - Le système définit les valeurs minimales et maximales en fonction des valeurs de définitions de mesures.
     - Pour éviter toute confusion dans les rapports, deux définitions de mesures pour une mesure donnée ne doivent pas avoir la même valeur.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Mesures d'évaluation

Modèles de mesures

Changer l'ordre d'une réponse

Par défaut, l'ordre des options de réponse est établi lorsqu'une question est créée avec un type de données **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

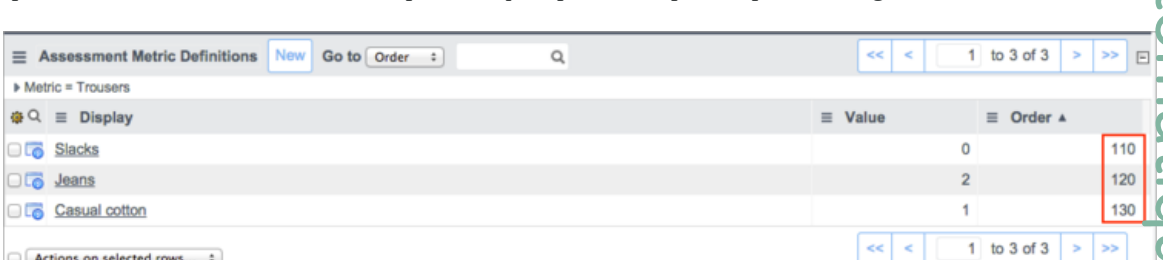
Le système crée une valeur d'ordre pour chaque choix en fonction de l'emplacement dans la liste d'origine lorsque vous le soumettez. Cet ordre correspond au paramètre **de valeur** auquel vous donnez la réponse. Le choix avec le numéro d'ordre le plus bas apparaît en premier, et le choix avec le numéro d'ordre le plus élevé apparaît en dernier. Si vous souhaitez reconfigurer l'ordre des options de réponse, vous devez le faire en modifiant le champ **Ordre** et non le champ **Valeur** .

La colonne **Ordre** est masquée dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de la question.
2. Configurez la liste connexe Définitions de mesures d'évaluation pour afficher la colonne **Ordre** .
3. Modifiez le numéro d'ordre dans la liste.

Remarque :
Le paramètre **de valeur** reste le même pour chaque option de réponse après la réorganisation.



Information associée

Mesures d'évaluation

Types de mesures et enregistrements évaluables

Dans l'application Évaluations, les administrateurs d'évaluation créent et administrent des types de mesures et des enregistrements évaluables.

Un type de mesure définit un ensemble d'enregistrements qu'une organisation souhaite évaluer, comme les fournisseurs, les projets ou les employés. Pour chaque type, le système génère des enregistrements évaluables uniques qui le relient à des enregistrements à évaluer, tels que les enregistrements individuels des fournisseurs Amazon et Intel. Il peut y avoir plusieurs enregistrements évaluables pour le même enregistrement source si l'enregistrement source répond aux critères de plusieurs types. Par exemple, vous pouvez évaluer un enregistrement sur la table Entreprise, comme Intel, en tant que fournisseur et en tant que fabricant, avec différentes catégories et mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour des suggestions de configuration, reportez-vous à la section Tâches de l'administrateur d'évaluation.

Enregistrements évaluables

Un enregistrement évaluable relie un enregistrement source que vous souhaitez évaluer, tel que l'enregistrement de la société Amazon ou l'enregistrement de l'utilisateur d'un représentant commercial, à un type de métrique, tel que les vendeurs ou les employés.

Vous utilisez les évaluations pour évaluer l'enregistrement évaluable. Le système génère des enregistrements évaluables à partir des enregistrements sources qui correspondent à la table et aux conditions définies sur le formulaire de type de mesure d'évaluation. Vous évaluez les enregistrements évaluables grâce à des catégories et à des mesures qui définissent les caractéristiques et les valeurs à évaluer. Pour les types de mesures avec le type de calendrier **sur demande** , vous pouvez générer des évaluations sur demande à partir du formulaire d'enregistrement évaluable. Cette méthode de génération d'évaluation facilite la création et l'aperçu de courts questionnaires ou l'obtention rapide de résultats d'évaluation pour des enregistrements évaluables spécifiques.

Vous pouvez configurer une description de l'évaluation qui inclut des informations provenant de plusieurs champs d'un enregistrement évaluable et qui s'affiche sur plusieurs lignes. Cette configuration fournit à l'utilisateur qui passe l'évaluation une description plus détaillée et compréhensible des informations demandées dans le questionnaire d'évaluation. Créez une description sur plusieurs lignes à l'aide de titres de table, qui peuvent être définis pour utiliser un ou plusieurs champs de la table sélectionnée.

Information associée

Utiliser des ensembles de mises à jour pour les enquêtes et les évaluations

Types de mesures et enregistrements évaluables

Afficher un enregistrement évaluable

Créer des types de métriques et générer des enregistrements évaluables

Créez un type de mesure, qui définit une table et des conditions de filtre qui définissent un ensemble d'enregistrements à évaluer.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, l'application Vendor Performance fournit le type de mesure **Fournisseur** , qui définit un enregistrement évaluable pour chaque enregistrement source dans la table Société [core_company] ayant le champ **Fournisseur** sélectionné. Créez un type de mesure pour chaque ensemble d'enregistrements que vous souhaitez évaluer, par exemple les fournisseurs, les utilisateurs au sein d'une organisation ou les projets.

En plus de définir les enregistrements évaluables, les types de mesures déterminent également comment filtrer les données de matrice de décision et définir le type de calendrier, qui détermine si les évaluations sont à la demande ou planifiées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Types de mesures

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Nom du type. Il peut être pratique de donner au type un nom qui indique les enregistrements qu'il définit.
Durée d'évaluation	Temps dont disposent les évaluateurs pour remplir les questionnaires qui leur sont attribués, à partir du moment où l'évaluation est générée. La durée de l'évaluation définit la **date d'échéance** qui apparaît sur les instances d'évaluation. Les modifications apportées à la durée d'une attestation dans le formulaire de définition de test de contrôle GRC sont mises à jour dynamiquement dans ce champ. La durée par défaut est de 14 jours.
Live Feed	Case à cocher qui détermine s'il convient d'activer (coché) ou de désactiver (effacé) la vue Flux en direct dans les tableaux de résultats pour tous les enregistrements évaluables créés à partir de ce type.
Notifier en cas de retard	Cochez la case qui détermine s'il convient d'envoyer des notifications par e-mail (sélectionnées) au gestionnaire d'un utilisateur lorsque cet utilisateur ne parvient pas à soumettre un questionnaire affecté à temps.
Responsable de l'évaluation	Gestionnaire pour ce type de mesure d'évaluation. Ces utilisateurs sont uniquement responsables de la gestion du processus d'évaluation et non des résultats. Le système notifie le gestionnaire de l'évaluation lorsqu'une évaluation pour ce type de mesure est en retard.
Type de notation	Méthode de notation à utiliser pour les questions avec un type de données d'attestation. Les sélections possibles sont les suivantes : ○ **Pourcentage** : score d'attestation sous forme de pourcentage pondéré de réponses correctes aux questions notées. Lorsque vous sélectionnez ce type de notation, les catégories peuvent être notées **en pourcentage** ou **tout ou rien**. ○ **Tout ou rien** : nécessite que toutes les réponses aux questions de type attestation soient correctes, ou que le score soit nul pour l'ensemble de l'attestation. Lorsque vous sélectionnez ce type de notation, toutes les catégories sont automatiquement notées **comme Tout ou rien**.
Facteur de mise à l'échelle	[Obligatoire] Nombre représentant le meilleur score possible pour les résultats d'évaluation. Tous les résultats des évaluations de ce type sont mis à l'échelle de ce nombre. 10 est généralement un bon facteur d'échelle. **Remarque :** Ce champ passe en lecture seule lorsqu'il contient une valeur et que vous enregistrez le type de mesure. Choisissez un facteur de mise à l'échelle qui vous satisfait avant d'enregistrer le type de mesure.
Paramètre de pagination pour la vue	Spécifiez comment l'utilisateur verra les pages sur la vue Bureau ou tablette dans Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
de Portail de services	○ **Catégorie** : affichez chaque catégorie sur une page distincte. Les catégories s'affichent dans l'ordre suivant : ▪ Chaque catégorie apparaît dans l'ordre sur une page distincte pour le premier enregistrement évaluable ▪ Ensuite, chaque catégorie apparaît dans l'ordre sur une page distincte pour le prochain enregistrement évaluable ▪ et ainsi de suite ○ **Question** : affichez chaque question sur une page distincte. Les questions apparaissent sur des pages séparées pour les appareils mobiles, quel que soit ce paramètre. Chaque question s'affiche pour chaque catégorie, comme décrit dans le paramètre **Catégorie** . ○ **Aucun** : tous les éléments sur une seule page, pas de pagination Par défaut : **catégorie** **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque Portail de services est installé.
Rôles	Rôles d'utilisateur supplémentaires qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce type. Les utilisateurs disposant des rôles spécifiés ont un accès en lecture à cet enregistrement de type ainsi qu'aux catégories, mesures, enregistrements évaluables et tableaux de résultats associés, aux utilisateurs de catégorie, aux personnes concernées et aux matrices de décision. **Remarque :** Les utilisateurs ayant ces rôles n'ont pas accès aux modules d'évaluation, sauf s'ils sont également administrateurs d'évaluation. Les utilisateurs disposant de ces rôles peuvent accéder aux enregistrements par d'autres moyens, par exemple à partir des champs de référence sur les instances d'évaluation. Ce champ offre la possibilité d'accorder facilement à certains utilisateurs l'accès à des données d'évaluation spécifiques dans des cas particuliers. Par exemple, le type de mesure **Fournisseur** donne accès aux utilisateurs disposant du rôle vendor_manager afin qu'ils puissent afficher les résultats et comparer les enregistrements évaluables lorsqu'ils ouvrent des tableaux de résultats ou des matrices de décision dans l'application Vendor Performance.
Signature	[Facultatif] Réception par un destinataire de l'enquête des exigences, avertissements ou attentes liés à une évaluation. Pour plus d'informations, consultez Créer une signature d'évaluation.
URL de retour	Adresse de destination d'une page Web présentée aux utilisateurs après l'envoi d'une évaluation pour ce type de mesure. Lorsqu'une URL de retour est configurée, le contenu de la note de fin n'apparaît pas.
État	[Lecture seule] État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Business Rule	[Administrateur uniquement] Règle métier créée par le système pour surveiller la table spécifiée. Lorsqu'un nouvel enregistrement répondant aux conditions du type de mesure est ajouté à la table, la règle métier génère un enregistrement évaluable correspondant. Si quelqu'un modifie la table ou les conditions du type de mesure, le système met à jour la règle métier pour refléter les changements. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	enregistrements évaluables existants associés au type de mesure ne sont pas affectés.
Type de calendrier	Paramètre qui détermine le processus d'évaluation à utiliser. Sélectionnez **À la demande** ou **Planifié**.
Tâche planifiée	[Administrateur uniquement] Tâche planifiée créée par le système pour générer des évaluations pour ce type de mesure. Ce champ est rempli la première fois que vous sauvegardez l'enregistrement. Le nom de la tâche planifiée suit le format <nom de type> Création de l'évaluation. Les administrateurs peuvent configurer un calendrier de génération d'évaluation récurrente pour le type de mesure. Ce champ n'est visible que lorsque le type de planification est **Planifié.** **Remarque :** Si vous changez le type de calendrier de **Planifié** à **Sur demande**, le système supprime la tâche planifiée. Si vous redéfinissez le type de calendrier sur **Planifié**, le système crée une nouvelle tâche planifiée. Le calendrier de génération d'évaluation précédent n'est pas enregistré, mais vous pouvez le reconfigurer si vous le souhaitez.
Méthode d'évaluation	[Administrateur uniquement] Indique la méthode d'évaluation pour ce type de mesure. Le système définit ce champ en fonction de la façon dont le type de mesure est créé. Les méthodes d'évaluation possibles sont les suivantes : ○ **Évaluation** : valeur de filtre par défaut pour les types de mesures. Seule cette méthode d'évaluation utilise des enregistrements, des conditions et des parties prenantes évaluables. ○ **Attestation** : pour plus de détails, voir Attestations : héritées. ○ **Enquête** : pour plus de détails, reportez-vous à la section Définitions de l'enquête.
Facteur de mise à l'échelle	[Obligatoire] Nombre représentant le meilleur score possible pour les résultats d'évaluation. Tous les résultats des évaluations de ce type sont mis à l'échelle de ce nombre. **10** est généralement un bon facteur d'échelle. **Remarque :** Ce champ passe en lecture seule lorsqu'il contient une valeur et que vous enregistrez le type de mesure. Choisissez un facteur de mise à l'échelle qui vous satisfait avant d'enregistrer le type de mesure.
Autoriser la reprise	Case à cocher qui permet aux utilisateurs de modifier leurs réponses à une évaluation, un questionnaire, une enquête ou une attestation complété. Après la date d'échéance, le système supprime l'évaluation de la page Mes évaluations et enquêtes de l'utilisateur.
Actif	Case à cocher qui détermine si le type de mesure est actif. Lorsque le type de mesure est inactif (effacé), la génération d'évaluation est désactivée et les utilisateurs ne peuvent pas passer les évaluations existantes.
Description	Informations utiles sur ce type. Entrez une description claire du type et de son objectif.
Introduction	Contenu d'introduction à afficher dans les questionnaires d'évaluation. Envisagez d'ajouter un logo d'entreprise, un message de bienvenue, des informations sur le contexte

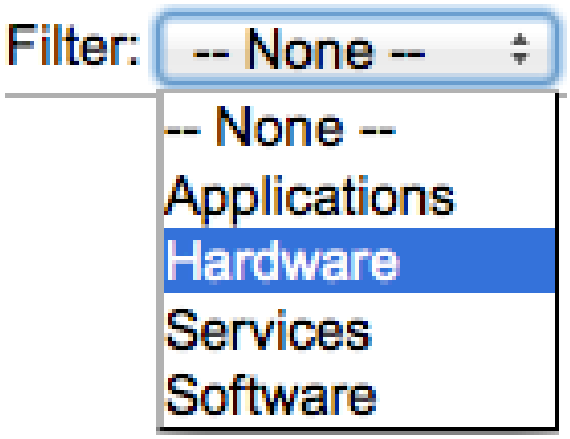
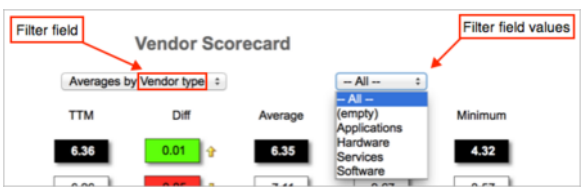
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de l'enquête ou des instructions. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.
Note de fin	Contenu à afficher à l'écran qui s'affiche lorsqu'une personne soumet un questionnaire d'évaluation. Envisagez d'ajouter un message de remerciement, des instructions de suivi ou d'autres informations applicables. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ. Les notes de fin ne s'affichent pas si une **URL de retour** est spécifiée.
Envoyer des notifications	Cochez la case pour envoyer des notifications pour cette évaluation, enquête ou attestation. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.
Section des conditions	
Table	[Obligatoire] Table contenant les enregistrements que vous souhaitez évaluer. Le système crée des enregistrements évaluables pour les enregistrements de cette table qui répondent aux conditions que vous spécifiez, le cas échéant. Le nombre d'enregistrements correspondants apparaît sous forme de lien près du champ **Condition** . Le lien se met à jour dynamiquement si vous modifiez la sélection de table. Cliquez sur le lien pour ouvrir la liste des enregistrements correspondants dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre. **Remarque :** Des rôles supplémentaires sont nécessaires pour afficher les enregistrements sur certaines tables. Si vous sélectionnez une table à laquelle vous n'avez pas accès, un message d'avertissement s'affiche près du champ **Condition** où se trouve le nombre d'enregistrements correspondants. Vous ne pouvez pas générer d'enregistrements évaluables pour des tables pour lesquelles vous ne disposez pas de rôles suffisants.
Appliquer la condition	Case à cocher qui détermine ce qu'il advient des enregistrements évaluables lorsque vous modifiez la table ou les conditions sélectionnées.
Condition	Générateur de conditions qui définit des enregistrements spécifiques à évaluer à partir de la table sélectionnée. Si vous ne spécifiez aucune condition, le système crée des enregistrements évaluables pour tous les enregistrements de la table sélectionnée. Cliquez sur l'icône d'actualisation pour mettre à jour le nombre d'enregistrements adjacents. **Remarque :** Si vous modifiez la table ou les conditions, vous devez cliquer sur **Générer les enregistrements évaluables** pour créer de nouveaux enregistrements évaluables.
Section Matrice de décision	
Champ de filtre	[Obligatoire] Champ de la table sélectionnée pouvant être utilisé pour filtrer des résultats sur des matrices de décision et des tableaux de résultats. Par exemple, si la table sélectionnée est **Société** [core_company] et que vous choisissez le **type de fournisseur** comme champ de filtre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Lorsque vous affichez les matrices de décision pour ce type, le menu de matrice de décision pour filtrer les éléments tracés répertorie les types de fournisseurs : **applications**, **matériel**, **services** et **logiciels**.  ○ Sur les tableaux de résultats de ce type, la vue Moyennes affiche les évaluations par type de fournisseur. 
Condition de filtre	Générateur de conditions qui définit les enregistrements de la table disponibles en tant que choix dans le menu de filtre. Par exemple, si le champ de filtre est **de type Fournisseur** et que vous créez la condition de filtre **[Nom] [ne contient pas] [Matériel],** seuls les enregistrements avec des types de fournisseurs d'applications, **de services** et de **logiciels** sont des choix possibles en tant que filtres de matrice de décision.
Filtre de matrice par défaut	Enregistrement à utiliser comme choix de filtre par défaut sur les matrices de décision et les tableaux de résultats. Le **champ Filtre** et la **condition de filtre** sélectionnés contrôlent les choix d'enregistrements disponibles. Pour voir les enregistrements, le cas échéant, cliquez sur l'icône d'actualisation en regard du champ. Considérez que le champ de filtre est **de type Fournisseur** et que vous sélectionnez **Applications** comme filtre de matrice par défaut. Le choix de filtre sur les matrices de décision pour ce type est défini sur **Applications** par défaut. Si vous modifiez la valeur du champ de **condition de table** ou de **filtre** , vous devez cliquer sur l'icône d'actualisation pour afficher les choix de **filtre de matrice par défaut** mis à jour. Dans le cas contraire, le système sélectionne le premier choix disponible parmi les choix de champs mis à jour lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.
Listes connexes	
Catégories de mesures	Toutes les catégories de mesures associées au type.
Enregistrements évaluables	Tous les enregistrements évaluables associés au type. Cette liste connexe est masquée dans la vue Attestation de ce formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le bouton **Générer des évaluations** est visible par les administrateurs dans certains cas pour les évaluations planifiées. Ne cliquez pas sur le bouton tant que les tâches pré-requises n'ont pas été accomplies.

4. Lorsque vous êtes satisfait des paramètres de type, cliquez sur **Générer des enregistrements évaluables** pour enregistrer l'enregistrement et créer des enregistrements évaluables.
   Vous devez cliquer sur **Générer des enregistrements évaluables** pour créer le jeu initial d'enregistrements évaluables en fonction de la table et des conditions spécifiées dans l'enregistrement type. Ensuite, le système crée un enregistrement évaluable chaque fois qu'un nouvel enregistrement correspondant est créé. **Générer des enregistrements évaluables** se trouve sous **Liens connexes**.

   Remarque :
   Cliquer sur **Générer les enregistrements évaluables** peut déclencher la suppression des enregistrements évaluables existants dans certaines circonstances. Pour en savoir plus, reportez-vous à Appliquer une condition pour supprimer un enregistrement évaluable.

   La page redirige vers la liste des enregistrements évaluables créés.

Information associée

Moyennes du tableau de résultats de l'évaluation

Planifier une évaluation

Types de Calendriers

Définir un calendrier de génération d'évaluation

Évaluations sur demande

Appliquer une condition pour supprimer un enregistrement évaluable

Types de mesures et enregistrements évaluables

Configurer la mise en page du formulaire

Supprimer un type de mesure

La suppression d'un type de mesure entraîne la suppression de nombreux enregistrements connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez supprimer manuellement certains de ces enregistrements avant de supprimer le type, tandis que le système en supprime automatiquement d'autres.

Procédure

1. Supprimez les enregistrements associés au type à supprimer :
   - Résultats de l'évaluation (résultats des mesures et des catégories)
   - Instance d'évaluation (questions et instances d'évaluation, dans cet ordre)
   - Groupes d'évaluation
2. Supprimez le type.

   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche et vous avertit que certains enregistrements associés au type seront également supprimés.
3. Cliquez sur **OK** pour supprimer le type et les enregistrements connexes suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tâche planifiée pour la génération d'évaluation
- Règle métier pour la génération d'enregistrement évaluable
- Enregistrements évaluables
- Catégories de métrique
- Utilisateurs de catégorie
- Personnes concernées
- Mesures
- Définitions de mesures
- Matrices de décision

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Exporter une évaluation

Vous pouvez partager des évaluations entre des ServiceNow instances en exportant une évaluation, puis en l'important sur une autre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Remarque :
Les ensembles de mises à jour sont disponibles dans la version Helsinki et doivent être utilisés pour déplacer des données d'une instance à l'autre. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Ensembles de mises à jour système .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le système exporte un seul fichier XML qui ne contient pas de données de résultat.

Le fichier XML contient un type de mesure [asmt_metric_type] et les enregistrements suivants qui sont associés à ce type :

- Enregistrements évaluables [asmt_assessable_record]
- Catégories de mesures [asmt_metric_category]
- Mesures [asmt_metric]
- Définitions de mesures [asmt_metric_definition]
- Utilisateurs de catégorie [asmt_m2m_category_user]
- Parties prenantes [asmt_m2m_stakeholder]
- Matrices de décision [asmt_decision_matrix],[asmt_m2m_xcategory_matrix] et [asmt_m2m_ycategory_matrix]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement et sélectionnez **Exporter l'évaluation**.
3. Enregistrez le fichier XML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Importer une évaluation

Types de mesures et enregistrements évaluables

Importer une évaluation

Partagez des évaluations entre instances ServiceNow en important une évaluation précédemment exportée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Les ensembles de mises à jour sont disponibles dans la version Helsinki et doivent être utilisés pour déplacer des données d'une instance à l'autre. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Ensembles de mises à jour système .

Procédure

1. Assurez-vous que les évaluations sont activées sur l'instance cible.
2. Suivez la procédure détaillée dans .Import data from XML

Information associée

Exporter une évaluation

Utiliser des ensembles de mises à jour pour les enquêtes et les évaluations

Utilisez un ensemble de mises à jour pour capturer les changements apportés aux enquêtes et aux évaluations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou survey_admin

Procédure

Créez un ensemble de mises à jour et utilisez-le pour apporter des modifications sur une instance de développement.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Lors du développement d'enquêtes et d'évaluations, utilisez un ensemble de mises à jour pour capturer les changements et les déplacer d'une instance de développement à une instance de production. Une fois qu'un ensemble de mises à jour est créé et marqué comme actuel, toutes les mises à jour des tables suivantes sont enregistrées dans l'ensemble de mises à jour.

Les tables suivantes sont maintenant activées pour l'ensemble de mises à jour et étendent également le fichier d'application :

- Modèles de mesures d'évaluation [asmt_template]
- Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]
- Définitions de modèles d'évaluation [asmt_template_definition]
- Définitions des mesures d'évaluation [asmt_metric_definition] : Options de réponse aux questions de l'enquête
- Calendrier [sys_trigger] : travaux planifiés associés à l'enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Catégories de mesure d'évaluation [asmt_metric_category] : catégories d'enquête
- Mesures d'évaluation [asmt_metric] : questions d'enquête
- Utilisateurs de catégories d'évaluation [asmt_m2m_category_user] : utilisateurs de l'enquête
- Conditions de déclenchement [asmt_condition]

Créer une signature d'évaluation

Une signature sur un questionnaire d'évaluation contient *des affirmations* qui peuvent communiquer des instructions, une déclaration juridique ou tout texte que vous souhaitez que le destinataire prenne en compte.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez demander au destinataire de cocher une case ou de fournir une signature complète pour confirmer l'acceptation de l'assertion avant de soumettre le formulaire. Vous pouvez afficher des affirmations sans demander de signature. Une propriété **d'évaluation appelée Exiger une authentification pour la signature de l'utilisateur** vous permet de demander aux utilisateurs de fournir leur nom d'utilisateur et leur mot de passe lorsqu'une évaluation demande une signature avec un nom complet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Signatures**.

   Toutes les signatures du système apparaissent dans cette liste.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez et soumettez le formulaire en utilisant les champs de la table.

Champs de signature d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de cette signature
Type de signature	Type de signature requis. Les sélections sont Case à **cocher**, **Nom complet** ou **Assertion uniquement**. Si **Assertion uniquement** est sélectionnée, aucune signature n'est requise pour soumettre le questionnaire. Par défaut, le système exige une authentification utilisateur pour une entrée de nom complet.
Assertion	Texte à présenter aux destinataires qui nécessite une confirmation.

Enregistrements évaluables

Un enregistrement évaluable relie un enregistrement source que vous souhaitez évaluer, tel que l'enregistrement de la société Amazon ou l'enregistrement de l'utilisateur d'un représentant commercial, à un type de métrique, tel que les vendeurs ou les employés.

Vous utilisez les évaluations pour évaluer l'enregistrement évaluable. Le système génère des enregistrements évaluables à partir des enregistrements sources qui correspondent à la table et aux conditions définies sur le formulaire de type de mesure d'évaluation. Vous évaluez les enregistrements évaluables grâce à des catégories et à des mesures qui définissent les caractéristiques et les valeurs à évaluer. Pour les types de mesures avec le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

type de calendrier **sur demande** , vous pouvez générer des évaluations sur demande à partir du formulaire d'enregistrement évaluable. Cette méthode de génération d'évaluation facilite la création et l'aperçu de courts questionnaires ou l'obtention rapide de résultats d'évaluation pour des enregistrements évaluables spécifiques.

Vous pouvez configurer une description de l'évaluation qui inclut des informations provenant de plusieurs champs d'un enregistrement évaluable et qui s'affiche sur plusieurs lignes. Cela fournit à l'utilisateur qui passe l'évaluation une description plus détaillée et compréhensible des informations demandées dans le questionnaire d'évaluation. Créez une description sur plusieurs lignes à l'aide de titres de table, qui peuvent être définis pour utiliser un ou plusieurs champs de la table sélectionnée.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Afficher un enregistrement évaluable

Afficher un enregistrement évaluable

Affichez le formulaire Enregistrement évaluable pour modifier les préférences et effectuer diverses actions.

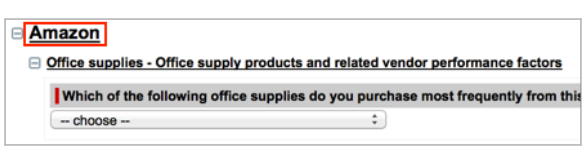
Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement de la liste.
   Par défaut, la liste affiche uniquement les enregistrements évaluables avec des types de mesures **actifs** .
3. Dans le formulaire Enregistrement évaluable, modifiez les champs et effectuez d'autres actions si nécessaire (voir table).

Affichage des enregistrements évaluables

Champ	Description
Nom	[Lecture seule] Nom d'enregistrement évaluable basé sur Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de table de l'enregistrement source. Le nom apparaît sur les questionnaires d'évaluation. 
Source	[Lecture seule] Enregistrement source auquel l'enregistrement évaluable est lié. La **source** reflète le nom de la table et la valeur d'affichage de l'enregistrement source. Par exemple, si le champ **Nom** est la valeur d'affichage de la table Société, l'enregistrement évaluable d'un enregistrement de société nommé **Amazon** a la valeur **SourceSociété : Amazon**.
Live Feed	Case à cocher qui, lorsqu'elle est sélectionnée, crée un groupe Flux en direct pour l'enregistrement évaluable, qui apparaît sur le tableau de résultats. Si vous décochez la case après la création d'un groupe Flux en direct, le système supprime le groupe Flux en direct et tous ses messages.
Type	[Lecture seule] Type de mesure à partir de laquelle l'enregistrement évaluable a été généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Matrice de décision	Case à cocher qui, lorsqu'elle est cochée, permet aux données de résultats de cet enregistrement évaluable d'apparaître sur les matrices de décision du même type de mesure. Les matrices de décision sont des graphiques qui tracent les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables. Si vous décochez la case, l'enregistrement évaluable apparaît toujours sur les matrices de décision par défaut si vous cliquez sur le lien connexe **Afficher la matrice** sur le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
Groupe Live Feed	[Lecture seule] Groupe Live Feed pour cet enregistrement évaluable. Lorsque vous cochez la case **Flux en direct** et sauvegardez l'enregistrement, le système remplit ce champ.
Liens connexes	
Voir le tableau de résultats	Ouvre le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
Listes connexes	
Catégorie	Toutes les catégories de mesures associées à l'enregistrement évaluable. Un enregistrement évaluable doit être associé à une catégorie à évaluer. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter ou supprimer des associations de catégories. Notez qu'il est souvent plus efficace d'associer des enregistrements évaluables à des catégories à l'aide du formulaire Catégorie de mesure.
Utilisateurs de catégorie	Toutes les personnes concernées qui peuvent répondre à des questionnaires d'évaluation sur cet enregistrement évaluable. Cliquez sur **Modifier** pour créer et supprimer des personnes concernées. Pour plus d'informations à ce sujet et sur d'autres méthodes de création de parties prenantes, voir Parties prenantes. Cette liste connexe n'est disponible que lorsque le type de mesure associé a le type **de planification planifiée** .

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Appliquer une condition pour supprimer un enregistrement évaluable

Par défaut, le système ne supprime pas les enregistrements évaluables, même si vous modifiez la table ou les conditions du type et que les enregistrements évaluables existants ne correspondent plus.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système peut être configuré de manière à ce que vous puissiez déclencher la suppression des enregistrements évaluables qui ne correspondent pas à la table de types et aux conditions.

Procédure

1. Dans le formulaire Type de mesure d'évaluation, cochez la case **Appliquer la condition** pour activer la suppression des enregistrements évaluables existants de ce type qui ne correspondent pas à la table ou aux conditions spécifiées.

   Lorsque la case est décochée, le système conserve les enregistrements évaluables de ce type, même s'ils ne correspondent pas à la table et aux conditions spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Générer les enregistrements évaluables** pour supprimer tous les enregistrements évaluables associés au type qui ne correspondent pas à la table et aux conditions actuelles.

   Le système ne supprime pas automatiquement les enregistrements évaluables, même si la case **Appliquer la condition** est cochée. Vous devez cliquer sur **Générer des enregistrements évaluables** en cochant la case chaque fois que vous souhaitez que le système supprime les enregistrements évaluables non correspondants.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Supprimer un enregistrement évaluable

Lorsque vous supprimez un enregistrement évaluable, le système supprime toutes les personnes concernées de l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Si un enregistrement source est supprimé, le système supprime l'enregistrement évaluable associé. Pour supprimer l'enregistrement source, vous devez d'abord supprimer tous les résultats de mesure et les résultats de catégorie associés.

Procédure

Supprimez l'enregistrement évaluable :

- Pour supprimer un enregistrement unique, **ouvrez-le**, puis cliquez sur Supprimer.
- Pour supprimer plusieurs enregistrements, utilisez la liste des enregistrements évaluables.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Ajouter une catégorie de mesure et une mesure dans la banque de questions pour les évaluations

Réutilisez les catégories de questions (catégories de mesures) et les questions (mesures) ajoutées dans la banque de questions pour les évaluations. Vous pouvez ajouter des catégories de mesures ou des mesures de la banque de questions à une évaluation, ou de l'évaluation à une banque de questions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Banque de questions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Catégorie de mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de catégorie de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de mesure.
Description	Description de la catégorie de mesure.
Nombre total de mesures	Nombre total de mesures dans la catégorie de mesure. Ce nombre est automatiquement mis à jour lorsque vous ajoutez ou supprimez des mesures de la catégorie.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre de titre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).
6. Renseignez les champs du formulaire Mesure d’évaluation.
   Pour en savoir plus sur les champs de mesure d’évaluation, reportez-vous à .
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des catégories de mesures ou des mesures pour une évaluation à l’aide de la banque de questions

Réutilisez les catégories de questions (catégories de mesures) et les questions (mesures) du module **Banque de questions** lors de la création ou de la mise à jour d’une évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définitions des mesures** > **Types**.
2. Ouvrez une définition d’évaluation.
3. **Facultatif :** Pour ajouter des catégories de mesures à une évaluation à partir de la banque de questions dans la plateforme, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, cliquez sur **Nouvelle catégorie à partir de la banque**.
   La boîte de dialogue Nouvelle catégorie à partir de la banque s’affiche avec une liste de toutes les catégories de mesures ajoutées à la banque de questions.

   b. Sélectionnez les catégories requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Une copie de la catégorie de mesure et des mesures correspondantes est créée dans la liste connexe Catégories de mesures.

4. **Facultatif :** Pour ajouter des mesures à une évaluation à partir de la banque de questions dans Platform, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.

   b. Dans la liste connexe Mesures d’évaluation, cliquez sur **Nouvelle mesure de la banque**.
   La boîte de dialogue Nouvelle métrique de la banque s’affiche avec une liste de questions disponibles dans la banque de questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez les mesures requises, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesure correspondantes est créée dans la liste connexe Mesures d'évaluation de la catégorie.

5. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure à la banque de questions à partir d'une évaluation dans Platform, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.

b. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
Une copie de la catégorie est créée avec ses mesures et définitions de mesures dans la banque de questions.

6. Facultatif : Pour ajouter une mesure à la banque de questions à partir d'une évaluation dans Platform, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.

b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, ouvrez la définition de mesure requise.

c. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
La boîte de dialogue Ajouter à la banque de questions s'affiche.

d. Dans le champ **Choisir une banque de questions pour ajouter cette question/mesure** , sélectionnez une catégorie de mesure à laquelle vous souhaitez ajouter cette mesure, puis cliquez sur **OK**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesure correspondantes est créée pour la catégorie sélectionnée dans la banque de questions.

Copier une évaluation

Créez une copie d'une évaluation avec au moins une catégorie pour réduire l'effort de création d'une autre évaluation avec des données similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les questions associées (type), les configurations, les catégories, les mesures, les règles de séparation de domaine et les catégories basées sur les rôles sont copiées. Les utilisateurs affectés, les utilisateurs de catégorie, les instances et les conditions de déclenchement ne sont pas copiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.

2. Sélectionnez un type de mesure d'évaluation.

3. Dans la barre de titre, cliquez sur **Copier** ou sur l'icône de menu et sélectionnez **Copier**.

Créer un modèle de mesure

Créez un modèle de mesure pour définir des échelles de notation réutilisables pour l'évaluation de mesures non scriptées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le champ **Nom** du formulaire Modèle de mesure d'évaluation.
4. Pour utiliser des images pour les choix de modèles, tels que les questions à l'échelle de **l'image, sélectionnez Autoriser l'image**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Dans la liste connexe **Définitions de modèles d'évaluation** , cliquez sur **Nouveau**.
   Créez une définition de modèle pour chaque option de réponse que vous voulez voir apparaître sur une question d'évaluation.
7. Renseignez les champs suivants :
   - **Montrer:** Entrez le texte à afficher comme option de réponse.
   - **Valeur:** Entrez une valeur numérique, égale ou supérieure à zéro, à laquelle vous souhaitez que l'option de réponse soit égale. Les valeurs sont utilisées dans les calculs de résultats.
   - **Image sélectionnée** : cliquez pour ajouter l'image à utiliser pour l'état sélectionné.
   - **Image non sélectionnée** : cliquez pour ajouter l'image à utiliser pour l'état non sélectionné.

   Lorsque vous affichez les questions d'évaluation qui utilisent des modèles, les options de réponse s'affichent dans l'ordre, de la valeur la plus faible à la valeur la plus élevée.

   Conseil :
   Pour éviter toute confusion dans les rapports, deux définitions de modèle pour un modèle donné ne doivent pas avoir la même valeur.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie

Créer une définition de mesure d'évaluation

Modèles de mesures

Les modèles de mesures définissent des échelles de notation réutilisables pour évaluer les mesures non scriptées.

Chaque option de réponse sur l'échelle est définie comme une définition de modèle, tout comme une définition de mesure. Par exemple, le modèle de mesure nommé Satisfaction contient les définitions de modèles : **Très satisfait**, **Satisfait**, **Neutre**, **Insatisfait** et **Très insatisfait**.

Des modèles de mesures sont disponibles pour les mesures **qui ont Modèle** comme type de données. Les modèles de mesures suivants sont disponibles par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de mesures par défaut

Nom	Définition du modèle d'évaluation
Likert 5	Pas du tout d'accord, Pas d'accord, Neutre, D'accord, Tout à fait d'accord
Satisfaction	Très insatisfait, Insatisfait, Neutre, Satisfait, Très satisfait
Fréquence	Jamais, rarement, parfois, la plupart du temps, tout le temps
Montant	Aucun, Peu ou peu, Quantité moyenne, Beaucoup, Beaucoup
Taille	Très petit, petit, moyen, grand, très grand
Qualité	Très médiocre, Médiocre, Moyen, Bon, Très bien
Complexité	Très complexe, complexe, modéré, simple, très simple

Information associée

Mesures d'évaluation

Créer une définition de mesure d'évaluation

Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour correspondre à un modèle

Pour que les résultats de l'évaluation soient calculés correctement, les valeurs minimale et maximale d'une mesure qui utilise un modèle doivent être égales à la valeur de définition de modèle la plus petite et la plus grande, respectivement.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système définit automatiquement les champs **Min** et **Max** lorsque vous créez une mesure du type de données Modèle, en fonction des valeurs de la définition du modèle. Toutefois, le système ne met pas à jour ces champs pour les mesures existantes si vous ajoutez une nouvelle définition de modèle à un modèle ou si vous mettez à jour la valeur d'une définition de modèle existante. Si la nouvelle valeur est inférieure à la valeur minimale des mesures qui utilisent le modèle ou supérieure à la valeur maximale, mettez à jour les mesures en conséquence.

Pour modifier les valeurs minimale et maximale d'une question qui a le type de données Modèle :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Mesures**.
2. Configurer la mise en page de la liste pour afficher les colonnes **Min** et **Max**.
3. Exécutez la condition de filtre de liste suivante : [Modèle] [est] [<select the template you updated>]
4. Assurez-vous que les valeurs minimale et maximale correspondent à la valeur de définition de modèle la plus petite et la plus grande pour le modèle sélectionné, respectivement.

   Si les valeurs ne correspondent pas, modifiez les valeurs Min et Max directement à partir de la liste.

   Remarque :
   Lorsque le type de données est Modèle, une politique d'interface utilisateur empêche la modification des valeurs Min et Max du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer une mesure d’évaluation pour une catégorie
- Créer une définition de mesure d’évaluation

Utilisateurs et parties prenantes de la catégorie

Les utilisateurs qui passent des évaluations sont des personnes de votre organisation qui ont une connaissance spécifique des catégories d’évaluation et des enregistrements évalués.

Une personne qui est qualifiée pour répondre aux questions d’évaluation à partir de mesures d’une catégorie spécifique devient un utilisateur de catégorie lorsqu’elle est associée à cette catégorie. Un utilisateur de catégorie devient alors une personne concernée lorsqu’il est associé à un enregistrement évaluable spécifique.

Le système détermine les enregistrements et les questions évaluables qu’un utilisateur reçoit en examinant les catégories de mesures et les enregistrements évaluables dont ces utilisateurs sont des parties prenantes. Les administrateurs d’évaluation peuvent créer et gérer les utilisateurs et les personnes concernées de catégorie.

Remarque :
Les utilisateurs de catégorie et les personnes concernées ne sont utilisés que pour les évaluations planifiées.

Utilisateurs de catégorie

Les utilisateurs de catégorie sont des utilisateurs qui peuvent potentiellement répondre à des questions d’évaluation sur une catégorie de mesure particulière dans le cadre des évaluations planifiées. Les utilisateurs de catégories doivent avoir une connaissance particulière des catégories et des mesures qu’elles contiennent. Un utilisateur de catégorie devient une personne concernée lorsqu’il est associé à un enregistrement évaluable. Créez au moins un utilisateur de catégorie pour chaque catégorie que vous souhaitez utiliser pour les questionnaires d’évaluation. Il n’y a pas besoin d’utilisateurs de catégorie si la catégorie contient uniquement des mesures scriptées.

Personnes concernées

Une personne concernée est un utilisateur de catégorie ayant des connaissances spécifiques sur les produits ou services, qui est associé à un enregistrement évaluable. Une partie prenante connaît l’enregistrement évaluable et toutes les mesures d’une catégorie spécifique. Le même utilisateur de catégorie peut être associé à plusieurs enregistrements évaluables, auquel cas le système crée un enregistrement de personne concernée pour chaque association.

Il existe plusieurs façons de créer des parties prenantes :

- Configurez le système pour créer automatiquement des parties prenantes.
- Associez plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables.
- Associez plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable.
- Associez un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable.

Remarque :
Assurez-vous d’établir les associations d’utilisateurs souhaités et d’enregistrements évaluables aux catégories avant de tenter de créer des parties prenantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Créer un utilisateur de catégorie

Créez des utilisateurs de catégorie en associant des utilisateurs dans le système à des catégories de mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des utilisateurs de catégorie, choisissez des utilisateurs qui connaissent et peuvent répondre aux questions de cette catégorie. Par exemple, un agent d'achat est un bon utilisateur de catégorie pour les mesures qui évaluent les pratiques de remise d'un fournisseur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définitions des mesures** > **Catégories**.
2. Ouvrez un enregistrement de catégorie.

> **Remarque :**
> La catégorie doit être associée à un type de mesure dont le **type de calendrier** est défini sur **Planifié**.

3. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les utilisateurs appropriés pour cette catégorie.

Information associée

- Utilisateurs et parties prenantes de la catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Créer automatiquement les personnes concernées

Vous pouvez configurer le système pour créer automatiquement des personnes concernées à partir de tous les utilisateurs de la catégorie et des enregistrements évaluables associés à une catégorie à l'aide de la case **à cocher Créer des personnes concernées** du formulaire Catégorie de mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

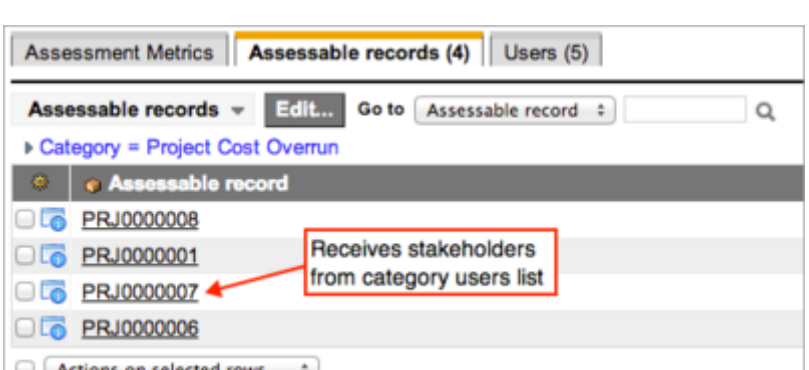
Si vous associez un utilisateur à la catégorie, le système fait de l'utilisateur de la catégorie résultante une partie prenante pour tous les enregistrements évaluables associés à la catégorie. De même, si vous associez un nouvel enregistrement évaluable à la catégorie, le système fait de tous les utilisateurs de la catégorie des personnes concernées par cet enregistrement s'ils ne sont pas déjà des parties prenantes.

Remarque :

Utilisez la case à cocher **Créer les parties prenantes** avec prudence. Vous pouvez vous retrouver avec plus de parties prenantes que vous ne le souhaitez et une grande quantité de données d'évaluation inutiles. La création automatique des parties prenantes est la mieux adaptée aux implémentations d'évaluation dans lesquelles les utilisateurs de catégorie connaissent la totalité ou la plupart des enregistrements évaluables associés à chaque catégorie.

Procédure

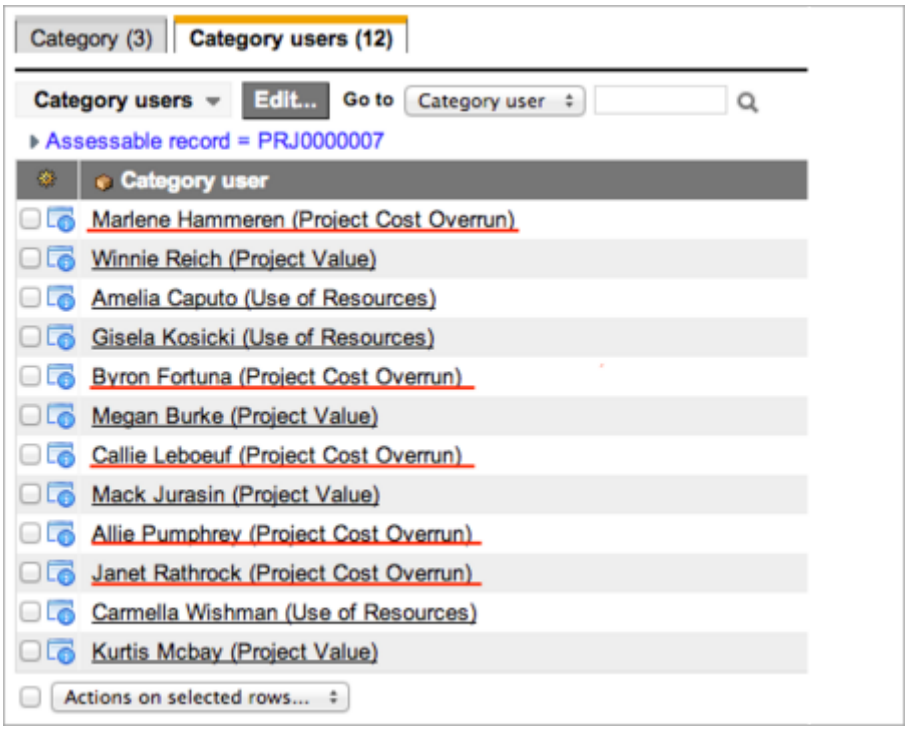
1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Catégories**.
2. Sélectionnez une catégorie.
3. Associez des utilisateurs de catégorie et des enregistrements évaluables à la catégorie.
4. Cochez la case **Créer des parties prenantes** .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Tous les utilisateurs de la catégorie sont associés à tous les enregistrements évaluables en tant que personnes concernées.
6. Dans la liste connexe **Enregistrements évaluables** , cliquez sur **Modifier**.
7. À l'aide de la zone de liste double, associez un enregistrement évaluable à la catégorie.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le système rend tous les utilisateurs de la catégorie parties prenantes pour le nouvel enregistrement évaluable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Supprimez les personnes concernées si nécessaire.

Information associée

- Utilisateurs et parties prenantes de la catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables

L'aide à la liste des parties prenantes du module de création des parties prenantes est le moyen le plus efficace d'associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables dans une interface unique.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez sélectionner des utilisateurs de catégorie à partir d'une catégorie à la fois.

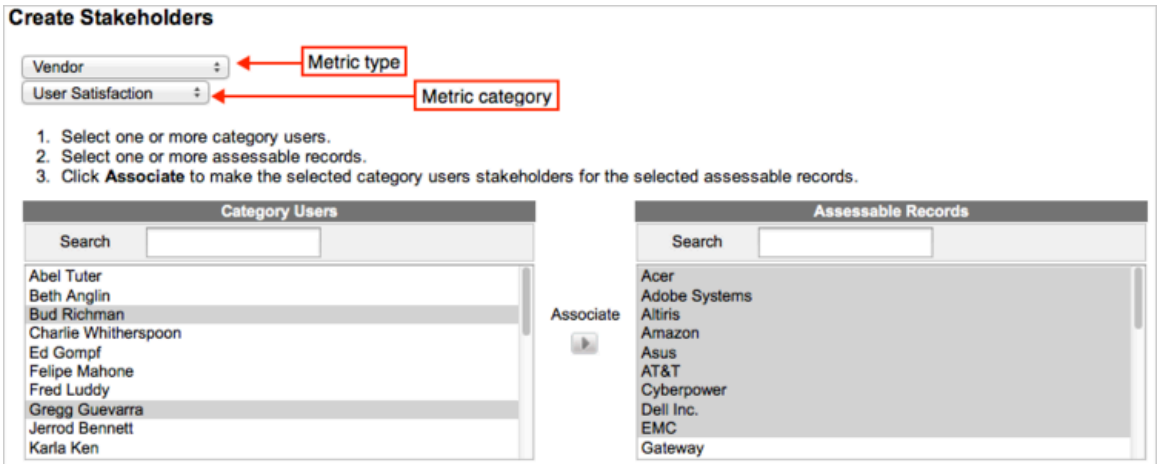
Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer des personnes concernées à l'aide de l'aide de liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Avancés** > **Créer les personnes concernées**.
L'assistant de liste des parties prenantes apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez un type de mesure dans la liste des types disponibles.

> **Remarque :**
> Seuls les types de mesures pour les évaluations planifiées sont disponibles. Les évaluations à la demande n'utilisent pas d'utilisateurs de catégorie ou de parties prenantes.

3. Sélectionnez une catégorie dans la liste des catégories disponibles.

> **Remarque :**
> Seules les catégories du type de mesure sélectionné sont disponibles.

Le système remplit les listes **Utilisateur de catégorie** et **Enregistrements évaluables** avec les utilisateurs de catégorie et les enregistrements évaluables associés à la catégorie sélectionnée.

4. Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs de catégorie dans la liste **Utilisateurs de catégorie** .

5. Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements évaluables dans la liste **Enregistrements évaluables** .

6. Cliquez sur la flèche **Associer** entre les listes pour terminer l'association.
Un message au-dessus de l'aide de liste vous informe que les utilisateurs de la catégorie sélectionnée sont maintenant des personnes concernées par les enregistrements évaluables sélectionnés.

Information associée

Utilisateurs et parties prenantes de la catégorie

Créer un utilisateur de catégorie

Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable

Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable

Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables

Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables

Vous pouvez supprimer des personnes concernées pour plusieurs enregistrements évaluables.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Avancés** > **Personnes concernées par l'évaluation**.
2. Triez la liste par **enregistrement évaluable** ou **par utilisateur de catégorie** en fonction de la perspective souhaitée.
3. Cochez la case en regard de chaque personne concernée que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste de choix **Actions** .
5. Cliquez sur **OK** pour confirmer l'action.
   Le système supprime les parties prenantes.

Information associée

Utilisateurs et parties prenantes de la catégorie

Créer un utilisateur de catégorie

Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables

Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable

Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable

Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable

Créez une personne concernée unique à l'aide de la liste du module Personnes concernées par l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

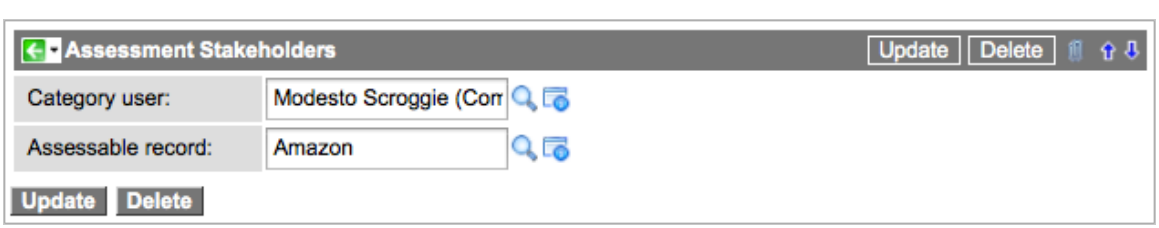
Associez n'importe quel utilisateur de catégorie à n'importe quel enregistrement évaluable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Avancés** > **Personnes concernées par l'évaluation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Personnes concernées par l'évaluation, renseignez les champs suivants :
   - **Utilisateur de catégorie** : sélectionnez un utilisateur de catégorie.
   - **Enregistrement évaluable** : sélectionnez un enregistrement évaluable.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'utilisateur de la catégorie sélectionnée devient une personne concernée par l'enregistrement évaluable sélectionné. Pour vérifier l'association, accédez à l'enregistrement évaluable et notez que l'utilisateur de la catégorie sélectionné figure sur la liste connexe Utilisateurs de la catégorie.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ne créez pas de parties prenantes à partir d'utilisateurs de catégorie et d'enregistrements évaluables de différents types de mesures.

Information associée

Utilisateurs et parties prenantes de la catégorie

Créer un utilisateur de catégorie

Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable

Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables

Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables

Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable

Créer plusieurs personnes concernées pour un seul enregistrement évaluable à partir du formulaire Enregistrement évaluable.

Avant de commencer

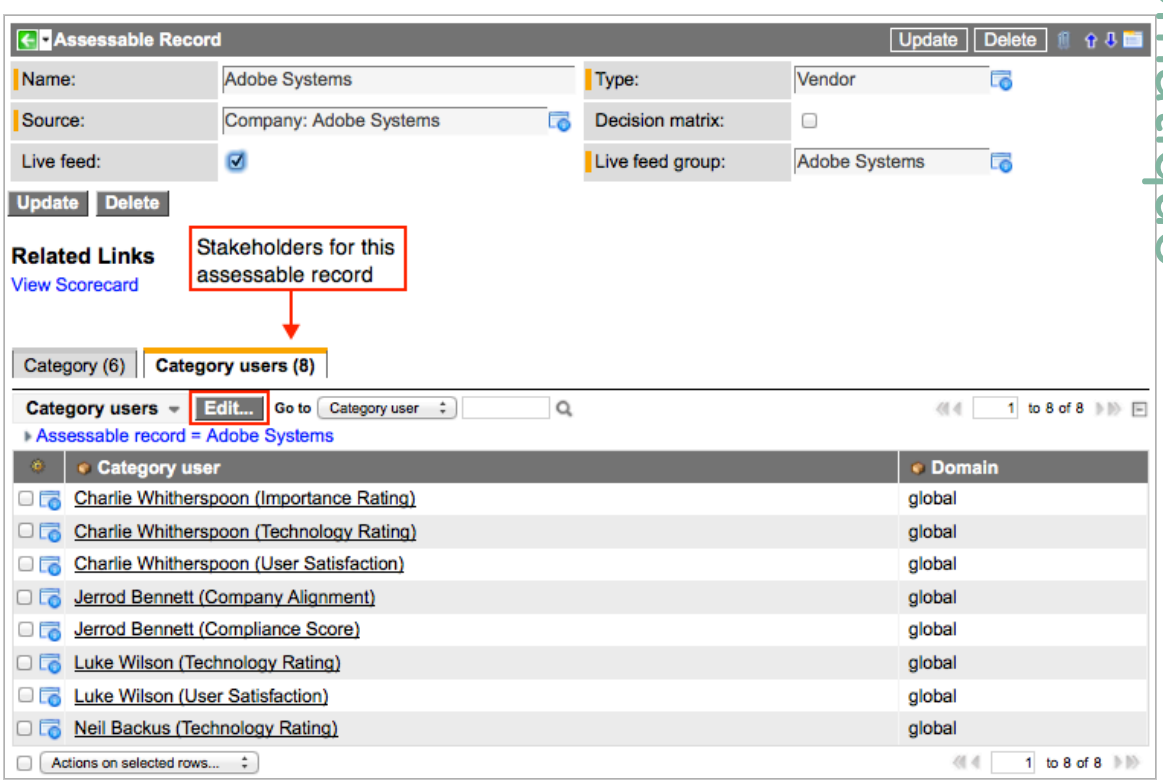
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également modifier ou supprimer des parties prenantes du formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement de la liste.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs de catégorie** , cliquez sur **Modifier**.
   Ces utilisateurs de catégorie sont les personnes concernées pour cet enregistrement évaluable.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez des utilisateurs de catégorie pour créer des personnes concernées ou supprimez des utilisateurs de catégorie pour supprimer des personnes concernées.
   Le système affiche uniquement les utilisateurs de catégorie pour les catégories associées à l'enregistrement évaluable. Par exemple, si un enregistrement évaluable est associé uniquement aux catégories Score de conformité et Évaluation de support, les utilisateurs de la catégorie Satisfaction utilisateur ne seront pas répertoriés.

Information associée

- Utilisateurs et parties prenantes de la catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables
- Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Supprimer une personne concernée pour un enregistrement évaluable

Vous pouvez supprimer des personnes concernées pour un enregistrement évaluable.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement évaluable.
3. Dans la liste connexe **Category Users (Utilisateurs de catégorie**), cochez la case en regard de chaque personne concernée que vous souhaitez supprimer.
4. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste de choix **Actions** .
5. Cliquez sur **OK** pour confirmer l'action.
   Le système supprime les parties prenantes.

Information associée

- Utilisateurs et parties prenantes de la catégorie
- Créer un utilisateur de catégorie
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à plusieurs enregistrements évaluables
- Associer plusieurs utilisateurs de catégorie à un enregistrement évaluable
- Associer un utilisateur de catégorie à un enregistrement évaluable
- Supprimer une personne concernée pour plusieurs enregistrements évaluables

Évaluations sur demande

Des évaluations sur demande peuvent être générées pour les types de mesures avec le champ *Type de calendrier* défini sur *Sur demande*.

Pour que le système génère correctement des évaluations à la demande, le type de mesure doit être actif et publié. Le type de mesure doit également être associé à au moins une catégorie de mesure. Cette catégorie de mesure doit être associée à un ou plusieurs de chacun des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrement évaluable
- Mesure

Par défaut, un administrateur d'évaluation peut générer une évaluation sur demande pour un ou plusieurs enregistrements évaluables.

Information associée

Génération d'évaluation

Évaluations planifiées

Générer une évaluation sur demande pour plusieurs enregistrements évaluables

Afficher une instance d'évaluation

Nettoyer les données d'évaluation

Générer une évaluation sur demande

Utilisez des évaluations à la demande pour vous familiariser avec le processus d'évaluation de base et tester vos questionnaires avec une configuration minimale.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionnez les *enregistrements évaluables* à évaluer, créez les catégories et les questions, puis affectez une évaluation à un utilisateur dans le système. Les *personnes concernées* préconfigurées ne sont pas utilisées pour les évaluations à la demande.

Procédure

1. Créez un type de mesure et définissez le **type de calendrier** sur **Sur demande** pour permettre de tester votre configuration d'évaluation.
2. Générez les enregistrements évaluables pour le type de mesure que vous avez créé.
3. Créez les catégories de mesures requises pour évaluer les enregistrements évaluables sélectionnés.
4. Créez une ou plusieurs questions d'évaluation, ou mesures, pour chaque catégorie.
5. Publiez l'évaluation.
6. Effectuez une évaluation à la demande pour tester vos catégories et mesures.
7. Analysez les évaluations dans un tableau de résultats d'évaluation ou une matrice de décision.

Information associée

Évaluations

Générer une évaluation sur demande pour un enregistrement évaluable

Lorsque vous générez une évaluation sur demande à partir du formulaire d'enregistrement évaluable, l'évaluation résultante contient des questions des catégories associées à l'enregistrement évaluable.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Publiez l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement évaluable associé à un type de mesure qui a le type de calendrier **sur demande** .
3. Pour affecter l'évaluation aux utilisateurs configurés dans l'onglet **Évaluateurs** de l'évaluation et aux autres utilisateurs spécifiés, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans le formulaire Type de mesure d'évaluation, cliquez sur **Affecter une évaluation**.
   b. Sélectionnez un utilisateur dans la liste Évaluateurs récents ou sélectionnez un autre utilisateur.
   c. Cliquez sur **OK**.
4. Pour affecter l'évaluation aux utilisateurs **configurés** dans l'onglet Évaluateurs de l'évaluation, cliquez sur **Affecter aux évaluateurs**.

Résultats
Le système génère une instance d'évaluation affectée aux utilisateurs sélectionnés.

Information associée

Génération d'évaluation

Évaluations planifiées

Nettoyer les données d'évaluation

Générer une évaluation sur demande pour plusieurs enregistrements évaluables

Lorsque vous générez une évaluation sur demande à partir du formulaire de type de mesure d'évaluation, l'évaluation résultante contient des questions de toutes les catégories associées à tous les enregistrements évaluables pour le type de mesure.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin
Publiez l'évaluation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, si 15 enregistrements évaluables sont associés à au moins une catégorie avec des mesures d'évaluation, l'évaluation contient des questions pour les 15 enregistrements évaluables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez un type de mesure qui a le type de calendrier **sur demande** .
3. Pour affecter l'évaluation aux utilisateurs configurés dans l'onglet **Évaluateurs** de l'évaluation et aux autres utilisateurs spécifiés, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans le formulaire Type de mesure d'évaluation, cliquez sur **Affecter une évaluation**.
   b. Sélectionnez un utilisateur dans la liste Évaluateurs récents ou sélectionnez un autre utilisateur.
   c. Cliquez sur **OK**.
4. Pour affecter l'évaluation aux utilisateurs **configurés** dans l'onglet Évaluateurs de l'évaluation, cliquez sur **Affecter aux évaluateurs**.

Résultats
Le système génère une instance d'évaluation affectée aux utilisateurs sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Génération d’évaluation

Générer manuellement une évaluation planifiée

Groupes d'évaluation

Nettoyer les données d’évaluation

Générer une évaluation avec l’API à la demande

Les boutons Affecter une évaluation appellent une API pour générer des évaluations sur demande.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Pour générer une évaluation, appelez l’API AssessmentCreation à partir de n’importe quel script du système, tel qu’une règle métier ou un script client.
2. Utilisez la sys_ids de ces éléments :
   - Un enregistrement évaluable à évaluer. L’enregistrement évaluable doit être associé à un type sur demande et à au moins une catégorie qui contient des mesures non scriptées.
   - Un ou plusieurs utilisateurs qui doivent effectuer l’évaluation. L’API génère un questionnaire sur l’enregistrement évaluable spécifié pour chaque utilisateur.

Information associée

Génération d’évaluation

Évaluations planifiées

Générer manuellement une évaluation planifiée

Générer manuellement une évaluation du type de fournisseur

Définir un calendrier de génération d’évaluation

Instances d'évaluation

Afficher une instance d’évaluation

Nettoyer les données d’évaluation

Évaluations planifiées

Le système génère une tâche planifiée unique pour chaque type de mesure avec le champ **Type de calendrier** défini sur **Planifié.**

Le système génère une tâche planifiée unique pour chaque type de mesure avec le champ **Type de calendrier** défini sur **Planifié.** Chaque tâche planifiée génère des composants d’évaluation pour le type de mesure connexe. Par défaut, la tâche planifiée s’exécute lorsqu’un administrateur l’exécute manuellement, mais les administrateurs peuvent définir un calendrier pour générer automatiquement des évaluations sur une base récurrente.

Pour que le système génère correctement les évaluations planifiées, le type de mesure doit être actif et publié. Le type de mesure doit également être associé à au moins une catégorie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de mesure. Cette catégorie de mesure doit être associée à un ou plusieurs de chacun des éléments suivants :

- Enregistrement évaluable
- Personne concernée associée à l'un des enregistrements évaluables
- Mesure

Information associée

Mesures d'évaluation

Planifier une évaluation

Une fois que vous avez évalué vos questionnaires à l'aide d'évaluations à la demande, modifiez vos catégories et mesures selon vos besoins, réinitialisez votre enregistrement de type de mesure et sélectionnez les utilisateurs qualifiés pour évaluer les enregistrements évaluables.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez le type de mesure que vous avez créé pour l'évaluation sur demande et définissez le **type de calendrier** sur **Planifié**.
2. Assurez-vous que les catégories et les mesures que vous avez créées pour l'évaluation sur demande sont correctes.
3. Créez des utilisateurs de catégorie qui ont une connaissance particulière de vos catégories.
4. Créez des personnes concernées en associant des utilisateurs de catégorie à des enregistrements évaluables spécifiques.
5. Définissez un calendrier pour la génération automatique d'une évaluation ou générez l'évaluation manuellement.

   Remarque :
   Cette procédure doit être effectuée par un administrateur système.

6. Configurez des notifications par e-mail pour rappeler aux utilisateurs les évaluations qui leur sont affectées et pour signaler aux responsables lorsqu'un employé ne respecte pas une date limite d'évaluation.
7. Analysez les évaluations dans un tableau de résultats d'évaluation ou une matrice de décision.

Information associée

Évaluations

Types de Calendriers

Vous pouvez planifier des évaluations pour les utilisateurs préconfigurés ou les envoyer à n'importe quel utilisateur sur demande.

Les évaluations à la demande nécessitent moins de configuration. Les évaluations planifiées définissent les utilisateurs, ou les parties prenantes, qui ont une connaissance spécifique des enregistrements évalués et envoient automatiquement des questionnaires d'évaluation à ces utilisateurs à intervalles planifiés. La bonne pratique consiste à configurer d'abord une évaluation à la demande pour vous familiariser avec le processus et tester vos questionnaires. Lorsque vous êtes satisfait de vos catégories et de vos questions, effectuez une reconfiguration pour une évaluation planifiée. Ces chemins de configuration sont les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus simples pour les deux types d'évaluation. Reportez-vous à la section Termes clés pour connaître les définitions des termes utilisés dans ces procédures.

Information associée

Évaluations

Définir un calendrier de génération d'évaluation

Vous pouvez définir des calendriers de génération d'évaluation. Vous devez définir un calendrier pour chaque type de mesure individuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez l'enregistrement de type de mesure approprié.
3. Cliquez sur l'icône de référence en regard du champ **Tâche planifiée** pour ouvrir l'enregistrement d'élément de calendrier.
4. **Localisez le champ Type de déclencheur** et définissez un calendrier récurrent pour la tâche planifiée.

   Par exemple, si vous souhaitez générer des composants d'évaluation chaque mois, sélectionnez le type de déclencheur **Intervalle** ou **Répétition** et spécifiez une valeur **de répétition** de 30 jours. Vous pouvez également sélectionner Jour du mois et spécifier une heure **d'exécution** et un jour d'exécution du mois.

   La fréquence optimale de génération d'évaluation est subjective. Lorsque vous définissez le calendrier, gardez à l'esprit le nombre d'enregistrements à évaluer, la fréquence à laquelle votre organisation exige la mise à jour des résultats d'évaluation, le temps et les efforts requis des utilisateurs pour effectuer les évaluations et d'autres facteurs pertinents.

Publier un type de mesure

Avant de pouvoir générer des évaluations, un administrateur d'évaluation doit publier le type de mesure associé.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ **État** du formulaire Type de mesure d'évaluation indique si le type est publié. L'état par défaut est **Brouillon**, ce qui désactive le système de générer des évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez un enregistrement de type métrique, puis cliquez sur **Publier**.

   Le bouton **Publier** n'est disponible que si l'état est **Brouillon** et qu'au moins une mesure est associée au type.

Remarque :
Un type de mesure ne peut pas revenir à l'état **de brouillon** après sa publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer manuellement une évaluation planifiée

Les administrateurs peuvent générer manuellement des évaluations planifiées.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez cette option, par exemple, si vous avez défini un calendrier, mais que vous souhaitez générer des évaluations avant la prochaine date d'exécution planifiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez l'enregistrement de type de mesure approprié.
3. Cliquez sur **Générer les évaluations** pour déclencher immédiatement la tâche planifiée.

> **Remarque :**
> Veillez à ne pas cliquer sur **Générer des évaluations**, et non sur **Générer des enregistrements évaluables**.

Générer manuellement une évaluation du type de fournisseur

La fonctionnalité Performance des fournisseurs fournit une méthode directe de génération d'évaluations pour le type de mesure Fournisseur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Performance des fournisseurs** > **Administrateur** > **Générer les évaluations**.
2. Cliquez sur **Générer les évaluations** pour exécuter la tâche planifiée pour le type **de fournisseur** .

Nettoyer les données d'évaluation

Le processus d'évaluation génère une quantité considérable de données, dont certaines ne sont plus utiles après un court laps de temps.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus d'évaluation génère une quantité considérable de données, dont certaines ne sont plus utiles après un court laps de temps. Les évaluations comprennent une tâche planifiée appelée `Remove Old Assessment Data` qui n'est disponible que pour les administrateurs. La tâche planifiée supprime ces éléments s'ils datent de plus d'un an :

- Questions d'instance d'évaluation
- Instances d'évaluation
- Résultats de métrique

Par défaut, la tâche planifiée est exécutée manuellement. Les administrateurs peuvent configurer la tâche planifiée pour qu'elle s'exécute automatiquement selon un calendrier récurrent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Supprimer les anciennes données d'évaluation** .
3. Dans le formulaire Élément de calendrier, définissez le champ **Type de déclencheur** pour exécuter la tâche planifiée selon un calendrier récurrent.

   Il est recommandé de définir la tâche planifiée pour qu'elle s'exécute sur une base hebdomadaire ou mensuelle.

4. **Facultatif :** Cliquez sur **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche planifiée.

Instances d'évaluation

Une instance d'évaluation représente une occurrence d'un questionnaire affecté à un utilisateur.

Le système génère des instances d'évaluation uniquement lorsque les conditions requises sont remplies, comme décrit dans Évaluations planifiées et Évaluations à la demande, et qu'il existe des mesures non scriptées dans au moins une catégorie.

Lorsque le système génère des évaluations planifiées pour un type de mesure, chaque instance d'évaluation contient des questions sur les enregistrements évaluables et les catégories liées à la personne concernée à laquelle elle est affectée.

Exemple :

N'oubliez pas que plusieurs enregistrements de personnes concernées peuvent être associés à un enregistrement d'utilisateur. Minh Leclare est une partie prenante pour ces éléments liés au type de métrique **Fournisseur** :

Enregistrements évaluables

Enregistrement évaluable	Catégorie
Amazon	Satisfaction utilisateur
Sommet	Satisfaction utilisateur
Sommet	Fiabilité
Cisco	Fiabilité

Lorsque le système génère une évaluation planifiée, Minh se voit attribuer une instance d'évaluation pour évaluer Amazon, Acme et Cisco en répondant aux questions des catégories en tant que partie prenante. En supposant qu'il y ait trois questions dans la catégorie Satisfaction des utilisateurs et six questions dans la fiabilité, le questionnaire de Minh contient trois questions sur Amazon, neuf questions sur Acme et six questions sur Cisco.

Lorsque le système génère une évaluation sur demande pour un enregistrement évaluable spécifique, l'instance d'évaluation contient des questions sur cet enregistrement évaluable et toutes ses catégories associées. Lorsque le système génère une évaluation sur demande pour un type de mesure, l'instance d'évaluation contient des questions sur tous les enregistrements évaluables de ce type de mesure et leurs catégories associées.

Afficher une instance d'évaluation

Une instance d'évaluation représente une occurrence d'un questionnaire affecté à un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : survey_admin, assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Instances d'évaluation**.
   Les sous-modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances :
   - **Prêt à participer :** affiche les instances d'évaluation prêtes à être passées par l'utilisateur. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **En cours** : affiche les instances d'évaluation en cours. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Terminé** : affiche les instances d'évaluation terminées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre décroissant en fonction du champ **Effectué** .
   - **Annulé** : affiche les instances d'évaluation qui sont annulées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Tout** : affiche les instances d'évaluation dans tous les états. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
2. Ouvrez l'enregistrement à partir du sous-module requis en cliquant sur un numéro d'instance d'évaluation.

   Par défaut, les champs de la table suivante sont affichés dans le formulaire Instance d'évaluation pour tous les sous-modules autres que **Terminé**.

   Remarque :
   Lorsque vous ouvrez une instance dans le sous-module **Terminé** , vous êtes redirigé vers la page Réponse de l'utilisateur.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement.
Type de mesure	Type de mesure de cette évaluation.
Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel appartient cette évaluation.
Date d'échéance	Date à laquelle l'instance d'évaluation doit être terminée. Le système renseigne la date d'échéance à partir de la valeur du champ de type de mesure **Durée de l'évaluation** . Le système génère des notifications par e-mail liées à la date d'échéance. **Remarque :** Par défaut, le système exécute le script `Annuler les évaluations expirées` tous les 30 jours pour annuler les instances d'enquête, d'évaluation et de questionnaire expirées qui sont dans les états Travail en cours ou Prêt à prendre.
État	État de l'évaluation.
Domaine	Domaine associé à l'instance.
Affecté à	Utilisateur auquel cette évaluation est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est **En cours**, **Terminé** ou **Annulé**.
Signature	Nom de l'enregistrement de signature joint à cette évaluation. Une signature exige que les destinataires de l'évaluation reconnaissent avoir lu toutes les affirmations jointes à un questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Résultat de la signature	Vérification fournie par le destinataire lorsqu'une signature est requise. Cette valeur est le nom complet du destinataire de la table Utilisateur [sys_user], ou **cochée**, ce qui indique que le destinataire a accusé réception de la lecture de l'assertion en cochant une case.

3. Cliquez sur **Effectuer une évaluation** pour ouvrir le questionnaire.
   Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation.

   Ce bouton est disponible si toutes les conditions suivantes sont vraies pour l'instance d'évaluation :

   - Il vous est **affecté** .
   - **L'état** est **défini sur Prêt à prendre** ou **En cours**.
   - Le type de mesure associé est **Actif**.

Information associée

Génération d'évaluation

Générer manuellement une évaluation planifiée

Planification d'événements

Configurer les conditions de déclenchement d'une évaluation

Les conditions de déclenchement précisent à quel moment envoyer une évaluation particulière et à qui envoyer l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Administrateur** > **Conditions de déclenchement**.
2. Renseignez les champs du formulaire Condition de déclenchement.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de condition de déclenchement pour les évaluations.

Information associée

Conditions de déclenchement d'enquête

Enregistrements évaluables

Conditions de déclenchement de l'évaluation

Une condition de déclenchement indique au système à qui envoyer une évaluation désignée et à quel moment, en fonction de conditions spécifiques.

Avec les conditions de déclenchement, les administrateurs d'évaluation peuvent configurer le système pour générer des évaluations chaque fois qu'une action spécifique se produit, par exemple lors de la fermeture d'un incident ou d'une demande de changement. La condition de déclenchement envoie l'évaluation aux utilisateurs spécifiés qui sont liés à l'enregistrement de déclenchement, tels que les appelants d'incident ou les délégataires de demande de changement. Vous pouvez choisir d'envoyer l'évaluation chaque fois que la condition est remplie ou définir une probabilité pour que le système envoie l'évaluation au hasard lorsque la condition est remplie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Condition de déclenchement, reportez-vous à la section Formulaire de condition de déclenchement pour les évaluations.

Configuration des conditions de déclenchement

Évaluation	Fournisseur
Table	Incident [incident]
Champ d'utilisateur	Affecté à
Intervalle de répétition	30 jours
Actif	vrai
Déclencher de manière aléatoire	Faux
Champ d'enregistrement évaluable	Fournisseur Il s'agit d'un champ dans la table qui est sélectionné dans le champ **Table** . L'enregistrement de référence sélectionné dans le champ spécifié doit avoir un enregistrement évaluable. **Remarque :** Les valeurs de ce champ doivent avoir des enregistrements évaluables du type de mesure sélectionné. Si cette condition est remplie, seule l'évaluation est déclenchée.
Champ connexe 1	Appelant
Champ connexe 2	Fournisseur
Condition	[État] [est] [Fermé] et [Fournisseur] [n'est pas vide]

Exemple de condition de déclenchement

Modesto Scroggie est l'appelant d'un incident affecté à Boris Catino, un technicien du centre de services. Boris contacte un fournisseur pour résoudre le problème de Modesto et définit le champ **Fournisseur** sur **Microsoft**. Lorsque l'incident se ferme, le système crée une instance d'évaluation affectée à Boris afin que Boris puisse évaluer Microsoft en tant que fournisseur.

Étant donné que deux champs connexes ont été sélectionnés dans le cadre de la condition de déclenchement, l'instance d'évaluation stocke les informations suivantes de l'incident :

- **Enregistrement connexe 1 :** Utilisateur : Modesto Scroggie
- **Enregistrement connexe 2 :** Compagnie: Microsoft

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Même si la condition de déclenchement est définie pour être déclenchée chaque fois que les conditions sont remplies, le paramètre **Intervalle de répétition** garantit que Boris ne reçoit pas une autre évaluation si un autre incident du fournisseur qui lui est affecté se termine dans les 30 jours suivant le premier.

Activer les notifications du responsable

Les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin peuvent activer la notification par e-mail Notifier le retard de l'évaluation du responsable.

Avant de commencer

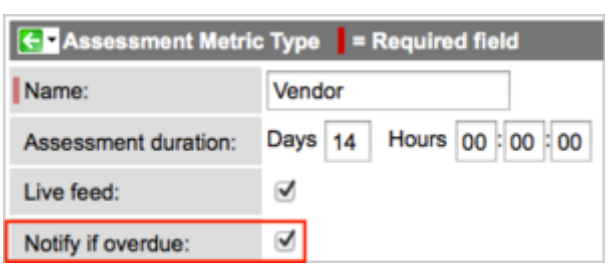
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette notification envoie des e-mails aux gestionnaires des évaluateurs lorsque ceux-ci ne terminent pas les évaluations qui leur ont été attribuées à temps. Pour plus d'informations, consultez le tableau des notifications d'évaluation. Vous devez activer ou désactiver cette notification par e-mail séparément pour chaque type de mesure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Ouvrez un type de mesure.
3. Cochez la case **Notifier en cas de retard** .



Pour désactiver les notifications du responsable, décochez la case.

4. Enregistrez l'enregistrement.

Remarque :
L'enregistrement utilisateur de l'évaluateur doit avoir un gestionnaire spécifié dans le champ **Gestionnaire** pour utiliser cette notification. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour utiliser ce champ.

Notifications d'évaluation

Vous pouvez configurer le système pour envoyer des notifications par e-mail pour les évaluations.

Vous pouvez configurer l'un des types de notification suivants au cours du processus de génération des enregistrements évaluables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Notifier l'utilisateur de l'évaluation : ce message vous informe qu'une évaluation est affectée et inclut le type, la date d'échéance et des instructions de base. Le message contient également un lien vers l'enregistrement dans lequel vous effectuez l'évaluation.

Remarque :
Si un utilisateur a une évaluation en attente, le système ne générera pas une autre instance de la même évaluation.

- Rappeler l'utilisateur de l'évaluation : ce message vous rappelle la date d'échéance si la moitié du temps passe et que vous n'avez pas terminé l'évaluation. Le contenu du message est le même que celui de la première notification.
- Notification du retard d'évaluation du gestionnaire : si vous ne terminez pas une évaluation avant la date d'échéance, le système peut envoyer une notification à votre gestionnaire, en fonction de la configuration.

Remarque :
Par défaut, le système exécute un script tous les 30 jours pour annuler les instances d'évaluation et d'enquête expirées qui sont dans les états **Travail en cours** ou **Prêt à prendre** .

Information associée

Créer des types de métriques et générer des enregistrements évaluables

Planification d'événements

Workflow de notification d'évaluation

Le système envoie des notifications d'évaluation en fonction du workflow d'utilisateur de l'évaluation Notify. Les utilisateurs disposant des rôles workflow_admin, workflow_creator ou workflow_publisher peuvent afficher les workflows.

1. Pour ouvrir l'éditeur de workflow graphique, accédez à **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Dans le menu d'activité, cliquez sur le lien pour choisir un workflow existant.

Fenêtre de workflow

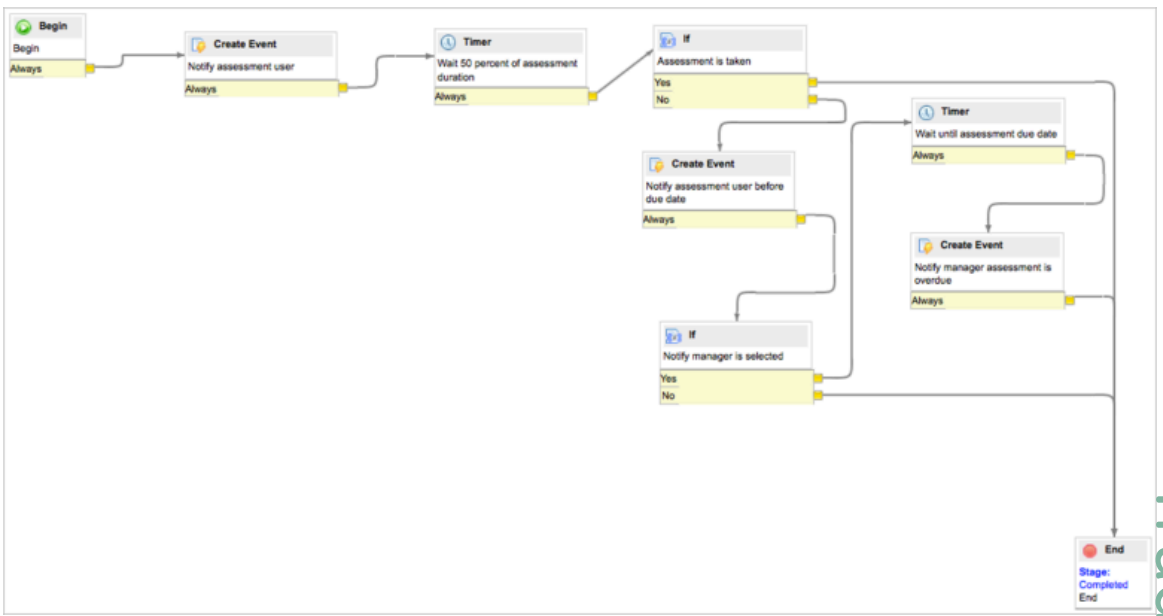
3. Sélectionnez **Notifier l'utilisateur de l'évaluation** dans la liste Versions du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow apparaît.

Workflow de l'utilisateur de l'évaluation Notification



Information associée

Notifications d'évaluation

Afficher un résultat de mesure

Les résultats de mesure contiennent des valeurs qui représentent les performances d'un enregistrement évalué pour une mesure spécifique, sur la base d'une évaluation unique d'un utilisateur ou de l'exécution d'un script. Les résultats des mesures contiennent des valeurs réelles ainsi que des valeurs calculées. Le système utilise les valeurs des résultats de mesures pour calculer les résultats de catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il existe une mesure scriptée active lors de la génération de l'évaluation, le système génère automatiquement un résultat de mesure pour chaque enregistrement évaluable associé. Le système génère un résultat de mesure supplémentaire pour chaque question à laquelle un utilisateur répond sur un questionnaire d'évaluation rempli. Si plusieurs utilisateurs remplissent des questionnaires avec les mêmes questions sur les mêmes enregistrements évaluables, le système produit des résultats de mesure pour les réponses de chaque utilisateur. Par exemple, trois utilisateurs remplissent des questionnaires qui contiennent les quatre mêmes questions sur l'enregistrement Acme Corporation. Le système produit 12 résultats de mesure : un par utilisateur pour chaque question.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Résultats** > **Résultats de métrique**.
2. Ouvrez l'enregistrement de résultat de mesure que vous souhaitez afficher.
   Tous les champs du formulaire, à l'exception de **la valeur Mis à jour** et **Chaîne** , sont en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Résultat de mesure

Champ	Description
Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel le résultat de mesure est associé.
Mesure	Nom de la mesure à laquelle ces valeurs de résultat de mesure s'appliquent.
Type de données	Type de données de la mesure.
Fonction de message REST	méthode de la mesure.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour du résultat de la mesure.
Source	Enregistrement source de l'enregistrement évaluable évalué.
Affecté à	Utilisateur ayant rempli le questionnaire d'évaluation. Ce champ est vide lorsque la méthode est **Script**.
Instance	Instance d'évaluation terminée par l'utilisateur **affecté** . Ce champ est vide lorsque la méthode est **Script**.
Valeur réelle	Valeur non mise à l'échelle à partir d'une réponse de l'utilisateur ou d'un script, selon la méthode : ○ **Évaluation** : valeur obtenue à partir de la réponse de l'utilisateur à la question d'instance d'évaluation. La valeur réelle est déterminée par le type de données de mesure : ▪ **Case à cocher** : la valeur réelle est 0 si la case est décochée et 1 si elle est cochée. ▪ **Choix** ou **échelle de Likert** : la valeur réelle est égale à la valeur de la définition de mesure associée à l'option de réponse choisie. ▪ **Date, Date/Heure** ou **Chaîne** : la valeur réelle est -1 pour indiquer que ces types de données ne contribuent pas aux calculs de résultats de catégorie. ▪ **Modèle** : la valeur réelle est égale à la **valeur** de la définition de modèle associée à l'option de réponse choisie. ▪ **Oui/Non** : la valeur réelle est 0 si la réponse est **Non** et 1 si elle est **Oui**. ○ **Script** : valeur du script placé dans la variable `actual_result` . Ce champ est masqué et laissé vide lorsque le type de données est **Durée**.
Valeur de durée	Type spécifique de valeur réelle qui ne s'applique que si le type de données est **Durée**. La valeur de durée est la valeur obtenue par la requête de script à partir du `actual_result` paramètre, telle que la durée moyenne des pannes pour un fournisseur.
Valeur adaptée	Valeur appropriée de la variable `scaled_result` dans le script de mesure associé. Le code d'une mesure scriptée définit un schéma de mise à l'échelle pour les valeurs réelles qu'elle obtient. Par exemple, une mesure scriptée interroge le CMDB pour renvoyer le nombre d'éléments de configuration (CI) pour un fournisseur. Le code inclut ce schéma de mise à l'échelle,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	où *actual_result* est le nombre de CI, et *scaled_result* est une représentation de la quantité de CI :
	`if (actual_result < 1)`
	`  scaled_result = 0;`
	`else if (actual_result < 1000)`
	`  scaled_result = 1;`
	`else if (actual_result < 10000)`
	`  scaled_result = 2;`
	`else if (actual_result < 25000)`
	`  scaled_result = 3;`
	`else if (actual_result < 100000)`
	`  scaled_result = 4;`
	`else`
	`  scaled_result = 5;`
	Si le script détecte 315 CI pour le fournisseur, la valeur est 315 *Actual value* et le *Scaled value* est 1 pour ce résultat de mesure.
	Remarque : Bien que ce champ ne soit visible que lorsque la méthode est **un script**, le système renseigne le champ lorsque *Actual value* la méthode est **Évaluation**, car la valeur mise à l'échelle est utilisée dans le calcul de la **valeur normalisée** .

Valeur normalisée	Valeur ajustée qui tient compte des poids, de la définition d'échelle, des valeurs minimale et maximale et d'autres facteurs qui ont un impact sur la mesure (comme les réponses à l'enquête ou la valeur d'entrée, la valeur réelle donnée par l'utilisateur). Voir l'exemple de **Valeur normalisée** dans Afficher un résultat de catégorie d'évaluation.
Valeur de chaîne	Valeur qui affiche la réponse telle qu'elle apparaît dans un questionnaire. Dans certains cas, c'est la même chose que le *Actual value*, par exemple lorsque le type de données de mesure est **Pourcentage**. La valeur de chaîne est **N/A** pour les questions sans réponse de certains types de données. Pour le type de données **Pièce jointe** , les noms des fichiers joints sont affichés sous forme de valeurs séparées par des virgules.

Résultats d'évaluation

Dans l'application Évaluations, lorsque le système traite des questionnaires remplis ou rassemble des valeurs renvoyées par des requêtes de mesures scriptées, il génère des enregistrements de résultats d'évaluation appelés résultats de mesures et de catégories.

Les administrateurs d'évaluation peuvent afficher les résultats d'évaluation.

Le système calcule d'abord les résultats de mesure , normalise les scores, puis calcule les résultats de catégorie. Chaque enregistrement de résultat de mesure et de catégorie stocke les données d'un groupe d'évaluation, pour une catégorie particulière et un enregistrement source évalués. Spécifiquement:

- Résultats de mesure : stocke les données calculées à partir d'une évaluation d'une mesure.
- Résultats de catégorie : stockez les données calculées à partir d'une moyenne pondérée de toutes les mesures de la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Bien que les données sur les résultats soient disponibles sous la forme d'enregistrements de résultats de mesures et de catégories, la façon la plus significative de visualiser les résultats est dans les tableaux de résultats et les matrices de décision. Ces outils n'affichent que les données les plus pertinentes dans des formats graphiques et comparatifs.

Réponses exclues

Le système crée des résultats de mesures pour les réponses, mais ne les inclut pas dans les calculs de résultats de catégorie si l'une des conditions suivantes est vraie :

- L'utilisateur sélectionne l'option de réponse **non applicable** sur un questionnaire.
- L'utilisateur ne répond pas à la question et le type de données n'est pas *Case à cocher*.
- Le type de données de la question est l'un des suivants : *Date*, *Date/Heure* ou *Chaîne*.
- Les champs Valeur **réelle**, **Valeur adaptée** et **Valeur normalisée** du résultat de mesure sont définis sur *-1*.

Pièces jointes de mesures

Après l'envoi d'une enquête ou d'une évaluation, toutes les pièces jointes ajoutées par un utilisateur sont déplacées vers l'enregistrement des résultats des mesures. Les noms des fichiers joints sont ajoutés au champ **Valeur de chaîne** du formulaire Résultat de mesure.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer des pièces jointes d'un résultat de mesure.

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'évaluation

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation affiche divers rapports d'évaluation, tels que Enregistrements évaluables par type, Mesures totales par type de mesure et Évaluations par état.

Le tableau de bord peut ne pas afficher tous ces rapports. Si vous souhaitez afficher un rapport particulier, vous pouvez l'ajouter au tableau de bord.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de l'évaluation

Rapport	Table
Enregistrements évaluables par type	Enregistrements évaluables [asmt_assessable_record]
Instances d'évaluation par groupe d'évaluation	Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Évaluations par état	Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Réponses aux questions par utilisateur assigné	Questions d'instance d'évaluation [asmt_assessment_instance_question]
Évaluation moyenne par type	Résultats de catégorie d'évaluation [asmt_category_result]
Évaluations des résultats de catégorie par catégorie	Résultats de catégorie d'évaluation [asmt_category_result]
Mesures par type de données	Mesures d'évaluation [asmt_metric]
Personnes concernées par catégorie	Personnes concernées par l'évaluation [asmt_m2m_stakeholder]

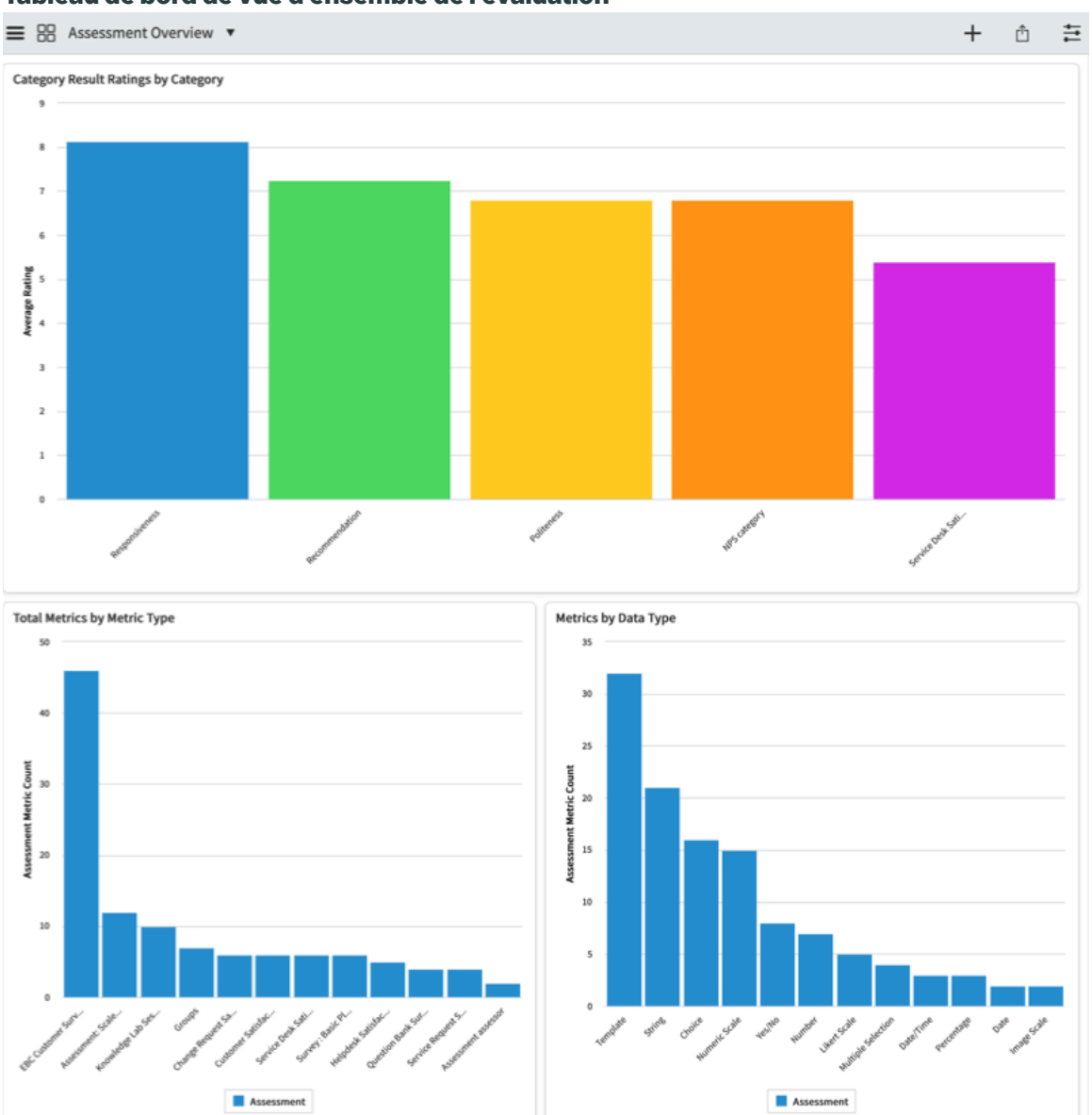
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de l'évaluation (suite)

Rapport	Table
Éléments les plus notés	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Mesures totales par type de mesure	Mesures d'évaluation [asmt_metric]]
Questions sans réponse par utilisateur assigné	Questions d'instance d'évaluation [asmt_assessment_instance_question]

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'évaluation



Traduction automatique

Afficher les rapports d'évaluation

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble des évaluations pour afficher vos rapports d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord affiche les rapports organisés en widgets. Vous pouvez ajouter de nouveaux widgets au tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments dans les rapports pour afficher plus d'informations.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des tableaux de bord, voir Tableaux de bord.

Calcul des résultats d'évaluation

Pour chaque groupe d'évaluation, il y a des résultats d'évaluation.

Les données calculées à partir de l'évaluation d'une mesure sont classées comme un résultat de mesure. Les données calculées à partir de la moyenne pondérée de tous les résultats de mesure d'une catégorie sont classées en tant que résultats de catégorie. Le système calcule certains résultats d'évaluation lorsque l'évaluation est générée et d'autres lorsque les utilisateurs terminent les questionnaires.

Information associée

Générer manuellement une évaluation planifiée

Générer manuellement une évaluation du type de fournisseur

Groupes d'évaluation

Afficher un diagramme à bulles pour les évaluations

Les administrateurs d'évaluation peuvent afficher des graphiques à bulles pour comparer la position relative des enregistrements évaluables dans trois catégories de mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Administrateur** > **Graphiques à bulles**.
2. Cliquez sur un **nom** pour ouvrir l'enregistrement du diagramme à bulles.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher le diagramme à bulles**.

Remarque :
Les gestionnaires de la demande et les gestionnaires des fournisseurs peuvent afficher des graphiques à bulles via les applications Gestion de la demande et Performance des fournisseurs. Voir Project Portfolio Suite pour plus d'informations.

Graphiques à bulles pour les évaluations

Un graphique à bulles est un graphique mis à jour dynamiquement qui trace les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables.

Les administrateurs d'évaluation peuvent créer et utiliser des graphiques à bulles pour comparer la position relative des enregistrements évaluables dans trois catégories de mesures. Les axes X et Y représentent chacun une catégorie différente. Les enregistrements évaluables sont tracés sur le graphique sous forme de marqueurs circulaires, ou bulles, dont la taille varie en fonction des scores de la troisième catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

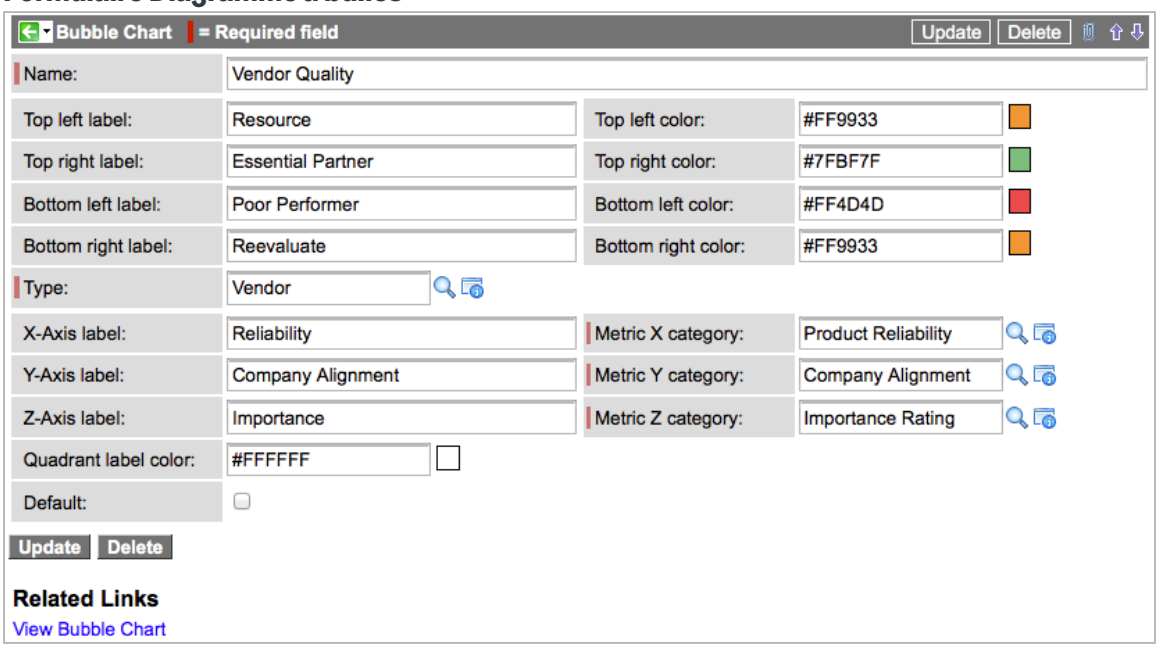
Créer un diagramme à bulles

Les administrateurs d'évaluation peuvent créer des graphiques à bulles pour comparer la position relative des enregistrements évaluables dans trois catégories de mesures.

Pour créer un diagramme à bulles, accédez à **Évaluations** > **Administrateur** > **Graphiques à bulles** et créer un enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Remarque :
Pour les champs de couleur, les noms de couleurs HTML ou les valeurs hexadécimales (hexadécimales) sont acceptables. Pour les valeurs hexadécimales, le caractère # est facultatif. Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse. Par exemple, toutes les valeurs suivantes sont valides : LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

Formulaire Diagramme à bulles



Champs de formulaire du graphique à bulles

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du diagramme à bulles. **Le diagramme à bulles** est ajouté au nom lorsque vous affichez le diagramme à bulles.
• Étiquette supérieure gauche • Étiquette supérieure droite • Étiquette inférieure gauche • Étiquette inférieure droite	Texte d'étiquette pour les quadrants supérieur gauche, supérieur droit, inférieur gauche et inférieur droit, respectivement. Choisissez des étiquettes qui aident à interpréter les résultats. Par exemple, un graphique à bulles qui affiche les résultats d'évaluation des fournisseurs peut avoir les étiquettes de quadrant suivantes, où les fournisseurs dans le quadrant supérieur droit ont les meilleurs scores : • **Étiquette supérieure gauche** : Ressource • **Étiquette en haut à droite** : Essential Partner • **Étiquette inférieure gauche** : Mauvais exécutant • **Étiquette inférieure droite** : Réévaluer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de formulaire du graphique à bulles (suite)

Champ	Description
• Couleur supérieure gauche • Couleur supérieure droite • Couleur inférieure gauche • Couleur inférieure droite	Couleurs des bordures pour les quadrants supérieur gauche, supérieur droit, inférieur gauche et inférieur droit, respectivement. Les bulles sont de la couleur du quadrant dans lequel elles se trouvent.
Type	Type de mesure associé à ce diagramme à bulles. Seuls les résultats des enregistrements évaluables du type de mesure sélectionné sont tracés sur le graphique à bulles.
• Étiquette d'axe X • Étiquette d'axe Y • Étiquette d'axe Z	Texte d'étiquette pour les catégories d'axes X, Y et Z du diagramme à bulles. Ces étiquettes s'affichent le long des axes X et Y, le cas échéant, et dans les fenêtres récapitulatives des scores à bulles. Le nom de la catégorie de mesure est généralement une bonne étiquette. Si ces champs sont laissés vides, le graphique à bulles affiche automatiquement les noms des catégories sélectionnées sous forme d'étiquettes.
• Catégorie X de mesure • Catégorie Y de mesure • Catégorie métrique Z	Catégorie de mesure que chaque axe représente. Les résultats de la catégorie d'axe Z déterminent la taille de chaque bulle. L'axe Z devrait généralement représenter la catégorie la plus importante des trois.
Couleur d'étiquette de quadrant	Couleur du texte de l'étiquette pour les bordures de quadrant.
Par défaut	Case à cocher qui active (coché) ou désactive (décochée) le diagramme à bulles par défaut. Il ne peut y avoir qu'un seul diagramme à bulles par défaut par type de mesure.

Composants de diagramme à bulles

Les axes X et Y représentent chacun une catégorie de mesure différente. Les enregistrements évaluables sont tracés sur le graphique sous forme de marqueurs circulaires, ou bulles, dont la taille varie en fonction des scores de la troisième catégorie.

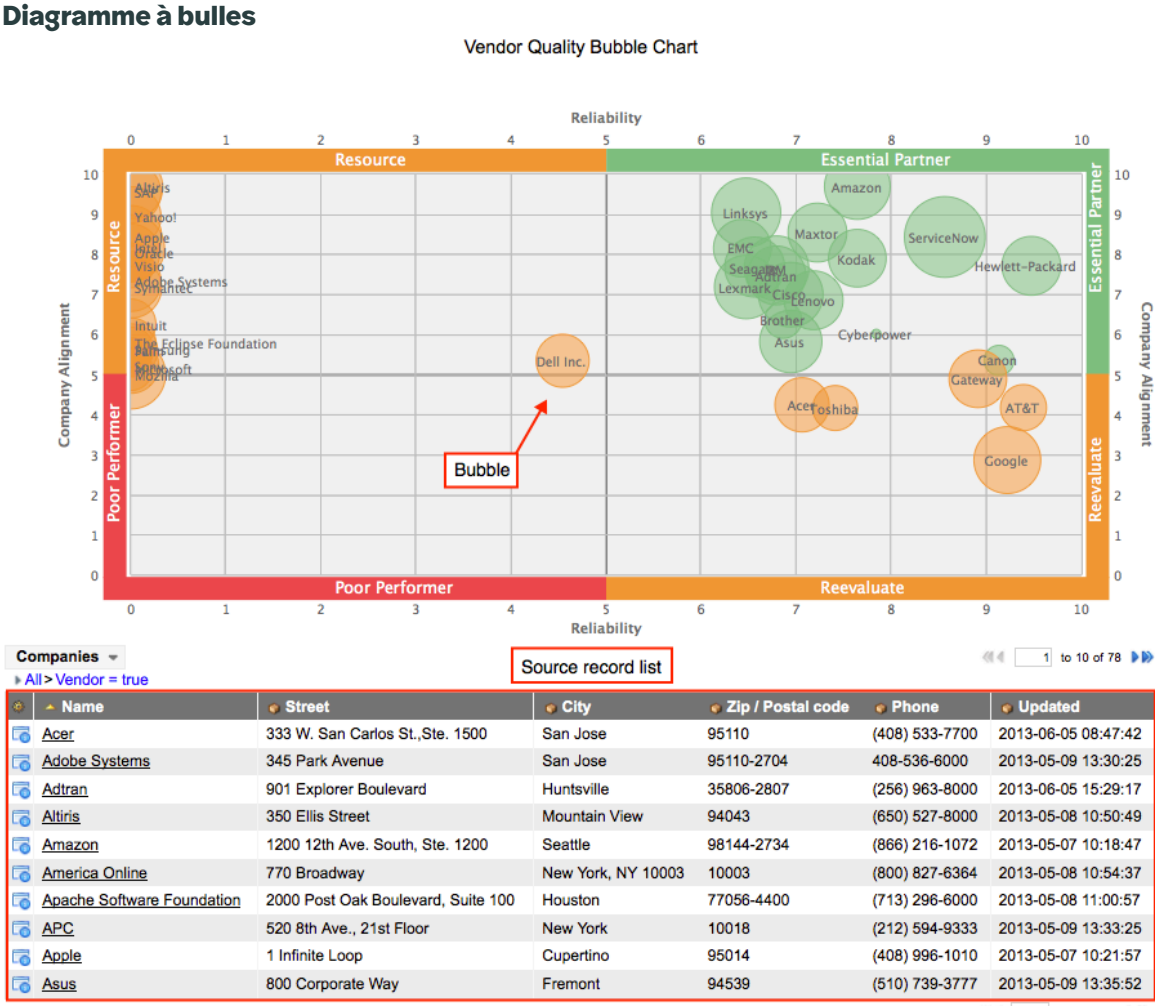
La page du graphique à bulles comporte les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Diagramme à bulles**
  - **Axes X et Y** : chaque axe représente une catégorie de mesure.
  - **Bulles** : chaque bulle étiquetée représente une moyenne des données de résultat de catégorie pour un enregistrement évaluable. Pointez sur une bulle pour afficher un résumé du score d'enregistrement évaluable. Cliquez sur une bulle ou une étiquette à bulles pour afficher le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
- **Liste des enregistrements sources** : liste de tous les enregistrements définis par les champs **Table** et **Condition** pour le type de mesure associé. Notez que le graphique à bulles ne trace que les enregistrements pour lesquels il existe des résultats d'évaluation. Les résultats de l'évaluation sont en fait associés aux enregistrements évaluables pour chacun des enregistrements sources répertoriés.

Diagramme à bulles



Name	Street	City	Zip / Postal code	Phone	Updated
Acer	333 W. San Carlos St.,Ste. 1500	San Jose	95110	(408) 533-7700	2013-06-05 08:47:42
Adobe Systems	345 Park Avenue	San Jose	95110-2704	408-536-6000	2013-05-09 13:30:25
Adtran	901 Explorer Boulevard	Huntsville	35806-2807	(256) 963-8000	2013-06-05 15:29:17
Altiris	350 Ellis Street	Mountain View	94043	(650) 527-8000	2013-05-08 10:50:49
Amazon	1200 12th Ave. South, Ste. 1200	Seattle	98144-2734	(866) 216-1072	2013-05-07 10:18:47
America Online	770 Broadway	New York, NY 10003	10003	(800) 827-6364	2013-05-08 10:54:37
Apache Software Foundation	2000 Post Oak Boulevard, Suite 100	Houston	77056-4400	(713) 296-6000	2013-05-08 11:00:57
APC	520 8th Ave., 21st Floor	New York	10018	(212) 594-9333	2013-05-09 13:33:25
Apple	1 Infinite Loop	Cupertino	95014	(408) 996-1010	2013-05-07 10:21:57
Asus	800 Corporate Way	Fremont	94539	(510) 739-3777	2013-05-09 13:35:52

1 to 10 of 78

Résumés des scores d'enregistrements évaluables

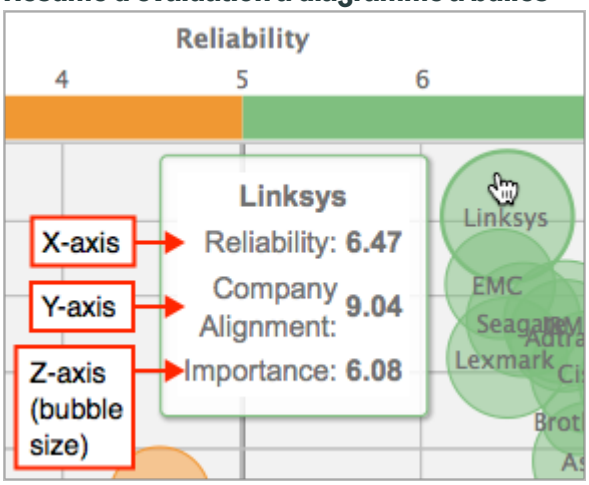
Pointez sur une bulle pour afficher un résumé de score pour l'enregistrement évaluable qu'elle représente.

Le résumé affiche le score moyen de l'enregistrement évaluable pour chaque catégorie dans l'ordre suivant : catégorie d'axe X, catégorie d'axe Y, catégorie d'axe Z. Les scores sont basés sur les données des 12 derniers mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé d'évaluation à diagramme à bulles



Afficher un tableau de résultats d'évaluation

L'application Évaluations prépare des tableaux de résultats imprimables. Un tableau de résultats affiche des résultats d'évaluation faciles à interpréter, dans lesquels les évaluations calculées en cours pour un enregistrement évaluable sont comparées aux évaluations précédentes ou aux évaluations d'autres enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent examiner les évaluations au fil du temps, comparer les évaluations d'un enregistrement évaluable avec tous les enregistrements évaluables d'une table, ou comparer les évaluations de deux enregistrements évaluables. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées. Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats à chaque fois que vous le consultez, de sorte que les évaluations reflètent les évaluations récemment effectuées et les mesures scriptées.

Les administrateurs peuvent afficher un tableau de résultats pour n'importe quelle table en créant un **lien connexe** sur les enregistrements évaluables. Le système fournit ce lien sur le formulaire de société par défaut lorsque Vendor Performance est actif.

L'application Vendor Performance fournit une vue de tableau de résultats améliorée pour les fournisseurs.

Reportez-vous à la section Performances des fournisseurs dans . Suite Portefeuille des projets .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher le tableau de résultats**.

Créer un lien vers un tableau de résultats

Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer des actions d'interface utilisateur qui permettent aux utilisateurs d'afficher les tableaux de résultats à partir de tables.

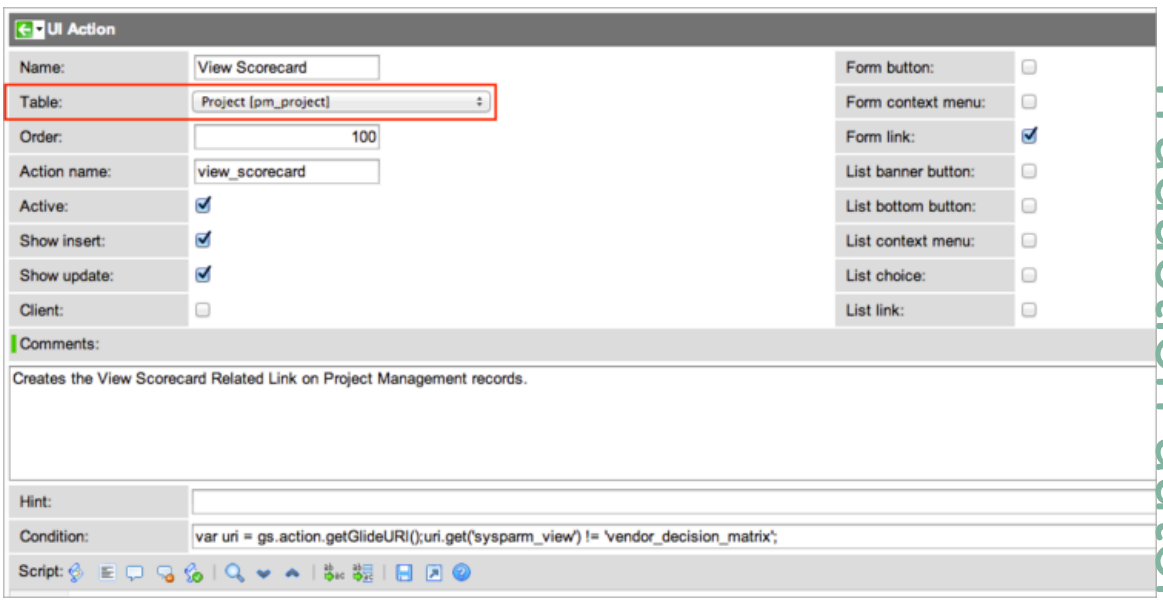
Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Générez les enregistrements évaluables que vous souhaitez évaluer.
   Par exemple, vous pouvez créer un type de mesure appelé **Projet** pour évaluer les enregistrements de gestion de projet.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
3. Ouvrez l'enregistrement Afficher le tableau de résultats.
4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer et rester** dans le menu contextuel pour créer un enregistrement en double.
5. Remplacez le nom de **la table** par la table sur laquelle vous souhaitez que l'action d'interface utilisateur apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner Projet [pm_project].



6. Ne modifiez pas le champ Nom de **l'action** ni le script **de condition** .
7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Accédez à la table sur laquelle vous avez créé l'action d'interface utilisateur et ouvrez un enregistrement évaluable.
   a. Dans cet exemple, accédez à **Projet** > **Projets** > **Tous**.
   b. Ouvrez n'importe quel enregistrement de la liste.
   c. Cliquez sur **Afficher le tableau de résultats** sous **Liens connexes** pour ouvrir le tableau de résultats de cet enregistrement évaluable.

   Le tableau de résultats s'affiche avec le titre sous la forme **<table display name> d'un tableau de résultats**. Par exemple, un tableau de résultats pour un enregistrement évaluable dans la table Projet [pm_project] est nommé **Tableau de résultats du projet**.

   Remarque :
   Le contenu n'apparaît pas dans le tableau de résultats, sauf si l'enregistrement évaluable associé contient des résultats d'évaluation ou des conversations Flux en direct connexes.

9. Insérez un nouvel enregistrement d'action d'interface utilisateur **Afficher le tableau de résultats** pour chaque table dans laquelle vous souhaitez que le lien connexe apparaisse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Moyennes du tableau de résultats de l'évaluation

La vue Moyennes compare les évaluations actuelles d'un enregistrement évaluable dans chaque catégorie de mesure avec les valeurs moyennes, minimales et maximales de tous les enregistrements évaluables du filtre. Toutes les évaluations proviennent d'évaluations générées au cours des douze derniers mois.

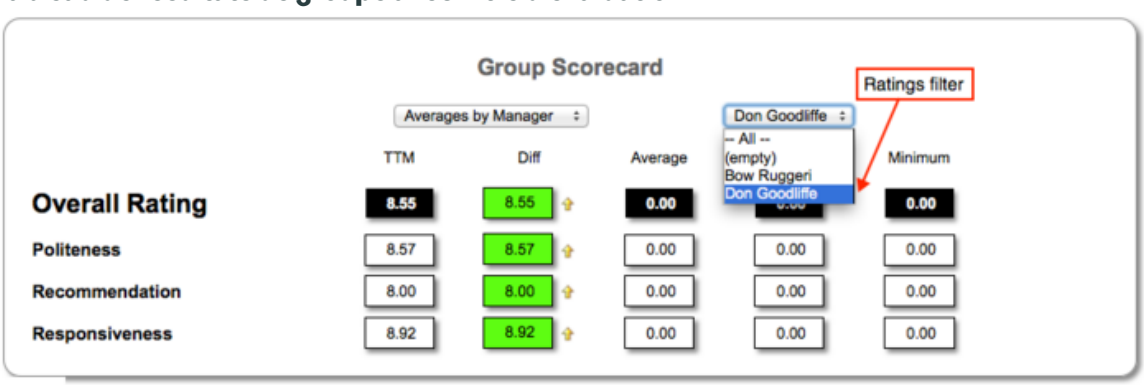
Sélectionnez une option de filtre pour comparer l'enregistrement actuel à tous les enregistrements évaluables de ce filtre. Un administrateur d'évaluation configure ces options dans le champ **Champ de filtre** du formulaire Type de mesure d'évaluation.

Les écarts de cote sont mis en évidence comme suit :

- **Rouge** : les notes sont inférieures à la moyenne dans cette catégorie. La valeur **Diff** affiche un nombre négatif.
- **Vert** : les notes sont supérieures à la moyenne dans cette catégorie. La valeur **Diff** affiche un nombre positif.
- **Blanc** : Les notes sont moyennes dans cette catégorie. La valeur **Diff** est de 0.

Dans l'exemple suivant, les évaluations du groupe actuel sont comparées à celles d'autres groupes dont Don Goodliffe est le gestionnaire.

Tableau de résultats de groupe avec filtre d'évaluation



Catégories du tableau de résultats de l'évaluation

La vue Catégories affiche un histogramme affichant les notes moyennes de chaque catégorie dans l'intervalle de temps sélectionné.

Sélectionnez l'une de ces périodes de génération de rapports :

- Tout l'historique
- 3 derniers mois
- 12 derniers mois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de tableaux de résultats

Mesures de catégorie du tableau de résultats de l'évaluation

La vue Mesures de catégorie affiche les résultats moyens pondérés de chaque mesure au sein d'une catégorie. Utilisez cette vue pour découvrir comment les mesures individuelles affectent la note globale de la catégorie.

Sélectionnez une catégorie de mesure dans la liste de choix pour afficher le graphique.

Mesures de catégorie du tableau de résultats

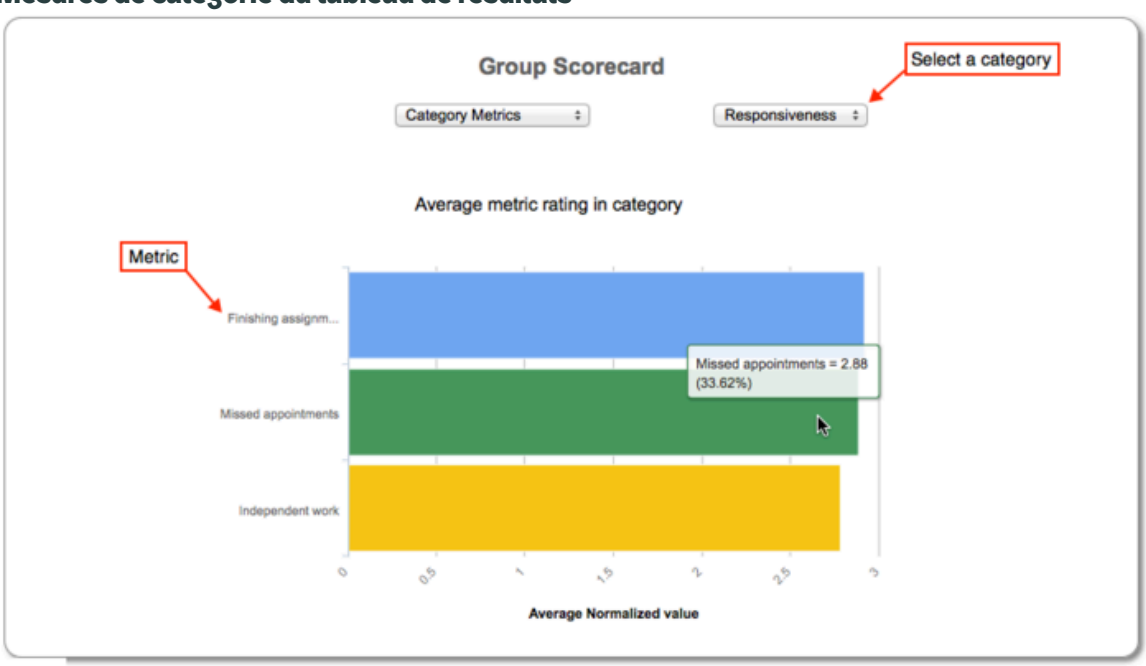


Tableau de résultats d'évaluation : vue de comparaison en face à face

La vue Comparaison face à face vous permet de comparer les évaluations de deux enregistrements évaluables du même type. Sélectionnez un enregistrement évaluable dans la liste de choix pour le comparer aux évaluations des douze derniers mois (TTM) de l'enregistrement actuel.

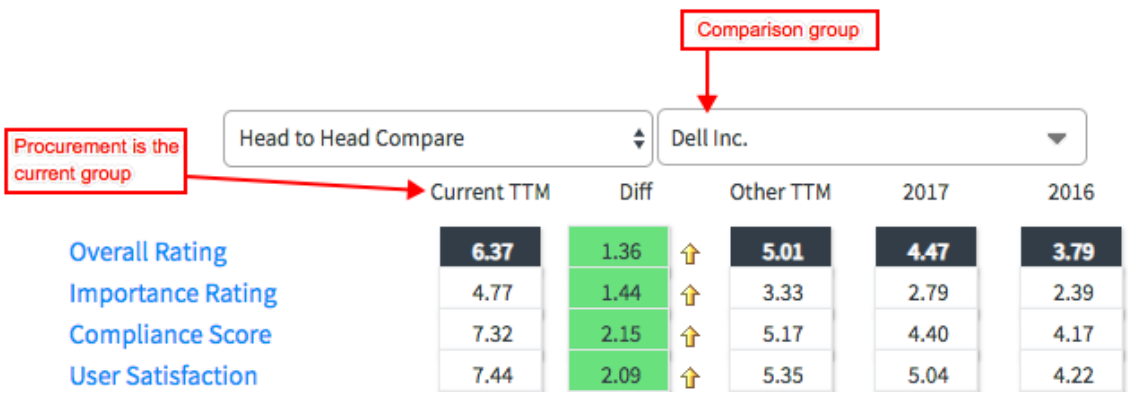
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison face à face

La colonne Diff affiche la différence entre les évaluations TTM les plus récentes de chaque enregistrement évaluable. Par défaut, le système sélectionne le premier enregistrement évaluable de la liste lorsque vous ouvrez cette vue. Le tableau de bord affiche trois années d'évaluations pour l'enregistrement de comparaison. Toutes les cotes sont exprimées sous forme de moyennes.

Tableau de résultats comparaison face à face



Évaluation globale

L'évaluation globale est calculée comme suit :

```
(sum of normalized values in category result) / (number of assessment groups)
```

Dans l'exemple suivant, le calcul est

```
(2.13 + 2.86 + 3.79 + 1.43 + 2.39 + 3.7) / 2 = 8.15
```

Valeurs normalisées

Assessment Category Results Go to Created Search

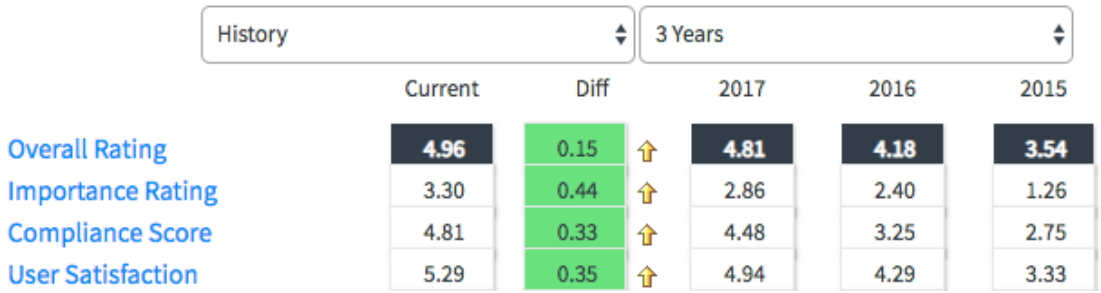
All > Type Evaluation method = Assessment > Source = 5f74727dc > Created on This year

Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010010	Politeness	5	Group: NY DB	9.37	2.13
ASG0010010	Recommendation	7	Group: NY DB	9	2.86
ASG0010010	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.34	3.79
ASG0000804	Politeness	5	Group: NY DB	6.29	1.43
ASG0000804	Recommendation	7	Group: NY DB	7.5	2.39
ASG0000804	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.14	3.7

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluation globale sur le tableau de résultats du groupe



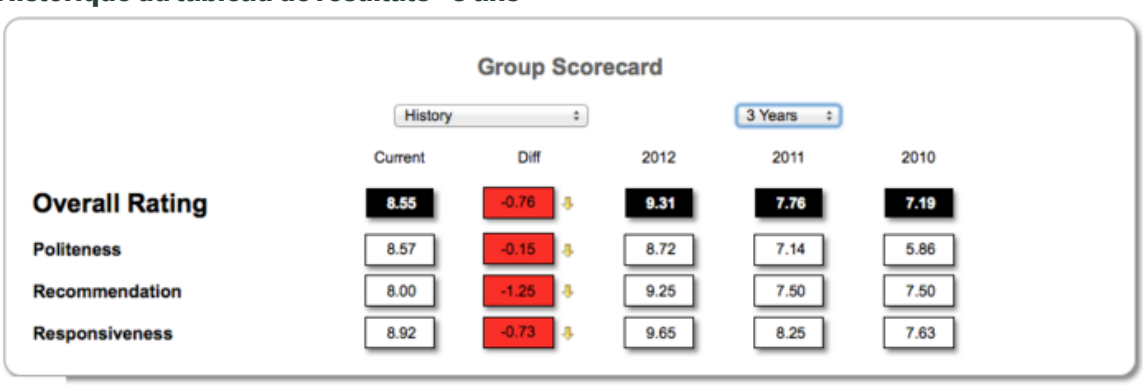
Historique du tableau de résultats de l'évaluation

La vue Historique compare les évaluations actuelles de chaque catégorie avec les évaluations des trois ou quatre trimestres précédents.

Les évaluations qui ont baissé sont surlignées en rouge et affichent des numéros négatifs. Les notes qui se sont améliorées sont surlignées en vert avec des chiffres positifs. Les icônes de flèche en regard des valeurs dans la colonne **Diff** indiquent la tendance de l'évaluation actuelle par rapport à l'évaluation précédente.

- **3 ans** : Pour calculer les cotes actuelles, le système fait la moyenne des cotes de la période de douze derniers mois (TTM). La colonne **Diff** affiche l'écart entre les évaluations actuelles et les évaluations de l'année civile précédente.

Historique du tableau de résultats - 3 ans



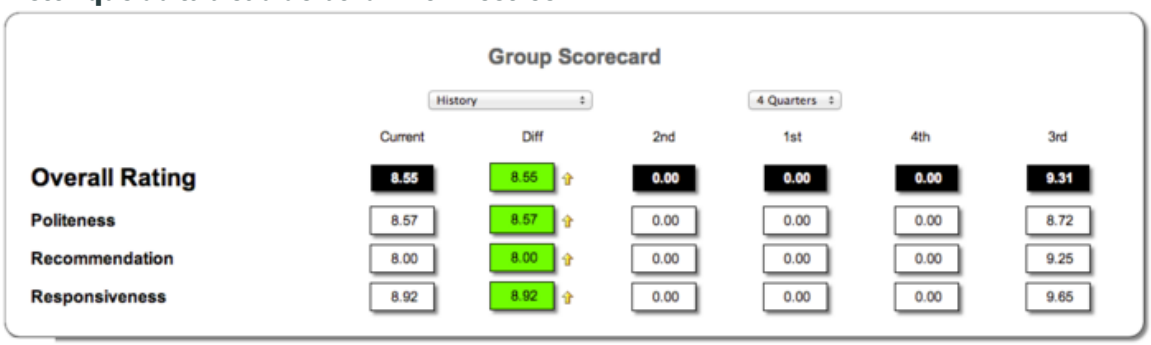
- **4 trimestres** : les évaluations trimestrielles comparent la notation moyenne de chaque catégorie du trimestre en cours aux notes moyennes des quatre trimestres précédents. La colonne **Diff** affiche l'écart entre les évaluations actuelles et les évaluations du trimestre précédent. Les étiquettes de colonne comptent à rebours, par trimestre à partir du trimestre en cours. Par exemple, si le trimestre en cours est le **3e** trimestre de 2013, les trimestres précédents apparaissent comme étant le **2e** [2013], le **1er** [2013], le **4e**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[2012] et le **3e** [2012]. Les quatre trimestres précédents apparaissent, qu'il y ait ou non des données pour ces trimestres.

Historique du tableau de bord - 4 trimestres



Vue Live Feed des enregistrements évaluables

La vue Flux en direct affiche les conversations Flux en direct qui s'appliquent à l'enregistrement évaluable. Les utilisateurs peuvent afficher le flux du groupe, y compris les commentaires balisés, et ajouter leurs propres commentaires.

Pour configurer une vue Flux en direct, un administrateur d'évaluation coche la case **Flux en direct** sur le formulaire Enregistrement évaluable. Le flux en direct est disponible sur le tableau de résultats même s'il n'y a aucun résultat de catégorie pour les autres vues.

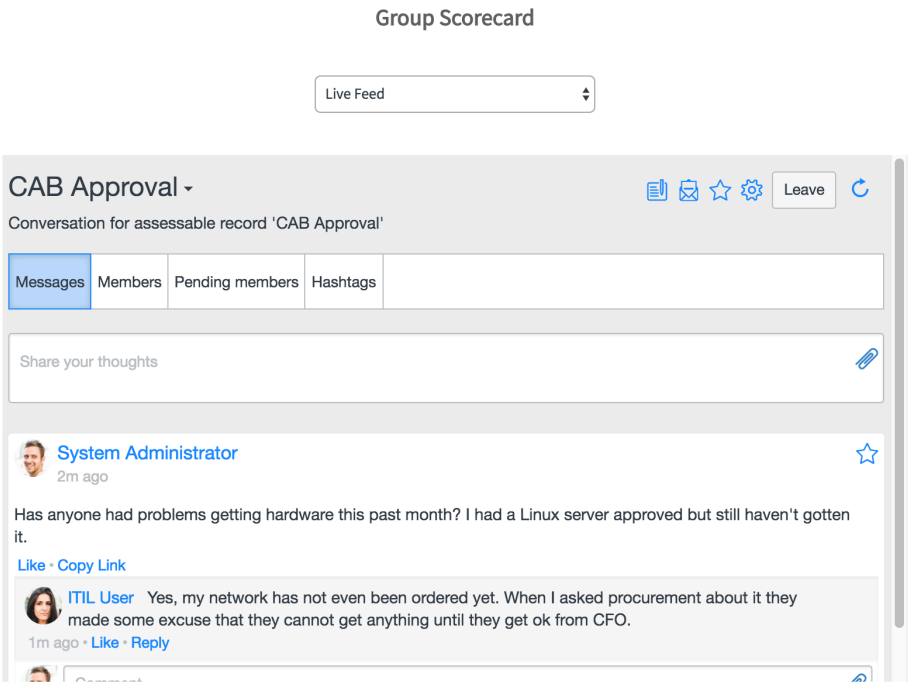
La vue Flux en direct offre les options d'affichage suivantes :

- **Mon flux** : affiche les préférences Mon flux de l'utilisateur.
- **Société** : affiche le flux d'entreprise de l'utilisateur.
- **Groupes** : affiche tous les groupes disponibles et donne à l'utilisateur connecté la possibilité de quitter ou de rejoindre un groupe. Sélectionnez un groupe pour afficher ses conversations.
- **Balises** : affiche toutes les balises trouvées dans les commentaires de Flux en direct. Cliquez sur une balise pour afficher les conversations contenant cette balise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de résultats de groupe Flux en direct



Évaluations du tableau de résultats de l'évaluation

La section des évaluations du tableau de résultats affiche différentes évaluations pour l'enregistrement évaluable.

Sélectionnez l'une des vues qui présentent différentes évaluations :

- Moyennes
- Catégories
- Mesures de la catégorie
- Comparaison face à face
- Historique
- Flux en direct

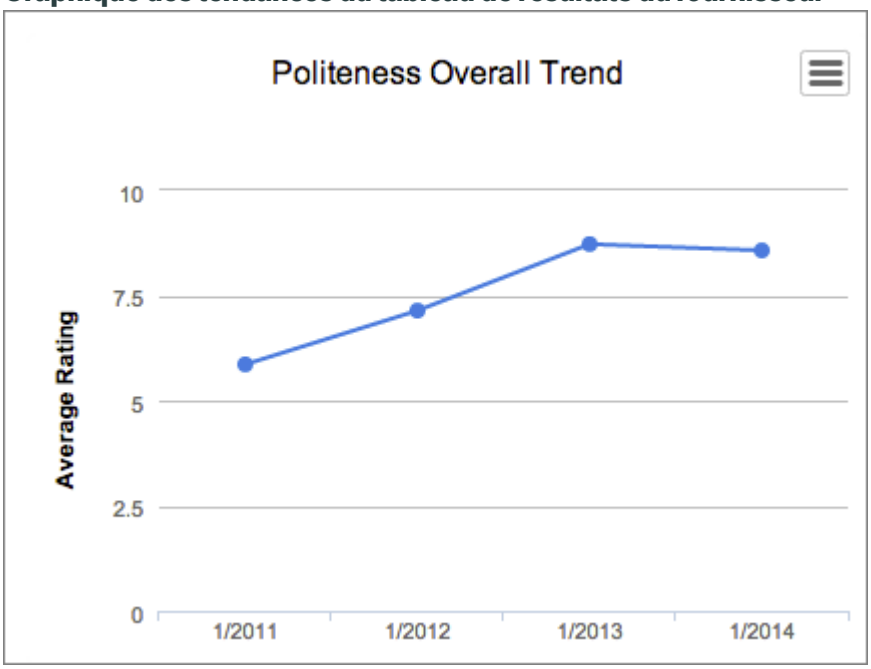
Certaines vues affichent une colonne d'évaluation globale, qui répertorie les catégories utilisées pour évaluer l'enregistrement évaluable. Seules les catégories dans lesquelles l'enregistrement évaluable a été évalué apparaissent sur le tableau de résultats. Si la section des évaluations n'affiche aucune donnée, les résultats de catégorie ou d'enregistrement évaluable associés à l'enregistrement évaluable ont été supprimés.

Cliquez sur une catégorie pour afficher l'enregistrement de catégorie. Pointez sur une catégorie pour afficher un graphique linéaire montrant la tendance de notation pour cette catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique des tendances du tableau de résultats du fournisseur



Créer une matrice de décision

Le nom et les étiquettes d'une matrice de décision sont étroitement liés aux catégories que vous choisissez pour les axes. Pour cette raison, commencez par sélectionner le type de mesure et définir les axes X et Y avant de remplir d'autres champs sur le formulaire Matrice de décision.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

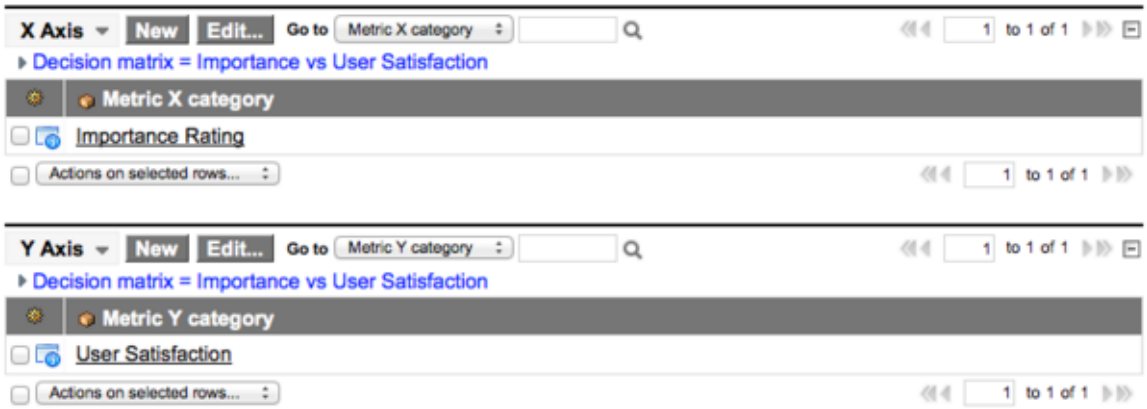
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Administrateur** > **Matrices de décision**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le **type** de métrique pour lequel tracer les résultats.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes des axes X et Y s'affichent.
5. Définissez les catégories de mesures que les axes représentent.
   Chaque axe peut représenter une ou plusieurs catégories. Vous devez spécifier au moins une catégorie par axe pour que la matrice de décision s'affiche correctement. Les catégories disponibles sont limitées à celles associées au type de mesure sélectionné. Pour éviter toute confusion, mettez toujours à jour le texte des étiquettes d'axe et de quadrant après la modification ou l'ajout de catégories de mesures à un axe.

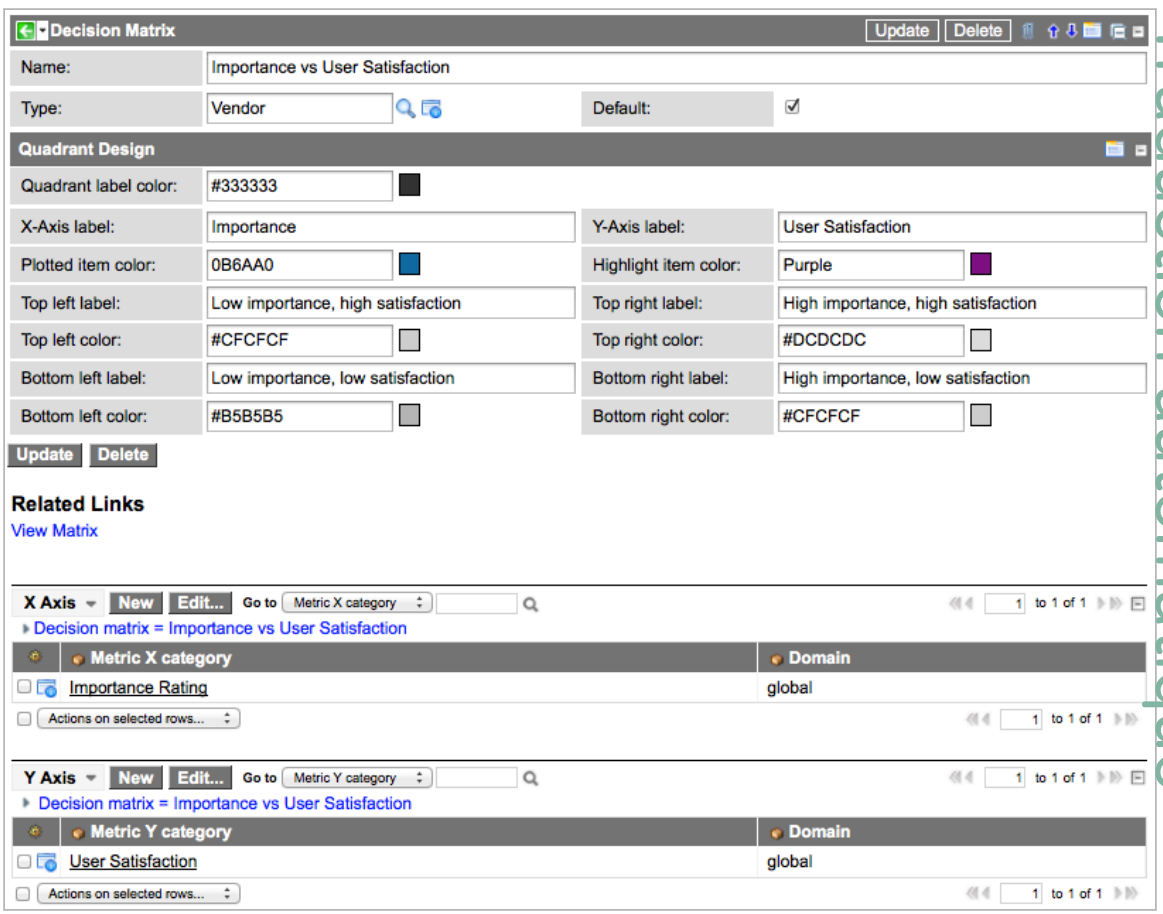
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Axes de la matrice de décision



6. Renseignez les champs restants sur le formulaire Matrice de décision et enregistrez l'enregistrement.



Traduction automatique

Remarque :

Pour les champs de couleur, les noms de couleurs HTML ou les valeurs hexadécimales (hex) sont acceptables. Pour les valeurs hexadécimales, le caractère # est facultatif. Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse. Par exemple, toutes les valeurs suivantes sont valides : LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

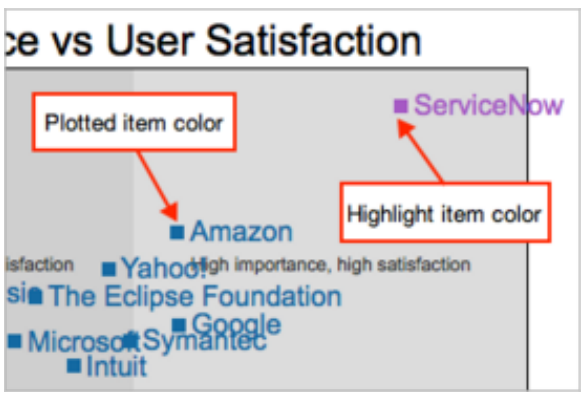
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Matrice de décision

Champ	Description
Nom	Nom de la matrice de décision, qui s'affiche comme titre sur la page de la matrice de décision. Il est recommandé d'inclure les catégories d'axes dans le nom. Par exemple, si vous avez sélectionné **Évaluation de l'importance** comme axe X et **Satisfaction des utilisateurs** comme axe Y, vous pouvez nommer la matrice **Importance par rapport à Satisfaction** des utilisateurs.
Type	Type de mesure associé à cette matrice de décision. Seuls les résultats des enregistrements évaluables du type de mesure sélectionné sont tracés sur la matrice de décision.
Par défaut	Détermine s'il s'agit de la matrice de décision par défaut ou non. La matrice de décision par défaut s'ouvre lorsque vous cliquez sur **Afficher la matrice** sur un tableau de résultats. Cochez cette case pour définir la matrice comme matrice de décision par défaut. Le système vous empêche de créer plus d'une matrice de décision par défaut par type de mesure. S'il existe déjà une matrice de décision par défaut pour le type et que vous essayez d'enregistrer une matrice différente en cochant la case, un message d'erreur s'affiche. Les valeurs maximales de la matrice de décision par défaut sont contrôlées par la propriété **de filtre de champ Nombre maximal d'éléments à afficher pour une** matrice *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*de décision, qui a une valeur par défaut de 1 000.
Section de conception de quadrant	
Couleur d'étiquette de quadrant	Couleur du texte de l'étiquette des quadrants. Chaque étiquette de quadrant s'affiche au centre du quadrant. Vous pouvez entrer un nom de couleur HTML ou une valeur hexadécimale pour ce champ de couleur et les autres.
Étiquette d'axe X	Texte d'étiquette pour l'axe X de la matrice de décision. Il est recommandé d'inclure le nom de la catégorie de mesure dans le texte de l'étiquette. Par exemple, pour une catégorie d'évaluation de **l'importance** sur l'axe X, l'étiquette de l'axe X est **Importance**.
Couleur d'élément tracé	Couleur utilisée pour afficher les éléments tracés.
Étiquette supérieure gauche	Texte de l'étiquette pour le quadrant supérieur gauche. Pour un axe X étiqueté **Importance** et un axe Y étiqueté **Support**, vous pouvez étiqueter le quadrant supérieur gauche **Importance faible, Support élevé**.
Couleur supérieure gauche	Couleur de remplissage pour le quadrant supérieur gauche.
Étiquette inférieure gauche	Texte d'étiquette pour le quadrant inférieur gauche.
Couleur inférieure gauche	Couleur de remplissage pour le quadrant inférieur gauche.
Étiquette inférieure gauche	Texte d'étiquette pour le quadrant inférieur gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Couleur inférieure gauche	Couleur de remplissage pour le quadrant inférieur gauche.
Étiquette d'axe Y	Texte d’étiquette pour l’axe Y de la matrice de décision.
Couleur d'élément en surbrillance	Couleur des éléments tracés en surbrillance. Lorsque vous affichez une matrice de décision à partir du tableau de résultats d’un enregistrement évaluable, l’élément tracé de l’enregistrement évaluable apparaît dans la couleur de surbrillance. Spécifiez une couleur de surbrillance différente de la **couleur de l’élément tracé**. 
Étiquette supérieure droite	Texte de l’étiquette pour le quadrant supérieur droit.
Couleur supérieure droite	Couleur de remplissage pour le quadrant supérieur droit.
Étiquette inférieure droite	Texte de l’étiquette pour le quadrant inférieur droit.
Couleur inférieure droite	Couleur de remplissage pour le quadrant inférieur droit.
Listes connexes	
Axe X	Répertorie les catégories qui définissent l’axe X de la matrice de décision.
Axe Y	Répertorie les catégories qui définissent l’axe Y de la matrice de décision.

Matrices de décision

Les résultats d’évaluation obtenus au moyen de questionnaires et de mesures scriptées peuvent être mappés à des matrices de décision.

Les administrateurs d'évaluation peuvent visualiser et créer ces graphiques mis à jour de façon dynamique, ce qui permet de comparer les enregistrements évaluables par catégorie. Les matrices de décision affichent les données des douze derniers mois.

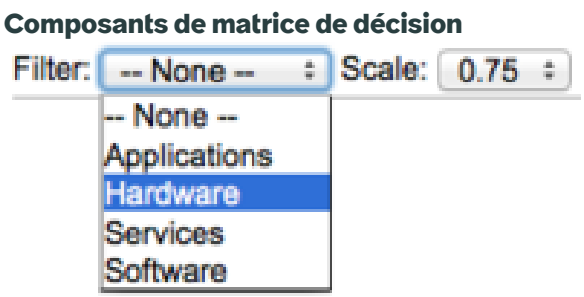
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les administrateurs d'évaluation peuvent accéder aux matrices de décision via l'application d'évaluation et les gestionnaires des fournisseurs peuvent y accéder via l'application Vendor Management Workspace .

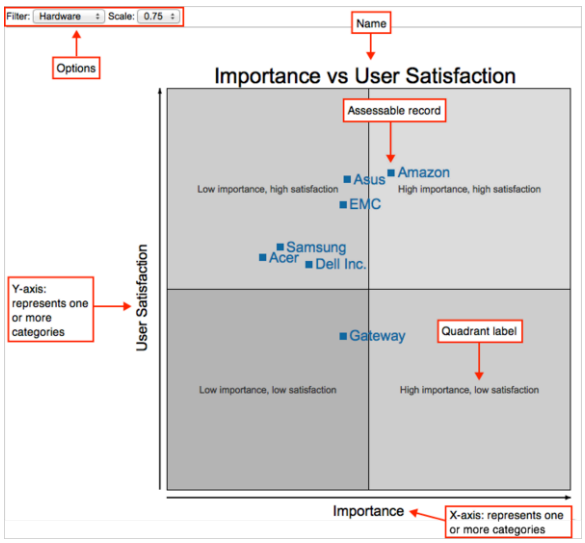
Composants de matrice de décision

La page de matrice de décision comporte les composants suivants :

Composant	Description
Options	
Filtre	Sélectionnez le sous-ensemble d'enregistrements évaluables que vous souhaitez afficher. Les options de filtre disponibles varient selon le type de mesure, en fonction des paramètres du champ **Filtre** et du champ **Condition de filtre** de chaque type.  Les valeurs maximales du filtre sont contrôlées par la propriété **de filtre Nombre maximal d'éléments à afficher pour un champ de matrice de décision**, qui a une valeur par défaut de 1 000.*(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)*
Échelle	Sélectionnez l'échelle de la matrice de décision. Plus l'échelle est grande, plus la matrice de décision apparaît grande.
Matrice de décision	
Axes X et Y	Chaque axe représente une ou plusieurs catégories de mesures. Si plusieurs catégories sont utilisées pour un axe,leurs poids respectifs déterminent le positionnement des éléments tracés.
Éléments tracés	Les points étiquetés que vous voyez sur une matrice de décision, appelés éléments tracés, représentent les moyennes des données de résultats de catégorie pour les enregistrements évaluables. Pointez sur une étiquette d'élément tracée pour afficher un résumé d'évaluation pour cet enregistrement évaluable. Cliquez sur une étiquette d'élément tracé pour afficher le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Description
	Matrice de décision du fournisseur 

Résumés d'évaluation des éléments tracés

Si vous pointez sur une étiquette d'élément tracée sur une matrice de décision, un résumé de l'évaluation s'affiche. Le résumé affiche les évaluations moyennes de l'enregistrement évaluable pour chaque axe. Si un axe représente une catégorie de mesures, les évaluations sont des moyennes calculées à partir des résultats de cette catégorie. Si un axe représente plusieurs catégories, les évaluations sont calculées en moyenne à partir des résultats pondérés pour toutes les catégories.

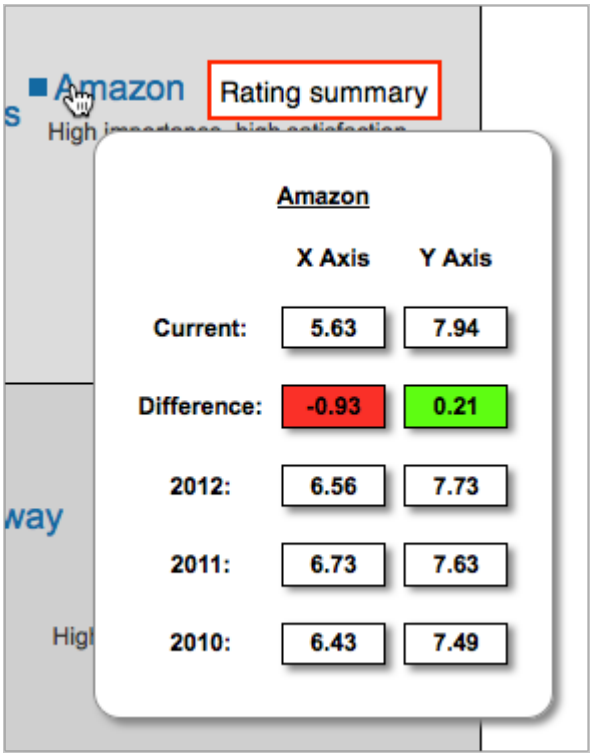
Le résumé montre :

- Évaluation actuelle
- Différence entre la notation actuelle et la notation de l'année précédente
- Évaluations de chaque année précédente, remontant à trois ans en arrière

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de l'évaluation de la matrice de décision



Effectuer une évaluation

Effectuez les évaluations qui vous sont affectées à partir de la file d'attente d'évaluation et d'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une carte d'évaluation affiche le nom de l'évaluation, l'état, la date d'échéance et le numéro d'incident associé. Cliquez sur la carte pour passer l'évaluation lorsque vous êtes prêt.

Vous devez répondre à toutes les questions obligatoires, indiquées par un astérisque rouge, avant de pouvoir soumettre l'évaluation comme terminée. Si vous commencez une évaluation, mais que vous n'arrivez pas à la terminer, enregistrez vos réponses et revenez-y plus tard. Lorsque vous avez répondu à toutes les questions et que vous êtes satisfait des réponses, soumettez l'évaluation.

Remarque :
Les évaluations et enquêtes expirées n'apparaissent plus dans le widget **Mes enquêtes** ni sur la page **de liste Mes évaluations et enquêtes** .

Par défaut, vous ne pouvez pas modifier vos réponses à une évaluation après l'avoir soumise. Toutefois, si l'administrateur a configuré une évaluation de manière à autoriser les reprises, vous pouvez modifier vos réponses et soumettre à nouveau le questionnaire. Les évaluations terminées, configurées pour le rattrapage, restent dans la file d'attente jusqu'à leur date d'échéance et affichent Modifier l'évaluation en haut de la carte. Cliquez sur la carte pour modifier l'évaluation.

Remarque :
Si vous n'avez pas accès à l'enregistrement évaluable pour lequel une évaluation est créée, le numéro d'enregistrement associé ne s'affiche pas. Vous pouvez toujours passer l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

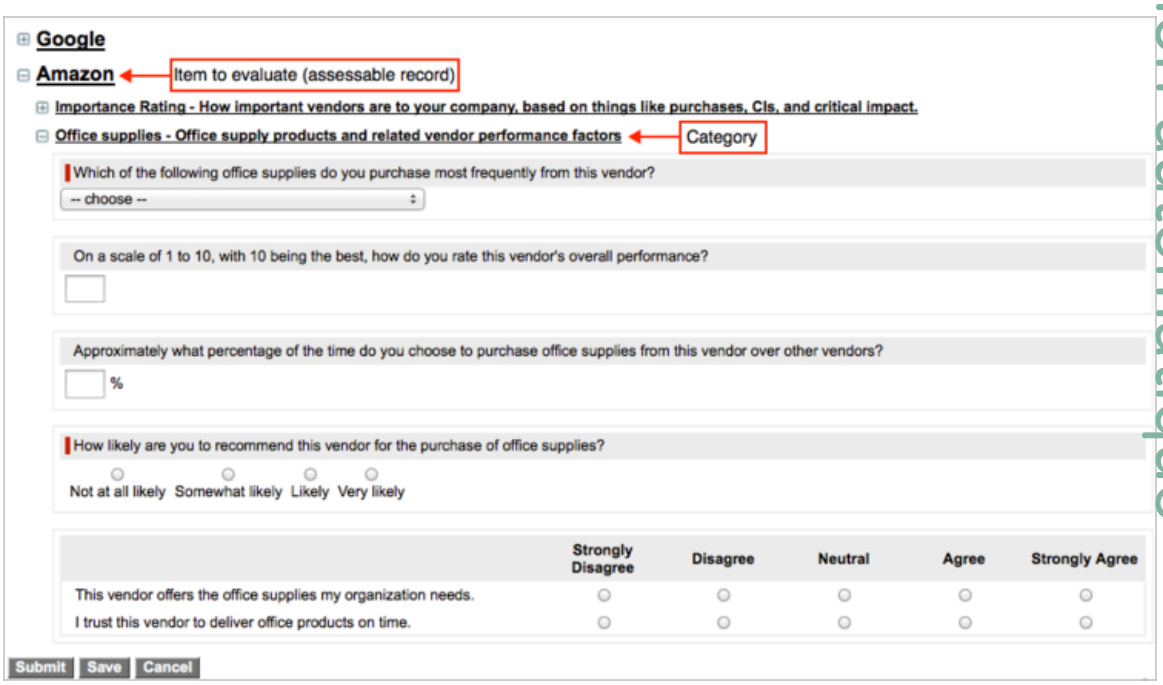
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin peuvent afficher les évaluations et enquêtes d'autres utilisateurs en plus des leurs. Utilisez les liens connexes **Afficher tout** et **Afficher mes affectations** pour afficher et masquer les évaluations et les enquêtes. Cliquez sur une carte affectée à un autre utilisateur pour ouvrir le type de mesure ou la définition d'enquête associé.

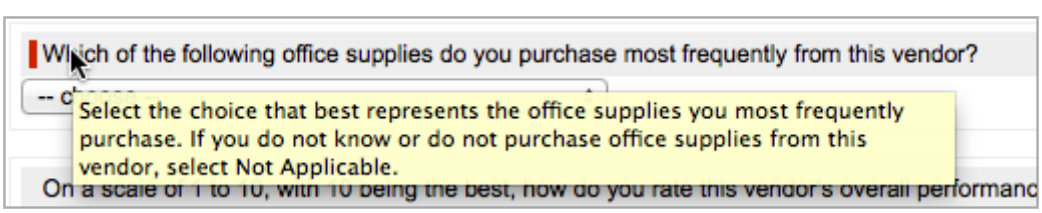
2. Sur la carte d'évaluation, notez la date d'échéance.

> **Remarque :**
> Selon la configuration, vous pouvez recevoir des notifications par e-mail pour vous rappeler la date d'échéance.

3. Cliquez sur la carte pour ouvrir le questionnaire.
Les questionnaires d'évaluation sont organisés en sections : d'abord par enregistrement, puis par catégorie. Chaque enregistrement apparaît sous la forme d'un titre de section. Les questions de l'enregistrement apparaissent sous l'enregistrement, regroupées par catégorie. Chaque catégorie apparaît sous la forme d'une sous-section sous le nom de l'enregistrement. Cliquez sur l'icône Réduire (icône ⊟) ou sur l'icône de développement (icône ⊞) pour masquer ou afficher les questions d'une catégorie, ou toutes les catégories et questions d'un enregistrement. Des barres colorées indiquent l'état de chaque question.



4. Répondez à chaque question du mieux que vous pouvez.
Pointez sur une question pour plus d'informations.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ne savez pas comment répondre à une question ou si une question ne s'applique pas à un enregistrement particulier, sélectionnez **Non applicable**, si disponible.

5. Lisez toutes les affirmations présentes à la fin de l'évaluation et confirmez par une signature, si nécessaire.

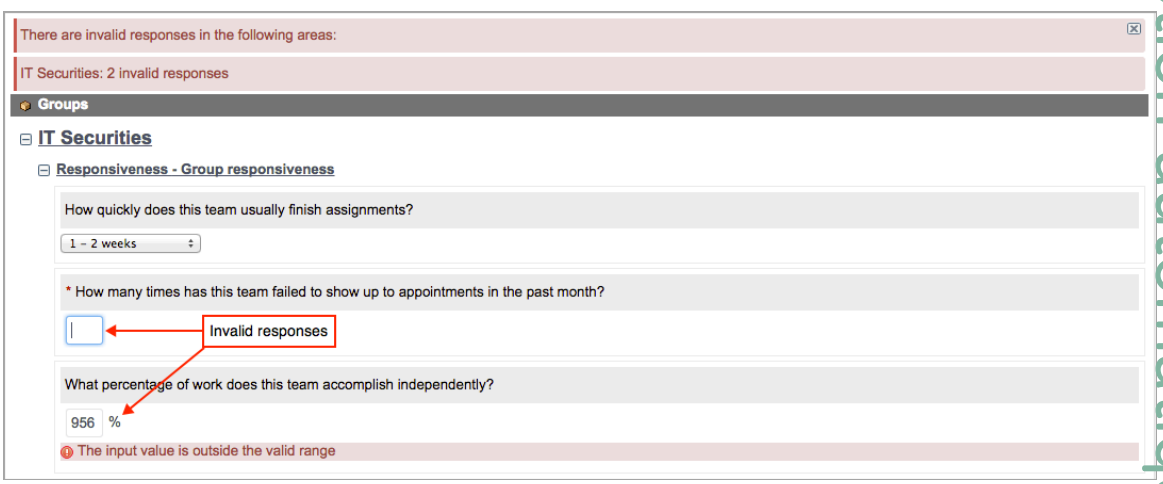
   Une signature peut vous obliger à cocher une case ou à authentifier votre nom complet, que le système affiche dans un champ en lecture seule. Vous ne pouvez pas soumettre vos réponses à l'évaluation tant que vous n'avez pas fourni la signature requise.

6. Enregistrez ou soumettez l'évaluation.

   - **Enregistrer** : enregistre vos réponses sans les soumettre. Vous pouvez fermer le questionnaire et y accéder ultérieurement à partir de votre file d'attente.
   - **Soumettre** : soumet l'évaluation terminée lorsque vous avez terminé.

7. Si vous y êtes invité, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour vérifier la signature de votre nom complet.

   Si toutes les réponses aux questions aboutissent à des valeurs valides, un message de réussite s'affiche. Si le système détecte une question obligatoire sans réponse ou une réponse non valide, l'évaluation n'est pas soumise et un message expliquant l'erreur s'affiche en haut du questionnaire. Les questions présentant des problèmes sont temporairement mises en surbrillance.



8. Vous pouvez modifier vos réponses à l'évaluation jusqu'à sa date d'échéance.
   Pour mettre à jour vos réponses et soumettre à nouveau une évaluation qui autorise les reprises, cliquez sur la carte pour la modifier.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Définitions de l'enquête

Évaluations dans Portail de services et le Application Now Mobile

Si vous avez installé Portail de services, vous pouvez utiliser le widget Mon Évaluations et Enquêtes dans Portail de services. Les utilisateurs peuvent afficher et passer des évaluations dans Portail de services. Portail de services prend également en charge les évaluations pour les utilisateurs sur les appareils mobiles sur lesquels le Application Now Mobile est installé. Le widget Mon Évaluations et Enquêtes widget est disponible par défaut sur la page d'accueil Portail de services .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations dans Portail de services

Pour créer une interface intuitive pour vos utilisateurs, vous pouvez configurer des évaluations dans Portail de services. Activez cette option Portail de services pour afficher le widget Mon Évaluations et Enquêtes widget, qui s'affiche sur la page d'accueil Portail de services .

Pour en savoir plus sur l'activation Portail de services, consultez Activer Portail de services .

Pour en savoir plus sur la configuration d'un widget, reportez-vous à la rubrique Configurer les instances de widget .

Pour configurer un Évaluations et Enquêtes widget sur une page d'accueil Portail de services , appuyez sur la touche CTRL, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance (propriétés) pour le widget d'évaluations et d'enquêtes sur Portail de services

Propriété	Description
Nombre maximal d'enregistrements	Nombre maximal d'évaluations à répertorier dans le widget sur la page d'accueil Portail de services . Les utilisateurs peuvent cliquer sur le lien **Afficher tout** pour afficher toutes les évaluations. Nombre d'évaluations par défaut : **5**
Titre du widget	Texte qui s'affiche dans la barre de titre du widget d'enquête. Titre par défaut : **Mes évaluations et enquêtes**

Mon Évaluations et Enquêtes widget sur la page d'accueil Portail de services

Évaluations dans le Application Now Mobile

Vos utilisateurs peuvent afficher et passer les évaluations sur des équipements mobiles à l'aide du lanceur Mon Évaluations et Enquêtes applet disponible par défaut dans le Application Now Mobile.

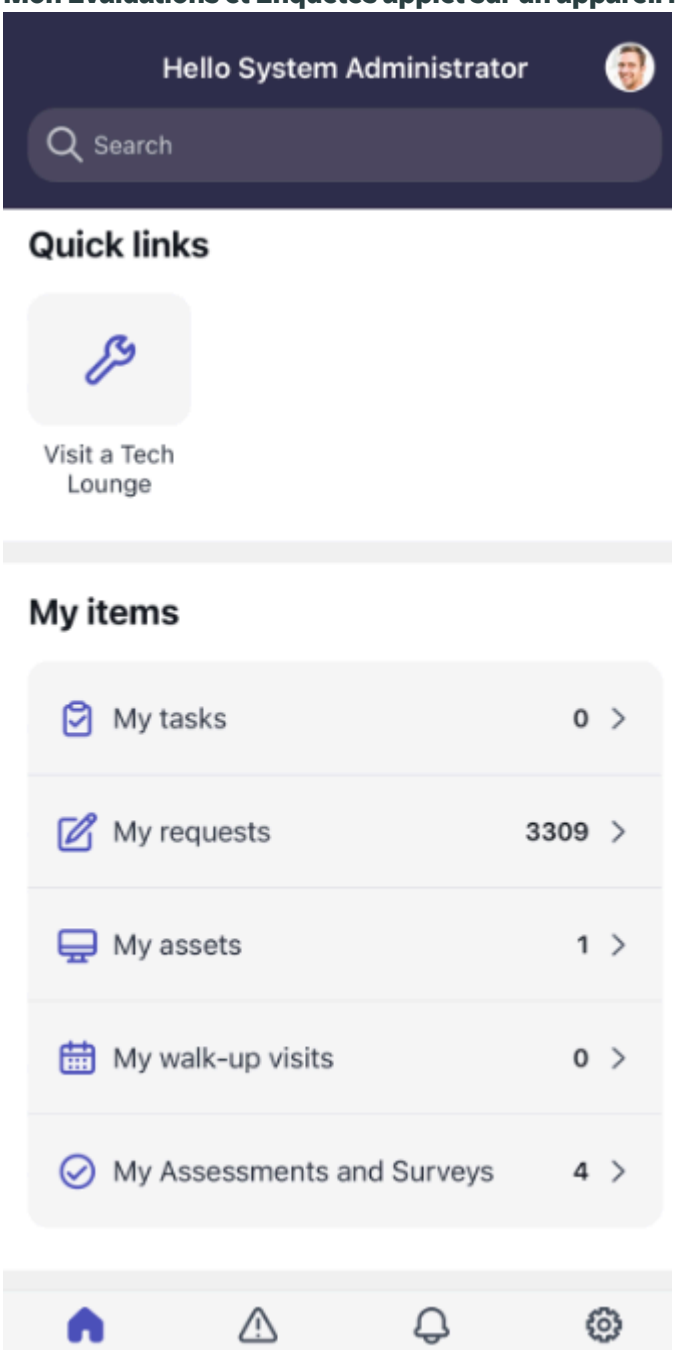
Lorsque vous affectez une évaluation à un utilisateur, une notification par e-mail l'informant de la réalisation de l'évaluation lui est envoyée. Si les utilisateurs ont installé le Application Now Mobile, une notification push mobile est également envoyée sur les équipements mobiles. Appuyez sur la notification pour ouvrir une page d'introduction pour une évaluation dans l'employé Portail de services mobile dans le Application Now Mobile. La page affiche un lien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en route . La page d'introduction et le lien **de mise en route** ne sont disponibles que si les paramètres associés sont activés. Les utilisateurs peuvent appuyer sur le lien pour afficher et passer l'évaluation. Vous pouvez activer les notifications push en définissant la *glide.sg.universal_links.enabled* propriété système sur **vrai**.

Mon Évaluations et Enquêtes applet sur un appareil mobile



Remarque :
Dans la Yokohama version, vous voyez maintenant les évaluations et les enquêtes affectées dans la vue de carte et non dans la vue d'élément. Si vous personnalisez les styles des vues d'éléments de carte héritée dans des versions antérieures de , la carte continue d'apparaître dans la vue d'élément Évaluations et Enquêtes même après la mise à niveau vers Yokohama. Vous pouvez afficher la nouvelle vue de carte uniquement si Yokohama aucune personnalisation n'a été apportée aux cartes héritées.

Lorsque les utilisateurs ouvrent une évaluation dans ou , Portail de servicesApplication Now Mobile l'évaluation fournit les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une page d'évaluation affiche la navigation de fils d'Ariane sur le Portail de services. Les utilisateurs peuvent cliquer sur les liens dans le fil d'Ariane pour accéder aux pages précédentes ou à une page d'accueil. Par exemple, si vous cliquez sur le lien **Mes enquêtes** dans le fil d'Ariane, les utilisateurs accèdent à une page qui affiche une liste de toutes les évaluations.
- Lorsque l'évaluation est en cours, la barre de progression, disponible sur chaque page de l'évaluation, affiche la progression en pourcentage. Le pourcentage d'achèvement est basé sur le nombre de pages de l'évaluation. Par exemple, supposons que l'évaluation comporte trois pages. La troisième page affiche 66 % d'achèvement de l'évaluation. Mais donner une réponse à l'une des questions de la troisième page ouvre une nouvelle question sur une page séparée, qui est la quatrième page. La quatrième page indique que l'évaluation a progressé à 75 %, ce qui affecte la progression globale et les indicateurs de page. Les utilisateurs peuvent voir la pagination (nombre total de pages) pour l'ensemble de l'évaluation ainsi que la page actuelle sur laquelle se trouvent les utilisateurs. Pour masquer ou afficher cette barre de progression, vous pouvez utiliser la `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar` propriété.
- Chaque réponse de l'utilisateur est enregistrée automatiquement lorsque les utilisateurs passent à la page suivante de l'évaluation. Si les utilisateurs ne répondent pas aux questions d'évaluation obligatoires avant de cliquer sur **Suivant**, la page affiche un message d'erreur en haut pour toutes les questions obligatoires et sans réponse. Ce message d'erreur aide les utilisateurs à trouver l'emplacement exact de la question sans réponse et obligatoire. Toute question qui n'est pas requise et à laquelle on n'a pas répondu avant de cliquer sur **Suivant** est considérée comme ayant reçu une réponse. La question est comptée comme terminée.
- Lorsque les détails d'une question d'évaluation contiennent plus de quatre ou cinq lignes de texte, le texte suivant ces lignes disparaît. Dans ce cas, les utilisateurs peuvent voir les détails complets en cliquant sur le lien **Afficher plus** . Les utilisateurs peuvent revenir au comportement par défaut en cliquant sur le lien **Afficher moins** .
- Pour une question dont les choix de réponse sont **Oui**, **Non** et **Non applicable**, l'option **Non applicable** apparaît en dernier dans la liste des options. L'option **Non applicable** peut être configurée lors de la création d'une question.
- Vos utilisateurs peuvent effectuer des évaluations pour plusieurs enregistrements d'incidents générés. Par exemple, supposons que deux enregistrements d'incidents soient générés pour des utilisateurs. L'utilisateur peut effectuer une évaluation pour les deux enregistrements d'incident générés à l'aide de la même instance d'évaluation.
- Lorsque les utilisateurs de l'évaluation quittent l'évaluation sans l'envoyer, ils peuvent commencer l'évaluation ultérieurement à partir de la même page que celle où ils l'avaient laissée lors de la session précédente.

Remarque :
Pour les utilisateurs mobiles, la pagination se fait toujours par question pour les évaluations.

Information associée

Activer Portail de services

Questionnaires d'évaluation

Au cours du processus d'évaluation, les utilisateurs remplissent des questionnaires d'évaluation sur des sujets d'intérêt afin de fournir des données subjectives pour les décisions commerciales futures.

Aucun rôle spécial n'est requis pour effectuer une évaluation. Vous êtes éligible pour terminer les évaluations qui vous sont affectées. Par exemple, on peut s'attendre à ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que vous évaluiez les fournisseurs avec lesquels votre organisation travaille, en fonction des caractéristiques liées au service client. Le système stocke vos réponses afin que les décideurs puissent comparer les performances des éléments que vous évaluez. Votre gestionnaire et vous-même pouvez recevoir des notifications par e-mail pour vous rappeler des informations importantes de l'évaluation.

Information associée

- Notifications d'évaluation
- Effectuer une évaluation

Types de mesures et enregistrements évaluables

Dans l'application Évaluations, les administrateurs d'évaluation créent et administrent des types de mesures et des enregistrements évaluables.

Un type de mesure définit un ensemble d'enregistrements qu'une organisation souhaite évaluer, comme les fournisseurs, les projets ou les employés. Pour chaque type, le système génère des enregistrements évaluables uniques qui le relient à des enregistrements à évaluer, tels que les enregistrements individuels des fournisseurs Amazon et Intel. Il peut y avoir plusieurs enregistrements évaluables pour le même enregistrement source si l'enregistrement source répond aux critères de plusieurs types. Par exemple, vous pouvez évaluer un enregistrement sur la table Entreprise, comme Intel, en tant que fournisseur et en tant que fabricant, avec différentes catégories et mesures.

Pour des suggestions de configuration, reportez-vous à la section Tâches de l'administrateur d'évaluation.

Enregistrements évaluables

Un enregistrement évaluable relie un enregistrement source que vous souhaitez évaluer, tel que l'enregistrement de la société Amazon ou l'enregistrement de l'utilisateur d'un représentant commercial, à un type de métrique, tel que les vendeurs ou les employés.

Vous utilisez les évaluations pour évaluer l'enregistrement évaluable. Le système génère des enregistrements évaluables à partir des enregistrements sources qui correspondent à la table et aux conditions définies sur le formulaire de type de mesure d'évaluation. Vous évaluez les enregistrements évaluables grâce à des catégories et à des mesures qui définissent les caractéristiques et les valeurs à évaluer. Pour les types de mesures avec le type de calendrier **sur demande** , vous pouvez générer des évaluations sur demande à partir du formulaire d'enregistrement évaluable. Cette méthode de génération d'évaluation facilite la création et l'aperçu de courts questionnaires ou l'obtention rapide de résultats d'évaluation pour des enregistrements évaluables spécifiques.

Vous pouvez configurer une description de l'évaluation qui inclut des informations provenant de plusieurs champs d'un enregistrement évaluable et qui s'affiche sur plusieurs lignes. Cette configuration fournit à l'utilisateur qui passe l'évaluation une description plus détaillée et compréhensible des informations demandées dans le questionnaire d'évaluation. Créez une description sur plusieurs lignes à l'aide de titres de table, qui peuvent être définis pour utiliser un ou plusieurs champs de la table sélectionnée.

Information associée

- Utiliser des ensembles de mises à jour pour les enquêtes et les évaluations
- Types de mesures et enregistrements évaluables
- Afficher un enregistrement évaluable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un enregistrement évaluable

Lorsque vous supprimez un enregistrement évaluable, le système supprime toutes les personnes concernées de l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Si un enregistrement source est supprimé, le système supprime l'enregistrement évaluable associé. Pour supprimer l'enregistrement source, vous devez d'abord supprimer tous les résultats de mesure et les résultats de catégorie associés.

Procédure

Supprimez l'enregistrement évaluable :

- Pour supprimer un enregistrement unique, **ouvrez-le**, puis cliquez sur Supprimer.
- Pour supprimer plusieurs enregistrements, utilisez la liste des enregistrements évaluables.

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Afficher un enregistrement évaluable

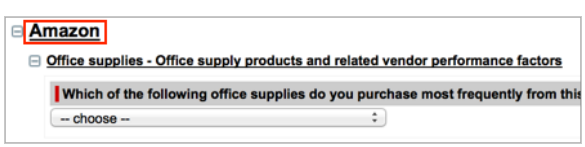
Affichez le formulaire Enregistrement évaluable pour modifier les préférences et effectuer diverses actions.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Enregistrements évaluables**.
2. Ouvrez un enregistrement de la liste.
   Par défaut, la liste affiche uniquement les enregistrements évaluables avec des types de mesures **actifs** .
3. Dans le formulaire Enregistrement évaluable, modifiez les champs et effectuez d'autres actions si nécessaire (voir table).

Affichage des enregistrements évaluables

Champ	Description
Nom	[Lecture seule] Nom d'enregistrement évaluable basé sur Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de table de l'enregistrement source. Le nom apparaît sur les questionnaires d'évaluation. 
Source	[Lecture seule] Enregistrement source auquel l'enregistrement évaluable est lié. La **source** reflète le nom de la table et la valeur d'affichage de l'enregistrement source. Par exemple, si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le champ **Nom** est la valeur d'affichage de la table Société, l'enregistrement évaluable d'un enregistrement de société nommé **Amazon** a la valeur **SourceSociété : Amazon**.
Live Feed	Case à cocher qui, lorsqu'elle est sélectionnée, crée un groupe Flux en direct pour l'enregistrement évaluable, qui apparaît sur le tableau de résultats. Si vous décochez la case après la création d'un groupe Flux en direct, le système supprime le groupe Flux en direct et tous ses messages.
Type	[Lecture seule] Type de mesure à partir de laquelle l'enregistrement évaluable a été généré.
Matrice de décision	Case à cocher qui, lorsqu'elle est cochée, permet aux données de résultats de cet enregistrement évaluable d'apparaître sur les matrices de décision du même type de mesure. Les matrices de décision sont des graphiques qui tracent les résultats d'évaluation de plusieurs enregistrements évaluables. Si vous décochez la case, l'enregistrement évaluable apparaît toujours sur les matrices de décision par défaut si vous cliquez sur le lien connexe **Afficher la matrice** sur le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
Groupe Live Feed	[Lecture seule] Groupe Live Feed pour cet enregistrement évaluable. Lorsque vous cochez la case **Flux en direct** et sauvegardez l'enregistrement, le système remplit ce champ.
Liens connexes	
Voir le tableau de résultats	Ouvre le tableau de résultats de l'enregistrement évaluable.
Listes connexes	
Catégorie	Toutes les catégories de mesures associées à l'enregistrement évaluable. Un enregistrement évaluable doit être associé à une catégorie à évaluer. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter ou supprimer des associations de catégories. Notez qu'il est souvent plus efficace d'associer des enregistrements évaluables à des catégories à l'aide du formulaire Catégorie de mesure.
Utilisateurs de catégorie	Toutes les personnes concernées qui peuvent répondre à des questionnaires d'évaluation sur cet enregistrement évaluable. Cliquez sur **Modifier** pour créer et supprimer des personnes concernées. Pour plus d'informations à ce sujet et sur d'autres méthodes de création de parties prenantes, voir Parties prenantes. Cette liste connexe n'est disponible que lorsque le type de mesure associé a le type **de planification planifiée** .

Information associée

Types de mesures et enregistrements évaluables

Référence d'évaluation

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les champs et les propriétés que vous utilisez lors de l'utilisation des évaluations.

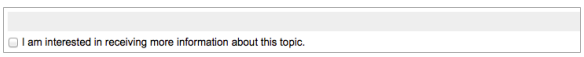
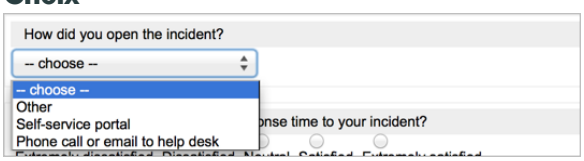
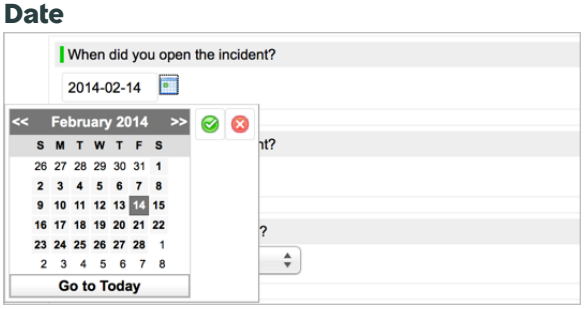
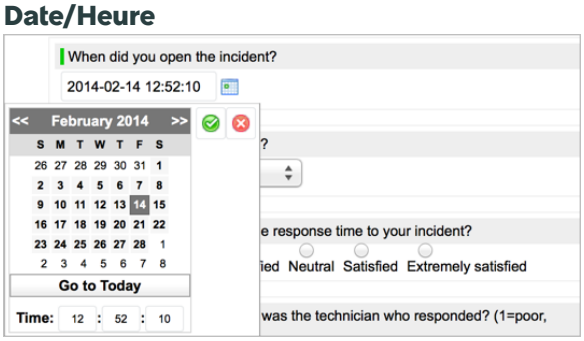
Types de données pour les évaluations

Les types de données de mesure ont des fonctions qui dépendent de la méthode que vous sélectionnez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

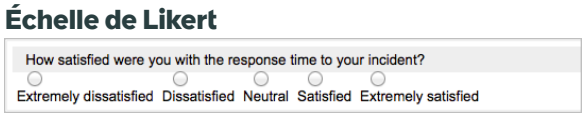
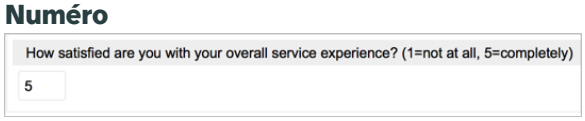
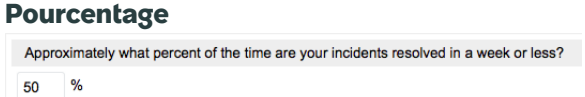
Types de données d'évaluation

Type de données	Méthodes compatibles	Description
Pièce jointe	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs joignent un ou plusieurs fichiers à une question.
Case à cocher	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case en regard d'une déclaration ou la laissent décochée. **Case à cocher**  Définissez le champ **de définition d'échelle** sur **Élevé** si une case cochée équivaut à un bon score.
Choix	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste d'options de réponse personnalisées. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse. **Choix** 
Date	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date. **Date** 
Date/Heure	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure. **Date/Heure** 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

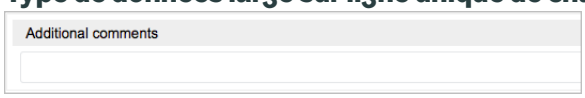
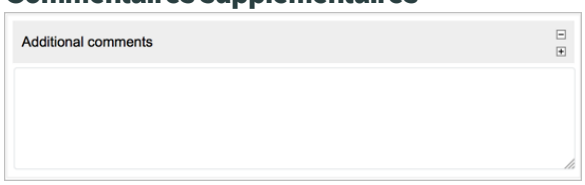
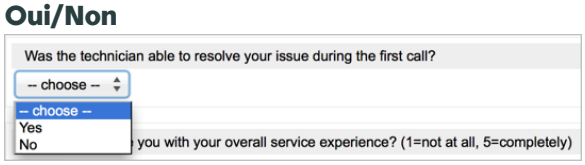
Types de données d'évaluation (suite)

Type de données	Méthodes compatibles	Description
Durée	Script	Lorsque le script s'exécute, le système renseigne les champs **Valeur de durée** et **Valeur adaptée** du formulaire Résultat de mesure avec les valeurs appropriées des variables `actual_result` et `scaled_result` du script de mesure.
Échelle de Likert	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une échelle personnalisée d'options de réponse. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse, représentée par un bouton radio sur l'échelle. Une mesure d'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir les définitions de mesure **Facile**, **Moyen** et **Difficile**. Si vous souhaitez réutiliser une série d'options de réponse pour plusieurs mesures, créez un modèle de mesure et utilisez le type de données Modèle au lieu du type de données Échelle de Likert. **Échelle de Likert** 
Numéro	Évaluation, Script	**Évaluation** : dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre. **Numéro**  **Script** : lorsque le script s'exécute, le système renseigne les champs **Valeur réelle** et **Valeur adaptée** du formulaire Résultat de mesure avec les valeurs appropriées des variables `actual_result` et `scaled_result` du script de mesure.
Pourcentage	Évaluation, Script	**Évaluation** Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre. **Pourcentage**  **Script** Lorsque le script s'exécute, le système renseigne les champs **Valeur réelle** et **Valeur adaptée** du formulaire Résultat de mesure avec les valeurs appropriées des variables `actual_result` et `scaled_result` du script de mesure.
Chaîne	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent du texte. La taille du champ de chaîne dépend de l'option Chaîne que vous sélectionnez : **Chaîne**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de données d’évaluation (suite)

Type de données	Méthodes compatibles	Description
		Type de données large sur ligne unique de chaîne  **Commentaires supplémentaires** 
Modèle	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une série prédéfinie d’options de réponse. Il doit y avoir au moins un modèle défini pour utiliser ce type de données. Pour un modèle, il existe une définition de modèle pour chaque option de réponse, qui est représentée par une case d’option.
Oui/Non	Évaluation	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste. **Oui/Non**  Définissez le champ **Définition de l’échelle** sur **Élevée** si sélectionner **Oui** équivaut à un meilleur score.

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer une définition de mesure d’évaluation
- Mettre à jour une valeur minimale et maximale de mesure pour correspondre à un modèle

Formulaire Mesure d’évaluation

Description des valeurs de champ du formulaire Mesure d’évaluation.

Formulaire Mesure d’évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de l’évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour terminer une affectation après sa génération.
Live Feed	Case à cocher qui crée automatiquement des groupes Flux en direct pour les nouveaux enregistrements évaluables de ce type.
Notifier en cas de retard	Case à cocher permettant d’envoyer une notification au gestionnaire lorsque l’évaluation est en retard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d’évaluation (suite)

Champ	Description
Facteur de mise à l'échelle	Valeur d’échelle pour tous les résultats de l’évaluation.
Paramètre de pagination pour la vue de Portail de services	Le paramètre sur lequel la pagination est basée pour la vue de bureau ou de tablette dans Service Portal. • Catégorie : par défaut • Question : 1 question par page (automatique pour mobile) • Aucun : pas de pagination **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsque Service Portal est installé.
Business Rule	Règle métier automatiquement créée pour la génération d’enregistrement évaluable.
Type de calendrier	Type d’évaluation planifiée ou sur demande.
Tâche planifiée	Tâche planifiée que le système crée pour cette définition d’évaluation lorsque la période de planification est un intervalle répétitif. Le système définit la tâche planifiée pour s'exécuter selon la période de calendrier sélectionnée. • Si vous changez la période de calendrier et enregistrez la définition d'enquête, le système supprime l'ancienne tâche planifiée. • Si vous avez sélectionné une période de calendrier récurrente, une nouvelle tâche planifiée est créée. Par exemple, si vous changez la période de calendrier de **Quotidien** à **Hebdomadaire** et sauvegardez l'enregistrement : • Le système supprime la tâche planifiée quotidienne. • Crée un ensemble hebdomadaire qui s'exécute une semaine à partir de la date du jour. Ce champ n'est visible aux administrateurs que si la période de calendrier est **Quotidien**, **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Méthode d'évaluation	Type d’évaluation.
Rôles	Rôles avec accès en lecture pour ce type de mesure.
Actif	Case à cocher pour activer la distribution de cette évaluation aux destinataires.
Propriétaires	Propriétaires de l’évaluation. Vous pouvez ajouter un utilisateur avec le rôle survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Description	Description de l'évaluation.
Conditions	
Table	Table contenant des enregistrements à évaluer pour ce type.
Appliquer la condition	Case à cocher pour supprimer les enregistrements évaluables existants de ce type qui ne remplissent pas les conditions spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
Condition	Conditions que les enregistrements évaluables de ce type doivent remplir.
Matrice de décision	
Champ de filtre	Champ de la table Filtre permettant d'identifier les choix de menu de filtre sur les matrices de décision et les moyennes de tableau de résultats pour ce type.
Condition de filtre	Conditions permettant de filtrer les résultats sur les matrices de décision et les moyennes de tableau de résultats pour ce type.
Filtre de matrice par défaut	Choix de menu de filtre par défaut sur la matrice de décision de ce type.
Évaluateurs	
Champ d'utilisateur	Champ Utilisateur de la table spécifiée dans l'onglet **Conditions** . L'évaluation sera affectée à tous les utilisateurs de ce champ d'utilisateur dans la table. Lorsque vous enregistrez l'évaluation et cliquez sur **Générer des enregistrements évaluables**, un enregistrement évaluable est créé pour chaque utilisateur unique du champ utilisateur. Cela s'applique aux évaluations planifiées et à la demande. Pour une évaluation à la demande, chaque évaluateur évalue tous les enregistrements évaluables. Pour une évaluation planifiée, chaque évaluateur évalue uniquement l'enregistrement évaluable correspondant.
Liens connexes	
Générer les enregistrements évaluables	Crée des enregistrements évaluables pour ce type de mesure.
Voir les Benchmarks	Ouvre le tableau de bord Benchmarks qui donne une visibilité sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances. **Remarque :** • Ce lien connexe n'est disponible que pour survey_admin, assessment_admin et survey_reader avec le rôle bm_viewer. • Vous devez opter pour Benchmarks afin d'afficher le tableau de bord. Consultez Activation de Benchmarks. • Cela ne s'applique qu'à une enquête publiée.
Créer une initiative d'amélioration	Ouvre la fenêtre Initiative d'amélioration pour créer un enregistrement d'initiative d'amélioration qui contribue à améliorer la performance de l'évaluation. **Remarque :** • Ce lien connexe n'est disponible que pour les rôles survey_admin et assessment_admin. Un survey_reader ne peut voir que les enregistrements de l'initiative d'amélioration créée. • Vous devez activer le module d'extension Continual Improvement Management (com.sn_cim).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
Listes connexes	
Catégories de mesures	Toutes les catégories de mesures pour cette évaluation.
Enregistrements évaluables	Tous les enregistrements évaluables pour cette évaluation.
Initiatives d'amélioration	Affiche les initiatives d'amélioration associées à l'enquête. **Remarque :** Cette liste connexe n'est disponible que lorsqu'il y existe au moins un enregistrement d'initiative d'amélioration.

Information associée

Configurer une évaluation

Formulaire Catégorie de mesure

Description des valeurs de champ du formulaire Catégorie de mesure.

Formulaire Catégorie de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de mesure. Le nom apparaît sur les questionnaires d'évaluation.
Type	[Obligatoire] Type de mesure pour lequel cette catégorie est utilisée. Les mesures de cette catégorie peuvent être utilisées pour évaluer les enregistrements évaluables pour le type que vous sélectionnez. Ce champ passe en lecture seule une fois que vous avez sauvegardé l'enregistrement.
Créer les personnes concernées	Case à cocher qui active (coché) ou désactive (décochée) la création automatique de personnes concernées pour cette catégorie. Lorsque cette case est cochée, le système rend tous les utilisateurs de catégorie associés parties prenantes pour chaque enregistrement évaluable associé à cette catégorie. Cela permet de gagner du temps pour créer manuellement les parties prenantes. Pour plus d'informations, consultez Créer automatiquement des parties prenantes. Les personnes concernées existantes ne sont pas impactées si vous décochez la case.
Table	[Lecture seule] Table contenant les enregistrements à évaluer avec des mesures de cette catégorie. Le système remplit automatiquement ce champ avec la même table que le type de mesure sélectionné. La table n'apparaît pas dans le champ tant que vous n'avez pas enregistré le formulaire. Ce champ est visible selon qu'un **type** est sélectionné ou non.
Pondération	[Obligatoire] Valeur numérique représentant l'importance de cette catégorie par rapport à d'autres. Plus la valeur est grande, plus c'est important. Pour plus d'informations, consultez Catégories et mesures de pondération. La valeur par défaut est de 10.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Catégorie de mesure (suite)

Champ	Description
Type de notation	Méthode de notation pour une catégorie d'attestation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type de mesure est une attestation avec un **type de notationPourcentage**. Utilisez ce champ pour configurer différents types de notation pour des catégories d'attestation spécifiques. Les sélections possibles sont les suivantes : • **Pourcentage** : score d'attestation sous forme de pourcentage pondéré de réponses correctes aux questions notées. • **Tout ou rien** : toutes les réponses aux questions de type attestation doivent être correctes ou le score est nul pour l'ensemble de la catégorie.
Nombre total de mesures	[Lecture seule] Nombre de mesures associées à cette catégorie.
Filtre	Conditions de filtre que les enregistrements évaluables doivent remplir pour être évalués à l'aide de mesures de cette catégorie. Le filtre s'applique aux champs de la table sélectionnée. Si vous spécifiez une condition de filtre, le système associe automatiquement les enregistrements évaluables correspondants à la catégorie lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Si vous modifiez les conditions de filtre, le système les supprime et crée des associations d'enregistrements évaluables selon les besoins. Le système supprime également les personnes concernées pour les enregistrements évaluables qu'il dissocie. Le système ne supprime pas les associations d'enregistrements évaluables créées par les utilisateurs, même si les enregistrements évaluables ne correspondent pas aux conditions de filtre. Ce champ n'est visible que lorsqu'un **type** est sélectionné.
Description	Informations descriptives sur la catégorie qui apparaissent dans les questionnaires d'évaluation.
Rôles	Seuls les utilisateurs ayant les rôles spécifiés peuvent effectuer l'évaluation pour cette catégorie. Si aucun rôle n'est spécifié, les utilisateurs ayant n'importe quel rôle peuvent effectuer l'évaluation pour cette catégorie. **Remarque :** Si la propriété **Rôles** n'apparaît pas sur le formulaire, demandez à votre administrateur de l'ajouter.
Détails	Champ de texte contenant un éditeur HTML. Utilisez ce champ pour présenter des détails importants sur cette catégorie aux destinataires des évaluations. Les détails peuvent inclure des listes formatées, des images, des vidéos ou des liens vers des sites Web externes. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.
Listes connexes	
Mesures d'évaluation	Toutes les mesures associées à cette catégorie. Au moins une mesure doit être associée à la catégorie pour utiliser toutes les évaluations avec la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Catégorie de mesure (suite)

Champ	Description
Enregistrements évaluables	Tous les enregistrements évaluables associés à cette catégorie. Il doit y avoir au moins un enregistrement évaluable associé à la catégorie pour utiliser toutes les évaluations avec la catégorie. Cette liste connexe est masquée si la **méthode d'évaluation** est **Attestation**. **Remarque :** Les utilisateurs de catégorie sont automatiquement générés en fonction du champ utilisateur spécifié dans l'onglet **Évaluateurs** de l'évaluation après la publication de l'évaluation.
Utilisateurs	Tous les utilisateurs associés à cette catégorie. Il doit y avoir au moins un utilisateur de catégorie pour créer des évaluations planifiées à l'aide de mesures de cette catégorie. Si un champ d'utilisateur est spécifié dans l'onglet **Évaluateurs** de l'évaluation, les utilisateurs correspondants sont automatiquement générés après la publication de l'affectation. Cette liste connexe n'est disponible que lorsque le type de mesure associé a un type de calendrier défini sur **Planifié**. Les utilisateurs de catégorie ne font pas partie du processus d'évaluation à la demande.

Information associée

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Formulaire Mesure d'évaluation pour une catégorie

Description des valeurs de champ du formulaire Mesure d'évaluation. Utilisez ces champs lorsque vous créez une mesure d'évaluation pour une catégorie.

Formulaire Mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure.
Catégorie	Catégorie de mesure à laquelle la mesure appartient. Le système remplit automatiquement cette catégorie si vous créez une nouvelle mesure à partir du formulaire Catégorie de mesure. **Remarque :** Vous ne pouvez pas changer la catégorie si le champ **Dépend du champ est** défini ou si une autre mesure dépend de cette mesure
Fonction de message REST	Détermine comment utiliser la mesure. • **Évaluation** : mesure non scriptée. Rendez la mesure disponible sous forme de question dans un questionnaire d'évaluation. La méthode **d'évaluation** est compatible avec tous les types de données, à l'exception **de la durée**. • **Script** : mesure scriptée. Obtenir des valeurs en écrivant un script personnalisé. La méthode **Script** est compatible avec les types de données **Durée**, **Nombre** et **Pourcentage** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description

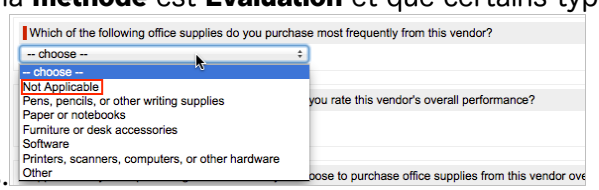
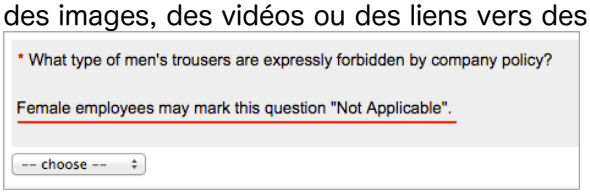
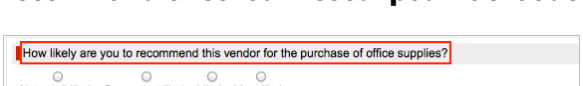
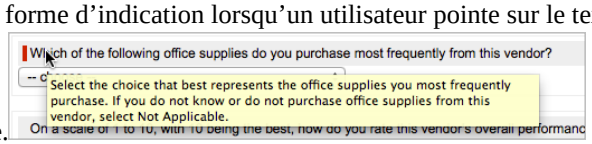
	• **Réponse par défaut du champ :** Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné un **type de mesure d'évaluation** contenant une table. L'onglet **Général** ajoute deux champs :
	  ○ **Réponse par défaut** : sélectionnez la réponse par défaut à la question. La liste provient de la table sélectionnée.
	  ○ **Poser une question** : spécifie quand poser la question : toujours ou seulement si la réponse par défaut est vide.
	• **Réponse par défaut du script : L'ongletGénéral** ajoute un champ :
	
	Poser la question : spécifie quand poser la question : toujours ou uniquement si le script ne contient pas de réponse par défaut. Le script est défini dans l'onglet **Type de champ** .
	
	Remarque :
	Si vous sélectionnez un **type de données** incompatible avec la **méthode** sélectionnée, le système modifie automatiquement la **méthode** à la valeur correcte.

Pondération	Valeur numérique représentant l'importance de cette mesure par rapport à d'autres mesures de la même catégorie. Par défaut, le poids est de 10. Pour des suggestions de pondération, consultez Mesures de poids et Catégories de mesures. Ce champ est visible et obligatoire sauf si le **type de données** est **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne**. Ces types de données ne sont pas inclus dans les calculs de résultats.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre de la question de mesure dans les questionnaires d'évaluation, par rapport à d'autres questions de mesure de la même catégorie. La mesure avec la valeur d'ordre la plus petite apparaît comme la première question de la section catégorie. Par défaut, la commande est de 100. Pour plus d'informations sur la mise en page du questionnaire, voir Remplir les questionnaires d'évaluation. **Remarque :** La valeur d'ordre que vous utilisez pour les mesures avec la méthode Script n'a pas d'importance, car elles n'apparaissent pas sur les questionnaires.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette mesure est utilisée pour collecter les résultats d'évaluation. Si une mesure non scriptée (méthode d'évaluation) est inactive, la question n'apparaît pas sur les questionnaires d'évaluation générés une fois que la mesure est devenue inactive. Si une mesure scriptée (méthode de script) est inactive, le script ne s'exécute pas.
Obligatoire	Case à cocher qui rend la question de mesure obligatoire (sélectionnée) ou facultative (décochée) dans les questionnaires d'évaluation. Les utilisateurs ne peuvent pas soumettre de questionnaires tant qu'ils n'ont pas fourni de réponses valides à toutes les questions obligatoires, qui affichent un indicateur d'état de champ rouge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

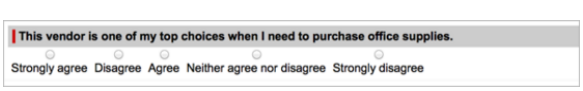
Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	Ce champ n'est visible que si la **méthode** est **Évaluation**, si le champ **Dépend du** champ est vide et si le type de données n'est pas **Case à cocher**.
Autorisation non applicable	Case à cocher qui détermine s'il convient d'inclure une option **de réponse non applicable** pour cette question de mesure dans les questionnaires d'évaluation. Les utilisateurs peuvent sélectionner **Non applicable** s'ils ne disposent pas des informations suffisantes pour répondre à une question ou si une question ne s'applique pas à un enregistrement évaluable particulier. Les réponses d'utilisateur Non **applicable** sont exclues du calcul des résultats. Ce champ n'est visible que si la **méthode** est **Évaluation** et que certains types de données sont sélectionnés. 
Champs supplémentaires que vous pouvez ajouter en personnalisant le formulaire	
Détails	Champ de texte contenant un éditeur HTML. Utilisez ce champ pour présenter des détails importants sur cette mesure aux destinataires des évaluations. Les détails peuvent inclure des listes formatées, des images, des vidéos ou des liens vers des sites Web externes. 
Section générale	
Question	Texte à utiliser comme question dans les questionnaires d'évaluation. Saisissez une question claire, simple et facile à répondre, par exemple : **Quelle est la probabilité que vous recommandiez ce fournisseur pour l'achat de fournitures de bureau ?** 
Description	Informations sur la mesure et ce qu'elle évalue. Si la **méthode** est **une évaluation**, incluez des détails qui aident les utilisateurs à comprendre comment répondre à la question. Ce texte apparaît sous forme d'indication lorsqu'un utilisateur pointe sur le texte de la question dans le questionnaire. 
Dépend de	Paramètre utilisé pour faire de cette mesure une question conditionnelle. Sélectionnez une question de mesure existante dans la liste, qui affiche les mesures **de case à cocher**, **de choix**, **d'échelle de Likert**, de **modèle** et Oui **/ Non** de la même catégorie que cette mesure. Ensuite, utilisez le champ **Affiché quand** pour définir les conditions qui affichent cette question de mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	dans les questionnaires. Le système empêche la création de dépendances récursives entre les mesures. Par exemple, si la mesure A dépend de la mesure B, la mesure B ne peut pas dépendre de la mesure A. Ce champ n'est visible que si la méthode est Évaluation.
Affiché quand	Options de réponse pour la question de mesure **Dépend de** sélectionnée qui, lorsqu'elle est choisie dans les questionnaires, affiche cette question de mesure. Ce champ est visible et requis uniquement si le champ **Dépend du champ est** défini.
Section de type de champ	
Type de données	[Obligatoire] Format des données de réponse attendues. La fonction du type de données dépend de la **méthode** sélectionnée. Si la méthode est **Évaluation**, le type de données détermine la façon dont les utilisateurs répondent à la question correspondante dans les questionnaires. Si la méthode est **Script**, le type de données détermine la manière dont le système calcule les résultats d'évaluation. **Remarque :** Si une autre mesure dépend de cette mesure, vous ne pouvez pas modifier le type de données.
Définir de façon aléatoire les réponses	Case à cocher qui détermine s'il convient de présenter les options de réponse pour cette question de mesure dans un ordre aléatoire. L'ordre des options de réponse peut influencer les utilisateurs, ce qui crée des résultats biaisés. La randomisation des options de réponse peut aider à prévenir ce biais. Ce champ n'est visible que si un type de données qui nécessite des définitions de mesures est sélectionné. **Remarque :** La randomisation des options de réponse pour certaines questions peut rendre ces questions déroutantes pour la personne qui répond. En général, ne randomisez que les options de réponse qui ne suivent pas un ordre logique. Par exemple, la question suivante prête à confusion lorsque la randomisation est activée : 
Modèle	Modèle de mesure à utiliser pour la question de mesure. Un modèle de mesure est un ensemble d'options de réponse prédéfinies. Ce champ est visible et requis uniquement si le **type de données** est **Modèle**. **Remarque :** Si une autre mesure dépend de cette mesure, vous ne pouvez pas modifier le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
Module d'extension dépendant	Module d'extension qui contient les tables interrogées dans le script. Le système exécute le script de mesure uniquement si le module d'extension est actif. Les valeurs par défaut disponibles sont **Gestion des actifs**, **CMDB**, **Core**, **Gestion des coûts**, **Approvisionnement** et **Gestion des actifs logiciels**. Si la **méthode** est **un script**, sélectionnez un module d'extension. Ce champ n'est visible que si la **méthode** est **un script**. **Remarque :** Un administrateur peut avoir besoin d'en ajouter d'autres Définir une option pour une liste de choix de modules d'extension dans le champ.
Définition de l'échelle	Paramètre qui détermine si des valeurs numériques inférieures ou supérieures équivalent à un bon score dans les calculs de résultats d'évaluation. Sélectionnez **Faible** si des valeurs numériques inférieures sont préférables, par exemple pour une mesure qui mesure le nombre d'incidents pour un fournisseur. Sélectionnez **Élevé** si les valeurs numériques supérieures sont meilleures, par exemple pour une mesure qui mesure la satisfaction des utilisateurs sur une échelle de un à cinq. La valeur par défaut est **Élevé**. Ce champ est visible et obligatoire sauf si le **type de données** est **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne**. Les résultats de ces types de données ne sont pas inclus dans les calculs de résultats. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la définition de la définition de l'échelle pour les types de données qui ne nécessitent pas la définition d'une valeur numérique, consultez Types de données.
Min.	Valeur numérique la plus basse à utiliser comme option de réponse dans les évaluations ou comme valeur adaptée dans une mesure scriptée. Ce champ est visible et requis uniquement si certains types de données sont sélectionnés. Si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**, ce champ est en lecture seule et est défini automatiquement en fonction de la **plus petite valeur de définition de** mesure.
Max.	Valeur numérique la plus élevée à utiliser comme option de réponse ou comme valeur mise à l'échelle. Ce champ est visible et requis uniquement si certains types de données sont sélectionnés. Si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**, ce champ est en lecture seule et est défini automatiquement en fonction de la **plus grande valeur de** définition de mesure.
Script	Script qui obtient les informations système souhaitées. Ce champ est visible et requis uniquement si la **méthode** est **Script**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le script ne peut désormais être modifié que par les administrateurs d'évaluation. Les créateurs d'enquêtes n'ont plus la possibilité de modifier le script.
Liste connexe	
Définitions de mesures d'évaluation	Répertorie toutes les définitions de mesures, qui apparaissent sous forme d'options de réponse aux questions des questionnaires d'évaluation. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une définition de mesure. Cette liste connexe n'est disponible que si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Information associée

Créer une mesure d'évaluation pour une catégorie

Formulaire de condition de déclenchement pour les évaluations

Description des valeurs de champ du formulaire Condition de déclenchement des évaluations.

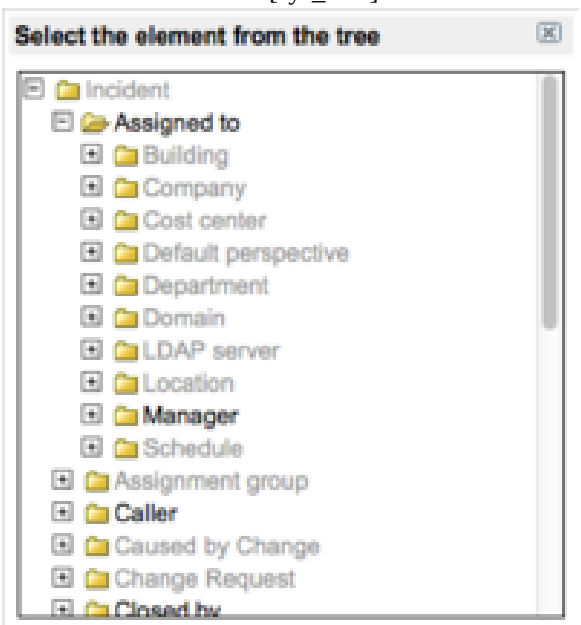
Formulaire Condition de déclenchement

Champ	Description
Évaluation	[Requis] Type de mesures pour lesquelles générer des instances d'évaluation. Les évaluations déclenchées ne fonctionnent que si le type de mesures est réglé sur le type de calendrier **Sur demande**.
Table	[Requis] Table sur laquelle la condition de déclenchement sera exécutée. Vous ne pouvez sélectionner que des tables incluses dans le périmètre d'application actuel. La table doit avoir un lien avec les enregistrements évaluables pour **l'évaluation** sélectionnée. Par exemple, vous pouvez envoyer une évaluation du fournisseur en cas de clôture d'incidents liés aux fournisseurs que vous évaluez. Dans ce cas, sélectionnez la table Incident [incident]. Après avoir choisi une table, assurez-vous qu'il y a au moins une option pour le **champ Enregistrement évaluable**. S'il n'y en a pas, sélectionnez une table différente.
Champ d'utilisateur	[Requis] Champ qui enregistre les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer l'évaluation. Vous pouvez sélectionner n'importe quel champ, sur la **table** sélectionnée ou sur une table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Condition de déclenchement (suite)

Champ	Description
	connexe, qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user]. Utilisez l'arborescence pour sélectionner un champ. 
Intervalle de répétition	La période minimale qui doit s'écouler avant que la condition de déclenchement puisse renvoyer l'évaluation au même utilisateur. Supposons, par exemple, que l'intervalle de répétition soit réglé à 30 jours. Même si le même utilisateur est admissible à plusieurs évaluations à partir de cette condition de déclenchement, le système ne peut envoyer à l'utilisateur qu'une évaluation tous les 30 jours.
Actifs	Case à cocher qui détermine si cette condition de déclenchement est active (sélectionnée).
Règle métier	[Administrateur seulement] Règle métier que le système crée pour surveiller la table sélectionnée. Lorsque la condition est remplie, la règle métier envoie l'évaluation à l'utilisateur approprié. Aucune configuration n'est nécessaire pour cette règle métier.
Déclencher de manière aléatoire	Case à cocher qui détermine s'il faut envoyer l'évaluation à l'utilisateur approprié chaque fois que la condition est remplie (vide) ou seulement à certains moments (sélectionnée), tel que spécifié dans le champ **Probabilité (%)**.
Probabilité (%)	Probabilité sur 100 que l'évaluation sera envoyée chaque fois que la condition est remplie. Par exemple, si la probabilité est fixée à 50, le système envoie l'évaluation lorsque les conditions sont remplies environ 1 fois sur 2, en supposant qu'il n'y ait pas de restrictions d'intervalle de répétition. Ce champ est visible et nécessaire uniquement lorsque la case à cocher **Déclencher de manière aléatoire** est sélectionnée.
Champ d'enregistrement évaluable	[Requis] Champ sur la **Table** sélectionnée qui détermine quel enregistrement évaluable fera l'objet de l'évaluation. Seuls les champs de référence appropriés sur la **Table** sélectionnée sont disponibles à la sélection. S'il n'y a pas d'options **de champ Enregistrement évaluable** disponibles, vous devez choisir une **Table**différente. Si **l'évaluation** sélectionnée évalue les enregistrements de la table [core_company] de la société et que la **table** sélectionnée est Incident, les seules options du **champ Enregistrement évaluable** sont les champs sur la table Incident qui font référence à la table Société. Par exemple, **Société** ou, si la création de tickets du fournisseur est activée, **Fournisseur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Condition de déclenchement (suite)

Champ	Description
	Si vous sélectionnez **Fournisseur**, la condition de déclenchement envoie une évaluation concernant le **Fournisseur** par rapport à l'incident, en supposant qu'il existe un enregistrement évaluable pour la société associée. L'évaluation contient des questions de toutes les catégories de mesures associées à l'enregistrement évaluable. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible si **l'évaluation** sélectionnée est un type de mesures utilisé pour les enquêtes. Voir Conditions de déclenchement d'enquête.
Champ connexe 1 - Champ connexe 4	Champ qui contient une valeur que vous souhaitez stocker à des fins de reporting. Vous pouvez choisir n'importe quel champ de référence sur la **table**sélectionnée. Lorsque la condition de déclenchement génère une instance d'évaluation, le système stocke la valeur de l'enregistrement de déclenchement. Sélectionnez jusqu'à quatre champs. Par exemple, si vous sélectionnez la table Incident, vous pouvez sélectionner **Appelant** et **Fournisseur** comme champs connexes. Ainsi, l'appelant et le fournisseur associés à l'incident sont stockés comme **Enregistrement connexe 1** et **Enregistrement connexe 2** dans l'enregistrement de l'instance d'évaluation. Pour afficher ces champs, configurez le formulaire d'instance d'évaluation.
Description	Informations récapitulatives pour identifier la condition de déclenchement.
Condition	[Requis] Créateur de condition qui définit les critères qui doivent être respectés pour l'envoi de l'évaluation. Par exemple, si vous voulez envoyer une évaluation chaque fois qu'un incident est clôturé, créez la condition [État] [est] [clôturé].

Information associée

Configurer une condition de déclenchement pour une enquête

Séparation de domaine et évaluations

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour les évaluations. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Installé avec Évaluations et Enquêtes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de Évaluations et Enquêtes.

- Des données de démonstration sont disponibles pour Évaluations et Enquêtes.
- ServiceNow® Performance des fournisseurs offre un ensemble supplémentaire de données de démonstration d'évaluation des fournisseurs.

Tables

Table	Description : évaluations	Description : Enquêtes
Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Stocke tous les enregistrements évaluables.	Pour une utilisation système uniquement.
Résultat de catégorie d'évaluation [asmt_category_result]	Stocke tous les résultats de catégorie.	Pour une utilisation système uniquement.
Utilisateur de catégorie d'évaluation [asmt_m2m_category_user]	Stocke les associations entre les utilisateurs et les catégories de mesures qu'ils peuvent évaluer. Un utilisateur associé à une catégorie est un utilisateur de catégorie.	Stocke les associations entre les utilisateurs et les enquêtes. Un utilisateur associé à une enquête est un utilisateur de l'enquête et est automatiquement associé à toutes les catégories de l'enquête.
Groupe d'évaluation [asmt_assessment]	Stocke tous les groupes d'évaluation.	Pour une utilisation système uniquement.
Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Stocke toutes les instances d'évaluation.	Stocke toutes les instances d'enquête.
Question d'instance d'évaluation [asmt_assessment_instance_question]	Stocke toutes les questions de l'instance d'évaluation, chacune représentant une question sur une instance d'évaluation.	Stocke toutes les questions d'instance d'enquête, chacune représentant une question sur une instance d'enquête.
Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Stocke toutes les mesures.	Stocke toutes les questions de l'enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description : évaluations	Description : Enquêtes
Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition]	Stocke toutes les définitions de mesures.	Stocke toutes les options de réponse aux questions de l'enquête.
Modèle de mesure d'évaluation [asmt_template]	Stocke tous les modèles de mesures.	Stocke tous les modèles de questions.
Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Stocke tous les types de mesures.	Stocke toutes les définitions d'enquête.
Personnes concernées par l'évaluation [asmt_m2m_stakeholder]	Stocke les associations entre les enregistrements évaluables et les utilisateurs de catégorie. Un utilisateur de catégorie associé à un enregistrement évaluable est une partie prenante.	Non utilisé pour les enquêtes.
Définition de modèle d'évaluation [asmt_template_definition]	Stocke toutes les définitions de modèles de mesures.	Stocke toutes les définitions de modèles de questions.
Matrice de catégorie X d'évaluation [asmt_m2m_xcategory_matrix]	Les utilisateurs peuvent spécifier des catégories de mesures comme axe X d'une matrice de décision.	Non utilisé pour les enquêtes.
Matrice de catégorie Y d'évaluation [asmt_m2m_ycategory_matrix]	Les utilisateurs peuvent spécifier des catégories de mesures comme axe Y d'une matrice de décision.	Non utilisé pour les enquêtes.
Diagramme à bulles [asmt_bubble_chart]	Stocke toutes les définitions de graphiques à bulles .	Non utilisé pour les enquêtes.
Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Stocke les associations entre les enregistrements évaluables et les catégories de mesures.	Pour une utilisation système uniquement.
Matrice de décision [asmt_decision_matrix]	Stocke toutes les matrices de décision.	Non utilisé pour les enquêtes.
Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Stocke toutes les catégories de mesures.	Stocke toutes les catégories d'enquête.
Résultat de mesure [asmt_metric_result]	Stocke tous les résultats de mesures.	Stocke toutes les réponses à l'enquête.
Signature [asmt_signature]	Stocke tous les enregistrements de signature pour les évaluations et les	Stocke tous les enregistrements de signature pourEnquêtes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description : évaluations	Description : Enquêtes
	[[Attestations|Attestations GRC]].	
Condition de déclenchement [asmt_condition]	Stocke toutes les conditions de déclenchement de l'évaluation.	Stocke toutes les conditions de déclenchement de l'enquête.

Propriétés

Vous pouvez configurer diverses propriétés pour personnaliser l'apparence des questionnaires, exiger une authentification pour les signatures des Évaluations et Enquêtes utilisateurs, ouvrir des enquêtes dans la Portail de services vue à partir d'e-mails et limiter le nombre d'éléments affichés dans un filtre de champ de matrice de décision.

Évaluations et Enquêtes installe les propriétés suivantes. Vous pouvez trouver ces propriétés en accédant aux emplacements suivants :

- **Tous** > **Évaluations** > **Administration** > **Propriétés des évaluations**
- **Tous** > **Enquête** > **Administration** > **Propriétés**

Important :
Vous pouvez personnaliser les champs css.assessment.question.header.background.color, assessment.caption.background.color et css.assessment.caption.font.color uniquement si Next Experience cette option est désactivée.

Propriété	Description
sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection	Lorsque cette propriété est activée, les utilisateurs peuvent utiliser un lien dans un e-mail pour ouvrir une enquête ou une évaluation dans Portail de services. • Type : **Oui** ou **Non** • Valeur par défaut : **oui**
com.snc.assessment.signature_authentication	Lorsque cette propriété est activée, une authentification est requise par signature de l'utilisateur. Lorsque **Oui** est sélectionné, cette propriété nécessite des informations d'identification pour une signature de nom complet. • Type : **Oui** ou **Non** • Valeur par défaut : **oui** Pour plus d'informations sur l'utilisation des signatures, voir Signatures.
com.snc.assessment.collect.stats	Liste des évaluations pour lesquelles les statistiques récemment envoyées et récemment terminées doivent être collectées dans une table asmt_assessment_stat. Liste séparée par des virgules des ID système de type de métrique d'évaluation éligibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
css.assessment.question.header.background.color	Couleur d'arrière-plan des en-têtes de questions sur les questionnaires d'évaluation et d'enquête. • Type : **Couleur** • Valeur par défaut : **#767676**
sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar	Affiche ou masque une barre de progression sur les pages de l'enquête sur Portail de services. • Type : **Oui** ou **Non** • Valeur par défaut : **oui** **Remarque :** Si le paramètre de pagination est défini sur **Aucun**, l'enquête s'affiche sur une seule page et aucune barre de progression ne s'affiche.
show_lang_picker_for_publicsurveys	Activez ou désactivez l'affichage du sélecteur de langue lors d'une enquête publique. • Type : **Oui** ou **Non** • Valeur par défaut : **oui**
css.assessment.caption.background.color	Définit la couleur d'arrière-plan de la légende dans les questionnaires d'évaluation et d'enquête. • Type : Couleur • Valeur par défaut : **#eee**
com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries	Nombre maximal d'éléments à afficher pour un filtre de champ de matrice de décision. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **1000**
css.assessment.caption.font.color	Définit la couleur de la police du texte de légende sur les questionnaires d'évaluation et d'enquête. • Type : couleur • Valeur par défaut : **#ffffff**

Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'apparence d'une enquête, reportez-vous à la section Personnaliser l'apparence d'une enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'évaluation [assessment_admin]	Peut administrer l'application d'évaluations. Peut accéder à tous les modules de l'application Évaluations. **Remarque :** Le rôle assessment_admin est contenu dans le rôle itil_admin. Ce rôle est également inclus dans le rôle survey_admin.	Aucun

Includes de script

Nom	Description
Utilitaires d'évaluation	Code de base pour la fonctionnalité d'évaluation.
ÉvaluationUtilsAJAX	Code basé sur AJAX pour afficher les données du tableau de résultats.
MigrateSurveyToAssessment	Code pour la migration des enquêtes héritées vers des enquêtes d'évaluation.
RatingUtilsAJAX	Réservé pour une utilisation ultérieure.
SurveyUtils	Code de base pour la fonctionnalité d'enquête.

Scripts clients

Nom	Table	Description
Calculer le champ d'enregistrement évaluable Liste de choix	Condition de déclenchement [asmt_condition]	Limite les choix de champs d'enregistrements évaluables aux choix compatibles avec l'évaluation sélectionnée.
Vérifier la période de calendrier de l'enquête	Condition de déclenchement [asmt_condition]	Vérifie la période de calendrier de la définition d'enquête sélectionnée. Si la période de calendrier est définie sur Une seule fois, ce script client affiche un message d'avertissement indiquant que chaque utilisateur ne peut participer à l'enquête sélectionnée qu'une seule fois.
Effacer display_when quand dépend du changement	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Affiche le champ **Afficher quand** lorsque le champ **Dépend du champ est** défini. Vide le champ **Afficher quand** lorsque le champ **Dépend du** change et que les options doivent changer.
Définir sous condition le type pour les enquêtes	Groupe [sys_user_group]	Définit le type de groupe d'utilisateurs sur Enquête si vous créez un nouveau groupe à partir du module Groupes d'utilisateurs.
Type de données :	Métrique d'évaluation	Garantit que seules les options de type de données valides pour les enquêtes sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
masquer les choix pour les enquêtes	[asmt_metric]	disponibles sur le formulaire de question d'enquête.
Type de données : afficher/masquer Non applicable	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Masque le champ **Autoriser non applicable** et définit sa valeur sur **faux** si la méthode de mesure est **Évaluation** et que le type de données est Pourcentage, **Case à cocher**, **Date, Date/Heure**, **Nombre** ou **Chaîne**.
Le type de données par défaut est Chaîne pour les enquêtes	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Définit la valeur par défaut du champ **Type de données** sur **Chaîne sur le** formulaire de question d'enquête.
Extraire min./ max	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Met à jour les champs **Minimum** et **Max** pour qu'ils correspondent aux valeurs de définition de modèle de mesure la moins importante et la plus grande si un administrateur d'évaluation sélectionne ou modifie la valeur du modèle.
Masquer le champ d'enregistrement évaluable	Condition de déclenchement [asmt_condition]	Masque le champ **Enregistrement évaluable** sauf si la méthode d'évaluation du type de mesure sélectionné dans le champ **Évaluation** est **Évaluation**.
Masquer l'ID de déclenchement d'instance d'enquête si vide	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Masque le champ **ID du déclencheur** et le met en lecture seule sauf s'il contient une valeur.
Masquer les listes d'utilisateurs	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Masque la liste connexe **Utilisateurs de catégorie** si le type de planification de type de mesure associé est **Sur demande**.
Masquer les listes connexes de l'utilisateur	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Masque la liste connexe Utilisateur si le type de calendrier de mesures associé est **Sur demande** et que la **méthode d'évaluation** n'est pas **Enquête**.
Masquer la valeur ou la valeur de chaîne	Question d'instance d'évaluation [asmt_assessment_instance_question]	Masque le champ **Valeur** et affiche le champ **Valeur** de chaîne si le type de données de mesure associé est **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne**. Fait l'inverse si le type de données est autre chose.
Avertissement de suppression de flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Affiche un message d'avertissement si un administrateur de l'évaluation décoche la case **Flux en direct** .
Méthode : afficher/masquer Non applicable	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Masque les champs **Obligatoire** et **Autoriser non applicable** et définit les deux valeurs sur **faux** si la méthode de mesure est Script. Affiche le champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
		Obligatoire si la méthode de mesure est Évaluation. Affiche le champ **Autoriser non applicable** si la méthode est Évaluation, sauf lorsque le type de données est **Pourcentage**, Case à **cocher**, **Date, Date/heure**, **Nombre** ou **Chaîne**.
Contrôle min/max	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Rend les champs **Min.** et **Max** obligatoires, sauf lorsque le type de données est **Modèle**.
Min/Max en lecture seule	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Rend les champs **Min** et **Max** accessibles en lecture seule lorsque le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**.
Remplir les groupes	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Renseigne les valeurs disponibles pour le champ **Filtre** avec les champs de la table de type de mesure sélectionnée.
Type en lecture seule	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Place le champ **Type** en lecture seule lorsqu'il contient une valeur.
Recharger les colonnes de filtre de matrice de décision	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Renseigne les choix disponibles pour le filtre de **matrice par défaut** , le cas échéant, si la valeur du champ **Filtre** change.
Recharger les filtres par défaut	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Renseigne les choix disponibles pour le **filtre Par défaut** , le cas échéant, si la valeur **Afficher tous les filtres** change.
Définir le facteur de mise à l'échelle	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Réservé pour une utilisation ultérieure.
Définir le champ de table	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Définit la valeur Table de catégorie sur celle du type de mesure.
Afficher et masquer la tâche planifiée	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Masque le champ **Tâche planifiée** si le type de planification est **Sur demande** et affiche le champ **Tâche planifiée** si le type de planification est **Planifié.**
Afficher et masquer la vue de l'enquête sur les travaux planifiés	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Affiche le champ **Tâche planifiée** sur le formulaire de définition de l'enquête si la période de planification est **quotidienne**, **hebdomadaire**, **mensuelle** ou **annuelle**.
Activer/ désactiver les définitions de mesures (chargement)	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Affiche la liste connexe Définitions de mesures d'évaluation si le type de données est **Choix** ou **Échelle de Likert**.
Activer/ désactiver les	Métrique d'évaluation	Affiche la liste connexe Définitions de mesures d'évaluation si le type de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
définitions de mesures (mettre à jour)	[asmt_metric]	données est **Choix** ou **Échelle de Likert**. Définit le champ **Méthode** sur la valeur appropriée si le type de données est compatible avec une seule méthode.
Mettre à jour les valeurs minimales et maximales par défaut	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Définit des valeurs par défaut raisonnables pour les champs **Min.** et **Max** , en fonction du type de données.
Valider la probabilité	Condition de déclenchement de l'enquête [asmt_condition]	Garantit que la valeur **de probabilité (%)** est un nombre entier compris entre **1** et **100**.
Vérifier max.	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Vérifie que la valeur **Maximum** est supérieure à la valeur **Minimum** et supérieure ou égale à zéro si la méthode de mesure est Évaluation.
Vérifier min.	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Vérifie que la valeur **Minimum** est inférieure à la valeur **Maximum** et supérieure ou égale à zéro si la méthode de mesure est Évaluation.
Vérifier la valeur	Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition]	Vérifie que la valeur est supérieure ou égale à zéro.
Vérifier la valeur	Définition de modèle d'évaluation [asmt_template_definition]	Vérifie que la valeur est supérieure ou égale à zéro.

Règles métier

Règles métier pour les évaluations

Nom	Table	Description
Type de correspondances de domaines évaluables	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Garantit que tous les nouveaux enregistrements évaluables appartiennent au même domaine que le type de mesure. Il s'agit d'une exigence spéciale de séparation de domaine d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent être dans le même domaine.
Création automatique de parties prenantes	Utilisateur de catégorie d'évaluation [asmt_m2m_category_user]	Affecte automatiquement de nouveaux utilisateurs de catégorie en tant que personnes concernées pour les enregistrements évaluables si l'option **Créer les personnes concernées** est sélectionnée dans la catégorie associée.
Création automatique de parties prenantes	Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Crée automatiquement des personnes concernées à partir de tous les utilisateurs de catégorie d'une catégorie pour les nouveaux enregistrements évaluables si :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		• L'option **Créer les personnes concernées** est sélectionnée pour la catégorie de mesure. • La même catégorie de mesure est associée au nouvel enregistrement évaluable.
Création automatique de parties prenantes	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Affecte tous les utilisateurs de catégorie d'une catégorie en tant que personnes concernées pour chaque enregistrement évaluable associé à la catégorie lorsque l'option **Créer des personnes concernées** est sélectionnée pour la catégorie.
Calculer le poids maximal de la catégorie	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Calcule la somme de tous les poids des mesures d'une catégorie.
Annuler le workflow de notification	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Annule le workflow qui génère des notifications d'évaluation par e-mail lorsqu'une instance d'évaluation est supprimée ou passe son état à **Terminé** ou **Annulé**.
Type de correspondances de domaine de catégorie	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Garantit que toutes les nouvelles catégories appartiennent au même domaine que le type de mesure. Il s'agit d'une exigence spéciale de séparation de domaine d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent être dans le même domaine.
Vérifier les groupes de Flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Sélectionne l'option **Flux en direct** si un groupe Flux en direct est associé à l'enregistrement source. Si l'option **Flux en direct** est sélectionnée et qu'aucun groupe Flux en direct n'est associé à l'enregistrement source, cette règle métier décoche la case.
Cocher un seul par défaut	Diagramme à bulles [asmt_bubble_chart]	Garantit qu'il n'existe qu'un seul diagramme à bulles par défaut pour un type de mesure.
Cocher un seul par défaut	Matrice de décision [asmt_decision_matrix]	Garantit qu'il n'existe qu'une seule matrice de décision par défaut pour un type de mesure.
Créer des résultats réels	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Génère des résultats d'évaluation et de catégorie à partir des réponses de l'utilisateur si un utilisateur termine une évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
Créer une règle métier sur la table distante	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Génère les règles métier suivantes si un administrateur d'évaluation crée ou met à jour un type de métrique : • Règle métier appelée Règle métier automatique pour les évaluations, qui surveille la table sélectionnée pour le type de mesure. Lorsque quelqu'un ajoute un enregistrement qui répond aux conditions de type de mesure, cette règle métier génère un enregistrement évaluable. Si quelqu'un modifie la table ou les conditions du type de mesure, la règle métier Créer une règle métier sur la table distante met à jour le script de règle métier automatique pour refléter les changements. • Règle métier appelée Règle de suppression automatique pour les évaluations, qui empêche les utilisateurs de supprimer un enregistrement de la table du type de mesure si l'enregistrement est associé à des résultats de mesures ou de catégories. Si l'enregistrement n'a pas de résultats associés et qu'un utilisateur le supprime, cette règle métier supprime tous les enregistrements évaluables associés. La règle métier Créer une règle métier sur une table distante génère des règles métier automatiques uniquement pour les types de mesures dont la méthode d'évaluation est définie sur Évaluation.
Créer une tâche planifiée	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Évaluations : génère une tâche planifiée pour la création de composants d'évaluation si l'une ou l'autre de ces conditions est remplie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		• Quelqu'un crée un nouveau type de mesure dont le type de calendrier est défini sur **Planifié**. • Le type de calendrier passe de **Sur demande** à **Planifié**. Enquêtes : génère une tâche planifiée pour la création des composants d'enquête si la période planifiée pour une définition d'enquête est définie sur Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle ou Annuelle.
Créer des enregistrements d'enquêtes	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Génère divers enregistrements et remplit certains champs sur ces enregistrements lorsqu'une personne crée une nouvelle définition d'enquête, qui est un type de mesure dont la méthode d'évaluation est définie sur Enquête. Plus précisément, cette règle métier génère une catégorie d'enquête et un enregistrement évaluable, tous deux associés à la définition de l'enquête.
Créer une action d'interface utilisateur sur la table distante	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Réservé pour une utilisation ultérieure.
decision_matrix_axis	Global [global]	Limite les catégories disponibles pour les axes X et Y à celles qui appartiennent au type si un type de mesure est spécifié dans le formulaire Matrice de décision.
Supprimer le groupe Flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Supprime le groupe Flux en direct de l'enregistrement évaluable, le cas échéant, lorsqu'un administrateur d'évaluation supprime un enregistrement évaluable.
Supprimer les utilisateurs associés	Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Supprime toutes les personnes concernées de l'enregistrement évaluable et de la catégorie lorsqu'un administrateur d'évaluation dissocie une catégorie d'un enregistrement évaluable.
Ne pas autoriser le changement de catégorie	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Empêche de modifier le champ **Catégorie** s'il existe des dépendances de questions conditionnelles liées à l'enregistrement actuel.
Ne pas autoriser le changement de type de données	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Empêche la modification des champs **Type de données** et **Modèle** s'il

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		existe des questions conditionnelles qui dépendent de l'enregistrement actuel.
S'assurer que les types correspondent	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Définit le type d'une mesure sur le type de la catégorie associée.
S'assurer que les types correspondent	Personnes concernées par l'évaluation [asmt_m2m_stakeholder]	Garantit que les utilisateurs ne peuvent créer une personne concernée qu'à partir d'un utilisateur de catégorie et d'un enregistrement évaluable du même type.
S'assurer que les types correspondent	Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Empêche les utilisateurs d'associer des catégories d'un type à un enregistrement évaluable d'un autre type.
Évaluer les filtres	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Effectue les opérations suivantes après que le système a généré un nouvel enregistrement évaluable : • Vérifie toutes les conditions de filtre pour les catégories du type. • Associe automatiquement le nouvel enregistrement évaluable à toutes les catégories pour lesquelles il répond aux conditions de filtre de catégorie.
Générer la condition de déclenchement de l'évaluation	Condition de déclenchement [asmt_condition]	Génère une règle métier que la condition de déclenchement de l'enquête ou de l'évaluation utilise pour envoyer des enquêtes ou des évaluations.
getStakeholders	Global [global]	Garantit que seuls les utilisateurs de catégorie pour les catégories associées à l'enregistrement évaluable sont disponibles sur le formulaire d'enregistrement évaluable lorsque les utilisateurs modifient la liste connexe Utilisateurs de catégorie.
Lier l'enregistrement évaluable et la catégorie	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Définit ces champs masqués comme suit pour une nouvelle catégorie d'enquête créée : • Table : Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type] • Filtre : <sys_id de la définition d'enquête à laquelle la nouvelle catégorie d'enquête est associée>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
Groupe Flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Crée un groupe Flux en direct pour l'enregistrement évaluable, s'il n'en existe pas, lorsque l'enregistrement est enregistré avec l'option **Flux en direct** sélectionnée. Si la case est décochée et que l'enregistrement est enregistré, cette règle métier supprime un groupe Flux en direct existant.
Le domaine de mesure correspond à la catégorie	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Garantit que toutes les nouvelles mesures se trouvent dans le même domaine que la catégorie à laquelle elles appartiennent. Cette règle est une exigence spéciale de la séparation de domaine d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent être dans le même domaine.
Notifier l'utilisateur de l'évaluation	Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]	Démarre un workflow qui envoie une notification par e-mail à l'utilisateur affecté lorsqu'une instance d'évaluation passe à l'état **Prêt** ou que l'utilisateur auquel elle est affectée change. Le workflow génère d'autres notifications d'évaluation par e-mail à des étapes ultérieures.
Empêcher les dépendances récursives	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Empêche que le champ **Dépend du champ** soit défini d'une manière qui crée une dépendance de question conditionnelle récursive.
Publier une enquête	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Génère des instances d'enquête et les affecte aux utilisateurs d'enquête associés lorsque l'état de la définition de l'enquête passe de **Brouillon** à **Publié**.
Supprimer les règles métier de création automatique	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Supprime la règle métier créée automatiquement pour un type de mesure lorsqu'un administrateur d'évaluation supprime ce type de mesure.
Supprimer les actions d'interface utilisateur de création automatique	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Réservé pour une utilisation ultérieure.
Supprimer la règle métier créée automatiquement	Condition de déclenchement de l'enquête [asmt_condition]	Supprime la règle métier créée automatiquement lorsqu'une personne supprime la condition de déclenchement de l'enquête.
Supprimer la tâche planifiée	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Évaluations : supprime la tâche planifiée pour un type de mesure si l'une de ces conditions est remplie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		• Quelqu'un supprime le type de mesure. • Quelqu'un change le type de calendrier de **Planifié** à **Sur demande**. Enquêtes : supprime la tâche planifiée pour une définition d'enquête si la période de calendrier est définie sur une seule fois ou sur Aucune limite.
Réinitialiser Min/ Max pour la mesure	Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition]	Met à jour les champs **minimal** et **maximal** pour les mesures et les questions d'enquête en fonction de la valeur de définition de mesure.
Définir le domaine pour les enregistrements évaluables de catégorie M2M	Enregistrements évaluables de catégorie [asmt_m2m_category_assessment]	Garantit que les enregistrements évaluables ne sont associés qu'aux catégories d'un même domaine. Cette règle est une exigence spéciale de la séparation de domaine d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent être dans le même domaine.
Définir le domaine pour les utilisateurs de la catégorie M2M	Utilisateur de catégorie d'évaluation [asmt_m2m_category_user]	Garantit que les utilisateurs ne sont liés qu'aux catégories du même domaine. Il s'agit d'une exigence spéciale de séparation de domaine d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent être dans le même domaine.
Définir le domaine pour les personnes concernées M2M	Personnes concernées par l'évaluation [asmt_m2m_stakeholder]	Garantit que les enregistrements évaluables ne sont liés qu'aux utilisateurs de catégorie dans le même domaine. Il s'agit d'une exigence spéciale de séparation de domaine d'évaluation, selon laquelle tous les enregistrements doivent être dans le même domaine.
Définir les champs bloc-notes	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Met en cache les valeurs de champ à utiliser par d'autres scripts qui s'exécutent sur le formulaire de type de mesure d'évaluation.
Type de vue du magasin	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Garantit que le champ **Type** permet uniquement aux utilisateurs de sélectionner les types de mesures utilisés pour les évaluations.
Synchroniser les utilisateurs de l'enquête par catégorie	Utilisateur de catégorie d'évaluation [asmt_m2m_category_user]	Garantit que les mêmes utilisateurs sont associés à toutes les catégories d'une enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
Synchronisez les utilisateurs et les personnes concernées participant à l'enquête.	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Ajoute tous les utilisateurs associés aux catégories existantes d'une enquête à toute catégorie nouvellement créée pour cette enquête.
Mettre à jour le nombre de catégories	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Met à jour la valeur du champ Mesures **totales** sur le formulaire Catégorie de mesure lorsque les mesures sont ajoutées et supprimées de la catégorie.
Mettre à jour les enregistrements qui correspondent au filtre	Catégorie de mesure [asmt_metric_category]	Effectue automatiquement ces tâches lorsqu'un administrateur d'évaluation modifie le champ **Filtre** : • Associe la catégorie aux enregistrements évaluables qui remplissent les conditions de filtre. • Dissocie la catégorie des enregistrements évaluables qui ne remplissent pas les conditions de filtre. La liste connexe des enregistrements évaluables reflète ces changements lorsque l'enregistrement est enregistré.
Mettre à jour la tâche planifiée sur le changement de calendrier	Type de métrique d'évaluation [asmt_metric_type]	Met à jour la tâche planifiée de création d'enquête pour refléter les changements de période de calendrier.
Valider obligatoire et non applicable	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Définit les champs **Obligatoire** et **Autoriser non applicable** sur **faux** si la méthode de mesure est un script. Si le type de données de mesure est Pourcentage, la règle métier définit le champ **Autoriser non applicable** sur **Faux**.
Vérifier min/max	Métrique d'évaluation [asmt_metric]	Garantit que la valeur minimale est supérieure ou égale à zéro et inférieure à la valeur maximale. Définit la valeur minimale sur 0 et la valeur maximale sur 1 si le type de données est **Case à cocher** ou **Oui/Non**.
Vérifier la valeur	Définition de modèle d'évaluation [asmt_template_definition]	Garantit que la valeur de définition du modèle de mesure est :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier pour les évaluations (suite)

Nom	Table	Description
		• Supérieur ou égal à zéro. • Différent de la valeur pour toutes les autres définitions de modèle de mesure associées au modèle.
Vérifier la valeur	Définition de mesure d'évaluation [asmt_metric_definition]	Garantit que les utilisateurs peuvent uniquement saisir une valeur de définition de mesure supérieure ou égale à zéro. Garantit que la valeur de la définition de mesure est différente de la valeur de toutes les autres définitions de mesures associées à la mesure.

Tests de démarrage rapide pour Évaluations et Enquêtes

Validez que Évaluations et Enquêtes fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Évaluations et Enquêtes nécessitent l'activation du module d'extension Infrastructure de tests automatisés pour Survey (com.glide.automated_testing_impl. Survey).

Remarque :
Dans la Yokohama version, tous les boutons des cartes d'évaluation ou d'enquête ont été supprimés. Pour exécuter les Framework de tests automatisés tests avec succès, l'étape **Cliquer sur le bouton Participer à une enquête** doit être remplacée par Cliquez sur **la carte d'enquête** pour tous les tests avec cette étape.

Suite de tests pour les enquêtes

Nom	Description	Version
Enquête : test de base basé sur la plateforme	Créez une enquête à l'aide des actions d'interface utilisateur de la plateforme.	Madrid
Enquête : test de plateforme pour la validation dynamique	Validez dynamiquement une enquête.	Madrid
Enquête : action de clonage	Clonez une enquête et validez les enregistrements de l'enquête originale et de l'enquête clonée.	New York
Enquête : flux de banques de questions	Vérifiez l'ajout d'une banque de questions à une enquête.	New York
Enquête : workflow des créateurs d'enquêtes	Le créateur de l'enquête peut créer une enquête et l'affecter à l'utilisateur qui peut effectuer l'enquête et l'envoyer.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests pour les enquêtes (suite)

Nom	Description	Version
Évaluation : affecter l'évaluation à l'évaluateur	Affectez une évaluation à un évaluateur et vérifiez que l'instance est créée pour l'évaluateur.	Orlando
Évaluation : créer une évaluation en tant que créateur d'enquête	Créez une évaluation en tant que créateur d'enquête.	Orlando
Évaluation : assistance de dimensionnement et de modèle	Créez, publiez et affectez l'évaluation. Ensuite, procédez à l'évaluation.	Rome
Évaluation : flux de test de base	Vérifiez le flux de base d'une évaluation.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Questionnaires

Les quiz sont des questionnaires que vous pouvez attribuer à un ou plusieurs utilisateurs pour évaluer leurs connaissances sur n'importe quel sujet. La fonctionnalité de quiz est basée sur le moteur d'évaluation et fournit bon nombre des mêmes fonctionnalités que les évaluations et les enquêtes.

Chaque question est notée, et le score global indique le pourcentage de questions auxquelles l'utilisateur a répondu correctement. Un questionnaire peut comporter des catégories de questions affectées uniquement à certains utilisateurs. Vous pouvez affecter des valeurs de pondération à des questions individuelles ou à des catégories de questions qui les rendent plus ou moins importantes lors du calcul du score global. Les questionnaires doivent être activés par un administrateur système.

[store-future: BEGIN review] La différence entre les évaluations, les enquêtes et les questionnaires, et quand les utiliser ; donne également un aperçu des trois étapes du processus d'enquête : conception, partage et évaluation. [End]

- Un administrateur peut créer un questionnaire pour n'importe quel objectif et l'affecter à un ou plusieurs utilisateurs.
- Un questionnaire peut contenir une ou plusieurs catégories de questions. Chaque catégorie peut être affectée aux utilisateurs qui répondent uniquement aux questions de cette catégorie.
- Le système peut envoyer des notifications par e-mail aux utilisateurs suivants :
  - *Destinataires* : le destinataire peut recevoir une notification d'un questionnaire attribué, d'un questionnaire dont la durée autorisée est de 50 % et d'un questionnaire en retard.
  - *Responsable du destinataire* : le responsable du destinataire peut recevoir une notification lorsqu'un questionnaire est en retard.
  - *Gestionnaire de questionnaires* : le gestionnaire de questionnaires peut recevoir une notification d'un questionnaire en retard qui lui est affecté.
- Les questionnaires peuvent contenir des questions notées ou non. Les questions non notées évaluent des opinions ou impliquent des dates et ne sont pas prises en compte dans le score final. Les questions notées spécifient les réponses correctes et sont notées 0 % ou 100 %. Vous pouvez appliquer une échelle de pondération aux questions notées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour établir leur importance relative. Vous pouvez désigner des questions avec ces types de données comme questions notées :

- Case à cocher
- Choix
- Durée
- Échelle de Likert
- Échelle numérique
- Modèle
- Oui/Non

- Une question de questionnaire peut dépendre de la réponse à n'importe quelle question notée. Par exemple, vous pouvez créer une question dépendante demandant des informations supplémentaires qui s'affichent uniquement si un destinataire répond *Non* à une question spécifique.

Termes importants

L'application du quiz implique plusieurs termes.

Termes utilisés dans l'application de questionnaire

Questionnaires	Un questionnaire contient des informations telles que la durée, l'état et les contrôles de notification et répertorie les catégories existantes. Les champs de texte sur le formulaire de questionnaire permettent à un administrateur de créer du contenu d'introduction et des notes de fin qui sont affichés au destinataire.
Catégories	Une catégorie de questionnaire représente un thème pour les questions du questionnaire. Chaque catégorie contient une ou plusieurs questions et nomme les destinataires des questions de cette catégorie. Par défaut, le système crée une catégorie portant le même nom que le questionnaire. Vous pouvez créer des catégories supplémentaires selon vos besoins. Les catégories peuvent être pondérées à la hausse ou à la baisse pour déterminer l'importance de cette catégorie dans le score global.
Questions	Une question de questionnaire est une question configurée pour une catégorie et envoyée uniquement aux utilisateurs de cette catégorie. Les questions ont une grande variété de types de données et peuvent être pondérées individuellement à la hausse ou à la baisse. Les questions peuvent être notées ou non.
Utilisateur de catégorie	Un utilisateur de catégorie est le destinataire des questions pour une catégorie spécifique. Vous pouvez sélectionner différents utilisateurs pour répondre aux questions de chaque catégorie.
Modèles	Un modèle est un type de données de question qui fournit des échelles d'évaluation réutilisables pour les réponses aux questions. Par exemple, le modèle de réponse nommé Satisfaction contient une échelle de satisfaction allant de Très satisfait à Très insatisfait.

Rôles du questionnaire

L'application Quizzes utilise ces rôles. Aucun rôle n'est requis pour répondre aux questionnaires qui vous sont affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles du questionnaire

Titre du rôle [Name]	Description du rôle
Administrateur de l'évaluation [assessment_admin]	Peut administrer l'application Évaluations et tous les enregistrements de questionnaires. Peut accéder à tous les modules de l'application Évaluations. **Remarque :** Le rôle itil_admin et le rôle survey_admin contiennent le rôle assessment_admin
Administrateur [admin]	Peut accéder à tous les aspects des processus d'évaluation et d'enquête. Seuls les administrateurs peuvent modifier les notifications d'enquête, créer des modules d'enquête et importer des enquêtes.

Information associée

Mesures d'évaluation

À l'aide de questionnaires

Vous pouvez utiliser des quiz.

Configurer et administrer les questionnaires

Configurer et administrer les questionnaires.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. **Facultatif :** Créez des modèles de questions réutilisables pour les questionnaires.
2. Créez le questionnaire à l'aide du concepteur de questionnaire ou des formulaires accessibles à partir du menu de navigation.

   L'enregistrement du questionnaire comprend des détails tels que la durée, les préférences de notification, une introduction au questionnaire et des notes de fin affichées aux destinataires.

3. Modifiez la catégorie par défaut ou créez des catégories supplémentaires au besoin.
   Le système crée une catégorie portant le même nom que le questionnaire.
4. Définissez des utilisateurs pour chaque catégorie.

   Ce sont les destinataires qui répondent aux questions d'une catégorie. Vous pouvez définir différents utilisateurs pour chaque catégorie.

5. Créez les questions pour chaque catégorie.
6. Créez les réponses à chaque question et déterminez si les questions sont notées.

   Vous pouvez créer des réponses uniques ou sélectionner des réponses préconfigurées à partir d'un modèle.

Que faire ensuite

Publiez et distribuez le questionnaire. Vous pouvez envoyer le questionnaire à un seul utilisateur ou à tous les utilisateurs de chaque catégorie.

Passez en revue les résultats des questionnaires soumis dans des rapports et des tableaux de résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer un questionnaire

Modèles de mesures

Types de données pour les questionnaires

Vous devez choisir un type de données pour chaque question du questionnaire. Différents types de données vous aident à collecter et à analyser différents types de données.

Types de données disponibles

Type de données	Description
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.
Choix	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition des **choix** dans la Créer des questions de questionnaire rubrique. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Date	Champ Date.
Date/Heure	Champs d'heure et de date.
Numéro	Champ Nombre avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est 1-10.
Pourcentage	Champ Pourcentage avec une plage prescrite.
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Échelle de l'image	Ensemble prédéfini d'images. Cinq emojis similaires à l'échelle de Likert (très insatisfait à très satisfait) sont fournis. Cependant, vous pouvez charger des images supplémentaires au format JPG, PNG ou GIF. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Échelle numérique	Échelle de nombre sélectionnable. La valeur par défaut est de 1-5. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Chaîne	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de question. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.
Référence	Liste de choix de champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.

Information associée

Créer des questionnaires avec des formulaires

Créer un questionnaire

Changer l'ordre d'une réponse

Activer le concepteur de questionnaire

Les administrateurs peuvent activer le module d'extension Concepteur de quiz.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application.

Afficher les rapports de quiz

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble du questionnaire pour afficher divers rapports sur des données telles que les questionnaires par état, les questions par type de données et le nombre de réponses correctes.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du questionnaire pour actualiser la vue et ajouter de nouveaux widgets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments dans les rapports pour afficher plus d'informations.

   Le tableau de bord Vue d'ensemble du questionnaire affiche les rapports suivants.

Rapports de tableau de bord de vue d'ensemble du questionnaire

Rapport	Table
Questionnaires par état	Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Total des questions par questionnaire	Mesures d'évaluation [asmt_metric]
Questions par type de données	Mesures d'évaluation [asmt_metric]
Réponses correctes par l'utilisateur affecté	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Nombre de réponses correctes	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Réponses incorrectes par l'utilisateur affecté	Résultats de métrique [asmt_metric_result]
Nombre de réponses incorrectes	Résultats de métrique [asmt_metric_result]

Pour plus d'informations sur l'utilisation des tableaux de bord, voir Tableaux de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concepteur de questionnaire

Le concepteur de questionnaire fournit une interface unique que les utilisateurs disposant du rôle assessment_admin peuvent utiliser pour créer, modifier et distribuer des questionnaires.

Vous pouvez également l'utiliser pour modifier des questionnaires existants et modifier les paramètres de notation.

Vous pouvez également utiliser les modules du moteur d'évaluation pour créer et modifier les enregistrements qui composent un questionnaire. Tous les enregistrements de questionnaires sont stockés dans des tables d'évaluation et affichés dans les vues de questionnaires de ces tables. Pour en savoir plus, consultez Créer des questionnaires avec des formulaires.

Outils du concepteur de questionnaire

Le concepteur de questionnaire comprend un canevas de conception, une barre d'en-tête et de nombreux contrôles que vous pouvez utiliser pour créer des questionnaires.

Pour ouvrir le concepteur de questionnaire, accédez à **Questionnaires** > **Concepteur de questionnaire**.

Le designer contient les éléments suivants :

- **Onglet Contrôles**
- **Onglet Questions**
- **Onglet Catégories**
- **Barre d'en-tête**
- Canevas de conception

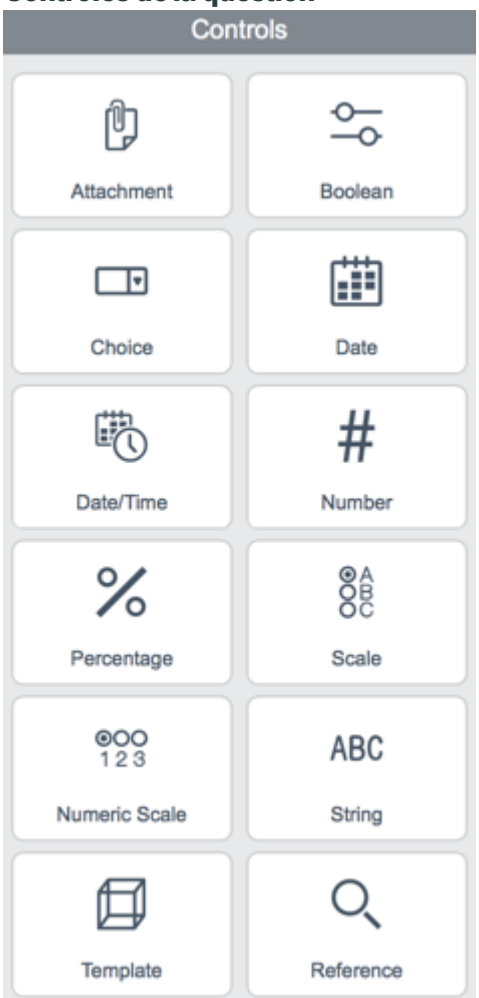
Onglet Contrôles

Les contrôles pour les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Glissez-déplacez un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles de la question



Contrôles de la question

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	Y
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	
Choix	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix** Créer des questions de questionnaire. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ Nombre avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est 1-10.	N
Pourcentage	Champ Pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles de la question (suite)

Type de données	Description	Score obtenu
Échelle numérique	Échelle de nombre sélectionnable. La valeur par défaut est de 1-5. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y
Échelle de l'image	Ensemble prédéfini d'images. Cinq emojis similaires à l'échelle de Likert (très insatisfait à très satisfait) sont fournis. Cependant, vous pouvez charger des images supplémentaires au format JPG, PNG ou GIF. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y
Chaîne	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de question. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge.	Y
Référence	Liste de choix de champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	

Onglet Questions

Cet onglet affiche toutes les mesures ajoutées à la banque de questions pour les questionnaires. Utilisez le champ **Filtre** pour rechercher des questions. Chaque mesure est affichée avec son nom et son type.

Onglet Catégories

Cet onglet affiche toutes les catégories de mesures ajoutées à la banque de questions pour les questionnaires. Toutes les mesures de la banque de questions sont regroupées sous la catégorie de mesure correspondante. Utilisez le champ **Filtre** pour rechercher des catégories ou des questions.

Barre d'en-tête

La barre d'en-tête contient des onglets qui affichent différentes vues et un menu de différentes fonctions.

Cliquez sur l'un des onglets suivants pour modifier la vue dans le canevas :

- **Conception** : ajoutez des catégories et des questions, et configurez les propriétés de chacun. Il s'agit de la vue par défaut du canevas lorsque vous ouvrez le concepteur.
- **Configuration** : créez des introductions et des notes de fin pour les questionnaires, puis sélectionnez une signature.
- **Disponibilité** : sélectionnez les destinataires de chaque catégorie du questionnaire.

Pointez sur l'icône de menu (icône) dans l'angle supérieur droit du concepteur de questionnaire pour sélectionner les options suivantes :

- **Enregistrer** : enregistre le questionnaire actuel.
- **Aperçu** : affiche un aperçu du questionnaire tel qu'il apparaît aux destinataires.
- **Publier** : distribue le questionnaire aux destinataires sélectionnés.
- **Enregistrer et publier** : enregistre et distribue le questionnaire en une seule étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nouveau quiz** : ouvre un nouveau canevas pour un nouveau questionnaire.
- **Charger le questionnaire** : ouvre une liste de questionnaires existants que vous pouvez sélectionner et modifier.
- **Copier le questionnaire** : crée une copie du questionnaire.

La disponibilité de chaque option dépend de l'état du questionnaire ouvert dans le concepteur de questionnaire.

Canevas de conception

Les nouveaux questionnaires s'ouvrent en mode **Création** . Le champ **Nom du** questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie du canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

Information associée

Afficher un résultat de catégorie d'évaluation

Afficher un tableau de résultats de questionnaire

Créer un questionnaire

Modifier un questionnaire

Créer un questionnaire

Lorsque vous créez un questionnaire, vous pouvez créer une ou plusieurs catégories, puis ajouter des questions à chaque catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque catégorie peut être affectée à un utilisateur différent ou aux mêmes utilisateurs. Vous pouvez également personnaliser chaque question et la faire dépendre de la réponse à une autre question.

Procédure

Créez un questionnaire à l'aide de ces procédures.

Créer des catégories de questionnaire

Créez des catégories de questionnaire, qui représentent un thème pour évaluer un élément spécifique du sujet du questionnaire et contiennent des questions relatives à ce thème.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un questionnaire, le système crée une catégorie par défaut à l'aide du nom du questionnaire. Vous pouvez utiliser cette catégorie, la modifier ou créer des catégories supplémentaires selon vos besoins. Pour avoir des résultats, une catégorie doit contenir des questions notées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

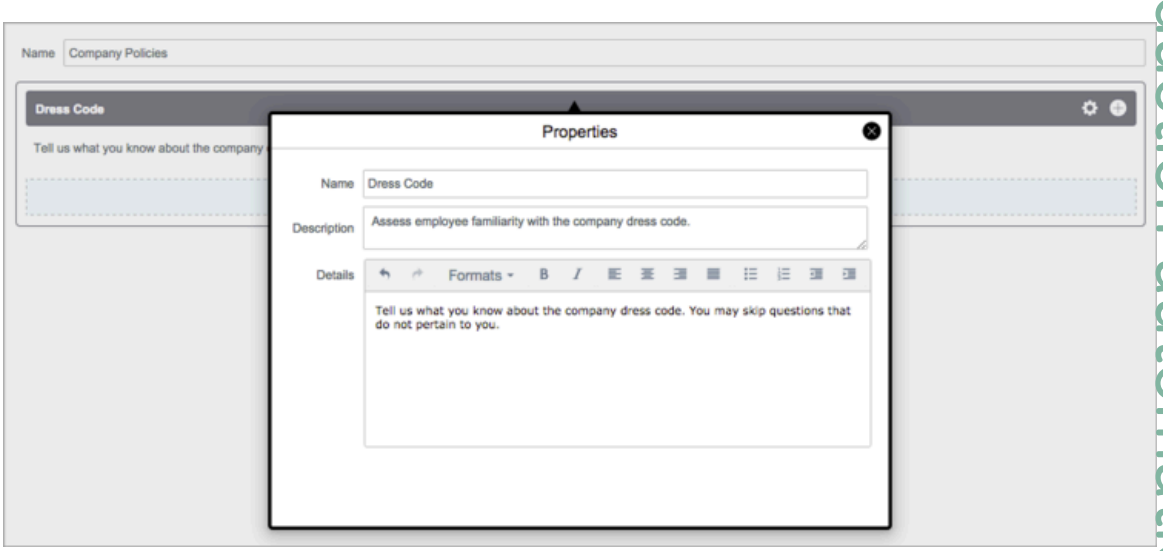
1. Naviguer soit **Questionnaires** > **Concepteur de questionnaire** ou **Questionnaires** > **Questionnaires** et cliquez sur **Concepteur de questionnaire** dans l'en-tête de liste.
2. Entrez le nom du questionnaire dans le champ **Nom** .
   Le système utilise ce nom comme nom du quiz et de la première catégorie.
3. Configurez la catégorie.

   a. Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage dans sa barre de titre.

   b. Dans la boîte de dialogue **Propriétés** , définissez ou modifiez les propriétés.

   Vous pouvez modifier le nom de la catégorie, lui ajouter une description et saisir du texte dans le champ **Détails** qui présente ou explique la catégorie aux destinataires. Le système met à jour la catégorie au fur et à mesure que vous tapez.

   c. Cliquez sur l'icône X pour fermer la boîte de dialogue des propriétés de la catégorie et enregistrer vos paramètres.



4. **Facultatif :** Ajoutez une nouvelle catégorie en cliquant sur l'icône **+** dans la barre de titre d'une catégorie existante.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Créer un questionnaire

Créer des questions de questionnaire

Créez plusieurs questions pour chaque catégorie. Chaque question ne peut être associée qu'à une seule catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de données que vous sélectionnez pour chaque question détermine la façon dont les destinataires du questionnaire peuvent y répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

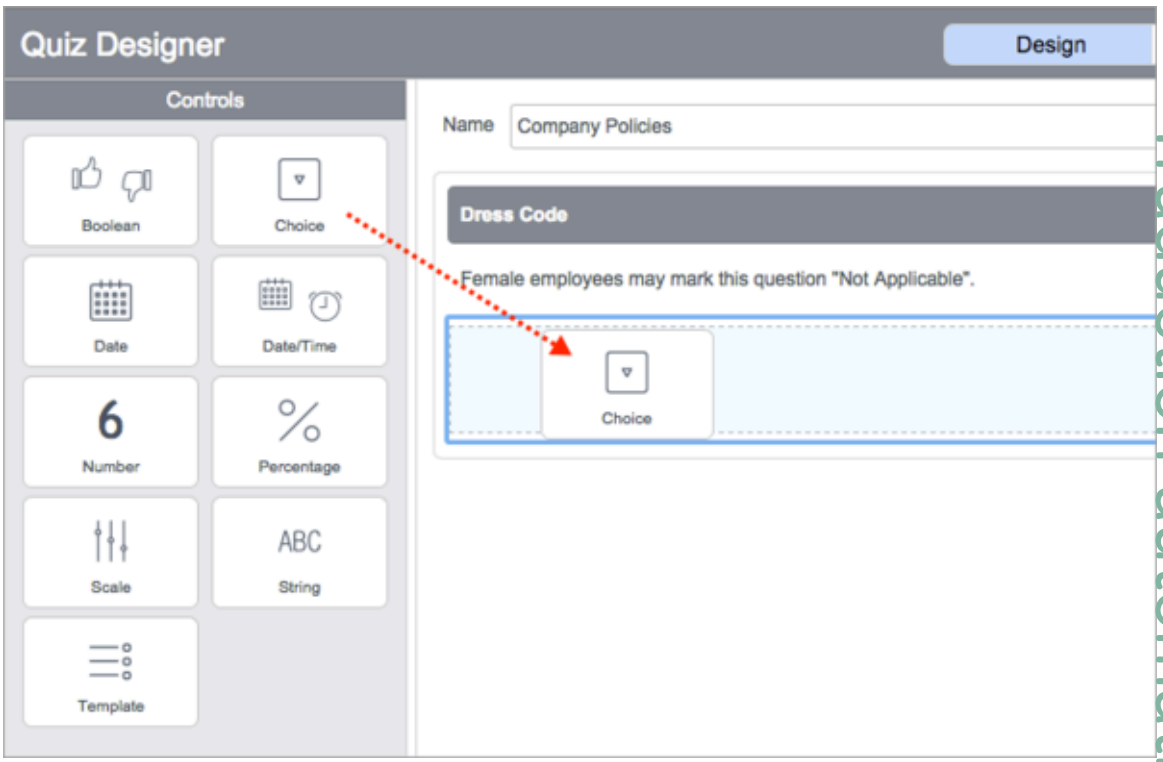
Vous pouvez désigner des questions à noter. Seules les questions notées sont affichées dans les résultats du questionnaire et prises en compte lors du calcul des résultats de la catégorie. Vous devez également spécifier une réponse correcte aux questions notées.

Remarque :

Pour désigner une question comme notée, vous devez utiliser des formulaires d'évaluation. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer une question notée.

Procédure

1. En mode Création, faites glisser une icône de type de données de la palette Contrôles et déposez-la dans un conteneur de catégorie.



2. Configurez la question.

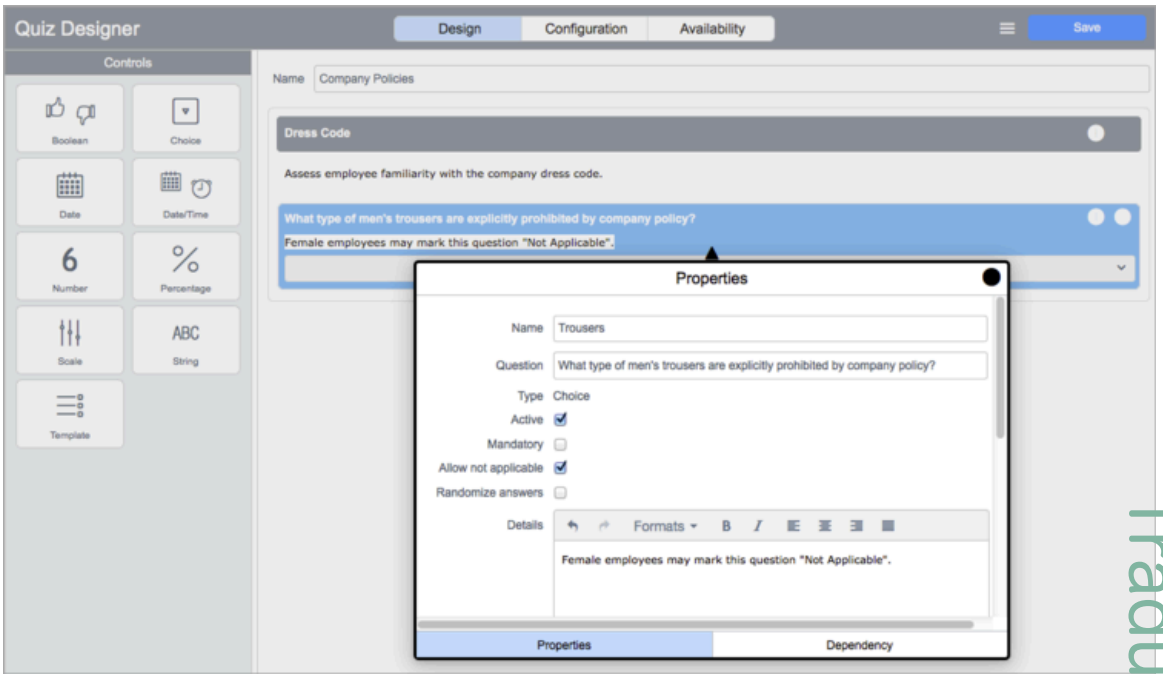
Remarque :

Pour ajouter une question avec le même type de données qu'une question existante dans la catégorie, sélectionnez le **signe +** dans la barre de titre de la question existante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l’icône d’engrenage dans sa barre de titre.



b. Renseignez les champs du formulaire Propriétés.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Propriétés de la question.

c. Créez toutes les conditions spéciales qui doivent être remplies pour qu’une question apparaisse dans le questionnaire en sélectionnant l’onglet **Dépendance** et en remplissant les champs.

Les questions dépendantes apparaissent dans le questionnaire lorsqu’un destinataire sélectionne une réponse spécifique ou une combinaison de réponses à une autre question de la même catégorie.

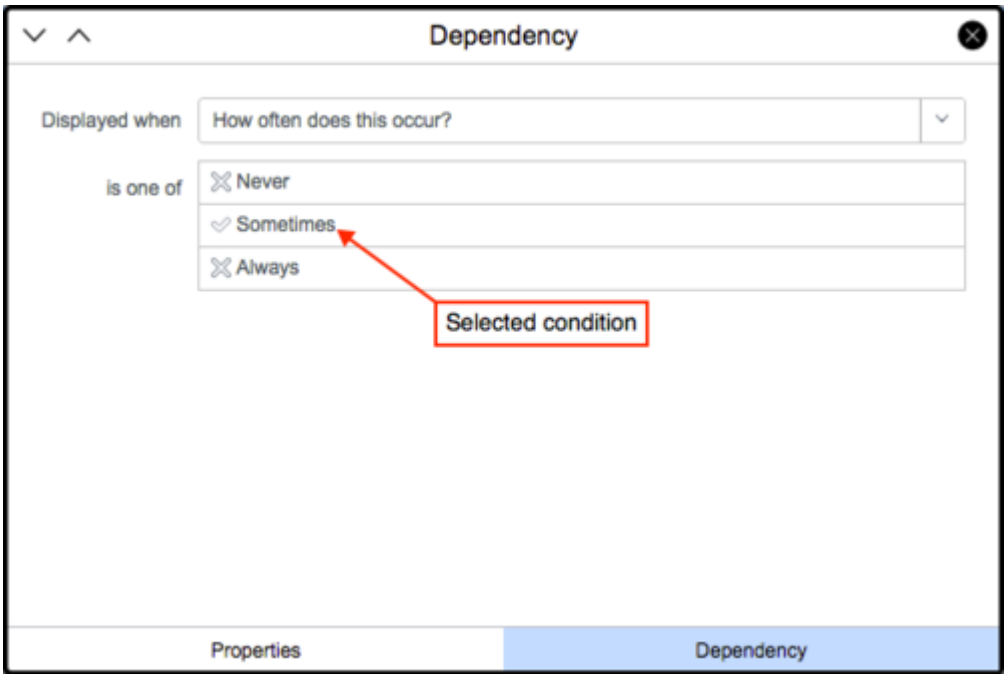
d. Sélectionnez une question dans le champ Affiché quand.
Le système sélectionne l’opérateur approprié et affiche les réponses possibles à la question sélectionnée.

e. Sélectionnez les réponses qui satisfont à la condition.

Les réponses sélectionnées sont cochées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



f. Sélectionnez **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés de la question et enregistrer vos paramètres.

3. **Facultatif :** Faites glisser les questions pour modifier leur ordre dans une catégorie ou les déplacer entre les catégories.
4. **Facultatif :** Supprimez une question en sélectionnant le X dans sa barre de titre.

Configurer un modèle de question

Vous pouvez configurer des modèles de questions lors de la conception des questionnaires.

Avant de commencer

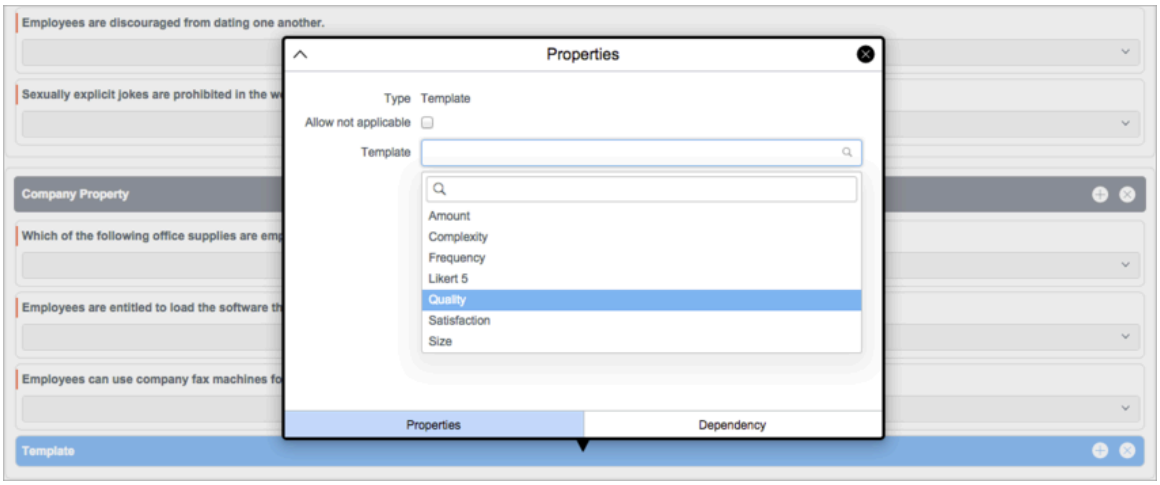
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Faites glisser l'icône de type de données de **modèle** dans un conteneur de catégorie.
2. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans la barre de titre de la question pour ouvrir la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
3. Sélectionnez une échelle prédéfinie dans la liste.

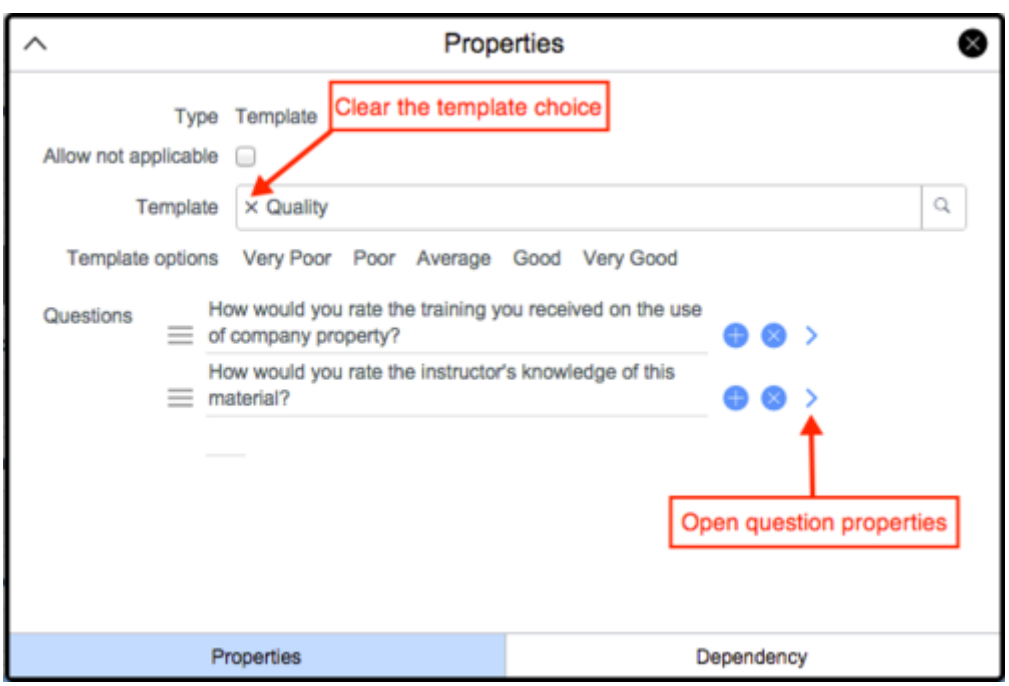
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs d'entrée de question apparaissent pour ce modèle.

4. Entrez une ou plusieurs questions appropriées pour le modèle.

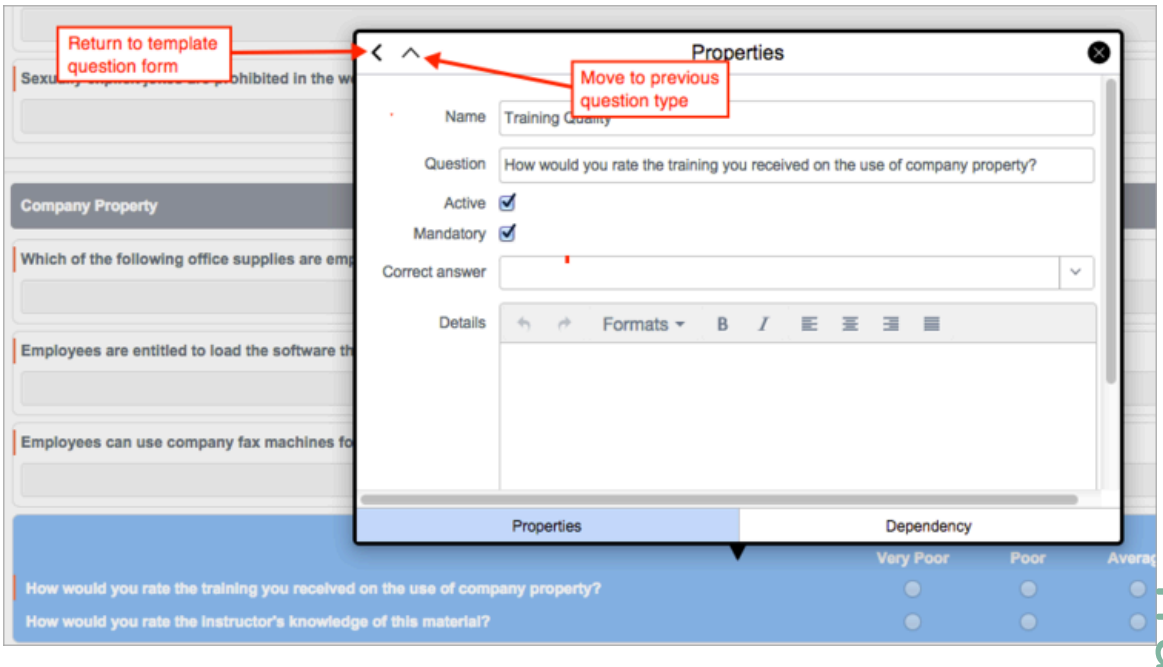


5. Cliquez sur la flèche à droite d'une question pour configurer ses propriétés.

Vous devez fournir un nom pour chaque question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour passer d'une question à l'autre, ou cliquez sur la flèche arrière pour revenir à la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
7. Configurez les propriétés des questions restantes.
8. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés du modèle et enregistrer vos paramètres.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Créer un questionnaire

Configurer une question dont le score est défini

Seules les questions *notées* sont prises en compte lors du calcul des résultats de catégorie et de questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une question doit avoir une réponse correcte spécifiée pour être notée. Seuls les résultats des questions notées sont affichés dans le tableau de résultats du questionnaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez le questionnaire contenant les questions que vous souhaitez marquer comme notées.
3. Dans la liste connexe **Catégories de mesures** du formulaire **Type de mesure d'évaluation** , sélectionnez la catégorie pour les questions que vous souhaitez marquer comme ayant reçu un score.
4. Dans la liste connexe **Mesures d'évaluation** du formulaire **Catégorie** de mesure, sélectionnez une question dans la liste.
5. Dans la section **Type de question** du formulaire **Mesure d'évaluation** , cochez la case **Score** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette case à cocher n'est pas disponible si le type de données de la question n'est pas pris en charge pour la notation.

6. Sélectionnez la **réponse correcte** à la question.

> **Remarque :**
> Plusieurs réponses correctes sont prises en charge pour quelques types de données. Consultez Types de données pour les questionnaires.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Répétez le processus pour toutes les questions de la catégorie que vous souhaitez que le système note.
9. Revenez à la liste des catégories de mesures, sélectionnez une autre catégorie et configurez la notation pour les questions appropriées dans cette catégorie.

Configurer un questionnaire

Vous pouvez configurer un questionnaire complet.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin, survey_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les valeurs que vous saisissez et sélectionnez sur cette page sont appliquées à l'ensemble du questionnaire.

Procédure

Dans le concepteur de questionnaire, cliquez sur **Configuration** , puis renseignez les champs comme décrit dans la table.

Configuration du concepteur de questionnaire

Champ	Description
Actif	Case à cocher pour activer la distribution de ce questionnaire aux destinataires.
Description	Description de cette configuration ou du questionnaire auquel elle est jointe.
Introduction	Contenu d'introduction à afficher dans les questionnaires. Vous pouvez ajouter un message de bienvenue ou des informations générales sur le questionnaire.
Propriétaires	Propriétaires du questionnaire. Vous pouvez ajouter un utilisateur avec le rôle survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Signature	[Facultatif] Réception par le destinataire d'un questionnaire des exigences, des avertissements ou des attentes liés à un questionnaire.
URL de retour	Adresse de destination d'une page Web qui est présentée aux utilisateurs après qu'ils ont soumis un questionnaire terminé. Lorsqu'une URL de retour est configurée, le contenu de la **note de fin** n'apparaît pas.
Note de fin	Contenu affiché aux destinataires après qu'ils ont soumis un questionnaire terminé. Vous pouvez ajouter un message de remerciement, des instructions de suivi ou d'autres informations applicables. Les notes de fin ne s'affichent pas si une **URL de retour** est spécifiée.
Durée	Temps dont disposent les destinataires pour répondre à ce questionnaire, à partir de l'heure à laquelle le questionnaire est généré. La durée par défaut est de 14 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Responsable	Responsable de l'évaluation pour ce questionnaire. Ces utilisateurs sont uniquement responsables de la gestion du processus de quiz et non des résultats. Le système notifie le gestionnaire lorsque les soumissions pour ce questionnaire sont en retard.
Notifier en cas de retard	Cochez la case pour envoyer des notifications par e-mail au gestionnaire d'un destinataire lorsque cet utilisateur ne parvient pas à soumettre un questionnaire affecté avant la date d'échéance.
Liens connexes	
Voir les Benchmarks	Ouvre le tableau de bord Benchmarks qui donne une visibilité sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances. **Remarque :** • Ce lien connexe n'est disponible que pour survey_admin, assessment_admin et survey_reader avec le rôle bm_viewer. • Vous devez opter pour Benchmarks afin d'afficher le tableau de bord. Consultez Activation de Benchmarks. • Cela ne s'applique qu'à un questionnaire publié.

Sélectionner un destinataire du questionnaire

Lorsque le système distribue un questionnaire, il envoie des notifications par e-mail aux utilisateurs de la catégorie et à leurs responsables.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une catégorie peut avoir un ou plusieurs utilisateurs affectés, et un même utilisateur peut être affecté à plusieurs catégories.

Le système crée également un lien vers le questionnaire dans le portail **Mes évaluations et enquêtes** des destinataires. Les utilisateurs ne peuvent répondre aux questions que dans les catégories auxquelles ils sont affectés.

Procédure

Pour sélectionner les destinataires de chaque catégorie de questionnaire, cliquez sur **Disponibilité** , puis renseignez les champs décrits dans le tableau.

Sélectionner les destinataires

Champ	Description
Sélectionner une catégorie	Catégorie pour laquelle les utilisateurs sélectionnés sont destinataires.
Ajouter des utilisateurs	Utilisateurs sélectionnés comme destinataires pour cette catégorie. La liste de choix affiche tous les utilisateurs du système.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier un questionnaire

Lorsque vous publiez un questionnaire, le système envoie des notifications par e-mail aux destinataires et à leurs gestionnaires. Une carte dans le portail **Mes évaluations et enquêtes** de chaque destinataire affiche un lien vers le questionnaire.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Procédure

1. Si vous souhaitez voir le quiz comme les destinataires le voient, pointez sur l'icône de menu en haut à droite du concepteur de quiz et cliquez sur **Aperçu**.
2. Lorsque vous êtes satisfait du questionnaire, cliquez sur **Enregistrer et publier** ou **Publier** pour le distribuer.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Copier un questionnaire

Créez une copie d'un questionnaire avec au moins une catégorie pour réduire l'effort de création d'un autre questionnaire avec des données similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les questions associées (type), les configurations, les catégories, les mesures, les règles de séparation de domaine et les catégories basées sur les rôles sont copiées. Les utilisateurs affectés, les utilisateurs de catégorie, les instances et les conditions de déclenchement ne sont pas copiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Sélectionnez un questionnaire.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Modifier un questionnaire

Vous pouvez mettre à jour un questionnaire une fois qu'il a été distribué.

Avant de commencer
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez modifier qu'un questionnaire ayant le même périmètre d'application que celui de votre session actuelle.

- Les questions que vous ajoutez ne sont disponibles que dans les questionnaires distribués après la mise à jour.
- Avant l'envoi d'un questionnaire ou pendant la période de rattrapage :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les changements apportés aux questions existantes sont immédiatement disponibles pour les utilisateurs. Cela inclut les modifications apportées aux réponses, telles que des choix supplémentaires ou des modifications apportées au type de données.
- Les questions supprimées sont supprimées des questionnaires distribués dans les files d'attente des utilisateurs.

Procédure

Ouvrez le questionnaire : Regroupez le formulaire Détails du service avec l'une des options suivantes.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Configurer une question dont le score est défini

Seules les questions *notées* sont prises en compte lors du calcul des résultats de catégorie et de questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une question doit avoir une réponse correcte spécifiée pour être notée. Seuls les résultats des questions notées sont affichés dans le tableau de résultats du questionnaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez le questionnaire contenant les questions que vous souhaitez marquer comme notées.
3. Dans la liste connexe **Catégories de mesures** du formulaire **Type de mesure d'évaluation** , sélectionnez la catégorie pour les questions que vous souhaitez marquer comme ayant reçu un score.
4. Dans la liste connexe **Mesures d'évaluation** du formulaire **Catégorie** de mesure, sélectionnez une question dans la liste.
5. Dans la section **Type de question** du formulaire **Mesure d'évaluation** , cochez la case **Score** .

   Cette case à cocher n'est pas disponible si le type de données de la question n'est pas pris en charge pour la notation.

6. Sélectionnez la **réponse correcte** à la question.

   Remarque :
   Plusieurs réponses correctes sont prises en charge pour quelques types de données. Consultez Types de données pour les questionnaires.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Répétez le processus pour toutes les questions de la catégorie que vous souhaitez que le système note.
9. Revenez à la liste des catégories de mesures, sélectionnez une autre catégorie et configurez la notation pour les questions appropriées dans cette catégorie.

Configurer un modèle de question

Vous pouvez configurer des modèles de questions lors de la conception des questionnaires.

Traduction automatique

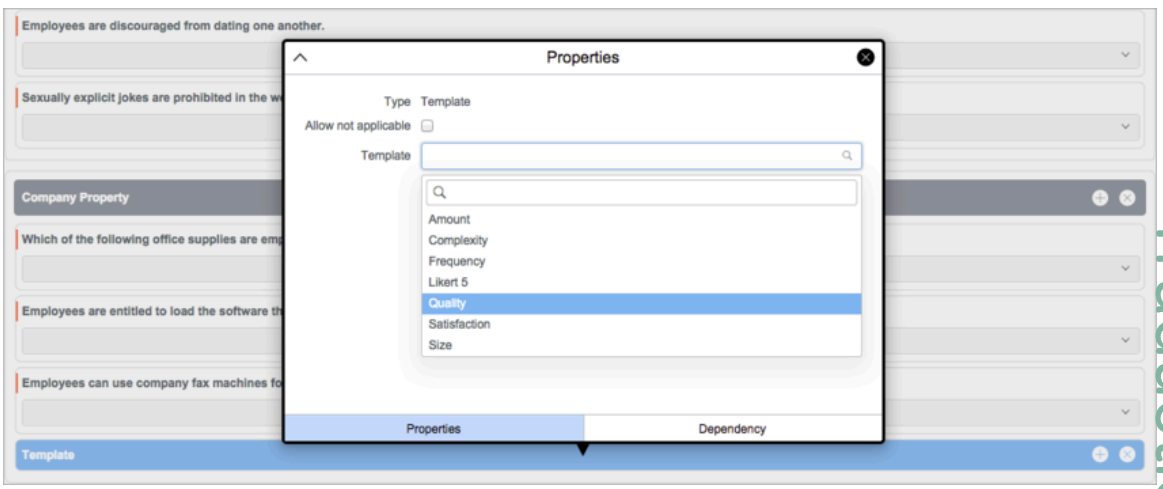
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

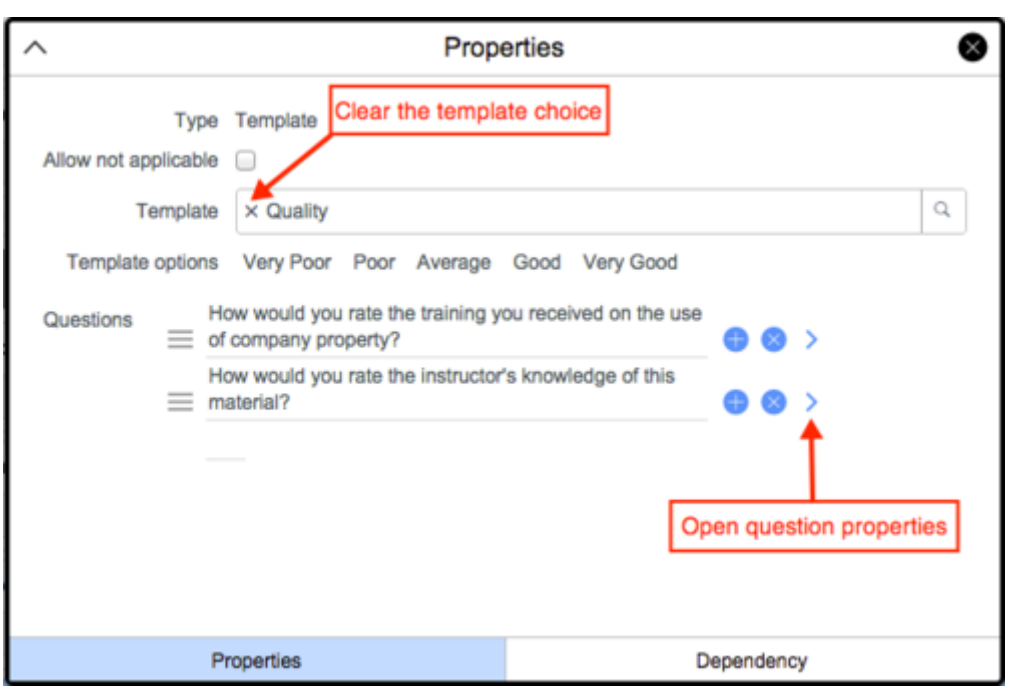
Procédure

1. Faites glisser l'icône de type de données de **modèle** dans un conteneur de catégorie.
2. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans la barre de titre de la question pour ouvrir la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
3. Sélectionnez une échelle prédéfinie dans la liste.



Les champs d'entrée de question apparaissent pour ce modèle.

4. Entrez une ou plusieurs questions appropriées pour le modèle.

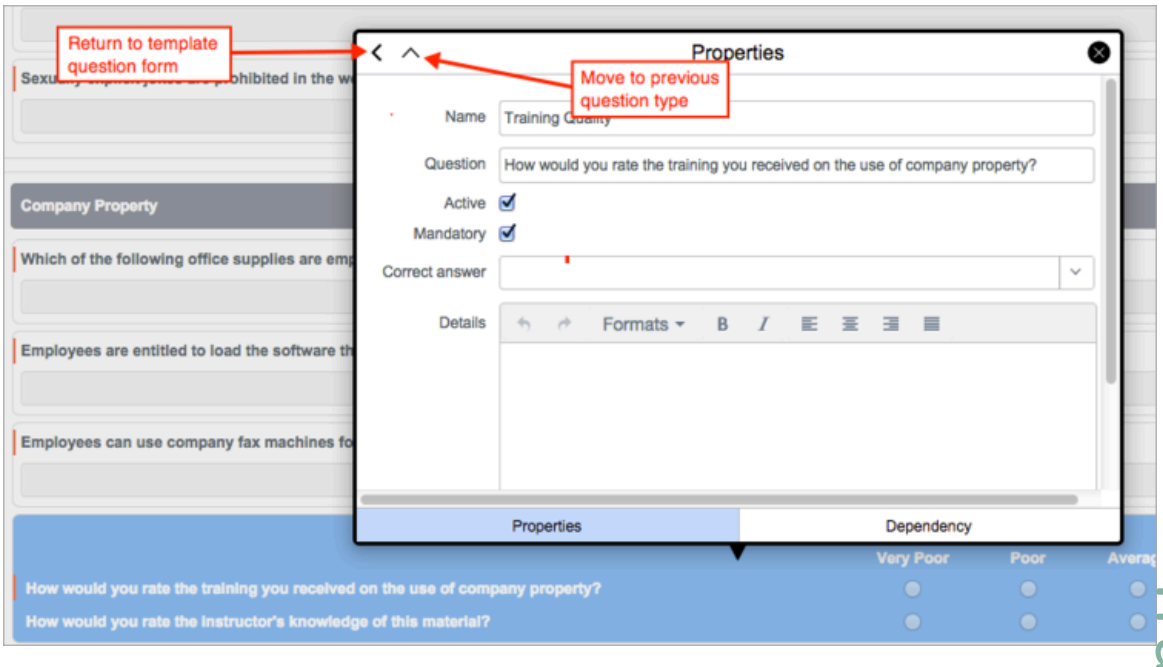


5. Cliquez sur la flèche à droite d'une question pour configurer ses propriétés.

Vous devez fournir un nom pour chaque question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour passer d'une question à l'autre, ou cliquez sur la flèche arrière pour revenir à la boîte de dialogue des propriétés du modèle.
7. Configurez les propriétés des questions restantes.
8. Cliquez sur l'icône **X** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés du modèle et enregistrer vos paramètres.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Créer un questionnaire

Activer une nouvelle réponse au questionnaire

Vous pouvez configurer un questionnaire pour permettre aux destinataires de soumettre à nouveau leurs réponses autant de fois qu'ils le souhaitent, jusqu'à la date d'échéance du questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats ne sont pas calculés tant que la durée configurée du questionnaire n'est pas écoulée. La carte dans la file d'attente de l'utilisateur reste visible jusqu'à la date d'échéance du questionnaire et affiche un bouton pour autoriser les reprises.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Définition de la mesure** > **Types**.
2. Supprimez la condition de filtre **Méthode d'évaluation = Évaluation** afin de pouvoir voir tous les enregistrements de la liste.
3. Ouvrez le questionnaire.
4. Dans le formulaire Type de mesure d'évaluation , cochez la case **Autoriser la reprise** et enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Publier un questionnaire

Afficher un résultat de questionnaire

Vous pouvez afficher les résultats du questionnaire pour chaque question et catégorie, ou afficher le tableau de résultats du questionnaire pour obtenir une répartition détaillée.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats du questionnaire sont stockés dans la table Résultat de mesure [asmt_metric_result] et affichent les réponses des destinataires à chaque question d'une catégorie.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Résultats du questionnaire**.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Publier un questionnaire

Afficher un tableau de résultats du concepteur de questionnaire

Le tableau de résultats du questionnaire s'ouvre dans la vue Résultats de catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les tableaux de résultats, voir Tableaux de résultats des questionnaires.

Procédure

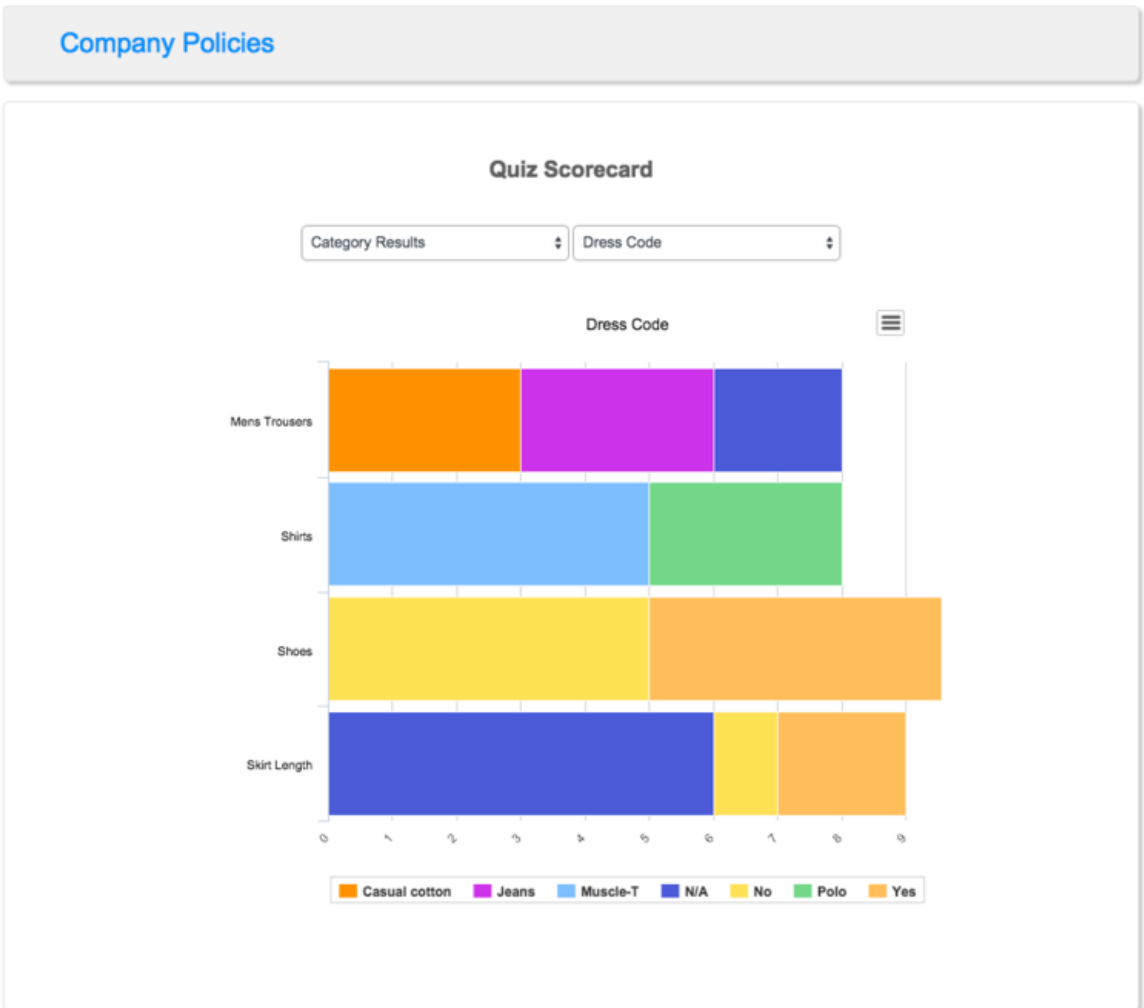
1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez le quiz dont vous souhaitez afficher les résultats.
3. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher le tableau de résultats**.

   Le tableau de résultats du questionnaire sélectionné s'ouvre dans la vue Résultats de catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez une catégorie à afficher dans la liste de choix au-dessus du graphique.



Information associée

Concepteur de questionnaire

Afficher un tableau de résultats de questionnaire

Affichez les tableaux de résultats d'un enregistrement de questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les tableaux de résultats, voir Tableaux de résultats des quiz.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez un enregistrement de questionnaire.
3. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** .

Remarque :
Le lien du tableau de résultats est masqué s'il n'y a aucun résultat de questionnaire à signaler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de résultats contient un en-tête qui affiche le nom du questionnaire et une section qui affiche les résultats ou une comparaison des évaluations.

4. Déterminez les informations que vous souhaitez afficher.
   Les vues disponibles sont les suivantes :
   - Résultats de catégorie
   - Résultats de la question
   - Évaluations moyennes
   - Historique

Afficher un résultat de catégorie d'évaluation

Les résultats de catégorie contiennent des valeurs qui représentent les performances d'un enregistrement évalué dans une catégorie de mesure spécifique. Chaque enregistrement de résultat de catégorie stocke les données d'un groupe d'évaluation. Les valeurs de résultat de catégorie sont calculées en fonction des pondérations de catégorie et de mesure, et à partir des valeurs de résultat de mesure d'une même catégorie.

Avant de commencer

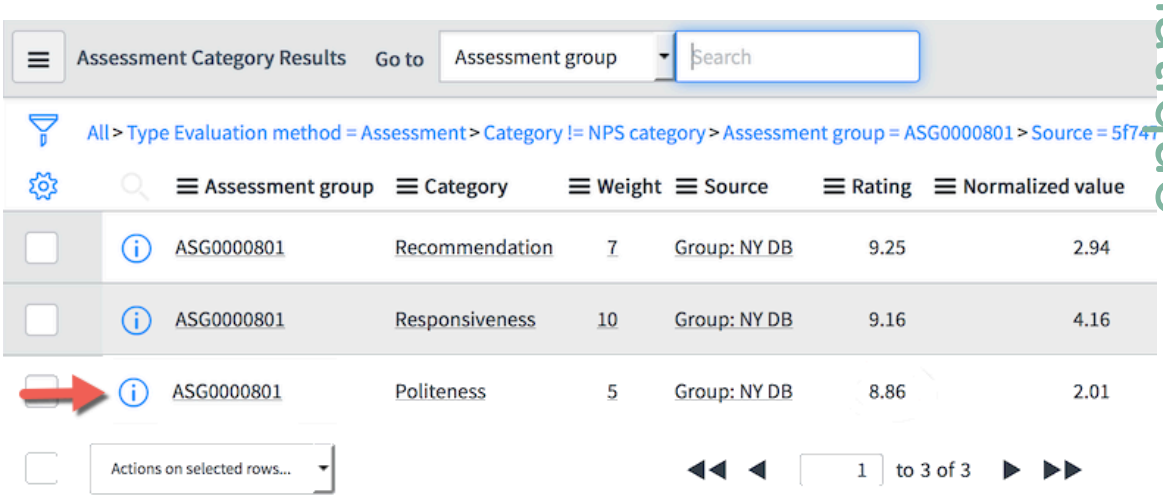
Rôle requis : assessment_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le système n'inclut pas les résultats de mesures de certaines réponses dans les calculs de résultats de catégorie. Pour compenser, le système ajuste le poids des autres valeurs de résultat de mesure normalisées au sein de la même catégorie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluations** > **Résultats** > **Résultats de catégorie**.
2. Cliquez sur l'icône de référence (icône) en regard d'un numéro de groupe d'évaluation pour ouvrir l'enregistrement des résultats de catégorie.



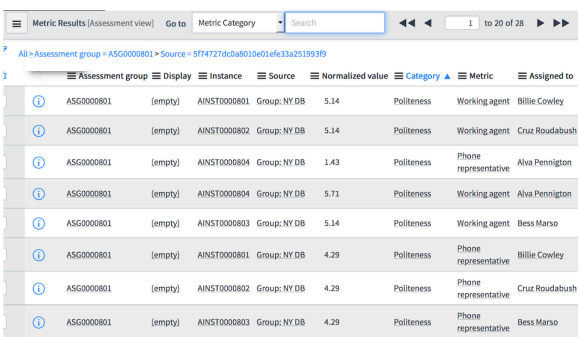
3. Affichez le formulaire Résultat de catégorie d'évaluation.
   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Résultat de catégorie d'évaluation

Champ	Description
Catégorie	Nom de la catégorie de mesure à laquelle les valeurs de résultat de catégorie s'appliquent.

Évaluation	L'évaluation est utilisée sur les tableaux de résultats et les matrices de décision. L'évaluation est mise à jour dynamiquement au fur et à mesure que les utilisateurs terminent les évaluations. L'évaluation est calculée comme suit :
	`(Sum of all normalized values that share a particular assessment group, category, and assessable record) / (Number of assessment instances for the assessment group)`
	Par exemple : dans l'exemple de table Résultats de catégorie d'évaluation, le groupe d'évaluation **ASG0000801** avec la catégorie **Politesse** du groupe **NY DB** (l'enregistrement évaluable) a une valeur **d'évaluationde 8,86**.
	Sur la table Résultats de mesures associée, vous pouvez voir qu'il existe **4** instances de ce groupe : **AINST0000801**, **AINST0000802**, **AINST0000803** et**AINST0000804**.
	Le système a calculé la note à l'aide de
	`(5.14+5.14+1.43+5.71+5.14+4.29+4.29+4.29) / 4 = 8.86`
	 

Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel le résultat de catégorie est associé. La **cote** de résultat de catégorie et la **valeur normalisée sont calculées** à partir des résultats de mesures de ce groupe d'évaluation uniquement.
Valeur normalisée	Valeur calculée qui mesure **l'évaluation** par rapport aux poids des catégories utilisées pour évaluer l'enregistrement évalué. La valeur normalisée est calculée comme suit : Valeur normalisée = Évaluation x (Poids de la catégorie associée/Somme des poids de toutes les catégories pour lesquelles l'enregistrement source possède des résultats de catégorie dans ce groupe d'évaluation) Exemple : un enregistrement source a quatre résultats de catégorie associés dans le groupe d'évaluation ASG0000907, un pour chacune de ces catégories : ○ Évaluation de l'importance (poids = 10) ○ Fiabilité du produit (poids = 9)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Alignement de la société (poids = 9) ◦ Score de conformité (poids = 9) Si le résultat de catégorie de fiabilité du produit de cet enregistrement source a une évaluation de 7,81, le calcul de la valeur normalisée est : 7.81 x [9 / (10+9+9+9)] = 1.9
Pondération	Poids de la catégorie associée. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.
Source	Enregistrement évalué en tant que sujet de l'évaluation. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.

Information associée

Résultats d'évaluation

Configurer la mise en page du formulaire

Afficher un résultat de mesure

Tableaux de résultats du questionnaire

L'application Quizzes prépare des tableaux de résultats imprimables.

Un tableau de résultats analyse les réponses aux catégories et aux questions et compare les évaluations actuelles avec les évaluations précédentes. Vous pouvez examiner les évaluations au fil du temps, comparer les évaluations des questions ou comparer les évaluations de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées.

Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous le consultez, de sorte que les évaluations reflètent les questionnaires récemment terminés.

Résultats de la catégorie

La vue Résultats de catégorie est un histogramme empilé des réponses à toutes les questions d'une catégorie.

Sélectionnez la catégorie à afficher dans la liste de choix au-dessus du graphique. Les résultats de catégorie ne sont calculés que pour les questions notées

Cette vue affiche les réponses qui utilisent les types de données suivants :

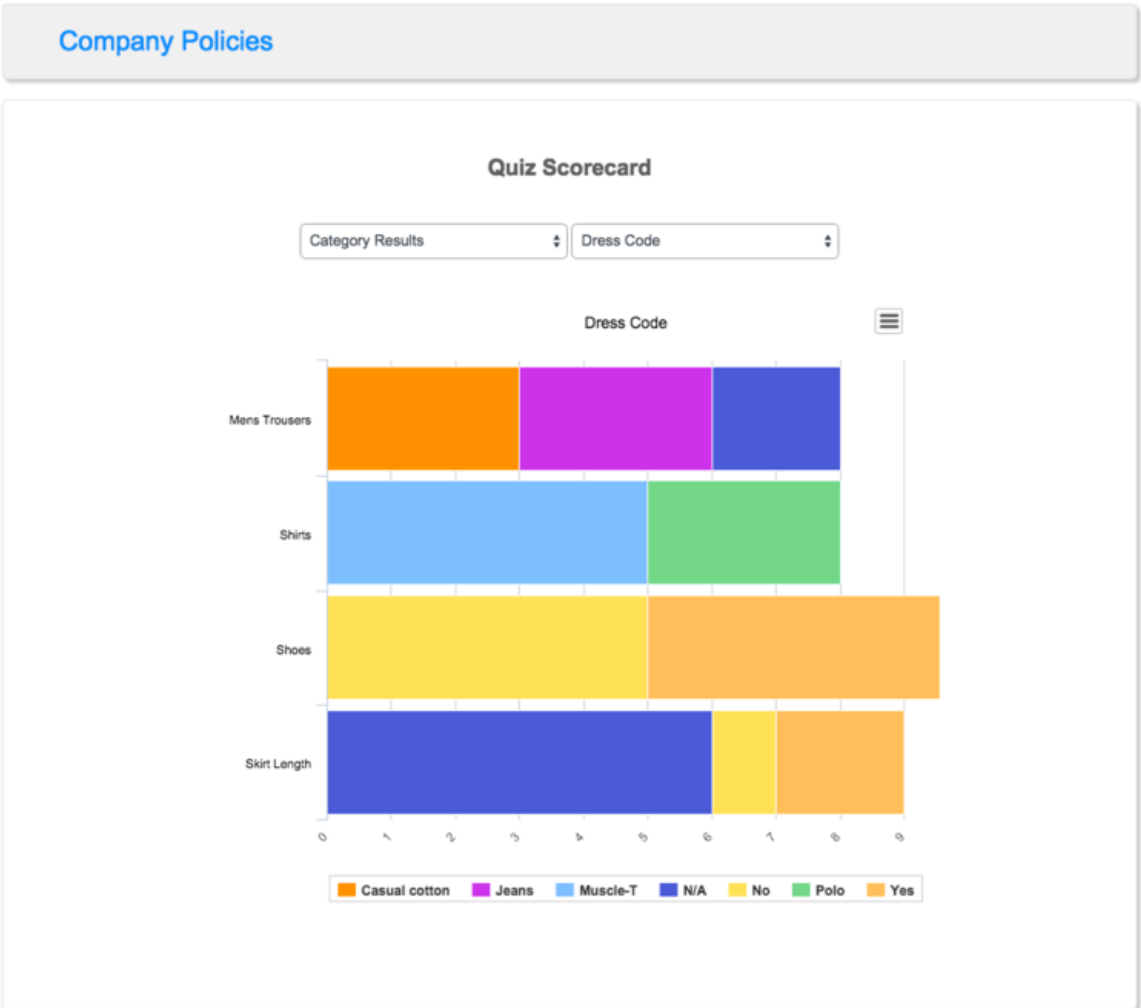
- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Remarque :
Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **Booléen** dans le concepteur de questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de la catégorie de questionnaire



Pour afficher les détails d'une réponse spécifique à une question, pointez sur le segment coloré représentant une réponse spécifique. Le graphique affiche le nombre de ces réponses et le pourcentage qu'il représente par rapport au nombre total de réponses à cette question.

Détails des résultats de catégorie de questionnaire

Résultats de la question

La vue Résultats de la question montre les résultats de toutes les questions d'un questionnaire.

Sélectionnez une question par nom dans la liste de choix pour afficher les résultats dans un graphique à secteurs ou à barres, en fonction du type de données.

Graphique à secteurs

Le graphique à secteurs montre les résultats des questions pour ces types de données :

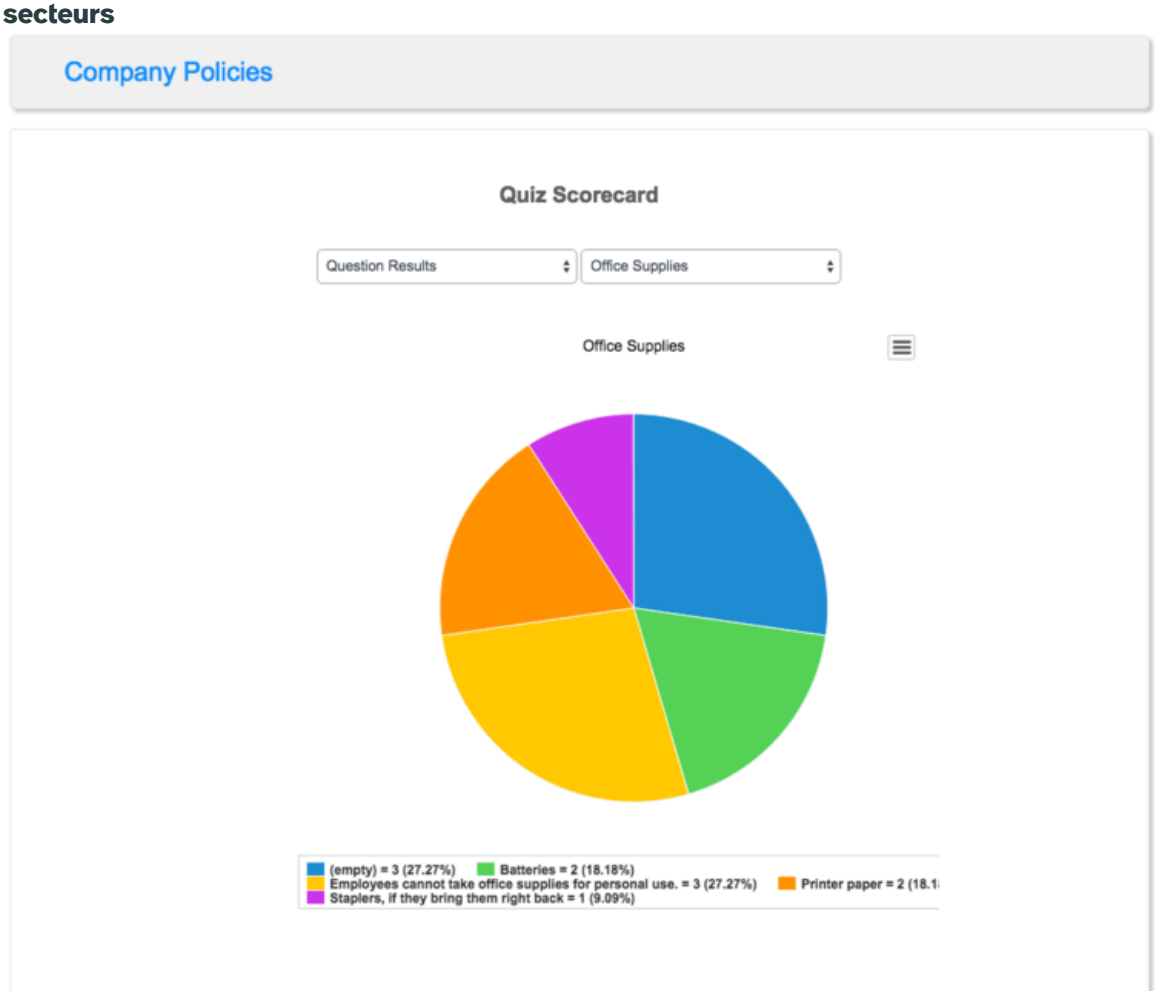
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Remarque :
Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **Booléen** dans le concepteur de questionnaire

Résultats des questions du tableau de résultats du questionnaire : graphique à secteurs



Histogramme

Un histogramme s'affiche lorsque les résultats de la question utilisent ce type de données :

Pourcentage

Par défaut, tous les résultats des questions en pourcentage utilisent une plage de rapports de segments de 20 %. Pour configurer une plage de rapport, accédez à **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.

Traduction automatique

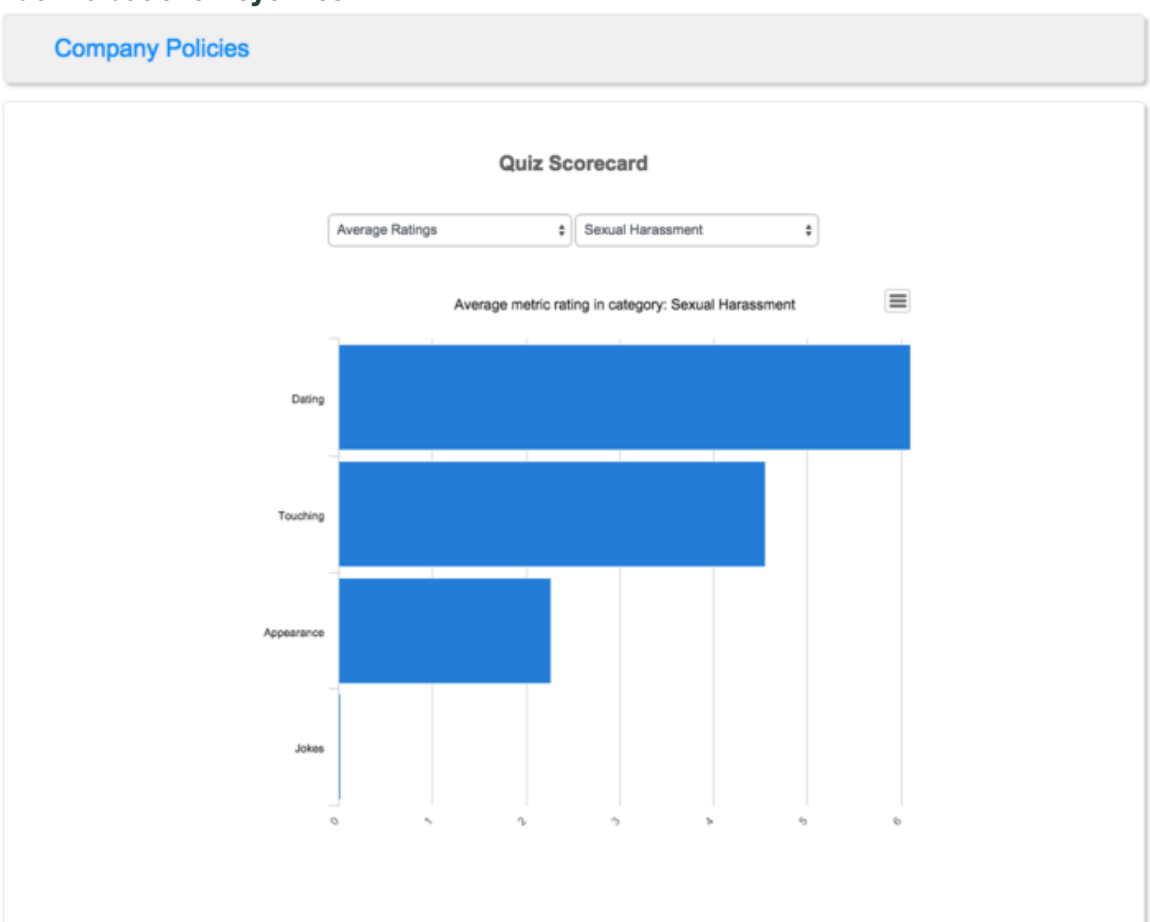
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations moyennes

La vue Évaluations moyennes affiche un graphique à barres de l'évaluation moyenne pondérée de chaque question d'une catégorie.

Utilisez cette vue pour découvrir comment des questions individuelles affectent la note globale de la catégorie. Sélectionnez une catégorie dans la deuxième liste de choix au-dessus du graphique. Les notes ne sont calculées que pour les questions notées

Vue Évaluations moyennes



Pour afficher l'effet des évaluations de chaque question sur les évaluations de l'ensemble de la catégorie, pointez sur la barre colorée. La boîte contextuelle affiche le pourcentage des évaluations totales représenté par la moyenne pondérée de chaque question.

Détail de l'évaluation du tableau de résultats du questionnaire

Historique du tableau de résultats

La vue Historique compare les évaluations actuelles des catégories et leurs questions avec les évaluations des trois ou quatre trimestres précédents.

Les évaluations qui ont baissé sont surlignées en rouge et affichent des numéros négatifs. Les notes qui se sont améliorées sont surlignées en vert avec des chiffres positifs. Les icônes de flèche en regard des valeurs dans la colonne **Diff** indiquent la tendance des

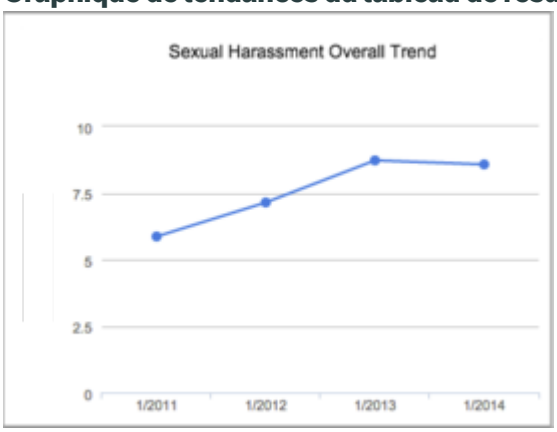
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

évaluations actuelles par rapport aux évaluations précédentes. Les notes ne sont calculées que pour les questions avec score.

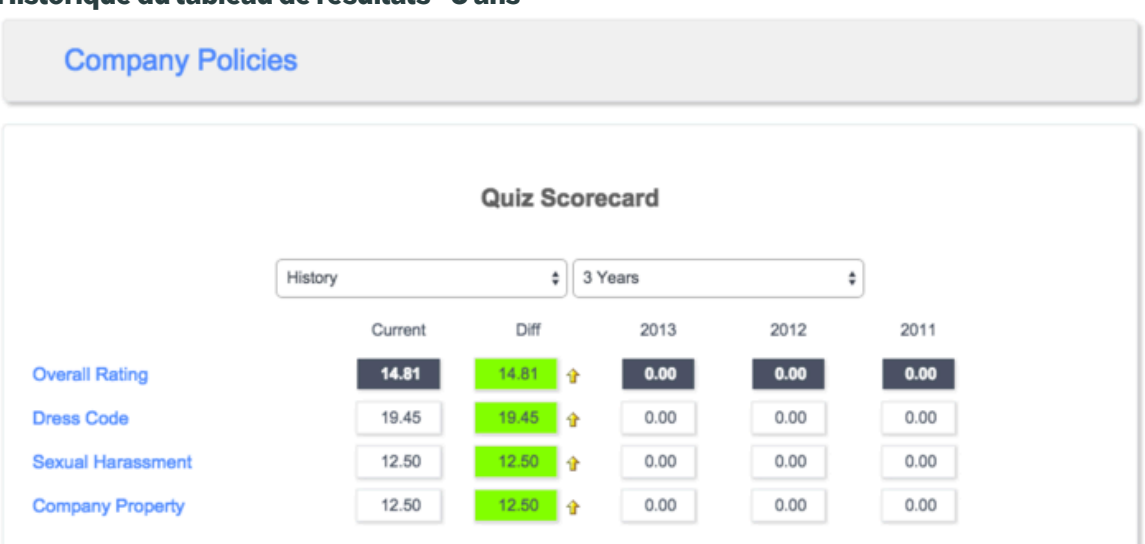
Pointez sur une catégorie pour afficher un graphique linéaire montrant la tendance de notation pour cette catégorie. Cliquez sur une catégorie pour afficher le formulaire de catégorie de mesure contenant les questions.

Graphique de tendances du tableau de résultats



3 ans : Pour calculer les cotes actuelles, le système fait la moyenne des cotes de la période de douze derniers mois (TTM). La colonne **Diff** affiche l'écart entre les évaluations actuelles et les évaluations de l'année civile précédente.

Historique du tableau de résultats - 3 ans

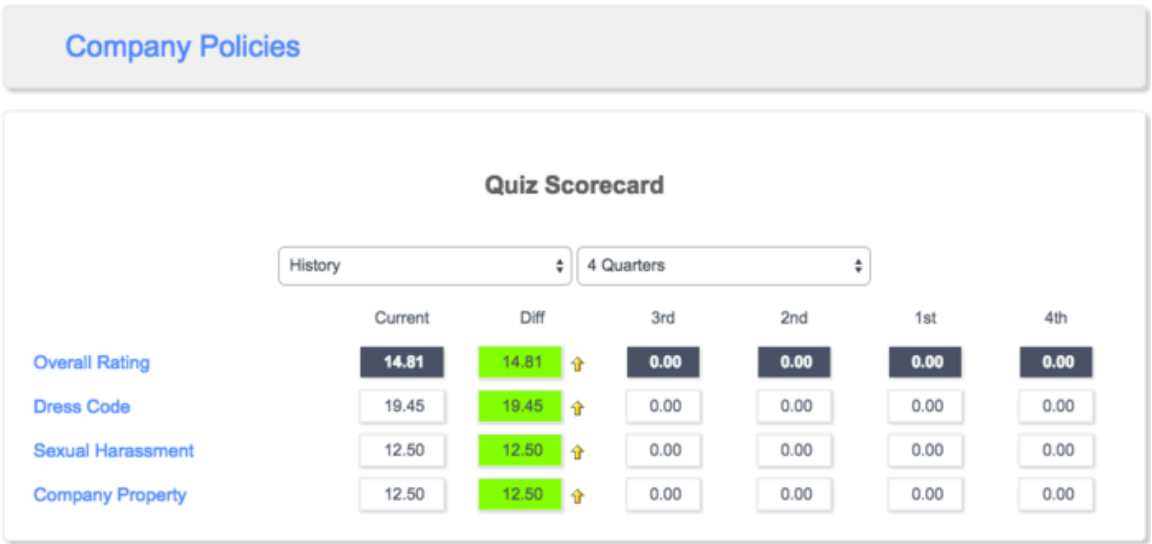


4 trimestres : les questionnaires trimestriels comparent l'évaluation moyenne de chaque question et catégorie du trimestre en cours par rapport aux évaluations moyennes des quatre trimestres précédents. La colonne **Diff** affiche l'écart entre les évaluations actuelles et les évaluations du trimestre précédent. Les étiquettes de colonne comptent à rebours, par trimestre à partir du trimestre en cours. Par exemple, si le trimestre en cours est le 3e trimestre de 2013, les trimestres précédents apparaissent comme étant le 2e [2013], le 1er [2013], le 4e [2012] et le 3e [2012]. Les quatre trimestres précédents apparaissent, qu'il y ait ou non des données pour ces trimestres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Historique du tableau de bord - 4 trimestres



Modifier le poids d'une catégorie

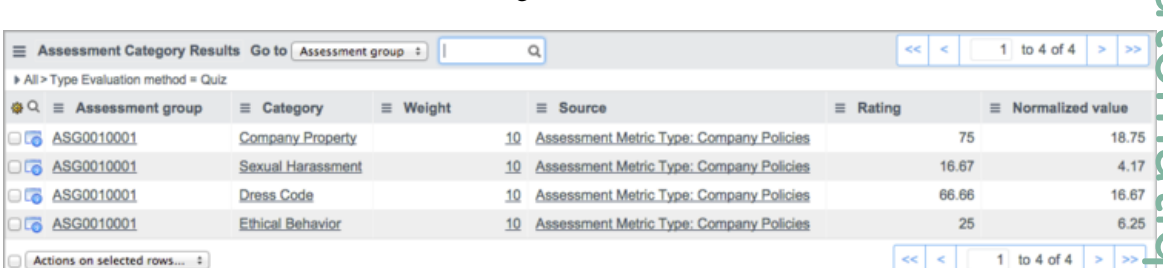
Affichez les résultats de catégorie stockés dans la table Résultat de catégorie d'évaluation [asmt_category_result], qui affiche les notes globales de chaque catégorie en fonction de la valeur pondérée de chaque question notée, et modifiez la valeur de pondération par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Questionnaires** > **Résultats de catégorie**.



Le système calcule les résultats à partir du poids configuré pour chaque catégorie. Les pondérations sont définies sur une valeur de 10 par défaut, mais peuvent être modifiées.

2. Accédez à la**Questionnaires** > **Catégories**et sélectionnez une catégorie dans la liste.
3. Dans le formulaire Catégorie de mesure, modifiez la valeur par défaut dans le champ **Poids** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également modifier le poids d'une question dans la vue Questionnaire du formulaire Mesure d'évaluation.

Information associée

Concepteur de questionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répondre à un questionnaire

Tous les questionnaires disponibles qui vous sont affectés apparaissent dans votre file d'attente d'évaluation personnelle et d'enquête. Lorsque vous soumettez un questionnaire, le système stocke vos réponses. Si un questionnaire autorise les reprises, vous pouvez le renvoyer autant de fois que vous le souhaitez jusqu'à sa date d'échéance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Aucun rôle particulier n'est requis pour répondre à un questionnaire, mais vous devez être connecté et le questionnaire doit vous être attribué.

S'il est configuré pour envoyer des e-mails, le système vous envoie une notification lorsqu'un questionnaire vous est affecté. Le message contient un lien vers le questionnaire et des instructions pour afficher la file d'attente de l'évaluation et de l'enquête.

Chaque questionnaire qui vous est affecté apparaît dans votre file d'attente d'évaluation et d'enquête sous la forme d'une carte qui contient des informations sur le questionnaire, y compris un bouton de lancement. Les questionnaires en retard sont marqués d'une icône rouge et d'une date d'échéance rouge.

Vous devez répondre à toutes les questions obligatoires, indiquées par une étoile rouge, avant de pouvoir soumettre le questionnaire. Si vous commencez à répondre à un questionnaire mais que vous ne pouvez pas le terminer, enregistrez vos réponses et revenez-y plus tard. Lorsque vous avez répondu à toutes les questions et que vous êtes satisfait des réponses, soumettez le questionnaire.

Par défaut, vous ne pouvez pas modifier vos réponses à un questionnaire après l'avoir soumise. Toutefois, si l'administrateur a configuré ce questionnaire pour autoriser les reprises, le questionnaire reste dans votre file d'attente une fois que vous l'avez terminé et la carte affiche un bouton Modifier le questionnaire. Vous pouvez repasser le questionnaire autant de fois que vous le souhaitez avant la date d'échéance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.
2. Cliquez sur **Répondre au questionnaire** sur une carte de questionnaire pour ouvrir le questionnaire.
   S'il existe plusieurs catégories de questionnaire, vous pouvez cliquer sur l'icône Réduire ou Développer pour masquer ou afficher les questions de la catégorie.
3. Répondez à chaque question du mieux que vous pouvez.
   Si vous ne savez pas comment répondre à une question ou si une question ne s'applique pas à vous, sélectionnez Non applicable si cette option est disponible.
4. Cliquez sur **Enregistrer** à tout moment pour enregistrer vos réponses sans les soumettre.
   Vous pouvez rouvrir le questionnaire à partir de votre file d'attente lorsque vous êtes prêt à travailler à nouveau.
5. Lorsque vous êtes prêt à envoyer le questionnaire rempli, lisez toutes les affirmations qui requièrent votre attention.
6. Le cas échéant, cochez la case pour confirmer l'assertion.

Remarque :
Si votre nom complet est affiché, vous devez fournir une authentification pour confirmer l'assertion après avoir soumis le questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Si vous y êtes invité, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour vérifier votre signature.
   Si vous avez fourni des réponses valides à toutes les questions obligatoires, un message de réussite s'affiche, affichant toute note de fin configurée. Si le questionnaire autorise les reprises, la carte reste dans votre file d'attente avec un bouton **Modifier le questionnaire** après l'envoi. Si les reprises ne sont pas autorisées, la carte disparaît de votre file d'attente.
9. Si le système affiche un message d'erreur indiquant qu'une question a reçu une réponse non valide ou qu'elle doit quand même obtenir une réponse, corrigez l'erreur et soumettez à nouveau le questionnaire.
10. **Facultatif :** Modifiez vos réponses et soumettez à nouveau un questionnaire permettant de les repasser en cliquant sur **Modifier le questionnaire**.
    Vous pouvez modifier vos réponses au questionnaire jusqu'à sa date d'échéance.

Afficher une instance de questionnaire

Affichez une instance pour vérifier que des instances de questionnaire ont été créées, pour vérifier son état ou pour réaffecter une instance de questionnaire. Une instance de questionnaire représente un questionnaire affecté à un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Instances de questionnaires**.
   Les sous-modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances :
   - **Prêt à participer** : affiche les instances de questionnaire auxquelles l'utilisateur peut participer. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **En cours** : affiche les instances de questionnaire en cours. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Terminé** : affiche les instances de questionnaire terminées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre décroissant en fonction du champ **Effectué** .
   - **Annulé** : affiche les instances de questionnaire qui ont été annulées. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
   - **Tout** : affiche les instances de questionnaire dans tous les états. Par défaut, ces instances sont triées par ordre croissant en fonction du champ **Nombre** .
2. Dans le sous-module requis, cliquez sur une instance de questionnaire.

   Par défaut, les champs répertoriés dans le tableau suivant sont affichés pour tous les sous-modules autres que le sous-module **Terminé** .

   Remarque :
   Lorsque vous sélectionnez une instance dans le sous-module **Terminé** , vous êtes redirigé vers la page Réponse de l'utilisateur.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'instance de questionnaire

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement.
Type de mesure	Type de mesure de ce questionnaire.
Date d'échéance	Date à laquelle l'instance de questionnaire doit être terminée. Le système remplit la date d'échéance en fonction de la **durée d'évaluation** de la définition de questionnaire associée, qui est définie sur 14 jours par défaut. La date d'échéance du questionnaire n'est pas appliquée dans le système de base. Si vous souhaitez appliquer la date d'échéance, envisagez d'utiliser un workflow ou un autre mécanisme pour envoyer des rappels aux destinataires de l'enquête lorsqu'une enquête est en retard.
État	État du questionnaire.
Affecté à	Utilisateur auquel l'instance de questionnaire est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est **En cours**, **Terminé** ou **Annulé**.
Domaine	Domaine associé à l'instance.
Lien connexe	
Afficher la réponse de l'utilisateur	Affiche une version en lecture seule des réponses à l'enquête effectuées par l'utilisateur.
Liste connexe	
Questions d'instances d'évaluation	Tous les enregistrements de questions d'instance qui stockent les valeurs de réponse de l'utilisateur pour chaque question du questionnaire du quiz. Les colonnes suivantes sont pertinentes pour le questionnaire : ○ **Catégorie** : affiche les catégories de questionnaire auxquelles les questions appartiennent. ○ **Mesure** : affiche les questions du questionnaire.

Information associée

Planification d'événements

Ajouter une catégorie de mesure et une mesure dans la banque de questions pour les questionnaires

Réutilisez les catégories de questions (catégories de mesures) et les questions (mesures) ajoutées dans la banque de questions pour les questionnaires. Vous pouvez ajouter des catégories de mesures ou des mesures de la banque de questions à un questionnaire, ou de la demande à une banque de questions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Banque de questions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire Catégorie de mesure.

Champs de catégorie de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de mesure.
Description	Description de la catégorie de mesure.
Nombre total de mesures	Nombre total de mesures dans la catégorie de mesure. Ce nombre est automatiquement mis à jour lorsque vous ajoutez ou supprimez des mesures de la catégorie.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre de titre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).
6. Renseignez les champs du formulaire Mesure d’évaluation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des catégories de mesures ou des mesures pour un questionnaire à l’aide de la banque de questions

Réutilisez les catégories de questions (catégories de mesures) et les questions (mesures) du module **Banque de questions** lors de la création ou de la mise à jour d’un questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez une définition de questionnaire.
3. **Facultatif :** Pour ajouter des catégories de mesures à un questionnaire à partir de la banque de questions dans la plateforme, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, cliquez sur **Nouvelle catégorie à partir de la banque**.
   La boîte de dialogue Nouvelle catégorie à partir de la banque s’affiche avec une liste de toutes les catégories de mesures ajoutées à la banque de questions.

   b. Sélectionnez les catégories requises et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Une copie de la catégorie de mesure et des définitions de mesure correspondantes est créée dans la liste connexe Catégories de mesures.

4. **Facultatif :** Pour ajouter des mesures à un questionnaire à partir de la banque de questions dans la plateforme, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.

   b. Dans la liste connexe Mesures d’évaluation, cliquez sur **Nouvelle mesure de la banque**.
   La boîte de dialogue Nouvelle métrique de la banque s’affiche avec une liste de questions disponibles dans la banque de questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez les mesures requises, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesure correspondantes est créée dans la liste connexe Mesures d'évaluation de la catégorie.

5. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure à la banque de questions à partir d'un questionnaire dans Platform, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.

b. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
Une copie de la catégorie est créée avec ses mesures et définitions de mesures dans la banque de questions.

6. Facultatif : Pour ajouter une mesure à la banque de questions à partir d'un questionnaire dans Platform, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Catégories de mesures, ouvrez une définition de catégorie de mesure.

b. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, ouvrez la définition de mesure requise.

c. Cliquez sur **Ajouter à la banque de questions**.
La boîte de dialogue Ajouter à la banque de questions s'affiche.

d. Dans le champ **Choisir une banque de questions pour ajouter cette question/mesure** , sélectionnez une catégorie de mesure à laquelle vous souhaitez ajouter cette mesure, puis cliquez sur **OK**.
Une copie de la mesure et des définitions de mesure correspondantes est créée pour la catégorie sélectionnée dans la banque de questions.

7. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure ou une mesure à un questionnaire à partir de la banque de questions dans le concepteur de questionnaire, procédez comme suit.

a. Ouvrez le questionnaire dans le concepteur de quiz.

b. Facultatif : Pour ajouter une catégorie de mesure à partir de la banque de questions, dans l'onglet **Catégories** du panneau de gauche, faites glisser la bannière de la catégorie requise et déposez-la dans l'onglet **Conception** .

c. Facultatif : Pour ajouter une mesure à partir de la banque de questions, glissez-déplacez la mesure requise depuis l'onglet **Questions** ou l'onglet **Catégories** .

Remarque :

- Lorsque vous faites glisser et déplacez une catégorie de mesure, toutes les dépendances au sein de la catégorie sont également ajoutées au questionnaire.
- Dans l'onglet **Catégories** , vous pouvez glisser-déplacer une mesure individuelle dans une catégorie de mesure.
- Lorsque vous faites glisser et déplacez une mesure parente, toutes les questions dépendantes sont également ajoutées à la catégorie de mesure.
- Lorsque vous faites glisser et déplacez une mesure enfant, seule la question enfant est ajoutée à la catégorie de mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des questionnaires avec des formulaires

À la place du concepteur de quiz, vous pouvez créer un quiz complet à l'aide des enregistrements de l'application d'évaluation.

Tous les éléments d'un questionnaire, les catégories, les questions et les réponses, sont stockés dans des tables utilisées par le moteur d'évaluation et sont affichés dans **des vues de questionnaires** de ces tables. Les utilisateurs qui créent des questionnaires dans l'application d'évaluation doivent avoir le rôle assessment_admin.

Créez un questionnaire à l'aide des formulaires d'évaluation en suivant les procédures dans l'ordre indiqué ici :

- Créez le questionnaire.
- Configurez les catégories.
- Créez les questions pour le questionnaire.
- Créez les réponses aux questions.
- Distribuez les questionnaires aux destinataires.

Remarque :
La méthode recommandée pour créer et modifier des questionnaires consiste à utiliser le concepteur de questionnaires, qui fournit une interface unique et intuitive pour créer et modifier rapidement des questionnaires. Si vous déterminez que vous devez ajouter à votre questionnaire des fonctionnalités spécifiques qui ne sont pas proposées par le concepteur de questionnaire, vous pouvez le faire en utilisant certaines des procédures spécifiques décrites ici.

Information associée

Créer un questionnaire

Créer une catégorie pour les enregistrements évaluables

Configurer une catégorie

Une catégorie représente un thème pour évaluer un élément spécifique du sujet du quiz et contient des questions relatives à ce thème.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un questionnaire, le système crée une catégorie par défaut avec le nom du questionnaire. Vous pouvez utiliser cette catégorie, la modifier ou créer des catégories supplémentaires selon vos besoins. Les catégories sont des enregistrements de la **vue Quiz** de la table Catégorie de mesures.

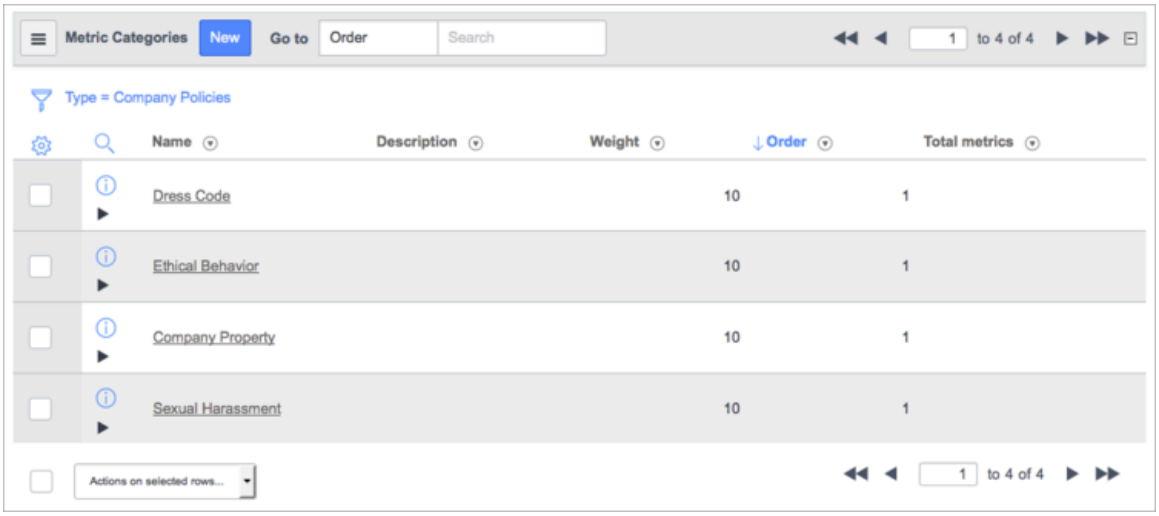
Les catégories ont des valeurs de pondération qui contribuent au score global du questionnaire. Par défaut, toutes les catégories reçoivent une valeur de pondération de 10. Vous pouvez attribuer n'importe quel poids à vos catégories. Pour avoir des résultats, une catégorie doit contenir des questions notées.

Procédure

Vous pouvez créer une nouvelle catégorie ou en modifier une existante à partir de la liste connexe **Catégories de mesures** d'un enregistrement de questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

- Créer des questionnaires avec des formulaires
- Créer un questionnaire
- Sélectionner un utilisateur pour une catégorie
- Types de données pour les questionnaires
- Changer l'ordre d'une réponse
- Distribuer un questionnaire
- Modifier un questionnaire publié

Sélectionner un utilisateur pour une catégorie

Les utilisateurs de la catégorie sont les destinataires des questions pour chaque catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

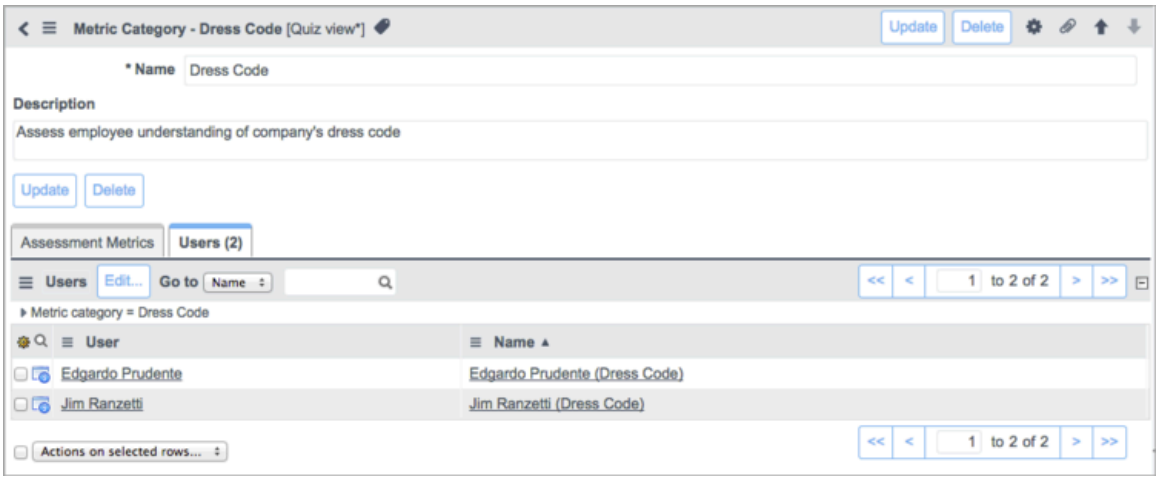
Une catégorie peut avoir un ou plusieurs utilisateurs affectés, et un même utilisateur peut être affecté à plusieurs catégories. Lorsque le système distribue un questionnaire, il envoie une notification par e-mail, le cas échéant, aux utilisateurs de la catégorie et crée un lien vers le questionnaire approprié dans leur portail d'évaluations et d'enquêtes. Les utilisateurs ne peuvent répondre qu'aux questions associées à la catégorie qui leur est affectée.

Procédure

Pour sélectionner des utilisateurs pour une catégorie, sélectionnez la liste connexe **Utilisateurs** dans un enregistrement de catégorie, puis cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

- Créer des questionnaires avec des formulaires
- Créer un questionnaire
- Configurer une catégorie
- Types de données pour les questionnaires
- Changer l'ordre d'une réponse
- Distribuer un questionnaire
- Modifier un questionnaire publié

Créer des questions

Créez des questions de questionnaire. Plusieurs questions peuvent être associées à une catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque question ne peut être associée qu'à une seule catégorie. Chaque question a un type de données de réponse qui détermine la façon dont les destinataires répondent à la question. Les questions sont des enregistrements dans la vue Questionnaire de la table des mesures d'évaluation.

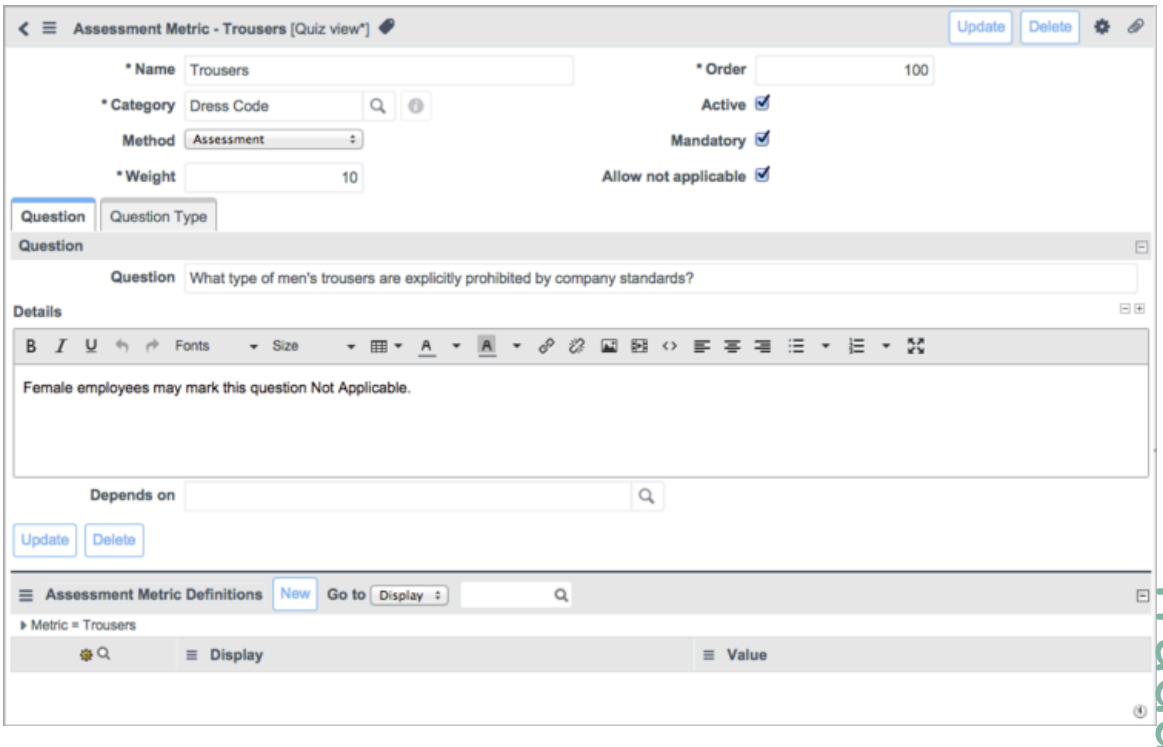
Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de catégorie.
2. Créez un enregistrement de question de l'une des manières suivantes :
   - En accédant à la liste connexe Mesures d'évaluation et en sélectionnant **Nouveau**.
   - Accédez à la **Gestion des questionnaires** > **Questions** et sélectionnez **Nouveau**.

> **Avertissement :**
> Lorsque vous créez une question **à choix**ou sur une **échelle de Likert** , vous devez rouvrir le formulaire Mesure d'évaluation après l'avoir soumis pour créer des réponses. Si vous distribuez un questionnaire sans créer de réponses pour les questions avec ces types de données, les destinataires ne sont pas en mesure de répondre aux questions. Si les questions sont obligatoires, les destinataires ne sont pas en mesure de soumettre leurs questionnaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Nom de la question.
Catégorie	[Obligatoire] Catégorie à laquelle la question appartient. Le système remplit cette catégorie si vous créez une nouvelle question à partir du formulaire Catégorie de mesure. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier la catégorie si le champ **Dépend du champ est** défini ou si une autre mesure dépend de cette mesure.
Fonction de message REST	Paramètre qui détermine comment utiliser la question. ○ **Évaluation** : rend la question disponible dans un questionnaire distribué aux utilisateurs. La méthode **d'évaluation** est compatible avec tous les types de données, à l'exception **de la durée**. ○ **Script** : interroge la base de données sans la participation de l'utilisateur. Les questions scriptées ont une valeur limitée pour les questionnaires, car elles n'évaluent pas les connaissances d'un utilisateur sur un sujet. **Remarque :** Si vous sélectionnez un **type de données** incompatible avec la **méthode** sélectionnée, le système modifie automatiquement la **méthode** à la valeur correcte.
Pondération	Valeur numérique représentant l'importance de cette question par rapport à d'autres questions de la même catégorie. Par défaut, le poids est de 10. Pour obtenir des suggestions de pondération, consultez Catégories et mesures de pondération. Ce champ est disponible et obligatoire sauf si le **type de données** est **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne**. Ces types de données ne sont pas inclus dans les calculs de résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	[Obligatoire] Valeur numérique qui détermine l'ordre de la question dans la catégorie. La question avec la valeur d'ordre la plus petite apparaît comme la première question dans la section de la catégorie. Par défaut, la commande est de 100. **Remarque :** La valeur d'ordre que vous utilisez pour les mesures avec la méthode **Script** n'a pas d'importance, car elle n'apparaît pas sur les questionnaires.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette question apparaît dans les questionnaires. Si une question est inactive, elle n'apparaît pas dans les questionnaires générés une fois que la question est devenue inactive.
Obligatoire	Case à cocher permettant de demander aux utilisateurs de répondre à la question. Les utilisateurs ne peuvent pas soumettre de questionnaires tant qu'ils n'ont pas fourni de réponses valides à toutes les questions obligatoires, qui sont indiquées par un indicateur d'état de champ rouge. Ce champ n'est disponible que si la **méthode** est **Évaluation**, le champ **Dépend**du champ est vide et le **type de données** n'est pas **Case à cocher**.
Autorisation non applicable	Case à cocher pour inclure **Non applicable** comme réponse possible à cette question. Les utilisateurs peuvent sélectionner **Non applicable** s'ils ne disposent pas des informations suffisantes pour répondre à une question. Les réponses de **l'utilisateur Non applicable** sont exclues des résultats.
Question	
Question	Question affichée dans les questionnaires. Saisissez une question claire, simple et facile à comprendre.
Détails	Informations sur la question et ce qu'elle évalue. Incluez des détails qui aident les utilisateurs à comprendre comment répondre à la question ou quand vous avez besoin de détails HTML améliorés pour votre question. Vous pouvez créer du texte HTML dans ce champ avec l'éditeur WYSIWYG, comme des liens d'incorporation et des images.
Dépend de	Une question existante dont cette question dépend. Vous pouvez sélectionner **la case à cocher**, le **choix**, **l'échelle de Likert**, le **modèle** et les questions **Oui/Non** de la même catégorie que cette question. Utilisez ensuite le champ Affiché quand pour définir les conditions d'affichage de cette question. Le système empêche la création de dépendances récursives entre les questions. Par exemple, si la question A dépend de la question B, la question B ne peut pas dépendre de la question A.
Type de question	
Type de données	[Obligatoire] Format des données de réponse attendues. Consultez la table des **types de données** pour plus d'informations. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier le type de données si une autre question dépend de cette question
Définir de façon aléatoire les réponses	Cochez la case pour afficher les réponses possibles à cette question dans un ordre aléatoire chaque fois que la question apparaît. La préférence de réponse est parfois influencée par l'ordre dans lequel les options de réponse apparaissent, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. La randomisation des options de réponse peut aider à prévenir ce biais. Cette case à cocher n'est disponible que si le **type de données** est **Choix** ou Échelle de **Likert** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La randomisation des options de réponse pour certaines questions peut rendre ces questions déroutantes pour les utilisateurs. En général, ne randomisez que les options de réponse qui ne suivent pas un ordre logique.
Définition de l'échelle	Paramètre qui détermine si des valeurs numériques inférieures ou supérieures équivalent à un bon score dans les calculs de résultats de questionnaire. Sélectionnez **Faible** si les valeurs numériques inférieures sont meilleures. Sélectionnez **Élevé** si les valeurs numériques supérieures sont préférables. La valeur par défaut est**Élevé**. Ce champ est disponible et obligatoire sauf si le **type de données** est **Date**, **Date/Heure** ou **Chaîne**. Les résultats de ces types de données ne sont pas inclus dans les calculs de résultats. Lorsque la case Noté est cochée, la valeur d'échelle est définie sur **Élevée** et le champ est masqué. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la définition de la définition de la mise à l'échelle des types de données qui ne nécessitent pas la définition d'une valeur numérique, reportez-vous à la section Types de données pour les évaluations.
Min.	Valeur numérique la plus basse pouvant être utilisée comme option de réponse. Ce champ est disponible et requis uniquement si le **type de données** est **Nombre**, **Durée** ou **Pourcentage**.
Max.	Valeur numérique la plus élevée qui peut être utilisée comme option de réponse ou comme valeur mise à l'échelle. Ce champ est disponible et obligatoire si le **type de données** est **Nombre**, **Durée** ou **Pourcentage**.
Option de chaîne	Paramètre pour l'apparence d'un champ de chaîne dans une question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Chaîne**. Les options de chaîne sont les suivantes : ○ **Ligne unique** : champ de texte sur ligne unique de 40 caractères qui autorise les chaînes de n'importe quelle longueur. ○ **Ligne de chaîne large** : champ de texte en largeur pleine page qui autorise une entrée sur une seule ligne de n'importe quelle longueur. ○ **Multiligne** : champ de texte multiligne en largeur de page complète qui autorise le retour automatique à la ligne et les renvois.
Score obtenu	Cochez la case pour utiliser les réponses pour noter les résultats de la catégorie et les afficher dans les résultats du questionnaire. Des questions notées sont disponibles pour ces types de données : ○ Choix ○ Échelle de Likert ○ Modèle ○ Case à cocher ○ Oui/Non Si vous cochez cette case, le champ Définition de la **mise à l'échelle** est masqué et la valeur de ce champ est **définie sur Élevé**.
Réponse correcte	[Obligatoire] Réponse souhaitée à une question dont le score est défini. Ce champ est disponible lorsque la case **Noté** est cochée. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge pour quelques types de données. Consultez Types de données pour les questionnaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle	Modèle de réponse à utiliser avec cette question. Ce champ est disponible lorsque le **type de données** est **Modèle**.
Liste connexe	
Évaluation Définitions des mesures	Liste des options pour cette question. Cette liste connexe n'est disponible que si le **type de données** est **Choix** ou **Échelle de Likert**.

Information associée

- Mesures d'évaluation
- Créer des questionnaires avec des formulaires
- Créer un questionnaire
- Configurer une catégorie
- Sélectionner un utilisateur pour une catégorie
- Types de données pour les questionnaires
- Créer des questions

Créer des réponses aux questions

Créez des options de réponse pour les questions avec le type de données Choix ou Échelle de Likert.

Avant de commencer

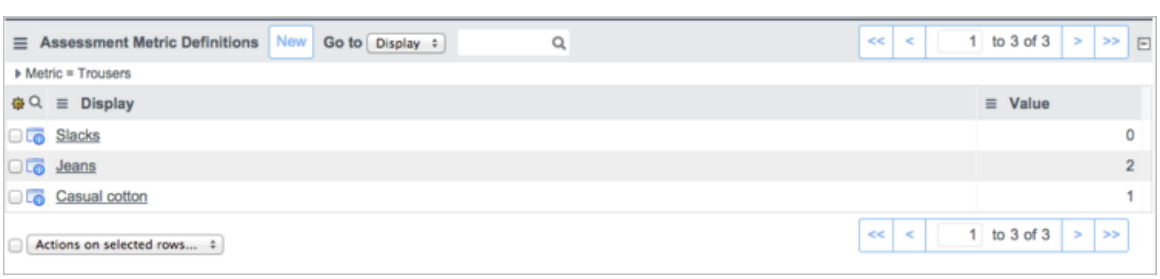
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une question avec l'un de ces types de données, la liste connexe Définitions des mesures d'évaluation s'affiche. Chaque définition de mesure apparaît sous la forme d'une option de réponse pour une question d'un questionnaire. Par exemple, la question **Quel type de pantalon pour homme n'est pas autorisé par la politique de l'entreprise ?** pourrait avoir ces trois réponses configurées en tant que définitions de mesures : **pantalon,jeans** et **coton décontracté**.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de question que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Définitions des mesures d'évaluation** .



3. Définissez l'ordre dans lequel les réponses s'affichent dans le questionnaire en fournissant un nombre hiérarchique dans le champ **Valeur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer des questionnaires avec des formulaires
- Créer un questionnaire
- Configurer une catégorie
- Sélectionner un utilisateur pour une catégorie
- Types de données pour les questionnaires
- Changer l’ordre d’une réponse
- Distribuer un questionnaire
- Modifier un questionnaire publié

Distribuer un questionnaire

Lorsque vous avez terminé de configurer les réponses aux questions du questionnaire, vous êtes prêt à distribuer le questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer le questionnaire à tous les utilisateurs de catégorie configurés pour le questionnaire ou à un utilisateur de catégorie unique.

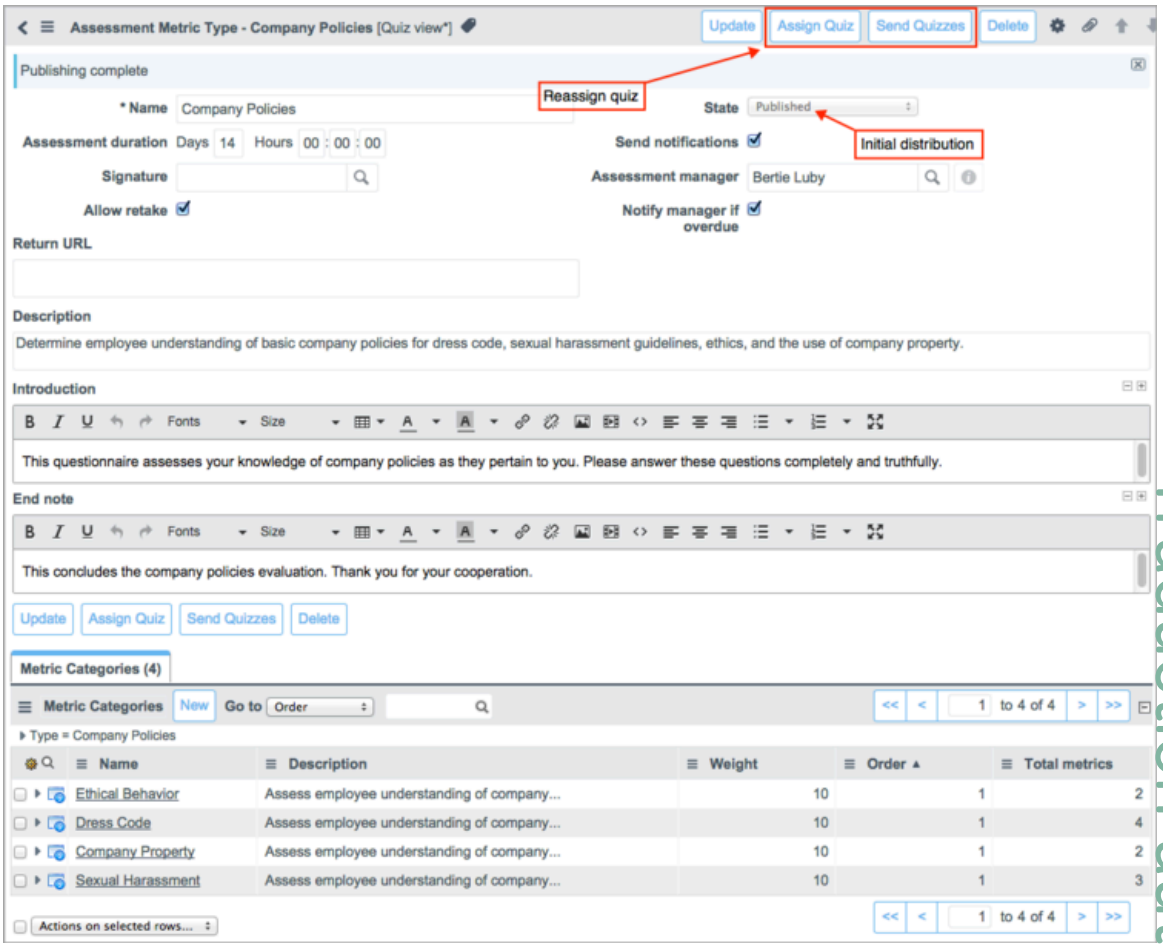
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des questionnaires** > **Questionnaires**.
2. Ouvrez l’enregistrement du questionnaire et cliquez sur **Publier**.
   Le questionnaire est placé dans l’état Publié et il est envoyé à tous ses utilisateurs de catégorie.
3. **Facultatif :** Modifiez le questionnaire publié.
   Voir Modification des questionnaires publiés pour savoir comment diverses modifications affectent le contenu du questionnaire.
4. **Facultatif :** Renvoyer un questionnaire à l’utilisateur de la catégorie ou à tous les utilisateurs de la catégorie.
   - Envoyez le questionnaire à un utilisateur de catégorie en cliquant sur **Affecter le questionnaire**.
   - Envoyez le quiz à tous ses utilisateurs de catégorie en cliquant sur **Envoyer les questionnaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ces boutons sont masqués si aucun utilisateur de catégorie n'est défini pour le questionnaire.



Information associée

Créer un questionnaire

Modifier un questionnaire publié

Modifier un questionnaire publié

Publiez immédiatement les changements apportés aux questions existantes. Mettez de nouvelles questions à la disposition des utilisateurs qui n'ont pas encore commencé le questionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

Vous pouvez modifier un quiz même après qu'il ait été distribué, avec les résultats suivants :

- Les questions ajoutées ne sont disponibles que dans les questionnaires distribués après ce changement.
- Les modifications apportées aux questions existantes sont immédiatement disponibles pour les utilisateurs avant l'envoi du questionnaire ou pendant la période de rattrapage. Cela

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

inclut les modifications apportées aux réponses, telles que des choix supplémentaires ou des modifications apportées au type de données.

- Les questions supprimées sont également supprimées des questionnaires distribués dans les files d'attente des utilisateurs.

Information associée

Créer un questionnaire

Changer l'ordre d'une réponse

Référence de questionnaires

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires, les champs et les propriétés que vous utilisez lorsque vous utilisez des questionnaires.

Tableaux de résultats du questionnaire

L'application Quizzes prépare des tableaux de résultats imprimables.

Un tableau de résultats analyse les réponses aux catégories et aux questions et compare les évaluations actuelles avec les évaluations précédentes. Vous pouvez examiner les évaluations au fil du temps, comparer les évaluations des questions ou comparer les évaluations de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées.

Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous le consultez, de sorte que les évaluations reflètent les questionnaires récemment terminés.

Résultats de la catégorie

La vue Résultats de catégorie est un histogramme empilé des réponses à toutes les questions d'une catégorie.

Sélectionnez la catégorie à afficher dans la liste de choix au-dessus du graphique. Les résultats de catégorie ne sont calculés que pour les questions notées

Cette vue affiche les réponses qui utilisent les types de données suivants :

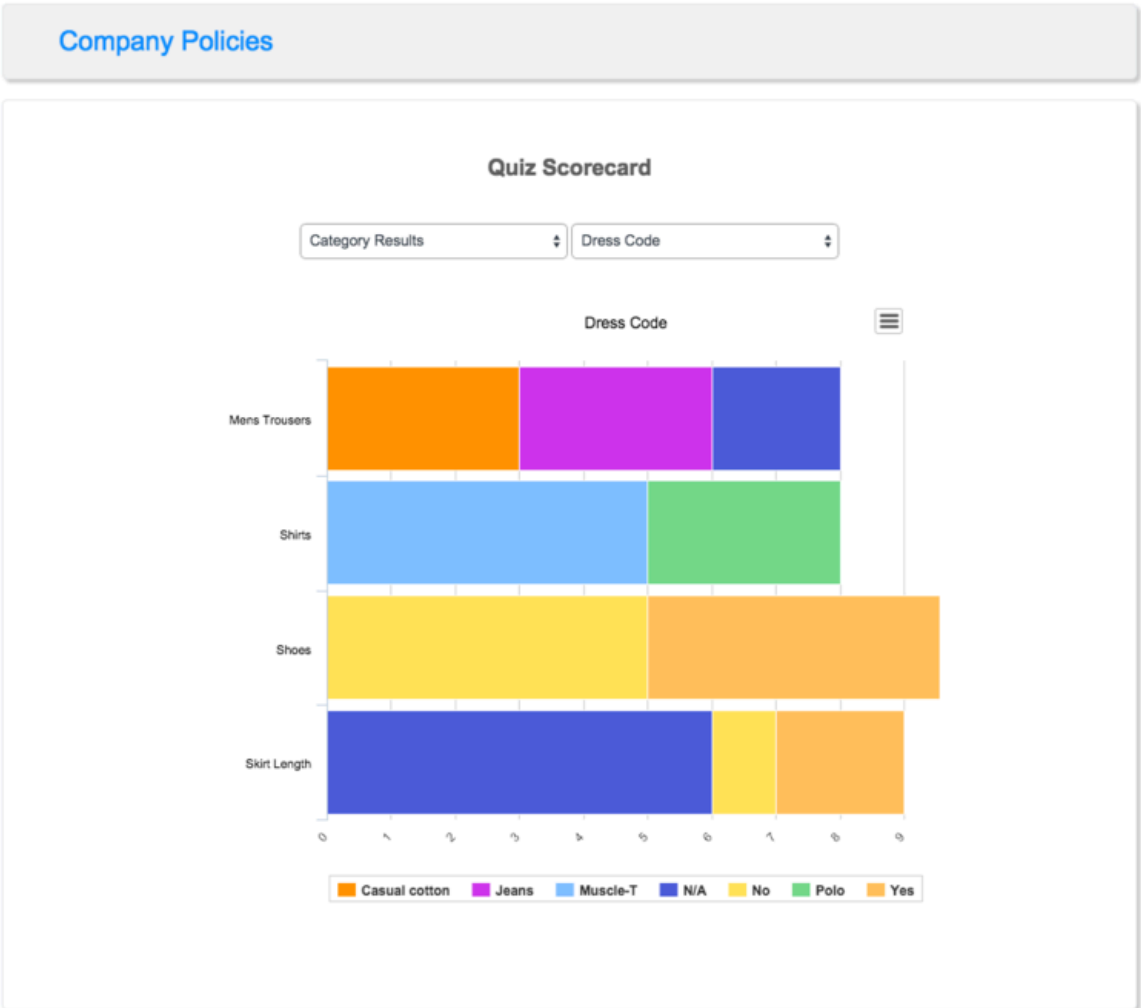
- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Remarque :
Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **Booléen** dans le concepteur de questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de la catégorie de questionnaire



Pour afficher les détails d'une réponse spécifique à une question, pointez sur le segment coloré représentant une réponse spécifique. Le graphique affiche le nombre de ces réponses et le pourcentage qu'il représente par rapport au nombre total de réponses à cette question.

Détails des résultats de catégorie de questionnaire

Résultats de la question

La vue Résultats de la question montre les résultats de toutes les questions d'un questionnaire.

Sélectionnez une question par nom dans la liste de choix pour afficher les résultats dans un graphique à secteurs ou à barres, en fonction du type de données.

Graphique à secteurs

Le graphique à secteurs montre les résultats des questions pour ces types de données :

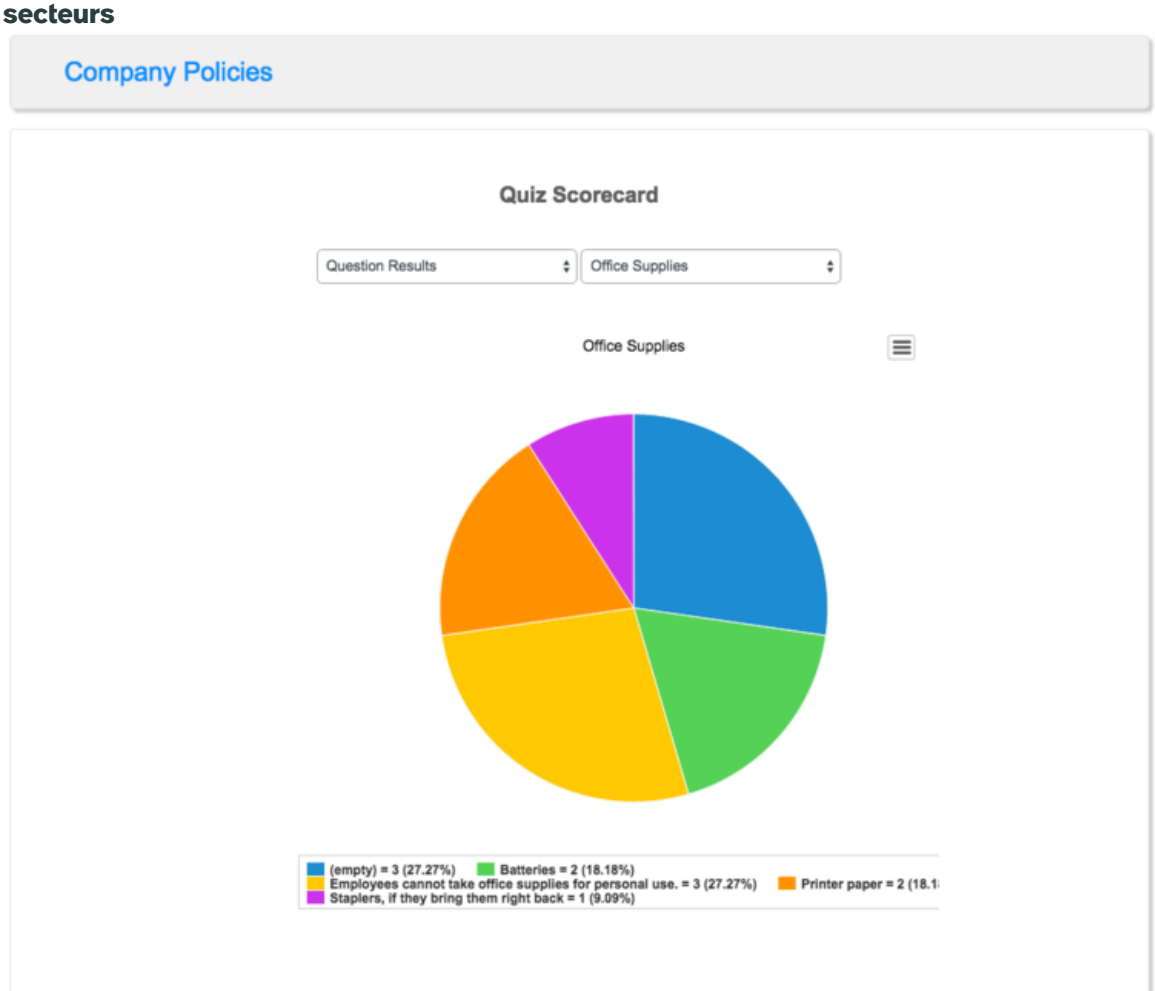
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Remarque :
Les types **de données Case à cocher** et **Oui/Non** sont combinés dans le type de données **Booléen** dans le concepteur de questionnaire

Résultats des questions du tableau de résultats du questionnaire : graphique à secteurs



Histogramme

Un histogramme s'affiche lorsque les résultats de la question utilisent ce type de données :

Pourcentage

Par défaut, tous les résultats des questions en pourcentage utilisent une plage de rapports de segments de 20 %. Pour configurer une plage de rapport, accédez à **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.

Traduction automatique

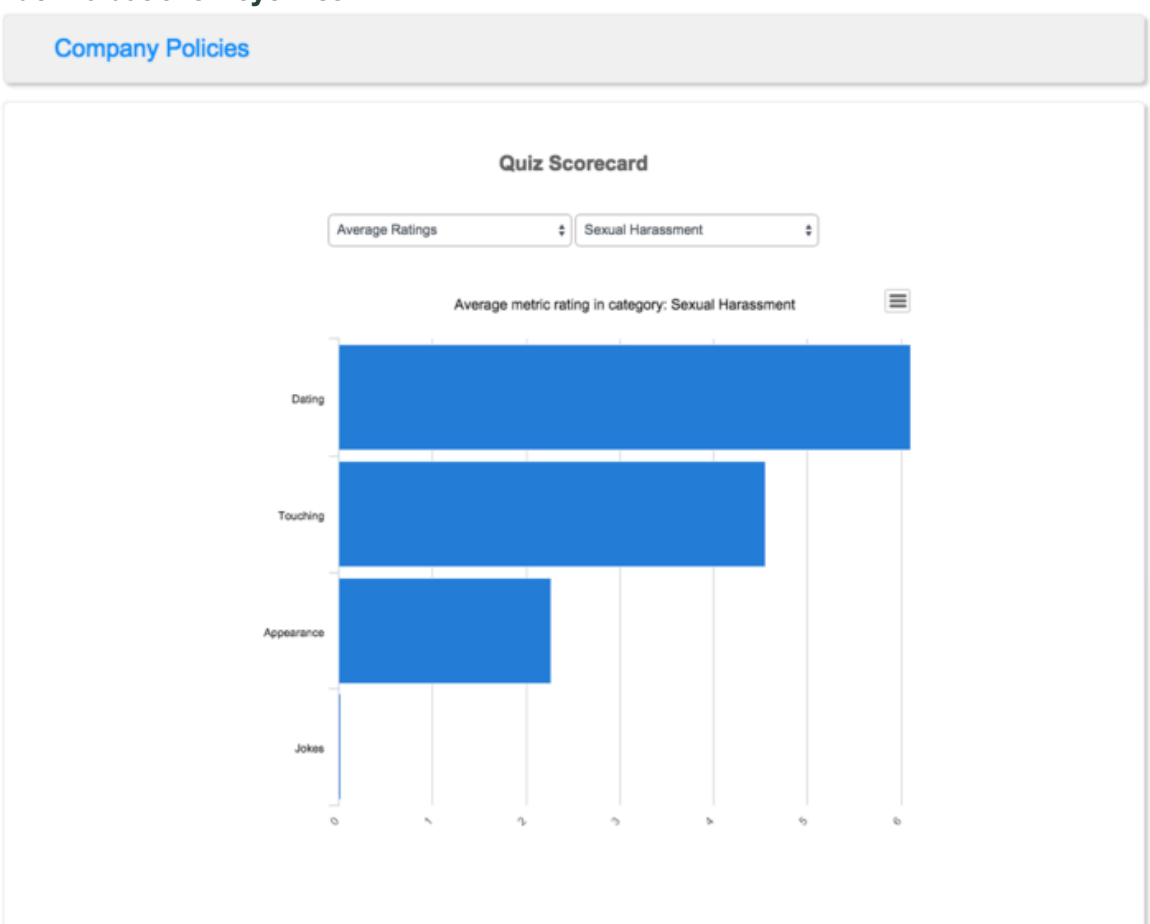
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations moyennes

La vue Évaluations moyennes affiche un graphique à barres de l'évaluation moyenne pondérée de chaque question d'une catégorie.

Utilisez cette vue pour découvrir comment des questions individuelles affectent la note globale de la catégorie. Sélectionnez une catégorie dans la deuxième liste de choix au-dessus du graphique. Les notes ne sont calculées que pour les questions notées

Vue Évaluations moyennes



Pour afficher l'effet des évaluations de chaque question sur les évaluations de l'ensemble de la catégorie, pointez sur la barre colorée. La boîte contextuelle affiche le pourcentage des évaluations totales représenté par la moyenne pondérée de chaque question.

Détail de l'évaluation du tableau de résultats du questionnaire

Formulaire Propriétés de la question

Description des valeurs de champ du formulaire Propriétés de la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

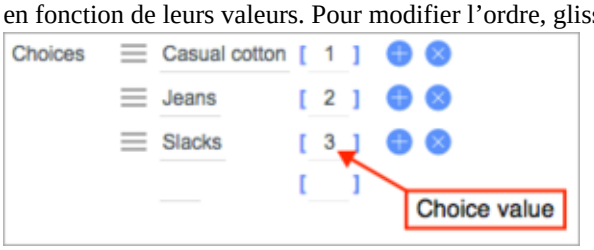
Formulaire Propriétés de la question

Champ	Description
Nom	[Obligatoire] Nom de la question. Créez un nom concis et facilement reconnaissable pour votre question. Le système utilise cette valeur pour identifier la question dans les listes de mesures d'évaluation et dans les graphiques de tableau de résultats.
Question	Texte à afficher comme question dans les questionnaires. Saisissez une question claire, simple et facile à comprendre.
Type	[Lecture seule] Type de données sélectionné pour cette question. Consultez le tableau dans Contrôles pour connaître les types de données possibles.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette question est disponible dans un questionnaire. Si une question est marquée comme inactive, elle n'apparaît pas sur les questionnaires générés une fois que la question est devenue inactive.
Option booléenne	Indique si une case à cocher ou une liste **Oui/Non** s'affiche comme option pour la question booléenne.
Obligatoire	Case à cocher permettant de demander aux utilisateurs de répondre à la question. Les utilisateurs ne peuvent pas soumettre de questionnaires tant qu'ils n'ont pas répondu à toutes les questions obligatoires, qui sont indiquées par un indicateur d'état de champ rouge Introduction_to_Fields#Field_Status_Indicator >. Ce champ est disponible lorsque la question n'a pas de dépendance et que la question Contrôles n'est pas **une valeur booléenne** avec une option de case à cocher.
Option de chaîne	Paramètre pour l'apparence d'un champ de chaîne dans une question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Chaîne**. Les options de chaîne sont les suivantes : • **Ligne unique** : champ de texte sur ligne unique de 40 caractères qui autorise les chaînes de n'importe quelle longueur. • **Ligne de chaîne large** : champ de texte en largeur pleine page qui autorise une entrée sur une seule ligne de n'importe quelle longueur. • **Multiligne** : champ de texte multiligne sur toute la largeur de la page qui autorise le retour automatique à la ligne et les retours.
Min.	Nombre entier positif le plus bas que les utilisateurs peuvent entrer ou sélectionner pour répondre à la question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Nombre**, **Pourcentage** ou **Échelle numérique**.
Max.	Nombre entier positif le plus élevé que les utilisateurs peuvent entrer ou sélectionner pour répondre à la question. Ce champ est disponible lorsque le type de question est **Nombre**, **Pourcentage** ou **Échelle numérique**.
Autorisation non applicable	Case à cocher pour inclure **Non applicable** comme option pour cette question. Les utilisateurs peuvent sélectionner **Non applicable** s'ils ne disposent pas des informations suffisantes pour répondre à une question. Les réponses d'utilisateur Non **applicable** sont exclues du calcul des résultats. Ce champ est disponible lorsque la question n'a pas de dépendance et que le type de données de la question n'est pas **Booléen** avec une option de case à cocher.
Définir de façon aléatoire les réponses	Cochez la case pour afficher les options de réponse dans un ordre aléatoire chaque fois que la question apparaît dans un questionnaire. La préférence de réponse est parfois influencée par l'ordre dans lequel les options apparaissent, ce qui peut entraîner des résultats biaisés. Les options de randomisation peuvent aider à prévenir ce biais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Propriétés de la question (suite)

Champ	Description
	La randomisation des options pour certaines questions peut rendre ces questions déroutantes pour les utilisateurs. En général, ne randomisez que les options qui ne suivent pas un ordre logique.
Détails	Informations sur la question affichée dans le questionnaire. Incluez des détails qui aident les utilisateurs à comprendre comment répondre à la question. Vous pouvez également saisir du texte HTML dans ce champ avec l'éditeur WYSIWYG. Par exemple, incluez du code HTML pour intégrer des liens et des images.
Réponse correcte	Option de réponse que vous souhaitez voir sélectionnée par les utilisateurs. Lorsque vous indiquez une réponse correcte à une question, le système attribue une note à la question. Ce champ est disponible pour tous les types de données à l'exception de **Date**, **Date/Heure** et **Chaîne**. Plusieurs réponses correctes sont prises en charge pour quelques types de données. Voir types de données.
Choix	Options pour une question avec un type de données **Choix** ou **Échelle**. Le système ajoute automatiquement du texte et des valeurs que vous pouvez modifier pour chaque option. Cliquez sur l'icône **+** pour ajouter une option ou cliquez sur l'icône **X** pour supprimer une option. Par défaut, le système organise les options dans l'ordre établi en fonction de leurs valeurs. Pour modifier l'ordre, glissez-déplacez les options. 
Dépendance	
Affiché quand	Générateur de conditions qui masque ou affiche la question en fonction de la réponse à une autre question de la même catégorie. Sélectionnez une question existante dans la liste avec un type de données **Booléen**, **Choix**, **Échelle** ou **Modèle**. Créez la condition qui doit exister pour que les destinataires voient la question dépendante, à l'aide de l'opérateur **est** ou **est l'un de** . Le système empêche les dépendances récursives entre les questions. Par exemple, si la question A dépend de la question B, la question B ne peut pas dépendre de la question A.

Information associée

Créer des questions de questionnaire

Rapports de questionnaires

Les questionnaires fournissent plusieurs rapports globaux afin que les administrateurs d'évaluation puissent afficher les statistiques importantes.

Vous pouvez partager ces rapports avec des utilisateurs ou des groupes spécifiques et modifier les options d'affichage.

Pour obtenir des informations détaillées sur le champ et des options de génération de rapports, cliquez sur le lien du **type** de graphique. Pour trier une colonne par ordre croissant ou décroissant, cliquez sur la flèche dans l'en-tête de colonne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de questionnaires

Type	Description
Questionnaires par état	État des questionnaires distribués. Ce graphique affiche le pourcentage de questionnaires distribués qui sont prêts à passer, en cours, terminés ou annulés. • **Type** : graphique à secteurs • **Table** : Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]
Total des questions par questionnaire	Nombre total de questions pour toutes les catégories dans chaque questionnaire. • **Type** : histogramme • **Table** : Mesure d'évaluation [asmt_metric]
Questions par type de données	Nombre total de questions dans tous les questionnaires par type de données. • **Type** : histogramme • **Table** : Mesure d'évaluation [asmt_metric]
Réponses correctes par l'utilisateur affecté	Nombre total de questions notées auxquelles chaque utilisateur affecté a répondu. • **Type** : histogramme • **Tableau** : résultats des mesures [asmt_metric_result]
Nombre de réponses correctes	Nombre total de réponses correctes pour chaque question notée. • **Type** : histogramme • **Tableau** : résultats des mesures [asmt_metric_result]
Réponses incorrectes par l'utilisateur affecté	Nombre total de questions notées auxquelles chaque utilisateur affecté a répondu de manière incorrecte. • **Type** : histogramme • **Tableau** : résultats des mesures [asmt_metric_result]
Nombre de réponses incorrectes	Nombre total de réponses incorrectes pour chaque question notée. • **Type** : histogramme • **Tableau** : résultats des mesures [asmt_metric_result]

Traduction automatique

Approbations classiques

Les approbations classiques sont un processus hérité permettant d'exiger une autorisation sur les tâches avant la fin du travail. Dans les versions antérieures, vous pouviez créer des enregistrements d'approbation pour définir les tâches d'approbation et associer des utilisateurs ou des groupes pour les approuver ou les rejeter.

Les administrateurs peuvent définir une logique d'approbation classique en accédant à **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Approbations**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action. Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Les administrateurs peuvent afficher toutes les demandes d'approbation en accédant à **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations** et la suppression du filtre de liste.

Un enregistrement d'approbation se compose des champs suivants :

Composants d'enregistrement d'approbation

Champ	Valeur d'entrée
Approbateur	Référence à l'utilisateur responsable de l'approbation de l'enregistrement connexe.
État	Les choix possibles sont les suivants : • Pas encore demandé (cet état indique que vous ne demandez pas encore à vos approbateurs d'approuver cette demande. Tant que vous n'avez pas défini l'état sur **Demandé** , il ne reçoit aucune notification par e-mail concernant la demande.) • Demandé • Approuvé • Rejeté
Approbation	Un champ de référence document_id à l'enregistrement en cours d'approbation, sur n'importe quelle table.
Commentaires	Champ journal pour stocker les commentaires concernant l'approbation.
Outil de synthèse d'approbation	A Créez un formateur et ajoutez-le à un formulaire qui affiche les champs clés pertinents pour l'approbation du document référencé. Cet outil de synthèse ne s'affichera pas s'il n'y a aucun enregistrement référencé.

Moteurs d'approbation

Les différences dans la manière dont les entreprises traitent leurs approbations, ainsi que les différences entre les approbations pour les différentes applications (telles que les demandes de catalogue de services et Gestion des changements), exigent une prise en charge de la flexibilité dans la configuration des approbations au sein des applications.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action. Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Cette flexibilité est fournie par la sélection d'un « moteur d'approbation » qui est utilisé pour gérer les approbations pour chacune des tables de tâches (c'est-à-dire toutes les tables qui étendent la table de tâches).

Trois options de moteur d'approbation différentes sont disponibles pour chaque table de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options du moteur d'approbation

Option	Description
Règles d'approbation	Ensemble simple de règles qui sont évaluées jusqu'à ce que l'une d'entre elles corresponde à la table Tâche. La règle d'approbation de correspondance est utilisée pour créer les utilisateurs qui doivent approuver la tâche. Configurer des règles d'approbation en accédant à **Politique système** > **Approbations**.
Guides de processus	Une séquence d'étapes d'approbation au cours desquelles vous pouvez contrôler la façon dont les approbations et les rejets sont traités. Cette option est déconseillée et ne doit pas être utilisée.
Désactiver les moteurs	Désactivez les deux moteurs d'approbation pour cette table de tâches. Cette option doit être sélectionnée et passe en lecture seule lorsqu'un workflow est utilisé pour gérer le processus d'approbation pour la table. **Remarque :** Le fait de ne pas désactiver les moteurs d'approbation peut avoir un impact sur les performances ou le comportement de votre instance.

Configurer un moteur d'approbation

Pour gérer les approbations pour chacune des tables de tâches du système, configurez un moteur d'approbation.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action. Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

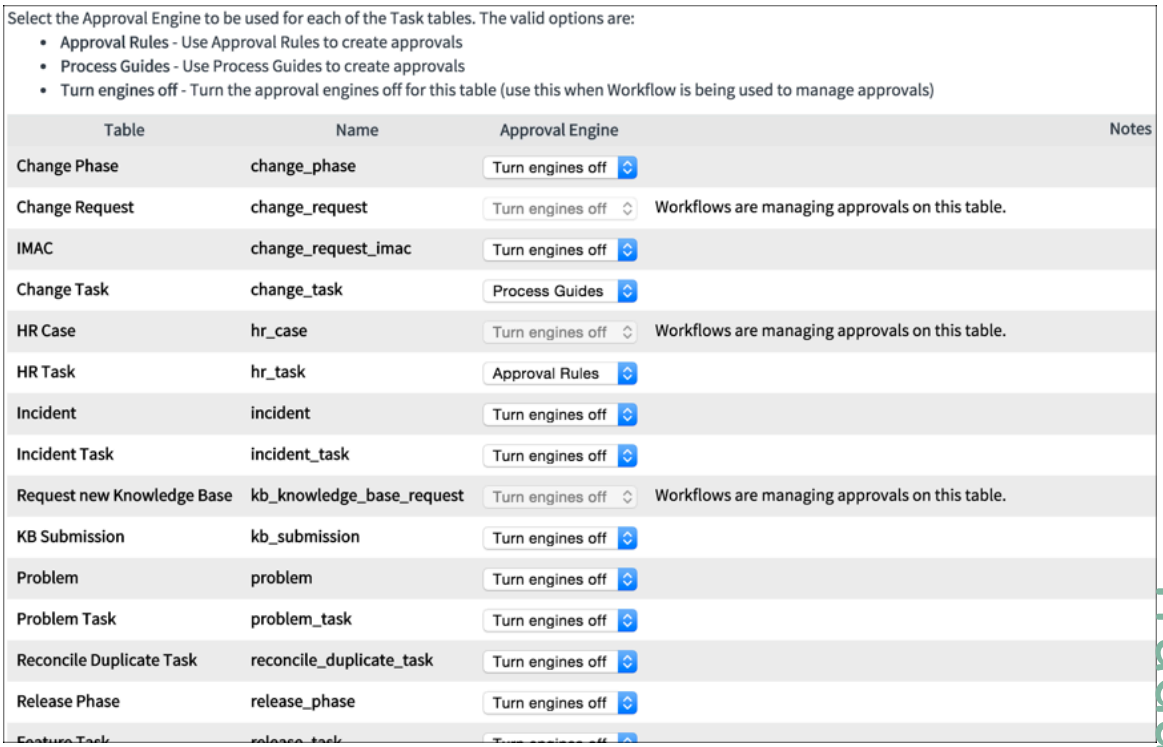
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Moteurs d'approbation**.

   La page suivante s'affiche avec l'option **Moteur d'approbation** pour chaque table de tâches du système. Si l'option **Moteur d'approbation** est grisée et affiche **Désactiver les moteurs**, lisez les **notes** sur la même ligne. La raison la plus courante pour laquelle un moteur d'approbation est désactivé est qu'un workflow gère les approbations sur la table. Le fait de désactiver le moteur d'approbation permet d'éviter les conflits avec le workflow susceptibles de causer toute une série de problèmes. Si vous souhaitez utiliser un moteur d'approbation sur la table, définissez le workflow sur inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez l'option du moteur d'approbation pour chaque table de tâches dans la liste de choix.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces préférences sont enregistrées en tant que propriétés système nommées `glide.approval_engine.<table_name>`.

Règles d'approbation

De nombreuses organisations s'appuient sur un processus d'approbation pour s'assurer que les demandes sont raisonnables et correspondent au budget d'une organisation.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action. Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Le catalogue de services peut utiliser ces classes d'approbations :

- Approbations de déclenchement : doit se produire avant qu'une demande puisse être lancée. Par exemple, autorisez un gestionnaire à rejeter la demande d'un employé pour une voiture de société. Pour en savoir plus sur les approbations de contrôle, reportez-vous à la section Approbations de points de contrôle.
- Approbations de processus : elles ont lieu dans le cadre d'un processus de plan d'exécution qui a été initié. Par exemple, autorisez le groupe de sécurité à rejeter une demande d'accès au NSS même si le responsable de l'employé l'a approuvée. Pour en savoir plus sur les approbations de processus, reportez-vous à la section Traiter les approbations.

Remarque :
Pour assurer le bon fonctionnement des processus d'approbation, assurez-vous que les utilisateurs appropriés disposent du rôle approprié et que le rôle accorde l'accès aux tables nécessaires aux utilisateurs dans tous les départements et domaines pertinents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des règles d'approbation automatique

Les règles d'approbation peuvent définir automatiquement l'état d'approbation sur autre chose que *Pas encore demandé*. Par conséquent, une règle d'approbation peut créer un ensemble d'approbateurs. Vous pouvez également lancer le processus d'approbation en définissant l'état de l'approbation sur **Demandé**.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action . Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Prérequis

Rôle requis : administrateur

Les règles d'approbation comportent deux nouveaux champs :

- **Exécuter la règle avant** : si la valeur est Vrai, la règle d'approbation s'exécute avant l'insertion/la mise à jour de l'enregistrement.
- **Définir l'état** : si cette règle s'applique, l'état d'approbation de l'enregistrement de tâche est automatiquement défini sur cette valeur.

Remarque :
Le champ **Définir l'état** ne se comporte comme prévu que si la case **Exécuter la règle avant** est cochée.

- Dans l'exemple ci-dessous, cette règle définit automatiquement l'état de la tâche sur *Approuvé* , approuvant ainsi automatiquement la tâche.

Champs Règles d'approbation

Approbations de points de contrôle

Une approbation de contrôle agit comme une porte par laquelle une demande doit passer avant de pouvoir commencer.

Tant que toutes les approbations de contrôle ne sont pas satisfaites, aucune notification n'est envoyée, aucune tâche n'est envoyée aux techniciens et personne ne commence à travailler sur la demande en question.

Générer des approbations de contrôle avec :

Approbations de points de contrôle

Titre	Description
Règles d'approbation	Peut s'appliquer au catalogue de services ainsi qu'à toute autre table de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbations de points de contrôle (suite)

Titre	Description
Approbations basées sur l'élément	Marquez des éléments de catalogue spécifiques comme nécessitant des approbations spécifiques. Toute demande pour ces éléments nécessite automatiquement ces approbations.

Information associée

Configurer une approbation de contrôle via une règle d'approbation

Configurer une approbation de déclenchement en fonction de l'élément commandé

Configurer une approbation de contrôle via une règle d'approbation

Vous pouvez configurer une approbation de contrôle via une règle d'approbation.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action . Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Politique système** > **Règles d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Règles d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de cette règle.
Table	Table de tâches à laquelle cette règle s'applique. Pour la plupart des approbations de catalogues de services, sélectionnez **Demander**. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui correspondent au périmètre de l'application en tant que règle d'approbation.
Actif	Indicateur indiquant si la règle est active (la valeur par défaut est vrai).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exécuter la règle avant	Indicateur indiquant si la règle s'exécute avant ou après la sauvegarde de l'enregistrement de demande. Pour la plupart des approbations, cochez cette case.
Utilisateur	Utilisateur qui doit approuver cette demande (peut être vide).
Groupe	Groupe devant approuver cette demande (peut être vide).
Définir l'état	Valeur du champ d'approbation sur la tâche dans après l'exécution de cette règle. Dans la plupart des cas, sélectionnez **Demandé**.
Condition	Condition dans laquelle la règle s'applique.
Script	Script serveur facultatif permettant de spécifier par programmation qui doit être l'approbateur. Par exemple, pour le script d'une ligne current.requested_for.manager, ServiceNow vérifie le champ de référence requested_for sur l'enregistrement actuel. Elle localise ensuite le champ Gestionnaire sur l'enregistrement référencé et affecte cette personne en tant qu'approbateur. Pour obtenir d'autres exemples, reportez-vous au champ Script des règles d'approbation fournies par ServiceNow.

Remarques et limitations :

a. Vous pouvez avoir autant de règles que vous le souhaitez sur une table donnée. Si plus d'une règle s'applique, vous obtiendrez plusieurs approbateurs.

b. Vous ne pouvez pas obtenir d'approbateurs en double, par exemple, si deux règles veulent toutes les deux que Fred Luddy approuve une demande particulière, le système ne créera qu'une seule entrée d'approbation pour lui.

c. Par défaut, toutes les demandes commencent dans un état d'approbation **Pas encore demandé.** Les notifications d'approbation ne sont pas envoyées tant que l'état d'approbation de la demande n'est pas défini sur **Demandé**. Vous pouvez le faire manuellement ou dans le script, mais la façon la plus simple de le faire est d'utiliser le champ **Définir l'état** pour définir automatiquement la demande sur **Demandé**.

Configurer une approbation de déclenchement en fonction de l'élément commandé

Outre ajouter des approbations via des règles d'approbation, vous pouvez également ajouter des approbations en fonction du type d'élément commandé.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action . Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Outre ajouter des approbations via des règles d'approbation, vous pouvez également ajouter des approbations en fonction du type d'élément commandé. On peut par exemple préciser que tous les Blackberry doivent être approuvés par David Loo.

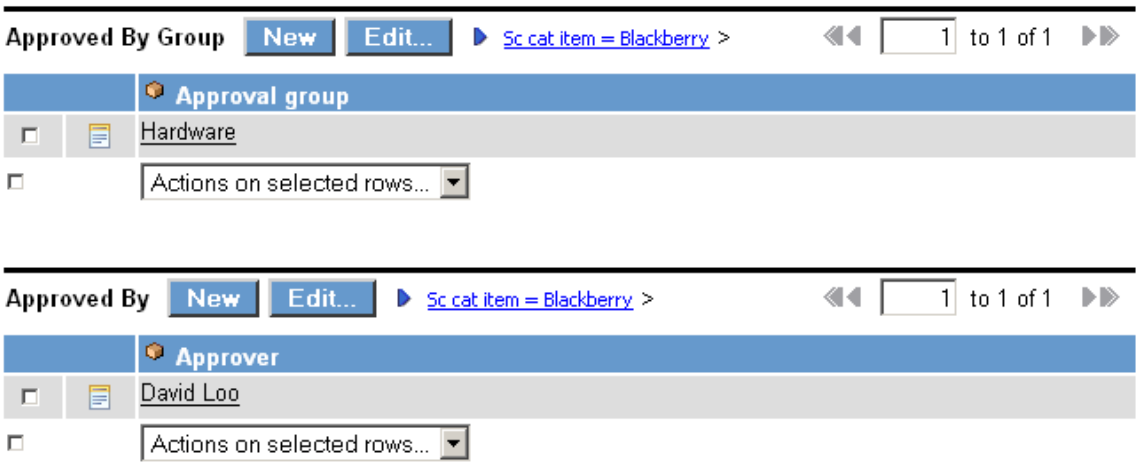
Pour ce faire, accédez à l'élément en question et accédez à la liste connexe des approbateurs requis. Il y a deux listes :

- **Approuvé par le groupe** : liste des groupes devant approuver les demandes pour cet élément
- **Approuvé par** : liste des utilisateurs devant approuver les demandes pour cet élément

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d'approbations



Dans l'exemple ci-dessus, cette demande doit être approuvée par tous les membres du groupe Matériel et par David Loo.

Remarques et limitations :

1. Comme pour les règles d'approbation, vous êtes protégé contre les doublons. Ainsi, si une personne est membre du groupe de matériel et qu'elle est un approbateur autonome, elle ne recevra qu'une seule demande d'approbation.
2. Les approbations basées sur des éléments fonctionnent en plus des règles d'approbation plutôt qu'à la place des règles d'approbation, vous pouvez donc (et allez probablement) utiliser les deux.

Traiter les approbations

Une fois qu'une demande a passé les approbations de contrôle, tous les plans d'exécution pertinents sont lancés.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action. Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

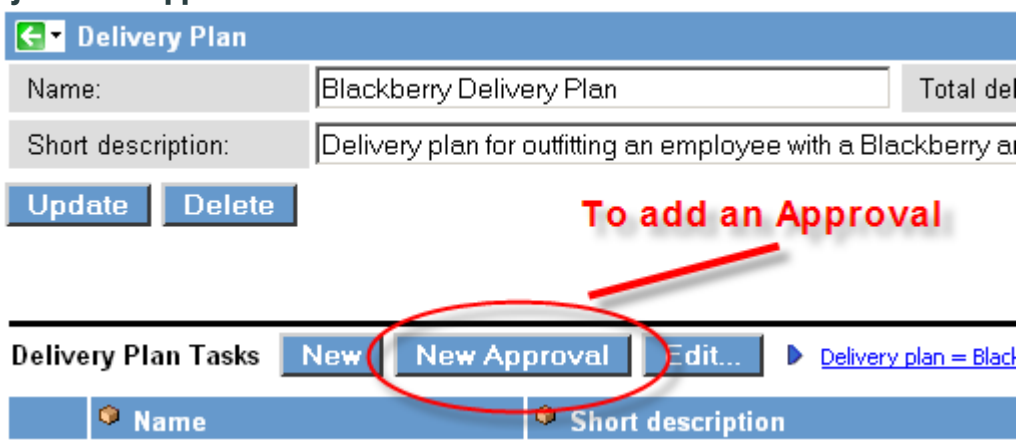
Ces plans, à leur tour, créent une séquence de tâches requises. Vous pouvez ajouter une étape d'approbation à un plan d'exécution, qui est configuré pour se produire au point approprié.

Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Catalogue de services** > **Plans d'exécution**, puis sélectionnez le plan auquel ajouter une étape d'approbation. Cliquez ensuite sur le bouton **Nouvelle approbation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une approbation



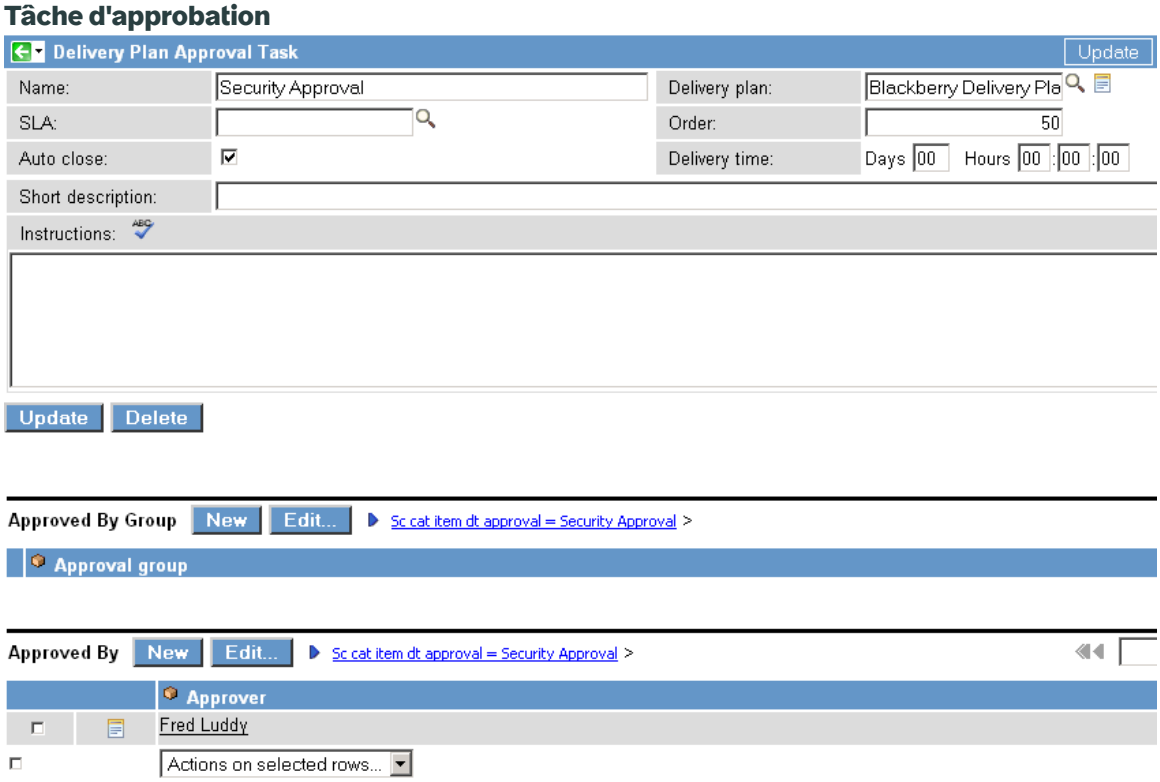
L'écran Tâche d'approbation s'affiche. Tout comme une tâche d'exécution de Catalogue de services classique, une tâche d'exécution d'approbation comporte :

- **Nom** : nom de cette tâche
- **Ordre** : séquence de cette tâche dans le plan
- **SLA** : SLA auquel cette tâche s'applique
- **Délai de livraison** : temps alloué pour l'achèvement de cette tâche

Après avoir créé la tâche, cliquez avec le bouton droit sur la barre de titre et sélectionnez **Enregistrer**. Deux listes connexes apparaissent en bas de l'écran :

- **Approuvé par le groupe** : liste des groupes qui doivent approuver la demande avant que cette tâche ne soit terminée
- **Approuvé par** : liste des utilisateurs qui doivent approuver la demande avant que cette tâche ne soit terminée

Tâche d'approbation



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'exemple ci-dessus, cette tâche d'approbation de sécurité doit être approuvée par Fred Luddy.

Remarque :
Lorsqu'une approbation en cours de traitement est rejetée, cet élément de ligne particulier est également annulé, mais la demande elle-même n'est pas nécessairement annulée. Ainsi, si l'on commande un Blackberry et un ordinateur portable et que le Blackberry est rejeté, la demande d'ordinateur portable continue d'être traitée.

Approuver avec un guide de processus

Les guides de processus fonctionnent de la même manière que les règles d'approbation en ce sens que leur exécution est contrôlée via une condition.

Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action . Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La version par défaut des tâches d'approbation vous permet de spécifier que l'approbation en question doit être approuvée par :

1. Une ou plusieurs personnes spécifiques
2. Un ou plusieurs groupes de personnes

Vous pouvez éventuellement utiliser des guides de processus au lieu de tâches d'approbation. Les guides de processus sont plus flexibles en ce sens qu'ils permettent :

1. « L'une des » ou « toutes » les approbations
2. Approbations séquencées

Vous pouvez lier un guide de processus à une tâche d'exécution.

Procédure

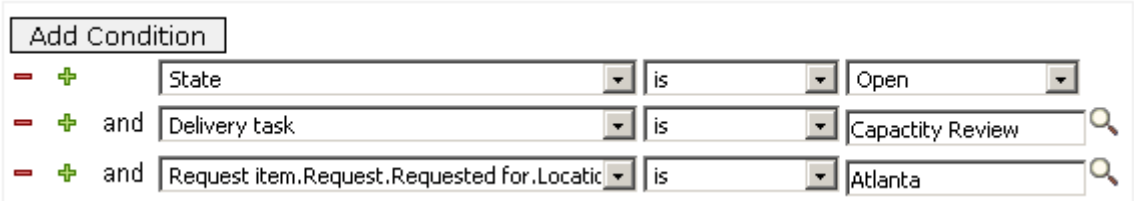
1. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Politique système** > **Guides de processus**.
2. Créez un guide.
3. Définissez la table sur **Tâche du catalogue**.
4. Remplissez une condition sous laquelle ce guide doit se joindre.

Exemple #1 : Appliquer à toutes les tâches « Révision de la capacité ».

Exemple #2 : Appliquer à toutes les tâches « Révision de la capacité » où le demandeur se trouve à Atlanta.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



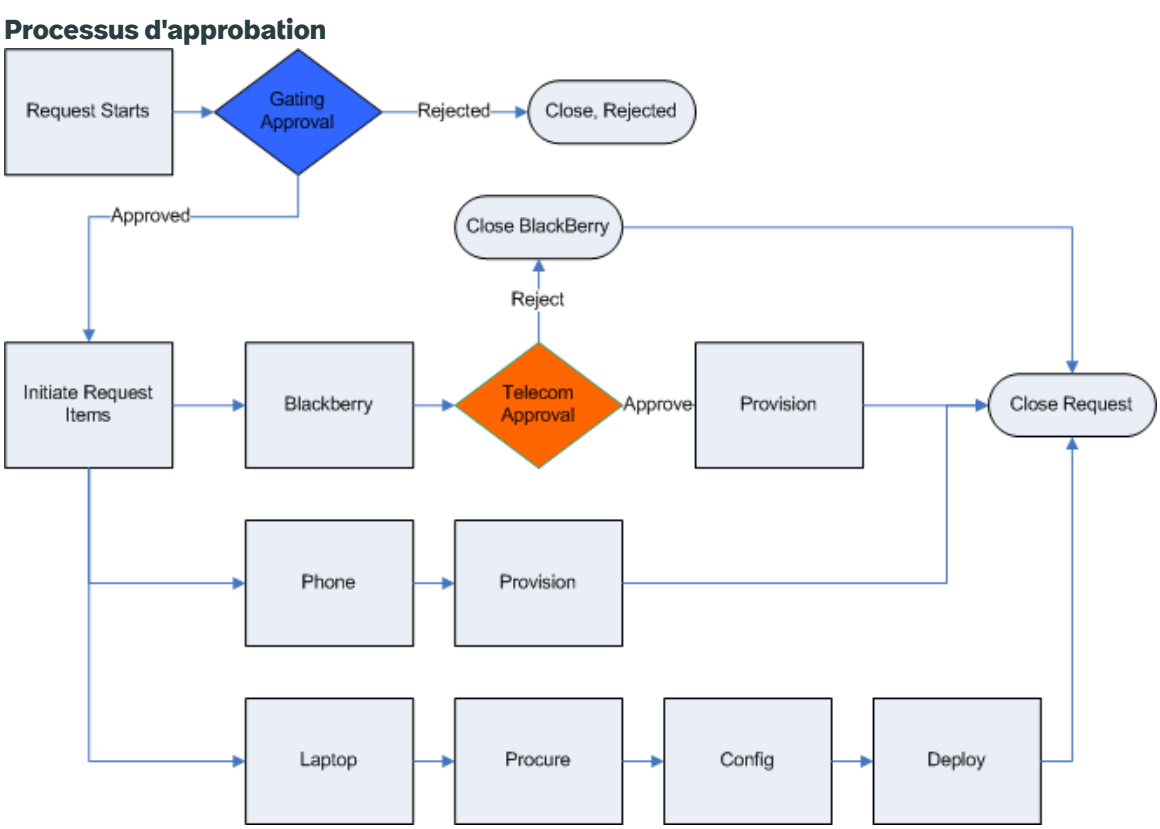
Trucs et astuces du guide de processus :

a. Toutes les tâches du catalogue sont générées lorsqu'une demande est soumise pour la première fois, mais les tâches qui ne sont pas encore actives ont l'état « en attente ». Donc, si vous ne souhaitez pas envoyer de demandes d'approbation tant qu'une tâche n'a pas réellement démarré, ajoutez « state=open » dans le cadre de votre condition.

b. Le système comprend un guide de processus « Par défaut » pour les tâches du catalogue avec un numéro de séquence de 10 000. Il se comporte exactement de la même manière que l'ancien code de guide de pré-traitement en ce qui concerne les approbations. Les approbations sont basées sur l'exécution de listes liées aux tâches.

Schéma d'un processus d'approbation hypothétique

Dans le diagramme ci-dessous d'un processus d'approbation hypothétique, l'approbation de point de contrôle est codée par couleur en bleu et une approbation en cours de traitement est orange.



Formateur de résumé d'approbation

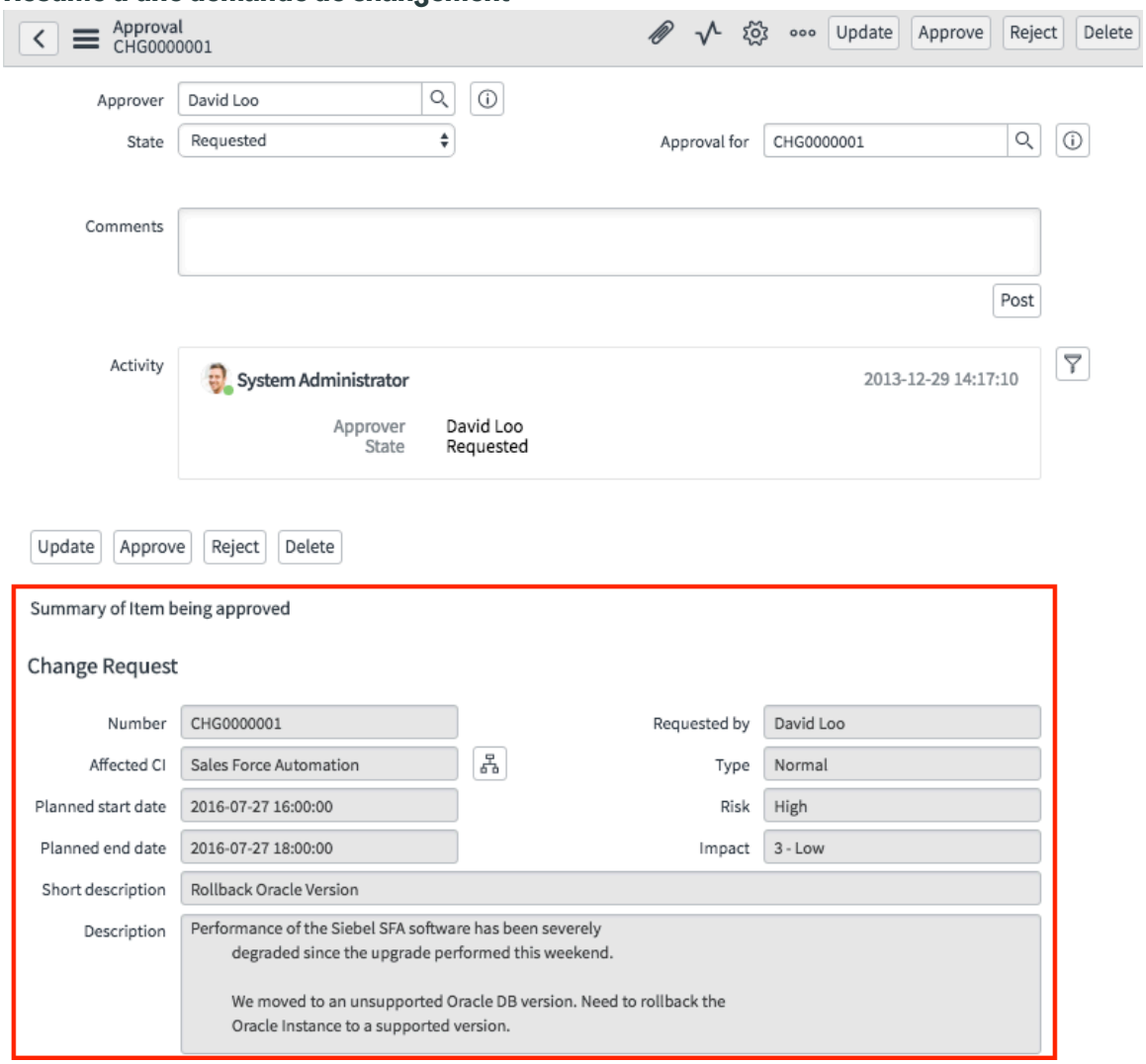
Le formateur d'outil de synthèse d'approbation crée le résumé au bas d'un formulaire d'approbation.

Traduction automatique

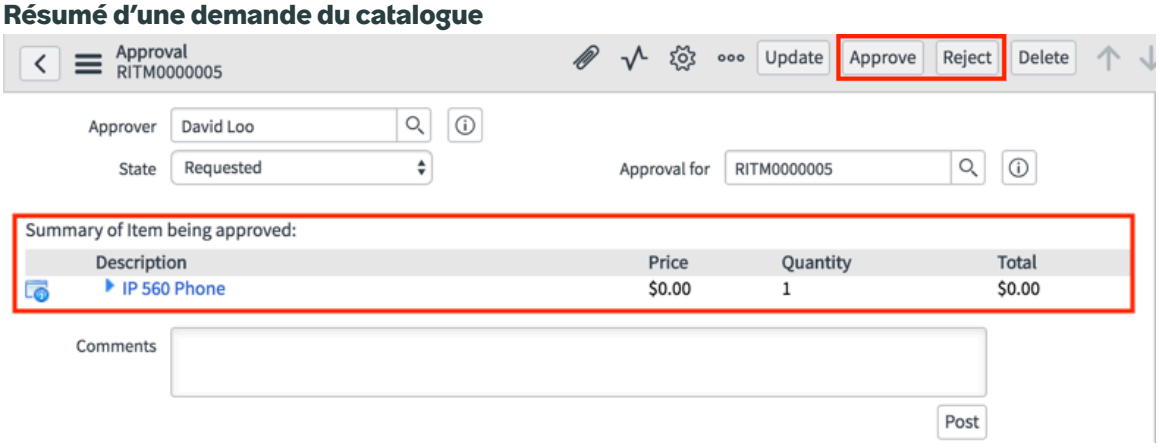
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module de synthèse d'approbation affiche différentes informations en fonction de l'élément en cours d'approbation, comme une demande de changement ou une demande de catalogue de services. En voici deux exemples.

Résumé d'une demande de changement



Résumé d'une demande du catalogue



Le bouton **Rejeter** permet à l'approbateur de refuser un ou plusieurs éléments demandés dans une demande multi-éléments avant d'approuver la demande globale. Si un élément demandé est refusé, le workflow de cet élément ne démarre jamais. L'approbateur peut alors choisir **d'accepter** l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque la demande globale est approuvée, vous devez vous assurer que ce bouton **Rejeter** est masqué. Si ce bouton est utilisé après l'approbation de la demande, le workflow de l'élément demandé est annulé, laissant l'étape dans un état incohérent. De même, le bouton **Accepter** sur les éléments demandés ne doit s'afficher qu'avant l'approbation ou le rejet de la demande globale.

Information associée

Using formatters

Résumés

Les résumés d'approbation sont stockés dans la table Macro [sys_ui_macro].

Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**. Les outils de synthèse utilisent une convention de dénomination de approval_summarizer_ + <table_name> (par exemple, approval_summarizer_change_request est l'outil de synthèse pour les demandes de changement, tandis que approval_summarizer_sc_request est l'outil de synthèse pour les demandes de catalogue de services).

Chaque outil de synthèse est écrit en script Jelly, qui est utilisé pour définir des formulaires internes. Le script est stocké dans le grand champ XML en bas du formulaire Macro d'interface utilisateur.

Changer un outil de synthèse d'approbation

Vous pouvez modifier les résumés d'approbation existants pour inclure des informations supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il s'agit de personnalisations avancées qui peuvent ne pas convenir à toutes les implémentations et nécessitent la création d'un formulaire personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'outil de synthèse que vous souhaitez modifier.
3. Copiez le script à un autre emplacement avant de le modifier, au cas où vous auriez besoin de le rétablir.
4. Modifiez le script.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un nouvel outil de synthèse d'approbation personnalisé

Après avoir ajouté une nouvelle table dotée d'approbations à une instance, vous pouvez ajouter un formateur d'activité personnalisé en créant une nouvelle macro d'interface utilisateur, puis en l'ajoutant au formulaire approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
approval_summarizer ne peut être utilisé que sur les formulaires d'approbation dans le champ d'application global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Donnez à la macro un nom qui respecte la convention de dénomination de l'outil de synthèse : `approval_summarizer_<tablename>`
4. Remplissez le reste du formulaire et cliquez sur **Soumettre**.
5. Créez un formateur et ajoutez-le à un formulaire , puis ajoutez-le au formulaire approprié. Pour en savoir plus sur les formateurs d'activité, consultez Formateur d'activité .

Approbation avec signature électronique

Approuvez ou rejetez un enregistrement d'approbation en saisissant à nouveau vos informations d'identification de connexion. Consultez l'historique d'une approbation à partir de son flux d'activité ou de son historique d'audit.

Prise en charge du Titre 21 du Code of Federal Regulations (CFR) Partie 11

Le plug-in d'approbation avec signature électronique est validé pour les exigences de signature électronique du titre 21 CFR Part 11. Ce plug-in est requis pour la conformité à la norme 21 CFR Part 11.

Chaque fois qu'une personne approuve un enregistrement, le système stocke ces informations.

- Le nom imprimé du signataire
- Date et heure auxquelles la signature a été faite
- Signification de la signature (approbation ou rejet)

Ces informations sont stockées dans le cadre du flux d'activité et de l'historique d'audit de l'enregistrement.

Tables d'approbation

Par défaut, l'approbation avec signature électronique prend en charge ces tables.

- Demande de changement [change_request]
- Proposition de changement standard [std_change_proposal]

Lorsque vous ajoutez une table d'approbation, toute approbation de la table nécessite une autorisation de signature électronique. Reportez-vous à la section Sélectionner une table des approbations pour ajouter ou supprimer une table de la prise en charge de l'approbation avec signature électronique.

Boîte de dialogue d'authentification de l'approbateur

Les approbateurs doivent saisir leurs informations d'identification pour modifier l'état d'approbation. Si les informations d'identification échouent, l'approbation reste inchangée. Le système vérifie les informations d'identification de l'utilisateur par rapport aux enregistrements d'utilisateurs locaux ou à une intégration d'authentification unique active.

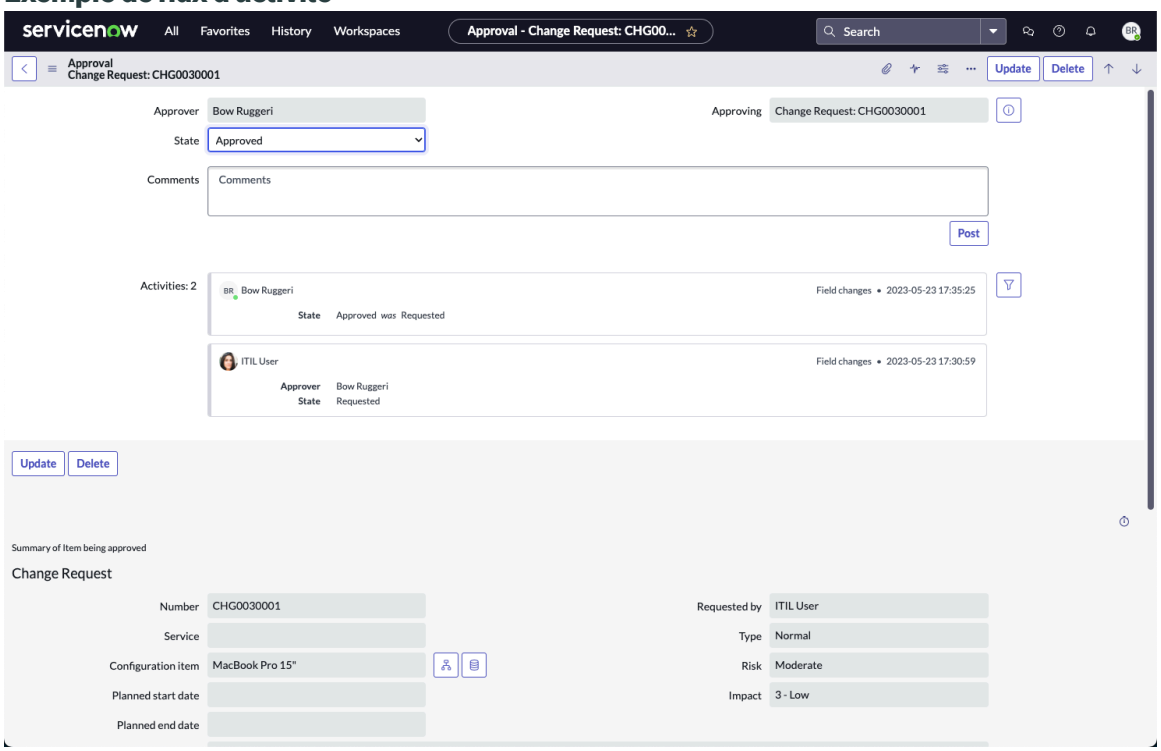
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Historique des approbations

Chaque enregistrement d'approbation [sysapprover_approver] dispose d'un flux d'activité qui suit les changements qui lui sont apportés. Les approbations effectuées par signature électronique sont stockées en tant que modifications de champ.

Exemple de flux d'activité



Options d'approbation disponibles

La table Demande de changement [change_request] propose ces options d'approbation.

Options de liste

La table Demande de changement fournit des options de menu contextuel pour approuver ou rejeter des enregistrements. Lorsque quelqu'un sélectionne l'option de menu contextuel Approuver ou Rejeter, le système affiche la boîte de dialogue de confirmation de l'authentification de l'approbateur.

Actions d'interface utilisateur

Le formulaire Demande de changement fournit des actions d'interface utilisateur permettant d'approuver ou de rejeter un enregistrement. Lorsque quelqu'un sélectionne l'action d'interface utilisateur Approuver ou Rejeter, le système affiche la boîte de dialogue de confirmation de l'authentification de l'approbateur.

État d'enregistrement de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Demande de changement fournit un champ d'état pour approuver ou rejeter un enregistrement. Lorsqu'une personne sélectionne l'état Approuvé ou Rejeté, le système affiche la boîte de dialogue de confirmation de l'authentification de l'approbateur.

Sources d'informations d'identification de l'utilisateur

L'approbation avec signature électronique prend en charge ces types de sources d'informations d'identification d'utilisateur.

- Un ensemble d'enregistrements d'utilisateurs [sys_user] locaux.
- Service de fournisseur d'identité distant accessible par l'intégration SSO (Single Sign-On) de plusieurs fournisseurs.

Les informations d'identification de l'utilisateur doivent être configurées avant d'activer les approbations avec signature électronique. Reportez-vous à la section Creating users pour créer des enregistrements d'utilisateurs locaux.

Voir Multi-Provider single sign-on (SSO) pour créer une intégration à un fournisseur d'identité SAML (Security Assertion Markup Language) 2.0.

Activer le module d'extension Approbation avec signature électronique

Le module d'extension Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvals) permet aux utilisateurs d'approuver les demandes en saisissant à nouveau leurs informations d'identification de connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Vous devez installer Code Signing Signatures (com.glide.code_signing.signatures) pour installer le module d'extension Signature électronique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Désactiver les signatures électroniques

Utilisez cette procédure pour désactiver les signatures électroniques.

Bien que les modules d'extension ne puissent pas être supprimés, les signatures électroniques peuvent être désactivées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Définition du système** > **Registre de signatures électroniques**.
2. **Définissez Activé** sur **Faux** pour toutes les tables où les signatures électroniques ne sont plus requises.

Sélectionner une table des approbations

Par défaut, l'activation du module d'extension Approval with E-signature active la signature électronique pour toutes les tables pour lesquelles une approbation existe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les approbations de signatures électroniques peuvent également être activées table par table.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Registre de signatures électroniques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans **Nom de table**, utilisez la liste déroulante pour sélectionner une table spécifique.

Descriptions des tables

Champ	Valeur d'entrée
Table	Table qui nécessite des signatures électroniques pour les approbations.
Activé	Option permettant d'exiger une signature électronique pour les approbations. Décochez cette option pour supprimer l'exigence de signature électronique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer une approbation à partir d'une base de données locale

Permettez aux utilisateurs d'autoriser des approbations de signatures électroniques à l'aide des informations d'identification de la base de données locale.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Activez le module **d'extension Approbation avec signatures électroniques** .
2. Créez des enregistrements d'utilisateurs pour les utilisateurs d'approbation.

Utiliser l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs pour configurer une approbation SSO pour une authentification SAML 2.0

Une approbation SSO avec signature électronique nécessite une configuration sur l'IdP SAML et l'instance ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'IdP SAML doit prendre en charge et respecter l'attribut forceAuthn dans les demandes d'assertion SAML. La signature électronique ne fonctionne pas sans ce paramètre IdP. Configurez une approbation avec signature électronique à l'aide des informations d'identification d'une authentification SAML 2.0.

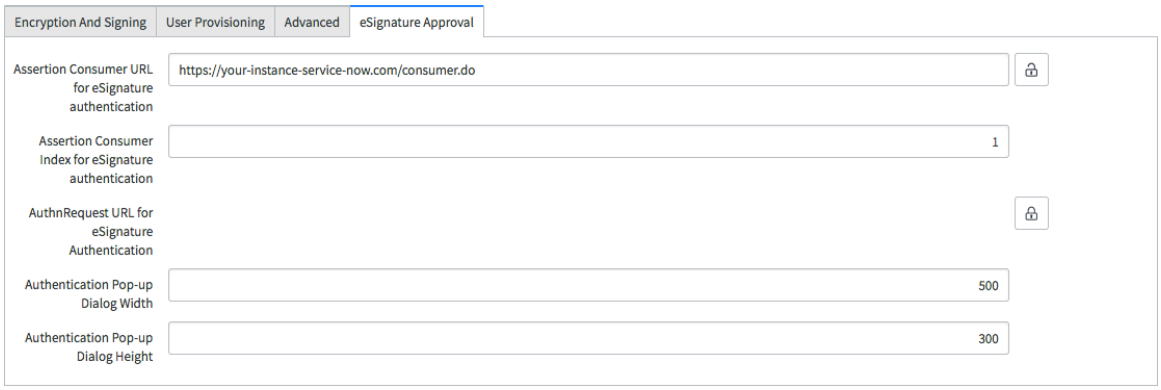
Procédure

1. Activez ou effectuez une mise à niveau vers SAML 2.0 à l'aide du module d'extension Activer l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs .
2. Activez le module d'extension Approbation avec signature électronique.
3. Accédez à la **Authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs** > **Fournisseurs d'identité** et vérifiez votre configuration IdP SAML 2.0 L'onglet avancé affiche l'attribut **Forcer l'AuthnRequest** coché.
   Votre IdP SAML 2.0 doit prendre en charge l'attribut **Force AuthnRequest** , sinon la signature électronique n'est pas prise en charge.
4. Dans l'onglet Approbation de signature électronique, saisissez les propriétés SAML de signature électronique suivantes.

Option	Description
URL de consommateur d'assertion pour l'authentification de signature électronique	Cette propriété utilise par défaut l'URL appropriée. Pour configurer cette propriété, sélectionnez l'icône de verrou afin de rendre ce champ modifiable. Après les modifications, sélectionnez l'icône pour verrouiller le champ.
Index de consommateur d'assertion pour l'authentification de signature électronique	Si votre fournisseur de service dispose de plusieurs URL définies pour AssertionConsumerURL, vous pouvez définir l'index à utiliser pour les signatures électroniques, en commençant par l'index 1 ou plus.
URL AuthnRequest pour l'authentification de signature électronique	Vous pouvez entrer l'URL qui pointe vers l'URL SAML 2.0 IdP AuthnRequest pour l'authentification de signature électronique. Si l'URL est la même que l'URL de consommateur d'assertion, vous pouvez ne pas renseigner ce paramètre.
Largeur de la boîte de dialogue contextuelle d'authentification	Lorsqu'un utilisateur approuve une demande à l'aide d'une signature électronique, une boîte de dialogue s'ouvre et l'utilisateur peut saisir ses informations d'identification. Ce paramètre contrôle la largeur de cette boîte de dialogue. La valeur par défaut est 500.
Hauteur de la boîte de dialogue contextuelle d'authentification	Lorsqu'un utilisateur approuve une demande à l'aide d'une signature électronique, une boîte de dialogue s'ouvre et l'utilisateur peut saisir ses informations d'identification. Ce paramètre contrôle la hauteur de cette boîte de dialogue. La valeur par défaut est 300.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez le bouton **Générer les métadonnées** sous les onglets pour régénérer les métadonnées du fournisseur de service.
6. Copiez les métadonnées du fournisseur de service et mettez-les à jour sur l'IdP SAML.

Installé avec approbation avec signature électronique

L'installation de l'approbation avec signature électronique installe certaines propriétés.

- Module - Registre de signatures électroniques
- Action d'interface utilisateur : approuver (sur la table sysapproval_approver, sans nom d'action)
- Action d'interface utilisateur : approuver (sur la table sysapproval_approver, sans nom d'action)
- Action d'interface utilisateur : approuver (sur la table sysapproval_approver, avec le nom de l'action authenticated_list_approval)
- Page de l'interface utilisateur form_login_validate_dialog
- Page de l'interface utilisateur login_validate_dialog
- Page de l'interface utilisateur : saml2_esignature_login, la page de réauthentification qui s'affiche lorsqu'un approbateur tente d'approuver une demande.
- Propriétés : voir les propriétés SAML de signature électronique
- Script client : authentifier l'approbateur
- Script Include : utilisateur
- Script Include : UserAuthentication
- Processeur : eSigSaml2AssertionConsumer

L'installation du module d'extension désactive également les deux actions d'interface utilisateur Approuver prêtes à l'emploi sur la table sysapproval_approver .

État d'approbation

L'état d'approbation d'une demande de changement est déterminé par l'examen de l'état actuel de tous les approbateurs.

Si un approbateur a rejeté le changement, l'état de l'approbation est défini sur Rejeté. Si tous les approbateurs ont approuvé le changement, l'état de l'approbation est défini sur Approuvé. Si tous les approbateurs ont l'état Non demandé ou s'il n'y a aucun approbateur, l'état du changement est Non demandé, sinon l'état est Demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus de flexibilité lors de la création d'approbations, notamment la possibilité de configurer une approbation « unique de » où une seule personne d'un groupe d'approbateurs doit approuver, envisagez d'utiliser Workflows .

Information associée

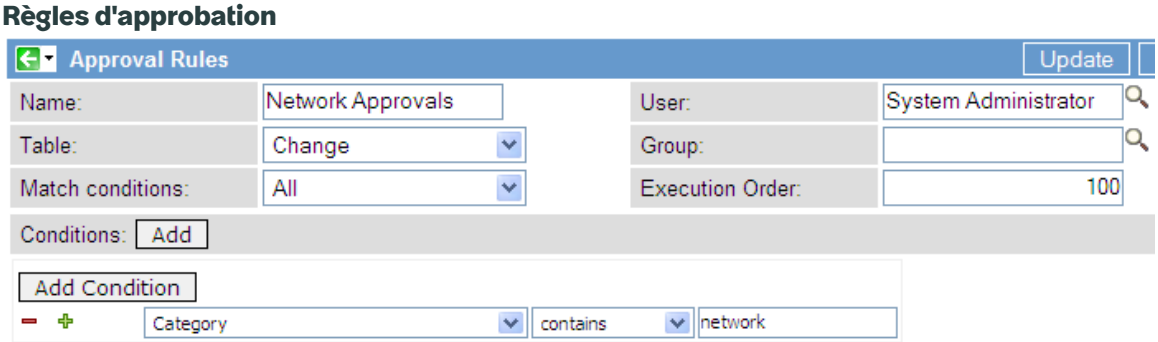
Approbations classiques

Générer une approbation à l'aide des règles d'approbation

Le système peut générer automatiquement une demande d'approbation à des personnes ou à des groupes lorsque des critères spécifiques sont remplis. La génération automatique des demandes d'approbation est pilotée à l'aide de la fonctionnalité de politique système.

Dans l'exemple ci-dessous, un changement ouvert dans la catégorie **réseau** est affecté à l'administrateur système :

Règles d'approbation



Lorsqu'un approbateur est automatiquement ajouté en fonction des règles d'approbation, l'état de l'approbation est automatiquement défini par défaut sur « Demandé ».

Information associée

Approbations classiques

Générer des approbations à l'aide de la liste connexe des approbateurs

Il est possible d'ajouter manuellement des approbateurs à une demande.

Des approbateurs supplémentaires peuvent être ajoutés en cliquant sur le bouton **Modifier** dans la section Approbateurs située en bas d'une demande. Lorsqu'un approbateur est ajouté manuellement, l'état de cet approbateur est défini par défaut sur **Pas encore demandé**. Lorsque l'état de l'approbateur passe à **Demandé**, il reçoit un e-mail lui demandant une action d'approbation.

Information associée

Approbations classiques

Générer des approbations à l'aide de workflows

Les workflows sont une méthode puissante et flexible pour générer des approbations. Utilisez des workflows pour créer des approbations de groupe et des approbations d'utilisateur.

Plusieurs variables permettent d'affiner le processus d'approbation, y compris les actions qui se produisent lors de l'approbation ou du rejet. Lorsqu'une activité de workflow génère un enregistrement d'approbation, le système renseigne le champ **Activité du workflow** de l'enregistrement d'approbation avec une référence à l'activité. N'utilisez pas ce champ lors de la création d'une logique métier. Pour plus d'informations, voir Activités d'approbation et de restauration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Des conflits peuvent survenir lorsque le processus d'approbation d'une table est géré à la fois par le moteur de workflow et le moteur d'approbation. En général, s'il existe un workflow qui gère le processus d'approbation d'une table, le moteur d'approbation doit être désactivé pour cette table.

Information associée

Approbations classiques

Plusieurs approbateurs

Avec plusieurs approbateurs, tous les approbateurs doivent autoriser la demande avant que l'état ne passe à « Approuvé ».

Si un approbateur rejette la demande, l'état est immédiatement défini sur Rejeté.

Information associée

Approbations classiques

Recevoir des notifications

Les personnes désignées comme approbateurs reçoivent automatiquement des notifications d'approbation, y compris des mises à jour du statut d'approbation.

Les notifications d'approbation seront envoyées aux échéances suivantes :

- Lorsqu'une personne est affectée en tant qu'approbateur automatiquement ou manuellement Si un groupe est choisi, tous les membres du groupe recevront un e-mail. Par défaut, l'e-mail qu'un approbateur reçoit contient un lien « mailto » qui lui permet d'approuver ou de rejeter la demande directement depuis son système de messagerie.
- Lorsque la demande atteint l'état approuvé, la personne affectée à la demande reçoit un e-mail indiquant qu'elle a été approuvée.

Les détails contenus dans les e-mails et les points auxquels ils sont envoyés peuvent être personnalisés à l'aide de **Définition du système** > **Règles métier** et **la politique du système**.

Remarque pour les utilisateurs de Blackberry : pour voir les liens « mailto » mentionnés ci-dessus pour approuver ou rejeter une demande (c'est-à-dire « Cliquer ici pour approuver CHG55555 » ou « Cliquer ici pour refuser CHG55555 »), votre appareil Blackberry doit utiliser la version 4.5 de son logiciel qui prend en charge les e-mails HTML. Si votre appareil Blackberry utilise une version antérieure, vous ne pourrez pas afficher ou utiliser les liens « mailto ». Toutefois, pour contourner ce problème, les utilisateurs peuvent répondre à l'e-mail et ajouter les déclarations état :approuvé ou état :rejeté dans le corps de l'e-mail avant de l'envoyer pour forcer la fonctionnalité d'approbation/rejet automatique.

Si vous créez une action d'e-mail entrant appropriée, vous pouvez permettre aux approbateurs de répondre aux notifications par e-mail d'approbation par une simple réponse « oui » ou « non ».

Incorporer une demande d'approbation dans le client de messagerie Outlook

Intégrez une demande d'approbation interactive pour les demandes de catalogue de services dans la notification par e-mail envoyée à un utilisateur. L'utilisateur peut accepter ou rejeter la demande d'approbation depuis son client de messagerie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Le module d'extension Outlook Actionable Messages (com.sn_ms_oam) doit être activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La fonctionnalité Outlook Actionable Messages (OAM) n'est pas prise en charge dans tous les produits de messagerie et toutes les Microsoft versions. Pour vérifier si votre version d'Outlook prend en charge OAM, consultez Microsoft Documentation.
- Les messages exploitables ne sont pris en charge que pour les e-mails envoyés à partir de l'adresse e-mail @service-now.com. Si vous envoyez un e-mail à partir d'une adresse e-mail personnalisée, vous devez vous inscrire en tant que nouveau service sur le site Web de Microsoft en définissant le champ d'application sur **Organisation**. Spécifiez la valeur de l'ID du fournisseur dans la `sn_ms_oam.outlookactionable.originator` propriété.
- Les messages recevables sont basés sur la validation SPF (Sender Policy Framework)/DKIM (DomainKeys Identified Mail) pour la vérification de l'expéditeur d'e-mail. Si un destinataire reçoit un e-mail via un fournisseur externe, les e-mails ne peuvent pas être affichés sous forme de cartes adaptatives.
- Vous ne pouvez pas personnaliser les modèles de messages activables par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Pour la notification d'approbation qui nécessite l'approbation de l'utilisateur, dans l'onglet **Ce qu'elle contiendra** , ajoutez le script suivant dans le champ **Message** en plus des informations existantes, ou au champ **Message** dans le modèle d'e-mail configuré, le cas échéant.

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   Par exemple, pour les notifications de demande d'approbation de catalogue et de demande d'approbation, vous pouvez inclure le script dans les modèles d'e-mails `request.itil.approve.role` et `change.itil.approve.role` .

   Ce script inclut le message Outlook actionable dans la notification par e-mail envoyée à l'utilisateur pour approbation.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Formulaires d'approbation dynamiques

Lorsque vous examinez une demande d'approbation, le formulaire contient un résumé adapté au contexte de l'élément à approuver.

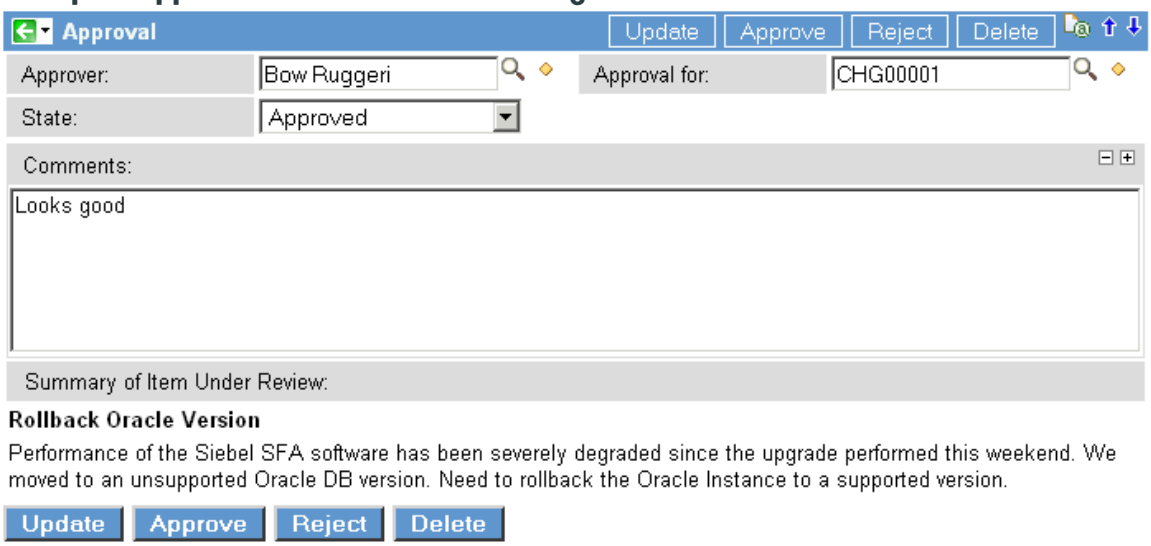
Important :
Les règles d'approbation classiques ont été remplacées par les règles d'approbation Studio de workflow Ask for Approval action . Permet Studio de workflow de créer une logique d'approbation basée sur le workflow, plus facile à gérer et fournissant de meilleures informations de reporting.

Par exemple, si vous examinez une demande d'approbation de Gestion des changements, vous verrez les détails de la demande de changement concernée. Pour une Catalogue de services demande d'approbation, vous obtiendrez les détails de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'approbation de demande de changement



Exemple d'approbation de Catalogue de services

Scripts et moteurs ordre d'exécution

Les scripts, les règles d'affectation, les règles métier, les workflows, les escalades et les moteurs prennent tous effet dans le cadre d'une opération de base de données, telle que l'insertion ou la mise à jour. Dans de nombreux cas, l'ordre de ces événements est important.

Remarque :
Le code basé sur le client qui s'exécute dans le navigateur, en utilisant Ajax ou en JavaScript, s'exécutera toujours avant la soumission du formulaire au serveur.

L'ordre d'exécution est le suivant :

1. *Avant* les règles métier : Scripts configurés pour s'exécuter avant l'opération de base de données avec un ordre inférieur à 1 000.
2. *Avant* les moteurs. Les éléments suivants ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique :
   - Moteur d'approbation (pour les tables de tâches et sys_approval_approver)
   - Moteur de règles d'affectation (pour les tables de tâches)
   - Moteur d'escalade

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Moteur de politique de données
- Moteur de normalisation de champ
- Moteur de rôle : synchronise les changements de rôle avec sys_user_has_role table (pour les tables sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember et sys_user_role)
- Moteur de plan d'exécution (pour les tables de tâches)
- Mettre à jour le moteur de version : crée une entrée de version lorsque sys_update_xml entrée est écrite (pour sys_update_xml table)
- Insertions ou mises à jour du moteur de recherche de données
- Moteur de workflow (pour les workflows par défaut)

3. *Avant* les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter avant l'opération de base de données avec un ordre supérieur ou égal à 1 000.
4. L'opération de base de données (insérer, mettre à jour, supprimer).
5. *Après* les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter après l'opération de base de données avec un ordre inférieur à 1 000.
6. *Après* les moteurs. Les éléments suivants ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique :
   - Moteur d'étiquette
   - Moteur de compréhension
   - Moteur de notifications de table
   - Moteur de rôle : synchronise les changements de rôle avec sys_user_has_role table (pour les tables sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember et sys_user_role)
   - Moteur d'indexation de texte
   - Mettre à jour le moteur de synchronisation
   - Moteur de workflow (pour les workflows différés)
   - Moteur de déclenchement (pour tous les Studio de workflow flux)
7. Notifications par e-mail. Les actions suivantes sont exécutées en fonction du poids de l'enregistrement de notification :
   - Notifications envoyées lors d'une insertion, d'une mise à jour ou d'une suppression
   - Notifications basées sur les événements
8. *Après* les règles métier (uniquement les enregistrements actifs). Scripts configurés pour s'exécuter après l'opération de base de données avec un ordre supérieur ou égal à 1 000.

Remarque :
Comme les règles métier *Async* , les règles métier *asynchrones* exécutent leur logique après une opération de base de données. Contrairement aux règles métier *After* , les règles métier *asynchrones* s'exécutent de manière asynchrone et s'exécutent en arrière-plan simultanément avec d'autres processus. Les règles métier *asynchrones* s'exécutent après que l'utilisateur a soumis le formulaire et après que le planificateur a exécuté le travail planifié créé à partir de la règle métier. Le système crée une tâche planifiée à partir de la règle métier après que l'utilisateur a soumis le formulaire, mais avant qu'aucune action ne soit effectuée sur l'enregistrement dans la base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'états

Les flux d'états permettent à un administrateur de personnaliser les transitions d'un état à un autre dans des tables dérivées de la table Tâche [task] et de configurer le système pour exécuter le travail pendant les transitions vers des états spécifiques.

Un exemple de transition d'état est lorsque le champ **État** d'un incident passe **d'Actif à En attente d'infos utilisateur**. Un administrateur peut déclencher un événement pendant cette transition ou rendre un champ spécifique obligatoire lorsque l'incident atteint l'état de fin.

Les transitions d'états dans l'application Gestion des services sur site ont été réimplémentées pour utiliser les flux d'états. Pour plus d'informations sur la personnalisation des flux d'état de Gestion des services sur site, reportez-vous à la section State flow customization .

Installé avec les flux d'états

Plusieurs types de composants sont installés avec les flux d'état.

Tables installées avec les flux d'états

Les tables sont ajoutées avec des flux d'état.

Table	Description
Flux d'état [sf_state_flow]	Contient les définitions de flux d'états. Cette table contient toutes les définitions de flux d'états, y compris celles des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux.
Flux de commande de travaux [sf_work_order]	Contient les définitions de flux d'états pour les commandes de travaux. Cette table est installée lorsque Gestion des services sur site est activé.
Flux de tâches de travail [sf_work_task]	Contient les définitions de flux d'états pour les tâches de commande de travaux. Cette table est installée lorsque Gestion des services sur site est activé.

Règles métier installées avec les flux d'états

Des règles métier sont ajoutées avec des flux d'état.

Business Rule	Table	Description
Déclarer l'unicité du champ dans le flux d'états	Flux d'état [sf_state_flow]	Veille à ce que les règles métier et les actions d'interface utilisateur ne soient pas copiées accidentellement dans de nouveaux flux d'état.
Vérifier le script client	Flux d'état [sf_state_flow]	Ajoute un script client aux nouveaux enregistrements.
Vérifier la règle d'événement	Flux d'état [sf_state_flow]	Ajoute ou supprime des règles d'événement à mesure que le champ d'événement est mis à jour.
Vérifier la règle des notes de travail	Flux d'état [sf_state_flow]	Ajoute ou supprime des règles de notes de travail, à mesure que les notes de travail d'un flux d'état sont mises à jour.
Créer une règle métier	Flux d'état [sf_state_flow]	Crée automatiquement une règle métier lorsque des conditions automatiques ou un script sont présents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Business Rule	Table	Description
Créer un script pour les contrôles de champ	Flux d'état [sf_state_flow]	Créez des scripts pour les contrôles de champ, lorsqu'ils sont utilisés.
Créer une action d'interface utilisateur	Flux d'état [sf_state_flow]	Crée automatiquement une action d'interface utilisateur lorsque des conditions manuelles ou un script sont renseignés.
Supprimer les éléments connexes	Flux d'état [sf_state_flow]	Lorsque les flux d'état sont supprimés, supprimez tous les scripts clients, les règles métier, les actions d'interface utilisateur et les remplacements associés.
Supprimer le script pour les contrôles de champ	Flux d'état [sf_state_flow]	Si tous les contrôles de champ sont désactivés, vérifiez si l'un des scripts clients doit être supprimé.
Changement d'état	Flux d'état [sf_state_flow]	Obtenez la valeur de choix d'état correcte lorsque l'état est modifié.
Mettre à jour les enregistrements dépendants	Flux d'état [sf_state_flow]	Lorsqu'un flux d'état est rendu actif ou inactif, assurez-vous que la règle métier et les actions d'interface utilisateur sont également activées ou inactives.

Includes de script installés avec flux d'états

Des includes de script sont ajoutés avec les flux d'état.

Includes de script pour les flux d'états

Include de script	Description
Flux d'État	Implémente les flux d'état et prend en charge la création d'éléments de flux d'état, tels que les règles métier, les actions d'interface utilisateur, les contournements de dictionnaire et les scripts clients.
Flux d'État AJAX	Permet l'accès à la fonctionnalité de flux d'état à partir de scripts clients.

Utiliser les flux d'états

Vous pouvez créer des flux d'état personnalisés pour n'importe quelle table qui utilise des états.

Faites en sorte que les transitions d'états se produisent dans n'importe quel ordre ou ignorez des états spécifiques en fonction de vos pratiques métier. Les flux d'états peuvent gérer le comportement des champs et la visibilité des champs sur un formulaire de tâche. Les flux d'états peuvent également déclencher des événements système qui effectuent des tâches, telles que l'envoi de notifications par e-mail et par SMS .

Les administrateurs peuvent configurer les flux d'état sur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Limitez la liste de choix pour que le champ **État** ne contienne que les états valides pour le flux.
- Définissez le comportement et la visibilité de champs spécifiques sur un formulaire de tâche lorsque des transitions d'états se produisent et pour certains états finaux.
- Configurez les événements déclenchés lorsqu'une tâche change d'état.
- Installer Actions d'interface utilisateur et règles métier pour implémenter certaines transitions d'états, ou lorsque la tâche se trouve dans certains états.

Le module d'extension Flux d'état installe les enregistrements utilisés par la gestion du travail pour contrôler les transitions d'états pour les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux. Pour plus d'informations sur l'utilisation des flux d'état de gestion du travail, reportez-vous à la section State flow customization .

La création et la personnalisation de flux d'états nécessitent des connaissances en matière de scripts. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent créer des enregistrements de flux d'états.

Contournements de dictionnaire pour les flux d'états

Un contournement de dictionnaire dans un flux d'état définit l'état de début de tous les nouveaux enregistrements dans une table spécifique.

Vous définissez un contournement uniquement dans des tables qui étendent une table de base, de sorte que vos personnalisations ne sont appliquées qu'à la table étendue.

1. Dans un enregistrement de flux d'état, sélectionnez un **État de fin**.

   Il s'agit de la valeur de contournement qui devient l'état de début pour tous les nouveaux enregistrements dans la table nommée.

2. Cliquez sur **Créer une valeur par défaut**.

   Le système remplit le champ *Remplacement de dictionnaire* avec une valeur *d'état*, qui est le champ de la table de tâches affecté par le remplacement. Le champ *Remplacement du dictionnaire* est en lecture seule. Une fois le contournement créé, le système masque le bouton **Créer une valeur par défaut** sur tous les formulaires de flux d'état suivants pour cette table.

Événements déclenchés lors de changements d'état

Vous pouvez configurer un flux d'état pour qu'il déclenche un événement système enregistré lorsqu'une tâche passe d'un état de début à un état de fin précis.

Par exemple, vous pouvez utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail et créer des actions de scripts. Lorsque vous joignez un événement à un flux d'état, le système crée une règle métier appelée Événements de flux d'état pour <table name> pour la table spécifiée dans le flux d'état. Si vous précisez un état de début et de fin, la règle métier s'exécute lorsque l'enregistrement passe de l'état de début à l'état de fin. Si le flux d'état ne précise qu'un état de fin, la règle métier s'exécute à chaque fois que cet état de fin est atteint. Le système crée une règle métier pour tous les flux d'états contenant des événements sur une seule table. Lorsque tous les événements ou tous les flux d'états sur une table sont supprimés, le système supprime la règle métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles de champs

Vous pouvez définir les contrôles pour les champs individuels qui sont appliqués lorsqu'un enregistrement passe d'un état à un autre.

Les paramètres dans la section Contrôles de champs du formulaire Flux d'état vous permettent d'appliquer des contrôles de champs lorsque le système détecte une transition d'état spécifiée, ou lorsque l'état de fin est l'état actuel lorsque le formulaire est ouvert. Le contrôle est uniquement appliqué aux champs existants sur le formulaire. Les flux d'états ne peuvent pas ajouter de champs au formulaire.

Par exemple, vous voudrez peut-être que le champ *Problème* soit visible lorsqu'un incident passe à l'état *En attente du problème*. Si l'état de l'incident devient *En attente d'infos utilisateur*, masquez le champ *Problème* et rendez le champ *Appelant* obligatoire.

Lors de la création de contrôles de champ, configurez les enregistrements de flux d'état avec un état de fin uniquement et afin de créer le comportement correct pour chaque état de fin que vous souhaitez contrôler. Cette configuration garantit que les contrôles de champ sont correctement définis lorsque l'utilisateur sélectionne un nouvel état, ainsi que lorsque l'utilisateur renvoie le champ *État* d'un enregistrement à l'état d'origine. Spécifiez uniquement une transition d'état complète, avec un état de début et de fin, lorsque vous voulez définir un comportement particulier pour cette transition d'état précise.

Remarque :
les flux d'états utilisent des scripts clients pour faire appliquer les contrôles de champs. Il est possible que vos paramètres puissent être modifiés par des politiques d'interface utilisateur existantes qui s'exécutent après les scripts clients.

Le système crée les objets suivants, selon les besoins, pour appliquer les propriétés de champ dans les flux d'état :

Contrôles de champs

Type	Nom	Description
Business Rule	Notes des flux d'états de <table name>	Applique les champs obligatoires pour la table sur laquelle ce comportement de champ est défini.
Script client (onLoad)	<table name> flux d'état	Définit les états possibles et les propriétés initiales obligatoires, en lecture seule et visibles lorsqu'un enregistrement est chargé.
Script client (onChange)	<table name> Flux d'état de changement	Définit les propriétés obligatoires, en lecture seule et visibles mises à jour lorsqu'un enregistrement est modifié.

Reconstruire des flux d'états

Vous pouvez reconstruire des flux d'états lorsqu'un décalage se produit entre les sys_id existants et nouveaux.

Lorsque vous utilisez un fichier XML pour importer un enregistrement de flux d'état dans une instance, le système tente de faire correspondre les états entrants avec les états existants en comparant les sys_id. Étant donné que les sys_id d'éléments d'une liste de choix peuvent varier d'une instance à l'autre, le système peut échouer à faire correspondre les états, même s'ils sont par ailleurs identiques.

Lorsque la mise en correspondance échoue, les états de début et de fin des enregistrements affectés sont laissés vides ou contiennent des valeurs numériques. Pour réparer ces enregistrements, accédez à **Flux d'états** > **Administrateur** > **Reconstruire des**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

flux d'états. Ce module exécute un script qui compare la valeur numérique de chaque élément de la liste de choix du champ **État** jusqu'à ce qu'il trouve une correspondance dans l'enregistrement de flux d'état importé.

Nettoyage de flux d'état

Notes de travail

Information associée

Utiliser les flux d'états

Créer un flux d'état

Créer un flux d'état

Création de flux d'états.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Flux d'états** > **Flux d'états** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs comme il convient.

   Le système applique les contrôles de champ avec le même script client qui filtre la liste de choix pour le champ *État* .

Création de flux d'états

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement
Table	[Obligatoire] Table sur laquelle l'enregistrement du flux d'état s'exécute. Seules les tables qui étendent la table Tâche [task] sont disponibles dans la liste.
État de début	Nom de l'état au début de la transition. Les sélections de ce champ sont filtrées par les états possibles pour la table sélectionnée.
État de fin	Nom de l'état à la fin de la transition. Les sélections de ce champ sont filtrées par les états possibles pour la table sélectionnée.
Script client	Script client à exécuter pour cette transition. Le script client contrôle les états disponibles que vous pouvez sélectionner en limitant le contenu de la liste de choix *d'états* à des états valides. Ce script client contrôle également un comportement de champ spécifique configuré pour les changements d'état dans la section Contrôles de champ du formulaire.
Événement	Nom d'un événement existant à déclencher lorsque cette transition se produit. Consultez les événements déclenchés lors des changements d'état pour plus d'informations .
Nom	Nom de cet enregistrement. Assurez-vous que le nom décrit la transition d'état ou le traitement que l'enregistrement effectue. Ce nom ne doit pas nécessairement être unique.
Rôles	Non utilisé pour aucun traitement.
Actif	Active ou désactive cet enregistrement de flux d'état.
Classe	Définit la classe de flux d'état pour cet enregistrement. Le système sélectionne la classe appropriée parmi ces options :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ *Flux d'état* : enregistrements créés pour les flux d'états dans toutes les tables basées sur des tâches, à l'exception de celles de la gestion du travail. ○ *Flux de commande de travaux* : enregistrements créés pour les flux d'états dans la table Commande de travaux [wm_order]. Cette classe est disponible lorsque la gestion du travail est activée. ○ *Flux de tâches de travail* : enregistrements créés pour les flux d'états dans la table Tâche de commande de travaux [wm_task]. Cette classe est disponible lorsque la gestion du travail est activée.
Contournement de dictionnaire	Définit la valeur de départ du champ *État* sur tous les nouveaux enregistrements de la table nommée dans l'enregistrement de flux d'état. Consultez les contournements de dictionnaire pour connaître les procédures de configuration.
Notes de travail	Commentaires dignes de mention sur cette transition de flux d'état. Pour plus de détails sur l'utilisation de ces notes, voir Notes de travail.
Commentaire	Détails sur l'enregistrement personnalisé.
Manuel (exécute des scripts à partir d'une action d'interface utilisateur qui demandent à l'utilisateur de cliquer sur un bouton ou un lien connexe.)	
Chaîne de condition manuelle	Conditions d'activation d'une action d'interface utilisateur qui ne peut pas être définie avec le générateur de conditions. Par exemple, vous pouvez utiliser cette chaîne pour définir des actions d'interface utilisateur pour des équipements mobiles. Cette condition a une relation [et] avec la condition du champ *Condition manuelle* .
Condition manuelle	Conditions d'activation d'une action d'interface utilisateur qui peut être définie pour les champs de la table cible. Cette condition a une relation [et] avec la condition du champ de *chaîne de condition manuelle* .
Script manuel	Script qui définit ce que l'action d'interface utilisateur fait lorsque les conditions sont définies sur vrai. Ce script s'exécute lorsque l'utilisateur clique sur un bouton ou un lien connexe.
Action d'interface utilisateur	[Lecture seule] Nom du bouton que le système crée pour permettre cette transition. Le système crée l'étiquette à l'aide du même nom que l'enregistrement de flux d'état qui l'a créée.
Automatique (exécute automatiquement une règle métier lorsqu'un enregistrement de tâche est modifié et mis à jour).	
Chaîne de condition automatique	Conditions d'exécution de la règle métier qui ne peuvent pas être définies avec le générateur de conditions, comme l'évaluation de la validité de la transition proposée. Cette condition a une relation [et] avec la condition du champ *Condition automatique* .
Condition automatique	Conditions pour l'exécution de la règle métier qui peuvent être définies pour les champs dans la table cible. Cette condition a une relation [et] avec la condition du champ *Chaîne de condition automatique* .
Script automatique	Script qui effectue un travail supplémentaire lorsque la condition est définie sur vrai. Ce script peut effectuer des tâches telles que mettre à jour la date et l'heure auxquelles la transition s'est produite ou notifier quelqu'un par e-mail lorsqu'un changement d'état spécifique se produit. Des transitions d'état automatiques se produisent lorsque des changements sont apportés à l'enregistrement de tâche.
Business Rule	Nom de la règle métier créée pour cette transition. Deux conditions doivent être satisfaites pour pouvoir exécuter cette règle métier. La tâche doit être sur un état de démarrage spécifique et la *condition Automatique* doit être vraie. Si ces deux conditions sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	satisfaites, la règle métier effectue la transition demandée en utilisant les états de début et de fin du formulaire Flux d'états.
Contrôles de champ (détermine les propriétés du champ lorsqu'un enregistrement passe d'un état à l'autre ou atteint un état final spécifique.)	
Champs obligatoires	Rend les champs sélectionnés obligatoires lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Champs en lecture seule	Empêche la modification des champs sélectionnés lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Champs visibles	Affiche les champs sélectionnés lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Non obligatoire	Rend les champs sélectionnés facultatifs lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Pas en lecture seule	Rend les champs sélectionnés modifiables lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.
Non visible	Masque les champs sélectionnés lorsque cette transition se produit ou lorsque l'état de fin est l'état actuel.

3. Déterminez si vous souhaitez que la méthode de transition d'état soit manuelle ou automatique et ouvrez la section appropriée sur le formulaire.
   - *Manuel* : cliquez sur **Créer une action d'interface utilisateur** pour créer un bouton sur le formulaire de tâche qui permet aux utilisateurs d'exécuter la transition manuellement. Le système utilise la valeur dans le champ *Nom* comme étiquette pour l'action d'interface utilisateur. L'action d'interface utilisateur exécute le script dans le champ *Script manuel* lorsque les conditions sont vraies. Par exemple, une transition manuelle peut créer un bouton **Activer** lorsqu'un incident est à l'état *Nouveau* et permet à un utilisateur de marquer l'incident comme actif.
   - *Automatique* : cliquez sur **Créer une règle métier** pour créer la règle métier. La règle métier exécute le script dans le champ *Script automatique* lorsque les conditions sont vraies. Par exemple, une règle métier créée par le système peut définir l'état d'un incident sur *Affecté* lorsque le champ *Affecté à* est renseigné. Les règles métier sont automatiquement supprimées lorsque l'enregistrement de flux d'état est supprimé. Pour plus d'informations, voir Règles métier .
4. **Facultatif :** Cliquez sur **Créer un script client** pour créer le script qui limite les valeurs proposées dans le champ *État* d'un enregistrement de tâche à des états valides pour cette transition.
5. Configurez les champs dans la section *Contrôles de champ* pour contrôler la façon dont certains champs s'affichent lorsqu'un enregistrement de tâche change d'état.

Information associée

Utiliser les flux d'états

Nettoyage de flux d'état

Les règles métier, les scripts clients et les actions d'interface utilisateur que le système crée automatiquement pour effectuer des transitions personnalisées n'existent que lorsque les enregistrements de flux d'état qui les utilisent sont présents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque tous les flux d'état sur une table sont supprimés, le système tente de supprimer tous les éléments de programmation inutiles ayant été créés sur cette table, à l'aide des critères suivants :

Nettoyage du flux d'états

Élément	Supprimé quand
Action d'interface utilisateur Règle métier Contournement de dictionnaire	Le flux d'état qui l'a créé est supprimé.
Règle métier traitant les événements déclenchés par un flux d'état	Tous les flux d'états pour la table spécifiée ayant des événements configurés sont supprimés.
Script client (onLoad)	Tous les flux d'états pour la table sont supprimés.
Script client (onChange)	Tous les flux d'états avec des contrôles de champs sont supprimés.
Règle métier de notes de travail	Tous les flux d'état avec les contrôles de champ ou les notes de travail sont supprimés

Information associée

Utiliser les flux d'états

Créer un flux d'état

Notes de travail

Les notes de travail sont une partie importante du processus de flux d'état et sont utilisées pour communiquer des informations sur les transitions d'états.

Le flux d'état ajoute ces notes de travail au champ *Notes de travail* de toute tâche effectuant cette transition.

Les règles suivantes s'appliquent aux notes de travail de flux d'état :

- Pour un flux d'état sans État de début, la note de travail est ajoutée à chaque fois que la tâche passe à l'État de fin.
- Pour un flux d'état avec un État de début et un État de fin, la note de travail est ajoutée seulement quand la tâche passe de cet état de début à cet état de fin.
- Si deux flux d'états avec des notes de travail ont le même État de fin, mais qu'un seul a un État de début, le système ajoute les notes de travail du flux d'état avec l'état de début. Ceci permet une meilleure correspondance entre la note de travail de flux d'état et la transition plus importante entre des états de début et de fin spécifiques.

Information associée

Utiliser les flux d'états

Créer un flux d'état

Séparation de domaine et flux d'états

L'application Séparation de domaine n'est pas prise en charge dans les flux d'états.
Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Géolocalisation

La fonctionnalité de géolocalisation utilise Google Maps pour suivre les utilisateurs, planifier des itinéraires efficaces entre les emplacements et aider à trouver des temps de trajet précis pour les applications qui nécessitent ces informations, telles que Gestion du travail.

Le système localise les utilisateurs à partir des informations de latitude et de longitude fournies par leurs équipements mobiles ou leurs navigateurs. Le suivi de l'emplacement de certains utilisateurs peut améliorer les processus business tels que l'achèvement des tâches de commande de travaux. Par exemple, dans la géolocalisation de la gestion du travail, le système met à jour la position d'un agent chaque fois que cet agent met à jour un enregistrement de tâche. Lorsque le système met fréquemment à jour l'emplacement d'un agent, les agents et les répartiteurs peuvent utiliser des fonctionnalités telles que l'acheminement automatique pour créer des calendriers efficaces.

Les fonctionnalités de géolocalisation peuvent être configurées par les utilisateurs disposant du rôle administrateur.

Information associée

Clé Google de géolocalisation

Historique de géolocalisation

Suivi d'emplacement

Activer la géolocalisation

Activer la géolocalisation

Un administrateur peut activer le module d'extension de géolocalisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Geolocation (com.snc.geolocation) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Géolocalisation

Installé avec la géolocalisation

Plusieurs types de composants sont installés avec la géolocalisation.

Le module d'extension Géolocalisation ajoute un champ appelé Géolocalisation suivie à la table Utilisateur [sys_user]. Ce champ permet au système de suivre les utilisateurs individuels par leurs coordonnées géographiques.

Règles métier installées avec géolocalisation

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de la géolocalisation.

Nom	Table	Description
Données de géolocalisation mises à jour	Utilisateur [sys_user]	Renseigne les champs de **latitude** et **de longitude** de la table Historique de géolocalisation [geo_history] lorsque les champs de **latitude** et **de longitude** sont mis à jour dans la table Utilisateur [sys_user].

Information associée

Installé avec la géolocalisation

Scripts clients installés avec la géolocalisation

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation de la géolocalisation.

Nom	Table	Description
Mettre à jour la géolocalisation sur la tâche	Tâche [task]	Renseigne les champs **Latitude** et **Longitude d'un enregistrement utilisateur** avec les coordonnées GPS lorsque cet utilisateur charge un enregistrement sur la table de tâches ou une table qui étend la tâche. Cela se produit uniquement lorsque le suivi par géolocalisation est activé pour l'utilisateur.

Information associée

Installé avec la géolocalisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec la géolocalisation

La géolocalisation fournit les propriétés configurables suivantes dans **Géolocalisation** > **Administration** > **Propriétés de géolocalisation**.

Le module d'extension Google Maps fournit des propriétés de carte supplémentaires qui sont utilisées pour implémenter et contrôler des fonctionnalités de géolocalisation spécifiques. Vous devez disposer d'une clé privée pour que l'API Google Maps for Business puisse profiter des propriétés répertoriées ici.

Propriétés

Nom	Description
glide.geolocation.allow.toll.roads	Autoriser l'utilisation de sections à péage. Permet au système d'utiliser des sections à péage lors de l'acheminement automatique ou de l'optimisation des itinéraires de tâches pour les agents. • **Type** : Vrai/Faux • **Valeur par défaut** : true
glide.geolocation.default.start.time	Heure de début par défaut pour tous les agents lorsquaucune planification n'est définie. Cette valeur fixe l'heure de démarrage d'une journée autre que celle en cours, lorsqu'aucune tâche n'est planifiée ou se poursuit depuis la veille. Cette propriété utilise le format 24 heures. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 08:00
glide.geolocation.evening.rush.hours	Plage d'heures de pointe en soirée, au format suivant : 14h30-16h00. Toutes les heures sont exprimées en une plage horaire, séparée par un tiret et sans espace. Les heures qui n'utilisent pas ce format sont ignorées. Cette propriété doit être utilisée avec les propriétés work.management.morning.rush.hours et work.management.rush.travel.buffer et utilise une horloge de 24 heures. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 0
glide.geolocation.history.cleanup	Nombre de jours de conservation des données d'historique. ServiceNow Conserve les enregistrements de l'historique de géolocalisation de l'agent pendant le nombre de jours spécifié par cette valeur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
glide.geolocation.morning.rush.hours	Plage d'heures de pointe du matin, au format suivant : 06h30-08h00. Cette propriété utilise le format 24 heures. Toutes les heures sont exprimées en une plage horaire, séparée par un tiret et sans espace. Les heures qui n'utilisent pas ce format sont ignorées. Cette propriété doit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Nom	Description
	être utilisée avec les propriétés work.management.evening.rush.hours et work.management.rush.travel.buffer. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 0
glide.geolocation.proximity	Distance minimale de déplacement d'un agent pour être considéré dans un nouvel emplacement (en mètres). Ce paramètre établit un périmètre de géolocalisation qui évite ServiceNow de créer des enregistrements d'historique inutiles lorsqu'un agent a plusieurs tâches dans le même voisinage. Par exemple, lorsqu'un agent a plusieurs tâches dans un bâtiment. Le système suppose que toutes les activités de tâches dans le rayon spécifié font partie d'un seul enregistrement et ne crée pas d'enregistrements supplémentaires lorsque l'agent se déplace d'une tâche à l'autre dans le bâtiment. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 500 **Remarque :** La iOS version de l'application met à jour la géolocalisation uniquement lorsque l'appareil mobile détecte un changement d'emplacement important, qui est déterminé par le système d'exploitation de votre appareil. Lorsque le système d'exploitation met à jour son emplacement, votre application se met à jour avec ce changement d'emplacement. Les valeurs des propriétés Distance et Temps ne sont pas respectées pour la iOS version des ServiceNow applications.
glide.geolocation.proximity.location	Distance maximale à laquelle un agent peut se trouver d'un emplacement spécifique tout en étant encore placé à cet emplacement (en mètres). Ce paramètre définit la distance maximale à laquelle un agent peut se trouver d'un emplacement spécifié tout en étant placé à cet emplacement par le système. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 200
glide.geolocation.rush.travel.buffer	Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement pendant les heures de pointe. Le système utilise ce pourcentage pour calculer les calendriers lors de l'acheminement automatique d'un agent. Utilisez cette propriété lorsque les heures de pointe du matin et du soir sont définies. Un exemple de pourcentage de délai tampon valide est 15. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0
glide.geolocation.tracking.frequency	Définit la durée de l'intervalle récurrent, en secondes, pendant lequel le système attend entre les tentatives de mise à jour des coordonnées géographiques d'un utilisateur. Le système met à jour les coordonnées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Nom	Description
	géographiques uniquement pour les utilisateurs dont le suivi par géolocalisation est activé. Durée minimale entre deux mises à jour d'emplacement utilisateur (en secondes). Ce paramètre définit le temps d'attente du système avant de mettre à jour l'emplacement d'un agent, indépendamment de l'activité de la tâche ou des déplacements. Cela évite ServiceNow de créer des enregistrements d'historique inutiles si un agent d'un emplacement consulte une tâche plusieurs fois. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 300 Notez ce qui suit : • La Android version de l'application met à jour les données de géolocalisation toutes les 15 minutes. L'application collecte l'emplacement d'un utilisateur à l'aide de l'intervalle défini dans cette propriété, mais ces données sont toujours chargées sur votre instance toutes les 15 minutes. • La iOS version de l'application met à jour la géolocalisation uniquement lorsque l'appareil mobile détecte un changement d'emplacement important, qui est déterminé par le système d'exploitation de votre appareil. Lorsque le système d'exploitation met à jour son emplacement, votre application se met à jour avec ce changement d'emplacement. Les valeurs des propriétés Distance et Temps ne sont pas respectées pour la iOS version des ServiceNow applications.
glide.geolocation.travel.buffer	Pourcentage à ajouter à tous les temps de déplacement. Un exemple de valeur de pourcentage valide est 15. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0
glide.geolocation.work.spacing	Durée (en minutes) à ajouter entre la fin d'une tâche et le début du déplacement pour la suivante. Un exemple d'une valeur de temps valide est 10. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 0

Includes de script installés avec géolocalisation

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation de la géolocalisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
GéolocalisationAJAX	Utilitaires utilisés par le système lors des appels AJAX de géolocalisation.
Utilitaires de géolocalisation	Utilitaires principaux pour la fonctionnalité de géolocalisation.

Information associée

Installé avec la géolocalisation

Clé Google de géolocalisation

Les fonctions de géolocalisation dans nécessitent ServiceNow AI Platform® une Google licence Maps API for Business ou une Google clé API Maps Javascript pour permettre l'utilisation de Google Maps.

Les fonctions d'acheminement automatique ou de répartition automatique de Gestion des services sur site nécessitent cette licence ou cette clé API JavaScript pour calculer des estimations précises de la durée de déplacement. Sans ces valeurs, il est impossible de calculer des temps de conduite précis, et il utilise plutôt des estimations approximatives ou des temps fixes.

Entrante **Propriétés système** > **Google Maps**, activez la fonctionnalité de géolocalisation à l'aide des entrées appropriées d'une Google licence Maps API for Business ou d'une Google clé API Maps Javascript. Pour en savoir plus, voir Configurer l'API Google Maps

Information associée

Géolocalisation

Historique de géolocalisation

La table Historique de géolocalisation [geo_history] contient l'historique de l'emplacement de chaque utilisateur suivi au fil du temps.

Pour afficher l'historique de géolocalisation, accédez à **Géolocalisation** > **Historique de géolocalisation**. La liste des enregistrements affiche les données d'emplacement horodatées de tous les utilisateurs configurés pour le suivi de géolocalisation.

Les propriétés système suivantes, situées dans **Géolocalisation** > **Administration** > **Propriétés de géolocalisation**, contrôlez les données qui s'affichent dans cette table.

- Distance minimale de déplacement d'un agent pour être considéré dans un nouvel emplacement (en mètres) : périmètre qui définit un emplacement unique dans lequel plusieurs tâches sont présentes. Cette propriété empêche le système de créer des enregistrements d'historique inutiles lorsque plusieurs tâches se trouvent au même emplacement général.

  Remarque :
  La geo_history d'un utilisateur n'est pas consignée si l'utilisateur est resté à peu près au même emplacement, même si cette propriété est définie sur 0.

- Distance maximum à laquelle un agent peut se trouver d'un emplacement spécifique tout en étant encore placé à cet emplacement (en mètres) : distance à laquelle un utilisateur peut se trouver d'un emplacement spécifié tout en étant encore placé à cet emplacement lorsque le système crée les données d'historique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre de jours de conservation des données d'historique : période pendant laquelle le système conserve les données d'historique.
- Durée minimale entre deux mises à jour d'emplacement utilisateur (en secondes) : période d'attente du système avant de mettre à jour l'emplacement d'un utilisateur, quelle que soit la fréquence à laquelle l'utilisateur accède aux tâches.

Suivi d'emplacement

La géolocalisation ajoute le champ **Suivi par géolocalisation** au formulaire Utilisateur. Dans la vue par défaut d'un enregistrement utilisateur, cochez la case Suivi par **géolocalisation** pour activer le suivi de l'emplacement de l'utilisateur.

Lorsque le suivi par géolocalisation est activé pour un utilisateur, le système met à jour ses coordonnées géographiques chaque fois que l'utilisateur ouvre ou charge un enregistrement de la table Tâche [task] ou d'une table qui étend la tâche. Après cette mise à jour initiale, le système continue de mettre à jour les coordonnées géographiques de l'utilisateur à intervalles réguliers si l'utilisateur ne ferme pas ou ne recharge pas l'enregistrement. Pour modifier la longueur de cet intervalle, accédez à **Géolocalisation** > **Administration** > **Propriétés de géolocalisation** et modifiez le paramètre de la propriété qui régule l'intervalle de mise à jour pour l'emplacement de l'utilisateur. Le paramètre par défaut de cette propriété est **de 300** secondes (5 minutes).

Remarque :

- le système ne peut mettre à jour les coordonnées géographiques que pour les utilisateurs dont les services de localisation sont activés dans leurs navigateurs. Même les utilisateurs dont la case à cocher **Géolocalisation suivie** est sélectionnée peuvent être invités par leurs navigateurs à partager ou à retenir leur position.
- Les geo_history d'un utilisateur ne seront pas consignés si l'utilisateur est resté à peu près au même emplacement, même si la propriété Distance minimale qu'un agent doit parcourir pour être considéré comme se trouvant dans un nouvel emplacement (en mètres) est définie sur 0.

Information associée

Géolocalisation

Catalogue de services

Utilisez l'application ServiceNow® Catalogue de services pour créer des catalogues de service qui fournissent à vos clients des opportunités de libre-service. Créez des portails personnalisés pour permettre à vos clients de demander des éléments de catalogue tels que des services et des offres de produits. Vous pouvez également normaliser l'exécution des demandes pour assurer l'exactitude et la disponibilité des éléments dans les catalogues.

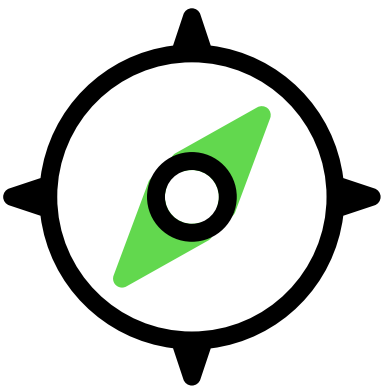
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

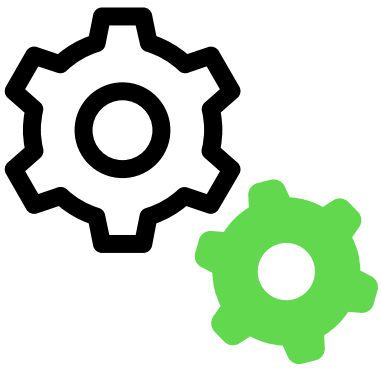
Premiers pas

Explorer



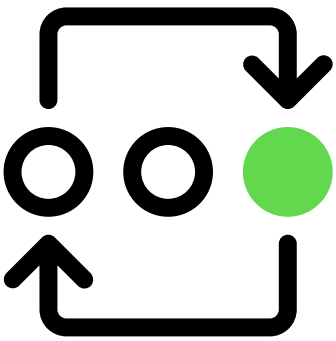
Découvrez le concept, les types d'éléments de catalogue, le générateur de catalogue et les Catalogue de services éléments de catalogue.

Configurer



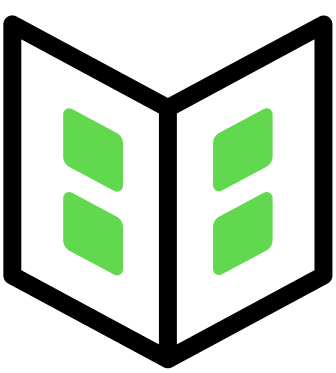
Configurer Catalogue de services. En savoir plus sur la configuration, les catégories, la définition du champ d'application, l'exécution de demande et Catalogue de services la sécurité.

Intégrer



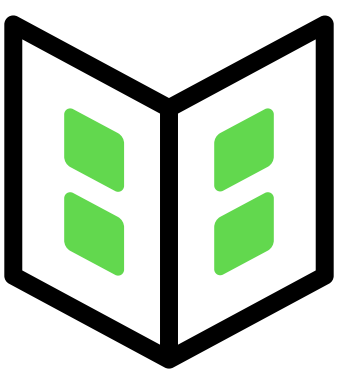
Découvrez l'intégration de Catalogue de services avec d'autres applications, telles que ServiceNow® Centre des employés, ServiceNow® Portail de services, Now® Mobile et ServiceNow® Agent virtuel.

Créer un Catalogue de services assistant



Catalogue de services Découvrez les assistants que vous pouvez utiliser lorsque l'entrée requise est volumineuse et complexe. L'assistant offre une expérience étape par étape au demandeur et fournit également un panneau latéral pour fournir une aide contextuelle.

Configurer le générateur de catalogue



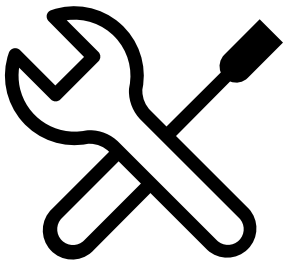
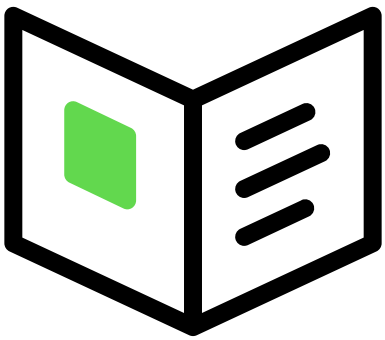
Découvrez comment configurer le processus de création d'éléments de catalogue.

Créer ou modifier un modèle d'élément de catalogue

Préspécifiez des valeurs ou fournissez des restrictions pour des attributs tels que les catalogues, les catégories, les types de variables et les paramètres du portail, qui sont applicables lors du processus de création ou de modification de l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déboguer	Référence	
		
Déboguez les critères d’utilisateur des éléments de catalogue, les personnalisations de l’interface utilisateur pour Catalogue de services les pages, les actions sur les variables d’élément de catalogue, les diagnostics de performance d’un élément de catalogue, etc.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs et les propriétés.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Service Catalog
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Catalogue de services

Vous pouvez les utiliser Catalogue de services pour personnaliser les portails où vos clients peuvent demander des éléments de catalogue, tels que des offres de services et produits. Vous pouvez également normaliser l'exécution des demandes pour assurer l'exactitude et la disponibilité des éléments dans les catalogues.

Vue d'ensemble de Catalogue de services

Vous pouvez configurer un ou plusieurs catalogues de services et offrir des opportunités de libre-service. Organisez vos offres de catalogue en utilisant la capacité de publication de plusieurs catalogues ciblant des publics spécifiques.

Vue d'ensemble de Concepteur de catalogue

L’expérience Concepteur de catalogue vous permet de déléguer la création et la maintenance des éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer ou modifier un élément de catalogue (élément de catalogue ou créateur d'enregistrement) à l'aide d'une expérience visuelle et guidée avec des restrictions spécifiées.

Vous pouvez également créer un modèle qui peut être utilisé pour créer des éléments de catalogue. Lors de la création du modèle, vous pouvez spécifier des valeurs ou des restrictions pour les éléments créés à l'aide du modèle, par exemple, des restrictions sur les catalogues, les catégories, les types de variables et les paramètres du portail.

À partir de la page d'accueil du Concepteur de catalogue, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer un élément de catalogue
- Créer un modèle d'élément de catalogue
- Afficher les éléments de catalogue disponibles
- Afficher les modèles d'élément de catalogue disponibles
- Afficher les éléments de catalogue récemment mis à jour
- Affichez le contenu configuré qui décrit le processus de création de catalogue dans votre organisation.

Information associée

Concepteur de catalogue

Types d'éléments de catalogue

Catalogue de services fournit quelques types d'éléments de catalogue.

Les types d'éléments de Catalogue de services de base comprennent :

- Les créateurs d'enregistrements : fournissent d'autres moyens d'ajouter des informations telles que des incidents via le catalogue de services.
- Les guides de commande : pour regrouper plusieurs éléments de catalogue en une seule demande.
- Les éléments de contenu : éléments de catalogue qui fournissent des informations au lieu de biens ou de services.
- Éléments de catalogue standard

Créateur d'enregistrement

Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le catalogue de services.

Utilisez les créateurs d'enregistrements pour offrir une meilleure expérience aux utilisateurs finaux au lieu d'utiliser le formulaire ordinaire basé sur des tâches pour créer des enregistrements. L'apparence et l'ergonomie d'un créateur d'enregistrement ressemblent à celles d'un élément de catalogue. Cependant, le créateur d'enregistrement génère un enregistrement de tâche, par exemple d'incident, et non un élément demandé.

Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour les vues de tables et de bases de données qui sont dans le même champ d'application que le créateur d'enregistrement. Vous pouvez également créer un créateur d'enregistrement pour les tables qui permettent de créer un accès à partir d'applications dans d'autres champs d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définissez un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services ou à partir de l'enregistrement de table.

Remarque :

- Utilisez un créateur d'enregistrement uniquement pour créer des enregistrements basés sur des tâches.
- Pour assurer que les processus de catalogue de services standard sont suivis, comme l'initiation des workflows prévus, ne créez pas d'enregistrements d'éléments demandés à partir de créateurs d'enregistrements. Créez plutôt l'élément demandé en utilisant des éléments de catalogue.
- Si le script du créateur d'enregistrement abandonne la génération d'enregistrement, aucun enregistrement n'est généré dans la table Enregistrement créé pour l'élément [sc_item_produced_record].

  Remarque :
  N'appelez pas la méthode de mise à jour setAbortAction, ou ne définissez pas sys_class_name sur l'enregistrement actuel pour éviter un comportement inattendu.

Créer un créateur d'enregistrement

Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour les vues de tables et de bases de données qui sont dans le même champ d'application que le créateur d'enregistrement. Vous pouvez également créer un créateur d'enregistrement pour les tables qui permettent de créer un accès à partir d'applications dans d'autres champs d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Aperçu des créateurs d'enregistrements dans Service Catalog : ce qu'ils sont et comment les créer et leur définir des variables et des modèles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez le créateur d'enregistrement à modifier.
3. Remplissez le formulaire Créateur d'enregistrement.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Créateur d'enregistrement et leur description, reportez-vous à la section Formulaire Créateur d'enregistrement.
4. Pour ajouter des pièces jointes telles que des informations et de la documentation d'instructions à l'élément de catalogue, reportez-vous à la section Ajouter une pièce jointe .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Lorsque le formulaire a été envoyé, les listes connexes **Variables**, **Jeux de variables**, **Catégories** et **Catalogues** sont disponibles.
6. Ouvrez à nouveau l'enregistrement pour définir des variables pour le créateur d'enregistrement.

Créer des créateurs d'enregistrement à partir de tables

Vous pouvez créer des créateurs d'enregistrement Catalogue de services directement depuis un enregistrement de table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

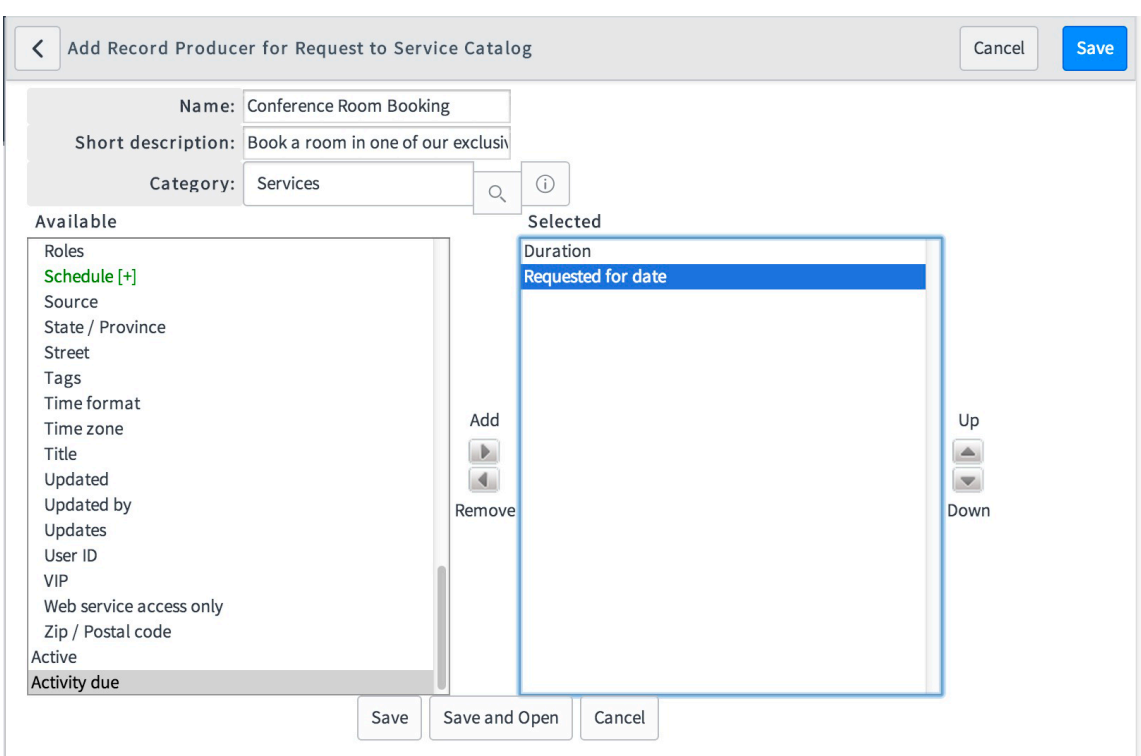
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer un créateur d'enregistrement depuis un enregistrement de table :

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** et ouvrez l'enregistrement de table.

   Remarque :
   lorsque vous utilisez un workflow avec un créateur d'enregistrement, définissez la condition sur Exécuter le workflow.

2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Ajouter à Service Catalog**.
3. Complétez les champs **Nom**, **Brève description** et **Catégorie** comme vous le feriez pour des éléments de catalogue de services.
4. Utilisez la liste pour sélectionner les champs et l'ordre dans lequel vous souhaitez les afficher.
5. Pour utiliser des variables de conteneur, sélectionnez **|- début conteneur -|** et **|- fin conteneur -|**.



6. Cliquez sur **Enregistrer et ouvrir** pour ouvrir le créateur d'enregistrement et définir des options supplémentaires.
   Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour revenir à l'enregistrement de table.
   - Un créateur d'enregistrement est créé avec les valeurs suivantes :
     - **Nom de la table** : enregistrement de table ouvert à l'étape 1
     - **Nom**, **Brève description** et **Catégorie** : informations saisies à l'étape 3
   - Une variable est créée pour chacun des champs sélectionnés avec les valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nom** : nom de colonne du champ
- **Type** : type de variable correspondant au type de champ
- **Ordre** : position sélectionnée dans la liste de sélection (par exemple, 100 pour le premier champ et 200 pour le deuxième champ)
- **Question** : étiquette de la colonne du champ

- Si le type de champ est **Choix**, un choix de question correspondant est créé pour chaque choix de champ.
- Le nouveau créateur d'enregistrement est ajouté à la liste connexe **Créateurs d'enregistrements** sur l'enregistrement de table.

Remplir les données des créateurs d'enregistrement et rediriger les utilisateurs

Vous pouvez saisir les données de tous les enregistrements créés par le créateur d'enregistrement et rediriger un utilisateur final vers une page spécifique après l'envoi du créateur d'enregistrement.

Pour saisir des données avec un créateur d'enregistrement, utilisez n'importe quelle combinaison des méthodes suivantes :

- Créer une variable sur le créateur d'enregistrement avec le même nom que le champ dans l'enregistrement cible. Par exemple, une variable nommée caller_id sur un créateur d'enregistrement **Créer un nouvel incident** remplit le champ `caller_id` du nouvel enregistrement d'incident. Utilisez un type de variable qui correspond au type de champ.
- Définissez un modèle pour affecter une valeur de champ statique à tous les enregistrements créés par le créateur d'enregistrement.
- Définir un script qui utilise n'importe quel variable ou objet et fonction côté serveur pour affecter des valeurs.
  - Utilisez `current.*FIELD_NAME*` pour référencer les champs sur l'enregistrement en cours de création.
  - Utilisez `producer.*VARIABLE_NAME*` pour référencer les valeurs saisies par l'utilisateur final.
  - Utilisez RP.getParameterValue pour renvoyer les valeurs de paramètres spécifiées transmises sur l'URL. « RP » signifie « Render Properties » (propriétés de rendu) et non Record Producer (créateur d'enregistrement).

Rediriger un utilisateur après l'envoi d'un créateur d'enregistrement

Pour rediriger un utilisateur final vers une page spécifique après l'envoi du créateur d'enregistrement, définissez le lien de redirection dans le champ **Script** à l'aide de l'une des options suivantes :

- `producer.redirect` : active le comportement de redirection dans l'interface utilisateur Platform.
- `producer.portal_redirect` : active le comportement de redirection dans Service Portal.

Par exemple, le code suivant redirige les utilisateurs vers leur page d'accueil après avoir envoyé le créateur d'enregistrement :

- Dans l'interface utilisateur Platform :

```
producer.redirect="home.do";
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans Service Portal :

```
producer.portal_redirect = "sp?id=sc_home"
```

Le code suivant fournit l'ID du créateur d'enregistrement :

```
RP.getParameterValue('sysparm_id')
```

Guides de commande

Le guide de commande envoie une demande du catalogue de services unique qui génère plusieurs éléments.

Par exemple, un guide de commande d'embauche de nouvel employé peut contenir plusieurs éléments dont les nouveaux employés ont généralement besoin, comme des cartes de visite, un ordinateur et un téléphone portable. Après avoir sélectionné ce guide de commande, le client peut fournir des informations sur le nouvel employé, notamment son emplacement et sa fonction. Le guide de commande envoie ensuite une commande pour les éléments de catalogue comme les cartes de visite, en fonction des informations fournies.

Les guides de commande déterminent les éléments de catalogue à commander en évaluant les conditions des règles du guide de commande. Les informations saisies par le client dans le guide de commande peuvent être transmises sous forme de variables en cascade aux éléments commandés, ce qui permet de réutiliser des informations communes entre plusieurs éléments.

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent créer des guides de commande pour le catalogue de services.

Les guides de commande peuvent être exécutés automatiquement, générant un ensemble d'éléments commandés sans avoir à envoyer manuellement une demande de catalogue de services. Par exemple, un workflow d'intégration pour un nouvel employé peut exécuter automatiquement un guide de commande pour commander des éléments pour cet employé. Les guides de commande peuvent également être configurés pour commander les éléments d'un guide de commande dans un ordre logique. Par exemple, vous pouvez configurer votre guide de commande pour exécuter la demande d'un nouvel ordinateur portable avant d'exécuter la demande d'un nouvel e-mail.

Utilisez le champ **Script** d'un guide de commande pour ajouter ou supprimer des éléments de catalogue du guide de commande. Ajoutez des éléments de catalogue au formulaire de guide de commande en configurant la mise en page du formulaire.

- Pour ajouter un élément de catalogue qui n'est pas ajouté au guide de commande via une base de règle, écrivez le code suivant dans le champ de script :

```
guide.add("<sys_id_of_cat_item>")
```

- Pour supprimer un élément de catalogue qui est ajouté au guide de commande via une base de règle, écrivez le code suivant dans le champ de script :

```
guide.remove("<sys_id_of_cat_item>")
```

Créer un guide de commande

Vous pouvez créer un guide de commande à l'aide d'un processus de commande en deux ou trois étapes.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs comme il convient.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Guide de commande et leur description, reportez-vous à la section Formulaire Guide de commande.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Base de la règle, définissez les règles qui déterminent quels éléments sont inclus dans une commande.

   Pour plus d'informations, consultez Créer une règle.
6. **Facultatif :** Configurez la séquence dans laquelle les éléments d'une base de règle d'un guide de commande doivent être exécutés en sélectionnant le bouton **Générer la séquence** .

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Configurer une séquence pour exécuter des éléments dans les guides de commande.
7. **Facultatif :** Dans la liste connexe *Variables*, définissez toutes les variables requises.

Configurer une séquence pour exécuter des éléments dans les guides de commande

Configurez une séquence pour Playbooks exécuter les éléments dans les guides de commande. Une fois que vous avez défini une séquence, vous n'avez pas besoin de vérifier manuellement si les éléments requis ont été remplis avant de traiter leurs éléments dépendants.

Avant de commencer

Le module d'extension Order Guide Sequential Fulfillment (com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing) doit être installé. Accédez au **module d'extension système** et recherchez ce module d'extension. Le formulaire de module d'extension vous permet d'activer ou de réparer le module d'extension.

Le guide de commande doit contenir au moins un élément dans la base de règles.

Rôle requis : admin ou catalog_admin et playbook.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une séquence peut être définie pour un guide de commande afin que tous les éléments du guide de commande ne passent pas à l'état En cours immédiatement après le début de l'exécution du guide de commande. Vous pouvez configurer le moment où un élément doit être exécuté. Les éléments demandés resteront à l'état En attente jusqu'à ce que l'exécution du guide de commande atteigne le point où l'élément demandé doit être exécuté. Tout enregistrement généré par les créateurs d'enregistrements est généré uniquement lorsque l'exécution du guide de commande atteint le point où l'enregistrement est traité.

La séquence générée pour les guides de commande avec uniquement les créateurs d'enregistrements comme éléments de base de règle ne sera pas prise en compte.

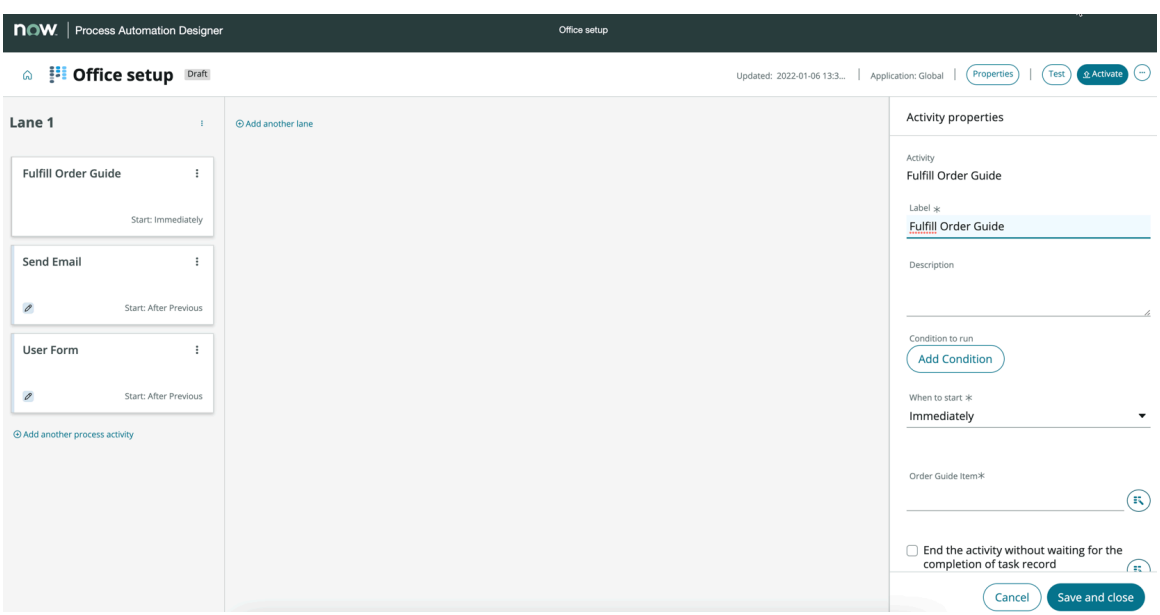
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**.
2. Sélectionnez le guide de commande pour lequel vous souhaitez créer une séquence dans laquelle les éléments doivent être exécutés.
3. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Générer la séquence** dans le coin supérieur droit.
4. Saisissez un nom pour le processus de séquencement dans le champ **Nom du processus** .
5. Sélectionnez **Générer**.
   La Playbooks page s'affiche dans un nouvel onglet et les éléments sont ajoutés à la **voie 1** en fonction de leur séquence dans la base de règles.

   Vous pouvez modifier le nom par défaut de la première voie, Voie 1, en sélectionnant **Actions de voie > Configurer la voie** et la modification du nom.



6. Dans la voie, sélectionnez une carte d'activité pour l'élément que vous souhaitez configurer.
7. Configurez les propriétés de l'activité.

Propriétés des activités

Champ	Description
Étiquette	Nom de la base de la règle dans la séquence.
Description	Description de l'activité.
Quand commencer	Détermine si l'activité doit être exécutée immédiatement, avec l'activité précédente ou après l'activité précédente.
Élément du guide de commande	Élément du guide de commande pour lequel l'activité doit être exécutée.
Terminer l'activité sans attendre l'achèvement de l'enregistrement de la tâche	Option permettant de mettre fin à l'activité avant l'achèvement de l'enregistrement de tâche. Par exemple, vous pouvez sélectionner cette option pour une activité d'incident lorsque vous souhaitez mettre fin à l'activité avant la fermeture de l'incident afin que l'activité suivante puisse être lancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Ajoutez une condition pour une activité configurée pour s'exécuter après l'activité précédente en sélectionnant **Ajouter une condition**.
   Les sorties (enregistrement de tâche généré, ID d'enregistrement, table) de l'activité précédente sont disponibles en tant qu'options auxquelles vous pouvez appliquer une condition. La sortie de l'enregistrement de tâche généré n'est disponible que pour les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrement dont la table cible est une extension de la table de tâches.
9. **Facultatif :** Affichez les propriétés configurées de l'activité en sélectionnant **Afficher toutes les propriétés**.
10. **Facultatif :** Ajoutez de nouveaux éléments à la voie en sélectionnant **Ajouter une autre activité de processus** , puis sélectionnez une activité dans la boîte de dialogue **Ajouter une activité** .

    (Optional) Si un guide de commande contient plus de 20 éléments de base de règle, seuls les 20 premiers éléments sont ajoutés à la première voie. Vous pouvez ajouter manuellement les éléments restants à la séquence en sélectionnant l'activité **Exécuter le guide de commande** dans la boîte de dialogue Ajouter une **activité** . Les éléments ajoutés via le script du guide de commande doivent également être ajoutés manuellement.
11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

    Remarque :
    Si la même activité est ajoutée plusieurs fois dans un processus de séquencement, l'activité ne s'exécute qu'une seule fois lorsqu'elle se produit pour la première fois dans la séquence.
12. **Facultatif :** Créez une voie pour regrouper des éléments de catalogue similaires en sélectionnant **Ajouter une autre voie**.
13. **Facultatif :** Modifiez la séquence des activités en faisant glisser les cartes d'activité à l'intérieur ou entre les voies.
14. **Facultatif :** Déterminez quand la voie **s'exécutera** en sélectionnant une option dans le menu déroulant Quand commencer.
15. **Facultatif :** Affichez les propriétés de la séquence configurée en sélectionnant le bouton **Propriétés** dans le coin supérieur droit.
16. Publiez le processus de séquencement en sélectionnant **Activer**.

    Regardez cette vidéo de six minutes pour comprendre comment configurer une séquence pour exécuter des éléments dans les guides de commande. Configurer une séquence pour exécuter des éléments dans les guides de commande

Information associée

Concepteur d'automatisation de processus

Demander un guide de commande

Une fois créés, les guides de commande présentent au client un processus de commande en trois étapes par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. *Décrire les besoins* : saisissez les informations lorsqu'elles vous sont demandées.
   Les règles du guide de commande évaluent ces informations pour déterminer quels éléments de catalogue commander.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. *Choisir des options* : sélectionnez les options de configuration pour les éléments commandés et fournissez toutes les informations supplémentaires nécessaires, y compris les pièces jointes.
3. *Contrôler* : examinez et modifiez les informations de l'élément, puis cliquez sur **Envoyer la commande** pour placer la demande.

   Si l'élément demandé a été commandé dans le cadre d'un guide de commande, le champ **Guide de commande** du formulaire de l'élément demandé affiche le nom du guide de commande.

> **Remarque :**
> l'étape *Contrôler* peut être omise d'un guide de commande pour fournir un processus en deux étapes, plus rapide. Pour ignorer cette troisième étape, cochez la case **Deux étapes** lorsque vous créez le guide de commande.

Passer en revue un exemple de guide de commande

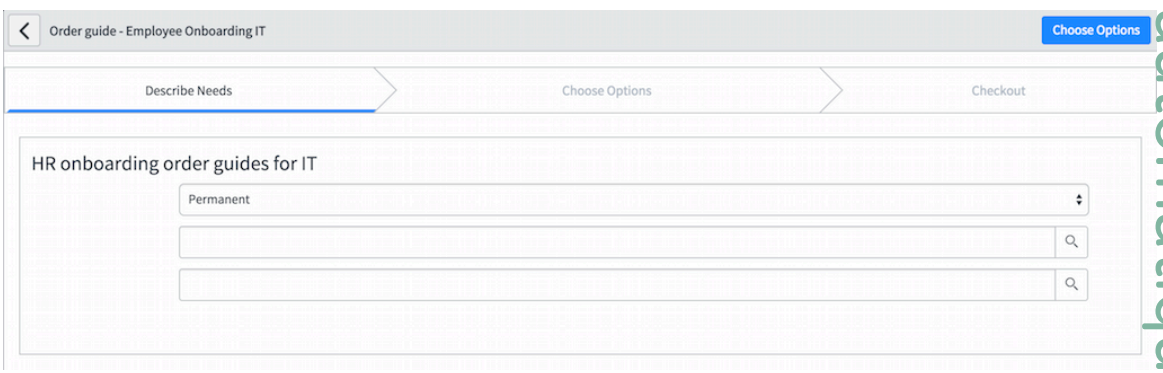
Imaginez un scénario où vous avez un guide de commande d'intégration d'un nouvel employé qui fournit des services et des éléments dans le cadre du processus d'intégration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

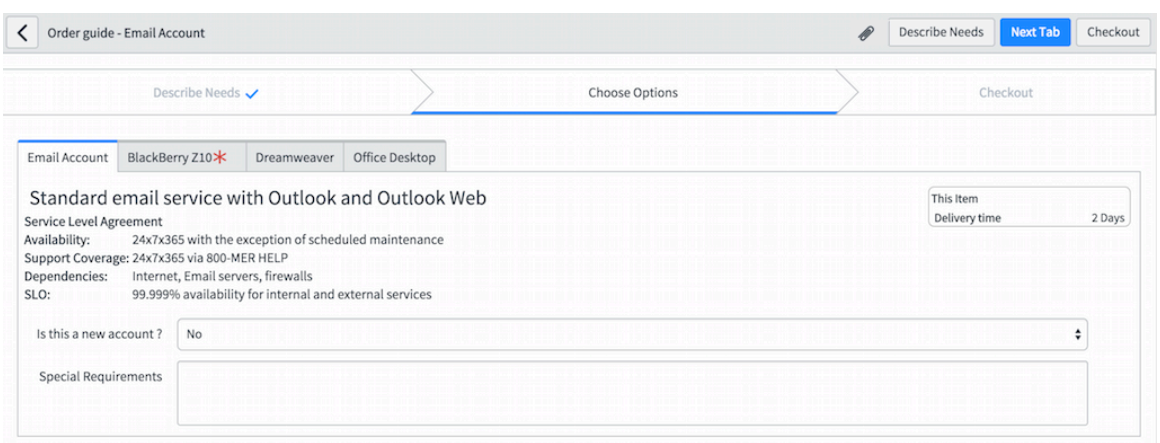
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. *Décrire les besoins* : le guide de commande demande des informations à l'utilisateur final.



2. *Choisir des options* : le guide de commande utilise les informations saisies et les règles prédéfinies pour générer des options.

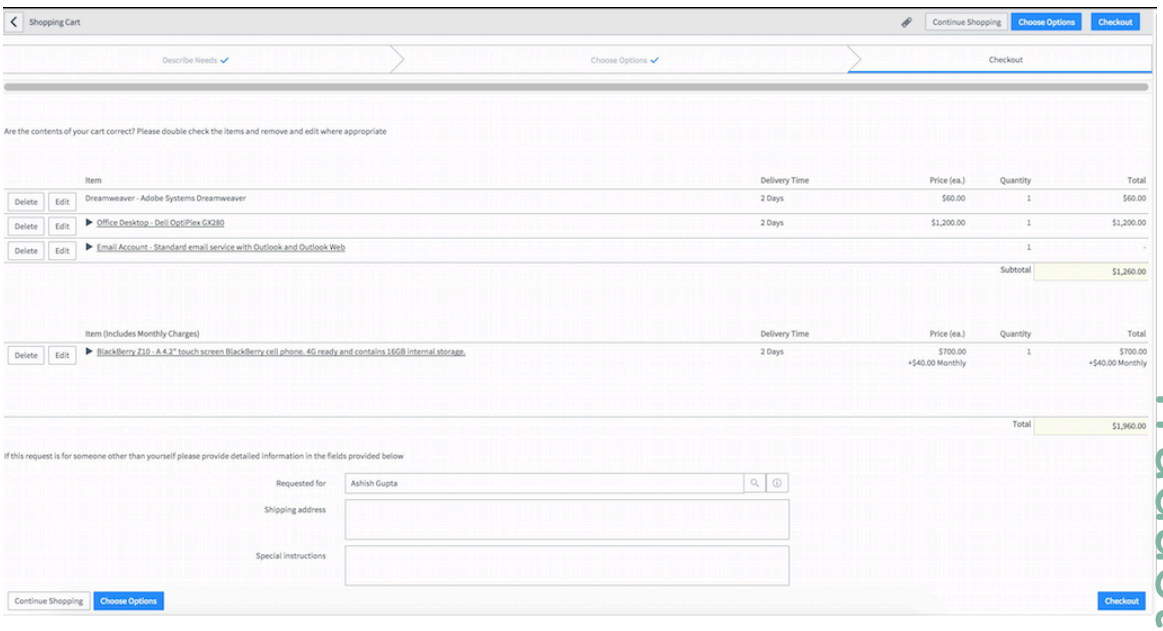


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilisateur final sélectionne les options de configuration pour les éléments commandés et fournit toutes les informations supplémentaires nécessaires.

3. *Contrôler* : l'utilisateur final examine et modifie les informations de l'élément, puis clique sur **Envoyer la commande** pour placer la demande.



Créer une règle de guide de commande pour ajouter un élément de catalogue

Vous pouvez ajouter un élément de catalogue à un guide de commande en utilisant des règles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de guide de commande définissent les conditions qui doivent être remplies pour qu'un élément spécifique soit inclus dans une commande. Par exemple, une règle de guide de commande Embauche d'un nouvel employé peut indiquer que si le titre du poste du nouvel employé est Directeur technique ou Directeur et que le service est le service informatique, alors un élément de bureau exécutif est ajouté à la commande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**.
2. Ouvrez un guide de commande.
3. Dans la liste connexe **Base de la règle**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Guide des règles

Champ	Description
Guide	Guide de commande auquel les règles créées sont appliquées.
À cet emplacement	Les emplacements d'onglets sont numérotés dans l'ordre de gauche à droite, le nombre le plus bas apparaissant à gauche de l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Nom de l'application utilisée.
Si cette condition est vraie	Conditions qui doivent être vraies pour que cette règle s'applique. Créez des conditions à l'aide du Créateur de conditions . Les conditions peuvent être évaluées par rapport aux variables *Mots clés*, *Demandé par*, *Demandé pour* ou toute variable définie pour le guide de commande.
Inclure cet élément	Élément à inclure dans la commande si toutes les conditions définies dans *Si cette condition est vraie* correspondent. **Remarque :** vous pouvez également inclure des créateurs d'enregistrement dans le guide de commande.
Ignorer l'évaluation obligatoire	Option permettant aux clients de continuer sans remplir les champs obligatoires pour les écrans Décrire les besoins et Choisir des options. Le caractère obligatoire d'un champ est indiqué par la variable définissant ce champ. Si les champs obligatoires ne sont pas remplis, les informations pertinentes ne sont pas transmises aux éléments commandés. Par exemple, dans un guide de commande Embauche d'un nouvel employé, si l'adresse n'est pas fournie, cette information n'apparaîtra pas dans les cartes de visite commandées.
Utiliser la mise en page du panier	Option permettant d'utiliser la disposition du panier qui a été configurée.
Afficher la quantité	Option permettant d'afficher la quantité commandée d'un élément de catalogue dans la section Choisir des options lorsqu'un client demande un guide de commande via Portail de services ou l'application Now Mobile. **Remarque :** Si le paramètre Masquer le portail **de quantité** est sélectionné lors de la création ou de la modification d'un élément de catalogue, la quantité commandée s'affiche dans la section Résumé, mais pas dans la section Choisir des options.
Quantité	Option permettant de sélectionner laquantité par défaut d'un élément de catalogue pour le guide de commande. Lorsque la quantité est indiquée, cette valeur peut être modifiée lors de la validation.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une variable de guide de commande

Vous pouvez créer des variables dans un guide de commande.

Pour créer ou modifier des variables de guide de commande, ouvrez un guide de commande, puis sélectionnez une entrée dans la liste connexe **Variables**.

Les variables de catalogue de services dans les guides de commande définissent les questions et les réponses potentiellement présentées au client lors de la commande. Ces informations sont utilisées par les règles du guide de commande. Les variables peuvent également être en cascade et transmettre ainsi les valeurs des variables avec chaque élément commandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le prix n'est pas pris en charge pour les variables de guide de commande, même lorsque, par exemple, vous définissez le prix de la variable et associez le jeu de variables au guide de commande.

Créer une affectation de variable d'élément

Créez une affectation de variable d'élément qui permet à l'administrateur de catalogue de configurer un mécanisme de valeur par défaut dans le contexte du guide de commande afin que l'utilisateur puisse se concentrer uniquement sur les valeurs requises.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez définir le stockage par défaut d'un iPhone à 64 Go pour les ventes et à 16 Ko pour le développement. Ce paramètre est configuré dans le guide de commande Embauche d'un nouvel employé en utilisant des règles mutuellement exclusives et en définissant la variable de stockage en conséquence pour les ventes et le développement.

La valeur d'une variable d'élément est déterminée dans l'ordre suivant :

1. Affectation de variable d’élément ;
2. Valeur en cascade (s'il n'existe pas d'affectation de variable d'élément) ;
3. Valeur par défaut définie dans la définition de la variable (s'il n'existe pas de valeur en cascade ou d'affectation de variable d'élément).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Guides de commande**.
2. Ouvrez un guide de commande.
3. Ouvrez une règle.
4. Dans la liste connexe **Affectations de variables d'éléments**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'affectation de variable d'élément

Champ	Description
Variable d’élément	Nom de la variable d'élément. Sélectionnez une variable d'élément de la liste ou créez-en une.
Actif	Case à cocher pour que l'enregistrement soit actif.
Type d’affectation	Nom du type d'affectation. Sélectionnez Variable de guide de commande ou Valeur. Si vous sélectionnez Variable de guide de commande, le champ **Variable de guide de commande** est activé.
Variable de guide de commande	Nom de la variable du guide de commande. Sélectionnez une variable de guide de commande dans la liste ou créez-en une. (Ce champ n'est visible que si le **Type d'affectation** est Variable de guide de commande.)

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Définissez une valeur de variable d'élément de manière à la faire correspondre à une valeur de variable de guide de commande ou à une valeur par défaut de guide de commande à l'aide d'une affectation de variable d'élément.

Mettre une variable de guide de commande en cascade

La mise en cascade permet de transmettre les valeurs saisies pour les variables dans le formulaire de commande initial aux variables équivalentes dans les éléments de catalogue commandés.

La mise en cascade permet de transmettre les valeurs saisies pour les variables dans le formulaire de commande initial aux variables équivalentes dans les éléments de catalogue commandés. Par exemple, une variable sur le formulaire de commande initial invite le client à saisir une valeur d'emplacement de livraison. Si vous activez la mise en cascade, la valeur de cette variable remplit alors les champs d'emplacement de livraison sur chacun des éléments commandés.

Pour activer la mise en cascade, cochez la case **Variables en cascade** lorsque vous créez le guide de commande. Créez ensuite des variables sur les éléments de catalogue qui correspondent aux noms des variables correspondantes dans le guide de commande. Lorsqu'un client passe une commande, les variables sur les éléments commandés héritent des valeurs des variables nommées de façon identique dans le guide de commande.

Utiliser un jeu de variables

Vous pouvez utiliser un jeu de variables avec un guide de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les variables en cascade exigent que la même variable soit à la fois sur le guide de commande et sur les éléments commandés. Il peut être utile de définir chaque variable une fois dans un jeu de variables, puis d'attribuer le jeu de variables à la fois au guide de commande et à l'élément de catalogue. Cette approche évite les doublons et garantit que la variable est la même aux deux emplacements.

Pour utiliser un jeu de variables avec un guide de commande :

Procédure

1. Créez le jeu de variables.
2. Dans le formulaire Jeu de variables, créez chaque variable.
3. Ajoutez le jeu de variables au guide de commande et à chaque élément de catalogue concerné.

> **Remarque :**
> les variables individuelles d'un jeu de variables n'apparaissent pas dans les formulaires Guide de commande et Élément de catalogue. Pour afficher les variables dans un jeu de variables, ouvrez l'enregistrement du jeu de variables.

Masquer les variables en cascade

Vous pouvez masquer les variables dupliquées sur les écrans **Choisir des options** pour que votre écran reste vide.

Lorsque vous mettez des variables en cascade, vous pouvez masquer les variables dupliquées sur les écrans Choisir des options, rendant ainsi ces écrans plus simples.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour masquer les variables en doublon sur tous les écrans après l'écran initial Décrire les besoins dans l'interface utilisateur Service Catalog Platform, exécutez un script *onLoad catalog client*.

```
function onLoad(){
 var item = g_form.getControl("current_item");
 var guide = g_form.getControl("sysparm_guide");

 if (item == null && guide == null )
 return;

 if(item != null && guide != null && item.value == guide.value)
  return;
 g_form.setDisplay('YOUR_VARIABLE_NAME',false);
}
```

Pour masquer les variables en double sur tous les écrans après l'écran initial Décrire les besoins dans Portail de services, utilisez la méthode *isOrderGuide( )*.

```
if(g_service_catalog.isOrderGuide())
 g_form.setDisplay('variable_name', false);
```

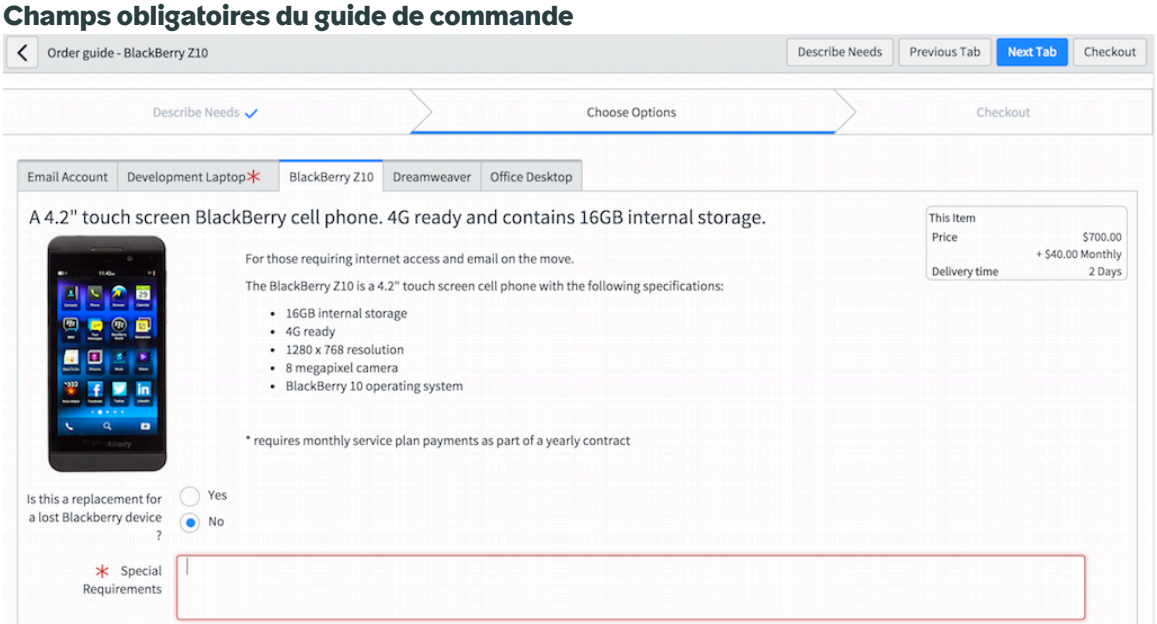
Éviter l'application d'un champ obligatoire

Vous pouvez éviter d'appliquer un champ obligatoire dans les onglets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les champs obligatoires doivent être remplis avant le changement d'onglets dans la section **Choisir des options** des guides de commande.

Champs obligatoires du guide de commande



Dans cet exemple, si le client tente de sélectionner un autre onglet sans remplir le champ *Adresse*, un message d'avertissement s'affiche. Le client ne peut pas changer d'onglet sans saisir ces informations.

Pour éviter cette application dans tous les guides de commande :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété *Valider les champs obligatoires lors du changement d'onglets dans la section « Choisir des options » des guides de commande* (`glide.sc.guide.tab.validate`).
3. Décochez la case *Oui*.

   Si vous effectuez cette modification, les champs obligatoires restent obligatoires, mais le client peut passer d'un onglet à l'autre avant de les remplir. L'application est ensuite vérifiée lorsque le client décide de passer à l'étape suivante.

   Pour éviter totalement l'application des champs obligatoires, cochez la case *Ignorer l'évaluation obligatoire* dans la règle du guide de commande concernée.

Exécuter automatiquement les guides de commande

Vous pouvez exécuter automatiquement un guide de commande à partir d'un workflow ou d'un script serveur, en transmettant des paramètres au guide de commande pour définir des valeurs de variables.

Générez automatiquement un ensemble d'éléments commandés dans le cadre d'un processus plus large, sans avoir besoin d'envoyer manuellement une demande de catalogue de services et de saisir à nouveau les informations existantes.

Par exemple, vous pouvez exécuter un guide de commande pour répondre aux demandes d'intégration RH, en transmettant des paramètres tels que le poste et le service du nouvel employé. Le guide de commande génère alors un ensemble d'éléments demandés tels que l'ordinateur portable et le compte de messagerie en se basant sur ces paramètres.

Information associée

Service Catalog API

Définir un élément de contenu

Un élément de contenu est un élément de catalogue de services qui fournit des informations au lieu de biens ou de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments de contenu peuvent faire référence à des articles de la base de connaissances, à des blocs de texte statiques ou à du contenu externe sur le Web.

Pour définir les éléments de contenu :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services > la définition du catalogue > les éléments de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire pour définir l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de contenu

Champ	Description
Nom, Catégorie, Icône, Rôles, Actif	Comme pour les éléments de catalogue standard.
Type de contenu	Type d'informations à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément. ○ **Article de la base de connaissances** : un article de la base de connaissances ServiceNow à la disposition des utilisateurs ayant les rôles spécifiés. ○ **Contenu du catalogue** : un bloc statique de texte au format HTML. ○ **Contenu externe** : des documents ou pages Web stockés en dehors de l'instance du système de base.
Cible	Emplacement où le contenu apparaît. ○ **En catalogue** : affiche le contenu dans la fenêtre iframe du catalogue (qui peut ne pas afficher certains sites Web externes correctement). ○ **Nouvelle fenêtre/nouvel onglet** : affiche le contenu dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet de navigateur. Sélectionnez cette option si le contenu ne s'affiche pas correctement dans le catalogue.
URL	URL complète (y compris le préfixe http:// ou https://) pour le contenu externe à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément. Ce champ n'est disponible que si le champ **Type de contenu** est défini sur **Contenu externe**. **Remarque :** étant donné que les instances du système de base sont accessibles via HTTPS, les liens vers les sites HTTP peuvent entraîner un avertissement ou une erreur de contenu en mode mixte, en fonction des paramètres de sécurité du navigateur.
Article de la base de connaissances	Article de la base de connaissances à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément. Ce champ n'est disponible que si le champ **Type de contenu** est défini sur **Article de la base de connaissances**.
Brève description, Description, Image	Comme pour les éléments de catalogue standard. Ces champs ne sont disponibles que si le champ **Type de contenu** est défini sur **Contenu du catalogue**.
Meta	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher l'élément de contenu. Voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Masquer sur Service Portal	Si ce champ est sélectionné, l'élément de contenu n'est pas disponible sur Service Portal.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une largeur par défaut pour les Catalogue de services variables

Configurez la largeur par défaut pour les variables sur une page d'élément de catalogue afin de spécifier quel pourcentage de la taille de l'écran elles peuvent atteindre.

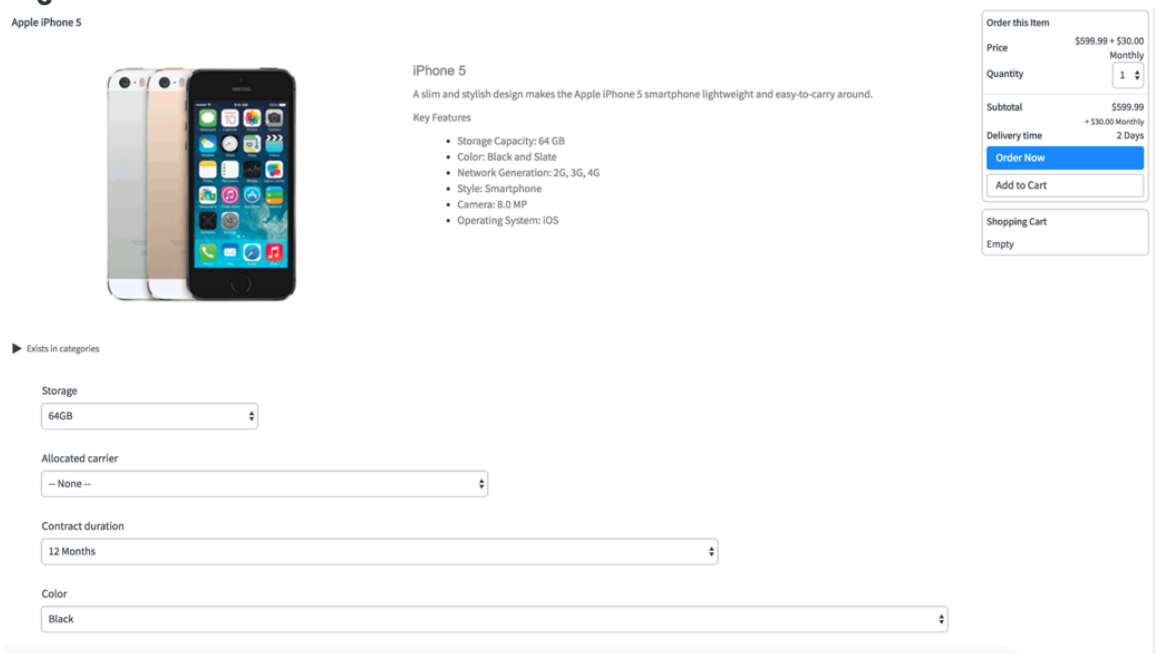
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'illustration suivante montre des variables pour différentes options Apple iPhone 5 définies sur différentes largeurs.

Page de l'élément de catalogue iPhone 5 avec des variables de différentes largeurs



Il n'est pas possible de définir une largeur par défaut ou d'en appliquer une pour les variables suivantes :

- Les variables Pause, Début conteneur, Séparation du conteneur, Fin conteneur et Étiquette ;
- Toute variable placée dans un conteneur avec une mise en page à deux colonnes ;
- Un jeu de variables avec une mise en page à deux colonnes ;
- Toute variable créée avec une largeur personnalisée dans le champ **Largeur de la variable** sur le formulaire de variable. Pour plus de détails, voir Créer une variable de catalogue de services. La largeur personnalisée de la variable remplace la largeur par défaut du type de variable.

Remarque :
les largeurs de variables personnalisées ne sont pas prises en charge dans Mobile et Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Taille par défaut des variables**.
2. Pour chaque type de variable, sélectionnez une largeur par défaut.

Option	Description
25 %	Configure la variable de manière à ce qu'elle couvre 25 % de la taille d'écran disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
50 %	Configure la variable de manière à ce qu'elle couvre 50 % de la taille d'écran disponible. Par défaut, certaines variables nécessitent une largeur minimale de 50 %.
75 %	Configure la variable de manière à ce qu'elle couvre 75 % de la taille d'écran disponible.
100 %	Configure la variable de manière à ce qu'elle couvre 100 % de la taille d'écran disponible.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir des expressions régulières pour les variables

Définissez des expressions régulières (regex) pour valider les valeurs des variables.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Regex de validation de variable**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'expression régulière.
Message de validation	Message qui s'affiche lorsque la validation échoue.
Actif	Spécifie si la regex est active.
Expression régulière	Séquence de caractères qui définissent le format de la valeur de variable. Par exemple : ○ Regex invalide : /(((ftp|http|https):\/\/)|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)/i ○ Regex valide : (((ftp\|http\|https):\/\/)\|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+) **Remarque :** ○ Assurez-vous que la regex n'entraîne pas de retour sur trace problématique. ○ Vous ne devriez pas utiliser d'expressions de marqueur intégrées. ○ Utilisez la liste **Marqueur regex** pour ignorer la casse.
Marqueur regex	Jeu de caractères pris en compte lors de la validation de l'expression régulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Aucun : aucun marqueur regex n'est appliqué. ○ Non sensible à la casse : active la correspondance non sensible à la casse. La correspondance non sensible à la casse ne prend en compte que les caractères du jeu de caractères US-ASCII. La correspondance sensible à la casse compatible avec l'Unicode peut être activée en sélectionnant **Les deux** comme marqueur regex. ○ Casse Unicode : (réservé pour une utilisation ultérieure) même comportement que **Aucun**. ○ Les deux : la correspondance non sensible à la casse se fait de manière compatible avec la norme Unicode.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer une variable de catalogue de services

Transmettre des variables entre des tâches

Transmettez des variables d'une étape du processus d'exécution à une autre.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les variables peuvent être traitées par n'importe quel workflow ou plan d'exécution associé aux éléments demandés.

Remarque :
pour transmettre une variable entre des tâches, cochez la case **Global** lorsque vous créez une variable de Service Catalog.

Par exemple, imaginons que le processus d'exécution de l'élément de catalogue Nouveau PC contient les tâches suivantes.

Procédure

1. Acquisition d'un PC.
2. Installation d'un logiciel d'entreprise standard.
3. Configuration d'un compte de messagerie.
4. Livraison et configuration du PC pour le demandeur.
   L'étape 4 peut nécessiter une information de l'étape 3 (les informations d'identification du compte de messagerie pour configurer une messagerie sur le PC). Si les étapes 3 et 4 sont exécutées par différents groupes d'exécution, vous pouvez utiliser des variables pour rendre ces informations visibles dans les tâches des étapes 3 et 4. Vous pouvez ensuite transmettre les informations entre les groupes afin que le deuxième groupe puisse accéder aux informations d'identification du compte de messagerie.

Créer ou modifier un élément de catalogue

Définissez des éléments de catalogue individuels avec Catalogue de services. Vous pouvez créer, modifier et copier des éléments de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Élément de catalogue.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Élément de catalogue et leur description, reportez-vous à la section Formulaire Élément de catalogue.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Affectez l'élément à d'autres catalogues et catégories, si nécessaire.
- Définissez les variables pour l'élément, le cas échéant.
- Pour ajouter des pièces jointes telles que des informations et de la documentation d'instructions à l'élément de catalogue, reportez-vous à la rubrique Ajouter une pièce jointe .

Lire les rubriques connexes :

- Créer une variable de catalogue de services
- Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments
- Définir un prix récurrent

Modifier un élément de catalogue

Les administrateurs de catalogue peuvent modifier les éléments de la liste du catalogue de services. Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue peuvent également modifier les éléments auxquels ils sont affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier un élément de catalogue de la liste du catalogue de services :

Procédure

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête et sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Configurer des variables** : ajouter ou supprimer des variables pour un élément.
- **Nouvelle variable** : créer une nouvelle variable pour l'élément.
- **Configurer l'élément** : modifier la définition de l'élément.
- **Configurer les scripts clients** : modifier les scripts clients du catalogue pour l'élément.
- **Configurer les politiques de l'interface d'utilisateur** : modifier les politiques de l'interface utilisateur du catalogue pour l'élément.

Copier un élément de catalogue

Copiez un élément pour créer un doublon complet de l'élément, avec les détails, les pièces jointes, les variables, les scripts clients et les approbations de l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Copier un élément peut être plus utile que d'utiliser la fonction Insert, car cette dernière ne copie que les détails de l'élément.

Procédure

1. Ouvrez un formulaire d'élément de catalogue.
2. Utilisez le bouton **Copier** pour créer une nouvelle copie d'un élément de catalogue, nommée **Copie de [nom de l'élément]**.

Remarque :

- Si vous copiez un élément de catalogue actif, la copie est également active. Pensez à désactiver la copie en décochant la case **Actif** jusqu'à ce que vos modifications soient terminées.
- Lorsque vous spécifiez une table dans les **Tables de relation qui doivent faire partie de l'action de copie d'élément. Les noms de tables doivent être séparés par des** virgules dans le **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés** , les enregistrements de table qui font référence à un élément de catalogue sont également copiés. Cette procédure n'est applicable que lorsque vous copiez l'élément de catalogue à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Copier**. Les noms de table doivent être séparés par des virgules sans aucun espace.

Vérificateur d'accessibilité dans la barre d'outils

Le vérificateur d'accessibilité de la barre d'outils vous permet d'identifier et de résoudre les problèmes liés à l'accessibilité lors de la création d'un élément de catalogue dans Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Confirmez que les propriétés suivantes contiennent les valeurs correctes pour le vérificateur d'accessibilité :

Propriété	Valeur
glide.ui.html.editor.toolbar	a11ycheck
glide.ui.html.editor.enabled_plugins	a11ychecker

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Remarque :
Si vous souhaitez vérifier l'accessibilité du contenu d'un élément de catalogue existant, sélectionnez l'élément de catalogue dans la liste.

3. Sélectionnez l'onglet Détails de l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Description** , sélectionnez l'icône de dans la barre d'outils.
5. Affichez les problèmes d'accessibilité dans la fenêtre **du vérificateur d'accessibilité** , ainsi que les suggestions de résolution de chaque problème.
6. Sélectionnez **Réparer** pour implémenter la suggestion ou **Ignorer**.

S'il n'y a aucun problème d'accessibilité dans l'article, la fenêtre **du vérificateur d'accessibilité** affiche un message de réussite :

Aucun problème d'accès détecté

Ajouter un élément de catalogue

Catalogue de services vous permet d'ajouter un élément de catalogue à plusieurs catalogues et catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments de catalogue peuvent être disponibles dans plusieurs catalogues et catégories. Par exemple, une mallette d'ordinateur portable peut être disponible à la fois dans la catégorie Ordinateurs portables et dans la catégorie Valises et accessoires.
Pour un élément :

- La liste connexe Catalogues définit les catalogues dans lesquels l'élément est disponible.
- La liste connexe Catégories définit les catégories dans lesquelles l'élément est disponible.

Procédure

Pour affecter un élément à une autre catégorie ou à un autre catalogue, saisissez les nouveaux détails dans la liste connexe appropriée.

Remarque :
Les valeurs de ces listes remplacent les valeurs des champs **Catalogues** et **Catégorie** du formulaire d'élément de catalogue. Si vous modifiez les valeurs de l'une des listes connexes, ces modifications mettent automatiquement à jour les valeurs de ces champs.

Partager des éléments de catalogue entre les catalogues

Vous pouvez partager des éléments de catalogue et permettre ainsi aux utilisateurs de commander ces éléments depuis différents catalogues. Par exemple, vous pouvez partager un élément Réinitialisation du mot de passe dans plusieurs catalogues utilisés par différentes équipes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour partager un élément de catalogue dans plusieurs catalogues :

Procédure

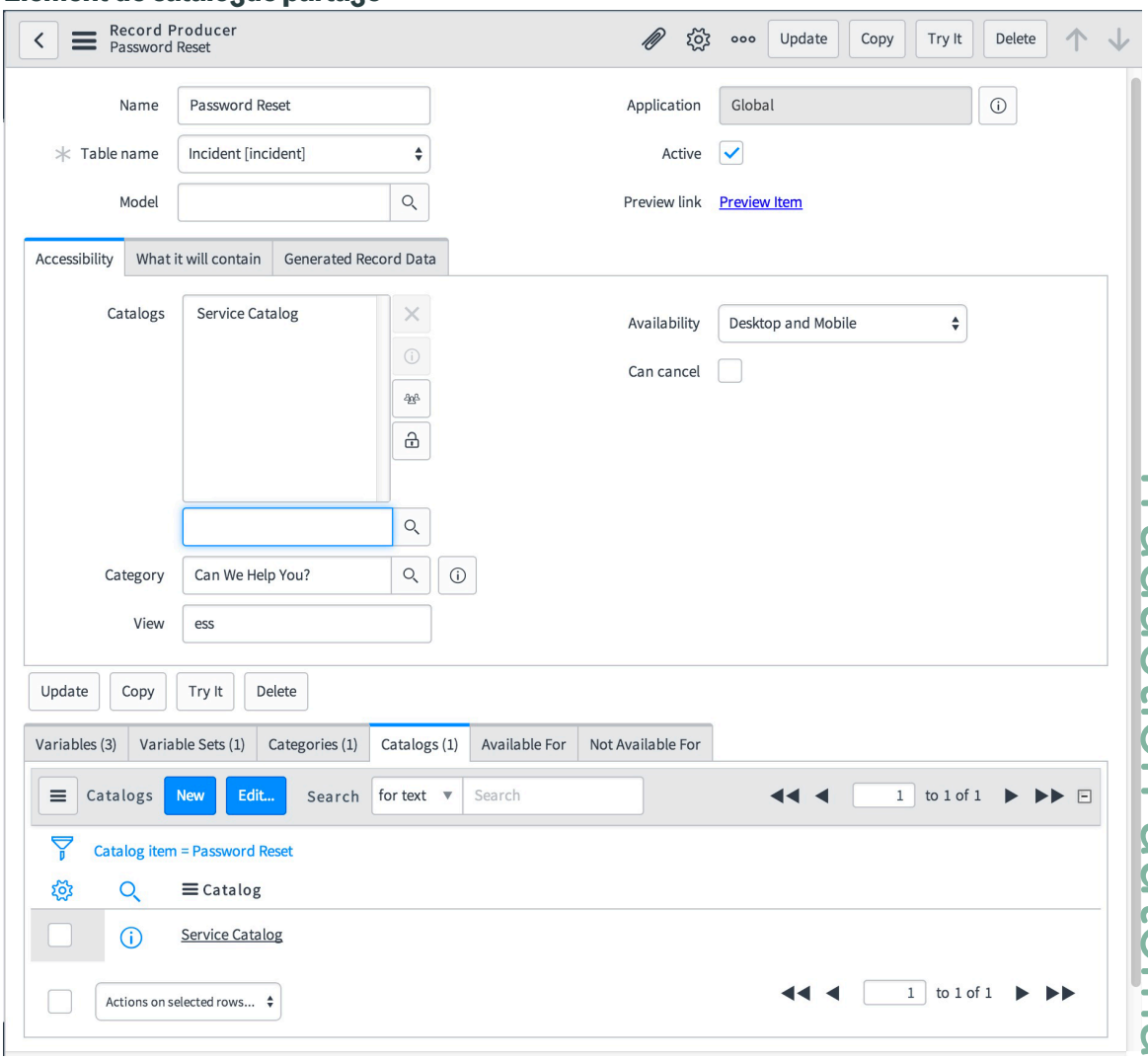
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**
2. Ouvrez l'élément à partager.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

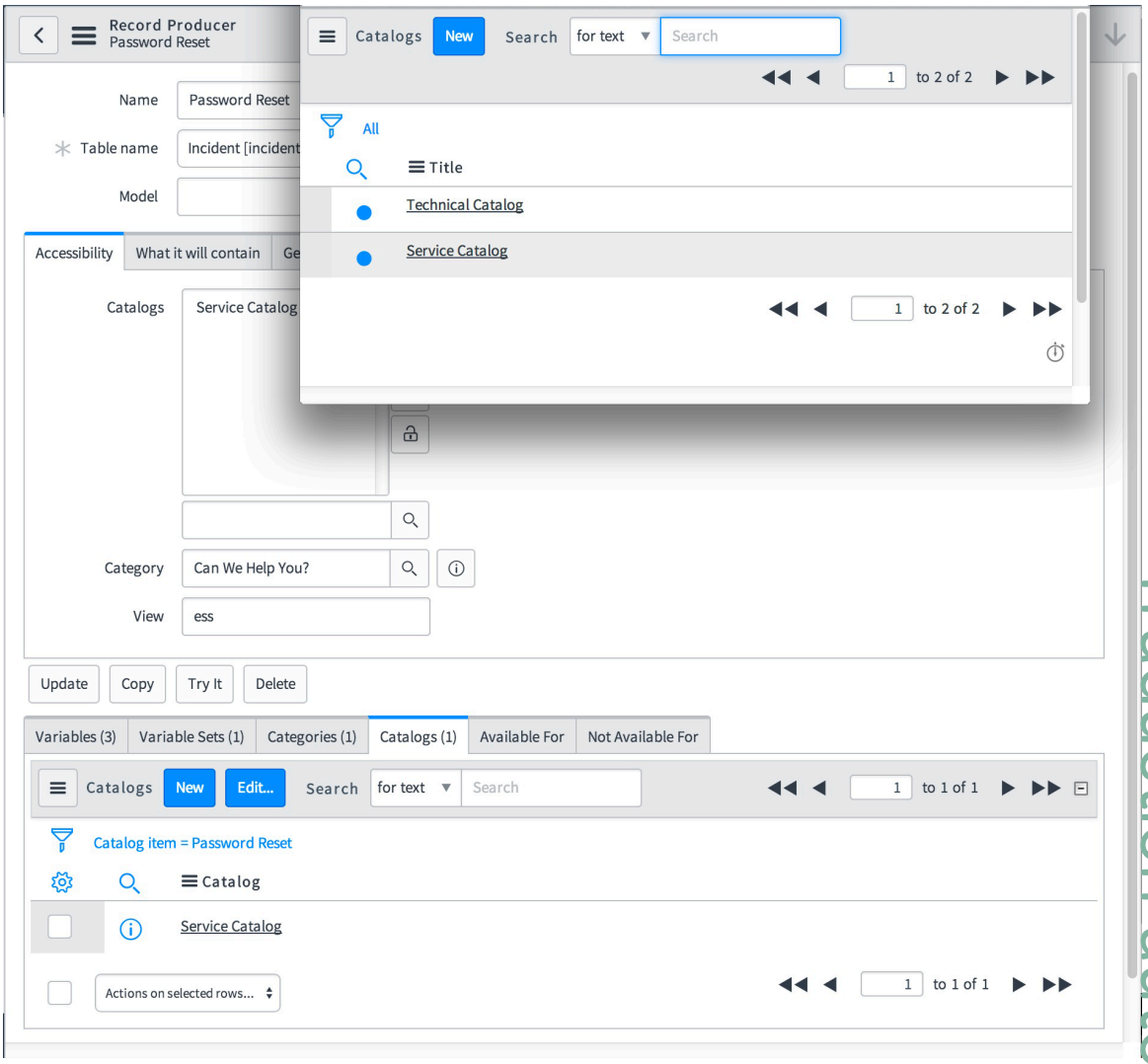
3. Sélectionnez les catalogues supplémentaires pour cet élément dans le champ **Catalogues**.

Élément de catalogue partagé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   L'élément partagé apparaît alors dans la liste connexe Éléments de catalogue pour chaque catalogue sélectionné.

Personnalisation de Catalogue de services

Catalogue de services vous permet de personnaliser le catalogue de différentes manières.

Aucune mise à jour n'est prise en charge sur les tables de catalogue de services internes suivantes, directement ou via les règles métier.

- Options [sc_item_option]
- Propriété de la variable [sc_item_option_mtom]
- Réponse à la question [question_answer]
- Enregistrement créé pour l'élément [sc_item_produced_record]
- Réponse à une question de plusieurs lignes [sc_multi_row_question_answer]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disposition du panier

Catalogue de services permet aux administrateurs de catalogue de configurer la mise en page et les fonctionnalités du panier Catalogue de services utilisé dans votre organisation pour demander des éléments de catalogue.

Vous ne pouvez pas contrôler un élément de panier qui n'est plus disponible.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Retirer des composants Par exemple, masquer les prix dans tout le panier si votre catalogue n'utilise pas de prix.
- Changer les libellés Par exemple, modifiez le libellé du bouton **Commander** en **Demander l'élément** dans le panier.
- Modifier l'ordre des éléments Par exemple, modifiez l'ordre des colonnes sur l'écran d'état de la commande.
- Configurer, masquer ou créer des fonctionnalités Par exemple, ajoutez un champ de référence **Demandé pour** au panier.

Configurer la disposition du panier

Configurez les enregistrements de disposition des paniers pour définir les fonctionnalités des widgets ou des écrans dans le panier d'achats.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Sélectionnez un widget ou un écran.
   - Widgets de panier : Widget Commande d'un élément, Widget Panier ou Widget Commande d'un élément (Guide de commande)
   - Écrans d'aperçu : Écran d'aperçu du panier, Écran d'aperçu du panier (Deux étapes), Écran d'aperçu du panier (Liste de souhaits) ou Écran d'aperçu du panier (Classic Mobile)
   - Écrans d'état de la commande : Écran d'état de la commande ou Commande écran d'état (Classic Mobile)
3. Mettez à jour le champ **Titre** pour changer le titre qui apparaît sur le widget.
4. Laissez la valeur **Cible** par défaut.
   Ne modifiez pas cette valeur, car elle identifie l'élément de panier qui est en train d'être défini.
5. Mettez à jour les autres sections de l'enregistrement de disposition du panier, au besoin.
   La disponibilité de ces sections varie pour chaque enregistrement de widget et d'écran.
   - Dans la section **Composants**, sélectionnez les composants à afficher, tels que les délais de livraison, les descriptions d'éléments et les prix.
   - Dans la section **Colonnes**, sélectionnez les colonnes à afficher, telles que la colonne de description des éléments, la colonne des délais de livraison ou la colonne des prix.
   - Dans la section **Boutons**, sélectionnez les boutons à afficher, tels que **Ajouter au panier**, **Modifier le panier** et **Supprimer l'élément**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans la section **Étiquettes des boutons**, saisissez de nouvelles étiquettes pour remplacer les étiquettes de boutons par défaut.

  Une nouvelle étiquette est utilisée sur tous les écrans sur lesquels le bouton apparaît. Par exemple, le bouton **Continuer les achats** est utilisé sur plusieurs écrans, c'est pourquoi la modification de son étiquette affecte tous les écrans concernés.

6. Au besoin, configurez les macros de widget et de colonne.
7. Enregistrez l'enregistrement, puis testez les résultats de votre configuration en commandant des éléments depuis votre catalogue de services.

   Certains paramètres et propriétés de votre instance peuvent remplacer ou affecter la disposition de votre panier.

Considérations relatives à la disposition du panier

Lorsque vous activez les dispositions du panier, les propriétés du catalogue de services sont affectées. Tenez compte des résultats possibles et modifiez les paramètres ou les propriétés pour obtenir la disposition de panier et la fonctionnalité dont vous avez besoin.

Certaines de ces propriétés sont affectées lorsque vous utilisez les dispositions du panier. Par exemple, avec l'écran d'état de commande, la propriété **Détermine l'affichage des prix et des sous-totaux dans un panier Service Catalog** (glide.sc.price.display) remplace les paramètres de disposition du panier pour l'affichage des prix.

Titre de la table

Propriété	Impact
Permettre aux utilisateurs ESS d'annuler leurs demandes à partir de l'écran de validation. [glide.sc.checkout.cancel]	Remplacée lorsque la case **Annuler la demande** dans les paramètres de disposition du panier est sélectionnée. Si la case est cochée, le bouton **Annuler** s'affiche même si la propriété est définie sur **Non**.
Activez les demandes de clonage durant la validation. [glide.sc.allow.checkout.clone]	Non utilisée (déconseillée) si les dispositions du panier sont activées. Remplacé par la case **à cocher Cloner la validation**dans les paramètres de disposition du panier. La case **Cloner la validation** est décochée par défaut pour les nouvelles instances. Pour les instances mises à jour, la case à cocher est définie sur la valeur existante de la propriété glide.sc.allow.checkout.clone.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser le sélecteur de quantité dans le panier d'achats. [glide.sc.allow.quantity]	Remplace tous les paramètres de disposition du panier pertinents.
Affichez le numéro d'élément demandé pour chaque élément de ligne sur l'écran de validation (false par défaut). [glide.sc.checkout.request.number]	Non utilisée (déconseillée) si les dispositions du panier sont activées. Remplacée par la case à cocher **Colonne Numéro d'élément de demande** dans les paramètres de disposition du panier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre de la table (suite)

Propriété	Impact
Affichez le bouton « Retour au catalogue » sur l'écran de validation en deux étapes. [glide.sc.checkout.twostep.back]	Non utilisée (déconseillée) si les dispositions du panier sont activées. Remplacée par la case à cocher **Retour au catalogue** dans les paramètres de disposition du panier.
Détermine l'affichage des prix et des sous-totaux dans un panier Service Catalog [glide.sc.price.display]	Remplace tous les paramètres de disposition du panier pertinents.

Configurer les macros de widget et de colonne

Configurez les macros qui définissent les fonctionnalités pour les éléments de chaque widget ou écran.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

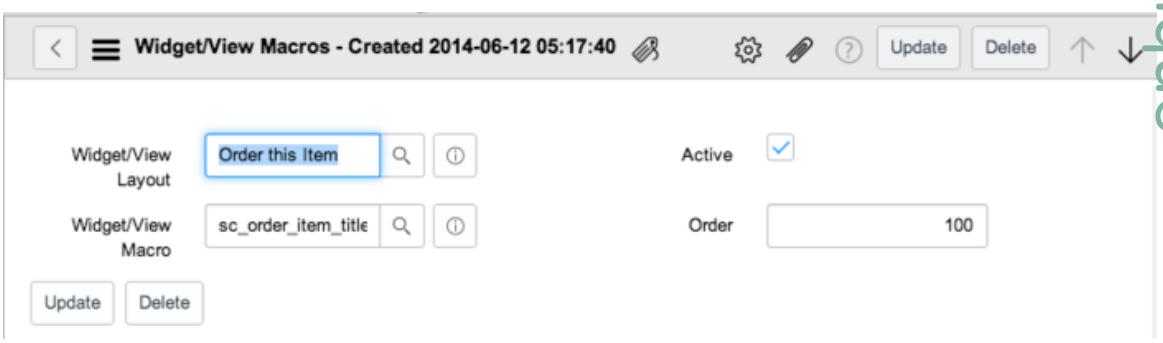
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certains widgets ou écrans ont également des macros de colonne qui définissent la disposition horizontale et la configuration du contenu du panier d'achats.

Vous pouvez configurer ces macros pour modifier l'ordre d'affichage des éléments ou pour masquer des éléments dans le widget ou l'écran. Vous pouvez également créer de nouvelles macros pour implémenter les éventuelles exigences supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Macros de widget** > **Macros de colonne** liste connexe.
2. Cliquez sur l'entrée du numéro de commande d'une macro pour modifier son ordre d'affichage ou pour l'activer ou la désactiver.



3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Cliquez sur l'entrée **Macro widget/vue** d'une macro pour afficher ses paramètres de fonctionnalité. Vous ne pouvez pas modifier les paramètres de fonctionnalité pour les macros par défaut, mais ils peuvent servir de référence utile pour créer vos propres macros de widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des macros pour la disposition du panier

Créez des macros pour les enregistrements de disposition des paniers à l'aide de scripts Jelly afin de définir un comportement personnalisé et d'afficher dans un widget ou un écran.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les macros que vous créez n'affectent pas les mises à niveau car la fonctionnalité de widget personnalisée est isolée du comportement général du panier.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de disposition du panier concerné.
2. Accédez à la liste connexe **Macros de widget** ou **Macro de colonne**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez les détails de la macro.

Formulaire de macro

Champ	Description
Nom	Nom de la nouvelle macro.
Actif	Case à cocher indiquant si la macro est affichée ou non.
Description	Résumé de l'utilisation de la macro.
Actif	Case à cocher indiquant si la macro est affichée ou non.
XML	Script Jelly à appliquer pour votre macro.

5. Enregistrez l'enregistrement de macro.

Example:

L'exemple suivant montre le script pour ajouter un champ **Demandé pour référence** en tant que macro de widget à un enregistrement de disposition du panier.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
   <j:set var="ref" value="sc_cart" />
   <j:set var="jvar_ref" value="${jvar_cart.getRequestedFor()}" />
   <j:set var="jvar_ref_display" value="${jvar_cart.getRequestedForDisplayName()}" />
   <tr>
      <td colspan="3">
         ${gs.getMessage('Requested for')}:
      </td>
   </tr>
   <tr>
      <td colspan="3" style="padding: 4px;">
         <g:catalog_requested_for />
      </td>
   </tr>
</j:jelly>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la disposition du panier pour des éléments spécifiques

Définissez des champs dans le formulaire d'élément de catalogue pour configurer la disposition du panier pour des éléments spécifiques.

Avant de commencer

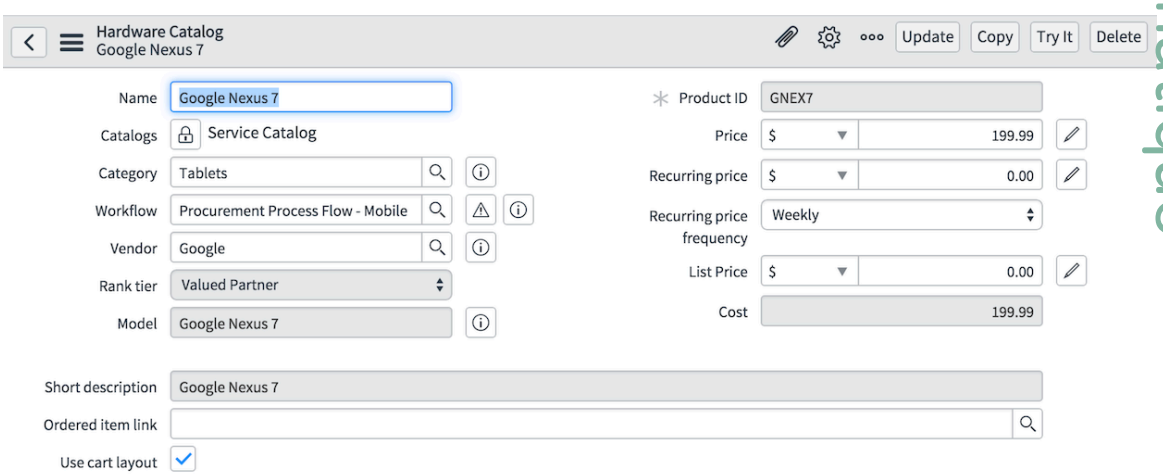
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remplace tous les paramètres de disposition du panier généraux. Par exemple, vous pouvez masquer le prix d'un élément en définissant le champ **Omettre le prix dans le panier** sur **true** pour cet élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue.
3. Configurez le formulaire pour ajouter à la fois le champ **Utiliser la disposition du panier** et l'un des champs de configuration d'éléments suivants dont vous avez besoin :
   - Omettre le prix dans le panier ;
   - Aucun panier ;
   - Pas de commande ;
   - Option « Commander maintenant » indisponible ;
   - Option « Terminer les achats » indisponible ;
   - Aucune quantité.
4. Décochez la case **Utiliser la disposition du panier** pour afficher les champs de configuration de l'élément.
5. Définissez les valeurs de champ de configuration des éléments au besoin.



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remplacer la disposition du panier pour des éléments

Service Catalog vous permet d'utiliser d'autres méthodes pour configurer le comportement ou les dispositions de panier, qui remplacent les paramètres des enregistrements de disposition du panier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, vous pouvez décider d'afficher le prix de l'élément **Portable de vente** alors que l'enregistrement de disposition de votre panier est configuré pour masquer les prix des éléments. Dans ce cas, vous devez définir les valeurs de configuration appropriées sur cet élément de catalogue. N'oubliez pas de tenir compte de l'impact de ces méthodes supplémentaires et assurez-vous que votre panier se comporte comme vous le souhaitez.

Remarque :

Si vous migrez vers des dispositions de panier, vous avez peut-être défini des paramètres et des propriétés supplémentaires qui ont un impact sur les paramètres de disposition de votre panier.

Configurer les widgets de panier Catalogue de services

Vous pouvez configurer des widgets pour le panier d'achats, les éléments de catalogue et les guides de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Aperçu des options configurables dans Service Catalog sur le portail de services et comment effectuer ces configurations.

Configurer les widgets du guide de commande

Vous pouvez personnaliser le widget qui répertorie les détails de l'élément de catalogue actuel sur un guide de commande ou un assistant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le widget de panier de guide de commande est visible lorsqu'un élément de guide de commande est commandé.

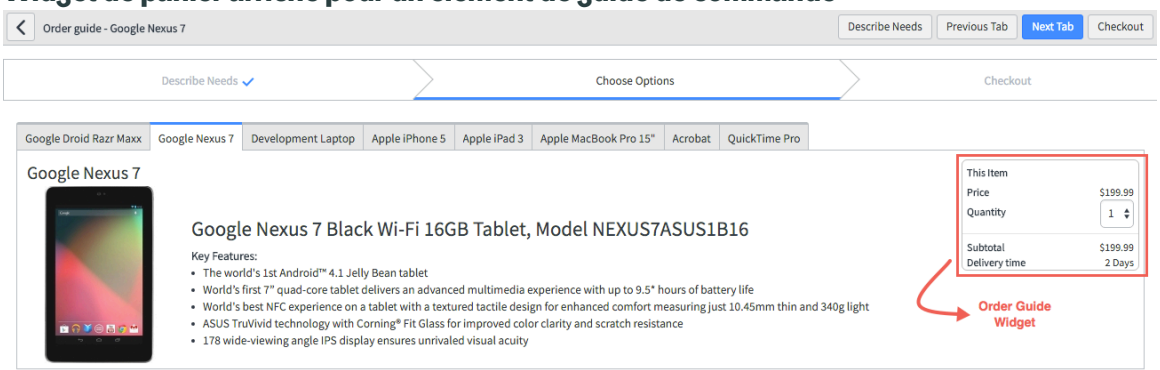
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Widget Commande d'un élément (Guide de commande)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants et renommer le titre du widget.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de panier affiché pour un élément de guide de commande



Remarque :
par défaut, les guides de commande utilisent un processus en deux étapes et les éléments de catalogue utilisent un processus de sortie en une étape. Si vous configurez le processus de sortie, gardez à l'esprit que les guides de commande et les éléments de catalogue fournissent différentes utilisations du panier s'ils emploient différents processus de sortie.

Configurer les widgets d'élément de catalogue

Vous pouvez personnaliser les widgets qui apparaissent pour les éléments de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les widgets de panier d'achats et de commande d'éléments sont visibles sur la page de catalogue standard et sur n'importe quelle page de catalogue ESS. Le widget de panier est également disponible dans d'autres emplacements, tels que la page d'accueil du catalogue.

Procédure

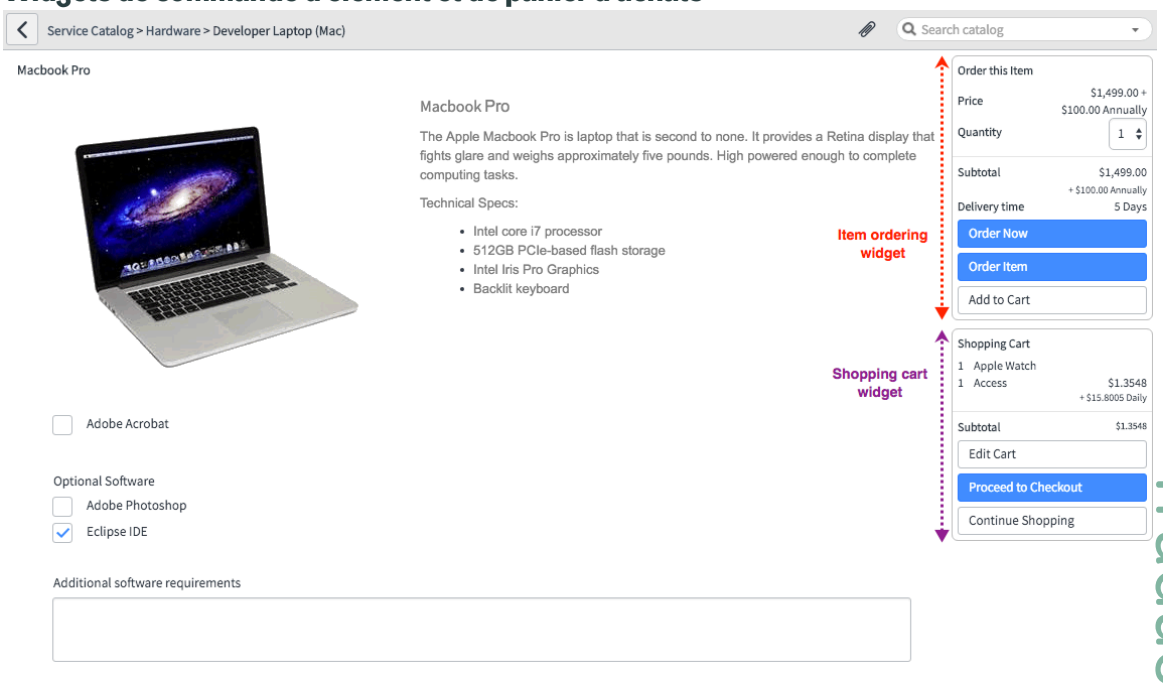
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
   a. Ouvrez l'enregistrement **Widget Commande d'un élément** pour modifier le widget pour la commande d'élément.
   b. Ouvrez l'enregistrement **Widget Panier** pour modifier le widget de panier d'achats.
2. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants et des boutons et renommer le titre du widget et les étiquettes de bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Widgets de commande d'élément et de panier d'achats



Configurer les écrans d'aperçu Catalogue de services

Vous pouvez configurer les écrans d'aperçu des paniers d'achats pour les paniers en une et en deux étapes, pour la liste de souhaits et pour l'application Classic Mobile.

Configurer l'écran de la liste de souhaits

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'aperçu du panier pour les éléments de la liste de souhaits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

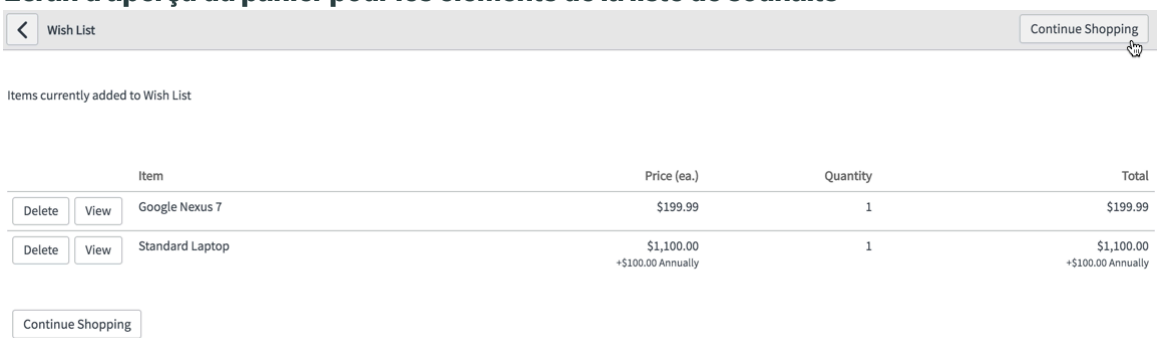
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'aperçu du panier (liste de souhaits)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants, des colonnes et des boutons et renommer des étiquettes. Pour plus d'informations, voir Configurer la disposition du panier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran d'aperçu du panier pour les éléments de la liste de souhaits



Configurer l'écran du panier d'achats Classic Mobile

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran de panier d'achats qui s'affiche sur les équipements mobiles.

Avant de commencer

Important :

Mobile Classic est déconseillé.

L'application a été supprimée des magasins et ne peut plus être activée. Nous n'offrons pas d'améliorations, de corrections de bogues ou d'assistance pour l'application. Consultez l'obsolescence de l'application mobile ServiceNow Classic à compter du 15 septembre 2022.

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panier d'achats sur les appareils Classic Mobile utilise toujours un processus de sortie en deux étapes. Vous ne pouvez pas modifier les macros de widget ou les étiquettes de boutons sur les appareils Classic Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'aperçu du panier (Classic Mobile)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants et des boutons.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran de panier d'achats sur Classic Mobile

Configurer un écran de panier en une étape

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'aperçu du panier d'achats pour un processus de sortie en une étape.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sortie en une étape est le processus de sortie par défaut pour les éléments de catalogue.

Procédure

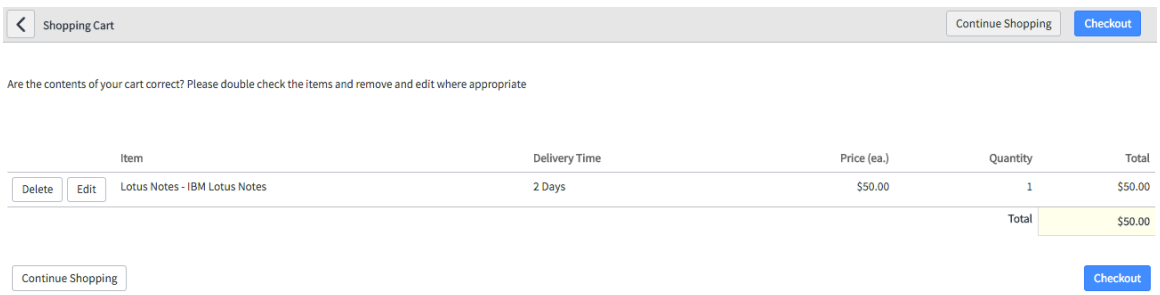
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'aperçu du panier**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants, des colonnes et des boutons et renommer des étiquettes de titres et de boutons.
   Voir Configurer la disposition du panier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran de panier d'achats affiché pour le processus de sortie en une étape par défaut



Configurer un écran de panier en deux étapes

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'aperçu du panier d'achats pour un processus de sortie en deux étapes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements apportés à l'enregistrement en deux étapes ne sont visibles que si le processus de sortie en deux étapes est activé dans les propriétés. Par défaut, les éléments de catalogue utilisent un processus de sortie en une étape.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'aperçu du panier (Deux étapes)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants, des colonnes et des boutons et renommer des étiquettes de titres et de boutons.
   Pour plus d'informations, voir Configurer la disposition du panier.

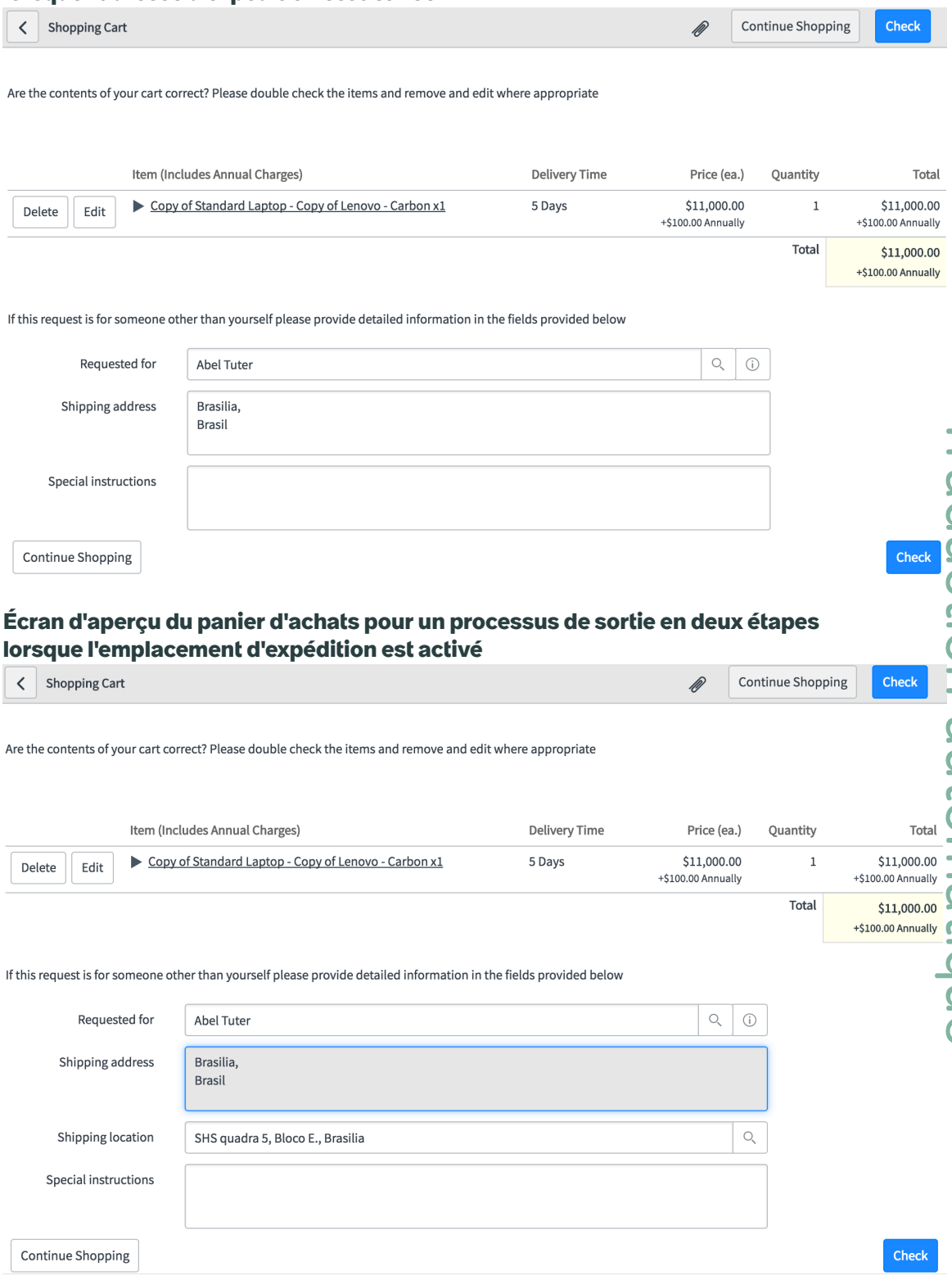
   Dans l'onglet **Composants**, **Emplacement d'expédition** et **Adresse d'expédition** ne sont pas pris en charge simultanément. Désélectionnez le composant sélectionné pour sélectionner l'autre composant.

   Si vous activez **Adresse d'expédition** dans l'onglet **Composants**, le champ modifiable **Adresse d'expédition** s'affiche dans l'écran d'aperçu du panier. Si vous activez **Emplacement d'expédition** dans l'onglet **Composants**, le champ modifiable **Emplacement d'expédition** et le champ **Adresse d'expédition** en lecture seule s'affichent dans l'écran d'aperçu du panier.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran d'aperçu du panier d'achats pour un processus de sortie en deux étapes lorsque l'adresse d'expédition est activée



Écran d'aperçu du panier d'achats pour un processus de sortie en deux étapes lorsque l'emplacement d'expédition est activé

Configurer les écrans d'état Catalogue de services

Vous pouvez configurer des écrans d'état de panier d'achats pour les commandes de bureau et Classic Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'écran d'état de commande de bureau

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'état de commande qui s'affiche sur les bureaux.

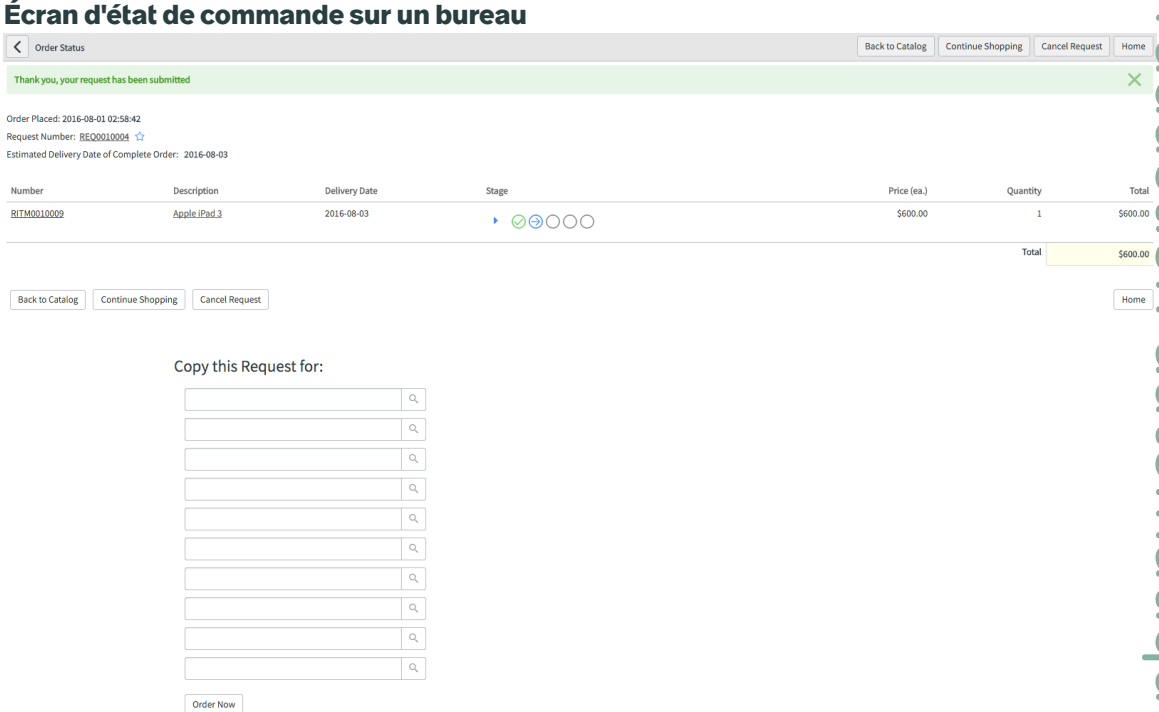
Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'état de la commande**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants, des colonnes et des boutons et renommer des étiquettes. Voir Configurer la disposition du panier.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran d'état de commande sur un bureau



Configurer l'écran d'état de commande Classic Mobile

À l'aide de Catalogue de services, personnalisez l'écran d'état de commande qui s'affiche sur les appareils Classic Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas modifier les macros de widget ou les étiquettes de boutons sur les appareils Classic Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Écran d'état de la commande (Classic Mobile)**.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants et des boutons.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Écran d'état de commande sur Classic Mobile

Migrer vers les dispositions de panier

Service Catalog vous permet de configurer des dispositions de panier pour ajouter, supprimer ou modifier des éléments du panier d'achats du catalogue de services. Avant de migrer votre système pour utiliser des dispositions de panier, familiarisez-vous avec les configurations existantes relatives au contenu de catalogue et décidez si vous souhaitez annuler ou conserver ces configurations.

Cette fonctionnalité est activée par défaut dans les nouvelles instances et les paramètres de disposition du panier par défaut sont implémentés. Pour les mises à niveau, un script de mise à niveau vérifie si vos macros de panier sont personnalisées. Seuls les utilisateurs avec un rôle administrateur peuvent migrer des dispositions de panier.

- Si les macros de panier ne sont pas personnalisées, la configuration de la disposition du panier est activée par défaut.
- Si les macros de panier sont personnalisées, la configuration de la disposition du panier est désactivée. Migrez votre système pour utiliser cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de configuration du panier

Vérifiez vos configurations actuelles pour :

- Les macros d'interface utilisateur définissant les paniers d'achats personnalisés qui ont été reliés à des éléments ;
- Les propriétés Service Catalog impactées par la disposition du panier ;
- Les paramètres spécifiques à un élément qui peuvent remplacer les paramètres d'enregistrement de disposition du panier.

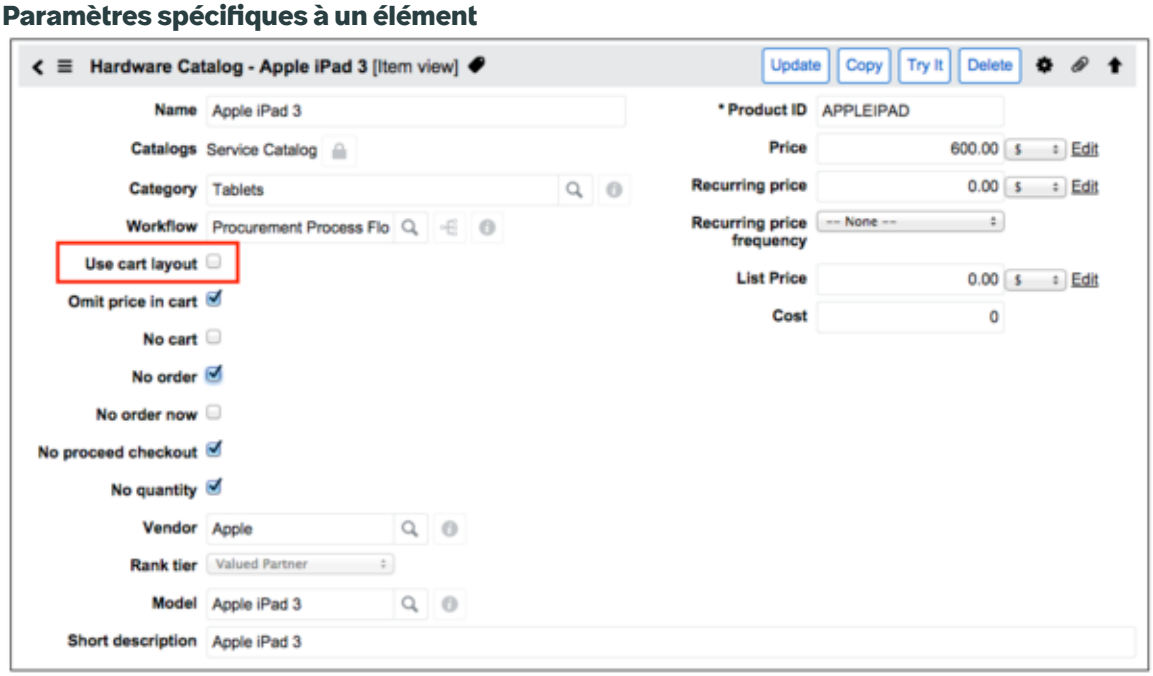
Paramètres spécifiques à un élément

Certains éléments de catalogue peuvent avoir des paramètres de disposition du panier qui leur sont spécifiques.

Par exemple, ces éléments peuvent afficher les prix même si l'enregistrement de disposition du panier général est configuré pour masquer les prix.

Pour conserver les paramètres spécifiques à un élément, décochez la case **Utiliser la disposition du panier** dans le formulaire de l'élément de catalogue.

Paramètres spécifiques à un élément



Remarque :
vous pouvez configurer le formulaire pour afficher la case à cocher **Utiliser la disposition du panier**.

Migrer les personnalisations et activer les dispositions du panier

Déplacez la personnalisation vers les widgets de dispositions du panier, puis activez les dispositions du panier.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous personnalisez certaines macros d'interface utilisateur, vous devez migrer les personnalisations vers des widgets de disposition du panier avant d'activer les dispositions du panier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici les macros d'interface utilisateur dont les personnalisations nécessitent une migration avant l'activation des dispositions du panier :

- sc_catalog_homepage_cart
- sc_catalog_requested_for
- catalog_item
- catalog_cart_default
- sc_cart_main

De plus, si vous avez personnalisé la page d'interface utilisateur com.glideapp.servicecatalog_category_view ou le contenu dynamique du panier du catalogue, vous devez migrer ces personnalisations avant d'activer les dispositions de panier.

Procédure

1. Enregistrez des copies des personnalisations pour référence ultérieure.
2. Renvoyez les personnalisations pour restaurer les macros personnalisées ou tout autre contenu à leur état standard.
3. Supprimez l'enregistrement de la personnalisation depuis la table Mise à jour du client [sys_update_xml].
4. Exécutez le script suivant dans les scripts en arrière-plan pour définir la propriété et l'état correct pour tous les éléments de catalogue :

```
var cm = new
 CartLayoutMigration();cm.configureLayoutProperty();cm.setLayoutFalse();cm.setEmptyLayo
ut();
```

5. Réimplémentez toutes les personnalisations de disposition du panier que vous souhaitez garder dans l'instance mise à niveau en configurant des macros de widget.
6. Pour activer les dispositions du panier, définissez la propriété du système de catalogue de services *`glide.sc.use_cart_layouts`* sur **Oui**.

Sortie flexible héritée et formulaires de livraison

ServiceNow comprend plusieurs options qui donnent aux administrateurs un certain contrôle sur le contenu des formulaires pilotés par des modèles de Service Catalog.

Certains formulaires de catalogue de services, tels que le formulaire de sortie, sont générés à partir de modèles, au lieu d'être pilotés par des données comme d'autres formulaires du système, tels que le formulaire d'incident.

Les formulaires pilotés par des modèles offrent un confort d'utilisation par rapport aux formulaires standard pilotés par les données, mais ils fournissent un contrôle plus limité sur le contenu du formulaire.

Remarque :

Nous vous recommandons d'utiliser les enregistrements de disposition du panier pour configurer les dispositions du panier. L'utilisation d'enregistrements de disposition du panier vous permet de configurer le panier de catalogue de services sans avoir à écrire et à garder des scripts.

Traduction automatique

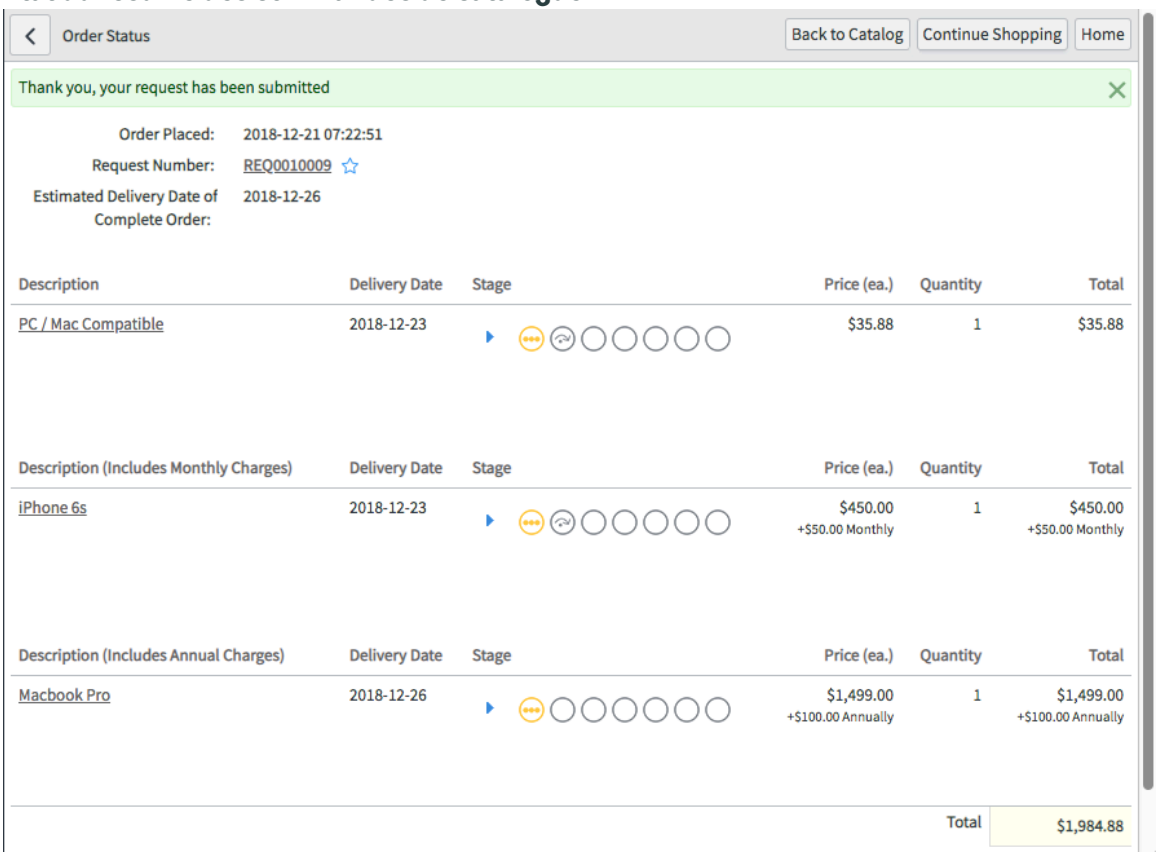
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifications sur l'écran de livraison

Dans l'étape finale de sortie, un écran récapitulatif fournit une liste de tous les éléments et services commandés.

Avertissement :
La modification de l'écran État de la commande ou Résumé nécessite un scripting avancé et une connaissance de Jelly . En outre, le processus de mise à niveau ignore les mises à jour de l'écran de résumé après une personnalisation. En tenant compte de ces contraintes, vous pouvez modifier l'écran de résumé en modifiant la page d'interface utilisateur `com.glideapp.servicecatalog_checkout_view`.

État du résumé des commandes de catalogue



Résultats de recherche du demandeur

Une fois le processus de sortie en deux étapes activé, le champ *Demandé pour* apparaît sur le formulaire de demande.

Le champ *Demandé pour* référence la table Utilisateur [sys_user] et dispose d'une fonctionnalité d'exécution automatique. Deux propriétés de catalogue de services (**Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**) permet à un administrateur d'ajouter des colonnes aux résultats de recherche pour ce champ et de classer la liste selon l'une des colonnes.

Propriétés Service Catalog

Propriété	Description
Colonnes supplémentaires pour le widget Service Catalog « demandé pour ».	Permet de choisir des champs dans la table Utilisateur [sys-user] . Ils doivent être séparés par des points-virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Service Catalog (suite)

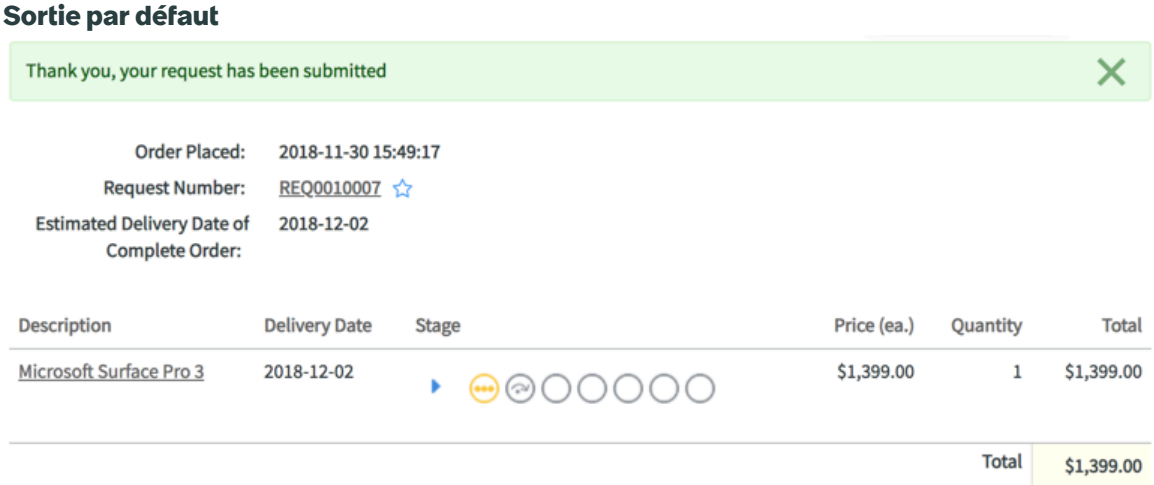
Propriété	Description
(glide.sc.request_for.columns)	
Classement des correspondances pour le widget Service Catalog « demandé pour ». (glide.sc.request_for.order_by)	Permet de choisir des champs dans la table Utilisateur [sys-user].

Modifications dans le formulaire de sortie

Vous pouvez modifier le formulaire de sortie pour utiliser un autre champ de description ou pour ajouter le numéro d'élément de demande pour chaque ligne.

Par défaut, les formulaires de sortie répertorient les colonnes **Description**, **Date de livraison**, **Étape**, **Prix**, **Quantité** et **Total**. Voici un exemple de formulaire de sortie par défaut :

Sortie par défaut



Ajouter le numéro d'élément de demande sur le formulaire de sortie

Ajoutez le numéro d'élément de demande pour qu'il apparaisse sous forme de colonne supplémentaire sur le formulaire de sortie. Par défaut, le numéro d'élément de demande n'apparait pas dans la liste.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété : **Affichez le numéro d'élément de demande pour chaque élément de ligne sur l'écran de validation (false par défaut)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cochez la case **Oui** pour ajouter la colonne du numéro au formulaire de sortie.

Numéro de sortie

Utiliser un autre champ de description sur le formulaire de validation

Utilisez un autre champ de description pour décrire votre élément de catégorie dans le formulaire de sortie. Par défaut, la colonne **short_description** de l'élément de catalogue apparaît comme étant la description de l'élément.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Politique du catalogue** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété **Nom de champ à utiliser pour la colonne de description du formulaire de sortie. Si le champ est vide, la valeur par défaut (short_description) est utilisée**.
3. Saisissez le nom de l'autre champ (une colonne dans la table Élément de catalogue [sc_cat_item]) et enregistrez-le.
   Par exemple, si vous avez sélectionné **le nom** :

Nom de sortie

Définir les choix de quantité d'éléments

Dans Catalogue de services, les choix de quantité par défaut vont de 1 à 10. Vous pouvez configurer le sélecteur de quantité avec des choix supplémentaires. Cette configuration est également applicable dans Service Portal.

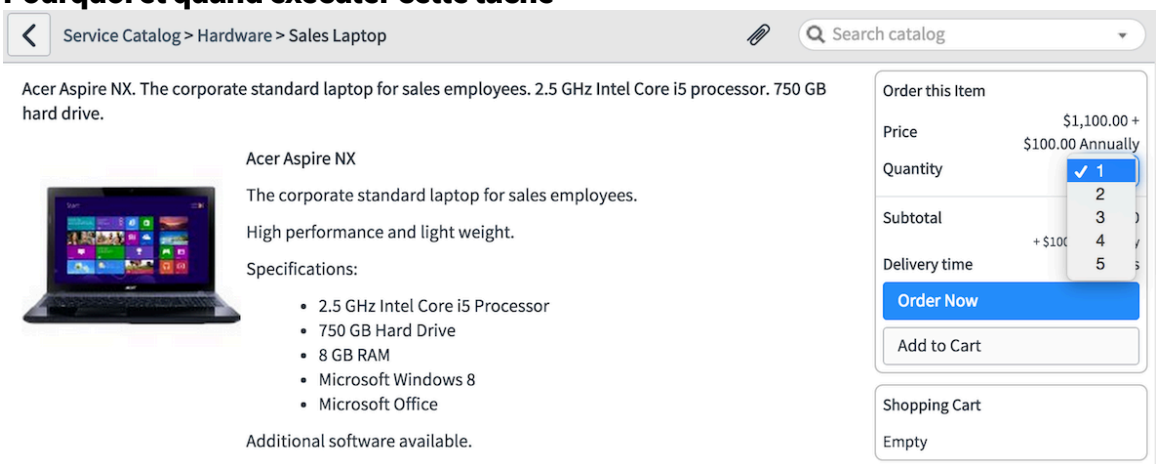
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

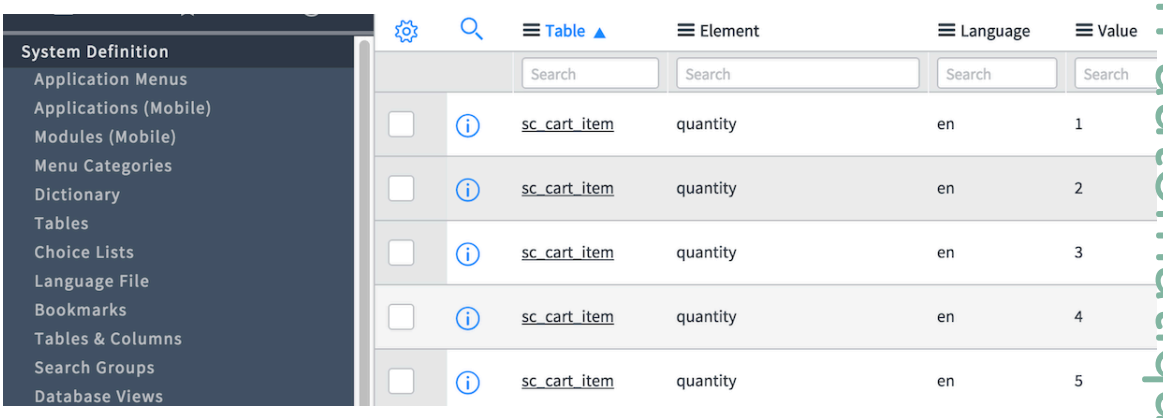
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Listes de choix**.
2. Recherchez la table **sc_cart_item** et l'élément **quantité**.
   Les choix de quantité existants apparaissent.
3. Ajoutez des choix de quantité, en les calquant sur les choix existants.



Pour réduire les quantités disponibles pour les éléments de catalogue, supprimez les enregistrements de quantité pertinents. Par exemple, pour réduire la plage de quantité à 1-3, supprimez les enregistrements pour 4 et 5.

Pour limiter les rôles autorisés à changer les quantités, modifiez la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser le sélecteur de quantité dans le panier d'achats** (`glide.sc.allow.quantity`) du catalogue de services. Par exemple, vous pouvez limiter cette possibilité aux rôles admin et catalog_admin.

Information associée

Administration de Catalogue de services

Supprimer les restrictions d'éléments

Catalogue de services vous permet de supprimer ou d'appliquer des restrictions sur tous les guides de commande, les créateurs d'enregistrement et les lanceurs d'assistants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs de catalogue peuvent utiliser les propriétés Catalogue de services pour configurer le comportement et l'utilisation d'un élément de catalogue.

Par défaut, tous les guides de commande, les créateurs d'enregistrement et les lanceurs d'assistants ont les restrictions suivantes :

- Ils ne peuvent pas être ajoutés à un élément demandé ;
- Ils ne fournissent pas d'action **Essayer** ;
- Ils ne sont pas ajoutés au panier en tant qu'éléments.

Pour supprimer ces restrictions ou les appliquer à d'autres types d'éléments :

Procédure

Modifiez les listes de tables séparées par des virgules dans les propriétés suivantes :

- **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue ne pouvant pas être ajoutés à une demande existante**(`glide.sc.item.cannot_add_to_request`) : restreint les éléments pouvant être ajoutés à un élément demandé après qu'un utilisateur final ait placé une demande. Par exemple, pour restreindre l'ajout d'éléments de contenu à une demande existante, ajoutez sc_cat_item_content à la liste de cette propriété.
- **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'utilisant pas l'action d'interface utilisateur « Essayer » par défaut**(`glide.sc.item.cannot_try_it`) : restreint les éléments qui vous permettent de cliquer sur **Essayer** dans le formulaire d'élément pour voir comment il apparaît dans le catalogue de services. Les éléments avec de telles restrictions n'affichent pas **Essayer** sur le formulaire.
- **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue qui ne génèrent pas un élément du panier normal**(`glide.sc.item.not_normal_cart_item`) : restreint les types d'éléments qui sont ajoutés au panier par défaut.

Utilisation de variables pour la configuration des prix

Vous pouvez définir un prix pour chaque élément de catalogue de services. Le prix ou le prix récurrent d'un élément de catalogue peut être modifié avec des variables, ce qui augmente son prix de base.

Cette tarification est utile si vous voulez que le prix ou le prix récurrent soit calculé dynamiquement en fonction des renseignements fournis par l'utilisateur dans le formulaire de commande. Par exemple, le coût d'un élément peut être augmenté en fonction des options sélectionnées par l'utilisateur, comme la mémoire supplémentaire pour un PC.

Les types de variables suivants peuvent être configurés pour modifier le coût total d'un élément :

- Case à cocher
- Choix multiple
- Référence
- Collecteur de liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Zone de sélection
- Zone de sélection de recherche

Case à cocher

Les variables Case à cocher aident à définir le prix ou le prix récurrent de l'élément en train d'être commandé.

Vous pouvez créer une variable Case à cocher et définir le prix de l'élément. Utilisez le champ **Prix si coché** ou **Prix récurrent si vérifié** pour spécifier la différence de prix ou de prix récurrent pour la variable lorsque l'option est sélectionnée.

Dans l'onglet **Spécifications de types**, vous pouvez spécifier le prix dans différents types de devises. Vous pouvez également configurer le prix dans les modèles de tarification suivants :

- Calculé
- Fixe
- Plusieurs

Pour plus d'informations sur les modèles de tarification, consultez la rubrique Champs de prix .

Choix multiple

Pour les variables Choix multiple, il existe deux options de tarification.

- Spécifiez la différence de prix dans le champ **Prix** des choix de questions.
- Spécifiez la différence de prix récurrent dans le champ **Prix récurrent** des choix de questions.

Remarque :
les zones de sélection fonctionnent de la même façon que les variables Choix multiple, mais elles s'affichent sous forme de zones de sélection.

Référence

Les variables de référence comportent un champ **Implications de tarification**.

Si ce champ est sélectionné et qu'il y a un champ **price**, **u_price**, **recurring_price** ou **u_recurring_price** sur la table référencée, la valeur de ce champ est utilisée pour modifier le coût de l'élément en train d'être commandé lorsqu'une valeur de référence est sélectionnée.

Par exemple, supposons que les ordinateurs à Phoenix coûtent 100 $ de plus que le prix de commande et que les ordinateurs à Boise coûtent 100 $ de moins que le prix de commande.

1. Configurez une variable de référence à la table Emplacement [cmn_location].
2. Ajoutez un champ **u_price** à la table Emplacement.
3. Définissez ce champ sur `100` pour l'emplacement Phoenix.
4. Définissez ce champ sur `-100` pour l'emplacement Boise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un ordinateur est commandé, si **Phoenix** est sélectionné comme emplacement pour cette variable, le prix de commande est augmenté de 100 $. Si **Boise** est sélectionné, le prix de commande est réduit de 100 $.

Remarque :
les collecteurs de liste fonctionnent de la même façon que les variables de référence, mais utilisent le champ **Table de valeurs** pour spécifier la table qui est en train d'être référencée. Puisqu'il s'agit d'une variable de collecteur de liste, plusieurs sélections, qui modifient toutes le prix ou le prix récurrent de commande, peuvent être effectuées.

Zone de sélection de recherche

Les variables Zone de sélection de recherche sont plus puissantes que les variables de référence.

Spécifiez les éléments suivants lorsque vous créez une variable Zone de sélection de recherche :

- **Rechercher depuis la table** : la table à partir de laquelle les valeurs sont interrogées.
- **Champ de valeur de référence** : le champ sur la table de recherche dont la valeur est utilisée comme valeur de la variable (généralement sys_id).
- **Champ(s) d'étiquette de référence** : une liste de champs séparés par des virgules sur la table de recherche dont les valeurs sont utilisées pour afficher les sélections dans la zone de sélection. Par exemple, **fabricant, nom** pour la table Logiciel [cmdb_ci_spkg] afficherait les sélections comme suit :
  - Microsoft | Excel
  - Adobe | Photoshop Elements
- **Champ de prix de référence** : le champ dont la valeur est utilisée pour modifier le prix de l'élément qui est en train d'être commandé.
- **Recherche dans le champ de prix récurrent** : le champ dont la valeur est utilisée pour modifier le prix récurrent de l'élément qui est en train d'être commandé.

Définir un prix récurrent

Les éléments de catalogue peuvent avoir un prix récurrent en plus d'un prix initial.

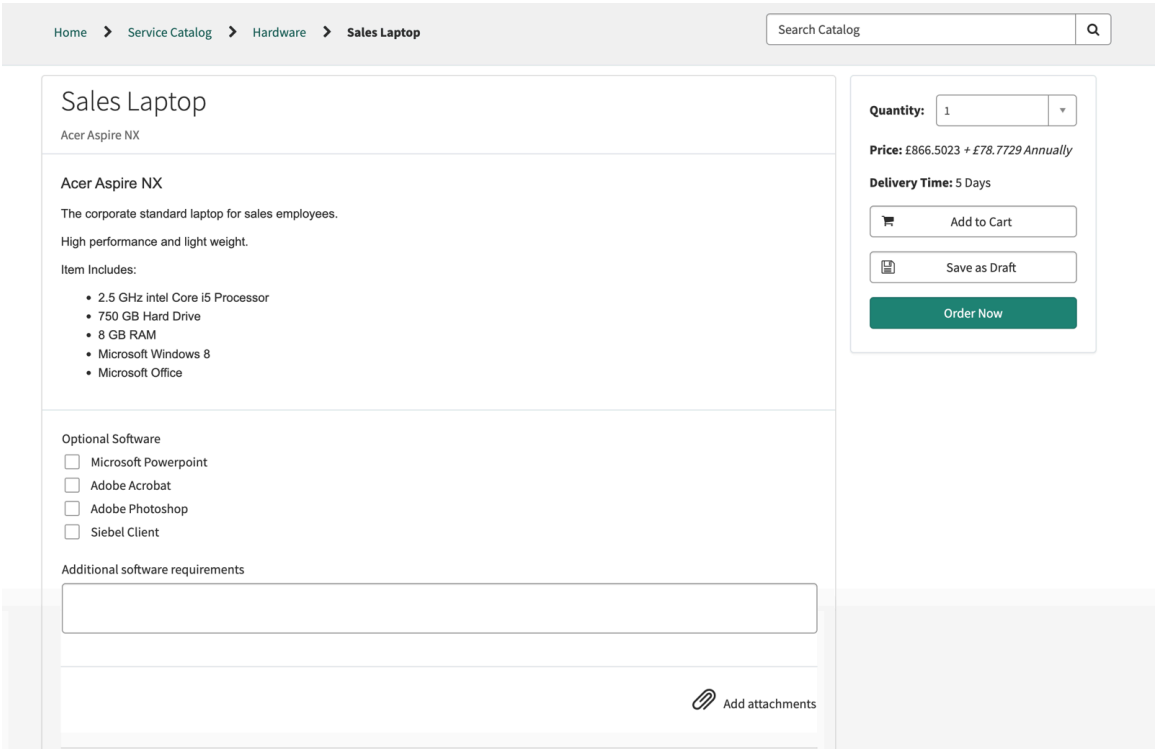
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le prix et la fréquence de récurrence sont définis sur l'enregistrement de l'élément de catalogue. Une fois le prix et la fréquence définis, le prix récurrent apparaît dans le catalogue, les résultats de recherche du catalogue, la page de catalogue de l'élément, le panier d'achats et l'écran de résumé de commande.

Par exemple, un abonnement à un contrat de téléphonie mobile peut coûter 500,00 $, avec un prix récurrent mensuel de 30,00 $.

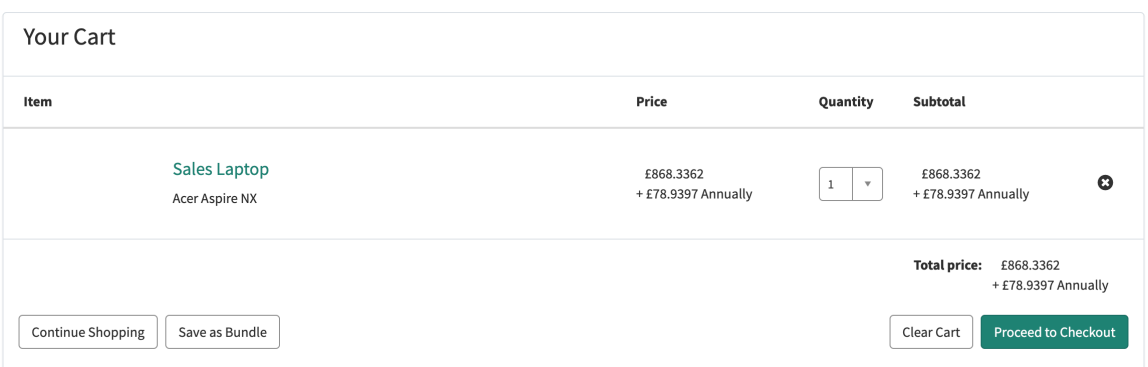
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si plusieurs éléments avec la même fréquence de prix récurrent sont placés dans le panier d'achats, ils sont regroupés. Le regroupement facilite l'affichage du coût des éléments pour chaque fréquence (par exemple, hebdomadaire, mensuel et annuel). Si le panier d'achats contient des éléments avec et sans coûts récurrents, ils sont regroupés séparément.

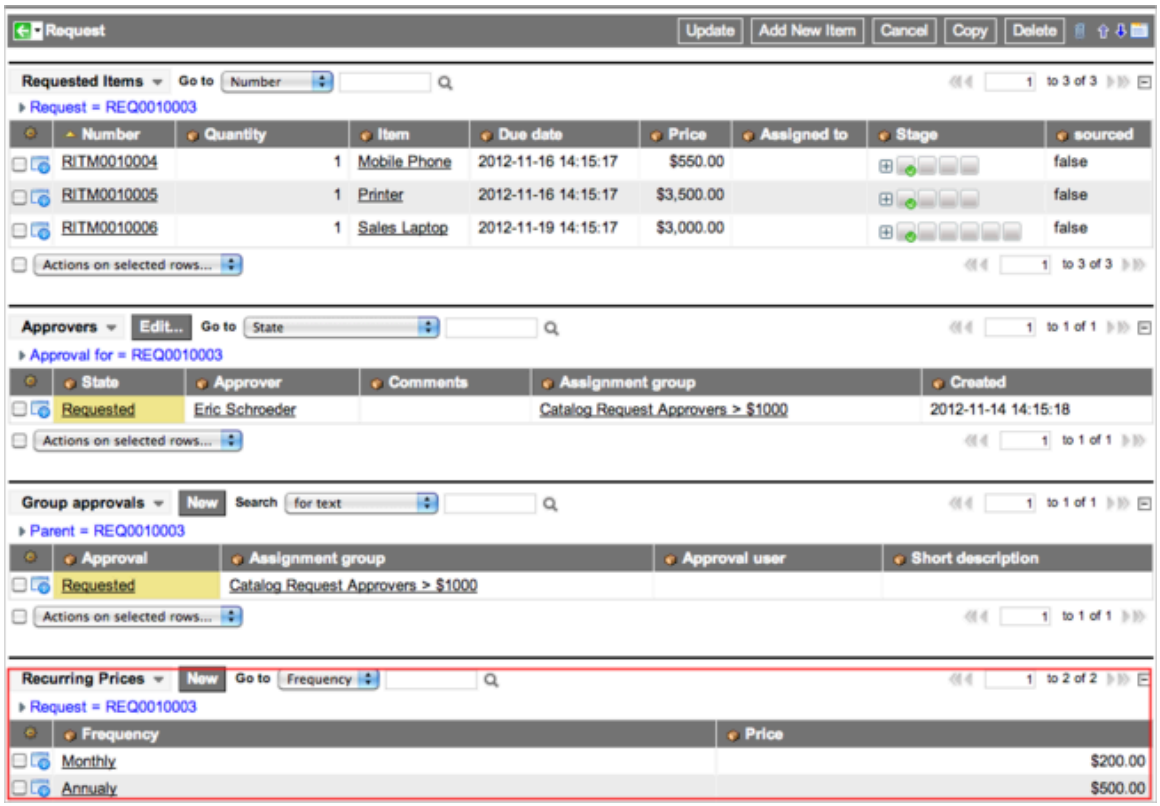
Si plusieurs éléments avec la même fréquence de prix récurrent sont placés dans le panier d'achats, ils sont regroupés. Le regroupement facilite l'affichage du coût des éléments pour chaque fréquence (par exemple, hebdomadaire, mensuel et annuel). Si le panier d'achats contient des éléments avec et sans coûts récurrents, ils sont regroupés séparément.



Sur les enregistrements de demande, les prix récurrents sont regroupés par fréquence et affichés dans la liste connexe **Prix récurrents**. Dans l'exemple ci-dessous, deux éléments ont chacun un coût récurrent mensuel de 100,00 $ et leurs prix sont regroupés en un seul enregistrement de 200,00 $ par mois. Un autre élément dont le coût récurrent annuel est de 500,00 $ est répertorié dans un enregistrement distinct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si un enregistrement de demande contient plusieurs éléments avec la même fréquence de récurrence, cliquez sur la flèche à côté de l'enregistrement de prix récurrents correspondant pour afficher les détails.

Étendre le modèle de tarification

Le modèle de tarification est utile si vous voulez que le prix ou le prix récurrent soit calculé dynamiquement en fonction des renseignements fournis par l'utilisateur dans le formulaire de commande. Vous pouvez étendre le modèle de tarification d'un élément de catalogue en modifiant le prix de l'élément ou le prix récurrent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Modifiez le script CatalogPriceCalculator pour personnaliser le prix de l'élément et le script CatalogRecurringPriceCalculator pour personnaliser le prix récurrent.

Masquer les prix dans le catalogue de services

Les administrateurs peuvent configurer des options pour masquer les prix des éléments de catalogue dans le catalogue de services pour des listes d'éléments spécifiques, pour des types d'éléments spécifiques ou pour tous les éléments.

Les prix des éléments peuvent apparaître aux emplacements suivants :

- Une liste d'éléments de catalogue dans le panneau **Commander cet élément** ;
- Des listes d'éléments de catalogue dans les catégories et sous-catégories ;
- Le panneau **Panier** ;
- Les pages Modifier le panier, Confirmation de commande et État de la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Masquer les prix en général

Configurez les propriétés de Service Catalog pour masquer les prix en général.

Pour afficher et modifier les propriétés du catalogue de services, accédez à **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.

Masquer les prix par types d'éléments

Par défaut, les prix n'apparaissent pas pour les guides de commande, les créateurs d'enregistrement et les lanceurs d'assistants.

Vous pouvez changer les types d'éléments de catalogue qui affichent les prix en utilisant la propriété **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'affichant pas le prix dans les listes** (*glide.sc.item.cannot_show_price*). Fournissez une liste de noms de table séparés par des virgules pour les types d'éléments pour lesquels vous souhaitez masquer les prix.

Par exemple, pour masquer les prix des éléments de catalogue standard, ajoutez **sc_cat_item** à la liste.

Vous pouvez également supprimer une entrée existante pour afficher les prix du type d'élément. Par exemple, pour afficher les prix des guides de commande, supprimez l'entrée de guide de commande **sc_cat_item_guide** de la liste.

Masquer les prix de tous les éléments

Par défaut, le prix des éléments à prix zéro est masqué dans les listes et les paniers.

Vous pouvez configurer ce comportement de manière à toujours masquer ou afficher les prix, à l'aide de la propriété **Détermine l'affichage des prix et des sous-totaux dans un panier Service Catalog** (*glide.sc.price.display*).

Définissez cette propriété sur **Toujours afficher les prix** pour afficher les prix de tous les éléments sur tous les écrans de Service Catalog, ou sur **Ne jamais afficher les prix** pour masquer les prix de tous les éléments sur tous les écrans de Service Catalog.

Masquer les prix d'éléments spécifiques

Vous pouvez masquer les prix d'éléments spécifiques pour répondre aux exigences de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Ouvrez la définition de l'élément concerné.
3. Cochez la case **Omettre le prix dans le panier**.

   Le prix n'apparaît pas dans la liste du catalogue ou lorsque l'élément est ajouté au panier. Le prix est répertorié sous « - » dans les écrans Modifier le panier, Confirmation de commande et État de la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer jusqu'à dix copies de la Catalogue de services demande

Dupliquez une demande pour créer jusqu'à dix copies (clones) de la même demande Catalogue de services, pour différents utilisateurs, sans avoir à saisir les mêmes informations plusieurs fois. Par exemple, vous pouvez demander une nouvelle pièce d'équipement pour plusieurs personnes spécifiques en générant rapidement plusieurs demandes individuelles à partir d'une seule demande initiale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les mises en page des paniers**
2. Sous la section **Type cible : Écran du navigateur**, sélectionnez **Écran d'état de la commande**.
3. Dans l'onglet **Composants**, cochez la case **Cloner la validation**.
4. Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
5. Dans la catégorie **Panier**, effectuez les actions suivantes :
   - Activez la propriété **Activez les demandes de clonage durant la validation**.
   - Pour la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser la fonction de commande en masse**, saisissez les rôles pour lesquels vous souhaitez activer l'aptitude de demande en masse pour tous les utilisateurs ayant ces rôles, ou laissez le champ vide pour activer l'aptitude pour tous les utilisateurs.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Dupliquer une demande

Demander un élément de catalogue à partir de Portail de services

Demander un guide de commande depuis Service Portal

Expérience de demande déléguée

Créer des scripts

Catalogue de services vous permet d'utiliser certains scripts.

Certaines fonctions sont disponibles, notamment pour Catalogue de services :

- Le script côté client permet aux concepteurs de catalogues d'utiliser les mêmes fonctionnalités disponibles sur d'autres formulaires.
- L'API Catalogue de services de script facilite la commande de catalogue à partir des règles métier.
- L'option Affectation de plans d'exécution pouvant contenir des scripts permet de sélectionner un plan d'exécution au moment de la commande, en fonction des conditions scriptées.

Créer un panier personnalisé

Les administrateurs ayant une connaissance de Jelly peuvent personnaliser l'aspect et le comportement des paniers de catalogue de services, en général ou pour des éléments de catalogue spécifiques, à l'aide de l'aptitude de macro d'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
vous pouvez configurer des dispositions de panier sans scripting.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle macro.
3. Renseignez les détails et écrivez le script pour définir votre panier personnalisé.

   Remarque :
   il est nécessaire de connaitre le langage d'expression Jelly pour concevoir un panier personnalisé.
   À des fins de référence, le script de panier par défaut apparaît dans la liste sous la forme `catalog_cart_defaut`.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Après avoir créé un panier personnalisé, vous pouvez le réutiliser et le relier à des éléments de catalogue.

Relier un panier à un élément

Reliez le panier par défaut ou un panier personnalisé à un élément afin que le demandeur puisse voir les informations pertinentes.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Éléments de catalogue**.
2. Ouvrez un élément pour tester le nouveau panier.
3. Dans le champ **Panier**, sélectionnez le panier à utiliser.
   Vous pouvez configurer la disposition du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire.
4. Enregistrez le formulaire changé.

Catalogue de services Configuration de la page d'accueil

La page d'accueil d'un Catalogue de services fournit le front-end principal pour commander des éléments dans ce catalogue. Vous pouvez configurer différents éléments des différentes pages dans Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organisent les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord dynamiques et Centre d'analyse les tableaux de bord prennent le relais de la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à l'obsolescence de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord dynamiques.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse .
- Travailler avec des tableaux de bord réactifs .

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent concevoir des pages d'accueil de l'une des façons suivantes.

- Personnalisation de la page d'accueil du catalogue ;
- Ajout, suppression et organisation de catégories ;
- Activation de types de contenu ;
- Utilisation des propriétés du catalogue pour fournir un contrôle supplémentaire sur le comportement et l'apparence ;
- Utilisation de rendus pour définir l'apparence des catégories.

Remarque :
les utilisateurs finaux peuvent accéder au catalogue via la page d'accueil de l'utilisateur personnalisable, ou avec des pages de gestion de contenu qui utilisent des blocs de contenu pour les catégories.

Configurer la recherche et la navigation

Vous pouvez utiliser les propriétés de Service Catalog pour configurer la recherche et la navigation sur la page d'accueil du catalogue de services.

Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés** pour afficher les propriétés du catalogue de services.

Restreindre l'accès à la recherche

Chaque page d'accueil de catalogue fournit une barre de recherche pour aider à localiser les éléments non affichés sur la page d'accueil. Par défaut, tout utilisateur pouvant accéder à la page d'accueil d'un catalogue peut effectuer une recherche à l'aide de cette barre de recherche.

Pour restreindre l'accès à cette fonction de recherche par rôle, utilisez la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent rechercher dans le catalogue de services** (`glide.sc.can_search`).

Par exemple, pour permettre uniquement aux utilisateurs connectés d'accéder à la recherche, laissez ce champ vide. Pour qu'aucun utilisateur n'ait accès à la fonction de recherche, définissez ce champ sur **Aucun**.

Remarque :
les résultats de recherche n'affichent que les éléments auxquels les utilisateurs connectés ont accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Masquer les résultats de recherche provenant de catégories inactives

Par défaut, les résultats de recherche sont renvoyés pour toutes les catégories, y compris les catégories inactives.

Pour éviter de renvoyer les résultats des catégories inactives, définissez la propriété **Les recherches de catalogue de services renvoient des éléments de catégories inactives** (*glide.sc.search.disabled_cats*) sur **Non**. Par exemple, lorsque vous concevez une nouvelle catégorie, vous pouvez faire en sorte que les utilisateurs ne voient pas les résultats de recherche de cette catégorie tant que vous ne l'avez pas rendue active.

Remarque :
les contraintes de sécurité peuvent également rendre une catégorie ou un élément de catalogue inaccessible.

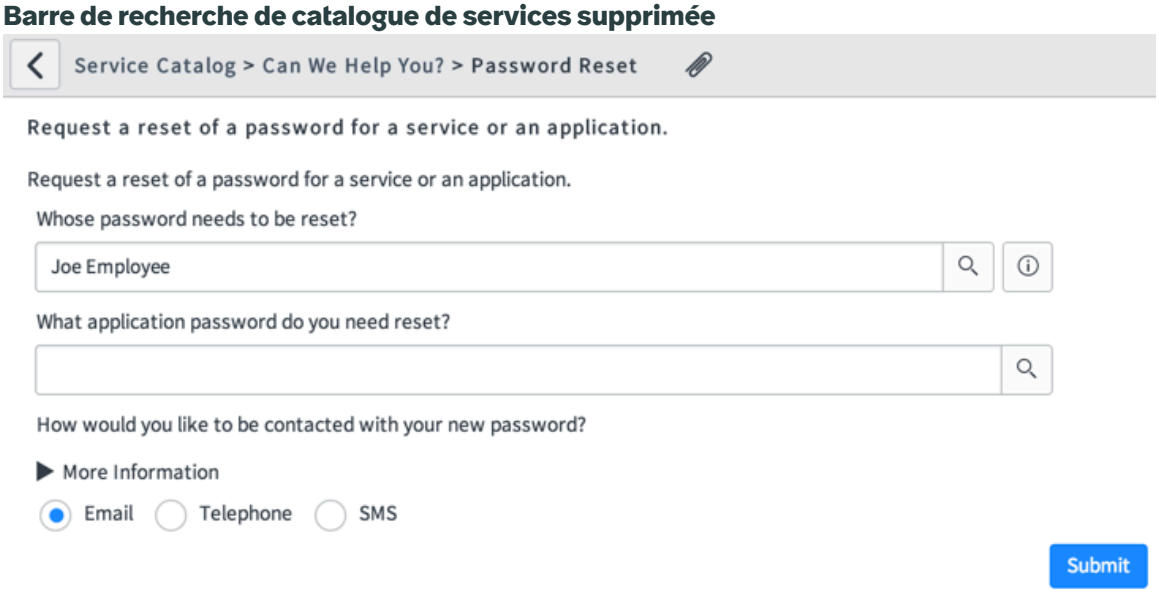
Restreindre la recherche par type d'élément

Par défaut, les champs de recherche n'apparaissent pas lors de l'affichage de guides de commande, de créateurs d'enregistrement et de lanceurs d'assistants.

Pour définir quels types d'éléments de catalogue n'affichent pas le champ de recherche, énumérez ces types dans la propriété **Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'ayant pas le champ de recherche affiché** (*glide.sc.item.cannot_show_search*).

Par exemple, pour activer la recherche lors de l'affichage de créateurs d'enregistrement, retirez sc_cat_item_producer de la liste.

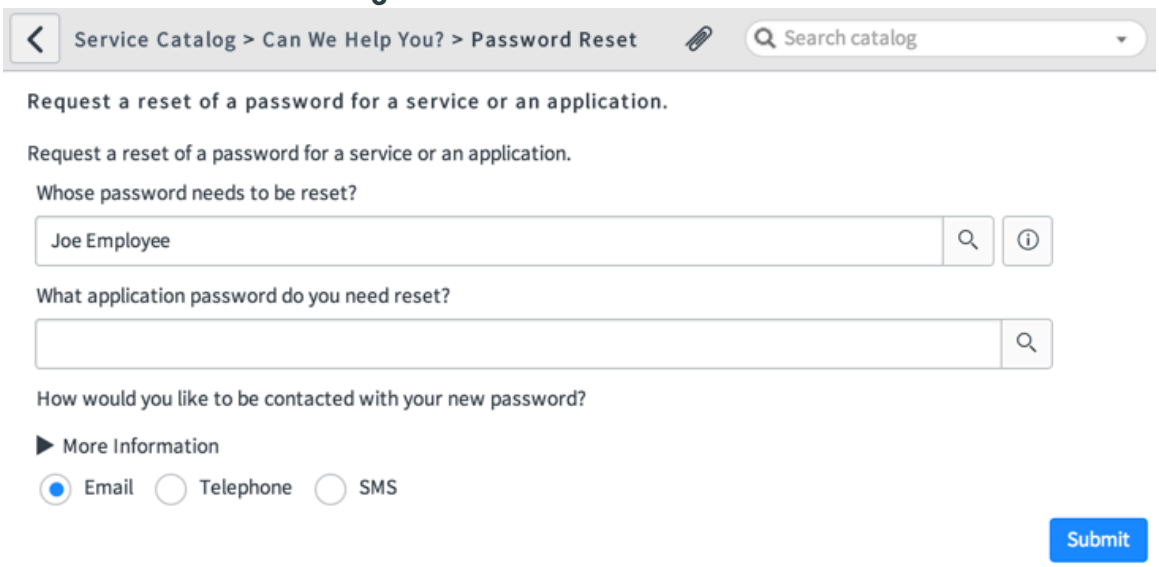
Barre de recherche de catalogue de services supprimée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre de recherche de catalogue de services activée



Activer les liens des fils d'Ariane

Par défaut, les fils d'Ariane apparaissent sans liens lorsque des pages de gestion de contenu sont utilisées en tant que pages d'accueil de catalogues de services.

Pour afficher ces fils d'Ariane avec des liens, définissez la propriété **Utilisez les liens pour les fils d'Ariane rendus dans les pages de Service Catalog ouvertes via un site CMS** (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*) sur **Oui**. Cette configuration offre un meilleur contrôle de la navigation pour les utilisateurs finaux.

Désactiver les suggestions de recherche

Par défaut, les recherches de catalogue de services affichent des suggestions « Voulez-vous dire ? » lorsqu'une recherche ne renvoie aucun résultat, mais qu'une autre orthographe ou recherche récente similaire le fait.

Pour désactiver ces suggestions, définissez la propriété **Indiquez si des suggestions de recherche devraient être activées** (*glide.sc.search.suggestions*) sur **Non**.

Affiner les résultats de recherche

Utilisez des propriétés pour affiner les résultats de recherche dans Service Catalog.

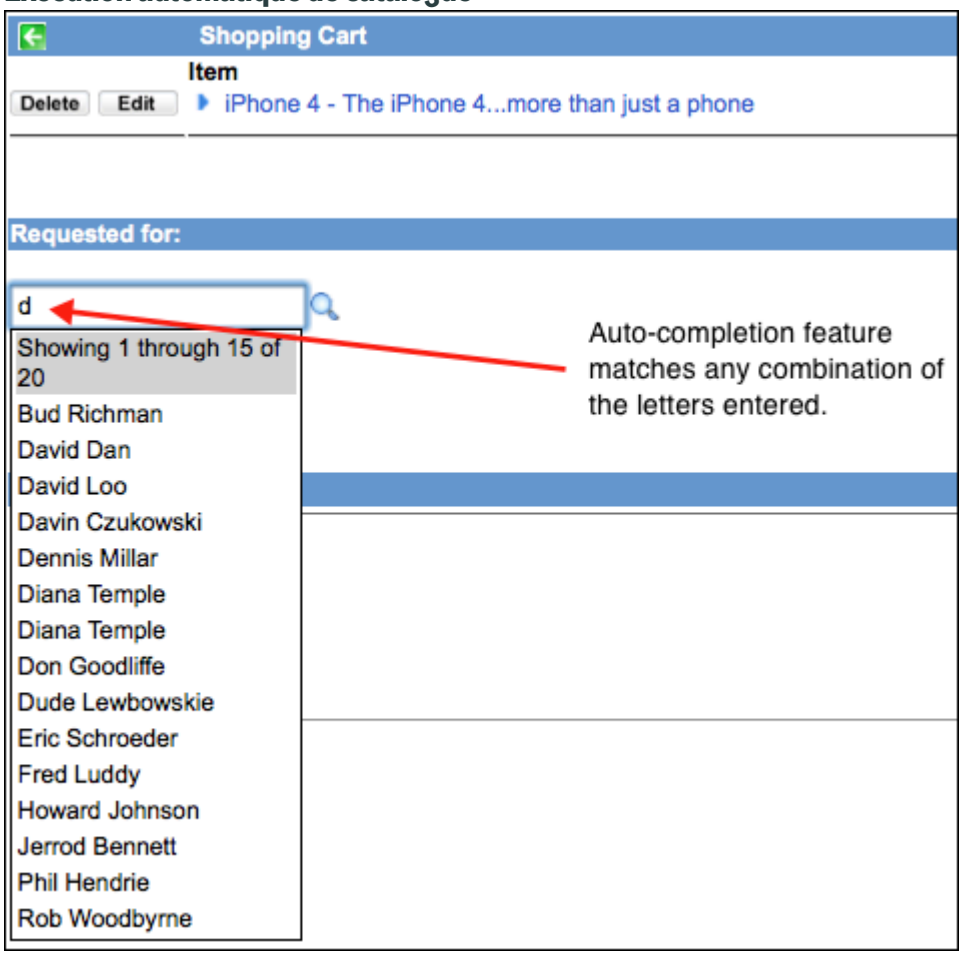
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonction d'exécution automatique renvoie les valeurs qui contiennent une correspondance exacte avec la combinaison de lettres saisie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution automatique de catalogue

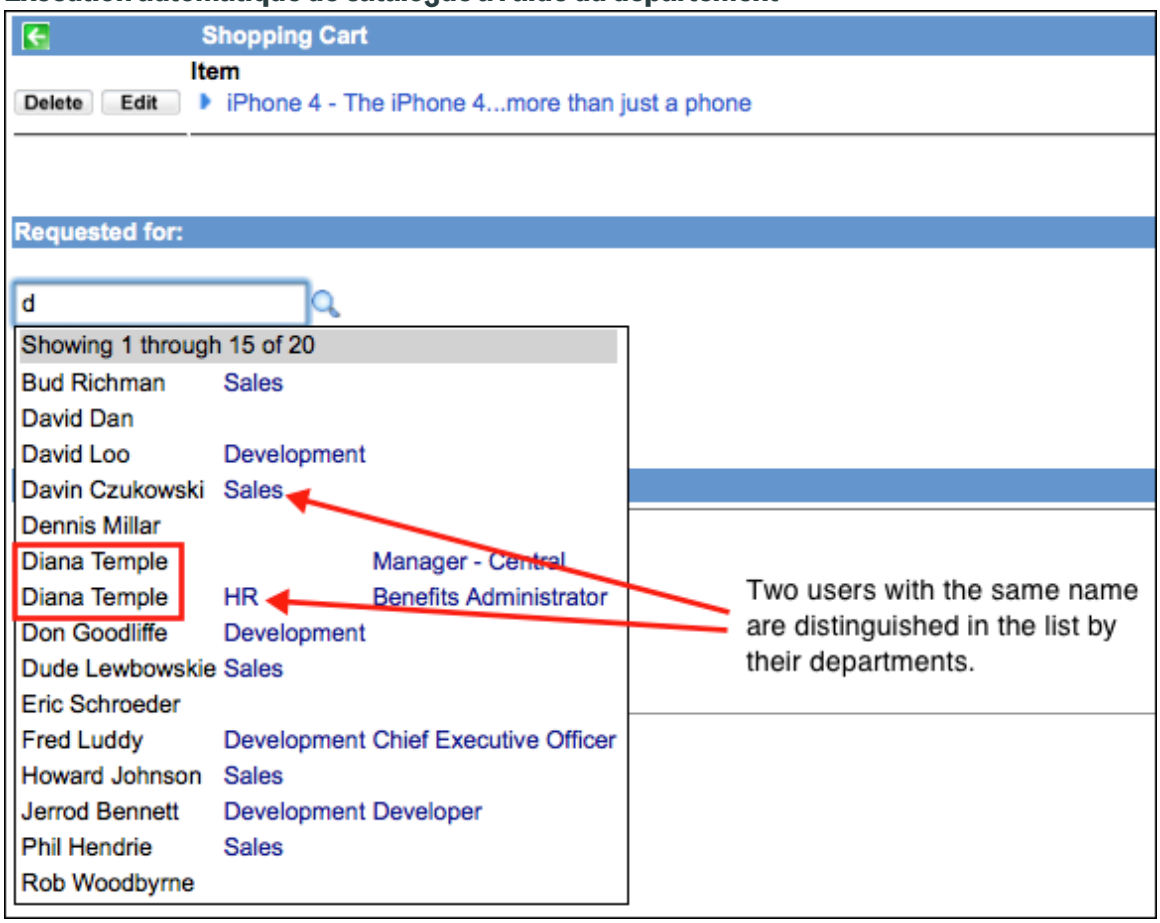


Les administrateurs peuvent utiliser la propriété **Colonnes supplémentaires pour le widget Service Catalog « demandé pour »** (`glide.sc.request_for.columns`) pour ajouter des colonnes à cette liste, affiner davantage les résultats de recherche et aider à déterminer quel utilisateur sélectionner lorsque deux utilisateurs ont le même nom.

Dans cet exemple, la propriété est définie pour afficher deux colonnes supplémentaires, **Département** et **Titre** :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution automatique de catalogue à l'aide du département



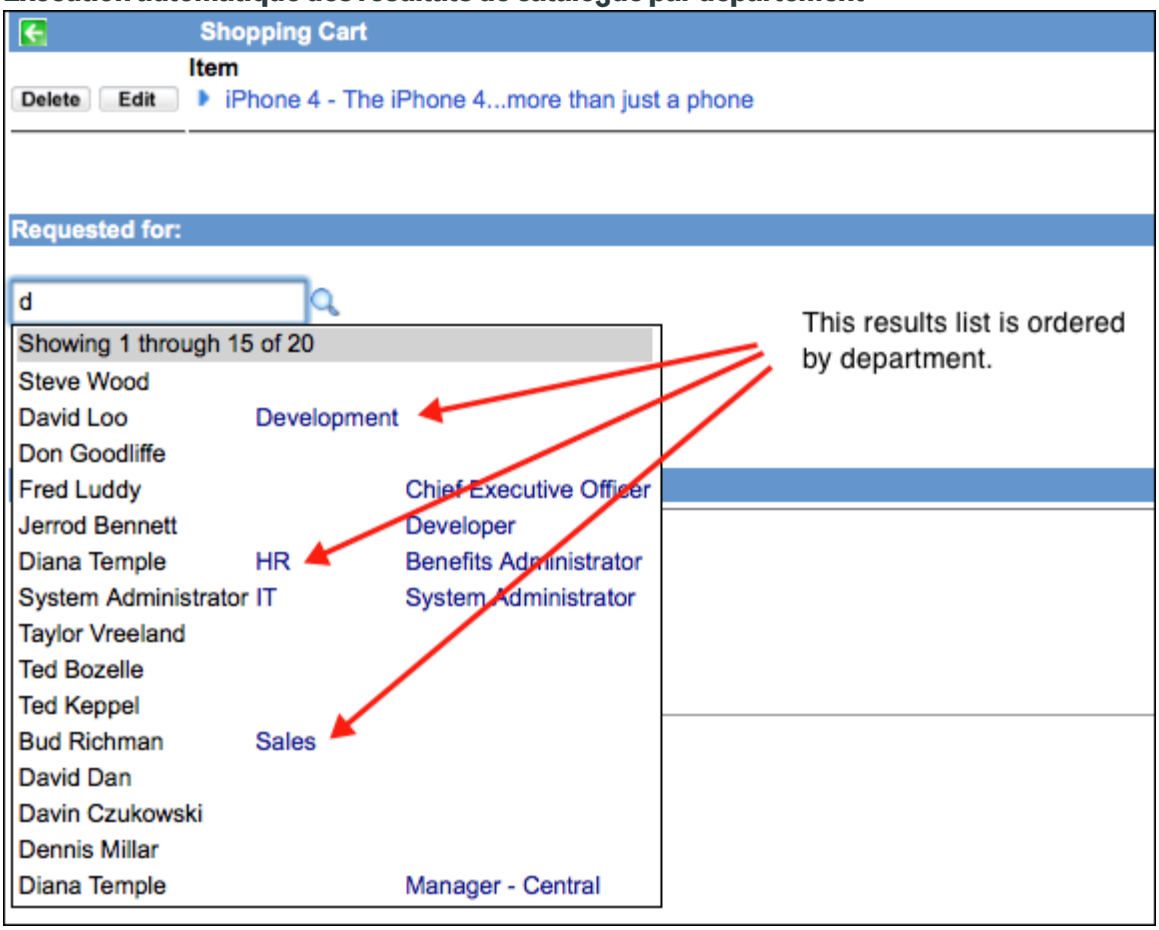
Les administrateurs peuvent utiliser la propriété **Classement des correspondances pour le widget Service Catalog « demandé pour »** (`glide.sc.request_for.order_by`) pour configurer les colonnes à trier par l'une des valeurs.

Dans cet exemple, la propriété est définie pour trier la liste des résultats par **département**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution automatique des résultats de catalogue par département



L'exécution automatique s'applique également au champ **Demander pour**, qui peut être ajouté à la page d'accueil du catalogue de services.

Procédure

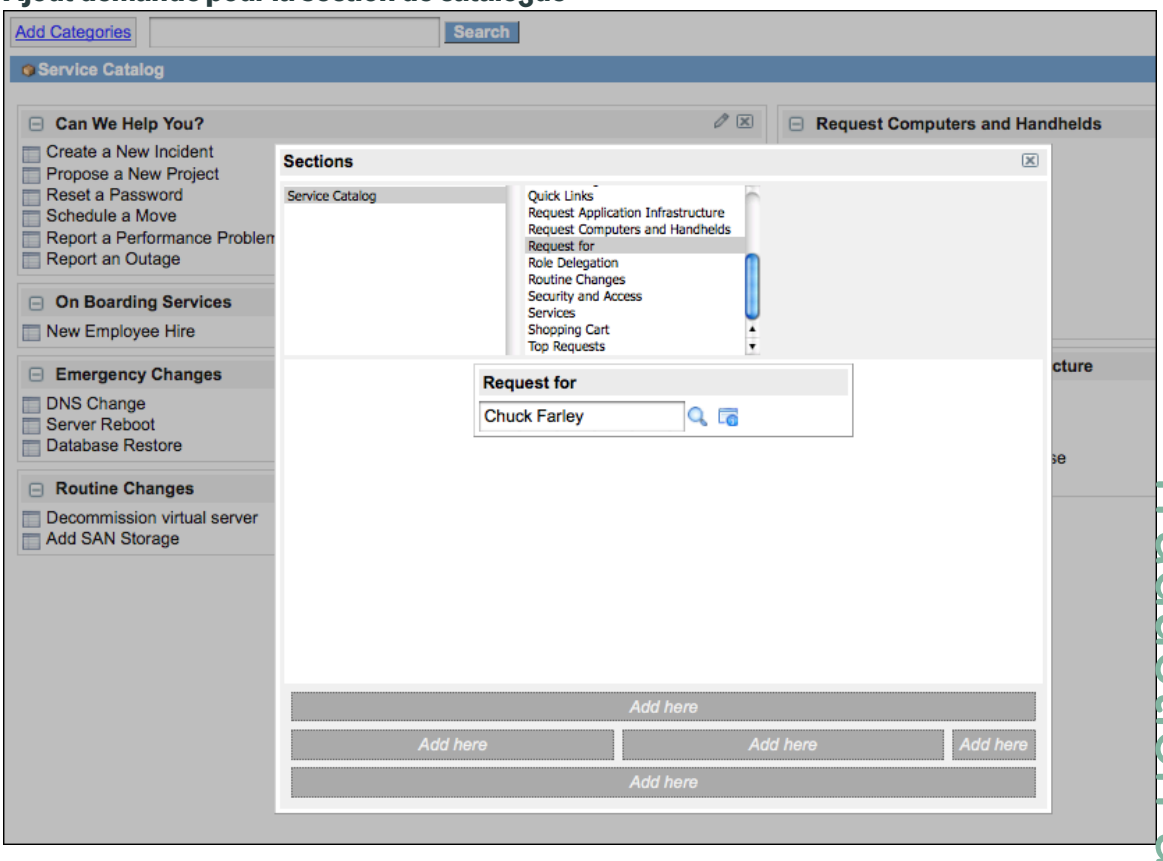
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Catalogue**.
2. Cliquez sur **Ajouter des catégories**.
3. Sélectionnez **Demander pour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Placez la catégorie sur la page.

Ajout demandé pour la section de catalogue



Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue

Lorsque vous recherchez un élément de catalogue par mot clé dans Catalogue de services, les résultats de recherche sont affichés en prenant en compte quelques champs de la table de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le mot clé n'a pas de correspondances exactes, ses correspondances les plus proches sont affichées sous la forme **Voulez-vous dire** suggestions. Cette fonctionnalité de recherche s'applique également dans .Portail de services

Les résultats de recherche sont triés dans l'ordre suivant en fonction de la fréquence du mot clé :

- Les éléments de catalogue dont le champ **Nom** contient le mot clé (en haut) ;
- Les éléments de catalogue dont le champ **Meta** contient le mot clé ;

> **Remarque :**
> Le champ **méta** est utilisé uniquement pour la recherche Zing et non pour la recherche IA. Si le champ **méta** n'est pas renseigné, la recherche Zing utilise d'autres sources, telles que la description brève et le nom, pour effectuer la recherche.

- Les éléments de catalogue dont le champ **Description** ou **Brève description** contient le mot clé ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les catégories dont le champ **Nom** ou **Description** contient le mot clé ;
- Les catalogues dont le champ **Nom** ou **Description** contient le mot clé, ou les éléments de catalogue dont le champ **Classe** contient le mot clé (en bas).

Remarque :

- Si votre organisation dispose de plusieurs catalogues de services, une recherche renvoie un résultat uniquement à partir du catalogue consulté.
- Les résultats de recherche renvoient un élément uniquement lorsque l'élément est actif, qu'il présente une association de catalogue et de catégorie valide et que vous êtes autorisé à afficher l'élément.

Procédure

1. Complétez les étapes suivantes pour régénérer un index de texte pour la table sys_metadata.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Index de texte**.
   b. Ouvrez l'index de texte pour la table Fichier d'application [sys_metadata].
   c. Sélectionnez le lien connexe **Régénérer l'index de texte** , puis cliquez sur **OK**.
   Le système planifie la table pour l'indexation du texte.
2. Complétez les étapes suivantes pour activer les suggestions **Voulez-vous dire ?**
   a. Accédez à la **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
   b. Dans la section **Voulez-vous dire « Propriétés » ?**, activez la propriété **Suggérez une autre orthographe pour la recherche dans la base de connaissances, le catalogue ou la recherche globale**.

Information associée

Administration des recherches
Catalogue de services pour les gestionnaires et les utilisateurs finaux
Régénérer un index de texte pour une table
Configurer une suggestion « Voulez-vous dire ? »
Créer ou modifier un élément de catalogue
Créer un créateur d'enregistrement
Créer un guide de commande
Définir un élément de contenu

Configurer l'expérience de recherche de catalogue basée sur l'IA

Améliorez l'engagement des employés grâce à une expérience de recherche de catalogue basée sur l'IA dans Portail de services et Now Mobile. Les fonctionnalités de requêtes intelligentes permettent aux utilisateurs de trouver rapidement et facilement les réponses dont ils ont besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer l'expérience de recherche de catalogue basée sur l'IA dans les portails et Now Mobile. Les configurations d'application de recherche par défaut pour Portail de services et Now Mobile sont les suivantes :

- Application de recherche par défaut du Portail de services. Pour en savoir plus sur Recherche IA dans Portail de services, consultez Recherche IA dans Portail de services .
- Configurations de recherche de l'application NowMobile. Pour plus d'informations sur Recherche IA dans , voir Now MobileRecherche IA sur mobile .

Chacune de ces configurations d'application de recherche est associée à un profil de recherche en fonction duquel les résultats de la recherche sont filtrés et affichés.

Remarque :
Si Recherche IA est activée pour Now Mobile, **l'expérience pour les éléments non disponibles dans NOW Mobile** (`glide.sc.mobile.unsupported_discover`) propriété n'est pas applicable. Pour plus d'informations sur Now Mobile les propriétés, reportez-vous à la section Propriétés du Catalogue de services.

Voici quelques limitations de l'expérience de recherche de catalogue basée sur l'IA :

- Les facettes dans Portail de services affichent toujours la catégorie primaire de l'élément de catalogue (même si l'utilisateur n'a pas accès à la catégorie primaire et que le chemin d'accès accessible à l'élément passe par une autre catégorie à laquelle l'élément est associé).
- Si l'utilisateur ne dispose pas des autorisations de lecture pour l'enregistrement de catégorie et ses champs, les cartes de résultats de recherche dans Now Mobile n'affichent pas la catégorie de l'élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Pour modifier les catalogues pouvant faire l'objet de recherches dans un portail ou Now Mobile, procédez comme suit.

   Remarque :
   Les éléments ne sont recherchés que dans les catalogues configurés dans la source de recherche, quels que soient les catalogues associés au portail. Pour plus d'informations sur l'association d'un catalogue à un portail, voir Configurer un catalogue dans Portail de services .

   a. Dans la liste Configurations de l'application de recherche, sélectionnez la configuration de l'application de recherche associée au portail.
   Par exemple, **Application de recherche par défaut du Portail de services** pour Portail de services.

   b. Dans le formulaire Configuration de l'application de recherche, ouvrez le profil de recherche.
   Par exemple, **Profil de recherche par défaut du Portail de services** spécifié pour le Portail de services.

   Remarque :
   Pour éviter des conflits avec les futures mises à jour, il est recommandé de créer un profil de recherche au lieu d'utiliser le profil de recherche disponible dans le système de base.

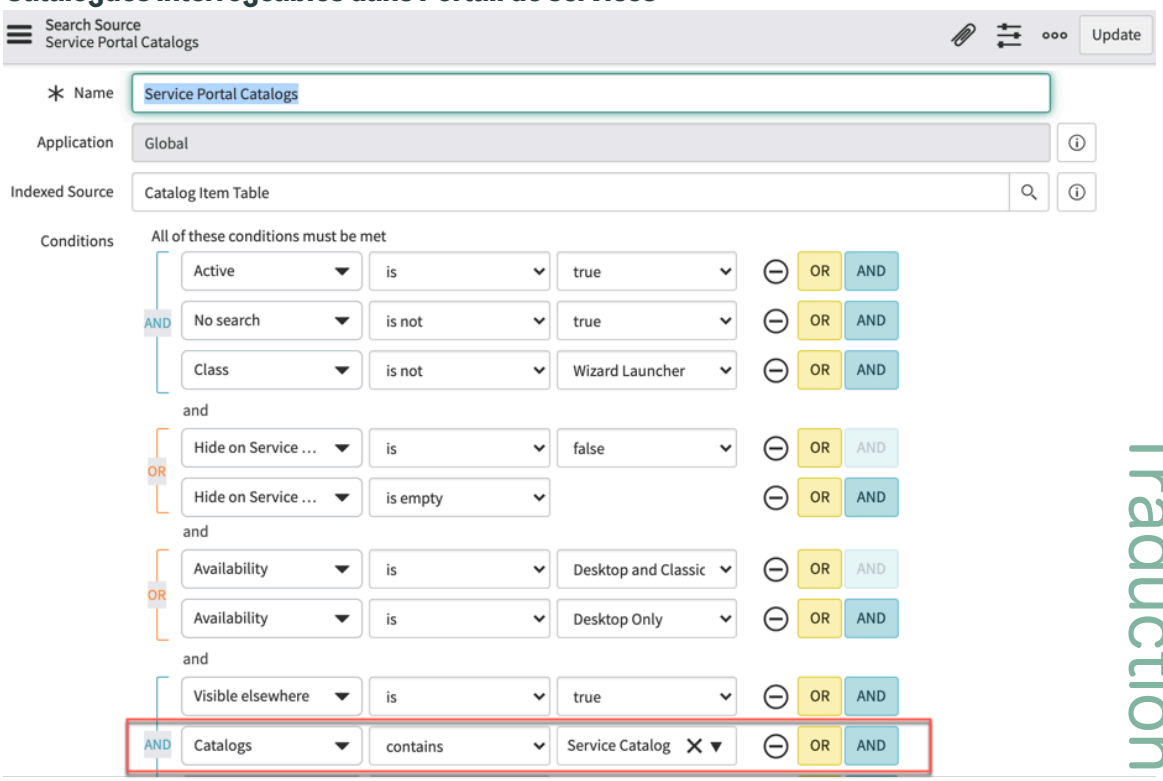
   c. Dans la liste connexe Sources de recherche, sélectionnez une source de recherche.
   Par exemple, **les catalogues du portail de services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans le champ **Conditions** , ajoutez des catalogues dans lesquels vous souhaitez que les éléments soient recherchés.

Catalogues interrogeables dans Portail de services



e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Recherche IA

Configurer l'aperçu

Configurez le nombre d'éléments dont la section **Aperçu** est agrandie pour afficher les détails de l'élément. Vous pouvez également modifier le nombre d'éléments et de catégories qui s'affichent par défaut (5) et masquer l'information **Existe dans les catégories**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, si les détails des éléments ne s'affichent pas dans des fenêtres contextuelles, la section **Aperçu** des deux premiers éléments énumérés dans l'affichage de la catégorie s'agrandit pour afficher les détails des éléments.

Pour modifier le nombre d'éléments ayant cette section agrandie, définissez la propriété **Nombre d'éléments de catalogue à développer dans la navigation et la recherche lorsque vous n'utilisez pas d'icônes contextuelles pour afficher les détails** (glide.sc.auto_expand) sur le nombre requis.

Élargir à 2 éléments	Élargir à 1 élément

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

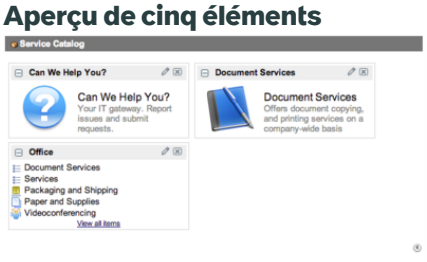
Définir le nombre d'éléments et de catégories à prévisualiser

Par défaut, jusqu'à cinq éléments ou catégories apparaissent dans chaque catégorie de la page d'accueil.

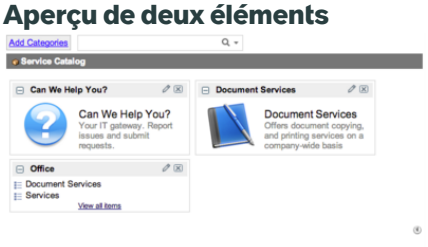
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier ce nombre, définissez la *`Number of Catalog Items/Categories to preview in a section`* propriété (glide.sc.max_items) sur la valeur requise.

Aperçu de cinq éléments



Aperçu de deux éléments



Masquer les catégories existantes dans l'affichage des catégories

Par défaut, les éléments de catalogue qui se trouvent dans plusieurs catégories affichent l'information **Existe dans les catégories**, qui montre d'autres catégories dans lesquelles les éléments sont disponibles. Vous pouvez masquer cette information.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

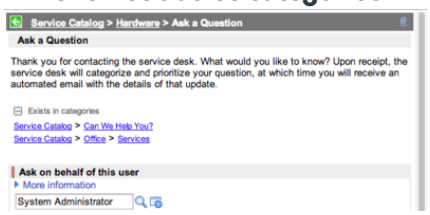
Procédure

Définissez la propriété **Affichez la section de catégories supplémentaires lors de l'affichage d'un élément de catalogue** (glide.sc.show_additional.cats) sur **Non**.

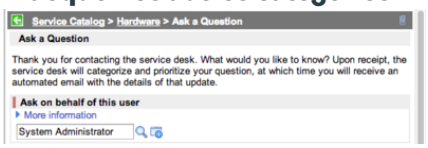
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les autres catégories



Masquer les autres catégories



Créer un rendu

Créez ou modifiez des rendus à l'aide de macros d'interface utilisateur pour fournir les instructions de rendu. Les rendus définissent une apparence et une ergonomie spécifiques pour un catalogue ou une catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les rendus pour spécifier les formats suivants :

- Comment les catalogues s'affichent sur la page d'accueil multicatalogue.
- Comment les catégories s'affichent sur une page d'accueil de catalogue.

Par exemple, vous pouvez créer un rendu affichant l'image de la page d'accueil de la catégorie, sa description et ses deux premiers éléments de catalogue.

Procédure

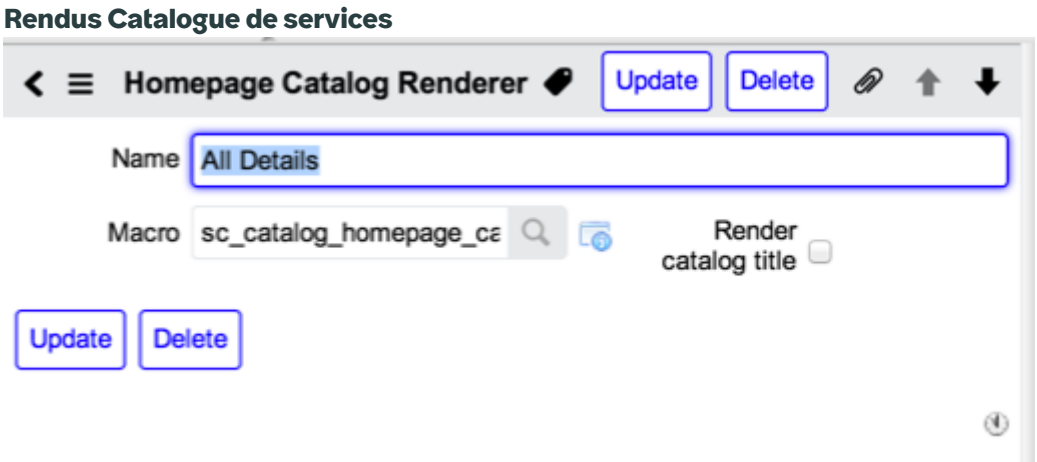
1. **Facultatif :** Créez une macro d'interface utilisateur pour définir des instructions de rendu spécifiques.
2. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Convertisseurs**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Choisissez de créer un rendu de catalogue ou de catégorie.
5. Saisissez les détails du rendu.

Détails du rendu

Champ	Description
Nom	Nom pour le rendu.
Macro	Macro d'interface utilisateur à utiliser.
Afficher le titre du catalogue	Apparaît pour les rendus de catalogues. Case à cocher pour afficher la barre de titre du catalogue sur la page d'accueil multi-catalogues.
Afficher le titre	Apparaît pour les rendus de catégories. Case à cocher pour afficher la barre de titre de la catégorie sur la page d'accueil du catalogue. **Remarque :** les rôles **admin** et **catalog_admin** peuvent afficher le champ **Afficher le titre** même lorsque la case à cocher n'est pas sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> pour modifier un rendu de catalogue ou de catégorie par défaut, suivez la même procédure et sélectionnez l'un des rendus par défaut indiqués.

Le nouveau rendu est ajouté à la liste des choix disponibles lorsqu'un rendu est appliqué.

Sélectionner un rendu pour un catalogue

Sélectionnez un rendu et appliquez-le à un catalogue pour modifier son apparence.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les schémas de rendu de catalogue par défaut suivants sont disponibles :

- **Tous détails** : affiche l'image, le titre et les catégories de bureau.
- **Image uniquement** : affiche uniquement l'image de bureau.
- **Titre et image** : affiche le titre et l'image de bureau.
- **Titre uniquement** : affiche uniquement le titre.

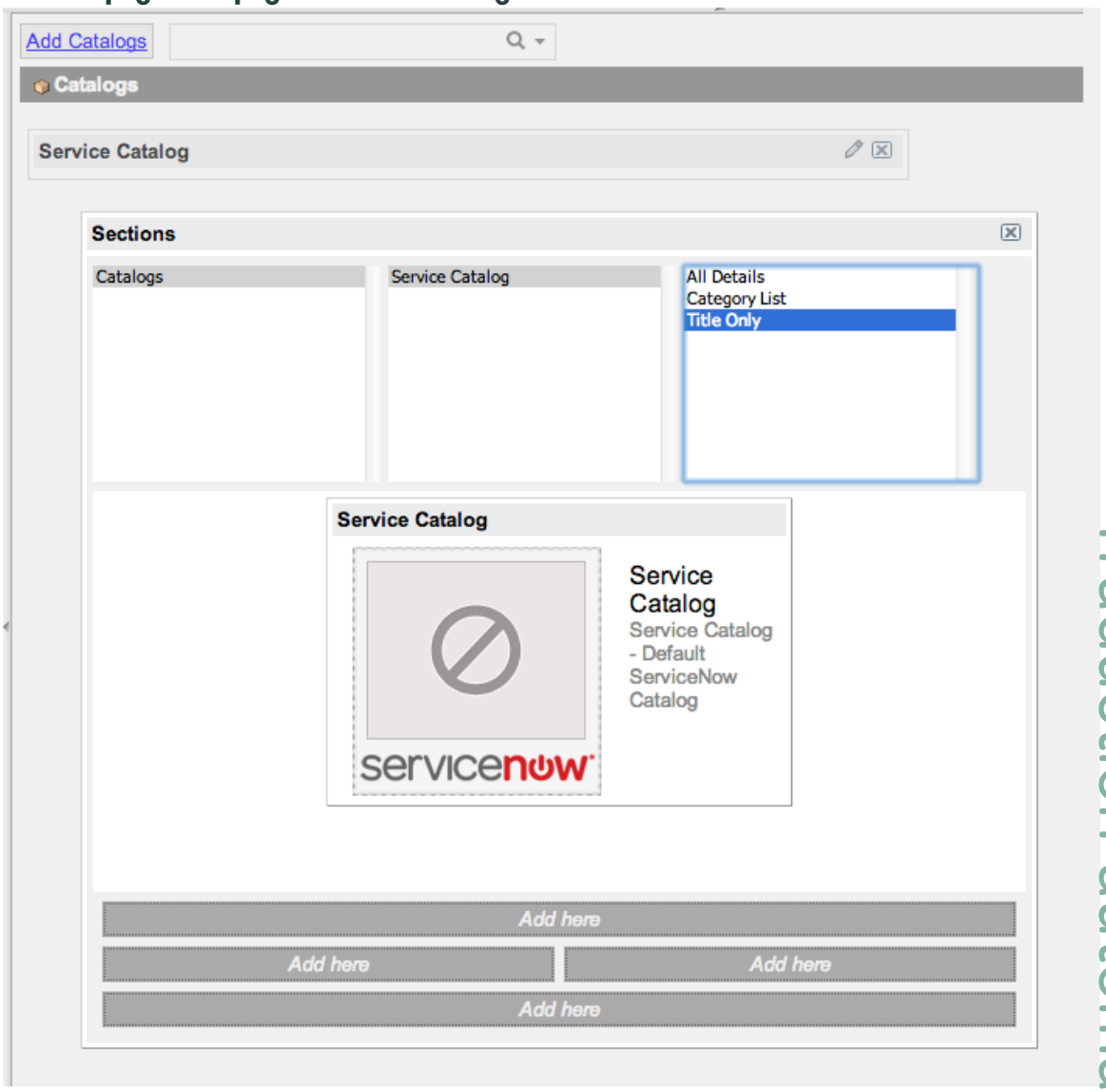
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Catalogues**.
2. Cliquez sur l'icône d'ajout de contenu (+) en haut à droite.
3. Sélectionnez un catalogue dans le panneau central de la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page de la page d'accueil Catalogue de services



4. Sélectionnez un rendu dans la liste affichée dans le panneau de droite, par exemple **Titre uniquement**.
5. Cliquez sur **Fermer** pour enregistrer le catalogue avec les paramètres de rendu que vous avez définis.

Sélectionner un rendu pour une catégorie

Sélectionnez un schéma de rendu pour vos catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les schémas de rendu de catégorie par défaut suivants sont disponibles :

- **Éléments de catégorie** : affiche l'image, le titre et la description de bureau.
- **Éléments de catégorie sans titre** : affiche l'image et la description de bureau.
- **Détails de catégorie** : affiche les sous-catégories et les éléments de la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Catalogue**.
2. Cliquez sur l'icône d'ajout de contenu (+) en haut à droite.
3. Sélectionnez une catégorie dans le panneau central de la fenêtre contextuelle.
4. Sélectionnez un rendu dans la liste affichée dans le panneau de droite, par exemple **Éléments de catégorie**.
5. Cliquez sur l'icône de fermeture (x) pour enregistrer le catalogue avec le rendu sélectionné.

Personnaliser une page d'accueil de catalogue

Personnalisez une page d'accueil de catalogue pour fournir aux utilisateurs finaux l'accès à des catalogues à partir d'une page d'accueil.

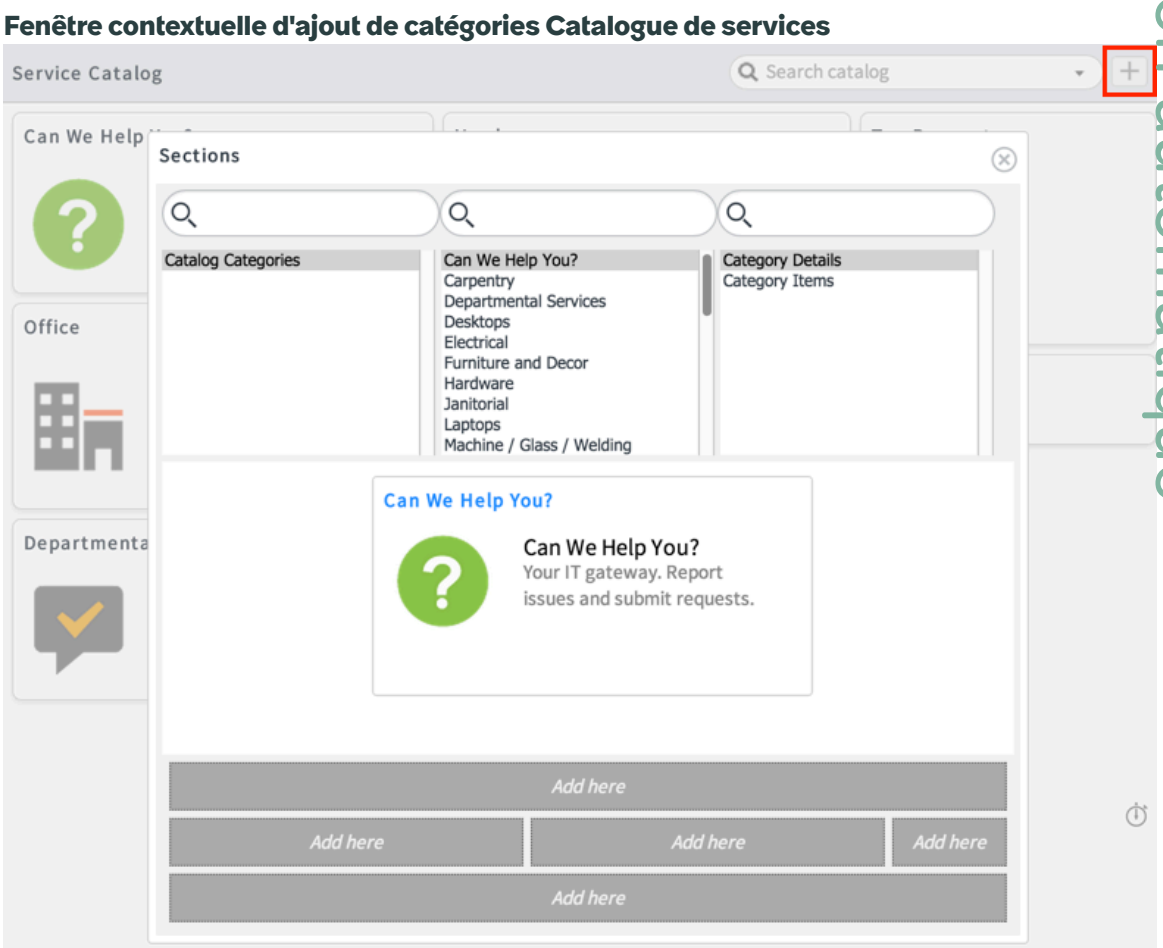
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Catalogue**.
2. Cliquez sur l'icône d'ajout de contenu (+) en haut de la page pour ajouter une catégorie.
3. Sélectionnez une catégorie dans le panneau central de la fenêtre contextuelle qui s'affiche.

Fenêtre contextuelle d'ajout de catégories Catalogue de services



4. Cliquez sur **Ajouter ici** à l'emplacement où la catégorie apparaît sur la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Répétez les étapes 3 et 4 pour ajouter d'autres catégories.
6. Fermez la fenêtre contextuelle.
7. **Facultatif :** Pour modifier l'emplacement d'une catégorie, faites-la glisser vers l'emplacement voulu.
8. **Facultatif :** Pour supprimer une catégorie, cliquez sur l'icône (**X**) en haut à droite de l'en-tête de catégorie.
9. **Facultatif :** Ajoutez un panier d'achats à la page.

Afficher les sous-catégories dans un panneau

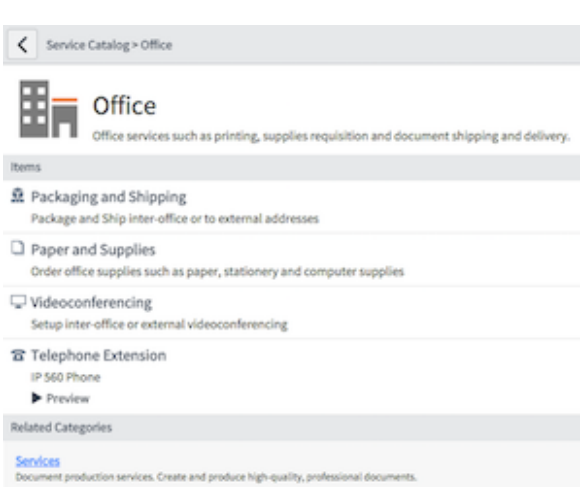
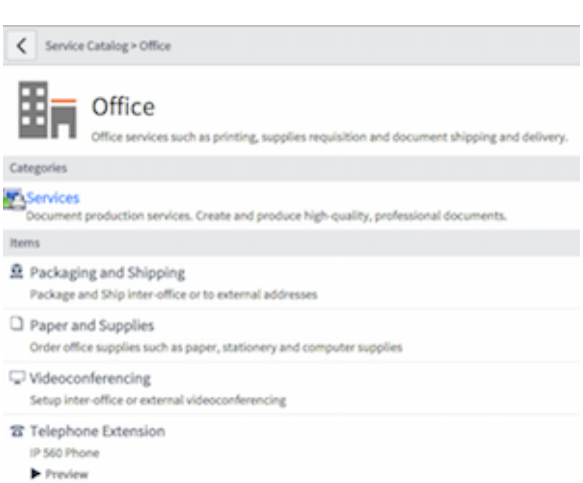
Par défaut, les sous-catégories sont affichées dans un panneau en bas de la page de catégorie. Vous pouvez modifier une propriété système pour répertorier les sous-catégories en haut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Utilisez la propriété **Dans la vue catégorie, affichez les sous-catégories dans un panneau** (*`glide.sc.use_sub_cat_section`*).

Nom du formulaire

Lorsqu'elles sont définies sur **Oui**, les sous-catégories apparaissent dans un panneau en bas.	Lorsqu'elles sont définies sur Non, les sous-catégories apparaissent sous forme de liste en haut.
Définies sur Oui	**Définie sur Non**
	

Personnaliser la page d'accueil multi-catalogues

Personnalisez la page d'accueil multi-catalogues pour fournir aux utilisateurs finaux l'accès à plusieurs catalogues à partir d'une seule page d'accueil.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche est semblable à la personnalisation de la page d'accueil d'un seul catalogue. Dans cette tâche, vous ajoutez des catalogues, et non des catégories de catalogue.

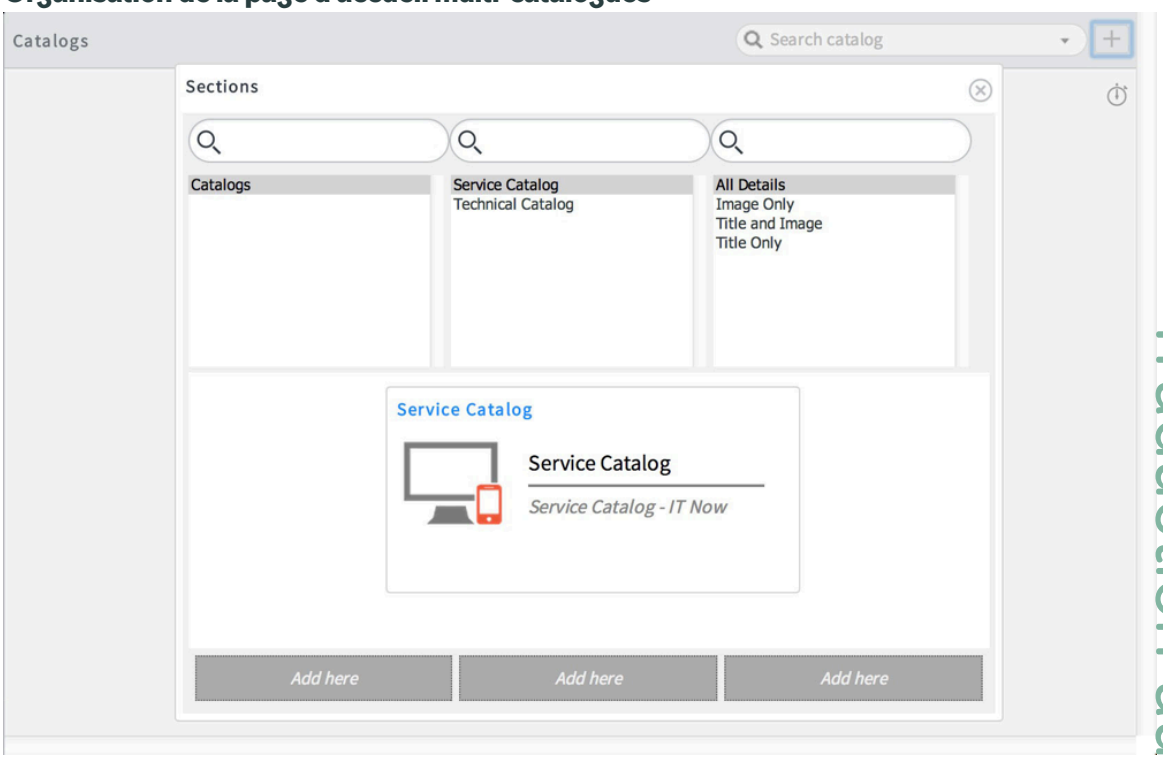
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Catalogues**.
2. Sélectionnez **Ajouter des catalogues** en haut de la page pour ajouter des catalogues à la page.
3. Sélectionnez un catalogue dans le panneau central de la fenêtre contextuelle.

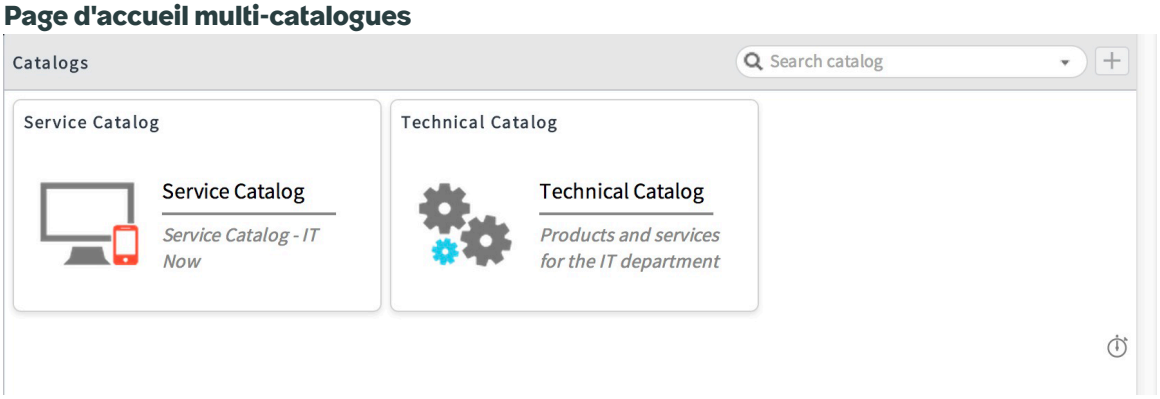
Organisation de la page d'accueil multi-catalogues



Remarque :
seuls les administrateurs peuvent voir les catalogues qui ne contiennent pas de catégories ou d'éléments actifs.

4. **Facultatif :** Sélectionnez un moteur de rendu dans le panneau de droite, par exemple **Titre uniquement**.
5. Cliquez sur **Ajouter ici** à l'emplacement où le catalogue apparaît sur la page d'accueil.
6. **Facultatif :** Répétez les étapes 3 à 5 pour ajouter d'autres catalogues.
7. Fermez la fenêtre contextuelle pour enregistrer les modifications.

Page d'accueil multi-catalogues



Vous pouvez modifier l'organisation des catalogues sur la page d'accueil :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour modifier l'emplacement d'un catalogue, faites-le glisser vers l'emplacement voulu.
- Pour supprimer un catalogue, cliquez sur la croix (X) dans la barre de titre du catalogue.
- Pour modifier les détails d'un catalogue, cliquez sur l'icône crayon dans la barre de titre du catalogue.

Les catalogues apparaissent sur la page d'accueil.

Afficher les détails des éléments dans des sections ou des fenêtres contextuelles

Par défaut, les catégories de catalogues de services affichent les deux premiers éléments avec la section d'aperçu développée pour afficher les détails des éléments. Vous pouvez modifier le nombre d'éléments qui sont prévisualisés ou changer l'aperçu pour qu'il s'affiche dans une fenêtre contextuelle.

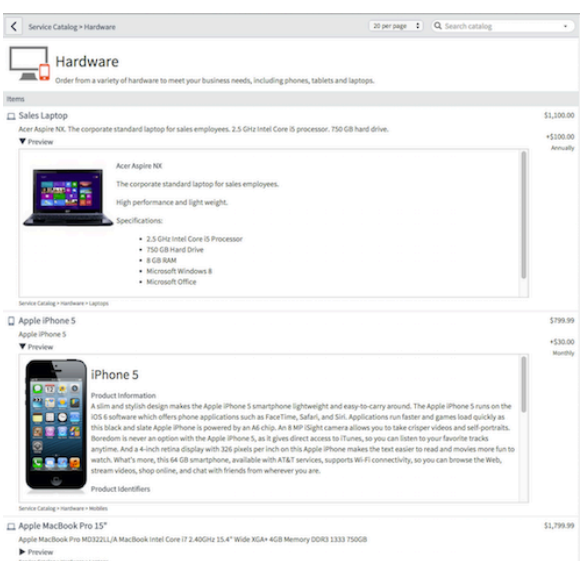
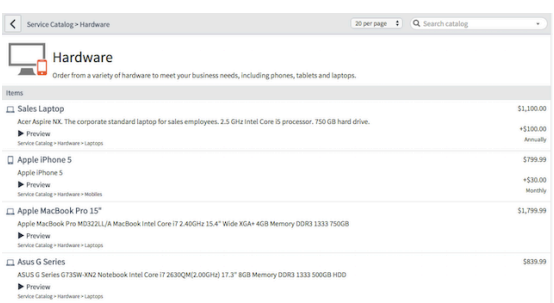
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Pour modifier le nombre d'éléments prévisualisés, définissez la propriété **Nombre d'éléments de catalogue à développer dans la navigation et la recherche lorsque vous n'utilisez pas d'icônes contextuelles pour afficher les détails** (`glide.sc.auto_expand`) sur le nombre souhaité.

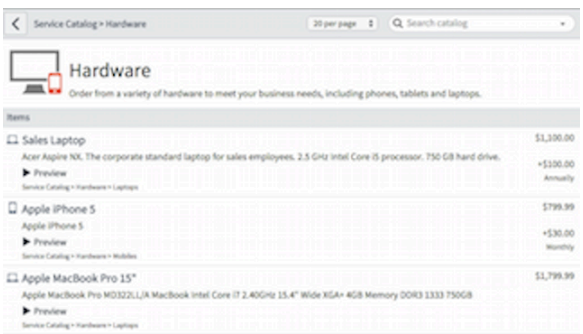
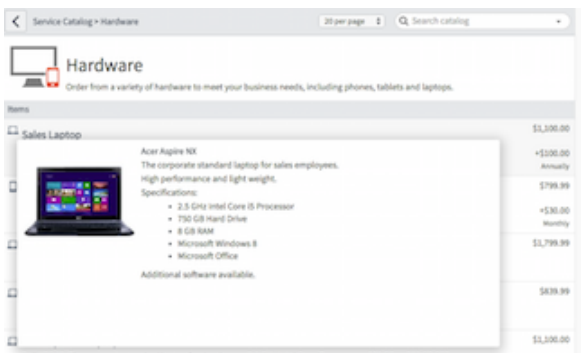
   Example

Élargi à 2 éléments.	Élargi à 1 élément.
2 éléments 	**1 élément** 

3. Pour utiliser l'icône de prévisualisation, définissez la propriété **Lorsque vous parcourez une catégorie, utilisez l'icône contextuelle pour afficher les détails d'élément** (`glide.sc.cat_view_use_popup_for_details`) sur **Oui**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'elle est définie sur **Non**, les détails des éléments s'affichent lorsque vous cliquez sur **Aperçu**.	Lorsqu'elle est définie sur **Oui**, les détails des éléments s'affichent dans une fenêtre contextuelle lorsque vous placez le curseur sur l'icône des éléments.
Définie sur Non 	**Définie sur Oui** 

Configurer les appareils Classic Mobile

Lorsque vous configurez Service Catalog sur un équipement Classic Mobile, vous pouvez définir la mise en page et la présentation des catalogues. Vous pouvez ensuite effectuer des actions telles que commander des produits et des services ou envoyer des incidents et des problèmes à l'aide des créateurs d'enregistrements.

Avant de commencer

Important :

Mobile Classic est déconseillé.

L'application a été supprimée des magasins et ne peut plus être activée. Nous n'offrons pas d'améliorations, de corrections de bogues ou d'assistance pour l'application. Consultez l'obsolescence de l'application mobile ServiceNow Classic à compter du 15 septembre 2022 .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent accéder au catalogue de services sur les appareils Classic Mobile pour :

- Afficher et commander des produits et des services ;
- Envoyer des incidents et des problèmes à l'aide des créateurs d'enregistrements.

Remarque :
les utilisateurs n'ont pas accès aux guides de commande, aux assistants ou aux éléments de contenu des appareils Classic Mobile.

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent configurer la mise en page, la présentation et d'autres aspects du catalogue de services pour les appareils Classic Mobile.

Entre autres :

- Définir des options de rendu pour les catégories Classic Mobile ;
- Définir des options de rendu pour les éléments de catalogue Classic Mobile.

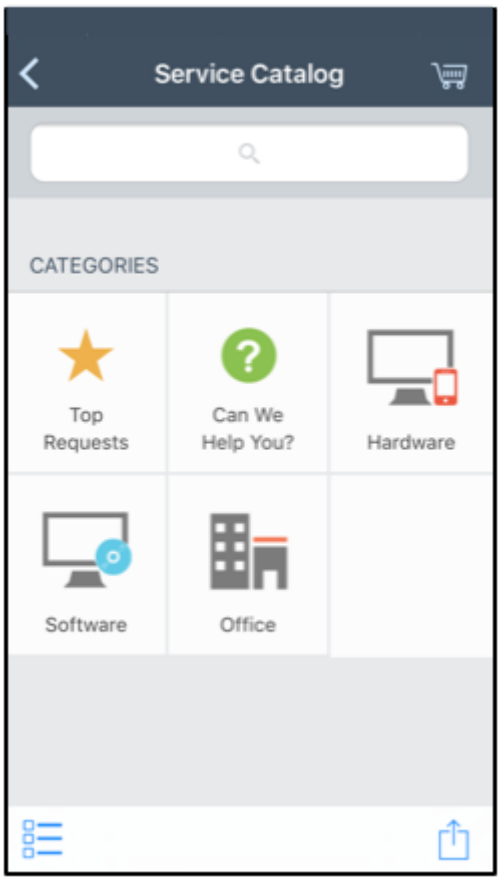
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à sur les Catalogue de services équipements mobiles

Pour accéder au catalogue de services, accédez à **Libre-service** > **Catalogue**.

Page d'accueil de Catalogue de services Classic Mobile



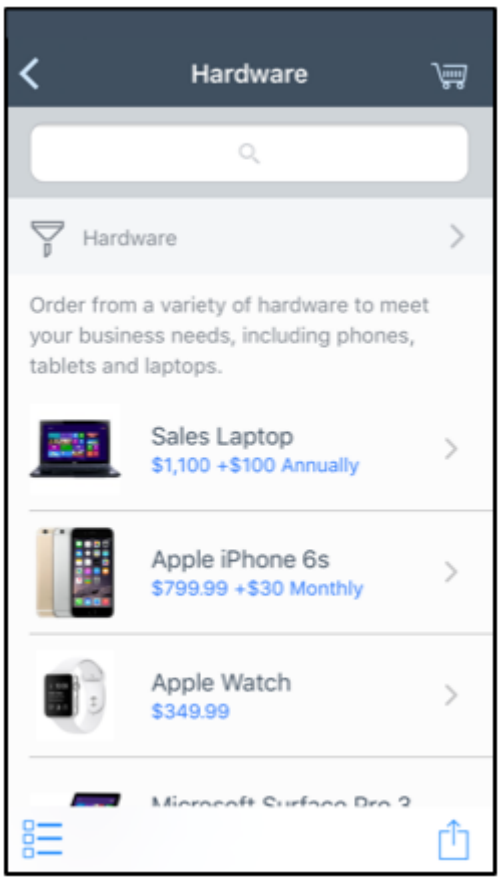
Les éléments de catalogue sont regroupés en catégories, qui peuvent à leur tour contenir une ou plusieurs sous-catégories.

Vous pouvez parcourir et sélectionner un élément. Pour rechercher un élément dans une catégorie, appuyez sur le filtre de catégorie pour sélectionner la catégorie ou la sous-catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de catégorie de catalogue de services



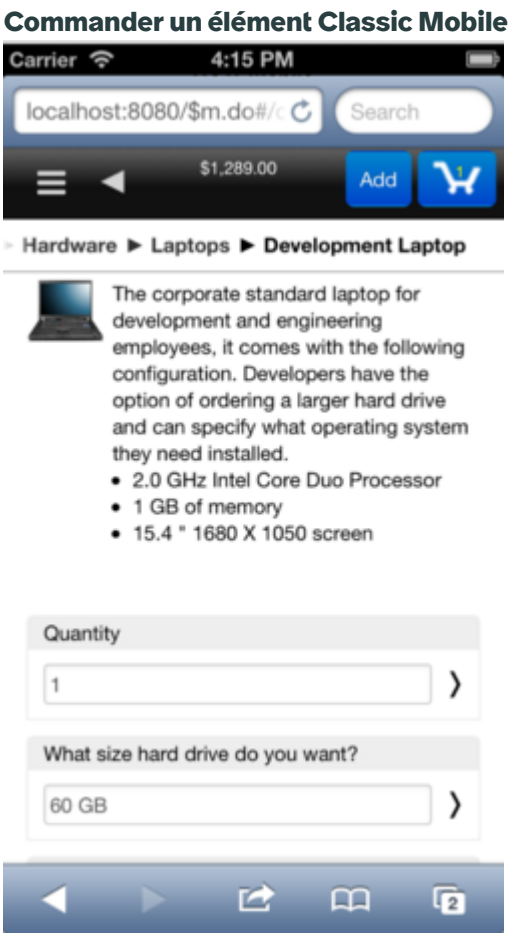
Pour demander un élément :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez un élément.



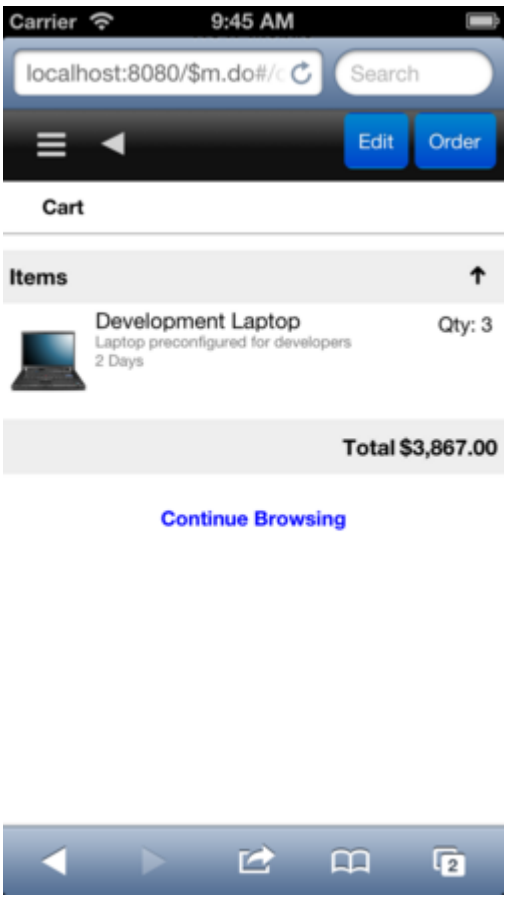
2. Appuyez sur n'importe quel champ avec une flèche (>) pour ajouter des informations, telles que le nom ou l'emplacement du demandeur, la date de livraison requise ou la quantité d'éléments.
3. Appuyez sur **Ajouter au panier** pour ajouter l'élément à votre panier.

   L'écran de commande s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commander un élément Classic Mobile 2

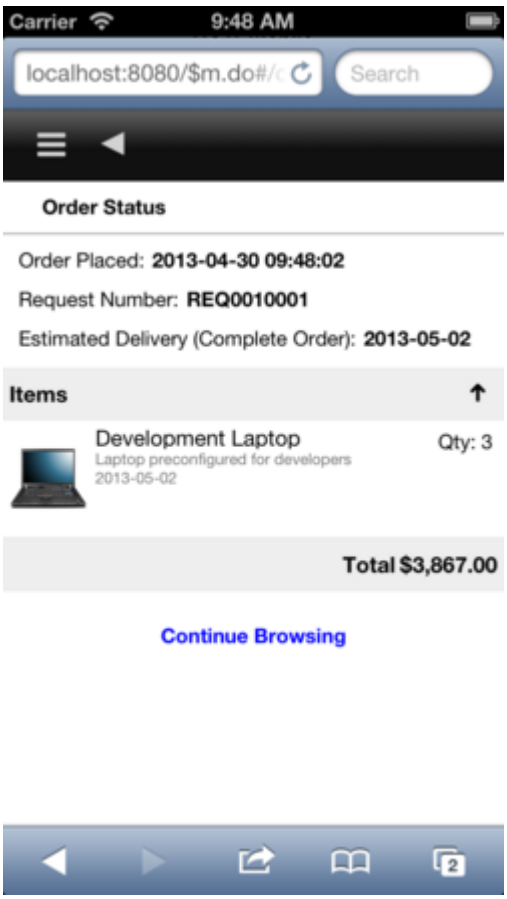


4. Appuyez sur **Modifier** pour modifier votre commande, si nécessaire.
5. Pour commander l'élément tel que spécifié, appuyez sur **Commander**, puis sur **OK** lorsque vous êtes invité à confirmer la commande.
   Un message de confirmation apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Confirmation de commande Classic Mobile

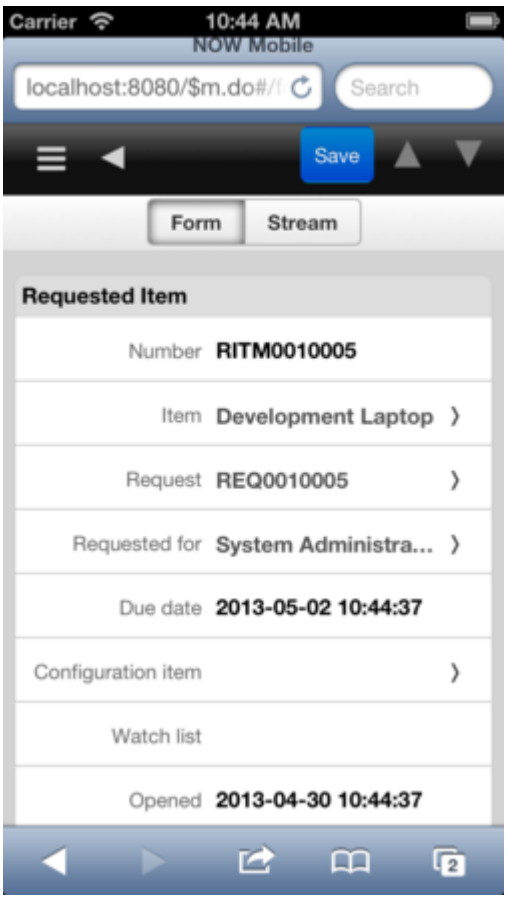


6. Appuyez sur l'élément pour voir plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails d'élément demandé de commande Classic Mobile



7. Appuyez sur la flèche arrière pour revenir au message de confirmation.
8. Appuyez sur **Continuer à naviguer** pour revenir au catalogue de services.

Une fois la demande envoyée, ServiceNow suit les processus d'exécution de demande pour exécuter l'élément commandé.

Définir la mise en page mobile

Vous pouvez configurer la mise en page Classic Mobile pour les catégories d'un catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les catégories de catalogues de services apparaissent sur les équipements mobiles dans le même ordre que sur les appareils de bureau.

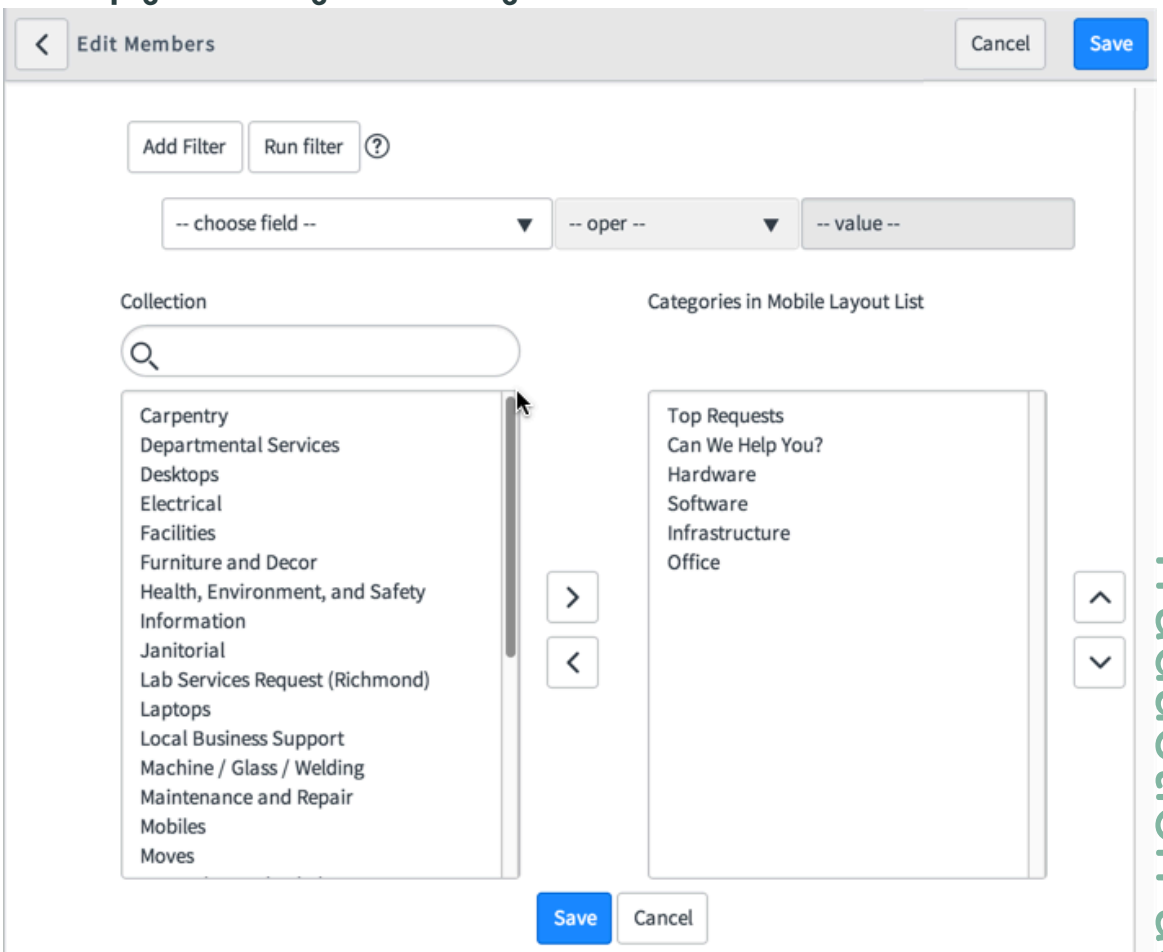
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administrateur Classic Mobile** > **Mise en page Classic Mobile** pour afficher une liste de catalogues de services.
2. Cliquez sur l'icône de recherche du catalogue de services que vous souhaitez configurer.
   La mise en page mobile affiche les détails du catalogue.
3. Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner les catégories qui apparaissent sur les équipements mobiles et l'ordre dans lequel elles apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page des catalogues de Catalogue de services Classic Mobile



4. Ajoutez, supprimez ou réorganisez les catégories mobiles sélectionnées, puis cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> pour revenir aux paramètres d'affichage de mise en page de bureau par défaut pour la page d'accueil associée au catalogue, cliquez sur le lien connexe **Remplacer des catégories par une mise en page de bureau**.

Limiter la taille des descriptions dans l'interface utilisateur Classic Mobile

Par défaut, les descriptions d'éléments dans l'interface de smartphone sont tronquées jusqu'à un maximum de deux lignes.

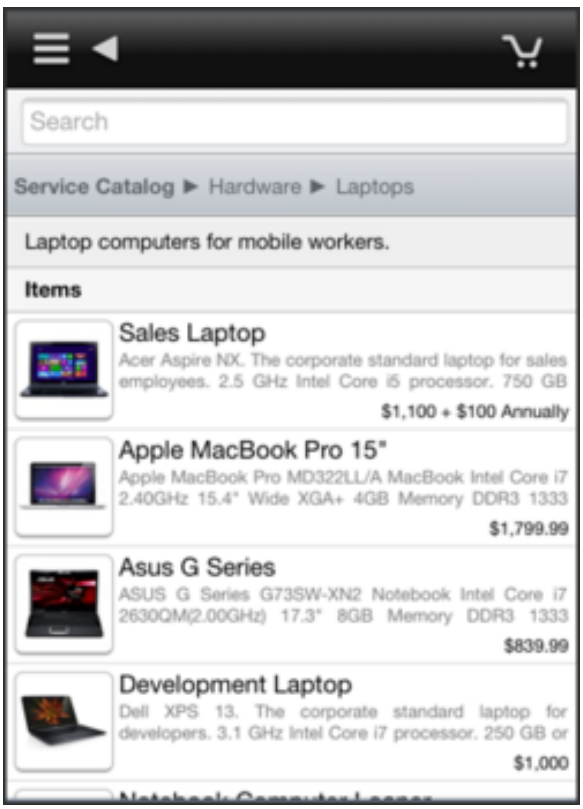
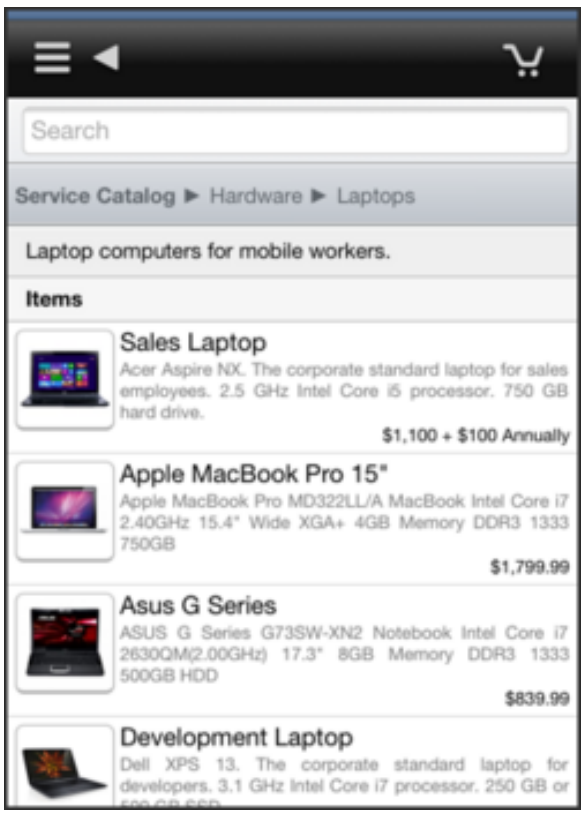
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Définissez la propriété **Limitez les descriptions dans les listes de catégories et d'éléments à deux lignes dans l'interface utilisateur mobile** (glide.sc.mobile.limit.description) sur **Non**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la propriété est définie sur **Oui**, les descriptions sont limitées à deux lignes.	Si elle est définie sur **Non**, les descriptions sont affichées en entier.
Définie sur Oui 	**Définie sur Non** 

L'utilisation du système de gestion de contenu avec le Catalogue de services

Utilisez le système Content Management (CMS) pour créer une interface personnalisée pour le Service Catalog.

Important :
À utiliser Portail de services pour les nouveaux développements à la place de CMS. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur raffinée et est actif par défaut dans le système de base. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Service Portal Content Management and Service Portal .

Gérer les catalogues dans les sites CMS

Lorsque votre organisation utilise le système Content Management (CMS) ainsi que Catalogue de services, vous pouvez choisir quels catalogues sont pris en charge dans les sites CMS.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Associer des catalogues à des sites garantit que les utilisateurs ont toujours accès aux catalogues appropriés.

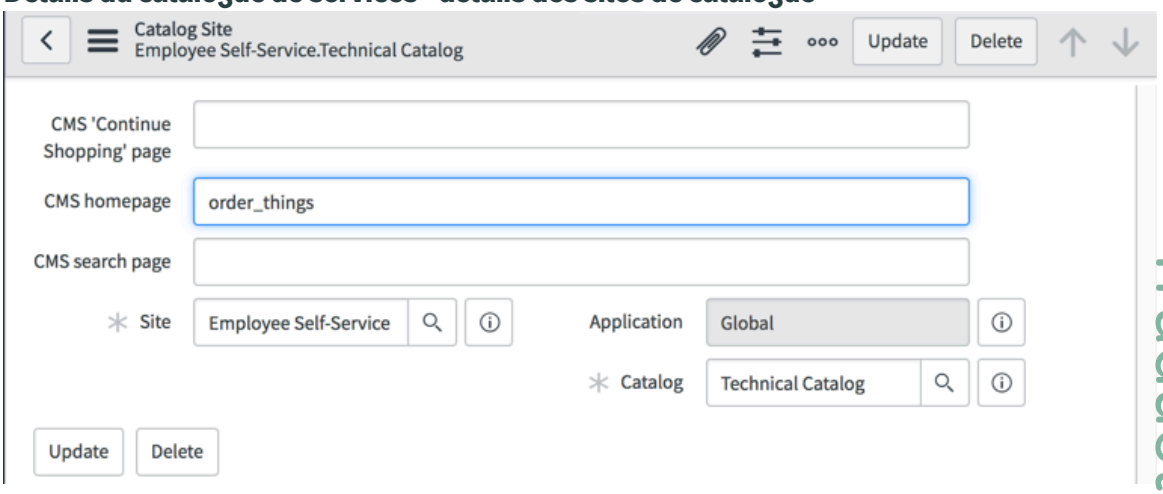
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues** et ouvrez le catalogue à associer à un site.
2. Dans la liste connexe Sites, cliquez sur **Modifier**, sélectionnez le site à associer au catalogue et cliquez sur **Enregistrer**.
3. Cliquez sur l'icône de référence à côté du nom du site, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

Détails du catalogue de services - détails des sites de catalogue



4. Renseignez les champs comme il convient.

Champ	Description
Page d'accueil CMS	Page d'accueil du site.
Page de recherche CMS	Emplacement de la page de recherche pour le site.
Page « Continuer les achats » CMS	Emplacement vers lequel les utilisateurs finaux sont redirigés lorsqu'ils cliquent sur le bouton **Continuer les achats** dans le site CMS. Ce champ vise à référencer un suffixe d'URL d'une page de contenu.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les pages de portail des catalogues

La table Page de portail du catalogue [sc_catalog_view_mtom] relie les catalogues aux pages de portail CMS et définit la combinaison page de catalogue/de portail par défaut utilisée par les URL.

Par exemple, la page de portail par défaut du catalogue de services est la page catalog_default.

Les enregistrements des pages de portail de catalogue apparaissent dans la liste connexe *Pages de portail du catalogue* sur le formulaire de catalogue. La table Page de portail du catalogue génère deux valeurs dans une URL : **sysparm_catalog_view** et **sysparam_catalog**. Utilisez le formulaire Page de portail du catalogue pour saisir un lien personnalisé, si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre les pages de portail de catalogue manquantes

Si un enregistrement de catalogue n'est associé à aucun enregistrement de page de portail de catalogue, ServiceNow tente de montrer un aperçu basé sur le préfixe défini : **catalog_<nom du catalogue>**.

Par exemple, si le catalogue de services par défaut n'a pas d'enregistrement de page de portail de catalogue, le système définit **sysparm_view** sur **catalog_Service_Catalog**. Avec ce paramètre, lorsque vous accédez à **Libre-service** > **Catalogue de services**, vous voyez une nouvelle page **du portail catalog_Service_Catalog** apparemment vide au lieu de la page **du portail catalog_default** existante et remplie.

Pour corriger ce problème, accédez à la liste connexe *Sites* sur le formulaire Catalogue et ajoutez un nouvel enregistrement de page de portail de catalogue manuellement.

Par exemple, pour le catalogue de services par défaut, ajoutez un enregistrement avec les valeurs suivantes :

- *Catalogue* : Service Catalog
- *Page de portail* : Catalogue (catalog_default)
- *Par défaut* : true

Gérer les pages de portail du catalogue

Avec Catalogue de services, vous pouvez créer et gérer plusieurs pages de portail pour un catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pages de portail de catalogue fournissent des pages d'accueil pour des catalogues spécifiques. Vous pouvez utiliser des pages de portail pour créer différentes vues de catalogue pour différents groupes d'utilisateurs. Chaque page de portail accède au même contenu de catalogue et présente ce contenu de différentes manières.

Les détails de la page de portail du catalogue incluent le propriétaire, le titre et la vue à utiliser pour cette page.

Procédure

1. La liste connexe des pages de portail d'un catalogue affiche les pages de portail disponibles pour le catalogue. Chaque catalogue a une page par défaut, créée automatiquement lorsque le catalogue est créé.
2. Sélectionnez une action appropriée :
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle page de portail.
   - Cliquez sur **Modifier** pour choisir une autre page de portail pour le catalogue.
   - Sélectionnez une page de portail pour afficher et modifier les détails de cette page.

Personnalisation par rapport à la configuration

Il existe des différences importantes entre la personnalisation et la configuration ServiceNow des applications. La ServiceNow plateforme est conçue pour inclure la personnalisation et la configuration, mais la façon dont vous le faites peut avoir des impacts significatifs sur ServiceNow le support, la mise à niveau vers les futures ServiceNow versions de la plateforme et les fonctionnalités de la ServiceNow plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les règles générales autour de la personnalisation sont les suivantes :

- Personnalisez une application uniquement si elle étend l'intention initiale de l'application. Par exemple, ajoutez des fonctionnalités informatiques à ITSM un workflow de déplacement, mais n'ajoutez pas d'autre. Au lieu de personnaliser à outrance une application, créez-la à l'aide App Engine de produits, tels que Creator Studio ou ServiceNow Studio.
- Configurez autant que possible avant de personnaliser une application.
- Si vous ajoutez du code ou apportez d'autres modifications à des fonctionnalités prêtes à l'emploi, vous en êtes propriétaire.

Qu'est-ce que la configuration ?

La configuration consiste à utiliser ServiceNow des outils et des fonctionnalités intégrés pour modifier le comportement d'une application sans apporter de modifications aux flux ou au code qui fait partie de l'installation de base de référence sur une ServiceNow instance.

La configuration peut prendre la forme d'outils intégrés pour ajouter des tables et plus encore, de la définition de paramètres à l'échelle de l'instance, ainsi que de l'utilisation de ServiceNow code pour étendre les fonctionnalités d'une application afin de répondre aux besoins de l'entreprise, tant que le code ne modifie pas l'installation du code de base. L'ensemble de la plateforme est conçu pour que vous ajoutiez du code de configuration.

Si vous ajoutez du code, tel que des scripts de workflow, vous en êtes propriétaire, même si cela ne modifie pas l'installation du code de base. Cela inclut la propriété de l'impact qu'il a sur l'ensemble ServiceNow de la plate-forme. Les problèmes qui découlent de l'ajout de code dépassent le cadre de l'assistance ServiceNow au débogage.

La restauration d'une configuration ne devrait nécessiter aucune modification du code de base de référence.

Voici quelques exemples de configuration :

- Formulaires : configurez les tables, les champs, les types de données, les valeurs par défaut et les dépendances des champs pour configurer les données que vous capturez et affichez.
- Éléments d'interface utilisateur : modifiez les mises en page, ajoutez des listes connexes, ajoutez des boutons et modifiez les noms de champs.
- Catalogue de services: configurez les portails où vos clients peuvent demander des éléments de catalogue, tels que des offres de services et de produits.
- ACL : empêchez les utilisateurs non autorisés d'accéder aux formulaires et aux données.
- Valeurs des propriétés système : Modifiez l'expérience de l'application pour tous les utilisateurs.

Qu'est-ce que la personnalisation ?

La personnalisation désigne tout changement apporté aux flux ou au code qui fait partie de l'installation de base de référence sur une ServiceNow instance. Vous utilisez des produits ou du ServiceNow code pour personnaliser les applications.

Si vous ajoutez du code, vous en êtes propriétaire, même si cela ne modifie pas l'installation de base. Cela inclut la propriété de l'impact qu'il a sur l'ensemble ServiceNow de la plate-forme.

Voici quelques exemples de personnalisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Scripting : personnalisez ServiceNow grâce à un scripting utilisant JavaScript. Cela inclut la création de scripts clients, de scripts côté serveur et de règles métier avec une logique complexe qui modifient le code de base de référence.
- Tables personnalisées : développez des tables personnalisées pour accueillir des données spécialisées qui ne rentrent pas dans des tables standard.
- Intégration : personnalisez l'intégration avec des systèmes externes, tels que des API et des services Web, pour un échange de données transparent.
- Widgets et portails : créez des widgets et des portails personnalisés pour fournir des fonctionnalités et des expériences utilisateur uniques.
- Workflows : créez et modifiez des workflows à l'aide Studio de workflow de . Créez et gérez des playbooks, des flux, des actions, des tables de décision et des intégrations à partir d'un environnement de conception unique pour automatiser les tâches. La mise à niveau vers une nouvelle version d'un flux nécessite la réapplication de vos personnalisations.

Outils de personnalisation et de configuration

ServiceNow offre de nombreux outils et fonctionnalités, tels que des règles métier, pour modifier le comportement prêt à l'emploi des ServiceNow applications. La personnalisation ou la configuration d'une application dépend de la façon dont elle est utilisée. L'utilisation de ces outils pour modifier la base de code installée constitue une personnalisation. L'utilisation de ces outils pour ajouter du code qui ne modifie pas les flux ou la base de code installée constitue une configuration. Dans les deux cas, vous êtes propriétaire du code que vous ajoutez ainsi que de l'impact qu'il a sur la ServiceNow plateforme.

ServiceNow Les outils comprennent :

- Politiques d'interface utilisateur : modifiez dynamiquement la visibilité des champs et des attributs sur un formulaire en fonction des entrées de l'utilisateur.
- Règles métier : déclenchez automatiquement des actions en fonction des conditions spécifiées.
- Actions d'interface utilisateur : étendez et personnalisez les formulaires et les listes en ajoutant des boutons, des éléments de menu contextuel ou d'autres éléments d'interface utilisateur qui effectuent des actions spécifiques en cas de clic.
- Scripts côté client : scripts qui s'exécutent dans le navigateur de l'utilisateur lorsque certaines actions se produisent sur un formulaire ou une page d'interface utilisateur.
- Scripts côté serveur : scripts qui s'exécutent sur le serveur ServiceNow ou la base de données, par exemple, pour mettre à jour les champs d'enregistrement lorsqu'une requête de base de données s'exécute.

Qu'est-ce que la personnalisation ?

La personnalisation consiste à ce que les utilisateurs utilisent des outils d'application prêts à l'emploi pour modifier l'apparence d'une application uniquement pour eux-mêmes. Les administrateurs peuvent modifier l'apparence pour tous les utilisateurs, et cela est considéré comme une configuration. Les exemples de personnalisation incluent un utilisateur choisissant d'utiliser le mode sombre ou de choisir les colonnes de table à afficher.

La personnalisation ne modifie pas l'installation du code de base sur une ServiceNow instance. Ainsi, la personnalisation n'a pas d'impact sur le support client et n'interfère pas avec les mises à niveau vers de nouvelles ServiceNow versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ramifications de la personnalisation ServiceNow des produits

La ServiceNow plateforme est extrêmement flexible et conçue pour embrasser la personnalisation et la configuration afin de répondre à un large éventail d'exigences commerciales. Cependant, la ServiceNow personnalisation des applications peut avoir des impacts significatifs sur ServiceNow le support, la mise à niveau vers les futures ServiceNow versions de la plateforme et les fonctionnalités de la plateforme. Au lieu de personnaliser les ServiceNow applications, envisagez d'utiliser des App Engine produits de développement, tels que Creator Studio et ServiceNow Studio pour créer de nouvelles applications.

La ServiceNow plateforme utilise un cadre de travail qui prend en charge les applications dans la façon dont elles traitent les tâches, dont les formulaires sont affichés dans plusieurs navigateurs et l'expérience utilisateur globale. ServiceNow s'appuie sur l'intégrité du cadre de travail pour développer et fournir un support de manière cohérente. Les personnalisations peuvent nuire à ce cadre de travail, modifier les fonctionnalités de la plateforme et entraver les workflows et la possibilité de mise à niveau.

Les personnalisations déclenchent la création par la plateforme de sys_update_xml enregistrements, qui sont stockés dans la table Mise à jour du client. La plateforme marque toutes les personnalisations et ignore les enregistrements personnalisés lorsque vous effectuez une mise à jour vers une nouvelle version de la ServiceNow plateforme. Cela signifie que vous êtes responsable de la mise à jour manuelle des personnalisations. Cela peut avoir un impact significatif sur le temps et les ressources nécessaires à la mise à jour vers de nouvelles versions de plateforme.

Remarque :
La table Mise à jour du client contient également des modifications ou des ajouts aux métadonnées de configuration, par exemple, la création d'un nouvel élément de catalogue ou d'un nouveau workflow.

Pour en savoir plus, voir Customer Updates table . Notez que la complexité de la gestion des personnalisations augmente considérablement à mesure que le nombre de personnalisations augmente.

La personnalisation de la base de code installée peut s'avérer coûteuse, générer une dette technique, allonger votre cycle de mise à niveau et compliquer les futures mises à niveau de plateforme, car le code personnalisé peut ne pas migrer facilement vers de nouvelles versions de plateforme. Le code personnalisé peut modifier les fonctionnalités standard de la ServiceNow plateforme de manière involontaire. Évaluez soigneusement les demandes de personnalisation et n'avez recours à la personnalisation que lorsqu'il existe une valeur commerciale évidente et qu'il n'y a pas d'alternative. Dans la mesure du possible, évitez la personnalisation en utilisant plutôt la configuration.

Si vous personnalisez un produit :

- Vous êtes responsable du maintien de la personnalisation à l'avenir.
- Service client et assistance ne prend pas en charge les problèmes causés par le code personnalisé. Si c'est la cause des problèmes, l'équipe d'assistance vous conseillera probablement de revenir au code prêt à l'emploi.

Quelle est la position sur la prise en charge de la Service client et assistance personnalisation ?

La ServiceNow Service client et assistance position sur la personnalisation est que si vous ajoutez du code, vous le possédez et ses conséquences. Pourquoi ? L'assistance clientèle n'est pas au courant de votre logique métier personnalisée, ne sait pas quel doit être le comportement attendu, n'est pas en mesure de reproduire le problème sur une instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

prête à l'emploi et les ingénieurs de l'assistance clientèle ne sont pas des spécialistes d'implémentation certifiés, ils ne sont donc pas certifiés pour examiner la logique de code personnalisée.

Alternatives à la personnalisation

Si vous avez des besoins et des idées d'améliorations, au lieu de personnaliser la base de code installée, vous pouvez :

- Utilisez la configuration plutôt que la personnalisation.
- Soumettez une demande d'amélioration à l'équipe ServiceNow de développement. Chaque demande est évaluée et, si elle est approuvée, sera intégrée à une version ultérieure.
- Créez une application à l'aide App Engine de produits de développement pour gérer les fonctionnalités souhaitées.

Quand utiliser App Engine des produits de développeur au lieu de les personnaliser

Lorsque votre entreprise a besoin d'ajouter de nouvelles fonctionnalités à la plateforme, vous pouvez personnaliser des ServiceNow applications existantes, telles que ITSM, ou créer une application à l'aide App Engine de produits de développement, tels que Creator Studio ou ServiceNow Studio. Voici quelques conseils simples pour savoir quelle voie choisir :

- Si la personnalisation étend l'objectif prévu de l'application, il est préférable de la personnaliser. Par exemple, vous pouvez ajouter des fonctionnalités informatiques à ITSM.
- Si la personnalisation n'étend pas l'objectif prévu de l'application, il est préférable de créer une nouvelle application à l'aide App Engine de produits de développement. Par exemple, ne réutilisez pas le ITSM workflow pour créer un workflow de demande de déplacement.

Par exemple, ITSM il est conçu pour gérer les problèmes informatiques. Le personnaliser pour traiter les demandes de déplacement va au-delà de l'intention initiale de ITSM. Étant donné que les demandes informatiques et de déplacement ont des workflows différents, il est préférable de créer une application de demande de déplacement à l'aide App Engine d'outils de développement, tels que Creator Studio et ServiceNow Studio, plutôt que de personnaliser ITSM.

Exemples d'utilisation App Engine des produits de développeur

ServiceNow Les produits fonctionnent mieux lorsqu'ils sont utilisés comme prévu. Si vous personnalisez fortement une application pour la réutiliser, il est préférable de créer une nouvelle application à l'aide App Engine de produits de développement.

Les cas de figure suivants montrent où la création d'une nouvelle application fonctionne mieux que la personnalisation intensive d'une application existante ServiceNow :

- Vous avez un nouveau cas d'utilisation pour une application qui ne s'aligne sur aucun workflow de produit.
- Vous avez un cas d'utilisation qui pourrait être créé en personnalisant fortement une application prête à l'emploi, mais qui ne correspond pas à ce que l'application existante était censée faire.
- Votre entreprise dispose d'un groupe d'utilisateurs ou d'un processus business qui doit être distinct du workflow du produit prêt à l'emploi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Directives pour la personnalisation des ServiceNow produits

Si vous devez effectuer une personnalisation, prenez en compte les suggestions suivantes :

- Maximisez d'abord les options de configuration.
- Évitez de copier des objets. Mettez plutôt à jour les objets en place dans la mesure du possible, à l'exception Portail de services des widgets et autres éléments destinés à être réutilisés.
- La valeur par défaut est « ajouter avant modification ». Cela signifie que vous devez, par exemple, ajouter des champs aux formulaires plutôt que de modifier le type d'un champ existant. Évitez d'utiliser les mêmes noms que les objets, méthodes ou classes prêts à l'emploi lors de leur ajout.
- Réduisez le nombre de champs que vous ajoutez à un formulaire. Plus il y a de champs dans un formulaire, plus le chargement peut prendre du temps.
- Exportez les enregistrements d'origine en tant que copies de sauvegarde avant de les personnaliser. Gardez une trace de leurs sys_id prêts à l'emploi au cas où vous devriez les restaurer à l'avenir.
- Utilisez les applications incluses dans le périmètre par défaut pour tout nouveau développement personnalisé.
- Documentez toutes les personnalisations. Ajoutez des commentaires expliquant pourquoi vous avez personnalisé (y compris une justification commerciale). Examinez tous les commentaires avant la mise à niveau pour déterminer si vous pouvez revenir au code prêt à l'emploi.
- Créez des tests pour toutes les personnalisations. Dans la mesure du possible, écrivez des tests Infrastructure de tests automatisés (ATF) pour toutes les personnalisations.
- Utilisez régulièrement HealthScan pour identifier les personnalisations inutiles.
- Des personnalisations doivent être apportées aux objets de référence lorsque cela est nécessaire afin que la résolution des conflits et la prise de décision puissent être enregistrées de manière appropriée dans les mises à jour. Les personnalisations masquées peuvent amener les administrateurs à négliger les mises à jour dans les évaluations futures au cas où des annulations ou des fusions seraient nécessaires.
- Testez votre personnalisation pour tous les cas d'utilisation. Inclure des tests de performance et l'introduction de conséquences imprévues.
- Les administrateurs sont tenus de vérifier que leurs personnalisations fonctionnent après une ServiceNow mise à niveau de plateforme et d'effectuer le suivi des personnalisations.

Gestion des personnalisations lors de la mise à niveau

Les personnalisations déclenchent la création par la plateforme d'enregistrements sys_update_xml, qui sont stockés dans la table Mises à jour du client. Ces enregistrements ne sont pas mis à jour lors des mises à niveau des versions de plateforme. ServiceNow les marque comme enregistrements ignorés dans le ServiceNow Moniteur de mise à niveau fichier . Pour vous assurer qu'ils sont portés avec succès vers l'instance mise à niveau, vous devez traiter manuellement les changements ignorés. Pour en savoir plus, voir Customer Updates table .

En supposant avoir documenté toutes vos personnalisations, y compris la justification commerciale, prenez votre inventaire documenté et comparez-le aux enregistrements ignorés identifiés dans le moniteur de mise à niveau. Après avoir filtré les changements à faible risque qui ont entraîné des enregistrements ignorés (par exemple, les étiquettes de champ ou les mises en page de formulaire), vous devez décider si vous devez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conserver chaque personnalisation
- Revenir à l’état prêt à l’emploi
- Fusionner votre personnalisation avec le système de base pour résoudre les conflits

Catalogue de services pour les gestionnaires et les utilisateurs finaux

Chaque utilisateur connecté peut afficher et commander des éléments à partir de Service Catalog depuis les départements de votre organisation. Ces éléments de catalogue peuvent inclure des biens, des services et des informations.

Tout ce qui peut être commandé individuellement peut être commandé en tant qu'élément de catalogue. Tout ce qui n'existe que dans le cadre d'un ensemble plus vaste ne peut pas être un élément de catalogue. Par exemple, un ordinateur portable peut être un élément de catalogue, mais un affichage haute résolution pour un ordinateur portable ne peut pas l'être.

Lorsqu'une commande a été passée, sa progression peut être suivie par le demandeur. Les groupes d'exécution accomplissent une série de tâches prédéfinies dans un processus d'exécution qui comprend des approbations requises.

Les gestionnaires peuvent examiner les historiques des enregistrements et exécuter des rapports afin d'améliorer le processus de catalogue de services. Par exemple, ils peuvent voir les éléments les plus souvent commandés ou ceux qui sont en commande différée.

Page d'accueil Catalogue de services

Les pages d'accueil des catalogues de services répertorient les biens et les services disponibles sur commande depuis les catalogues.

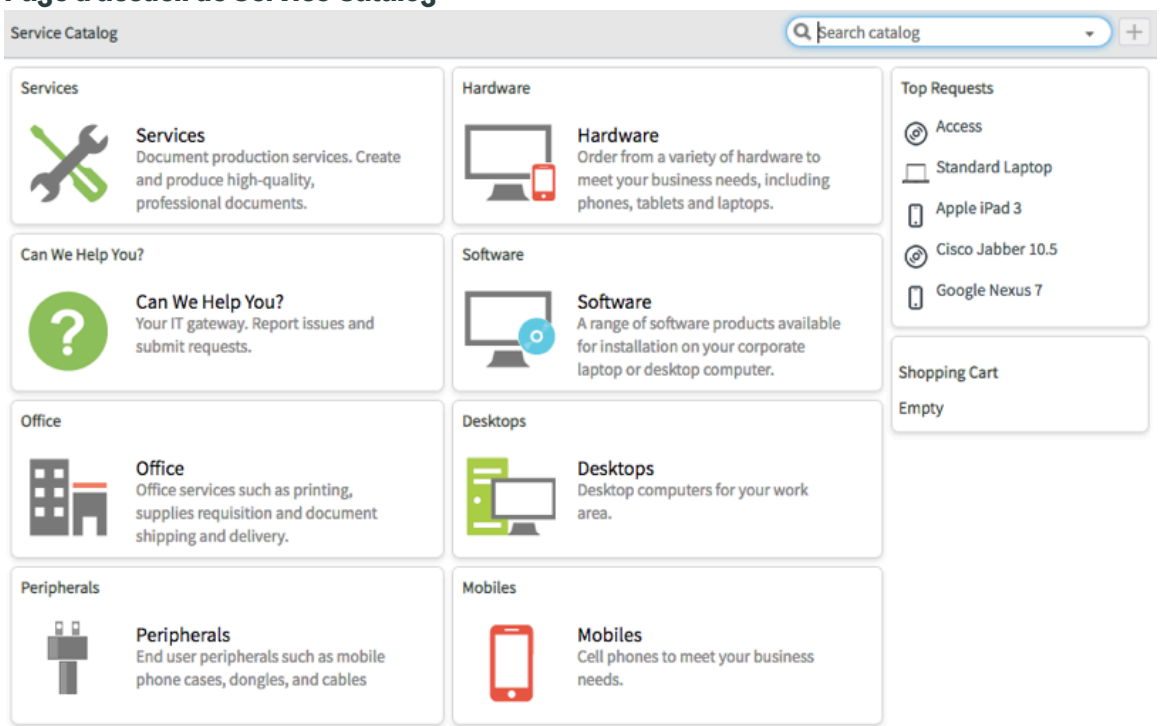
Les éléments de catalogue sont regroupés en catégories, qui peuvent à leur tour contenir une ou plusieurs sous-catégories. Par défaut, sur la page d'accueil d'un catalogue de services, les 10 premiers éléments des catégories apparaissent sous le nom de ces catégories.

Pour accéder à la page d’accueil du catalogue de services par défaut, accédez à **Libre-service** > **Catalogue de services**.

Traduction automatique

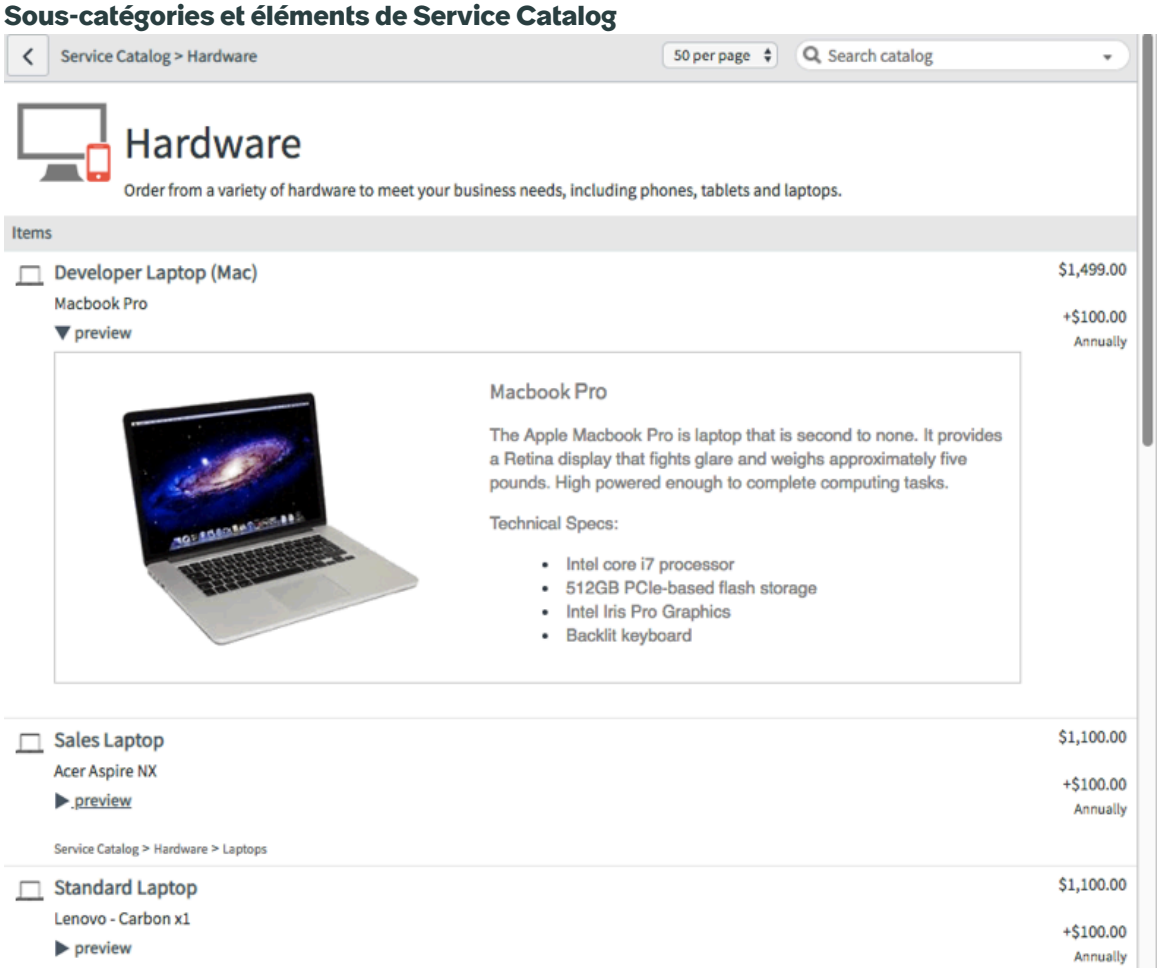
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de Service Catalog



Cliquez sur un nom de catégorie pour voir la liste de toutes les sous-catégories et tous les éléments de la catégorie.

Sous-catégories et éléments de Service Catalog



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

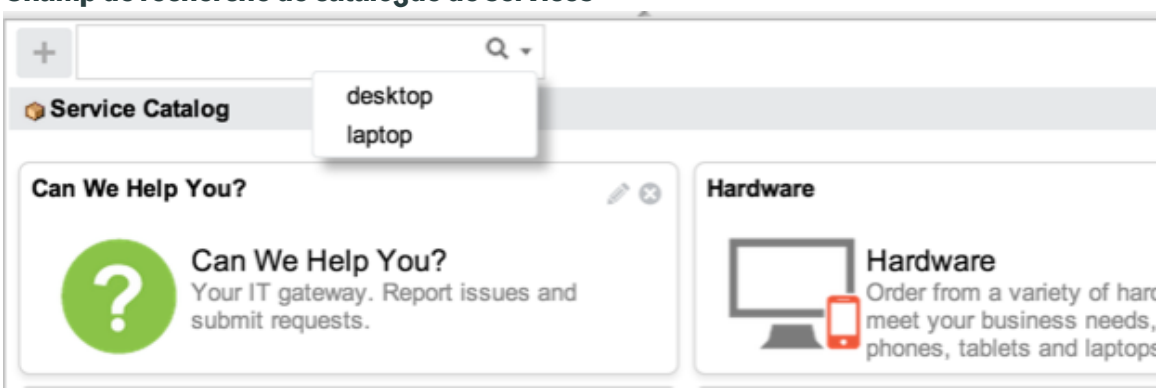
Rechercher un catalogue de services

Si votre organisation dispose de plusieurs catalogues de services, vous pouvez rechercher les catalogues requis à l'aide du champ **Recherche**. Les résultats de recherche répertorient les éléments dans les catégories actives accompagnés d'une brève description.

Remarque :
si votre organisation dispose de plusieurs catalogues de services, les recherches ne renvoient que les résultats du catalogue qui est en train d'être consulté.

Pour trouver un élément spécifique dans un catalogue en particulier, utilisez le champ **Recherche**. Cliquez sur la flèche vers le bas pour voir une liste des recherches précédentes. La recherche de catalogue est disponible sur les pages de catalogues et de catégories.

Champ de recherche de catalogue de services



Les résultats de recherche répertorient les éléments dans les catégories actives accompagnés d'une brève description. Utilisez les fils d'Ariane dans la barre d'en-tête ou en dessous de la brève description pour accéder rapidement à une autre page. La liste **Trouvé dans** indique les catégories liées aux résultats de la recherche sous forme hiérarchique.

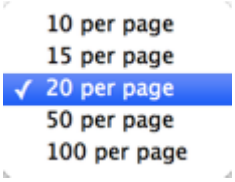
Résultats de recherche de catalogue de services

Vous pouvez contrôler le nombre de résultats affichés sur une page à l'aide de la liste de sélection des résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de sélection des résultats de recherche



Dans la liste des catalogues, cliquez sur un lien dans les fils d'Ariane en haut de l'écran pour revenir rapidement à un ou plusieurs niveaux précédents de la hiérarchie.

Pour supprimer le terme de recherche des fils d'Ariane, cliquez sur le **x** à côté du terme.

Si une recherche renvoie plusieurs résultats, cliquez sur **Aperçu** pour obtenir des détails sur un élément de catalogue spécifique.

Remarque :
le système effectue la recherche de suggestion automatique en se basant uniquement sur les mots clés.

Information associée

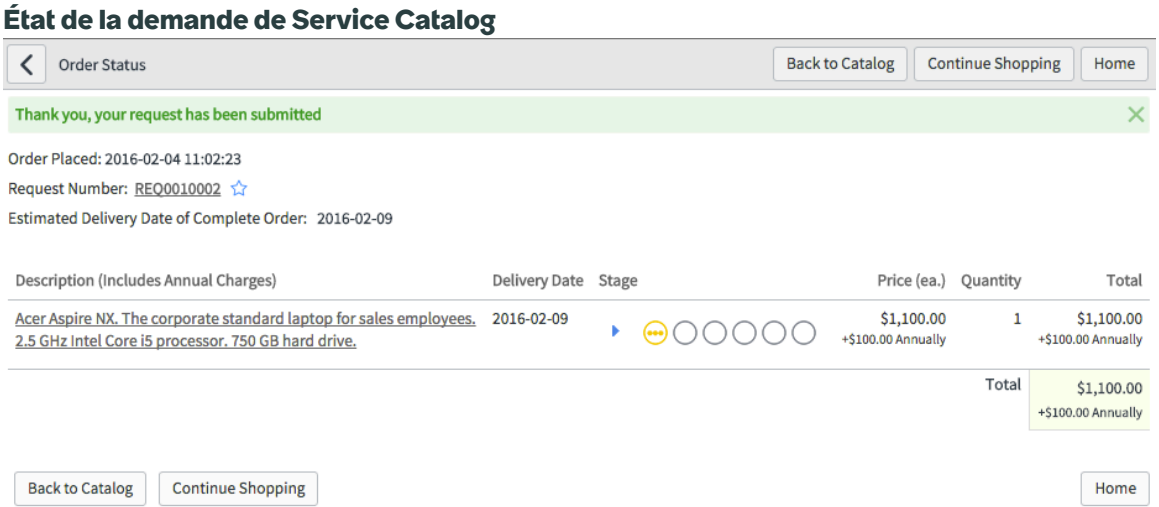
Catalogue de services pour les gestionnaires et les utilisateurs finaux

Catalogue de services Écrans de demande

Pour placer une demande depuis un catalogue de services, accédez à la page d'accueil du catalogue et sélectionnez l'élément à commander.

Lorsqu'un élément est commandé, le système de base génère une demande de suivi de la commande et affiche un résumé qui inclut l'état de la commande dans la colonne **Étape** :

État de la demande de Service Catalog



Chaque élément de catalogue d'une demande crée un élément de demande distinct. Par exemple, une demande composée de deux ordinateurs, d'une chaise et d'un bureau produit quatre éléments de demande sur une seule demande.

Écrans de paniers d'achats

L'écran du panier d'achats affiche des aperçus du panier juste avant qu'une commande soit passée.

Vous pouvez configurer la mise en page du processus de sortie du catalogue, qu'il soit en une étape ou en deux étapes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran d'état de la commande

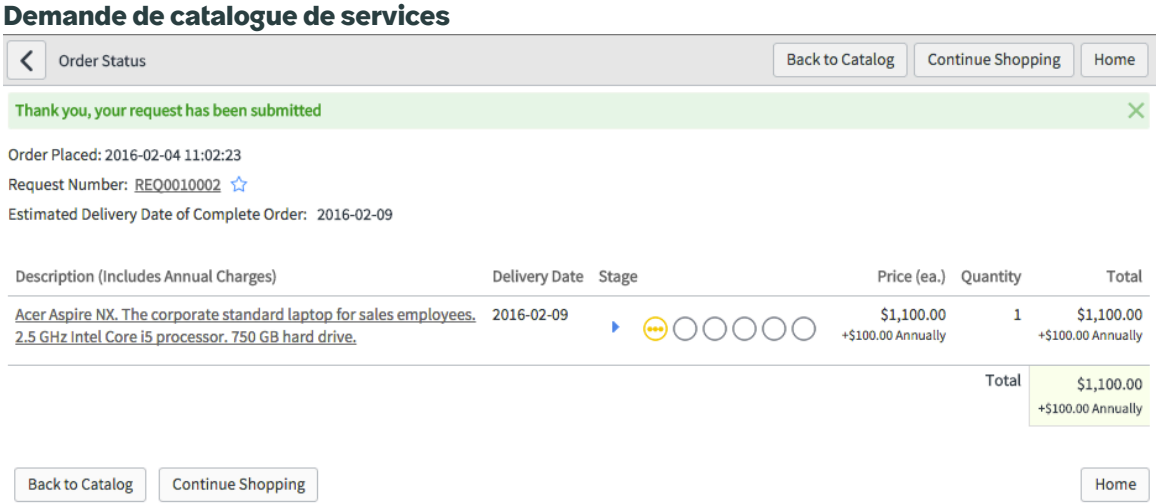
L'écran d'état de la commande est l'écran de résumé final que voient les utilisateurs dans le catalogue de services après avoir passé une commande avec succès.

Générer des demandes pour un élément de Service Catalog

Lorsqu'un client commande quelque chose dans le catalogue, une demande est générée pour suivre la commande.

L'utilisateur spécifié dans le champ **Ouvert par** d'un enregistrement d'élément demandé (sc_req_item) dispose d'un accès en lecture à celui-ci.

Demande de catalogue de services



Chaque élément de catalogue faisant partie d'une demande crée un élément de demande distinct avec la demande.

Par exemple, une demande composée de deux ordinateurs, d'une chaise et d'un bureau produit :

Demande REQ0000001 -- 4 articles

- Élément demandé RITM0000001 -- 2 X Ordinateur
- Élément demandé RITM0000002 -- 1 X Chaise
- Élément demandé RITM0000003 -- 1 X Bureau

Lorsqu'une demande de catalogue de services est envoyée, il se peut que le prestataire détermine que l'élément n'est pas en stock. Le prestataire peut cocher la case **Commande différée** et saisir des commentaires sur le délai d'attente pour que l'élément soit à nouveau en stock. L'état de commande différée peut être utilisé dans les rapports et les tableaux de bord.

Si une demande de catalogue de services est annulée, tous les bons de commande et les ordres de transfert associés qui n'ont pas été reçus sont annulés.

Information associée

Page d'accueil Catalogue de services

Dupliquer une demande

Vous pouvez dupliquer une demande pour jusqu'à 10 utilisateurs sur la liste des notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

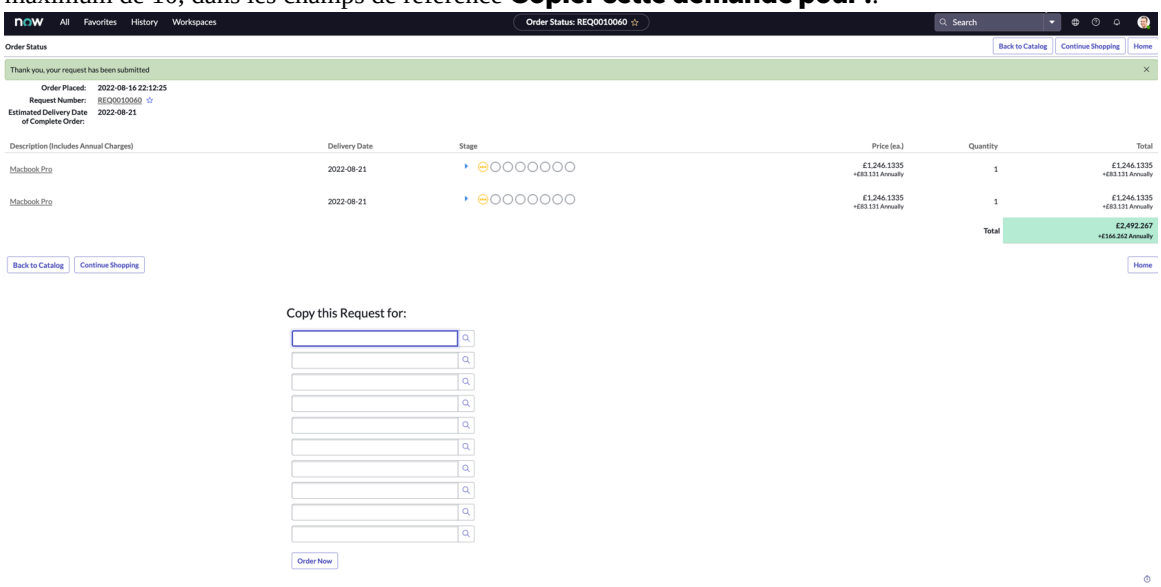
Avant de commencer
Votre administrateur doit activer le clonage des demandes avant de pouvoir cloner une demande. Pour plus d'informations, consultez Demandes de clone.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous dupliquez une demande qui contient un jeu de variables de plusieurs lignes, les informations spécifiées dans le jeu de variables de plusieurs lignes sont disponibles dans toutes les demandes dupliquées. Toutes les politiques d'interface utilisateur et tous les scripts clients du jeu de variables de plusieurs lignes sont également dupliqués.

Procédure

1. Créez une demande Catalogue de services.
2. Sur la page de sortie, saisissez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez copier la demande, jusqu'à un maximum de 10, dans les champs de référence **Copier cette demande pour :**.



3. Cliquez sur **Commander maintenant**.

Afficher l'historique d'audit des éléments de catalogue

Vous pouvez afficher l'historique d'audit des changements apportés aux éléments que vous avez demandés. Par exemple, vous pouvez afficher les changements apportés aux valeurs des variables pour savoir qui les a effectués. Les prestataires et les administrateurs peuvent afficher l'historique de n'importe quel élément demandé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin (liste d'historique ou calendrier), itil (calendrier uniquement)

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour que l'historique s'affiche.

Option	Description
Afficher l'historique de vos éléments demandés	Accédez à la **Libre-service** > **Éléments demandés** et ouvrez l'élément que vous avez demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Afficher l'historique de n'importe quel élément demandé	Accédez à la **Catalogue de services** > **Enregis trements ouverts** > **Éléments** et ouvrez l'élément demandé à afficher.

2. Ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner **Historique** > **Calendrier**ou **Historique** > **Liste** (avec autorisation).
   Le calendrier de l'historique indique les jours où l'enregistrement a été changé, la personne qui a effectué le changement et le moment où elle l'a effectué. La liste de l'historique affiche chaque changement dans une vue de liste. Les enregistrements d'historiques de variables ont le préfixe « VARIABLE: ».
3. Cliquez sur un numéro de jour pour obtenir une vue des changements effectués ce jour-là, ou cliquez sur un numéro de semaine pour obtenir la vue de cette semaine-là.

Enregistrer des éléments de catalogue dans une liste de souhaits

Vous pouvez enregistrer des éléments de catalogue dans votre liste de souhaits et les consulter ultérieurement pour compléter le processus de commande.

Par exemple, supposons que vous avez besoin d'un ordinateur portable avec un logiciel spécifique installé sur celui-ci. Vous allez ajouter l'ordinateur portable à votre liste de souhaits, que vous consulterez lorsque vous aurez la liste complète de configuration du logiciel. Les données saisies sont enregistrées lorsque vous ajoutez des éléments à votre liste de souhaits.

Les utilisateurs ayant le rôle catalog_admin ou admin peuvent activer et désactiver la fonctionnalité de liste de souhaits et configurer le panier de la liste de souhaits pour les utilisateurs finaux. Par défaut, la liste de souhaits est toujours désactivée pour les catalogues.

Pour activer la fonctionnalité de liste de souhaits pour les utilisateurs finaux d'un catalogue, cochez la case **Activer la liste de souhaits** dans l'enregistrement du catalogue.

La fonctionnalité de liste de souhaits ne fonctionne pas si la propriété `glide.ui.doctype` est définie sur `false`.

Page d'accueil de catalogue affichant la fonctionnalité de liste de souhaits

Remarque :
lorsque la fonctionnalité de liste de souhaits est désactivée pour un catalogue, tous les éléments de sa liste de souhaits sont supprimés. Les éléments de la liste de souhaits ne sont conservés que si l'élément est associé à un autre catalogue dont la liste de souhaits est activée.

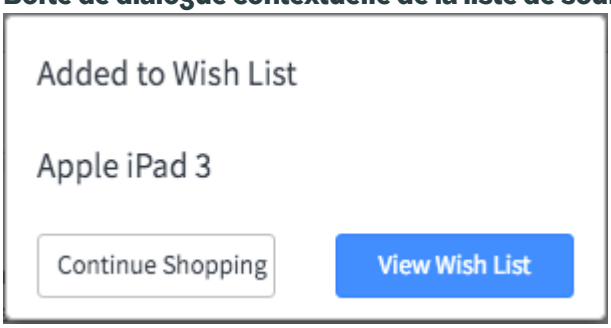
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des listes de souhaits

Pour enregistrer un élément dans votre liste de souhaits, cliquez sur **Ajouter à la liste de souhaits** sur la page de l'élément de catalogue. Une boîte de dialogue contextuelle vous informe que l'élément a été ajouté à votre liste de souhaits. Les entrées d'éléments en doublon ne sont pas ajoutées à la liste de souhaits. Si vous essayez d'ajouter un élément qui se trouve déjà dans votre liste de souhaits, la dernière entrée de cet élément est mise à jour dans la liste de souhaits.

Boîte de dialogue contextuelle de la liste de souhaits



Pour accéder à votre liste de souhaits d'éléments de catalogue, cliquez sur **Afficher la liste de souhaits** dans la boîte de dialogue contextuelle. Vous pouvez également cliquer sur le lien vers les éléments de la liste de souhaits dans l'en-tête. Le panier de la liste de souhaits vous permet de mettre à jour ou de supprimer des éléments de la liste de souhaits.

Pour mettre à jour un élément de la liste de souhaits, accédez au panier de la liste de souhaits et cliquez sur **Afficher** pour l'élément. Modifiez les informations, puis cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements. Pour procéder à la commande de l'élément, cliquez sur **Ajouter au panier**. L'élément est retiré de votre liste de souhaits et ajouté au panier pour la sortie finale.

Éléments Catalogue de services

Le catalogue global est composé d'un ensemble d'éléments de catalogue individuels.

Les types d'éléments de Catalogue de services de base comprennent :

- Éléments de catalogue standard
- Créateurs d'enregistrements : fournissez d'autres moyens d'ajouter des informations telles que les incidents via le catalogue de services.
- Guides de commande : activez le regroupement de plusieurs éléments de catalogue dans une seule demande.
- Éléments de contenu : il s'agit des éléments de catalogue qui fournissent des informations au lieu de biens ou de services.

Élément de catalogue standard

Un élément de catalogue peut être un bien ou un service. Si un élément peut être commandé indépendamment, il s'agit d'un élément de catalogue. Si un élément n'a de sens que dans le cadre d'un ensemble plus grand, il fait partie d'un élément de catalogue, mais n'est pas un élément lui-même. Par exemple, un nouveau serveur Dell ou un nouveau bureau de direction sont des éléments de catalogue.

Utilisez un élément de catalogue pour publier un service pour vos utilisateurs. Ajoutez une description du service, des images et un workflow pour déterminer les processus d'approbation et d'exécution des éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les variables pour présenter et recueillir des informations auprès des utilisateurs. Vous pouvez aussi ajouter des politiques d'interface utilisateur du catalogue et des scripts clients du catalogue pour contrôler le comportement d'un élément en fonction de la saisie de l'utilisateur.

Spécifier des éléments connexes et des articles associés pour un élément de catalogue

Spécifiez des éléments connexes et des articles associés pour un élément de catalogue afin de fournir des alternatives et des informations supplémentaires. Ces éléments et articles s'affichent dans la page de l'élément de catalogue dans Portail de services et Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin ou catalog_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas spécifier d'éléments connexes et d'articles associés pour un guide de commande.
Vous ne pouvez pas spécifier les types d'éléments suivants en tant qu'éléments connexes pour un élément de catalogue.

- Lanceur d’assistant
- Élément de contenu
- Modèle de changement standard
- N'importe quel élément dans le catalogue d'accueil administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue requis.
3. Pour spécifier un article associé, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la liste connexe Articles associés, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les articles requis de la colonne **Collection** à la colonne **Liste des articles associés**.
   c. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les articles dans l'ordre requis et cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour spécifier un élément de catalogue connexe, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la liste connexe Éléments de catalogue liés, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les éléments requis de la colonne **Collection** à la colonne **Liste des éléments de catalogue liés**.
   c. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les éléments dans l'ordre requis et cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> dans Portail de services, utilisez les options d'instance pour configurer le nombre d'articles et d'éléments affichés dans la section **Articles associés** et **Éléments connexes**. Voir Configurer les options d’instance de widget d’élément de catalogue connexe ou Configurer les options d’instance de widget d’articles liés à la base de connaissances.

Information associée

Mapper des articles associés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un lien d'élément commandé à un élément

Utilisez des liens d'éléments commandés pour fournir un lien sur l'écran de l'élément commandé qui fournit plus d'informations sur un élément.

Avant de commencer
Rôle requis : admin de catalogue

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir commandé l'élément de catalogue, vous pouvez cliquer sur le lien pour consulter les informations pertinentes sur l'élément commandé, par exemple les termes et conditions de livraison standard. Le texte et le lien de l'URL peuvent être définis une fois et réutilisés sur plusieurs éléments.

Les liens sont restitués avec un paramètre ajouté fournissant le sys_id de l'élément demandé. Par exemple, si le lien est mylink.com, il est restitué ainsi : mylink.com?req_item=abcde12345. Ce paramètre ajouté peut être utile pour les situations de mise en service virtuelle.

Remarque :
Les liens d'éléments commandés ne peuvent pas être configurés pour les appareils Classic Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Liens d'éléments commandés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom** pour le lien d'élément commandé.
4. Saisissez le **Texte du lien** à afficher à la place du lien.
   Par exemple, Cliquer ici pour voir plus d'informations sur l'iPhone.
5. Saisissez l'**URL de lien** exacte.
   Par exemple, http://www.mylink.com.
6. Sélectionnez la **Cible**.
   Vous pouvez choisir d'ouvrir le lien dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet, ou dans le catalogue. Si vous sélectionnez En catalogue, le lien doit se trouver dans le même site. Un site HTTP ne peut pas être appelé depuis un site HTTPS.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
9. Cliquez sur un **Nom** d'élément.
10. Dans le champ **Lien d'élément commandé**, cliquez sur l'icône de recherche de référence.
11. Cliquez sur le **Nom** d'un lien d'élément commandé.
12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un script client de Service Catalog

Vous pouvez créer des scripts clients pour personnaliser un catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les scripts clients de catalogue pour contrôler le comportement des éléments de catalogue lorsqu'ils sont présentés à vos utilisateurs. Les scripts clients de catalogue peuvent être appliqués à un élément de catalogue ou à un jeu de variables. Ces scripts s'exécutent sur le navigateur et non sur le serveur, ce qui vous permet de mieux contrôler les informations fournies par l'utilisateur.

L'ordre de prorité pour les API g_form est le suivant :

1. Obligatoire (le plus élevé) ;
2. Lecture seule/Affiché.

Si une variable est définie comme obligatoire et n’a pas de valeur, la lecture seule ou le masquage ne fonctionne pas sur cette variable. Si une variable est masquée ou en lecture seule, puis définie comme étant obligatoire, le champ de la variable devient visible ou modifiable.

Cet ordre de priorité s'applique également aux jeux de variables et aux conteneurs. Si un jeu de variables ou un conteneur a une variable obligatoire sans valeur, le conteneur ou le jeu de variables ne peut pas être masqué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Scripts clients du catalogue**.
   Une liste des scripts clients actuels du catalogue personnalisé s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le script client du catalogue.
S’applique à	Type d'élément auquel le script client s'applique : ○ **Un élément de catalogue** : active le champ Élément de catalogue. ○ **Un jeu de variables** : active le champ Jeu de variables.
Actif	Case à cocher pour activer le script client. Décochez la case pour désactiver le script.
Type d’interface utilisateur	Pour appliquer ce champ au bureau, à Classic Mobile ou aux deux.
Script	Saisissez le script client à exécuter sur l'élément de catalogue de services.
Type	Sélectionnez le moment où le script s'exécute, par exemple **onLoad** ou **onSubmit**.
Élément de catalogue ou jeu de variables	Sélectionnez un élément de catalogue ou un jeu de variables dans la liste. Le nom du champ et les options disponibles dépendent de la sélection dans le champ **S'applique à**.
S’applique sur une vue d’élément de catalogue	Case à cocher pour appliquer le script client du catalogue aux éléments de catalogue affichés dans l'écran de commande du catalogue de services. Disponible dans la vue du demandeur.
S’applique sur des éléments demandés	Case à cocher pour appliquer le script client du catalogue à un formulaire Élément demandé, lorsque l'élément est demandé. Disponible dans la vue du prestataire. Voir Éditeur de variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
S’applique sur des tâches de catalogue	Case à cocher pour appliquer le script client du catalogue lorsqu'un formulaire Tâche du catalogue pour l'élément est affiché. Disponible dans la vue du prestataire. Voir Éditeur de variable.
S'applique sur l'enregistrement cible	Case à cocher pour prendre en charge le script client du catalogue sur un enregistrement créé pour les tables étendues à la tâche via les créateurs d’enregistrement. Consultez Éditeur de variable par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction d’éléments Catalogue de services

Vous pouvez traduire Catalogue de services des éléments en plusieurs langues à l’aide du ServiceNow® Infrastructure de localisation fichier .

Localization Framework standardise et améliore le processus de traduction d’artefacts tels que Catalogue de services des éléments via des workflows configurables. Pour plus d’informations, consultez la Localization Framework rubrique. Vous pouvez traduire des éléments de Service Catalog en activant le module d’extension Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer). Pour plus d’informations sur l’activation du module d’extension, consultez la rubrique Activation de Localization Framework .

Vous pouvez demander la traduction d’un ou de plusieurs éléments à partir d’une liste d’éléments de catalogue. Pour plus d’informations, voir Demander des traductions pour les éléments de Service Catalog

Remarque :

- Lorsque vous traduisez un élément de catalogue à partir d’un formulaire ou d’une liste, les variables correspondantes, les jeux de variables, les scripts clients du catalogue et les politiques d’interface utilisateur du catalogue associés à l’élément de catalogue sont également traduits.
- Vous pouvez créer des éléments de catalogue uniquement dans la langue principale. Si vous modifiez la langue et modifiez un élément de catalogue à l’aide du générateur de catalogue, le contenu correspondant de l’élément de catalogue n’est pas traduit.

Vous pouvez surveiller l’intégrité globale de la localisation des éléments de catalogue de services à partir du tableau de bord Aperçus de localisation. Le tableau de bord fournit l’intégrité de localisation du système avec des rapports générés à partir des enregistrements d’aperçus de localisation selon les travaux planifiés.

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur le processus de localisation des éléments de catalogue.

Vue d’ensemble de Localization Framework

Surveillance des données agrégées des éléments de catalogue

Surveillez les données agrégées des éléments de catalogue, telles que la couverture de l’automatisation de l’exécution, la couverture de la traduction et la couverture conversationnelle à l’aide du tableau de bord de vue d’ensemble Catalogue de services .

Graphiques de données d’élément de catalogue agrégé

Vous pouvez accéder aux graphiques de données d’éléments de catalogue agrégés dans le tableau de bord Vue d’ensemble de Catalogue de services en naviguant vers **Tous les >**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de services > Vue d'ensemble de Catalogue de services si vous disposez du rôle catalog_admin.

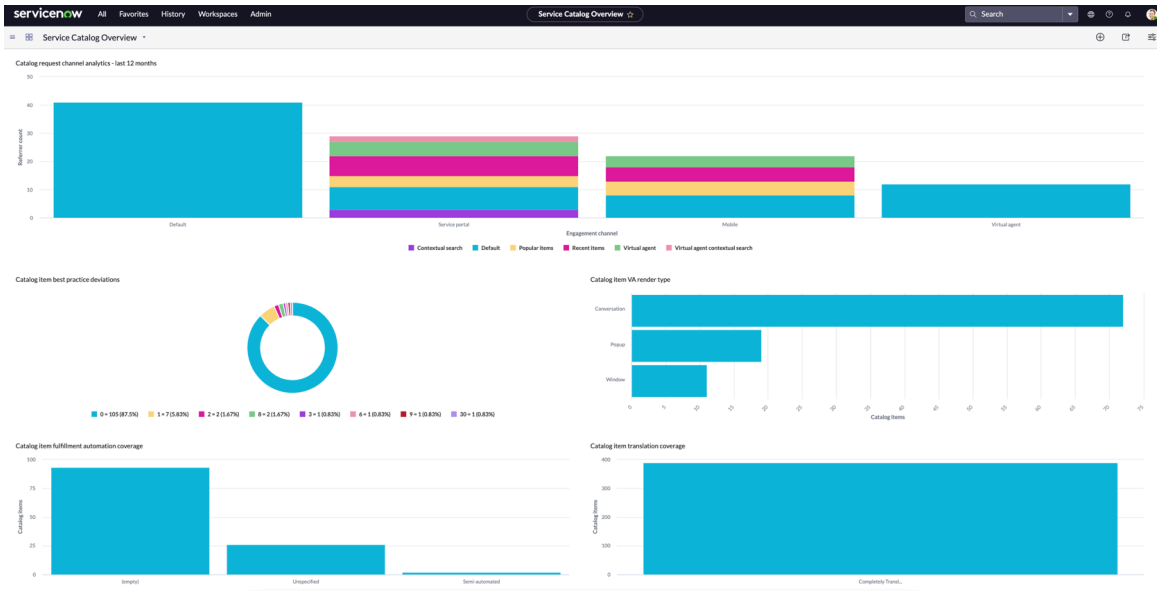
Le graphique de couverture de la traduction des éléments de catalogue s'affiche uniquement si vous avez activé l'infrastructure de localisation. Pour plus d'informations, consultez Localization Framework .

Tableau de bord de vue d'ensemble Catalogue de services

Graphique	Description
Analyse des canaux de demande du catalogue - 12 derniers mois	Graphique à barres verticales représentant le nombre de demandes de catalogue effectuées via différents canaux tels que Agent virtuel, Portail de services, Mobile au cours des 12 derniers mois.
Écarts de bonnes pratiques des éléments de catalogue	Graphique à secteurs représentant les scores du rapport sur les résultats du diagnostic d'élément pour les éléments de catalogue, qui indiquent l'intégrité des éléments. Un score plus élevé signifie qu'un élément présente davantage d'écarts par rapport aux bonnes pratiques. Par exemple, des variables en double pour un élément de catalogue représentent un score plus élevé. Chaque score est représenté par une couleur différente.
Type de rendu VA des éléments de catalogue	Histogramme à barres horizontales représentant le nombre individuel de la façon dont les éléments de catalogue sont affichés dans Agent virtuel. Elle indique si un élément s'affiche sous forme de fenêtre contextuelle, de fenêtre ou de conversation dans Agent virtuel.
Couverture de l'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue	Graphique à barres verticales représentant le nombre de couvertures d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue. Elle indique si les éléments sont entièrement automatisés, semi-automatisés, manuels, non spécifiés ou vides.
Couverture de la traduction des éléments de catalogue	Histogramme à barres verticales représentant le nombre de l'état de traduction des éléments de catalogue. Elle indique si les éléments sont entièrement traduits, partiellement traduits, non traduits ou en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Vue d’ensemble des tableaux de bord

Configurer Catalogue de services

Catalogue de services permet aux utilisateurs disposant du rôle Administrateurs de catalogue (catalog_admin) de configurer le catalogue de services.

Vue d'ensemble de la configuration

Configurer un ou plusieurs catalogues de services et proposer des opportunités de libre-service. Vous pouvez organiser vos offres de catalogue en utilisant la capacité de publication de plusieurs catalogues visant des publics spécifiques.

Catégories de catalogues de services

Les catégories organisent les éléments de catalogue de services en groupes logiques. Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent créer et configurer des catégories, définir leurs caractéristiques et y ajouter du contenu tel que des éléments de catalogue.

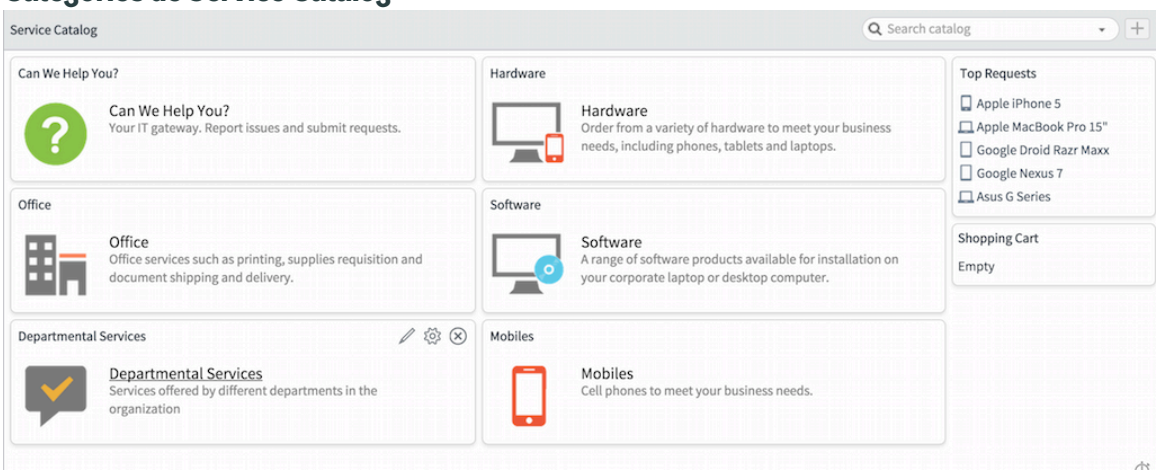
Les catégories peuvent avoir une relation parent-enfant, par exemple, **Informatique** et **Ordinateurs portables**. Une catégorie enfant est une sous-catégorie de sa catégorie parente. Chaque élément de catalogue, guide de commande, créateur d'enregistrement, élément de contenu et sous-catégorie s'affiche comme un seul élément dans la catégorie. Un élément de catalogue peut exister dans plusieurs catégories, ce qui vous donne la flexibilité d'offrir le même service depuis plusieurs endroits dans votre catalogue.

Présente la création de catégories dans un Service Catalog ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de Service Catalog



Certaines propriétés système contrôlent les configurations de catégories Catalogue de services suivantes.

- Comment les catégories sont affichées pour les utilisateurs. Par exemple, si les sous-catégories sont affichées dans un panneau ou sous forme de liste dans l'affichage des catégories.
- Quels types de contenu et quels éléments de recherche et de navigation sont disponibles sur la page d'accueil. Par exemple, si la recherche dans le catalogue de services peut être activée ou désactivée pour tous les utilisateurs.
- Comment les éléments de catalogue, les noms de classes d'éléments et les catégories d'éléments apparaissent pour les utilisateurs. Par exemple, combien d'éléments ou de catégories de catalogue sont prévisualisés dans une section.

Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue peuvent également configurer des catégories, mais seulement celles auxquelles ils sont affectés.

Remarque :

- Si aucun élément n'est actif dans la hiérarchie d'une catégorie, cette catégorie ne s'affiche pas dans le catalogue et ne peut pas y être ajoutée.
- Les utilisateurs disposant des rôles admin ou catalog_admin peuvent afficher les catégories uniquement si elles contiennent un élément actif et si la **Disponibilité** est définie sur **Bureau** ou **Les deux**.
- Configurez la propriété `glide.sc.category.canview.override` pour modifier les rôles de ce comportement.

Créer une catégorie

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent créer ou modifier une catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer ou modifier une catégorie :

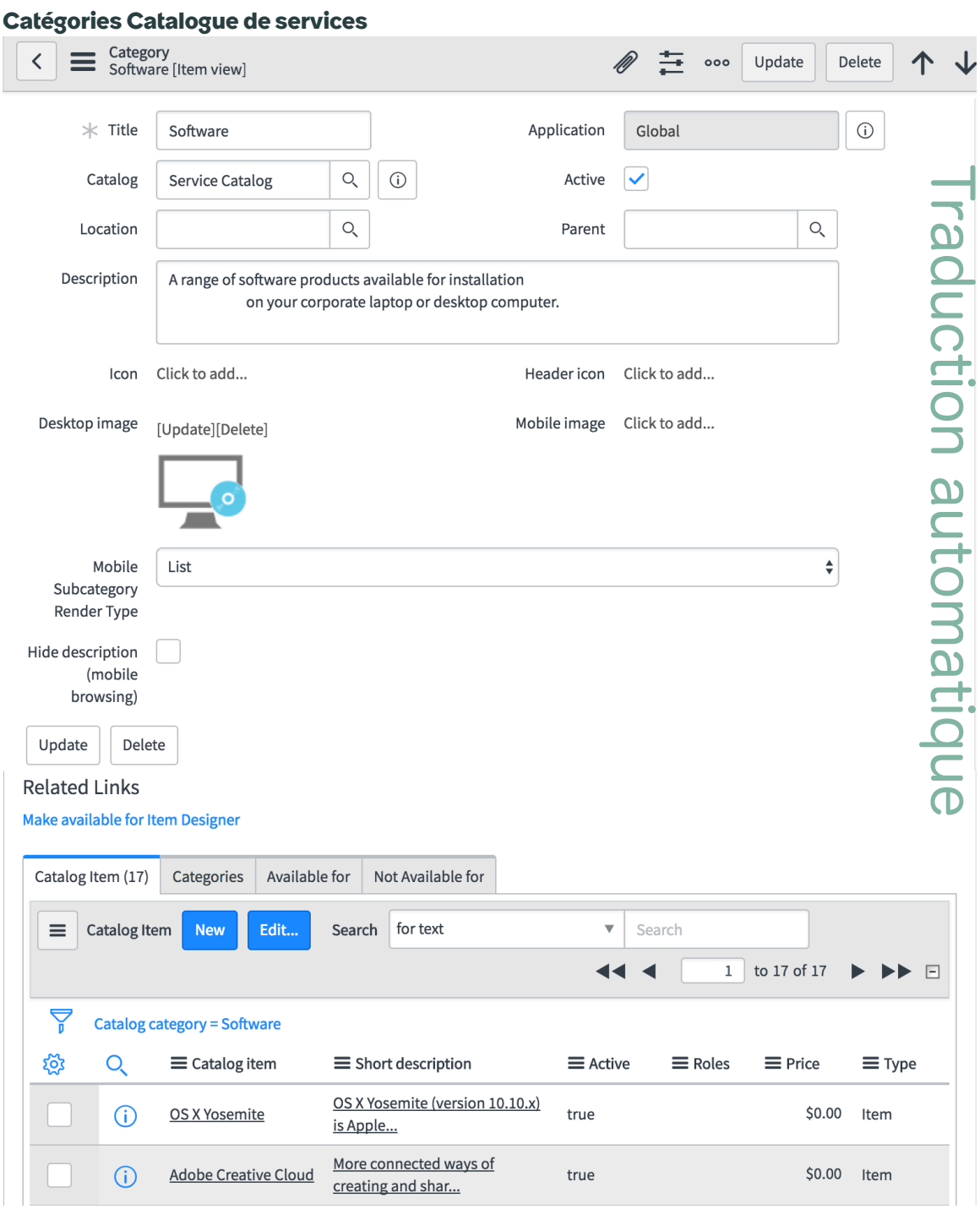
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les catégories**. Une liste des catégories existantes s'affiche. Si le champ **Parent** est vide, la catégorie n'a pas de catégorie parente.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez la catégorie à modifier.

> **Remarque :**
> la visibilité d'une catégorie est contrôlée par les critères d'utilisateur. Voir Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments et à des catégories.



3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de catégorie Catalogue de services

Champ	Description
Titre	Nom descriptif pour la catégorie.
Application	Champ d'application de l'application dans lequel la catégorie est applicable.
Catalogue	Catalogue auquel appartient la catégorie en question.
Actif	Cochez la case pour indiquer que la catégorie peut être ajoutée à la page d'accueil du catalogue de services.
Emplacement	Toute information d'emplacement pertinente pour la catégorie.
Parent	Toute catégorie parente dont la catégorie est une sous-catégorie.
Description	Informations sur la catégorie. La description s'affiche lorsque la catégorie est réduite sur la page d'accueil du catalogue de services. La description apparaît également dans la liste **Catégories connexes** lorsqu'un utilisateur clique sur le titre de la catégorie parente.
Icône	La petite icône s'affiche à côté du nom de la catégorie, lorsque la catégorie est répertoriée en tant que sous-catégorie.
Icône d'en-tête	L'icône s'affiche à côté de l'en-tête de la catégorie, lorsque la catégorie est une catégorie de niveau supérieur.
Image de poste de travail	Image plus grande à afficher avec la catégorie sur la page d'accueil Catalogue de services. Cette image n'est visible que si le rendu concerné la définit comme étant utilisée (le rendu par défaut n'affiche pas ce champ).
Image Classic Mobile	Image à utiliser sur les appareils Classic Mobile pour la catégorie. Si aucune image mobile n'est sélectionnée, l'**image de poste de travail** s'affiche si le **Type de rendu de sous-catégorie Classic Mobile** est défini sur **Cartes**.
Type de rendu de sous-catégorie Classic Mobile	Option de rendu pour contrôler l'affichage des sous-catégories. Sélectionnez **Liste** pour afficher une liste à une seule colonne ou **Cartes** pour un affichage à plusieurs colonnes.
Masquer la description (navigation Classic Mobile)	Option permettant d'afficher la description en haut de la liste sur les appareils Classic Mobile.

Configurer les catégories dynamiques

Les catégories dynamiques vous permettent d'organiser et d'afficher les éléments et les articles de la base de connaissances couramment demandés. Les catégories dynamiques s'affichent par défaut sur le côté droit de la page d'accueil du catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des catégories dynamiques pour fournir aux utilisateurs une option d'accès qui s'adapte automatiquement aux tendances de demandes changeantes.

Pour configurer les catégories de catalogue dynamiques :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les catégories dynamiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez une catégorie dynamique existante.
3. Renseignez les champs du formulaire **Catégorie dynamique** comme il convient.

   Plusieurs champs du formulaire **Catégorie dynamique** sont identiques à ceux du formulaire Catégorie. Les champs supplémentaires sont :

   Nom du formulaire

Champ	Description
Type	Type d'éléments à afficher. Par exemple, **Éléments demandés** ou **Articles de la base de connaissances**.
Chercher la durée ?	Pour les éléments de catalogue uniquement : période de recherche pour les demandes les plus courantes. Par exemple, saisissez 7 00:00:00 pour afficher les éléments les plus fréquemment demandés au cours des sept derniers jours.
Nombre d'entrées	Nombre d'éléments à afficher dans la catégorie dynamique.

4. Utilisez cet exemple d'étape avec des informations supplémentaires.
   Les résultats affichés sont limités aux éléments ou aux articles de la base de connaissances disponibles dans le catalogue actuellement affiché.

Configuration du catalogue de services

Service Catalog permet aux utilisateurs ayant le rôle d'administrateurs de catalogue (catalog_admin) de configurer le catalogue de services.

Catalogue de services vous permet de configurer un ou plusieurs catalogues de services et offre des opportunités de libre-service. Vous pouvez organiser vos offres de catalogue en utilisant la capacité de publication de plusieurs catalogues visant des publics spécifiques.

Aperçu de l'administration du catalogue de services ServiceNow.

Configurer un catalogue de services

Pour configurer un catalogue de services, planifiez la façon dont votre organisation définit et gère les éléments de Service Catalog, et comment elle les exécute.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue, autrement dit les utilisateurs ayant le rôle catalog_admin, peuvent utiliser l'application Service Catalog pour définir le contenu et la mise en page du catalogue de services. Les gestionnaires de catalogue, autrement dit les utilisateurs ayant le rôle catalog_manager, peuvent définir et gérer un seul catalogue de services. Les éditeurs de catalogue, autrement dit les utilisateurs ayant le rôle catalog_editor, peuvent gérer un seul catalogue de services.

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent définir et gérer plusieurs catalogues de services. Les gestionnaires de catalogue peuvent définir et gérer un seul catalogue. Un ou plusieurs éditeurs de catalogue peuvent gérer un seul catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivez les étapes suivantes pour configurer votre catalogue de services :

Procédure

1. Attribuez des rôles aux utilisateurs travaillant avec le catalogue de services.
2. Définissez le contenu à fournir dans le catalogue de services :

Éléments de catalogue	Biens et services disponibles dans le catalogue.
Catégories	Groupes d'éléments affichés sur la page d'accueil du catalogue.
Variables	Options disponibles pour la personnalisation d'un élément de catalogue dans le but de répondre à des besoins spécifiques.

3. Personnalisez la page d'accueil du catalogue de services pour répondre à vos exigences telles que la définition d'une mise en page Classic Mobile.
4. Définissez les processus d'exécution de demande utilisés par votre organisation pour livrer les éléments de catalogue commandés.
5. **Facultatif :** Créez un module de navigation pour le nouveau catalogue.
6. **Facultatif :** Ajoutez le catalogue à la page d’accueil multi-catalogues.

Que faire ensuite

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent étendre davantage le catalogue de services pour fournir des fonctionnalités plus puissantes, en utilisant des éléments de catalogue spécialisés, des options de configuration et des fonctions de scripting. Par exemple, les administrateurs peuvent personnaliser le processus de sortie utilisé lors de la commande d'éléments de catalogue.

Information associée

Catalogue de services termes et rôles

Configurer des URL de plateforme pour les modules de catalogue

Vous pouvez diriger les utilisateurs vers un catalogue spécifique via l'URL d'un module dans le catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un module pour votre page de catalogue, vous pouvez diriger les utilisateurs vers un catalogue et une vue spécifiques depuis ce module via une URL.

Procédure

Dans la section **Type de lien**, sélectionnez **URL (depuis Arguments)**, puis dans le champ **Arguments**, saisissez une URL sous la forme catalog_home.do?sysparm_catalog_id de l'enregistrement sc_catalog&sysparm_catalog_view=nom d'affichage de sys_portal_page.

Par exemple, `catalog_home.do?sysparm_catalog=742ce428d7211100f2d224837e61036d&sysparm_catalog_view=catalog_technical_catalog`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous rendez le catalogue inactif par défaut, désactivez le module **Catalogue**, sinon les utilisateurs auront toujours accès au catalogue inactif via ce module.

Si une URL a un paramètre *sysparm_catalog* valide, mais un paramètre *sysparm_catalog_view* invalide ou manquant, la vue avec la valeur par défaut de l'enregistrement de la page de portail du catalogue correspondant est utilisée.

Si une URL a un paramètre *sysparm_catalog_view* valide, mais un paramètre *sysparm_catalog* non valide ou manquant, l'enregistrement de la page de portail du catalogue correspondant est utilisé pour définir le catalogue.

Remarque :
pour assurer des performances optimales, définissez correctement les deux paramètres.

Configuration de catalogues de services multiples

Avec plusieurs catalogues de services, votre organisation peut proposer différents ensembles de services à différentes équipes au sein de l'organisation, telles que les services informatiques, les ressources humaines et la gestion des installations.

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent définir et gérer plusieurs catalogues de services. Les utilisateurs finaux peuvent accéder à plusieurs catalogues à partir d'une seule page d'accueil ou effectuer une recherche dans tous les catalogues ou dans chaque catalogue directement.

Activer l'accès aux catalogues

Vous pouvez activer l'accès à la lecture des catalogues en appliquant la règle **Read ACL** sur la table Catalogue (sc_catalog). Consultez Règles de contrôle d’accès pour plus d’informations.

Créer un catalogue

Avec Catalogue de services, vous pouvez créer un catalogue et définir des éléments et des catégories dans ce catalogue.

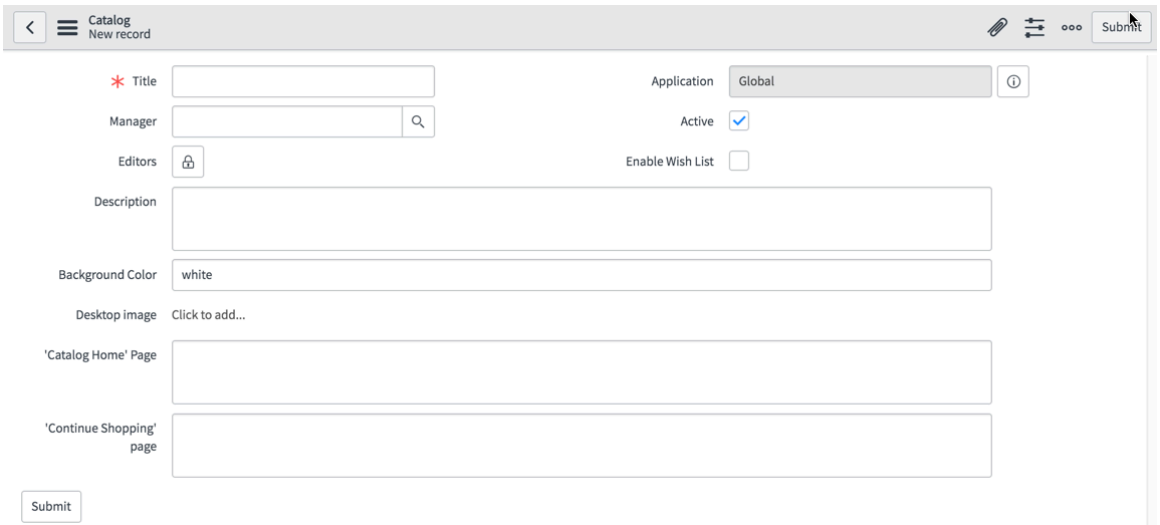
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Saisissez les nouveaux détails du catalogue (voir la table).
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Définissez les éléments et les catégories à inclure dans le catalogue.
6. **Facultatif :** Définissez des pages de portail supplémentaires pour le catalogue.
7. **Facultatif :** Gérez les sites si vous utilisez un système CMS.

Champ	Description
Titre	Nom descriptif pour le catalogue.
Application	Champ d'application de l'application pour ce catalogue. Pour plus d'informations sur le périmètre de l'application, reportez-vous à la section Périmètre de l'application.
Responsable	Nom du gestionnaire de catalogue affecté au catalogue. (Optional) Le gestionnaire peut modifier et mettre à jour le catalogue, ainsi que les catégories et les éléments du catalogue. Le gestionnaire peut affecter des éditeurs ainsi qu'un autre gestionnaire pour le catalogue, le cas échéant. Un seul gestionnaire peut être affecté à un catalogue et il doit avoir le rôle de gestionnaire de catalogue ou le rôle catalog_admin affecté.
Actif	Cochez la case pour que le catalogue soit disponible aux utilisateurs finaux.
Éditeurs	Nom de l'éditeur du catalogue. (Optional) L'éditeur peut modifier et mettre à jour le catalogue, ainsi que les catégories et les éléments du catalogue. L'éditeur peut affecter d'autres éditeurs, mais ne peut pas modifier le gestionnaire. Plusieurs éditeurs peuvent être affectés à un même catalogue. Chaque utilisateur doit avoir le rôle d'éditeur de catalogue affecté.
Activer la liste de souhaits	Cochez la case pour activer la fonctionnalité de liste de souhaits pour le catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Informations sur le catalogue, affichées sur la page d'accueil multi-catalogues.
Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan utilisée sur la page d'accueil multi-catalogues.
Image de poste de travail	La plus grande image à afficher avec le catalogue sur la page d'accueil multi-catalogues. Cette image ne s'affiche que si l'affichage de l'image est inclus dans le fournisseur sélectionné, tel que le fournisseur **Titre et image** par défaut.
Page « Accueil du catalogue »	Emplacement vers lequel les utilisateurs du catalogue de services sont redirigés lorsqu'ils cliquent sur le bouton **Accueil du catalogue**. Ce champ vise à référencer un suffixe d'URL d'une page de contenu.
Page « Continuer les achats »	Emplacement vers lequel les utilisateurs du catalogue de services sont redirigés lorsqu'ils cliquent sur le bouton **Continuer les achats**. Ce champ vise à référencer un suffixe d'URL d'une page de contenu.

Que faire ensuite

Pour ajouter un module dans le navigateur du nouveau catalogue, consultez Créer un module .

Gérer les éléments d'un catalogue

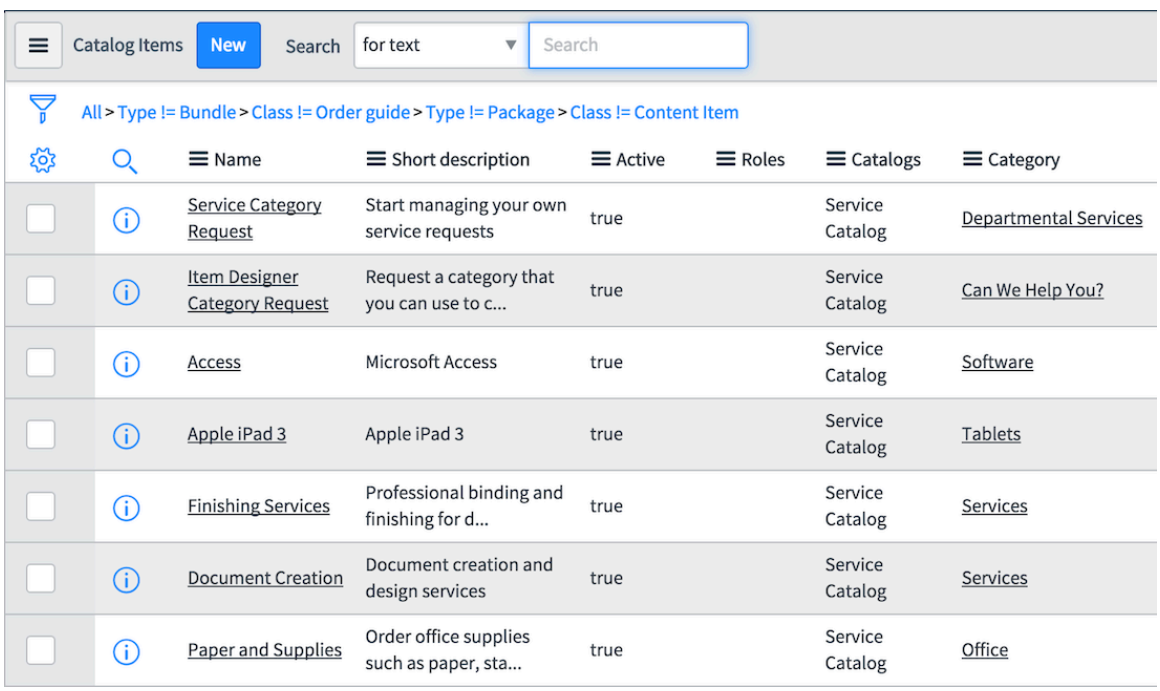
Avec Catalogue de services, vous pouvez afficher et gérer les éléments d'un catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la liste connexe **Éléments de catalogue** sur le formulaire de catalogue pour afficher et gérer les éléments disponibles dans le catalogue.



Pour définir un nouvel élément de catalogue pour le catalogue, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les détails de l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les pages de portail du catalogue

Avec Catalogue de services, vous pouvez créer et gérer plusieurs pages de portail pour un catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages de portail de catalogue fournissent des pages d'accueil pour des catalogues spécifiques. Vous pouvez utiliser des pages de portail pour créer différentes vues de catalogue pour différents groupes d'utilisateurs. Chaque page de portail accède au même contenu de catalogue et présente ce contenu de différentes manières.

Les détails de la page de portail du catalogue incluent le propriétaire, le titre et la vue à utiliser pour cette page.

Procédure

1. La liste connexe des pages de portail d'un catalogue affiche les pages de portail disponibles pour le catalogue. Chaque catalogue a une page par défaut, créée automatiquement lorsque le catalogue est créé.
2. Sélectionnez une action appropriée :
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle page de portail.
   - Cliquez sur **Modifier** pour choisir une autre page de portail pour le catalogue.
   - Sélectionnez une page de portail pour afficher et modifier les détails de cette page.

Tables fournies avec des catalogues de services multiples

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue doivent tenir compte des points suivants avant de passer à des catalogues de services multiples.

Avant de passer aux catalogues multiples, prenez connaissance des modifications apportées au modèle de données Catalogue de services sous-jacent. Ces modifications sont effectuées pour implémenter plusieurs catalogues et n'affectent pas une mise à niveau standard. Toutefois, si vous avez effectué des personnalisations, telles que des modifications au modèle de données, celles-ci peuvent avoir un impact sur l'instance.

Les tables suivantes sont fournies avec les catalogues de services multiples :

Tables fournies avec des catalogues de services multiples

Table [nom]	Description
Site du catalogue [sc_catalog_site]	Associe des catalogues à des sites.
Page de portail du catalogue [sc_catalog_view_mtom]	Relie les catalogues à des pages de portail CMS. Définit la combinaison catalogue/page de portail par défaut utilisée par les liens par défaut.
Catalogue d'éléments de catalogue [sc_cat_item_catalog]	Stocke les catalogues dans lesquels un élément est disponible.
Catégorie d'éléments de catalogue [sc_cat_item_category]	Stocke les catégories dans lesquelles un élément est disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement des sites du catalogue

Les enregistrements des sites du catalogue apparaissent dans la liste connexe **Sites** sur le formulaire de catalogue.

La table Site du catalogue [sc_catalog_site] associe les catalogues aux sites Web CMS .

Plusieurs propriétés système de Service Catalog servent à spécifier des valeurs pour différents sites utilisés par différents catalogues.

Propriétés des enregistrements des sites du catalogue

Propriété	Champ de site du catalogue [nom]
glide.sc.home.cms_page	Page d'accueil CMS [cms_home]
glide.sc.search.cms_page	Page de recherche CMS [cms_search]
glide.sc.continue.shopping.target	Page « Continuer les achats » CMS [cms_continue_shopping]

Définition du champ d'application de Catalogue de services

La prise en charge de la définition du champ d'application est disponible pour définir les limites des entités dans Catalogue de services.

- Un catalogue peut avoir des catégories de différents champs d'application.
- Une catégorie peut uniquement se trouver dans le même champ d'application que sa catégorie parente.
- Vous pouvez associer un élément de catalogue à des catégories d'un périmètre différent.
- Les éléments de catalogue peuvent contenir des jeux de variables provenant d'un périmètre différent.
- Les variables peuvent uniquement se trouver dans le même champ d'application que l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- Les politiques d'interface utilisateur de catalogue peuvent uniquement être dans le même champ d'application que l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- Les scripts clients de catalogue peuvent uniquement se trouver dans le même champ d'application que l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- La recherche de données de catalogue ne peut se faire que dans le même champ d'application que l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- La base de règles d'un guide de commande peut contenir des éléments de différents périmètres.
- Le champ d'application du créateur d'enregistrement et celui de la table cible doivent être identiques.

Variables du catalogue de services pouvant contenir des scripts

Vous pouvez utiliser un scripting pour référencer n'importe quelle variable d'élément de demande à partir d'une table dans un environnement inclus et non inclus dans le champ d'application.

Voici un exemple de référence de variable.

```
current.variables.<variable_name>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Où actuel fait référence à l'enregistrement actuel et *<variable_name>* est le nom de votre variable.

Remarque :
Pour référencer une variable à partir de JavaScript, elle doit avoir un nom.

Lorsqu'une variable fait partie d'un jeu de variables, vous pouvez le référencer en tant que current.variables.<variable_name> ou current.variables.<variable_set_name>.<variable_name>.

Le jeu de variables est également un citoyen de première classe dans Service Catalog. Comme les variables, un jeu de variables a des rôles de lecture, d'écriture et de création. Si des rôles sont fournis pour un jeu de variables, les rôles sont applicables pour les variables du jeu. Les rôles d'une variable individuelle sont remplacés par les rôles du jeu de variables.

Imprimer une variable

```
var original = current.variables.original_number;
gs.print(original);
```

Définir une variable

```
current.variables.name = "Auto-Generated:" + current.variables.asset_tag;
```

Créer un élément d'inventaire avec des champs définis à partir de variables

```
doCreation();

function doCreation ( ) {
var create = current.variables.create_item;
if (create == 'true') { // we want to create an asset
  var computer = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
  computer.initialize();
  computer.asset_tag = current.variables.asset_tag;
  computer.serial_number = current.variables.serial_number;
  computer.name = current.variables.name;
  computer.manufacturer = current.variables.company;
  computer.insert(); } }
```

Obtenir GlideElementVariable des variables et des jeux de variables associés à un GlideRecord

```
now_GR.variables
```

Obtenir la paire nom-valeur des variables associées à un GlideRecord

```
now_GR.variables.getVariableValue();
```

Obtenir une liste de GlideElementVariable pour les variables dans un enregistrement de tâche

```
now_GR.variables.getElements();
```

Obtenir une liste de GlideElementVariable pour les variables (y compris le jeu de variables de plusieurs lignes) dans un enregistrement de tâche

```
now_GR.variables.getElements(true);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La méthode `getElements()` renvoie toutes les variables présentes sur l'enregistrement de tâche donné, à l'exception des variables du formateur telles que l'étiquette, la pause, la fin du conteneur, la division du conteneur, etc.

API pour GlideElementVariable

- `now_GR.variables.<var_name>.isMultiRow()` : indique si GlideElementVariable est un jeu de variables à plusieurs lignes ou une variable.
- `now_GR.variables.<var_name>.getQuestion()` : obtenir l'objet Question pour une variable. Applicable uniquement à une variable (`isMultiRow()` est faux) et non à un jeu de variables à plusieurs lignes.
- `now_GR.variables.<var_name>.getLabel()` : obtenir l'étiquette de la variable GlideElementVariable. Pour une variable, l'étiquette de la variable est renvoyée. Pour les jeux de variables de plusieurs lignes, le titre du jeu de variables est renvoyé.
- `now_GR.variables.<var_name>.canRead()` : indique si l'utilisateur peut afficher un jeu de variables ou de variables de plusieurs lignes.
- `now_GR.variables.<var_name>.canWrite()` : obtenir si l'utilisateur peut modifier un jeu de variables ou de variables à plusieurs lignes.
- `now_GR.variables.<var_name>.getDecryptedValue()` : obtenir la valeur déchiffrée d'une variable masquée. Applicable uniquement à une variable masquée.
- `now_GR.variables.<var_name>.getRows()` : Obtenir la liste des objets de ligne pour un jeu de variables de plusieurs lignes. Applicable uniquement à un jeu de variables à plusieurs lignes (`isMultiRow()` est vrai).
- `now_GR.variables.<var_name>.getRowCount()` : obtenir le nombre de lignes pour le jeu de variables de plusieurs lignes. Applicable uniquement à un jeu de variables à plusieurs lignes (`isMultiRow()` est vrai).

Exemple d'accès aux variables de GlideRecord pour la table de tâches

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
if (now_GR.get('635a1f5387320300e0ef0cf888cb0b73')) {
    var variables = now_GR.variables.getElements();
    for (var i=0;i<variables.length;i++) {
        var question = variables[i].getQuestion();
        gs.log(question.getLabel() + ":" + question.getValue())
    }
}
```

Exemple permettant d'accéder à un jeu de variables de plusieurs lignes de GlideRecord pour la table Tâche

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
now_GR.get('02c38dcd87013300e0ef0cf888cb0bb2');

var vars = now_GR.variables.getElements(true);

for (var i=0; i<vars.length; i++) {
    var now_V = vars[i];
    if (now_V.isMultiRow()) {
        var rows = now_V.getRows();
        for (var j=0; j<now_V.getRowCount(); j++) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            var row = rows[j];
            var cells = row.getCells();
            for (var k=0; k<cells.length; k++) {
               var cell = cells[k];
               gs.info(cell.getLabel() + ":" + cell.getCellDisplayValue())
            }
         }
      }
   }
```

Jeu de variables de plusieurs lignes

Jeu de variables de plusieurs lignes

Opération	Utilisation
Opérations de table	
Renvoyer la valeur du tableau JSON sous forme de chaîne	`now_GR.variables.table_var`
Définir la valeur d'un jeu de variables de plusieurs lignes	`now_GR.variables.table_var = <val>` **Remarque :** Un tableau de paires ordonnées (clé, valeur) est également applicable en tant qu'entrée.
Obtenir la valeur de la colonne, var1, d'un jeu de variables de plusieurs lignes	`now_GR.variables.table_var.var1`
Valeur de définition d'un jeu de variables, var1	`now_GR.variables.table_var.var1 = <val>` **Remarque :** Un tableau de paires ordonnées (clé, valeur) est également applicable en tant qu'entrée.
Opérations de ligne	
Obtenir le nombre de lignes actuel	`now_GR.variables.table_var.getRowCount()`
Renvoie la ligne spécifiée par la variable « i » - getRow(<int> i)	`var row = now_GR.variables.table_var.getRow(<int> i);`
Obtenir la valeur de cellule pour une colonne de question mappée à <var_name>	`row.<var_name>`
Définir la valeur de cellule pour une colonne de question mappée à <var_name>	`row.setCellValue('<var_name>',value)`
Définir la valeur de cellule pour une colonne de question mappée à <var_name>	`row.<var_name> = value`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jeu de variables de plusieurs lignes (suite)

Opération	Utilisation
Ajoutez une ligne vide à la fin de la table et renvoyez un objet pouvant contenir des scripts	`var row = now_GR.variables.table_var.addRow()`
Supprimer une ligne	`row.deleteRow()`

Remarques et limitations

- Colonne unique de table_Var
- now_GR.variables.table_var.var1
- now_GR.variables.table_var.var1 = <val>

1. Vous ne pouvez *définir* une variable que dans une règle métier *avant* . Les variables définies dans une règle *après* ne sont pas écrites dans la base de données.
2. Il n'y a rien en place pour empêcher la collision de l'espace de noms avec les variables. La création de deux variables nommées computer_speed n'entraînerait l'affichage que d'une seule d'entre elles ; le second écraserait le premier.
3. Les variables date/heure utilisent le même fuseau horaire, la même mise en forme et les mêmes règles de stockage que toutes les autres dates du système. Ils sont stockés en interne dans GMT, mais traduits dans le fuseau horaire local de l'utilisateur et le format d'affichage.

Définir des filtres pour Mes demandes

Définissez des filtres de demande pour filtrer les incidents, les demandes ou les tâches sous **Libre-service** > **Mes demandes** ServiceNow AI Platform, le widget **Mes demandes** dans Portail de services et l'applet Mes demandes dans l'applicationNow® Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Étant donné que la table Filtre de ma demande [request_filter] a été affectée à la table Filtre [sys_filter], certains champs de la table Filtre de ma demande ont été migrés vers les champs de la table Filtre. Le champ **Brève description** de la table Filtre de ma demande a été migré vers le champ **Titre** de la table Filtre. Le champ **Nom de table** de la table Filtre de ma demande a été migré vers le champ **Table** de la table Filtre.

Remarque :
si le formulaire Filtre de ma demande est modifié, il affiche toujours les champs **Brève description** et **Nom de table** qui ne sont plus valides. Supprimez ces champs invalides du formulaire et ajoutez-lui les champs **Titre** et **Table**.

Procédure

1. Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Filtre de ma demande**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Filtre de ma demande

Champ	Description
Titre	Nom du filtre.
Table	Table sur laquelle la condition du filtre est appliquée.
Application	Champ d'application de l'application du filtre.
Actif	Si le champ est défini sur true, le filtre est actif.
S'applique à	Interface pour laquelle le filtre est applicable. Valeurs possibles : ◦ Bureau ; ◦ Portail de services ◦ Ordinateur de bureau/Portail de services ◦ Mobile.
Filtre	Conditions pour filtrer les demandes.
Paramètres du portail	
Cette section s'affiche lorsque le champ **S'applique à** est défini sur **Service Potal** ou **Tous**.	
Page de portail	Page de portail qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur la demande.
Champ principal à afficher	Informations principales affichées pour la demande.
Champs secondaires à afficher	Informations secondaires affichées pour la demande. **Remarque :** ◦ Ajoutez un maximum de trois champs secondaires. ◦ N'ajoutez pas de champ d'image. ◦ Si la table Demande [sc_request] est sélectionnée, le champ secondaire n'est pas configuré. Si la demande ne contient qu'un seul élément, le nom de l'élément demandé s'affiche. Sinon, il contient le nombre d'éléments demandé.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Widget de mes demandes

Activer la carte de routage des pages pour la page de ticket standard

Expérience de demande déléguée

Vous pouvez demander un élément de catalogue au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs à l'aide de la variable Demandé pour.

L'expérience de demande déléguée comprend les entités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Variable Demandé pour pour un élément de catalogue. Pour en savoir plus sur cette variable, reportez-vous à la section #unique_2033_Connect_42_RequestedFor.
- Champ Demandé pour sur un élément demandé (RITM)

Remarque :
Les vues de formulaire, les vues de liste et les notifications par e-mail ne sont pas mises à jour pour refléter le champ Demandé pour sur un RITM.

Options de configuration

Les options de configuration suivantes sont disponibles :

- Spécifiez pour qui vous souhaitez soumettre la demande à l'aide de la variable Demandé pour. Vous pouvez également mapper la variable Demandé pour à un champ de la table pour les créateurs d'enregistrement.
- Si nécessaire, configurez le champ **Demandé pour** sur le formulaire RITM. Ce champ stocke automatiquement la valeur de la variable Demandé pour.
- Autorisez les demandes déléguées pour un élément de catalogue à l'aide de son champ **Type d'accès** , dans lequel vous pouvez spécifier si une demande peut être soumise pour un utilisateur qui n'a pas accès à l'élément de catalogue.
- Soumettre une demande unique pour un élément au nom de plusieurs utilisateurs dans Portail de services

Important :
Si la validation en deux étapes est activée, l'expérience de demande déléguée n'est pas prise en charge.

Request Management

Après avoir soumis une demande d'élément de catalogue, la valeur de la variable Demandé pour est copiée dans le champ **Demandé pour** du RITM. Si ce champ n'est pas disponible sur le formulaire RITM, vous devez le configurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Après avoir soumis un élément de catalogue, la valeur du champ **Demandé pour** n'est pas automatiquement mise à jour lorsque la variable Demandé pour est modifiée, et vice versa.

Dans Portail de services,

- Si les RITM ont des utilisateurs Demandé pour différents, les informations suivantes s'affichent dans la page d'état de la commande.
  - **Colonne Demandé pour** qui afficher l'utilisateur Demandé pour le RITM
  - Lorsque l'utilisateur qui consulte la page État de la commande n'est pas l'utilisateur qui a soumis la demande, les informations du **demandeur** permettent d'afficher l'utilisateur demandé pour la demande. Cela s'applique également dans Now Mobile, lorsque l'utilisateur qui consulte le RITM n'est pas l'utilisateur qui l'a demandé.
- Si l'utilisateur Demandé pour le RITM est différent de l'utilisateur Demandé pour la demande (REQ), le menu Mes demandes affiche les enregistrements RITM pour l'utilisateur pour lequel le RITM est demandé. Si le RITM demandé pour est le même que la demande demandée pour l'utilisateur, le menu Mes demandes affiche les demandes.
- Lorsque vous créez un lot à partir du panier en ajoutant un élément de catalogue avec une variable Demandé pour, l'élément conserve la valeur de la variable. Lorsque vous l'ajoutez ultérieurement au panier pour demander un autre utilisateur, vous devez modifier la valeur de la variable Demandé pour si nécessaire.

Demander de l'expérience pour un créateur d'enregistrement

Après avoir soumis un créateur d'enregistrement, la valeur de la variable Demandé pour est copiée dans le champ de l'enregistrement cible en fonction de la configuration **Mapper vers le champ** .

Demander l'expérience pour un guide de commande

Cette expérience est prise en charge dans un guide de commande uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Le guide de commande comporte une variable Demandé pour
- Tous les éléments du guide de commande ont une variable Demandé pour

Un élément de catalogue est inclus dans un guide de commande basé sur l'accès de l'utilisateur Demandé pour à un élément de catalogue.

- Lorsque l'utilisateur n'a pas accès à l'élément de catalogue et que son **type d'accès** est défini sur `Restreint`, cet élément n'est pas inclus dans le guide de commande.
- Lorsque l'utilisateur n'a pas accès à l'élément de catalogue et que son **type d'accès** est défini sur `Délégué`, cet élément est inclus dans le guide de commande.

La valeur de la variable Demandé pour de la section **Décrire les besoins** est toujours répercutée sur la variable Demandé pour des éléments de catalogue dans les bases de règles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La mise en cascade de la valeur de la variable Demandé pour dépend uniquement du type de variable, mais pas du nom de la variable.
- La valeur de la variable Demandé pour est en cascade même lorsque la case **Variables en cascade** n'est pas cochée pour le guide de commande.
- Les variables Demandé pour de l'élément de catalogue inclus ne peuvent pas être modifiées.

Soumettre une demande d'élément de catalogue pour plusieurs utilisateurs

Pour prendre en charge l'envoi d'une demande pour plusieurs utilisateurs, vous pouvez configurer la variable Demandé pour d'un élément de catalogue.

1. Dans l'onglet **Spécifications de types** , cochez la case **Activer la demande également** .
2. Spécifiez les rôles dans le champ **Rôles à utiliser également** qui peut soumettre une demande d'élément de catalogue pour plusieurs utilisateurs. Si aucun rôle n'est spécifié, toute personne ayant accès à l'élément de catalogue peut soumettre la demande.

Une fois que vous avez configuré la variable Demandé pour d'un élément de catalogue, le champ Demande **également** s'affiche pour cet élément dans Portail de services. Après avoir spécifié plusieurs utilisateurs dans ce champ, vous pouvez :

- Ajouter l'élément au panier
  - Des éléments de panier distincts sont créés pour chaque utilisateur spécifié dans le champ **Demander également** .
  - La variable Demandé pour de chaque élément du panier est renseignée avec l'utilisateur correspondant.
- Envoyer la demande
  - Une seule demande est créée et affectée à l'utilisateur actuellement connecté qui demande l'élément
  - Des RITM distincts sont créés, un pour chaque utilisateur spécifié dans le champ **Activer la demande également** et la variable Demandé pour.

Remarque :

- Cette expérience est disponible dans Portail de services.
- Cette expérience n'est pas disponible dans Now Mobile et dans Workspace.
- Cette expérience n'est pas disponible pour un créateur d'enregistrement et un guide de commande.
- Le champ **Demande également** n'est pas affiché dans la liste de souhaits et le panier.
- Les scripts clients de catalogue, les politiques d'interface utilisateur de catalogue et les API g_form() ne sont pas applicables pour le champ **Demande également** .
- Le champ Demande **également** n'est affiché que si la variable Demandé pour est modifiable. Par exemple, le champ n'est pas affiché si l'utilisateur demandeur ne dispose pas d'autorisations en écriture pour la variable Demandé pour, ou si la variable est en lecture seule via des scripts clients de catalogue.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 50 utilisateurs au maximum dans le champ **Demander également** .
- Si l'un des utilisateurs n'a pas accès à un élément de catalogue dont le **niveau d'accès** est défini sur **Restreint**, l'élément ne peut pas être ajouté au panier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Clonage de la demande

Lorsque vous clonez une demande :

- La valeur Demandé pour de la demande clonée est mise à jour avec l'utilisateur pour lequel la demande est clonée.
- La valeur Demandé pour les RITM clonés (avec ou sans variable Demandé pour) est mise à jour avec l'utilisateur pour lequel la demande est clonée pour les entités suivantes :
  - RITM demandé pour l'utilisateur
  - Demandé pour valeur de variable

Pour plus d'informations sur les demandes de clonage, reportez-vous à la section Créer jusqu'à dix copies de la Catalogue de services demande.

Important :

- Vous pouvez cloner une demande uniquement lorsque tous les RITM sont demandés pour le même utilisateur.
- Vous ne pouvez pas cloner une demande pour un utilisateur qui n'a pas accès (en fonction du **type d'accès**) à un élément de la demande.
- Les dépendances variables sur la variable Demandé pour ne sont pas prises en compte lorsqu'une demande est clonée.

Comportement du panier

La variable Demandé pour vous permet d'ajouter plusieurs éléments de catalogue au panier pour différents utilisateurs et de soumettre le panier en une seule demande. Lorsque vous soumettez une demande pour un panier contenant plusieurs éléments, une seule demande est créée avec des RITM distincts, un pour chaque élément de catalogue. Dans ce cas, le champ **Demandé pour** de chaque RITM hérite de la valeur de variable Demandé pour.

Lorsque vous ajoutez plusieurs éléments au panier pour différents utilisateurs et soumettez la demande, une seule demande est créée avec un RITM distinct pour chaque élément de catalogue avec l'utilisateur Demandé pour correspondant.

Scénarios de soumission du panier

Scénario	Comportement du panier
Tous les articles du panier ont une variable Demandé pour et sont demandés pour le même utilisateur	• La valeur Demandé pour du RITM est la valeur de la variable Demandé pour. • La valeur Demandé pour de la demande est la valeur de variable Demandé pour.
Tous les éléments du panier ont une variable Demandé pour et sont demandés pour différents utilisateurs	• La valeur Demandé pour du RITM est la valeur de la variable Demandé pour. • La valeur Demandé pour de la demande est l'utilisateur connecté ou l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénarios de soumission du panier (suite)

Scénario	Comportement du panier
Aucun élément du panier n'a de variable Demandé pour	• La valeur Demandé pour du RITM est l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier. • La valeur Demandé pour de la demande est l'utilisateur connecté ou l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier.
Certains articles du panier ont une variable Demandé pour, tandis que d'autres n'en ont pas	• La valeur Demandé pour du RITM est l'une des suivantes : ◦ S'il existe une variable Demandé pour, il s'agit de la valeur de la variable. ◦ Si aucune valeur de variable Demandé pour n'existe, il s'agit de l'utilisateur connecté ou de l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier • La valeur Demandé pour de la demande est l'utilisateur connecté ou l'utilisateur Demandé pour par défaut spécifié dans le panier.

Transmission des paramètres pour la variable Demandé pour

Vous pouvez utiliser des paramètres dans ServiceNow AI Platform et Portail de services pour spécifier la valeur de variable Demandé pour par défaut d'un élément de catalogue.

- Dans Platform, transmettez le *sysparm_requested_for* sys_id d'un utilisateur comme valeur dans l'URL.
- Dans Portail de services, spécifiez les paramètres et *requested_for_display* dans les options d'instance *requested_for_id* de widget.

  Par exemple, accédez à un widget d'élément de catalogue, appuyez sur Ctrl+clic pour sélectionner **Instance dans l'éditeur de page** et spécifiez les paramètres suivants dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** .

```
"requested_for_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a
"requested_for_display": "Abraham Lincoln"
```

Remarque :
La valeur Demandé pour est définie après le chargement du formulaire de catalogue.

Information associée

Types de variables de catalogue de services

Configurer le comportement par défaut pour demander des éléments pour d'autres utilisateurs

Définissez le comportement par défaut lorsqu'aucun rôle n'est spécifié dans la *glide.sc.req_for.roles* propriété.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `glide.sc.req_for.roles` propriété spécifie la liste des rôles qui peuvent demander des éléments pour d'autres utilisateurs. Lorsqu'aucun rôle n'est spécifié, le comportement par défaut est défini par la `glide.sc.req_for.roles.default` propriété. Pour plus d'informations sur la `glide.sc.req_for.roles` propriété, reportez-vous à la section Propriétés du Catalogue de services.

Voici les valeurs possibles pour la `glide.sc.req_for.roles.default` propriété.

- Lorsque la propriété est définie sur `Autoriser`, tout utilisateur peut demander des éléments pour d'autres utilisateurs.
- Lorsque la propriété est définie sur `Refuser`, aucun utilisateur ne peut demander d'éléments pour d'autres utilisateurs.

La valeur de la `glide.sc.req_for.roles.default` propriété est considérée comme `autorisée` dans l'un des scénarios suivants et tout utilisateur peut demander un élément pour d'autres utilisateurs :

- La `glide.sc.req_for.roles.default` propriété n'est pas définie.
- La valeur de la `glide.sc.req_for.roles.default` propriété est vide, `autoriser` ou toute chaîne autre que `refuser`.

Un utilisateur disposant du rôle admin peut demander un élément pour d'autres utilisateurs. Dans ce cas, les valeurs des deux propriétés, glide.sc.req_for.roles et glide.sc.req_for.roles.default, ne sont pas prises en compte.

Pour les clients zboot, la `glide.sc.req_for.roles.default` propriété est disponible dans le système de base avec la valeur par défaut `refuser`. Les clients de mise à niveau peuvent ajouter et modifier la propriété si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Sélectionnez la propriété `glide.sc.req_for.roles.default`.
3. Dans le champ **Valeur** du formulaire Propriétés système, spécifiez la valeur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Exécution de demande Catalogue de services

Lorsqu'un utilisateur commande un élément de catalogue, une demande est créée selon un processus d'exécution. Un processus d'exécution définit les étapes permettant de demander l'approbation, d'affecter des tâches d'exécution et de répondre aux demandes. Studio de workflow Les flux, les workflows ou les plans d'exécution sont utilisés pour définir les processus d'exécution.

Pour vous préparer à exécuter des demandes d'éléments de catalogue, vous devez effectuer les actions suivantes :

- Configurer des groupes d'exécution à affecter aux tâches ;
- Définissez les processus d'exécution à l'aide de Studio de workflow flux, de workflows ou de plans d'exécution.
- Affecter le processus d'exécution aux éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des Studio de workflow flux

L’application Studio de workflow permet aux propriétaires de processus d’automatiser le travail, notamment les approbations, les tâches et les notifications, sans avoir à coder. Créez des flux à plusieurs étapes à partir de composants réutilisables.Pour plus d’informations, voir Exploration du Studio de workflow .

Utiliser des workflows

Les workflows offrent une plus grande flexibilité que les plans d'exécution, qui eux sont linéaires. Les workflows permettent de mener à bien le processus de différentes façons. Par exemple, les approbateurs peuvent rejeter des demandes et mettre ainsi fin au processus. Lorsqu'une demande est approuvée, le processus se poursuit jusqu'à sa fin.

Utilisez l'éditeur de workflows pour définir les workflows d'exécution. L'éditeur de workflow offre les fonctionnalités suivantes :

- La modification des workflows de manière graphique ;
- La modification des activités et des conditions ;
- La définition des transitions entre les activités de workflow ;
- La synthèse de l'avancement du workflow au fil des étapes ;
- La validation des workflows pour identifier les problèmes potentiels ;
- La publication des workflows pour d'autres utilisateurs.

Workflow de catalogue de services

Deux workflows de catalogue de services sont fournis dans le système de base. Utilisez l'éditeur de workflow graphique pour modifier les workflows par défaut ou pour créer des workflows supplémentaires dans les catalogues de services. Les workflows de catalogue de services prennent en charge Domain separation.

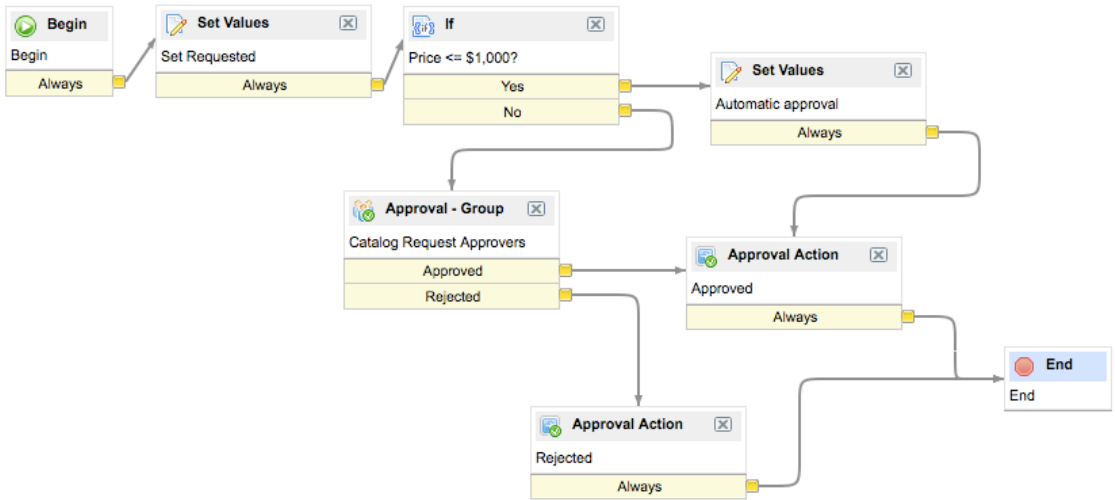
Workflows de catalogue de services par défaut

- **Demande de Service Catalog** : workflow simple qui exécute les commandes simples.
- **Demande d'élément de Service Catalog** : workflow plus complexe qui exécute les commandes plus complexes.

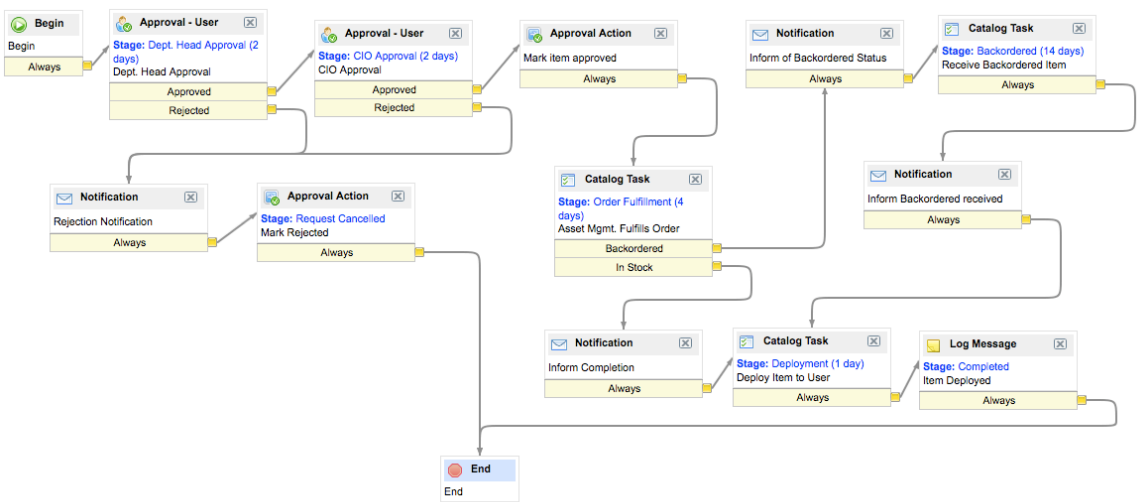
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de demande de Service Catalog



Workflow de demande d'élément de Service Catalog



Définir des workflows de catalogue de services

La création d'un workflow implique les processus suivants :

- Créez un workflow pour traiter l'élément de catalogue.
- Définissez les activités de workflow pour traiter l'élément de catalogue.
- Publiez le workflow de l'élément de catalogue.
- Créer ou modifier un élément de catalogue Pour appeler le workflow de l'élément de catalogue

Remarque :
Si le workflow de votre catalogue nécessite que les tâches du catalogue accèdent aux variables de catalogue, créez les tâches du catalogue à partir d'un workflow parent. Un workflow de catalogue ne peut pas accéder aux variables de catalogue des tâches du catalogue créées par un flux secondaire.

Supprimer des enregistrements de workflow de catalogue

Des champs d'étapes de workflows pour les workflows de catalogues de services s'affichent lorsqu'un utilisateur supprime un enregistrement requis par le workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un utilisateur supprime un élément de catalogue et que cet élément de catalogue a des workflows de demande actifs en cours d'exécution, le champ d'étape de workflow indique **Élément de catalogue supprimé**. De même, si un utilisateur supprime le contexte de workflow associé, le champ d'étape indique **Contexte de workflow supprimé**.

Associer des éléments au workflow spécifique au domaine

Lorsque vous utilisez des workflows de catalogue de services avec Domain separation, assurez-vous que vos éléments de catalogue utilisent le workflow spécifique au domaine. Si vous créez une version de workflow spécifique au domaine, les éléments de catalogue existants continuent d'utiliser le workflow d'origine. Pour configurer l'élément de catalogue pour utiliser le workflow spécifique au domaine, sélectionnez le nouveau workflow dans le champ **Workflow** de l'enregistrement d'élément de catalogue.

Créer un workflow de catalogue

Créez des workflows de catalogue de services lorsque les workflows par défaut ne sont pas appropriés pour un processus d'exécution.

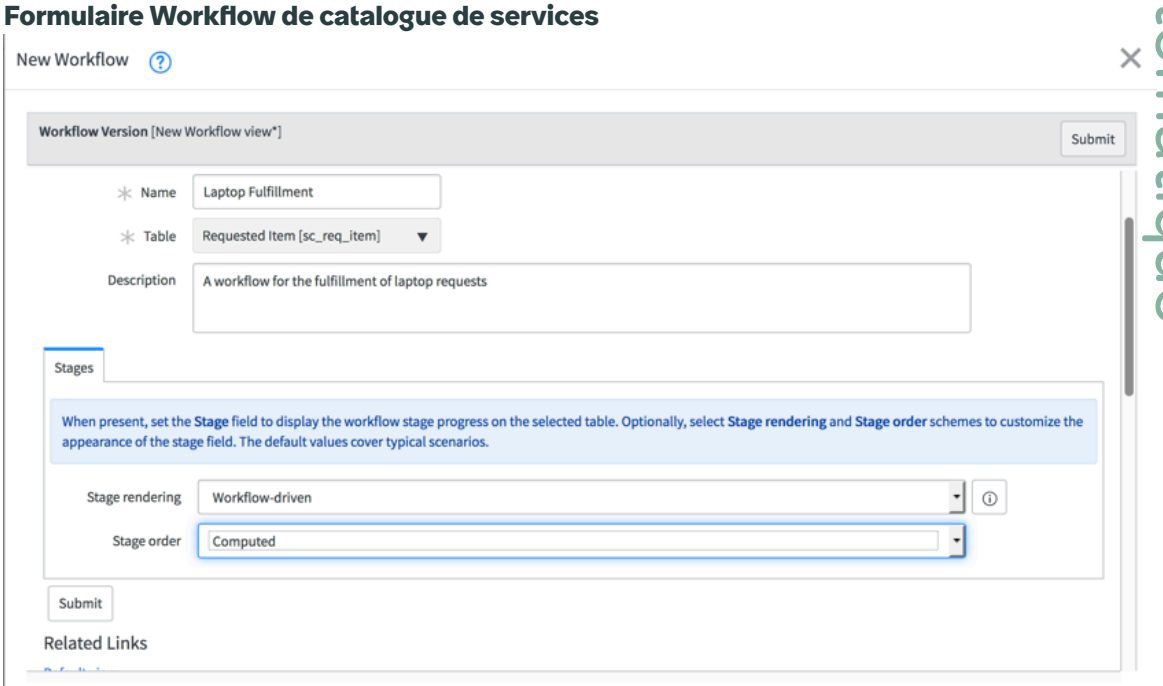
Avant de commencer
Rôle requis : workflow_creator, workflow_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exemple suivant décrit la procédure de mise en place de l'exécution d'une demande d'ordinateur portable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**
2. Cliquez sur **Nouveau workflow**.

Formulaire Workflow de catalogue de services



3. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

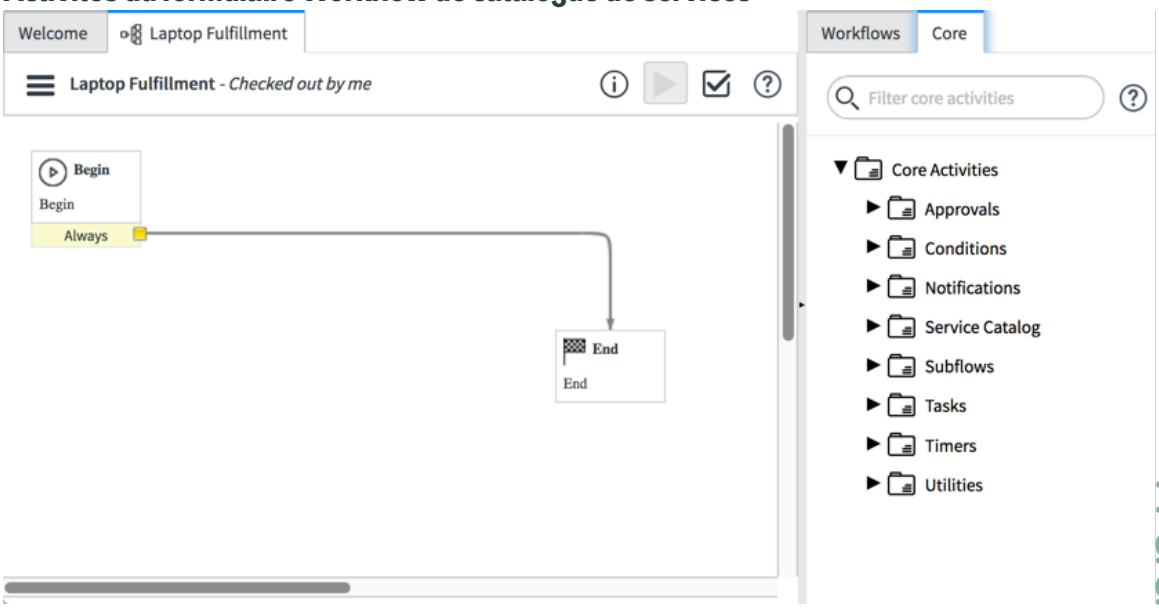
Champ	Valeur d'entrée
Nom	Exécution d'ordinateur portable
Table	**Élément demandé [sc_req_item]** Tenez compte des informations suivantes : ◦ Les workflows sur la table Élément demandé [sc_req_item] Catalogue de services exécutent la demande d'un seul élément de catalogue. Chaque élément demandé déclenche son propre workflow d'exécution lorsque l'article est commandé. Utilisez la table Élément demandé pour ajouter des workflows pour les éléments demandés. **Remarque :** pour permettre le bon fonctionnement des workflows de type approbation, assurez-vous que les bons utilisateurs ont le rôle approprié pour accéder aux tables nécessaires dans tous les domaines. ◦ Faites attention lorsque vous utilisez des règles métier *before query*, car elles peuvent restreindre l'accès à l'enregistrement d'élément demandé. ◦ Les workflows sur la table Demande [sc_request] s'exécutent toujours lorsqu'une demande de catalogue de services est envoyée, quel que soit l'élément commandé. Ces workflows contrôlent l'ensemble du processus de demande, ce qui peut impliquer la livraison de plusieurs éléments demandés. Par conséquent, les workflows de la table Demande ne sont pas affectés à un élément spécifique du formulaire Gérer les éléments. Si vous utilisez la table Demande pour les demandes de catalogue de services, ajoutez des conditions au workflow pour vous assurer que celui-ci s'exécute lorsque le bon élément est demandé.
Temps de travail attendu	**Jours** 7, **Heures** 00:00:00. Les workflows ne peuvent pas calculer l'heure de fin, car toutes les activités du workflow n'ont pas des temps définis. Par conséquent, le **Temps de travail attendu** sur le workflow devient le **Délai de livraison** sur la demande du catalogue. **Remarque :** lorsque le **Temps de travail attendu** et le **Calendrier** sont tous deux remplis, le délai de livraison du catalogue est alors calculé en tenant compte de la combinaison des deux. Par exemple, si vous renseignez 2 jours dans le **Temps de travail attendu**, le délai de livraison est de 48 heures. Si vous ajoutez ensuite un calendrier qui définit des journées de travail de 8 heures, le délai de livraison devient 48 / 8 = 6 jours. Si votre calendrier exclut les week-ends, le calcul ajoute également 2 jours pour le week-end, faisant ainsi passer le délai de livraison à 8 jours.
Calendrier	**8h00-17h00 en semaine**.
Fuseau horaire	**US/Pacifique**. Fuseau horaire auquel l'horaire s'applique.
Description	Un workflow pour l'exécution des demandes d'ordinateur portable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Activités du formulaire Workflow de catalogue de services



Que faire ensuite

Après avoir lancé un workflow, ajoutez-lui des activités de workflow. Les activités de workflow sont répertoriées dans l'onglet **Principal** dans le volet droit.

Ajouter une activité à un workflow de catalogue

Vous pouvez ajouter des activités à un workflow pour effectuer des tâches telles que l'exécution d'un script, l'envoi de notifications ou des demandes d'approbation. Les activités peuvent réussir ou échouer, entraînant parfois l'exécution de certaines actions par d'autres activités.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_creator, workflow_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé le workflow pour ajouter un processus d'exécution d'ordinateur portable, ajoutez les activités.

Procédure

1. Effectuez les étapes suivantes pour ajouter une activité qui nécessite l'approbation du gestionnaire.

   a. Dans le volet **Principal**, élargissez les **Approbations** et faites glisser l'activité **Approbation - utilisateur** sur la flèche entre **Début** et **Fin**.
   Cette activité génère une approbation de la part du gestionnaire de la personne qui demande l'ordinateur portable.

   b. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nom** : Approbation du gestionnaire
- **Étape** : **En attente d'approbation**
- **Utilisateur** : Cliquez sur l'icône de verrouillage dans la section Approbateurs, puis cliquez sur l'icône de sélection des champs. Développer **Demandé** > **Demandé pour**, puis sélectionnez **Gestionnaire**.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Effectuez les étapes suivantes pour ajouter une action en cas de rejet d'une demande par l'approbateur.

a. Élargissez **Utilités** dans le volet **Principal** et faites glisser l'activité **Définir les valeurs** vers l'espace au-dessous de l'approbation.

b. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.

- **Nom** : Rejeté
- **Étape** : **Terminé**
- Créateur de condition de **valeurs** : **[Approval] [Rejected]**

c. Cliquez sur **Envoyer**.

d. Faites glisser la boîte jaune à côté de **Rejeté** de l'activité **Approbation - utilisateur** à la nouvelle activité **Définir les valeurs**.

e. Faites glisser à nouveau la boîte jaune à côté de **Toujours** de l'activité **Définir les valeurs** à **Fin**. Cette activité marque la demande comme étant rejetée si le gestionnaire rejette la demande et met fin au workflow.

3. Effectuez les étapes suivantes pour ajouter une action en cas d'approbation d'une demande par l'approbateur.

a. Faites glisser l'activité **Définir les valeurs** vers la flèche entre **Approbation - utilisateur** et **Fin**.

b. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.

- **Nom** : Approuvé
- **Étape** : **Exécution**
- Créateur de condition de **valeurs** : **[Approval] [Approved]**

Cette activité marque la demande comme étant approuvée une fois qu'un gestionnaire l'a approuvée.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Élargissez les **Tâches** et faites glisser l'activité **Créer une tâche** vers la flèche entre **Approbation - utilisateur** et **Fin**, puis ajoutez les informations suivantes et cliquez sur **Envoyer**.

- **Nom** : Acquisition d'un ordinateur portable
- **Étape** : **Exécution**
- **Type de tâche**: **Tâche du catalogue [sc_task]**
- **Priorité** : **3 - Modéré**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Groupe d'exécution** : **Procurement**
- **Brève description** : Acquisition d'un ordinateur portable

Cette tâche indique au groupe Procurement d'acquérir un ordinateur portable pour l'utilisateur.

5. Élargissez les **Notifications** et faites glisser l'activité **Notification** vers la flèche entre **Acquisition d'un ordinateur portable** et **Fin**, puis ajoutez les informations suivantes et cliquez sur **Envoyer**.
   - **Nom** : Procurement
   - **Étape** : **Exécution**
   - **À** : Cliquez sur l'icône de verrouillage dans la section Destinataire(s), puis cliquez sur l'icône de sélection des champs. Élargissez **Demandé** et sélectionnez **Demandé pour**.
   - **Objet** : Votre ordinateur portable a été acquis.

   Cette activité marque la demande comme étant approuvée lorsqu'un gestionnaire l'a approuvée.
6. Faites glisser l'activité **Créer une tâche** sur la flèche entre **Approvisionnement** et **Fin**, puis remplissez le formulaire.

Option	Description
Nom	Configurer l'ordinateur portable
Étape	Exécution
Type de tâche	Tâche du catalogue
Priorité	3 - Modéré
Groupe d'exécution	Matériel
Brève description	Configurez l'ordinateur portable.

   Cette tâche indique au groupe Matériel de configurer l'ordinateur portable et de le préparer à l'utilisation.
7. Faites glisser l'activité **Créer une tâche** vers la flèche entre **Configurer l'ordinateur portable** et **Fin**, puis ajoutez les informations suivantes et cliquez sur **Envoyer**.
   - **Nom** : Récupérer l'ordinateur portable
   - **Étape** : **Livraison**
   - **Type de tâche** : **Tâche du catalogue [sc_task]**
   - **Priorité** : **3 - Modéré**
   - **Affecté à** : Laissez le champ vide, car le script dans le champ **Avancé** affecte cette tâche au demandeur.
   - **Brève description** : Récupérez l'ordinateur portable.
   - **Avancé** : Cochez la case et définissez la valeur **Script avancé** sur : task.assigned_to=current.requested_for;

   Cette tâche indique au demandeur de venir récupérer l'ordinateur portable.
8. Faites glisser l'activité **Message du journal** vers la flèche entre **Récupérer l'ordinateur portable** et **Fin**, puis ajoutez les informations suivantes et cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nom** : Livré
- **Étape** : **Terminé**
- **Message** : Le workflow de livraison de l'ordinateur portable est terminé.

Laisse un message dans le journal pour enregistrer l'exécution réussie du workflow.

Publier un workflow de catalogue

Publiez le workflow du catalogue pour qu'il puisse être utilisé dans le système.

Avant de commencer

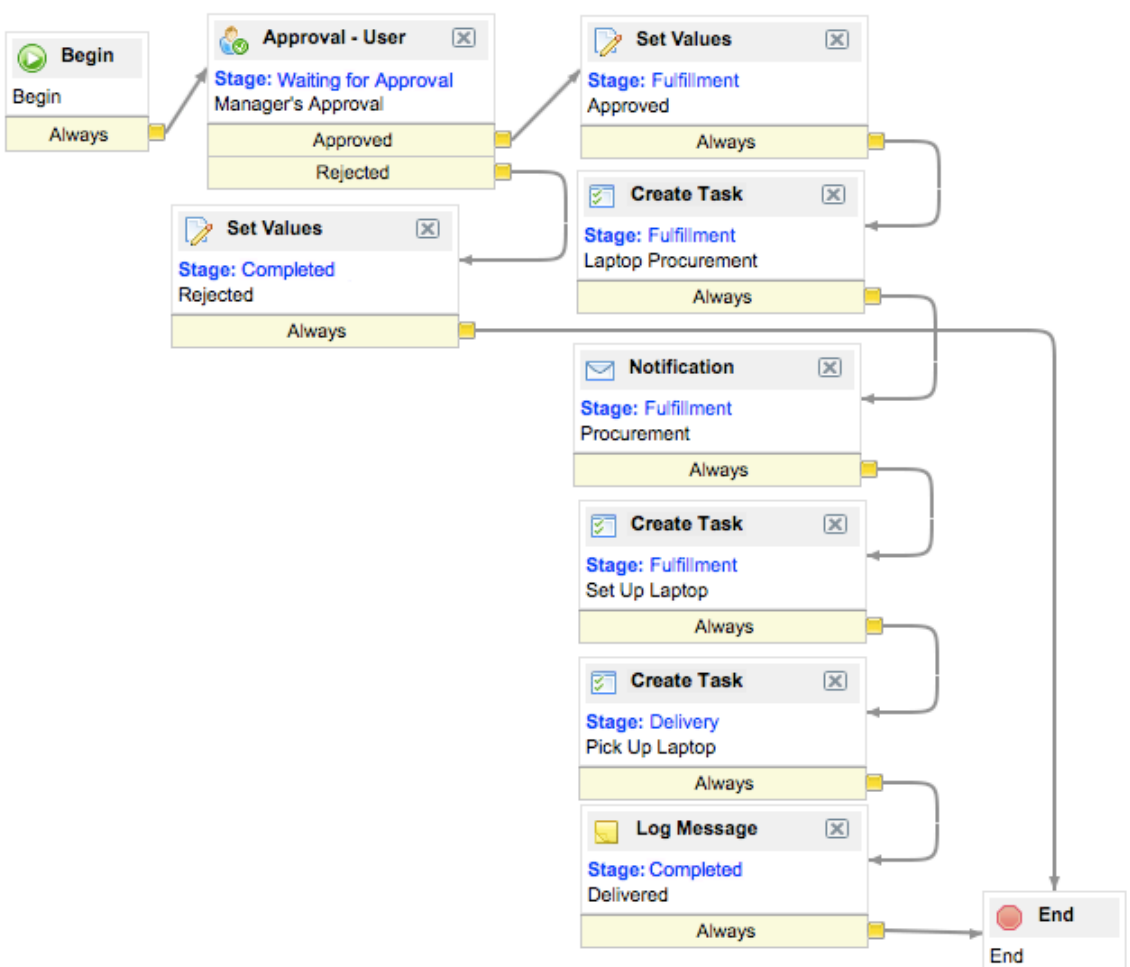
Rôle requis : workflow_creator, workflow_admin, workflow_publisher ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir ajouté des activités à votre workflow, publiez-le pour qu'il puisse être utilisé.

Procédure

1. Ouvrez le menu Actions du workflow sur la gauche, à côté du nom du workflow.
2. Cliquez sur **Publier** pour publier le workflow.



Plans d'exécution

Les plans d'exécution décrivent comment les éléments de catalogue sont acquis, configurés et installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les plans d'exécution vous permettent de décrire des processus simples et linéaires. Chaque plan d'exécution contient une ou plusieurs tâches. Par exemple, une organisation peut créer un plan d'exécution pour la livraison d'un PC d'entreprise standard avec les tâches suivantes :

1. Acquisition du PC auprès d'un fournisseur ;
2. Configuration du PC selon les spécifications du demandeur ;
3. Livraison du PC au demandeur.

Les plans d'exécution ne sont pas spécifiques à des éléments de catalogue. Il pourrait y avoir de nombreux modèles de PC différents qu'un utilisateur peut commander, utilisant tous le même plan d'exécution. Il n'est pas nécessaire de créer un nouveau plan d'exécution pour chaque élément de catalogue dans un catalogue de services bien établi.

Remarque :
les plans d'exécution ne sont pas aussi puissants ou flexibles que les workflows et ne peuvent pas être conçus à l'aide d'un éditeur graphique. Les plans d'exécution sont utiles dans certaines circonstances, par exemple, lorsque vous souhaitez construire vos processus par programmation ou par le biais d'importations. ServiceNow recommande d'utiliser des workflows pour les processus d'exécution de demandes.

Créer un plan d'exécution

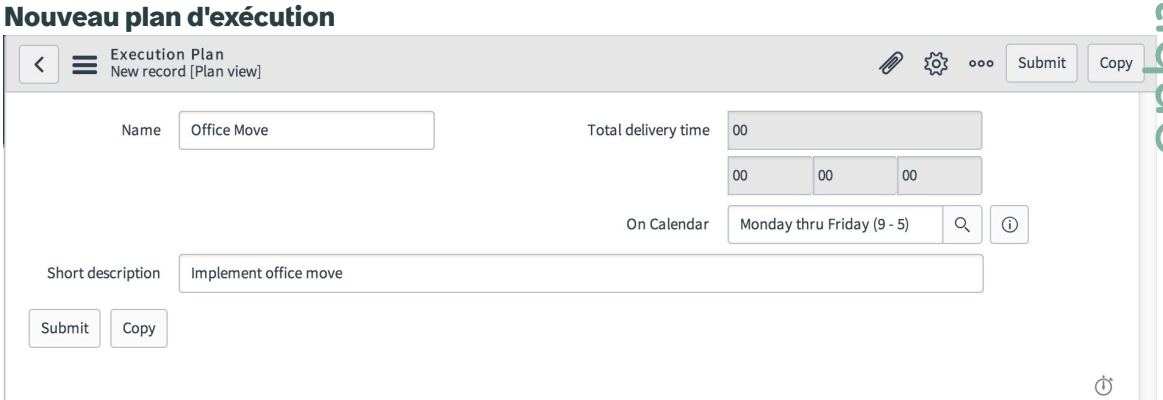
Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent créer et gérer des plans d'exécution et différentes tâches associées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Plans d'exécution**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Nouveau plan d'exécution



3. Saisissez un *Nom* et une *Brève description* pour le plan d'exécution.
4. Spécifiez les informations de livraison dans les champs *Délai de livraison total* et *Sur calendrier*.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des variables d'élément de catalogue à une tâche

Vous pouvez ajouter des variables d'élément de catalogue à une tâche pour spécifier des informations sur l'élément de catalogue demandé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, lorsqu'un utilisateur demande un ordinateur portable, le groupe d'exécution peut avoir besoin de connaître la taille d'écran et la capacité de mémoire à commander.

Chaque élément de catalogue peut contenir une ou plusieurs variables pour recueillir des informations auprès de l'utilisateur qui en fait la demande. En supposant que les éléments de catalogue pertinents ont été associés au plan d'exécution, vous pouvez associer ces variables aux tâches spécifiques créées qui nécessitent l'information.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Plans d'exécution**.
2. Ouvrez un plan d'exécution.
3. Dans la liste connexe *Tâches de plan d'exécution*, ouvrez une tâche.
   Assurez-vous que le formulaire affiche la vue Plan. Si ce n'est pas le cas, cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Vue** > **Plan**.
4. Accédez à la liste connexe *Variables disponibles* et cliquez sur **Modifier**.
5. Utilisez la zone de sélection pour sélectionner les variables qui sont appropriées pour la tâche.

   Pensez à tous les types d'éléments de catalogue qui pourraient utiliser ce plan d'exécution, et sélectionnez toutes les variables qui pourraient leur être affectées.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour associer ces variables à la tâche du plan d'exécution et les rendre ainsi accessibles.

Tâches de plan d'exécution

Les plans d'exécution contiennent une ou plusieurs tâches de plan d'exécution, par exemple pour obtenir l'approbation. Les tâches de plan d'exécution sont affectées à un groupe d'exécution.

Chaque tâche représente le travail à accomplir par un groupe spécifique dans le cadre du processus global d'exécution de la demande.

Les administrateurs créent des modèles de tâches dans le cadre de la définition d'un plan d'exécution. Les tâches de catalogue elles-mêmes sont ensuite créées lorsque l'élément pertinent est demandé, sur la base de ces modèles de tâches.

Configurer une tâche d'approbation de plan d'exécution

Les tâches d'approbation sont des types de tâches spécifiques dans les plans d'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une tâche d'approbation est rejetée, le plan d'exécution peut revenir à une tâche précédente, mais pas l'enregistrement de l'approbation.

Traduction automatique

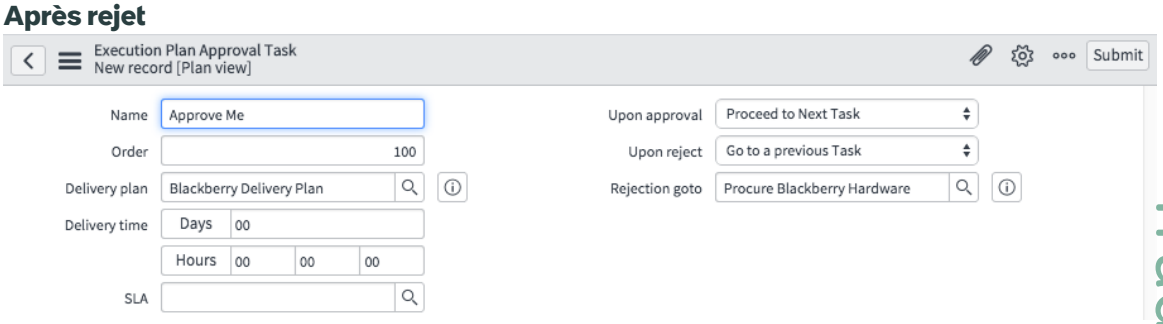
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer une tâche d'approbation comprenant une action de restauration :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Plans d'exécution**.
2. Sélectionnez un plan d'exécution.
3. À partir de la liste connexe Tâches de plan d'exécution, sélectionnez **Nouvelle approbation** pour créer la tâche d'approbation.
4. Remplissez les champs pour cette tâche d'approbation.

Après rejet



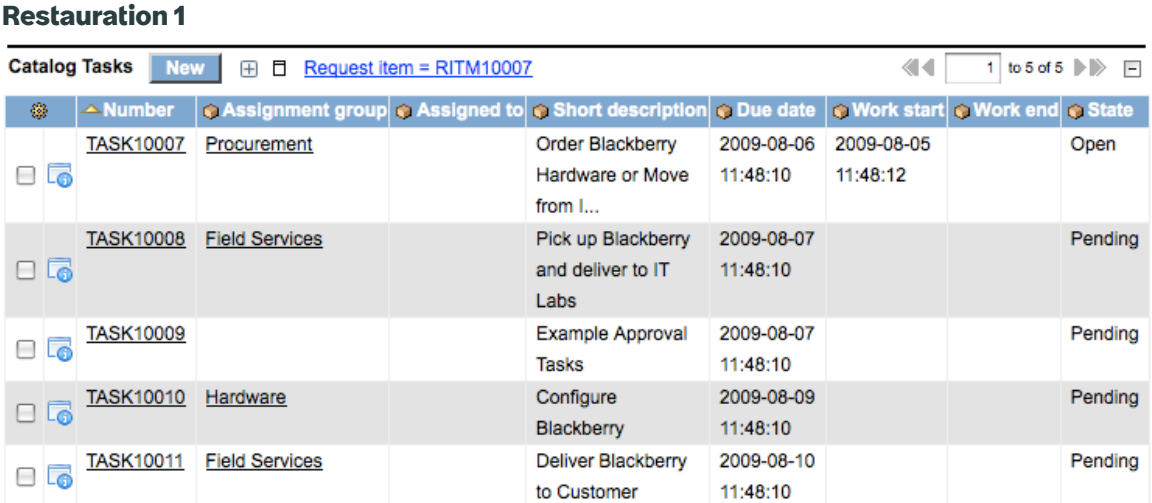
5. Utilisez le champ *Après rejet* pour définir l'action à effectuer si la tâche est rejetée :
   - *Annuler toutes les futures tâches* : [par défaut] annule toutes les futures tâches du plan d'exécution ainsi que l'élément de demande parent.
   - *Accéder à une tâche précédente* : affiche le champ *Rejet vers*, dans lequel vous pouvez sélectionner la tâche à laquelle ce plan d'exécution est restauré.
6. **Enregistrez** la tâche, puis faites défiler jusqu'à la liste *Approuvé par* et sélectionnez un ou plusieurs approbateurs pour les tâches.

   Vous pouvez également utiliser un script Approbation pour sélectionner les approbateurs.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** pour ajouter la tâche au plan d'exécution.

   L'exemple suivant montre comment le processus fonctionne dans la pratique, ici avec une demande de commande d'un téléphone Blackberry.

   Tout d'abord, la demande est commandée :

Restauration 1



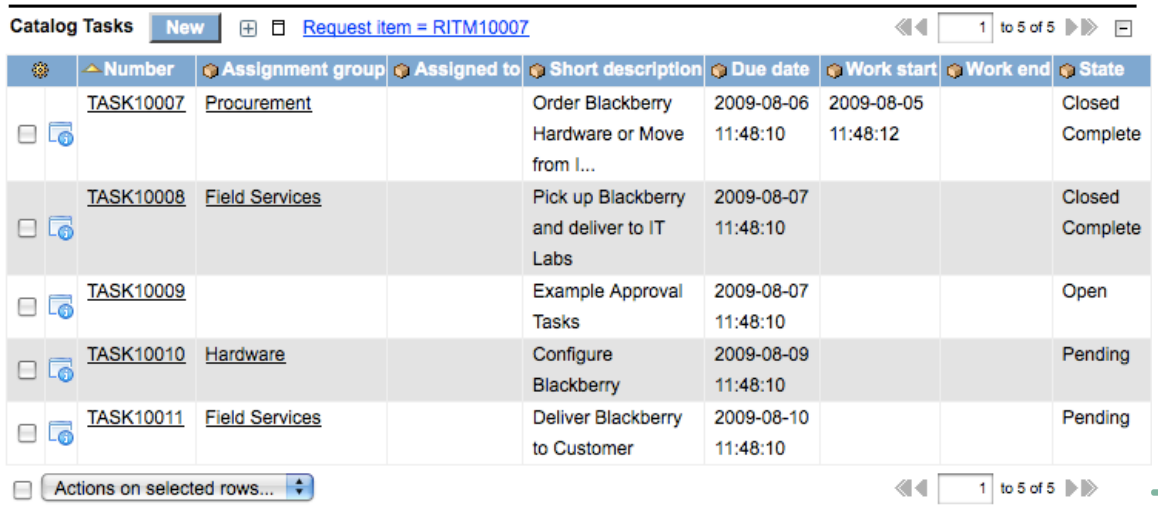
Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il faut alors compléter les deux premières étapes pour arriver à la tâche d'approbation.

Restauration 2



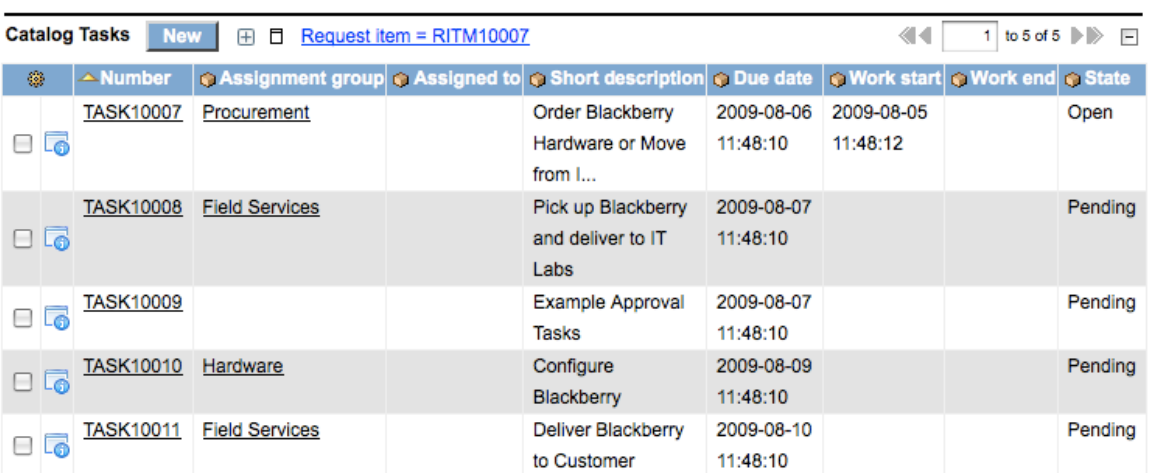
Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Closed Complete
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Closed Complete
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Open
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Actions on selected rows... | 1 to 5 of 5

Il faut rejeter la demande de restauration du plan d'exécution à une tâche précédente et réinitialiser toutes les tâches intermédiaires en attente :

Restauration 3



Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Lorsqu'un plan a été restauré, ServiceNow ajoute à la tâche restaurée une note indiquant qu'elle a été restaurée et pourquoi.

Remarque :
la restauration restaure toutes les tâches intermédiaires du plan d'exécution. Cependant, les autres plans inclus dans la même demande ne sont pas restaurés.

Configurer un groupe d'exécution

Les groupes d'exécution exécutent les tâches liées à l'exécution des commandes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce paramètre de groupe peut inclure l'approbation d'une commande basée sur des caractéristiques telles que le contenu et le prix, ou toute action directe requise pour compléter la commande. Par exemple, charger des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

logiciels ou installer du matériel. Tout groupe d'utilisateurs existant (dans **Administration utilisateurs** > **Groupes**) peut être affecté à des tâches d'exécution.

Pour créer un groupe propre à l'exécution des commandes :

Procédure

1. Accédez à la **Catalogue de services** > **Politique du catalogue** > **Groupes d'exécution**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Groupe tel que décrit sous la section de création de groupes.
   Ces groupes sont de type *catalogue* et sont affectés au catalogue et aux rôles ITIL. Pour le reste, ce sont des groupes normaux.

Informations de livraison pour les tâches

Lorsqu'ils gèrent les plans d'exécution, les administrateurs de catalogue peuvent spécifier les informations de livraison pour fournir une date de livraison estimée en fonction du plan d'exécution.

Utilisez le champ **Délai de livraison total** pour spécifier un délai de livraison estimé pour chaque tâche de votre plan d'exécution. Cette estimation est calculée en fonction du total des délais combinés pour les tâches de ce plan d'exécution.

Par défaut, les estimations de temps n'utilisent pas un système de calendrier avec des « jours ouvrables », mais sont simplement basées sur le temps écoulé. Par exemple, pour un plan d'exécution de 5 jours, si vous envoyez la demande un vendredi, la date de livraison est définie au mercredi de la semaine suivante. Cette estimation est donc de cinq jours plus tard, même si personne ne travaille le week-end dans votre organisation.

La configuration du calendrier du lundi au vendredi (9h-17h) définit une durée de huit heures pour chaque jour, mais les journées de livraison des tâches sont de 24 heures. Si vous créez une tâche qui nécessite une journée (24 heures), le plan calcule la tâche comme nécessitant trois jours ouvrables (qui sont de huit heures chacun) pour le délai de livraison total. De même, si une tâche nécessite deux jours (48 heures), le plan calcule huit jours de délai de livraison total. Ce total se décompose en six jours de travail de huit heures chacun et deux jours de week-end, car six jours sont plus longs qu'une semaine de travail de cinq jours. Lors de l'affectation des délais de livraison, gardez ce processus de calcul à l'esprit.

Utilisez le champ *Sur calendrier* pour spécifier un système de calendrier à appliquer au plan d'exécution afin d'aider à estimer des délais de livraison plus précis.

Si vous utilisez ce système de calendrier pour estimer le délai de livraison, assurez-vous que les estimations sont exprimées en heures et en jours de travail. Par exemple, une tâche qui est censée nécessiter une journée sur un calendrier 9h-17h est supposée nécessiter 24 heures de travail. Ce processus prend trois jours ouvrables.

Remarque :
ce système de calendrier est uniquement utilisé pour aider à fournir des estimations de livraison et n'est lié à aucun SLA que vous pourriez avoir défini sur les tâches d'exécution.

Tâches ignorées

Si une tâche est ignorée, le processus d'exécution de demande passe à la tâche suivante.

Si la dernière tâche d'un plan d'exécution est ignorée, le processus est terminé et l'élément de demande approprié est fermé et indiqué comme étant terminé. L'état des tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ignorées est défini sur **Fermé ignoré** et celles-ci apparaissent sous la forme de cases grises sur une liste d'éléments demandés.

Création de tâches de plan d'exécution

Les plans d'exécution contiennent un ou plusieurs modèles de tâches. Chaque modèle de tâche définit le travail qui peut être effectué par un groupe d'exécution spécifique.

Les plans d'exécution sont associés à des éléments de catalogue. Lorsque l'élément de catalogue concerné est demandé, ces modèles de tâches sont utilisés pour générer les tâches. C'est-à-dire les tâches à effectuer dans le cadre du processus d'exécution de demande de l'élément demandé. Un numéro de tâche de catalogue est affecté à chaque tâche générée dans l'élément demandé.

Exemple

Le plan d'exécution de l'élément de catalogue « ordinateur de bureau de direction » pourrait définir les modèles de tâches suivants dans le plan d'exécution :

- Obtenir l'approbation de la direction ;
- Commander le matériel ;
- Installer des applications d'entreprise standard ;
- Livrer l'ordinateur au demandeur.

Lorsque l'élément de catalogue est commandé, la demande, l'élément demandé et les tâches suivants sont créés :

Demande REQ0002 -- 1 PC

Élément demandé ITEM0004 -- 1 X bureau de direction

- Tâche de catalogue Catalog Task0001 -- Obtenir l'approbation de la direction
- Tâche de catalogue Catalog Task0002 -- Commander le matériel
- Tâche de catalogue Catalog Task0003 -- Installer l'application d'entreprise standard
- Tâche de catalogue Catalog Task0004 -- Livrer l'ordinateur au demandeur

Définir des modèles de tâches

Chaque plan d'exécution contient un ou plusieurs modèles de tâches qui définissent les actions devant être effectuées pour répondre à une demande.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois le plan d'exécution créé, définissez ces modèles de tâches.

Lorsque l'élément de catalogue concerné est commandé, des tâches de demande sont générées pour cet élément de demande, sur la base de ces informations.

Pour définir un modèle de tâche de plan d'exécution :

Procédure

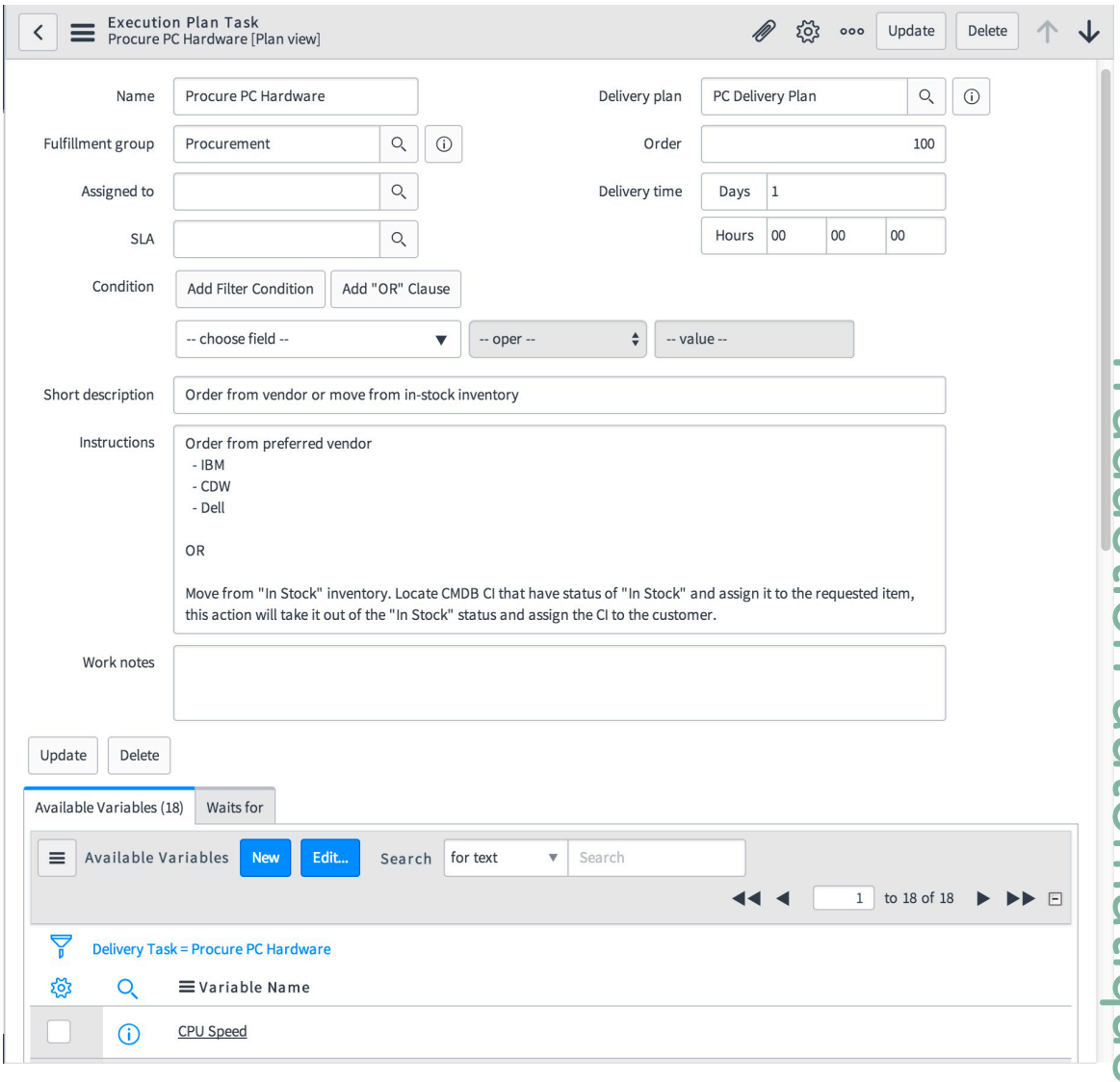
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Politique du catalogue** > **Plans d'exécution**.
2. Ouvrez un plan d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe **Tâches de plan d'exécution**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire de tâche de plan d'exécution (voir la table).
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Cat DP Tâche1



Traduction automatique

Définir des modèles de tâches

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche. Ce nom devient le nom de la tâche créée.
Groupe d'exécution	Groupe qui exécute la tâche. Chaque fois qu'un utilisateur demande un élément de catalogue associé à ce plan d'exécution, la tâche est automatiquement affectée au groupe d'exécution. Laissez le champ vide si l'affectation automatique à un groupe n'est pas nécessaire.
Affecté à	Personne qui exécute la tâche. Laissez le champ vide si l'affectation automatique à un utilisateur n'est pas nécessaire.
SLA	Accord sur les niveaux de service qui s'applique aux éléments de catalogue associés à ce plan d'exécution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ est généralement laissé vide, car cette fonctionnalité a été remplacée par la fonctionnalité de gestion de niveau de service.
Plan d’exécution	Plan d'exécution parent pour la tâche.
Ordre	Numéro représentant la séquence de tâches dans le plan d'exécution. Il recommandé de « laisser des écarts » entre les ordres de commande (par exemple, 100, 200, 300). Ainsi, vous pourrez insérer de nouvelles tâches sans modifier l'ordre de commande des tâches existantes. (Si l'ordre pour plusieurs tâches du plan d'exécution est la même, chacune de ces tâches commence en même temps.)
Délai de livraison	Temps estimé pour l'exécution de la tâche. Cette valeur devient un composant du temps total nécessaire pour terminer le plan d'exécution.
Condition	Condition sous laquelle la tâche est exécutée (si la condition n'est pas remplie, la tâche est ignorée).
Brève description	Brève description de l'activité de la tâche. Cette information remplit le champ Brève description de la tâche créée.
Instructions	Détails des activités à effectuer pour la tâche. Cette information remplit le champ Description de la tâche créée.
Notes de travail	Champ journal permettant de saisir des commentaires sur le modèle de tâche. Remarque : ces informations sont séparées du champ Notes de travail de la tâche créée.

Conditions d'exécution des tâches du plan d'exécution

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue peuvent définir les conditions sous lesquelles une tâche particulière de plan d'exécution s'exécute ou est ignorée lorsque l'élément concerné est demandé.

Par exemple, un plan d'exécution peut contenir les tâches suivantes :

1. Commander le matériel ;
2. Recevoir le matériel ;
3. Configurer le matériel ;
4. Livrer le matériel.

Si le matériel demandé se trouve déjà sur site, il n'est pas nécessaire de le commander. La première tâche de la liste peut être ignorée.

Remarque : les enregistrements de tâches ignorées sont toujours créés, mais sont marqués comme ignorés et ne sont pas traités dans le plan d'exécution.

Tâches conditionnelles

Pour qu'une tâche de plan d'exécution soit conditionnelle, définissez les conditions sous lesquelles elle s'exécute.

Traduction automatique

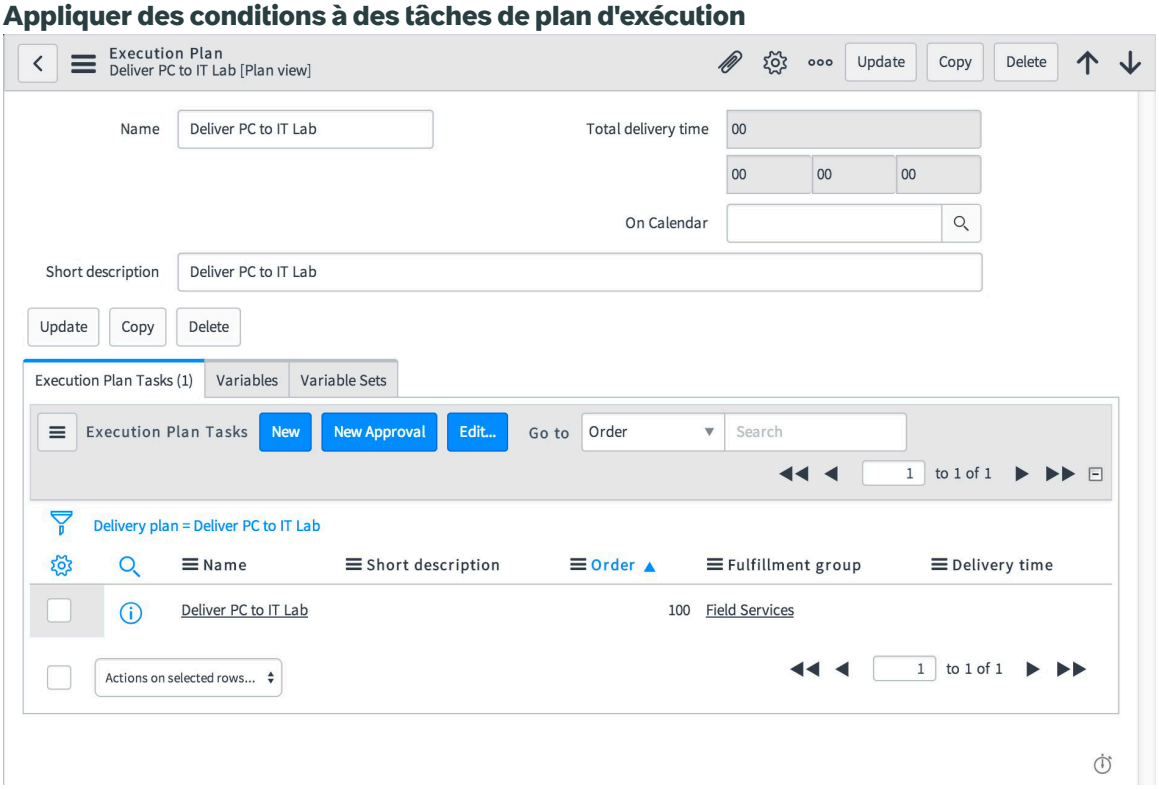
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Catalogue de services** > **Plans d'exécution**.
2. Ouvrez un plan d'exécution, puis ouvrez une tâche de ce plan.
3. Utilisez le champ **Condition** pour sélectionner l'état sous lequel la tâche s'exécute.

Si aucune condition n'est définie, la tâche s'exécute chaque fois qu'un utilisateur commande un élément associé au plan d'exécution.

Voici un exemple de tâche conditionnelle pour un laboratoire informatique basé à Atlanta :

Appliquer des conditions à des tâches de plan d'exécution



Dans cet exemple, l'étape **Livrer aux laboratoires informatiques** ne s'exécute pas si la demande elle-même se trouve à Atlanta. Il n'est pas nécessaire de livrer un élément aux laboratoires informatiques s'il s'y trouve déjà.

Scripts de condition pour exécuter des tâches

Les administrateurs peuvent utiliser des scripts de condition en plus ou à la place de n'importe quelle condition pour déterminer si des tâches doivent s'exécuter.

Remarque :
si vous utilisez à la fois une condition (via le champ Condition) et un script de condition, les deux doivent être définis sur true avant que la tâche ne s'exécute.

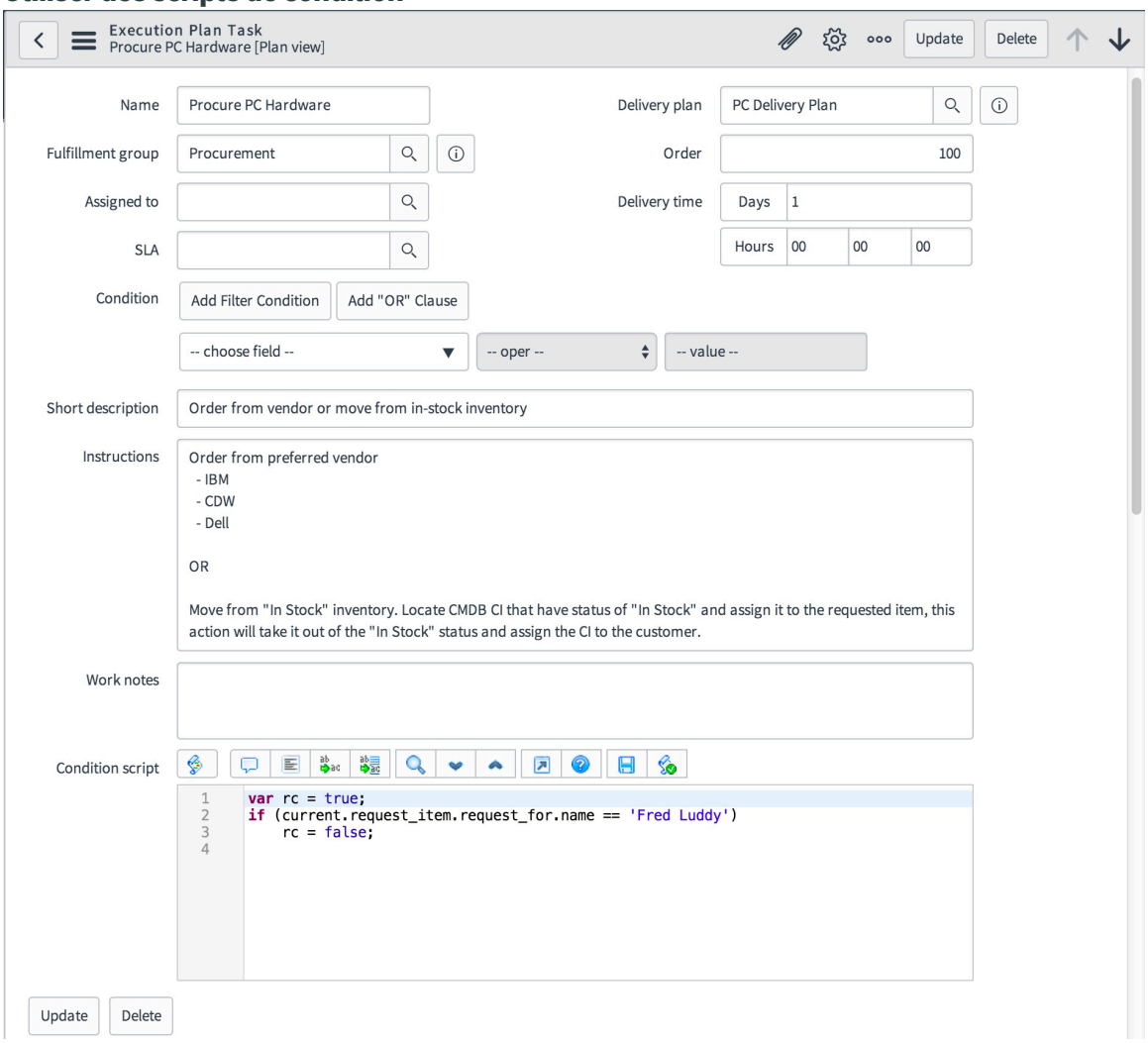
Pour utiliser un script, vous devez configurer le formulaire de tâche de plan d'exécution pour ajouter le champ « Condition de script ». Si le script renvoie la valeur true, la tâche s'exécute. Si le script renvoie la valeur false, la tâche ne s'exécute pas.

Veillez à bien ajouter la variable utilisée dans le script à la tâche du plan d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des scripts de condition



Plans d'exécution de catalogue de services

Service Catalog vous permet d'associer des plans d'exécution à des éléments de catalogue.

Une fois que vous avez créé l'enregistrement d'un plan d'exécution, vous pouvez l'associer à des éléments de catalogue, créer des modèles de tâches et associer toute variable d'élément de catalogue aux tâches, si nécessaire.

Vous pouvez également :

- Appliquer des conditions à des tâches ;
- Créer des tâches d'approbation vous permettant de revenir à une étape précédente si l'approbateur rejette la demande.

Associer un plan d'exécution à des éléments

Après avoir soumis l'enregistrement de plan d'exécution, vous sélectionnez un élément de catalogue pour utiliser le plan d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette association peut être effectuée plus tard, mais l'effectuer à ce stade vous permet d'accéder aux variables d'élément de catalogue pertinentes du plan d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez un élément de catalogue.
3. Dans le champ *Plan d'exécution*, sélectionnez le nouveau plan d'exécution.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modèles de sortie Service Catalog

Le catalogue de services présente par défaut un modèle de sortie en une étape, mais permet également une sortie en deux étapes. Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle catalog_admin peuvent activer et configurer le modèle de sortie en deux étapes et gérer le contenu de l'adresse de livraison.

Le catalogue de services présente par défaut un modèle de sortie en une étape. Lorsqu'un utilisateur clique sur **Accéder à la caisse** ou **Commander maintenant**, les éléments du panier sont commandés et le résumé de la commande ou l'écran d'état apparaît. Le modèle de sortie en une étape s'exécute dans l'ordre suivant :

Appuyer sur Valider > **Résumé de la commande**

Le catalogue de services prend également en charge les modèles de sortie en deux étapes. Sous ces modèle, lorsqu'un utilisateur clique sur **Accéder à la caisse** ou **Commander maintenant**, un écran de confirmation de commande apparaît. Vous pouvez modifier la commande, choisir un lieu de livraison ou télécharger une pièce jointe avant d'envoyer la commande. Le modèle de sortie en deux étapes s'exécute dans l'ordre suivant :

Appuyer sur Commander pour valider > **Écran de confirmation** > **Soumettre la commande** > **Résumé de la commande**.

La vérification de l’accès à un élément de catalogue est effectuée lors de sa validation. Cette vérification s’applique également aux scripts et aux API.

Activer le processus de sortie en deux étapes

Vous pouvez activer la sortie en deux étapes pour spécifier un destinataire, une adresse de livraison et des instructions spéciales pour une commande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

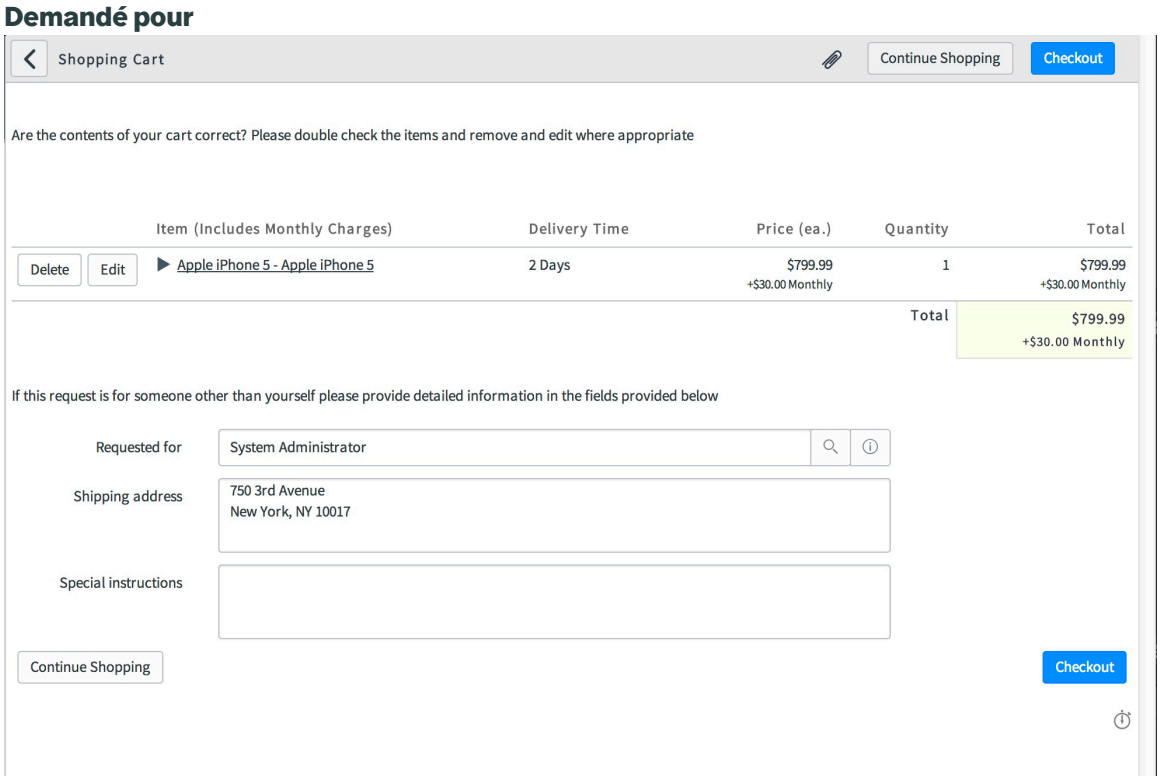
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété *Utilisez le modèle de validation du catalogue en deux étapes (false par défaut)*.
3. Cochez la case **Oui** pour activer le processus en deux étapes.
4. Localisez la propriété *Afficher le bouton « Retour au catalogue » sur l'écran de validation en deux étapes*.
5. Cochez la case **Oui** pour fournir un bouton qui renvoie au catalogue depuis l'écran de confirmation de commande (par défaut).
   Décochez la case pour masquer le bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifier l'emplacement du demandeur

Les administrateurs peuvent contrôler le contenu de l'adresse de livraison. Par défaut, l'adresse de livraison est définie par le script client appelé « set location » (définir l'emplacement).



Lorsque le processus de sortie en deux étapes est activé, le script `set location` récupère l'adresse de l'utilisateur et saisit les détails formatés dans le champ *Livrer à*.

Créer une demande de catalogue à partir d'un autre flux

Vous pouvez créer une demande de catalogue pour rejoindre le flux de Service Catalog à partir d'un autre flux. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

- Pour associer une demande à n'importe quel enregistrement de table parent, la configuration de mappage correspondante doit être disponible dans le **Administration des catalogues** > **Mappage du parent de la demande** sous-module.
- Pour associer une demande de créateur d'enregistrement à l'enregistrement de la table parente, récupérez les paramètres *`sysparm_parent_sys_id`* et *`sysparm_parent_table`* à partir de l'URL à l'aide de la méthode RP.getParameterValue() dans le champ **Script** du créateur d'enregistrement.

Remarque :
si vous configurez la propriété **Utilisez les macros sc_layout contrôlées par les paniers (true par défaut)** (*`glide.sc.use_cart_layouts`*) sur **false** et que vous créez une demande à partir d'un enregistrement de table parent, la demande n'est pas associée à l'enregistrement de table parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la table requise et sélectionnez un enregistrement parent.
2. Cliquez sur l'icône de menu des actions supplémentaires et sélectionnez **Créer une demande**.
   La page d'accueil Catalogues s'affiche avec tous les catalogues actifs auxquels vous pouvez accéder.

   Remarque :
   s'il n'y a qu'un seul catalogue actif, cette page de catalogue s'affiche avec les catégories disponibles.

3. Sélectionnez le catalogue requis et parcourez ses catégories et éléments.
4. Consultez l'élément de catalogue, le guide de commande ou le créateur d'enregistrement requis.
   Pour plus d'informations sur les modèles de sortie, voir .
   Pour un élément de catalogue ou un guide de commande, une demande est créée et affichée sous l'onglet **Demandes** de l'enregistrement de la table parente. Pour un créateur d'enregistrement, la tâche correspondante est créée et affichée sous l'onglet **Problèmes** de l'enregistrement de la table parente, par exemple, un incident.

   Remarque :

   - L'incident associé est spécifié dans le message d'annotation tout au long du processus de demande.
   - Tant pour la sortie en une étape qu'en deux étapes, l'appelant de l'incident est automatiquement défini comme l'utilisateur **Demandé pour** pour la demande. Si la sortie en deux étapes est activée, le prestataire peut modifier le champ **Demandé pour**.

     Remarque :
     Pour l'expérience de demande déléguée, l'appelant de l'incident est renseigné dans la variable Demandé pour. Pour plus d'informations sur l'expérience de demande déléguée, voir Expérience de demande déléguée.

   - Vous ne pouvez pas ajouter d'éléments à la liste de souhaits, ni enregistrer un créateur d'enregistrement dans ce flux.

Configurer un mappage parent pour une demande

Vous pouvez configurer un mappage qui spécifie l'association entre l'enregistrement parent et l'enregistrement de la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des catalogues** > **Mappage du parent de la demande**.

   Remarque :
   la configuration de la demande d'incident qui crée un mappage entre la table d'incident et la table de demande est disponible par défaut.

2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les informations des champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs des mappages parents des demandes

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de mappage pour une demande.
Table parente	Table à partir de laquelle la demande est créée.
Parent de la demande	Champ de table de demande qui spécifie l'association avec la table parente.
Demandeur parent	Champ de référence de l'utilisateur sur la table parente qui est spécifié comme étant le demandeur de la demande. **Remarque :** Pour l'expérience de demande déléguée, l'utilisateur de l'enregistrement de la table parente est renseigné dans la variable Demandé pour. Pour plus d'informations sur l'expérience de demande déléguée, voir Expérience de demande déléguée.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Fermeture d'état dans le plan d'exécution de demande

La fermeture d'état dans le processus d'exécution de la demande d'un élément de catalogue dépend de l'état des tâches de catalogue, des éléments de demande et de la demande associés. Elle ne s'applique qu'aux flux d'exécution.

Dépendance à la fermeture d'état entre une tâche de catalogue et un élément demandé existant

- Si toutes les tâches de catalogue sont fermées sous l'état **Fermé terminé**, l'élément demandé existant est fermé sous l'état **Fermé terminé**.
- Si au moins une tâche de catalogue est fermée sous l'état **Fermé incomplet**, l'élément demandé existant est fermé sous l'état **Fermé incomplet**.
- Si toutes les tâches de catalogue sont fermées sous l'état **Fermé ignoré**, l'élément demandé existant est fermé sous l'état **Fermé ignoré**.

Dépendance à la fermeture d'état entre un élément demandé existant et une demande

- Si tous les éléments demandés existants sont fermés sous l'état **Fermé terminé**, la demande est fermée sous l'état **Fermé terminé**.
- Si au moins un élément demandé existant est fermé sous l'état **Fermé incomplet**, la demande est fermée sous l'état **Fermé incomplet**.
- Si tous les éléments demandés existants sont fermés sous l'état **Fermé ignoré**, la demande est fermée sous l'état **Fermé ignoré**.

Afficher les notifications de demande

Affichez les notifications de demande envoyées lors d'événements spécifiques du cycle de vie d'une demande du catalogue. Ces notifications sont envoyées à divers destinataires, notamment le Centre des employés et les utilisateurs ITIL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) pour envoyer des notifications cohérentes et conçues avec la mise en page des bonnes pratiques du secteur. L'application de la mise en page aux notifications par e-mail améliore l'apparence et permet également de diffuser des notifications de marque. Pour plus d'informations, voir Utiliser la mise en page des notifications par e-mail .

Procédure

1. Accédez à la **Toutes les notifications système > > notifications > par e-mail**.
2. Affichez les notifications associées à la demande en filtrant le champ **Table** par **sc_request**et **par sc_req_item**.
3. Cliquez sur le nom d'une notification pour afficher les détails.

Remarque :
pour recevoir ces notifications, l'utilisateur final doit activer les notifications. Pour plus d'informations, consultez Subscription-based notifications .

Sécurité Catalogue de services

Catalogue de services vous permet de définir la sécurité des catalogues à l'aide des critères d'utilisateur.

Définir la sécurité pour les éléments et les catégories

Les administrateurs peuvent contrôler l'accès au contenu des catalogues de services en créant et en appliquant des enregistrements de critères d'utilisateur.

Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue peuvent appliquer les critères d'utilisateur existants pour les éléments et les catégories auxquels ils sont affectés. Les gestionnaires de catalogue et les éditeurs de catalogue ne peuvent pas créer ou modifier directement les critères d'utilisateur.

Vous pouvez créer des enregistrements de critères d'utilisateur qui définissent les conditions pour les informations utilisateur, puis les appliquer à des éléments et à des catégories de catalogue. Ainsi, vous pouvez contrôler l'accès à ces éléments et catégories.

Par exemple, créez un enregistrement de critères d'utilisateur **Ventes USA** correspondant aux utilisateurs qui sont à la fois dans l'équipe de vente et basés aux États-Unis. Ensuite, appliquez cet enregistrement à la catégorie de catalogue **Matériel informatique USA** de sorte que seuls les utilisateurs correspondant à l'enregistrement peuvent accéder à cette catégorie.

La fonctionnalité est active par défaut dans les nouvelles instances Fuji et dans les instances mises à jour qui n'utilisent pas de contrôles d'accès basés sur les autorisations. Si vous mettez à niveau une instance qui utilise des autorisations, vous pouvez migrer vers les critères d'utilisateur afin de bénéficier d'un contrôle, d'une flexibilité et d'une réutilisation améliorés.

Les contrôles d'accès vous permettent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- De gérer l'accès à plusieurs éléments et catégories dans un enregistrement de critères d'utilisateur. Par exemple, créez un seul enregistrement de critères d'utilisateur **Employés du Royaume-Uni** et appliquez-le à plusieurs éléments et catégories qui sont disponibles pour les employés du Royaume-Uni ;
- D'autoriser l'accès si une condition correspond ou si toutes les conditions correspondent. Par exemple, définissez que seuls les utilisateurs qui se trouvent à la fois dans un endroit spécifique et qui appartiennent à un département spécifique y ont accès ;
- D'utiliser les listes **Disponible pour** et **Non disponible pour** pour autoriser ou interdire l'accès aux utilisateurs correspondant aux conditions dans un enregistrement de critères. Par exemple, spécifiez qu'une catégorie de catalogue basée aux États-Unis est disponible pour les utilisateurs situés aux États-Unis, mais n'est pas disponible pour les utilisateurs appartenant au département des ventes (qu'ils soient aux États-Unis ou non) ;
- D'étendre les correspondances pour créer des conditions correspondant à des champs supplémentaires dans la table Utilisateur [sys_user], sans avoir à utiliser de script. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition pour que des éléments aient le même champ **Centre de coûts** dans les enregistrements utilisateur.

Important :
Après avoir ajouté ou modifié des critères d'utilisateur, il vous faudra peut-être vous déconnecter et vous reconnecter pour supprimer la configuration précédente.

Information associée

Déboguer les critères d'utilisateur d'un élément de catalogue

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur dans Service Catalog

Créez un enregistrement de critères d'utilisateur pour définir les conditions évaluées par rapport aux enregistrements utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez appliquer plusieurs enregistrements de critères d'utilisateur à un seul élément ou à une seule catégorie de catalogue. Dans ce cas, les utilisateurs correspondent à un seul de ces enregistrements de critères pour y avoir accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Critères d'utilisateur** et créez un enregistrement.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Champs de critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de critères.
Utilisateurs	Enregistrements d'utilisateur individuels à faire correspondre.
Groupes	Enregistrements de groupe à faire correspondre.
Rôles	Rôles à faire correspondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ L'évaluation d'un rôle est mise en cache dans la session, de sorte que tout changement dans le rôle vous oblige à vous déconnecter et à vous reconnecter, de la même façon que les rôles dans l'ACL (liste de contrôle d'accès). ◦ les critères d'utilisateur ne sont pas applicables aux rôles de privilège élevé.
Avancé	Case à cocher pour afficher ou masquer le champ **Script**.
Script	Script pour définir tous les critères supplémentaires et renvoyer **true** ou **false**. Ce champ n'est disponible que si la case **Avancé** est cochée. **Remarque :** ◦ Le script est évalué dans le champ d'application dans lequel les critères d'utilisateur sont créés. ◦ L'évaluation du script est mise en cache dans la session, de sorte que tout changement dans l'évaluation vous oblige à vous déconnecter et à vous reconnecter, de la même façon que les rôles dans l'ACL. ◦ N'utilisez pas l'API `gs.getUser()` ou d'autres API de session, car elles causent des conflits lorsqu'elles sont utilisées dans les outils de diagnostic. Utilisez la variable `user_id` prédéfinie disponible dans le script pour obtenir l'ID d'utilisateur de l'utilisateur utilisé pour évaluer le script. ◦ Étant donné que les scripts sont évalués de façon dynamique, y compris les scripts des critères d'utilisateur, les enregistrements peuvent réduire les performances. ◦ « Answer » étant un mot clé préréservé, n'utilisez pas une fonction avec son nom comme réponse, c'est-à-dire answer().
Actif	Case à cocher pour activer ou désactiver l'enregistrement de critères.
Sociétés	Sociétés à faire correspondre.
Emplacements	Emplacements à faire correspondre.
Départements	Départements à faire correspondre.
Correspondre à tout	Case à cocher permettant de déterminer si tous les éléments de chaque champ de critères rempli doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance. Par exemple, imaginons un enregistrement de critères d'utilisateur pour les éléments suivants : ◦ Emplacements A ou B ◦ Société C ou D

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si la case **Correspondre à tout** est cochée, seuls les utilisateurs répondant à toutes ces conditions correspondent. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement A et une société C. Si la case **Correspondre à tout** n'est pas cochée, les utilisateurs répondant à l'une de ces conditions correspondent. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement B. **Remarque :** si vous cochez **Correspondre à tout**, assurez-vous de ne pas créer de conditions contradictoires qui ne pourront jamais être remplies. Par exemple, si tous les utilisateurs à l'emplacement A travaillent pour la société G, alors les conditions de cet exemple ne seront jamais remplies.

Implémentation des critères d'utilisateur

Lorsque vous créez des critères d'utilisateur pour votre système, tenez compte des recommandations suivantes.

- Critères de conception pour la réutilisation :

  Assurez-vous de concevoir des critères d'utilisateur pouvant être réutilisés au maximum. Créez des enregistrements de critères d'utilisateur avec des ensembles de conditions communes correspondant aux exigences de votre société. Activez leur partage entre autant d'éléments et de catégories que possible, plutôt que de créer plusieurs enregistrements de critères similaires pour les différents éléments et catégories.

- Conventions de dénomination : attribuez à chaque utilisateur un nom significatif pour vous aider à déterminer la fonction de l'enregistrement. Par exemple :
  - Utilisateurs appartenant à la société Cloud Dimensions ET résidant à Madrid
  - Utilisateurs appartenant à la société Cloud Dimensions OU résidant à Madrid
  - Utilisateurs appartenant au département Développement de groupe, Informatique ou Ventes
  - Utilisateurs ayant un rôle ITIL, asset_manager ou catalog_admin
- Testez les critères d’utilisateur sur une instance de développement ou de test, puis transférez les enregistrements des tables de critères d’utilisateur et des enregistrements de catalogue vers votre instance de production à l’aide d’ensembles de mises à jour .

Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments et à des catégories

Appliquez un enregistrement de critères d'utilisateur à des éléments et à des catégories, soit à partir du formulaire d'élément ou de catégorie, soit à partir du formulaire de critères d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La restriction des critères d’utilisateur s’applique uniquement à Catalogue de services l’intérieur de l’élément spécifique pour lequel elle est appliquée. Toutefois, la restriction des critères d’utilisateur n’est pas appliquée en dehors de l’endroit Catalogue de services où l’utilisateur a accès à l’élément via la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour appliquer des critères directement à un élément ou à une catégorie, utilisez les listes connexes Disponible pour ou Non disponible pour dans le formulaire Élément ou Catégorie.

Remarque :

- Les changements apportés au profil de l'utilisateur, tel que l'emplacement ou le département, s'appliquent immédiatement aux critères d'utilisateur standard. La visibilité de l'élément de catalogue est mise à jour sans qu'une nouvelle session soit nécessaire. Toutefois, pour les critères d'utilisateur scriptés, un relancement de session est nécessaire pour que les changements prennent effet.
- Les restrictions des critères d'utilisateur d'une catégorie ne s'appliquent pas automatiquement aux éléments de catalogue de la catégorie. Si nécessaire, vous devez appliquer les restrictions de critères d'utilisateur aux éléments de catalogue individuels.

Pour appliquer les critères directement à partir du formulaire Critères d'utilisateur, ajoutez les éléments aux listes connexes Disponible pour les éléments de catalogue et Non disponible pour les éléments de catalogue, et ajoutez les catégories aux listes connexes Disponible pour les catégories et Non disponible pour les catégories. Vous pouvez configurer le formulaire Critères d'utilisateur pour ajouter ces listes.

Remarque :

Les paramètres **Non disponible pour** remplacent les paramètres **Disponible pour**. Un utilisateur figurant sur la liste **Non disponible pour** un élément ne peut pas accéder à cet élément, même s'il figure également sur la liste **Disponible pour** cet élément.

Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments

Appliquez des critères d'utilisateur à un élément pour définir quels utilisateurs ont accès ou non à cet élément.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez appliquer des critères d'utilisateur à tous les types d'éléments de catalogue, y compris les guides de commande, les éléments de contenu et les créateurs d'enregistrement.

Remarque :
la restriction de critères d'utilisateur ne s'applique que dans Catalogue de services pour l'élément pour lequel elle s'applique. Toutefois, la restriction de critères d'utilisateur ne s'applique pas en dehors de Catalogue de services lorsque l'utilisateur a accès à l'élément via la table.

Procédure

1. Dans un enregistrement d'élément, accédez aux listes connexes Disponible pour ou Non disponible pour.
2. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un enregistrement de critères d'utilisateur existant, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un nouveau.
3. Enregistrez l'enregistrement pour associer l'enregistrement de critères d'utilisateur à l'élément.

Remarque :
les paramètres **Non disponible pour** remplacent les paramètres **Disponible pour**. Un utilisateur sur la liste **Non disponible pour** d'un élément ne peut pas accéder à cet élément, même si cet utilisateur est également sur la liste **Disponible pour** de cet élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer des critères d'utilisateur à des catégories

Appliquez des critères d'utilisateur à une catégorie pour définir quels utilisateurs ont accès ou non à cette catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans un enregistrement de catégorie, accédez aux listes connexes Disponible pour ou Non disponible pour.
2. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter un enregistrement de critères d'utilisateur existant, ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un nouveau.
3. Enregistrez l'enregistrement pour associer l'enregistrement de critères d'utilisateur à la catégorie.

Remarque :

- Les paramètres **Non disponible pour** remplacent les paramètres **Disponible pour**. Un utilisateur sur la liste **Non disponible pour** d'une catégorie ne peut pas accéder à cette catégorie, même si cet utilisateur est également sur la liste **Disponible pour** de cette catégorie.
- Les restrictions de critères d'utilisateur d'une catégorie ne s'appliquent pas automatiquement aux éléments de catalogue de la catégorie. Si nécessaire, vous devez appliquer individuellement les restrictions de critères d'utilisateur aux éléments de catalogue.

Étendre les critères d'utilisateur

Étendez la table des critères d'utilisateur lorsque les champs de critères d'utilisateur disponibles ne sont pas suffisants. Les critères d'utilisateur font référence à divers champs d'utilisateurs (champs de la table Utilisateur [sys_user]), tels que le département, la société et les groupes. Vous pouvez étendre les critères d'utilisateur avec un champ personnalisé pour inclure n'importe quel autre champ de référence utilisateur (champ de la table Utilisateur [sys_user]) d'intérêt.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez étendre les critères d'utilisateur pour inclure le centre de coûts de l'utilisateur, puis limiter certains éléments de catalogue aux membres de ce centre de coûts uniquement.

Respectez les règles suivantes pour étendre la table des critères d'utilisateur.

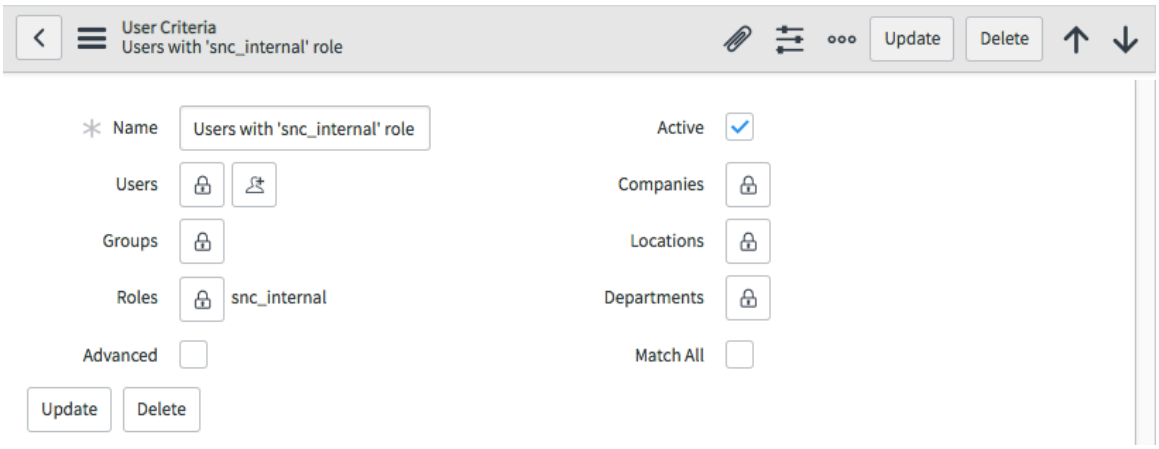
- Le champ à ajouter doit être un champ de référence dans l'enregistrement utilisateur.
- Le champ ajouté à la table des critères d'utilisateur doit être de type **Liste**.
- Les champs doivent avoir des noms correspondants. Par exemple, **cost_center** [sys_user] et **u_cost_center** (le préfixe « u » est ajouté aux champs personnalisés dans une table) sont considérés comme étant correspondants.

L'exemple suivant montre comment étendre l'enregistrement de critères d'utilisateur actuel pour inclure **Centre de coûts** en option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de critères d'utilisateur avant que le centre de coûts ne soit étendu



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Critères d'utilisateur**.
3. Dans la liste connexe **Colonnes de table**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Définissez le type sur **Liste**, puis saisissez `Centre de coûts` comme étiquette de la colonne.
   Le champ **Nom de colonne** se remplit avec **u_cost_center**.
5. Dans la section Spécification de référence du formulaire, sélectionnez **Centre de coûts** pour le champ de référence.
6. Ajoutez toutes les conditions ou informations supplémentaires nécessaires à l'entrée du dictionnaire.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Accédez à **Catalogue de services > définition du catalogue > critères d'utilisateur**.
9. Sélectionnez ou créez un enregistrement de critères d'utilisateur. Vous pouvez maintenant utiliser le nouveau champ.

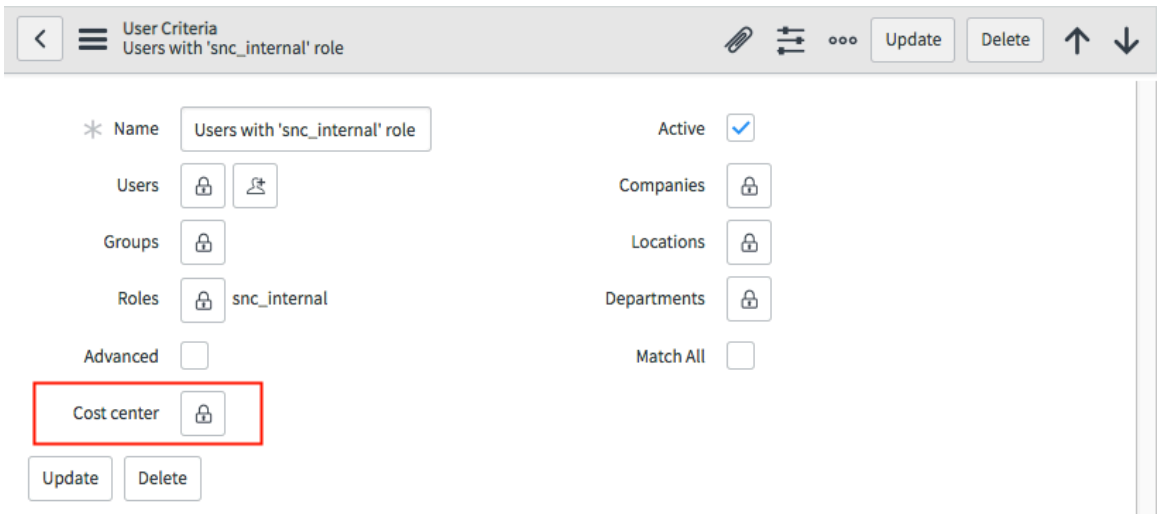
Que faire ensuite

Testez l'enregistrement des critères d'utilisateur en accédant à **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Critères d'utilisateur**et l'ouverture de n'importe quel enregistrement. Vérifiez que le champ étendu est disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères d'utilisateur avec centre de coûts



Vous pouvez étendre la table Utilisateur [sys_user] s'il y a des champs dans d'autres tables que vous souhaitez prendre en compte dans les critères d'utilisateur. Après avoir étendu la table Utilisateur, suivez les étapes de cette procédure pour l'étendre aux critères d'utilisateur.

Migration des critères d'utilisateur

Les enregistrements de critères d'utilisateur de catalogue de services fournissent un contrôle d'accès pour les éléments et les catégories de catalogue de services.

Vous pouvez migrer vos contrôles d'accès pour utiliser les critères d'utilisateur. La fonctionnalité de critères d'utilisateur est automatiquement activée pour les nouvelles instances. Si vous mettez à niveau votre instance, un script s'exécute pour déterminer l'utilisation actuelle du contrôle d'accès.

- Si votre instance n'utilise pas de contrôles d'accès basés sur les autorisations, la fonctionnalité de critères d'utilisateur est automatiquement activée.
- Si votre instance n'utilise pas d'autorisations, la fonctionnalité de critères d'utilisateur n'est pas activée. Si vous souhaitez utiliser des critères d'utilisateur, utilisez la procédure décrite sur cette page pour migrer vos contrôles d'accès des autorisations aux critères d'utilisateur.

Migrez vers les critères d'utilisateur pour fournir plus de réutilisation, de contrôle et de flexibilité par rapport aux autorisations.

Par exemple, vous pouvez utiliser un seul enregistrement de critères pour rendre plusieurs éléments de catalogue disponibles uniquement pour les utilisateurs qui répondent à toutes les conditions suivantes :

- Ils se trouvent dans la zone EMEA ou APAC ;
- Ils appartiennent à ACER ;
- Ils sont dans le département Formation.

Migrer vers les critères d'utilisateur Catalogue de services

Catalogue de services vous permet de maintenir les contrôles d'accès requis à votre catalogue de services tout en migrant des autorisations aux critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés** et vérifiez que la fonctionnalité Critères d'utilisateur n'est pas déjà activée sur votre système.
   - Si la propriété **Utilisez « Critères d'utilisateur » pour définir l'accès aux éléments et aux catégories de catalogue** (*glide.sc.use_user_criteria*) est définie sur **true**, vous pouvez passer les étapes suivantes. La fonctionnalité de critères d'utilisateur est automatiquement activée, car les autorisations n'ont pas été utilisées dans votre ancien système.
   - Si cette propriété est définie sur **false**, effectuez les étapes suivantes. La fonctionnalité de critères d'utilisateur n'a pas encore été activée sur votre système.
2. Pour prévisualiser la fonctionnalité de critères d'utilisateur, définissiez la propriété de catalogue de services **Activez les listes connexes « Critères d'utilisateur » et « Autorisation » pour les éléments et les catégories de catalogue lors de migrations entre les autorisations** (*glide.sc.user_criteria_migration*) sur **true**.
   Cette option vous permet de comparer les enregistrements de critères d'utilisateur et les autorisations avant de passer complètement aux critères d'utilisateur.
3. Inspectez les éléments et les catégories de votre catalogue de services afin d'identifier les ensembles de contrôles d'accès pour lesquels vous pouvez configurer les enregistrements de critères d'utilisateur.
   Examinez vos autorisations actuelles et enregistrez votre conception actuelle pour les contrôles d'accès. Identifiez en priorité les modèles dans lesquels plusieurs éléments ont la même combinaison d'emplacement, de groupe et ainsi de suite. Chaque combinaison est potentiellement un ensemble de contrôles d'accès.
4. Créez un enregistrement de critères d'utilisateur pour chaque ensemble de contrôles d'accès que vous avez identifié en inspectant le catalogue de services.
   Vous avez une étape avec une liste, une remarque et une image.
5. Appliquez ces enregistrements de critères d'utilisateur aux éléments et aux catégories identifiés, en remplaçant les autorisations équivalentes.
6. Activez les critères d'utilisateur sur votre système en définissant la propriété du catalogue de services **Utilisez « Critères d'utilisateur » pour définir l'accès aux éléments et aux catégories de catalogue** (*glide.sc.use_user_criteria*) sur **true**.
   Lorsque cette propriété est définie sur **vrai**, les droits restants ne sont plus utilisés.

   Remarque :
   les scripts des critères d'utilisateur ne peuvent pas référencer la catégorie ou l'élément de catalogue comme **actuel** comme le font les scripts d'autorisation. Pour les scripts des critères d'utilisateur, utilisez l'**user_id** disponible pour l'utilisateur actuellement évalué par rapport à la catégorie ou l'élément de catalogue.

Différences de structure des données

Il existe d'importantes différences de structure des données entre les autorisations et les critères d'utilisateur, que vous devez prendre en compte pendant la migration.

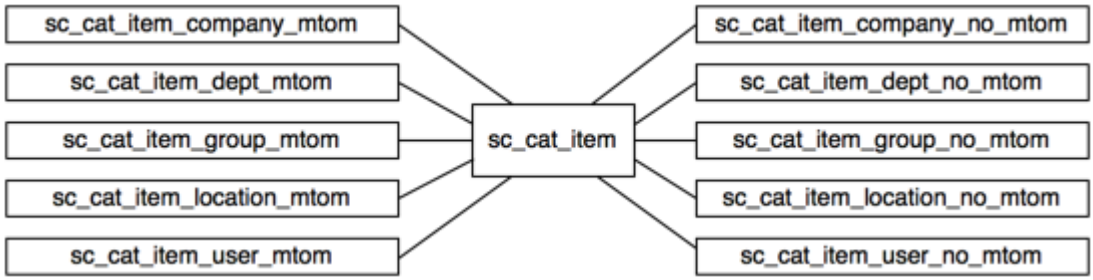
Grâce aux autorisations, les tables suivantes sont chargées dans la mémoire et évaluées avant le rendu.

Pour les éléments de catalogue :

Traduction automatique

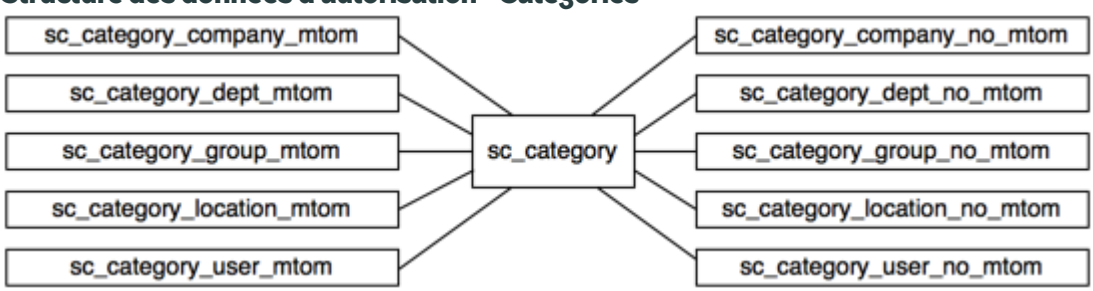
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure des données d'autorisation - Éléments de catalogue



Pour les catégories :

Structure des données d'autorisation - Catégories



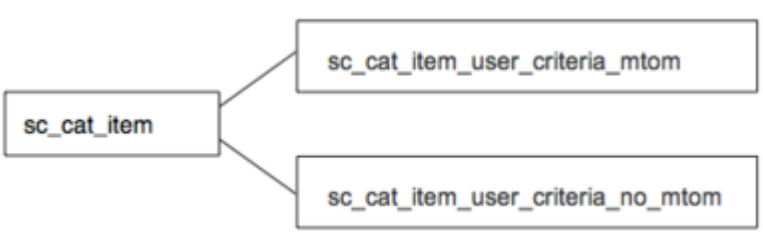
L'architecture des critères d'utilisateur collecte tous les attributs d'utilisateur dans la table de Critères d'utilisateur [user_criteria].

Les enregistrements des critères d'utilisateur peuvent être reliés à des éléments et à des catégories, comme suit.

Pour les éléments de catalogue :

- Élément de catalogue disponible pour [sc_cat_item_user_criteria_mtom]
- Élément de catalogue non disponible pour [sc_cat_item_user_criteria_no_mtom]

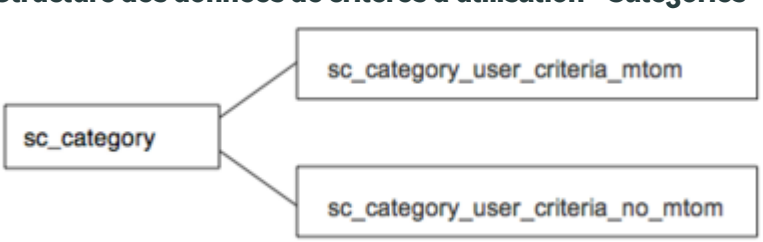
Structure des données de critères d'utilisateur - Éléments de catalogue



Pour les catégories :

- Catégorie disponible pour [sc_category_user_criteria_mtom]
- Catégorie non disponible pour [sc_category_user_criteria_no_mtom]

Structure des données de critères d'utilisation - Catégories



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles d'accès aux catalogues de services hérités

Le catalogue de services prend en charge plusieurs façons de contrôler l'accès à un élément ou à une catégorie de catalogue. Ces contrôles sont également appelés « autorisations de catalogue ».

Au lieu des contrôles d'accès, utilisez les critères d'utilisateur qui sont le modèle de sécurité pris en charge pour les éléments et catégories de catalogue. Pour plus d'informations sur les critères d'utilisateur, voir Appliquer des critères d'utilisateur à des éléments et à des catégories.

Un élément de catalogue de services sans contrôles d'accès spécifiques est disponible pour tous les utilisateurs. Si les contrôles d'accès sont spécifiés, seuls les utilisateurs qui répondent à toutes les conditions y ont accès.

Les autorisations suivantes sont disponibles :

- Rôle
- Script personnalisé
- Société, Département, Groupe, Utilisateur ou Emplacement

Les contrôles d'accès sont vérifiés dans l'ordre suivant : rôles, puis scripts, puis Société, Département, Groupe, Utilisateur ou Emplacement.

Remarque :
la fonctionnalité décrite ici est remplacée par des contrôles d'accès à l'aide des critères d'utilisateur. Migrez vers les critères d'utilisateur pour définir les contrôles d'accès de manière plus flexible et réutilisable.

Administration de Catalogue de services

Catalogue de services permet aux administrateurs de configurer le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments** ou **Catalogue de services** > **Gérer les catégories**.
2. Ouvrez un élément ou une catégorie, puis configurez les listes connexes dans le formulaire pour ajouter **Disponible pour le département et Disponible pour la société**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer la mise en page du formulaire.
4. Ouvrez l'élément ou la catégorie que vous souhaitez sécuriser et ajoutez des sociétés et des départements aux listes connexes.

   L'élément ou la catégorie n'est disponible que pour les sociétés et les départements répertoriés. Si aucune société ou aucun département n'est répertorié, l'élément ou la catégorie est disponible pour toutes les sociétés ou tous les départements.

Limiter l'accès

Catalogue de services permet aux administrateurs d'accorder ou de refuser l'accès à un élément ou à une catégorie de catalogue de services par société, département, groupe, utilisateur ou emplacement.

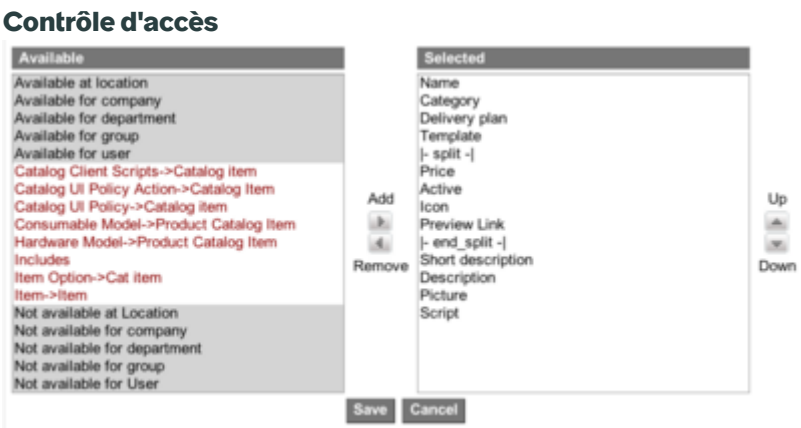
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments** ou **Catalogue de services** > **Gérer les catégories**.
2. Ouvrez l'élément ou la catégorie de catalogue concerné.
3. Configurez le formulaire pour ajouter les listes **disponibles** ou **non disponibles** appropriées.



4. Ajoutez les sociétés, les départements, les groupes, les utilisateurs ou les emplacements à la liste appropriée.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Limiter l'accès par rôle

Par défaut, les éléments et les catégories de catalogue n'ont pas de restrictions d'accès individuelles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent accorder ou refuser l'accès à des éléments ou à des catégories de catalogue de services en fonction du rôle.

Procédure

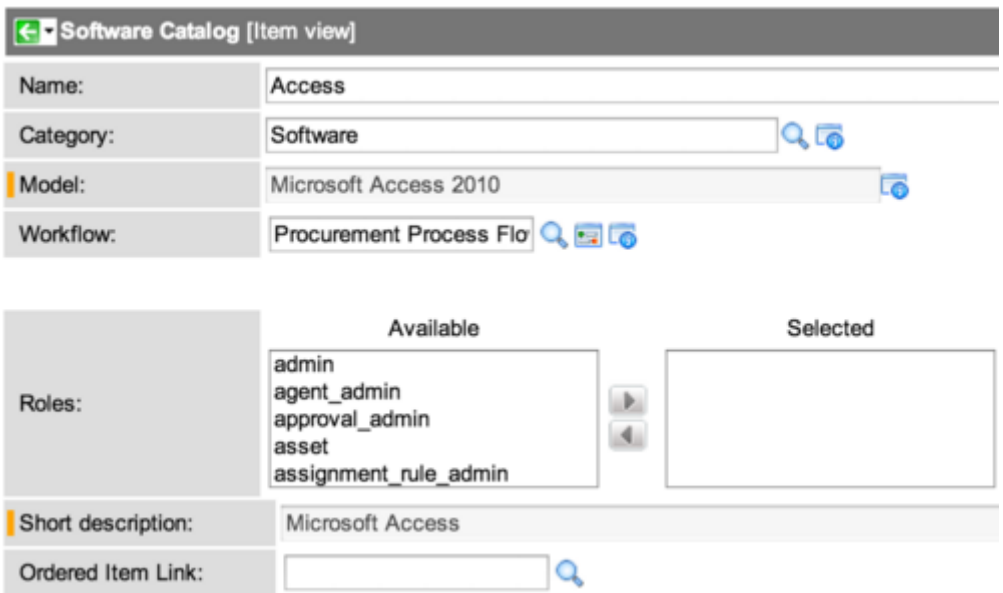
1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments** ou **Catalogue de services** > **Gérer les catégories**.
2. Ouvrez l'élément ou la catégorie de catalogue concerné.
3. Ajoutez les rôles requis au champ **Rôles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez, si nécessaire, configurer le formulaire ou passer à la **vue par défaut** pour afficher le champ **Rôles** .

Rôles accordés



Limiter l'accès par un script

Catalogue de services vous permet de contrôler l'accès à des éléments ou à des catégories de catalogue de services à l'aide d'un script personnalisé.

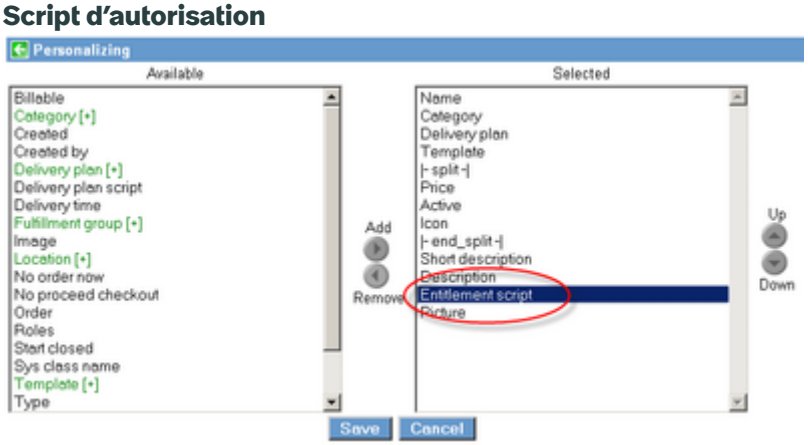
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments** ou **Catalogue de services** > **Gérer les catégories**.
2. Ouvrez l'élément ou la catégorie de catalogue concerné.
3. Configurez le formulaire pour ajouter le champ **Script de droit** .

Script d'autorisation



4. Dans le champ **Script d'autorisation**, saisissez le script de contrôle d'accès.

Exemples de scripts :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le script de l'exemple suivant donne l'accès à un élément de catalogue nommé French Blackberry aux utilisateurs dont la langue est Fr (français) :

```
gs.log ( 'Running Entitlement script for French Blackberry' ) ;

 if (gs. getUser ( ). getLanguage ( ) == 'fr' )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

Le script de l'exemple suivant peut être utilisé pour distinguer deux catégories d'utilisateurs (l'une avec un accès complet et l'autre avec un accès restreint) sur le catalogue de services :

```
var userid  = gs. getUserID ( ) ; var now_GR  = new GlideRecord ( 'sys_user' ) ;
now_GR. get ( 'sys_id' , userid ) ;

 if (now_GR. source )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

Remplacement des scripts d'autorisation par rôle

a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Propriétés**.

b. Saisissez les rôles pour lesquels vous souhaitez remplacer le script d'autorisation (accorder l'accès) dans la propriété Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent remplacer la vérification normale de l'autorisation dans le catalogue. Un rôle « ITIL » signifie que le rôle ITIL peut commander n'importe quel élément de catalogue, même un élément protégé par des autorisations restreintes.

Catalogue de services et CSDM

Le vous Catalogue de services permet de créer d'autres catalogues (tels que le Catalogue de demandes et le Catalogue de produits) qui offrent des opportunités de libre-service dans le canal que vous souhaitez utiliser, tel que le portail en libre-service, l'application mobile ou le Agent virtuel.

L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Catalogue de services utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Information associée

Appliquer CSDM des directives à votre produit — vues de produits

Tables Catalogue de services et CSDM

Catalogue de services gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Catalogue de services.

CSDM Tables gérées par le Catalogue de services

L'gère Catalogue de services principalement les services aux entreprises dans le domaine Vendre/Consommer. Les services techniques sont également affichés à partir du domaine d'exploitation de Gestion des événements.

Traduction automatique

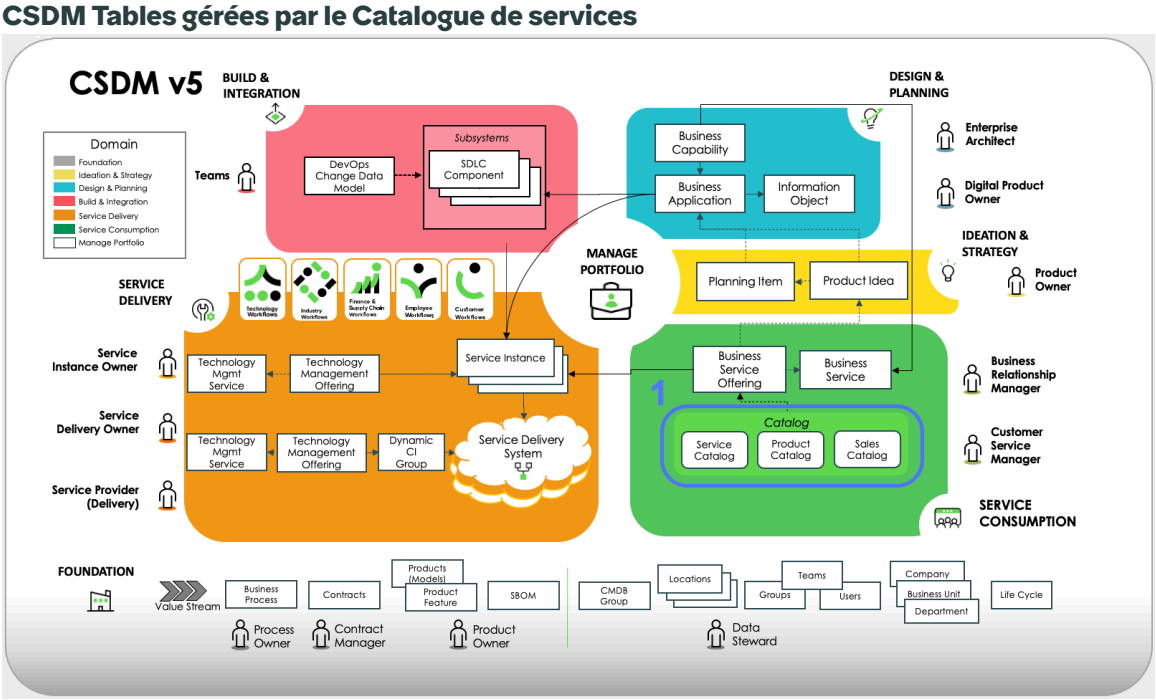
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Catalogue de services gère la table Élément de catalogue [sc_cat_item]. La table Élément de catalogue crée des demandes dans Gestion des requêtes. Les demandes disposent généralement d'un workflow automatisé, semi-automatisé ou business pour répondre à la demande, qui peut comprendre des approbations et des tâches. Lorsqu'ils font partie de , les CI sont associés à des offres de Gestion des portefeuilles de services service. Lorsque vous liez un élément de catalogue, vous pouvez suivre l'activité de demande pour tous les éléments de catalogue associés à une offre de service. Une offre peut avoir plusieurs éléments de catalogue.

Les CI peuvent inclure :

- Élément matériel PC (pc_hardware_cat_item) : envoie les demandes d'actifs matériels incluses dans Gestion des actifs les workflows.
- Élément logiciel PC (pc_software_cat_item) : envoie les demandes d'actifs logiciels incluses dans Gestion des actifs les workflows.
- Créateur d'enregistrement (sc_cat_item_producer) : soumet des demandes ou génère des enregistrements autres que les tables Gestion des requêtes pour les services qui ne sont pas pris en charge par Gestion des requêtes (par exemple, les tickets RH, les demandes d'installations ou les demandes juridiques).

CSDM Tables gérées par le Catalogue de services



CSDM Tables utilisées par le Catalogue de services

1. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].
2. Table Offre de service [sc_cat_item_subscribe]
3. Table des services d'application [cmdb_ci_service_discovered]
4. Tables de modèles de produits [cmdb_model]

Remarque :
Les relations héritées CMDB suivantes, qui donnaient autrefois accès aux éléments de catalogue, ne sont plus prises en charge. Pour fournir l'accès, utilisez les nouvelles relations répertoriées dans la table.

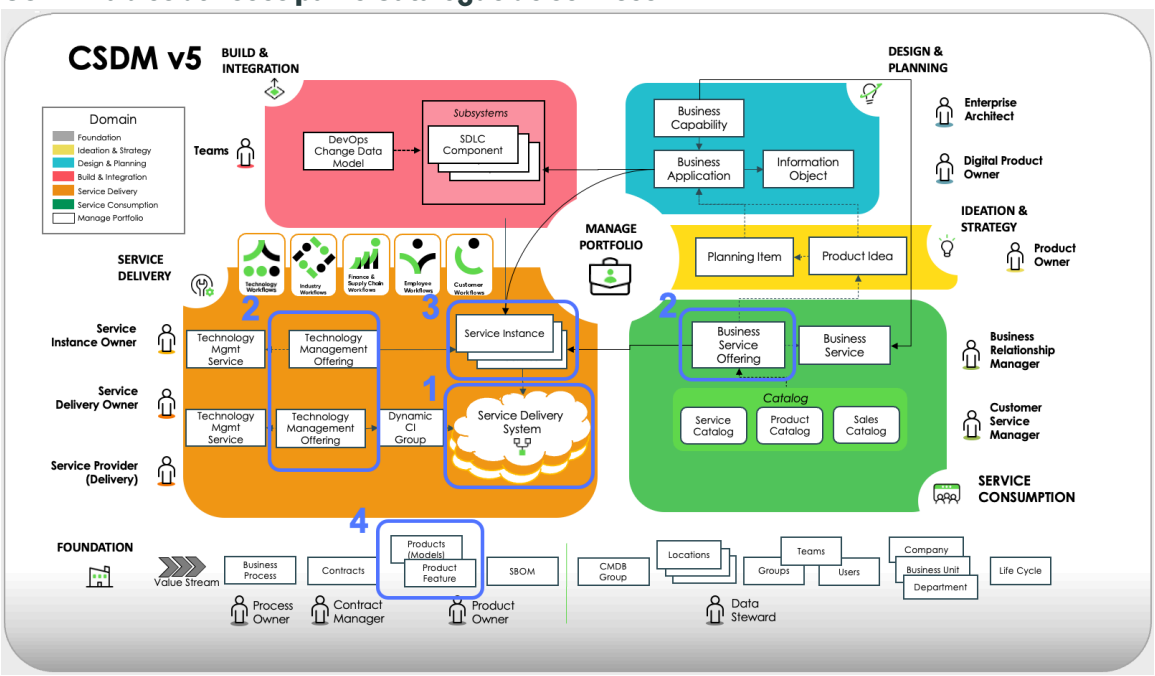
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de relations

CMDB table	Table de relations d'élément de catalogue	Nouvelle relation à utiliser à la place
Utilisateur (sys_user)	sc_cat_item_user_mtom, sc_cat_item_user_no_mtom	Critères d'utilisateur
Groupe (sys_user_group)	sc_cat_item_group_mtom, sc_cat_item_group_no_mtom	Critères d'utilisateur
Département (cmn_department)	sc_cat_item_dept_mtom, sc_cat_item_dept_no_mtom	Critères d'utilisateur
Emplacement (smn_location)	sc_cat_item_location_mtom, sc_cat_item_location_no_mtom	Critères d'utilisateur
Société (core_company)	sc_cat_item_company_mtom, sc_cat_item_company_no_mtom	Critères d'utilisateur

CSDM Tables utilisées par le Catalogue de services



Produits qui bénéficient de l' Catalogue de services

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Lie les éléments de catalogue aux offres de service. Permet aux propriétaires de services de créer et de gérer plus facilement des éléments de catalogue et donne plus de visibilité sur les offres de services.

Gestion des actifs matériels et Gestion des actifs logiciels

Le catalogue en libre-service vous permet de commander un actif et de suivre la livraison du service.

Ressources humaines (RH)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expose le créateur (créateur d'enregistrement) des tickets RH et affiche le créateur d'enregistrement dans les catalogues en libre-service pertinents (par exemple, Portail, Mobile et Agent virtuel).

Gestion du service client (CSM)

Expose le créateur (créateur d'enregistrement) des tickets du service clientèle et affiche le créateur d'enregistrement dans les catalogues en libre-service pertinents (par exemple, portail en libre-service, mobile, et Agent virtuel).

Cas d'utilisation d'Catalogue de services

Vous pouvez créer des catalogues personnalisés dans lesquels vous pouvez demander des éléments tels qu'un service ou un produit spécifique. Avec ce cas d'utilisation, CSDM fournit Catalogue de services la connexion aux offres de service et aux services.

Cas d'utilisation d'Catalogue de services

Les catalogues contiennent des éléments de catalogue et constituent les points de départ pour accéder aux services disponibles. Les catalogues de demandes et les catalogues de produits sont deux des catalogues personnalisés que vous pouvez créer à partir du Catalogue de services. Pour plus de détails, voir Catalogue de services.

- Un catalogue de demandes est une liste de produits commerciaux et techniques, de services, d'options d'engagement de service et d'offres que vous pouvez commander.
- A Catalogue de produits est un ensemble d'informations sur les modèles individuels. Un modèle est une version ou une configuration spécifique d'un actif. Les gestionnaires des actifs utilisent le Catalogue de produits comme référentiel centralisé pour l'information sur les modèles.

Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Catalogue de services

Gestion de portefeuille digitale (DPM) utilise le cadre de travail pour parcourir le CSDM portefeuille des services. Vous pouvez ensuite utiliser le portefeuille des services pour localiser les services et leurs offres de service, éléments de catalogue, dépendants, dépendances, déploiements de mesures, coûts et initiatives. Les mesures associées sont agrégées à l'aide du cadre de CSDM travail avec les tables connexes.

Éléments de catalogue

Un élément de catalogue est un élément ou un service que vous pouvez demander depuis le catalogue. Un service peut contenir plusieurs éléments de catalogue. Les éléments de catalogue sont répertoriés sur le portail du catalogue et sont disponibles pour les utilisateurs qui en ont besoin (par le biais d'un abonnement ou d'une responsabilité de tâche). Chaque élément de catalogue est lié à une offre de service.

Le formulaire Élément de catalogue comprend les onglets suivants.

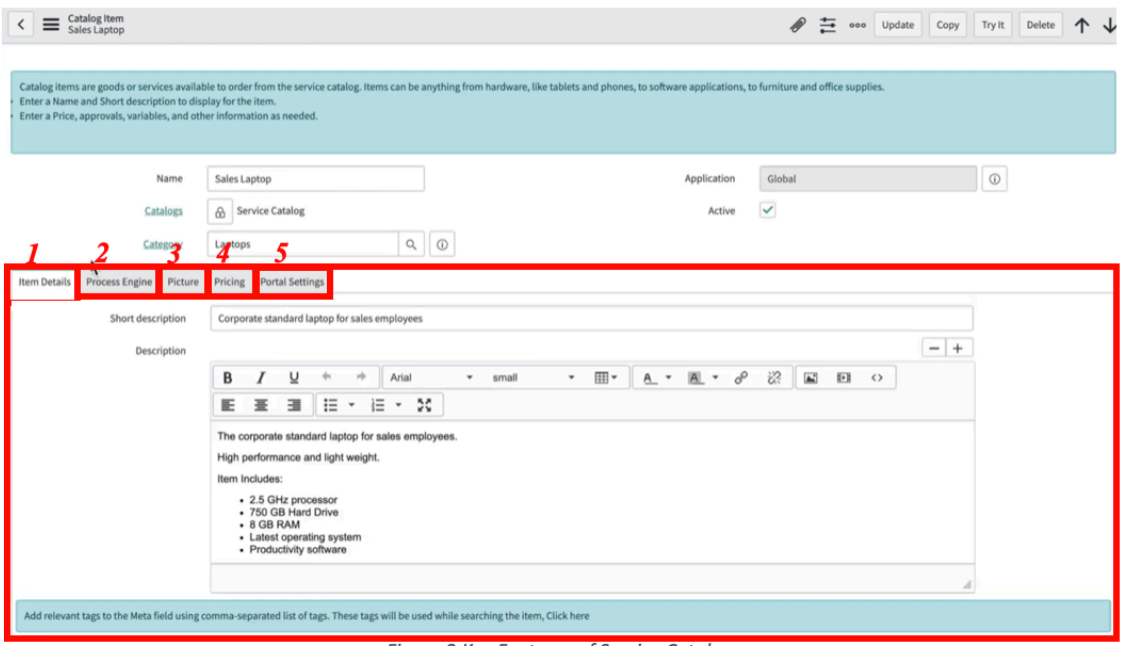
- Détails de l'élément : description de l'élément de catalogue.
- Moteur de processus : processus défini utilisé pour répondre à la demande d'élément de catalogue.
- Image : image utilisée pour représenter l'élément de catalogue lorsqu'il apparaît dans le catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prix : détails du prix de l'élément de catalogue.
- Paramètres du portail : fournit des paramètres spécifiques sur la façon dont vous interagissez avec l'élément de catalogue dans le portail du catalogue.

Formulaire Élément de catalogue



Cas d'utilisation d'Catalogue de produits

Utilisez les Catalogue de produits pour spécifier des informations sur un modèle de produit. Les modèles de produit sont des versions ou des configurations spécifiques d'un actif. Les gestionnaires des actifs utilisent le Catalogue de produits comme référentiel centralisé pour l'information sur les modèles.

Un système détaillé et bien entretenu Catalogue de produits peut se coordonner avec les informations sur l'actif, l'approvisionnement, la demande, le contrat et le Catalogue de services fournisseur. Les modèles publiés sur le Catalogue de produits sont automatiquement publiés sur le Catalogue de services. Il Catalogue de services comprend des informations sur les biens (modèles) et les services. Si le modèle est disponible chez plusieurs fournisseurs, il peut être répertorié plusieurs fois. Les modèles sont inclus avec Gestion des actifs.

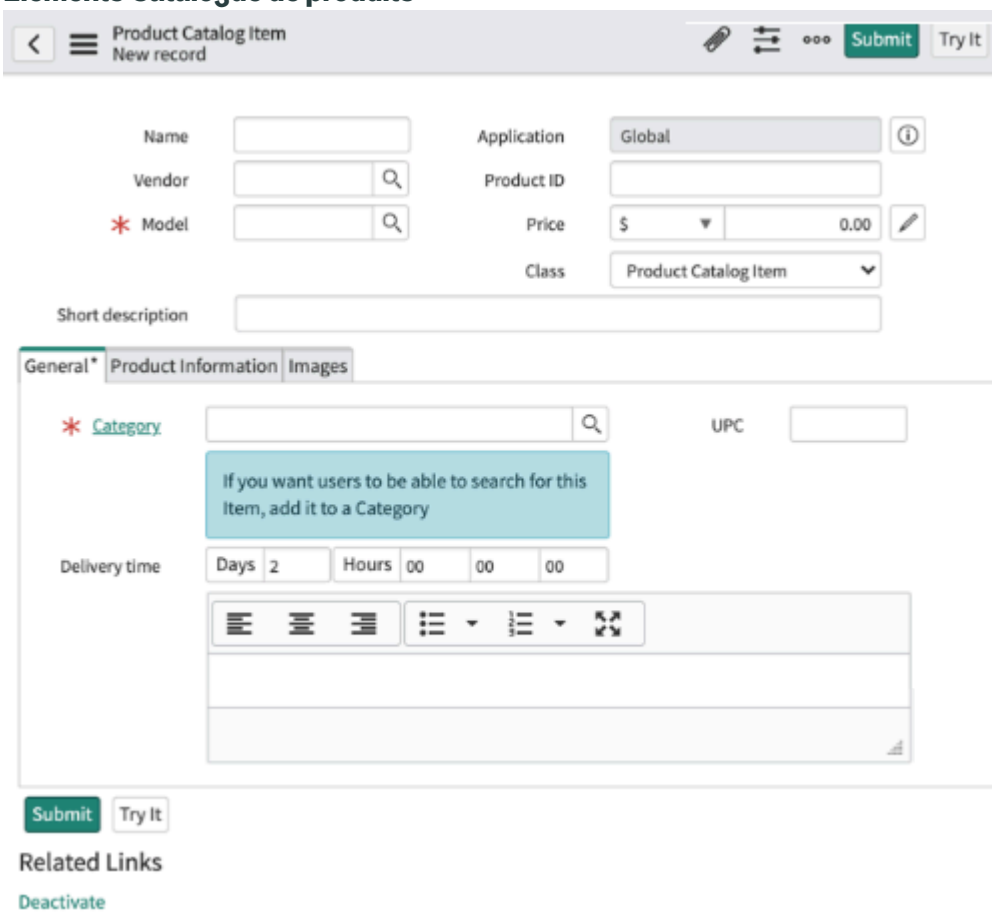
Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Catalogue de produits

Ce cas d'utilisation vous permet d'inclure des informations sur les produits matériels et logiciels en tant qu'éléments dans le Catalogue de produits fichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments Catalogue de produits



Résultats du cas d'utilisation Catalogue de produits

Le CSDM cadre de travail garantit que les modèles de produits sont disponibles dans le catalogue et qu'il existe des processus définis pour les utiliser.

Considérations sur l'application Catalogue de services

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

- Le Catalogue de produits s'appuie sur le Catalogue de services. Les catalogues de produits indiquent les modèles de produits qui peuvent être utilisés. Les attributs spécifiques au produit sont capturés dans chaque élément de catalogue. Vous pouvez créer des catalogues de produits pour chaque type de produits de votre portefeuille.
- Vous pouvez créer des types de catalogue qui reflètent les types de produits et services proposés.

Création d'un Catalogue de services assistant

Catalogue de services Les assistants vous aident à créer des expériences en plusieurs étapes de type assistant.

Avant de commencer

Catalogue de services Les assistants sont particulièrement utiles lorsque l'entrée requise est volumineuse et complexe, car l'assistant offre une expérience étape par étape au demandeur et fournit également un panneau latéral pour fournir une aide contextuelle. Une demande de visa est un bon exemple où Catalogue de services les assistants peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être utilisés car les données doivent être présentées dans des étapes telles que les détails personnels, les détails de l'éducation, etc.

Conditions préalables à la création Catalogue de services d'assistants :

- Assurez-vous d'avoir configuré un créateur d'enregistrement composite ou un créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Créer un créateur d'enregistrement.
- Le champ **Options d'enregistrement** doit avoir la valeur **Enregistrer dans la destination** dans le créateur d'enregistrement composite ou le créateur d'enregistrement pour permettre à l'assistant de créer des enregistrements.
- L'option **Autoriser la modification** doit être sélectionnée sur le formulaire du créateur d'enregistrement composite ou du créateur d'enregistrement afin que les enregistrements puissent être modifiés dans l'assistant.

Rôle requis : wizard_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'assistant Catalogue de services est disponible en tant que composant dans Générateur d'IU (UIB). Vous pouvez l'utiliser pour créer des expériences guidées soutenues par des créateurs d'enregistrements composites ou des producteurs d'enregistrements. Vous pouvez créer des expériences d'assistant en plusieurs étapes à l'aide de l'Assistant Catalogue de services .

Catalogue de services Les assistants sont utilisés dans ces modes :

- **Mode normal** : pour créer des enregistrements dans la table configurée dans le créateur d'enregistrement ou le créateur d'enregistrement composite associé à l'assistant.
- **Mode de modèle** : pour créer un modèle dans lequel les administrateurs peuvent prédéfinir certaines données et fournir des garde-fous pour affiner et personnaliser la création d'enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Assistants de Catalogue de services** > **Conserver les assistants**, puis cliquez sur **Nouveau** pour créer un assistant.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Catalogue de services Formulaire Assistant

Champ	Description
Nom	Nom de l'assistant.
Type	L'Assistant utilise un créateur d'enregistrement composite ou un créateur d'enregistrement.
Créateur	Référence du créateur d'enregistrement composite ou du créateur d'enregistrement.
Possède un panneau de commentaire	Option permettant de spécifier si l'assistant dispose d'un panneau de commentaires.
Mise en page [empilé/à onglets]	Le rendu des étapes de l'assistant peut être en mode de mise en page empilé ou à onglets.
Titre	Titre de l'assistant.

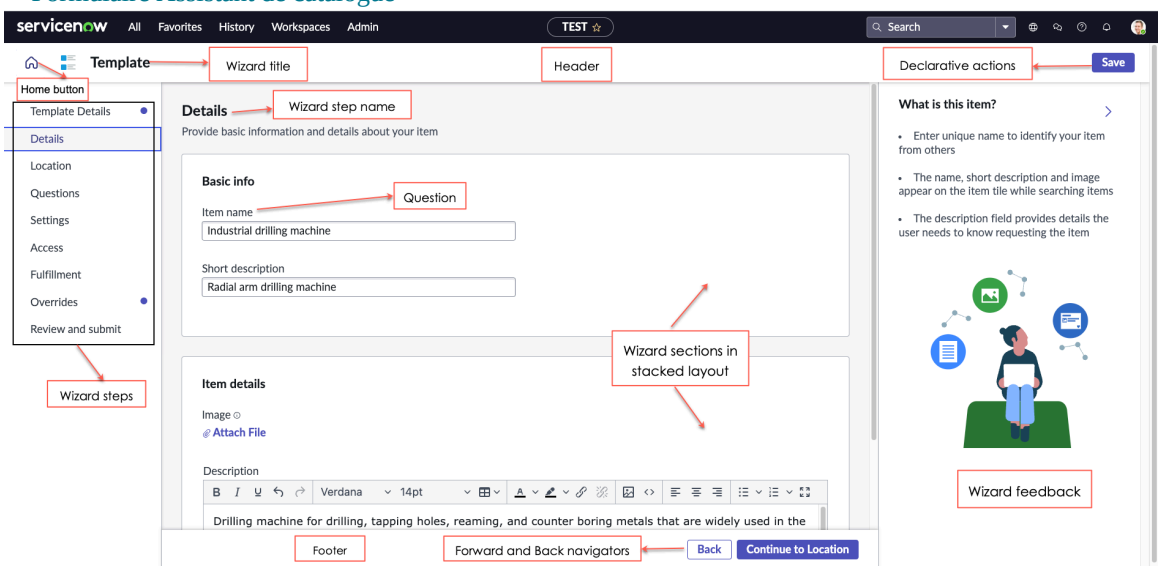
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le titre peut également faire référence dynamiquement au créateur d'enregistrement composite ou aux variables du créateur d'enregistrement à l'aide de la syntaxe ${variable}.
Activer l'enregistrement	Enregistrez automatiquement l'assistant à chaque changement d'étape.
Afficher l'étape de revue	L'étape Examiner et soumettre s'affiche pour résumer les étapes de l'assistant et les valeurs de champ.
Afficher Soumettre à la dernière étape	Si **la valeur est Vrai**, le bouton **Soumettre** s'affiche à la dernière étape.
Passer en revue l'étiquette de l'étape	Étiquette de l'étape Examiner et soumettre.

Pour plus d'informations sur les champs, les étapes, les sections ou les questions de l'assistant Catalogue de services , consultez les rubriques suivantes :

- Ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue
- Formulaire Assistant de catalogue



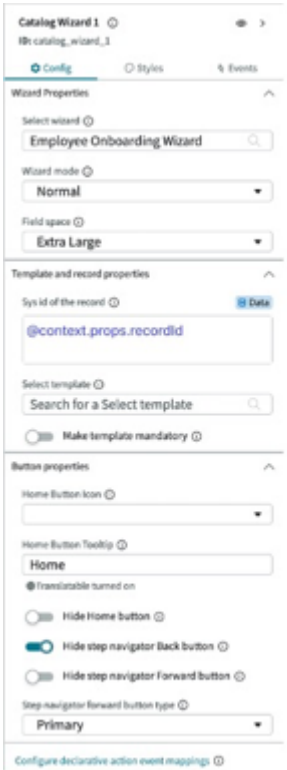
Une fois les valeurs de champ définies, l'assistant qui en résulte avec les étapes, la disposition, les étiquettes et les autres éléments s'affiche comme suit :

Éléments d'un assistant de Service Catalog

3. Configurez les propriétés du composant de l'assistant de catalogue à l'aide des composants du générateur d'IU (UIB). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Customize UI Builder pages using components .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. **Sélectionner l'assistant** : sélectionnez l'assistant pour lequel vous créez l'expérience (vous pouvez choisir l'assistant que vous avez créé à l'étape précédente).

b. **Mode assistant** : sélectionnez le mode pour cette expérience.

c. **Espace de champ** : spécifiez l'espacement qui doit apparaître entre les champs dans l'assistant. Les valeurs possibles sont **Small**, **Medium**, **Large** et **Extra Large**.

d. **Sys_id de l'enregistrement** : en mode normal, l'sys_id de l'enregistrement en cours de modification ou de création par l'assistant. En mode Modèle, sys_id du modèle en cours de modification.

e. **Sélectionner un modèle** : sélectionnez le modèle qui doit être appliqué à l'assistant. L'option **Sélectionner un modèle** ne s'applique qu'en mode normal.

f. **Rendre le modèle obligatoire** : si **vrai**, la fourniture d'un modèle est obligatoire pour créer des enregistrements et ne s'applique qu'en mode normal.

g. **Icône du bouton Accueil** : sélectionnez une icône qui apparaît à la place de l'icône du bouton Accueil.

h. **Masquer le bouton d'accueil** : si **la valeur est Vrai**, le bouton **Accueil** est masqué dans l'assistant.

i. **Masquer le bouton Retour du navigateur des étapes** : si **la valeur est définie sur Vrai**, masque le bouton **Retour** dans le pied de page de l'assistant.

j. **Masquer le bouton Suivant dans le navigateur d'étapes** : si **la valeur est définie sur Vrai**, masque le bouton **Transférer** ou **Continuer** dans le pied de page de l'assistant.

k. **Type de bouton Suivant dans le navigateur d'étapes** : spécifiez le type de bouton du bouton **Suivant** dans le pied de page de l'assistant. Les valeurs possibles sont **Primaire** ou **Secondaire**.

Pour plus d'informations, consultez Composants Next Experience sur le site de documentation des développeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des actions déclaratives pour Catalogue de services les assistants

Créez et configurez des actions déclaratives pour permettre aux administrateurs de configurer les boutons (actions d'assistant) dans Catalogue de services les assistants.

Avant de commencer

Il existe deux types d'actions déclaratives pour les assistants de catalogue :

- Action cliente UXF : créez des actions déclaratives et mappez une action à un gestionnaire d'événements au niveau de la page UIB. Utilisez cette option si vous devez gérer des événements au niveau UIB, tels que l'ouverture d'une boîte de dialogue ou l'ouverture d'un autre assistant de catalogue, etc.
- Script client : utilisez un script client qui s'exécute en cliquant sur un bouton. Utilisez cette option si vous devez manipuler g_form champs du créateur d'enregistrement composite liés à l'assistant de catalogue.

Le modèle d'assistant de catalogue est le modèle d'action déclarative pour l'assistant de catalogue qui possède les champs de modèle qui définissent les propriétés de l'assistant. Utilisez ces champs pour définir ce que la charge utile peut contenir (pour le type d'action client UXF), ou définissez des conditions pour l'affichage des boutons dans l'assistant. Chaque assistant doit utiliser le modèle d'assistant de catalogue pour créer des actions déclaratives.

Rôle requis : wizard_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Assistants de Catalogue de services Actions déclaratives de l'assistant de catalogue >**.

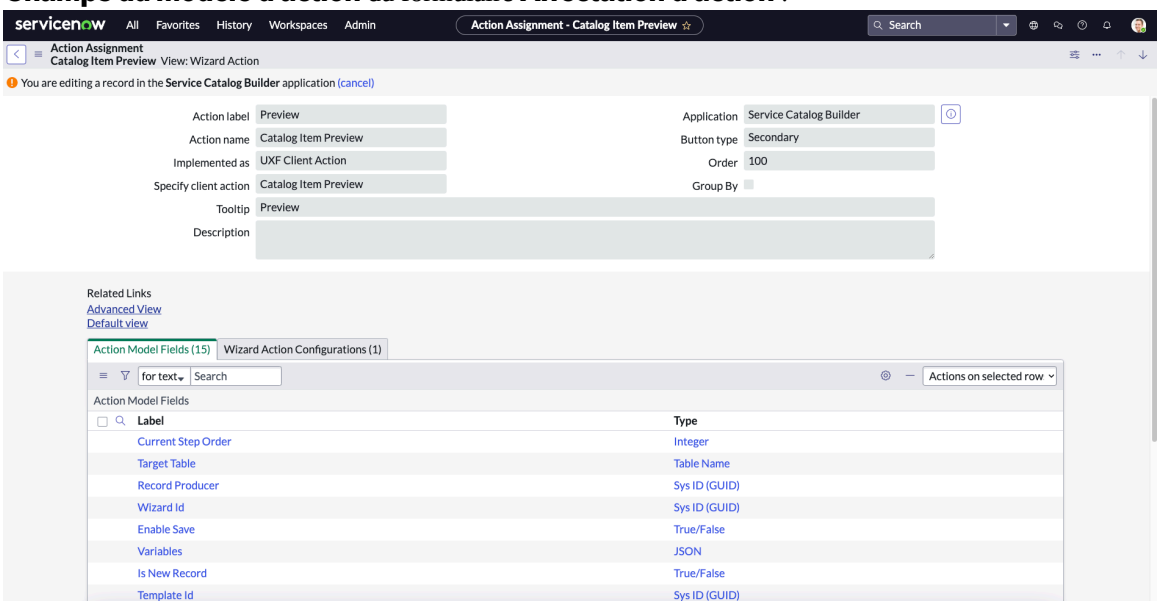
   Important :
   Utilisez ce chemin de navigation uniquement pour créer des actions déclaratives. Ce chemin d'accès définit correctement les champs lorsque le formulaire d'action déclarative est chargé.

2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une action déclarative.
3. Spécifiez **les champs du modèle d'action** de l'assistant de catalogue pour créer des charges utiles. Les champs de modèle d'action sont disponibles par défaut pour les actions déclaratives de l'assistant de catalogue et s'affichent dans l'onglet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du modèle d'action du formulaire **Affectation d'action** .



Onglet Champs du modèle d'action

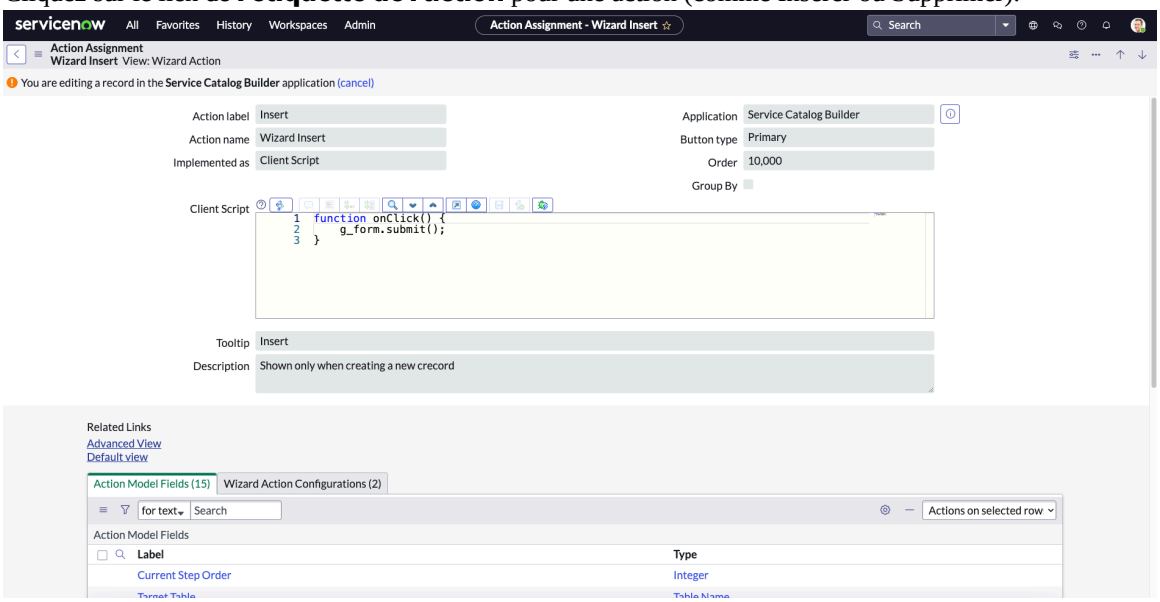
Champ	Description
Ordre de l'étape actuelle	Ordre de l'étape sélectionnée actuelle.
Table cible	Table cible du créateur d'enregistrement ou du créateur d'enregistrement composite utilisé par l'assistant.
Créateur d'enregistrement	Sys_id du créateur d'enregistrement ou du créateur d'enregistrement composite utilisé par l'assistant.
ID d'assistant	Sys_id de l'assistant.
Activer l'enregistrement	Valeur du champ **Activer l'enregistrement** sur l'enregistrement de l'assistant.
Variables	Objet contenant le nom et la valeur des variables de créateur d'enregistrement composite associées à l'assistant.
Est un nouvel enregistrement	La valeur est **Vrai** lors de la création d'un nouvel enregistrement à l'aide de l'assistant.
ID de modèle	Sys_id du modèle appliqué sur l'assistant.
A une étape de revue	Valeur du champ **A une étape de révision** sur l'enregistrement de l'assistant.
Est la dernière étape	Indique s'il s'agit de la dernière étape de l'assistant. La dernière étape ne dépend pas de l'ordre et peut changer dynamiquement en fonction du scripting client ou des politiques d'interface utilisateur de l'assistant.
Formulaire erroné	La valeur est **Vrai** si l'assistant a des changements non enregistrés.
Soumettre	La valeur est **Vrai** si une soumission de l'Assistant est en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mode	Mode dans lequel l'assistant fonctionne (mode modèle ou normal).
Données d'enregistrement cible	Non applicable (ce champ n'est pas utilisé).
ID d'enregistrement	Sys_id de l'enregistrement en cours de création ou de modification par l'assistant.

4. Cliquez sur le lien de **l'étiquette de l'action** pour une action (comme Insérer ou Supprimer).



Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Affichez l'étiquette du bouton dans l'assistant.
Nom de l'action	Identificateur de l'action.
Implémenté en tant que	Action du client UXF ou script client pour les actions déclaratives de l'assistant.
Spécifier l'action du client	La définition de la charge utile **, si elle est implémentée, l'action** du client UXF l'est.
Script client	Si la valeur du champ **Implémenté en tant que**est Script client, cette valeur doit être spécifiée. **Important :** Vous ne pouvez utiliser que les variables du CRP qui sont liées à l'assistant.
Info-bulle	Info-bulle pour le bouton.
Type de bouton	Les valeurs possibles sont **Primaire** ou **Secondaire**.
Ordre	Séquence dans laquelle le bouton apparaît.
Grouper par	Option qui doit être sélectionnée si le bouton fait partie d'un groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe	Groupe auquel le bouton appartient, pour l'option **Grouper par** . Les boutons groupés s'affichent sous la forme d'un bouton fractionné dans l'assistant.
Conditions du client scriptées	Conditions à évaluer pendant l'affichage des boutons. Par exemple : `mode=='template'&&variables.var=='xxxx'`. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.

5. Cliquez sur **Soumettre** pour créer l'action de l'assistant.
6. Accédez à la **Assistants de Catalogue de services** > **Configurations des actions de l'assistant de catalogue** et cliquez sur **Nouveau**.
   Créez un enregistrement de configuration des actions de l'assistant afin de pouvoir utiliser l'action déclarative dans un assistant. Entrez les champs suivants dans le formulaire.

Action de l'assistant Enregistrement de configuration

Champ	Description
Nom	Identificateur de l'enregistrement de configuration des actions de l'assistant.
Action déclarative	Sélectionnez une action déclarative créée à l'aide du modèle d'assistant de catalogue.
S'applique à	Mode assistant dans lequel cette action doit apparaître. Les valeurs sont **Mode normal**, **Mode modèle** ou **Tous** (les deux modes).
Global	Cette configuration d'action s'applique à tous les assistants, qu'ils soient mappés à un assistant particulier ou non. **Remarque :** Les actions globales **Enregistrer** et **Soumettre** sont disponibles par défaut.
Débordement	Le bouton s'affiche dans le menu de débordement.
Forcer enregistrer	Enregistre l'assistant si des valeurs de champ ont été mises à jour dans l'assistant avant de déclencher l'action.
Remplacement de l'étiquette	Entrez une étiquette pour remplacer l'étiquette spécifiée dans l'action déclarative.
Remplacement du type de bouton	Le type de bouton spécifié par l'action déclarative est remplacé.

7. Accédez à la **Assistant de catalogue** > **Conserver les assistants**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher une action déclarative sous forme de bouton dans l'assistant, mappez la configuration de l'action de l'assistant avec l'assistant de catalogue.

Ouvrez l'assistant auquel vous souhaitez ajouter l'action déclarative. Utilisez la liste connexe **Configurations des actions de l'assistant pour** créer un enregistrement de mappage entre l'assistant et la configuration des actions de l'assistant.

a. Cliquez sur **Nouveau** pour créer directement une configuration.

b. Cliquez sur **Modifier** pour joindre une configuration existante afin de créer un enregistrement de mappage entre l'assistant et la configuration. L'enregistrement de mappage dispose également d'un bouton bascule permettant de masquer une action spécifique.

c. Basculez le champ **Masquer l'action** sur Vrai pour masquer une action spécifique.

Conseil :
Les boutons avec des configurations globales sont disponibles par défaut dans l'assistant. Pour masquer une action globale dans un assistant, mappez la configuration globale à l'assistant et définissez **l'option Masquer l'action** sur vrai.

Pour plus d'informations sur les assistants de catalogue, reportez-vous à la section Création d'un Catalogue de services assistant.

8. Utilisez l'action **Configurer les mappages d'événements des actions déclaratives** sous l'onglet **Configuration** du générateur d'IU.
Configurer les mappages d'événements d'actions déclaratives ne s'applique qu'au type d'action déclarative Action du client UXF. Créez un gestionnaire d'événements au niveau de la page, puis mappez l'action déclarative au gestionnaire d'événements au niveau de la page et spécifiez la charge utile. Pour plus d'informations sur la liaison d'événements à des actions déclaratives dans Générateur d'IU, consultez Lier un événement à une action déclarative .

Intégrant Catalogue de services

Vous pouvez effectuer des intégrations Catalogue de services avec d'autres applications, telles que Portail de services et Centre des employés.

Intégrer Catalogue de services

- Soumettez des demandes d'offres de services et de produits à l'aide d'éléments de catalogue à partir Centre des employés du .
- Configurez une version améliorée du catalogue. Personnalisez Portail de services l'endroit où vos clients peuvent demander des éléments de catalogue, tels que des offres de services et produits.
- Utilisez un mobile et suivez les flux de demande et d'approbation de Catalogue de services.
- Configurez un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle lorsqu'une demande est soumise.
- Concevez une conversation thématique en Agent virtuel incluant des blocs de rubriques réutilisables pour effectuer des tâches d'envoi de demande.

Catalogue de services dans le Centre des employés portail

Les employés peuvent soumettre des demandes d'offres de services et de produits à l'aide d'éléments de catalogue à partir du Centre des employés portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow® Centre des employés fournit une expérience de portail unique et unifiée permettant aux employés de trouver des informations et de demander des services dans différents départements, notamment les RH, l'informatique, le juridique, le lieu de travail et l'approvisionnement. À l'aide du cadre de taxonomie de contenu, vous pouvez modifier la taxonomie informatique par défaut pour inclure vos éléments de catalogue comme contenu dans les rubriques ou les rubriques enfants.

Pour l'activer Catalogue de services sur le Centre des employés portail, assurez-vous que les applications et modules d'extension suivants ServiceNow sont installés :

- Centre des employés Module d'extension (sn_ex_sp)
- Module d'extension Taxonomie de l'expérience des employés (sn_ect)

Taxonomie informatique sur Centre des employés

La taxonomie du système de base, Employé, est installée lorsque vous installez le module d'extension Taxonomie de l'expérience employé. Pour fournir des éléments de catalogue, la structure de taxonomie informatique suivante est disponible par défaut dans le cadre de la taxonomie informatique :

1. **Matériel**
2. **Logiciel**
3. **Réseau**
4. **Parcourir l'informatique**

Associer un élément de catalogue à une rubrique de taxonomie dans Centre des employés

Associez vos éléments de catalogue existants et nouveaux, des articles de la base de connaissances et des liens rapides aux rubriques de taxonomie appropriées afin que les éléments de Centre des employés catalogue soient disponibles en tant que contenu dans les rubriques ou les rubriques enfants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez associer les éléments de catalogue que vous souhaitez afficher dans le Centre des employés avec une rubrique de taxonomie.

Par défaut, l'application Centre des employés envoie des rubriques de taxonomie et de taxonomie axée sur les employés relatives aux services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et de procurement. Vous pouvez utiliser la taxonomie informatique par défaut pour associer vos éléments de catalogue, ou vous pouvez cloner une taxonomie pour apporter vos propres ajouts ou modifications à la structure de rubrique par défaut qui correspond à vos besoins. Pour cloner une taxonomie, reportez-vous aux étapes mentionnées dans la rubrique Cloner la taxonomie pour le contenu des employés .

Vous pouvez également associer vos éléments de catalogue existants ou nouveaux à une rubrique de taxonomie directement à partir de la taxonomie de contenu. Pour associer vos éléments de catalogue existants ou nouveaux à une rubrique de taxonomie, reportez-vous aux étapes mentionnées dans la rubrique Associer du contenu connecté à une rubrique .

Pour en savoir plus sur la taxonomie unifiée, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés .

Pour associer un élément de catalogue à partir de :Catalogue de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Catalogue de services* > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez associer à une rubrique de taxonomie.
3. Dans la liste connexe Rubriques affectées, cliquez sur **Ajouter**.
4. Sélectionnez la taxonomie de base dans la liste **Taxonomie** .
5. Sélectionnez la rubrique appropriée, par exemple **IT**.
6. Sélectionnez la rubrique enfant appropriée dans la liste des rubriques.
   Par exemple, pour ajouter un ordinateur portable, sélectionnez **Matériel**, puis **Ordinateurs**.
7. Cliquez sur **OK**.

Résultats

L'élément de catalogue est associé à la rubrique de taxonomie sélectionnée et apparaît sur le .Centre des employés

Activer les options Panier et Ajouter à la liste de souhaits dans Centre des employés

Modifiez la configuration du menu principal pour fournir les options Panier et Ajouter à la liste de souhaits lors de la Centre des employés demande d'éléments de catalogue.

Avant de commencer

Activez la fonctionnalité de liste de souhaits pour le catalogue. Pour en savoir plus sur l'activation de la liste de souhaits, reportez-vous à la section Enregistrer des éléments de catalogue dans une liste de souhaits.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de menu Panier et Ajouter à la liste de souhaits qui sont disponibles par défaut sur le Portail de services ne sont pas disponibles dans le Centre des employés. Vous devez activer ces options dans le Centre des employés pour permettre aux employés d'ajouter des éléments de catalogue au panier et à la liste de souhaits.

Si ces fonctionnalités ne sont pas requises, envisagez de désactiver ces options dans Catalogue de services pour une expérience transparente dans le Centre des employés. Pour activer ou désactiver l'option Catalogue de services de panier, suivez les trois premières étapes mentionnées dans la rubrique Activer le widget de panier et pour plus d'informations sur l'activation ou la désactivation de l'option Liste de souhaits dans Catalogue de services, voir Enregistrer des éléments de catalogue dans une liste de souhaits la rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Recherchez et sélectionnez **Centre des employés**.
3. Si vous recevez le message suivant : Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici, cliquez **ici**.
4. Ouvrez le **menu principal** en cliquant sur l'icône).
5. Changez les valeurs de **enable_cart** et **enable_wishlist** sur **Vrai**.

```
{
 "enable_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
},
"auto_update_cart":{
 "displayValue":"true",
 "value":true
},
"exclude_search_on_homepage":{
 "displayValue":"true",
 "value":true
},
"enable_wishlist":{
 "displayValue":"true",
"value":true
```


6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les options Panier et Ajouter à la liste de souhaits s’affichent sur le .Centre des employés

Ajouter un élément à la liste de souhaits dans Centre des employés

Ajoutez des éléments de catalogue ou des créateurs d'enregistrement à la liste de souhaits pour les consulter au besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez une rubrique pour afficher les éléments de catalogue, puis sélectionnez l’élément de catalogue ou le créateur d’enregistrement dans le catalogue.
3. Cliquez sur l'icône Ajouter à la liste de souhaits ( ) dans le widget de commande.

   Remarque :
   lorsque vous modifiez un élément qui est ajouté à la liste de souhaits, l'icône Mettre à jour la liste de souhaits ( ) s'affiche dans le widget de commande correspondant.

4. Cliquez sur **Afficher la liste de souhaits** dans le message de confirmation ou sur l’option de menu **Liste de souhaits** dans la barre de navigation principale.
   La page des détails de la liste de souhaits s'affiche.
5. Vous pouvez effectuer les actions suivantes si nécessaire.

Option	Description
Retirer l'élément	Pour supprimer un élément de la liste de souhaits, cliquez sur l'icône Retirer l'élément ( ).
Effacer la liste de souhaits	Pour effacer la liste de souhaits, cliquez sur **Effacer la liste de souhaits**.
Afficher le catalogue	Pour accéder à la page de destination de Service Catalog, cliquez sur **Afficher le catalogue**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour accéder à la page de n'importe quel élément de la liste de souhaits, cliquez sur l'image ou le nom de l'élément dans la page des détails de la liste de souhaits.

Remarque :
cette étape n'ouvre pas une nouvelle instance de l'élément, mais l'instance qui se trouve dans la liste de souhaits, dans laquelle vous pouvez modifier les détails.

Ajouter un élément de catalogue au panier dans Centre des employés

Ajoutez un élément de catalogue ou un guide de commande au panier d'achats pour le stocker dans un seul emplacement et une seule sortie.

Avant de commencer
Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez une rubrique pour afficher les éléments de catalogue, puis sélectionnez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement dans le catalogue.
3. Cliquez sur **Ajouter au panier** dans le widget Commande.

Remarque :
- Vous pouvez ajouter le même élément au panier plusieurs fois. Chaque fois que vous ajoutez un élément au panier, une nouvelle instance de l'élément est créée.
- Les informations du panier sont automatiquement mises à jour.

4. Cliquez sur **Afficher le panier** dans le message de confirmation ou sur l'option **Panier** dans la barre de navigation principale.
La page des détails du panier s'affiche.
5. Pour accéder à la page de n'importe quel élément du panier, cliquez sur l'image ou le nom de l'élément dans la page des détails du panier.

Remarque :
Cette étape n'ouvre pas une nouvelle instance de l'élément, mais l'instance qui se trouve dans le panier, dont vous pouvez modifier les détails.

6. **Facultatif :** Si nécessaire, modifiez la quantité d'éléments.
7. **Facultatif :** Pour supprimer un élément du panier, cliquez sur l'icône Retirer l'élément ( ).
8. **Facultatif :** Pour apporter des modifications à cet élément, sélectionnez-le, puis sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.

   (Optional) L'élément est supprimé du panier. Vous pouvez accéder aux brouillons enregistrés à partir du widget Ma demande dans l'onglet **Brouillons** .
9. Pour accéder à la page de destination de Service Catalog, cliquez sur **Continuer les achats**.
10. **Facultatif :** Pour effacer tous les éléments de votre panier, cliquez sur **Effacer le panier**.
11. **Facultatif :** Pour créer un lot à partir du panier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Enregistrer en tant que lot**.

b. Dans la fenêtre Créer un lot, spécifiez le **Nom de lot** et sélectionnez les éléments que vous souhaitez inclure.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
lorsque vous créez un lot à partir du panier, qui inclut un guide de commande, l'association des éléments au guide de commande est perdue.

12. **Facultatif :** Pour ajouter un lot enregistré au panier, ouvrez le lot depuis la section **Mes lots enregistrés** et cliquez sur **Ajouter au panier**.
13. **Facultatif :** Pour remplacer les éléments du panier par un lot enregistré, ouvrez le lot depuis la section **Mes lots enregistrés** et cliquez sur **Remplacer le panier**.
14. Cliquez sur **Accéder à la caisse**.
    La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
15. **Facultatif :** Indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
16. **Facultatif :** Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes pour le panier, cliquez sur l'icône Ajouter une).

    (Optional) Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.
17. Cliquez sur **Valider**.

    La demande correspondante s'affiche dans la page Mes demandes avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour l'ensemble de la commande, le prix et l'état de la commande des éléments commandés individuels.

Information associée

Enregistrer un brouillon d'un élément de catalogue

Demander un élément de catalogue à partir de Centre des employés

Utilisez le widget d'élément de catalogue SC pour Centre des employés demander un élément de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez une rubrique pour afficher les éléments de catalogue, puis sélectionnez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement dans le catalogue.
3. Saisissez les informations requises dans le formulaire d'élément de catalogue.
4. Saisissez le nombre d'éléments dans le champ **Quantité**.
5. Vous pouvez effectuer les actions suivantes si nécessaire.

Option	Description
Ajouter des pièces jointes	Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes à l'élément de catalogue, sélectionnez le lien Choisir un fi-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	chier pour parcourir et choisir les fichiers ou faites glisser directement les fichiers dans la fenêtre **Ajou ter des pièces jointes** .
Ajouter au panier	Pour ajouter l'élément de catalogue au panier, cliquez sur **Ajouter au panier**.
Ajouter à la liste de souhaits	Pour ajouter l'élément de catalogue à la liste de souhaits, cliquez sur l'icône Ajouter).

6. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
7. Dans la liste **Demander pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

   Remarque :
   Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.

8. Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
9. Cliquez sur **Valider**.
   La demande correspondante s'affiche dans la page Mes demandes avec le numéro de demande, la date de livraison estimée de la commande, le prix et l'état de la commande.

Demander un guide de commande auprès de Centre des employés

Demander plusieurs éléments de catalogue ensemble en tant que guide de commande à partir de pour Centre des employés un objectif spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : requester

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un guide de commande envoie une demande de catalogue de services unique contenant plusieurs éléments de catalogue, de sorte que vous n'avez pas à demander chaque élément manuellement. Pour plus d'informations, consultez Guides de commande.

Par exemple, un guide de commande d'embauche de nouvel employé peut contenir plusieurs éléments dont les nouveaux employés ont généralement besoin, comme des cartes de visite, un ordinateur et un téléphone portable. Après avoir sélectionné ce guide de commande, le client peut fournir des informations sur le nouvel employé, notamment son emplacement et sa fonction. Le guide de commande envoie ensuite une commande pour les éléments de catalogue comme les cartes de visite, en fonction des informations fournies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez un guide de commande dans le catalogue.
3. Dans la section **Décrire les besoins**, saisissez les informations requises et cliquez sur **Suivant**.

   Remarque :
   le bouton **Suivant** est désactivé jusqu'à ce que vous remplissiez tous les champs obligatoires sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section **Choisir des options**, saisissez les exigences pour les éléments de catalogue et cliquez sur **Suivant**.

Remarque :

- Si un élément de catalogue comporte des champs qui nécessitent des entrées de l'utilisateur, **Options** s'affiche dans l'accordéon.
- Si les champs sont obligatoires, un astérisque rouge apparaît à côté d'**Options**.

a. Pour agrandir ou réduire les informations de l'élément de catalogue, cliquez sur l'accordéon.

b. Pour inclure ou exclure l'élément de catalogue de la demande de guide de commande, désactivez le commutateur sur l'accordéon.

Remarque :
lorsque l'élément est exclu de la demande de guide de commande, il n'est pas modifiable et les restrictions de champ obligatoires correspondantes sont ignorées.

c. Pour ajouter une pièce jointe pour l'élément de catalogue, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes ( ) et sélectionnez la pièce jointe requise.

d. Cliquez sur **Précédent** pour accéder à la section **Décrire les besoins**.

5. Dans la section **Résumé**, consultez le résumé du guide de commande.
6. **Facultatif :** Pour ajouter le guide de commande au panier, cliquez sur **Ajouter au panier**.

Remarque :
Lorsque vous ajoutez un guide de commande au panier, vous ne pouvez modifier l'instance du guide de commande que dans le panier.

7. **Facultatif :** Pour accéder à la section **Choisir des options** et modifier les éléments du guide de commande, cliquez sur **Modifier les options**.
8. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
9. Dans la liste **Demander pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

Remarque :
Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.

10. **Facultatif :** Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
11. **Facultatif :** Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes pour le panier, cliquez sur l'icône Ajouter une).

    (Optional) Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.

12. Cliquez sur **Valider**.
    La demande correspondante s'affiche dans la page Mes demandes avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour l'ensemble de la commande, le prix et l'état de la commande des éléments commandés individuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Demander un guide de commande

Créer un guide de commande

Enregistrer un brouillon d'un élément de catalogue

Enregistrer un brouillon d'un élément de catalogue tout en le demandant sur le Centre des employés, Portail de services et .Now Mobile

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si cette option est activée, enregistrez le brouillon si vous ne souhaitez pas ignorer le formulaire et le modifier ultérieurement. Par exemple, cette procédure explique comment enregistrer un brouillon dans Centre des employés.

Pour plus d'informations sur l'activation **de l'option Enregistrer comme brouillon**, reportez-vous à la section Formulaire Élément de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Informatique**.
2. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez demander et commencez à remplir le formulaire.
3. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations pour remplir le formulaire et l'enregistrer, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.

   Votre brouillon est enregistré. Vous pouvez accéder aux brouillons enregistrés à partir du widget Ma demande dans l'onglet **Brouillons** .

   Si vous ouvrez un nouvel élément à demander, mais identique, et que le brouillon de l'élément est déjà enregistré, vous recevez un message indiquant que le brouillon de cet élément existe. Si vous souhaitez également enregistrer le brouillon de ce nouvel élément, vous devez lui attribuer un nom unique dans le champ **Enregistrer comme brouillon** , puis sélectionner **Enregistrer**.

   L'onglet **Brouillons** affiche tous les éléments brouillons associés au même nom d'élément.
4. Ouvrez un élément brouillon que vous souhaitez modifier. Si vous ne souhaitez toujours pas le soumettre, sélectionnez **Mettre à jour le brouillon** ou si vous souhaitez le soumettre, sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Ajouter un élément de catalogue au panier dans Centre des employés

Catalogue de services dans le Portail de services

Utilisez Service Portal pour configurer une version améliorée du catalogue. Vous pouvez personnaliser Service Portal pour permettre à vos clients de demander des éléments de catalogue tels que des services et des offres de produits. Vous pouvez utiliser les widgets de Service Catalog pour créer un catalogue pour votre portail.

Remarque :
Si vous êtes un client existant et utilisez Portail de services, nous vous recommandons de migrer vers Centre des employés pour bénéficier d'une meilleure expérience. Pour plus d'informations sur Centre des employés, voir Centre des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page de destination du catalogue fournit une interface à partir de laquelle vous pouvez accéder aux éléments de catalogue, aux demandes, aux approbations, aux éléments les plus courants, aux éléments récents et aux lots enregistrés. Cette page est disponible par défaut pour les utilisateurs zboot.

Remarque :
les utilisateurs de mise à niveau doivent activer le module d'extension Service Portal - Service Catalog v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal).

Aperçu des options configurables dans Service Catalog sur le portail de services et comment effectuer ces configurations.

Vous pouvez accéder à la page de destination Catalogue dans Portail de services à l'aide de l'option **Catalogue** de l'en-tête du menu principal de Portail de services.

La page de destination présente :

- Une barre de recherche pour rechercher dans tous les catalogues configurés dans Service Portal. Lorsque vous recherchez un élément spécifique, la page de résultats de recherche affiche les résultats en fonction des catalogues et des catégories configurés.

  Seuls les éléments associés à un catalogue et à une catégorie sont recherchés. La catégorie principale de l'élément est affichée sous le filtre **Catégorie**. Le catalogue où la catégorie principale est définie pour l'élément est affiché sous le filtre **Catalogue**.

- L'option **Parcourir par catégories** pour accéder à la liste des catégories dans Catalogue de services et aux éléments qui s'y trouvent. Cliquez sur cette option pour accéder à la page de destination des catégories.
- Le widget de demandes et d'approbations pour afficher la liste des demandes et des approbations associées à l'utilisateur. La liste est basée sur les configurations disponibles dans le module **Filtre de ma demande** dans Platform. Pour plus d'informations sur le module **Filtre de ma demande**, voir Définir des filtres pour Mes demandes.
- Le widget Mes lots enregistrés pour afficher les lots enregistrés associés à l'utilisateur. Vous pouvez retirer un lot ou ouvrir un lot pour ajouter ou remplacer le panier par les éléments du lot.
- Le widget Mes éléments récents pour afficher les éléments de catalogue, les créateurs d'enregistrement ou les guides de commande les plus récemment consultés ou demandés par l'utilisateur. Une option d'instance sur le widget vous permet d'afficher les éléments consultés ou demandés. Ce widget ne s'affiche pas lorsqu'il ne contient aucune donnée.
- Le widget des éléments les plus courants pour afficher les éléments de catalogue les plus souvent commandés dans toute l'organisation par d'autres utilisateurs. Ces éléments sont affichés en fonction de la catégorie dynamique **Demandes les plus fréquentes**. Ce widget ne s'affiche pas lorsqu'il ne contient aucune donnée.

Remarque :

- Dans la page d'état de la commande d'une demande, le convertisseur d'étape affiche l'étape en cours dans une vue réduite. Vous pouvez étendre cette vue pour toutes les étapes.
- Ces pages ont des titres dynamiques pour afficher le nom de l'entité sélectionnée.
  - Élément de catalogue [sc_cat_item]
  - Catégories de catalogue [sc_category]
  - Guide de commande [sc_cat_item_guide]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Widgets Service Catalog

Content Management et Service Portal

Accéder aux catégories de Service Catalog dans Service Portal

Accédez aux catégories de Catalogue de services pour accéder aux éléments de catalogue qui s'y trouvent.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Cliquez sur l'un des éléments suivants :
   - Le lien **Demander quelque chose** à partir de la page de Portail de services destination.
   - L'option **Catalogue** dans l'en-tête du menu principal de Portail de services, puis l'option **Parcourir par catégories**.

   Les éléments les plus courants de toutes les catégories sont affichés.
3. Dans la section **Catalogues**, sélectionnez le catalogue requis dans la liste.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'un catalogue, reportez-vous à la rubrique Configurer un catalogue dans Portail de services .

   Remarque :
   - La section **Catalogues** n'est disponible que lorsque vous avez plusieurs catalogues et que vous avez accès à des éléments de plusieurs catalogues.
   - La liste contient tous les catalogues configurés pour Service Portal.

   Les informations suivantes s'affichent :
   - Les catégories du catalogue sélectionné dans la section **Catégories** ;
   - Les éléments les plus courants du catalogue sélectionné.
4. Dans la section **Catégories**, cliquez sur la catégorie requise.
   Les détails de la catégorie et les éléments qui s'y trouvent sont affichés.

   Remarque :
   - Vous pouvez cliquer sur le nombre de catégories ou n'importe où dans la ligne pour afficher les détails de la catégorie.
   - Pour les catégories dont le nom est long, le texte supplémentaire s'affiche sous forme d'ellipses. Placez le curseur sur le nom de la catégorie pour afficher le texte supplémentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour modifier l'affichage des éléments de catégorie, cliquez sur l'icône de vue de carte (icône de ou sur l'icône de vue de grille (icône de

Remarque :
lorsque vous accédez à un élément de catalogue depuis la page de destination de catalogue ou que vous saisissez les résultats de recherche avant, le fil d'Ariane de l'élément affiche le chemin basé sur la catégorie principale configurée sur cet élément. Lorsque vous accédez à l'élément à partir d'une catégorie spécifique, le fil d'Ariane de l'élément affiche le chemin basé sur cette catégorie.

Information associée

Widget Catégories SC

Ajouter un élément à la liste de souhaits dans Service Portal

Ajoutez des éléments de catalogue ou des créateurs d'enregistrement à la liste de souhaits pour les consulter au besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Sélectionnez un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement dans Service Catalog.
3. Cliquez sur l'icône Ajouter à la liste de souhaits ( ) dans le widget de commande.

Remarque :
lorsque vous modifiez un élément qui est ajouté à la liste de souhaits, l'icône Mettre à jour la liste de souhaits ( ) s'affiche dans le widget de commande correspondant.

4. Cliquez sur **Afficher la liste de souhaits** dans le message de confirmation ou sur l'option de menu **Liste de souhaits** dans la barre de navigation principale.
La page des détails de la liste de souhaits s'affiche.
5. Vous pouvez effectuer les actions suivantes si nécessaire.

Option	Description
Retirer l'élément	Pour supprimer un élément de la liste de souhaits, cliquez sur l'icône Retirer l'élément ( ).
Effacer la liste de souhaits	Pour effacer la liste de souhaits, cliquez sur **Effacer la liste de souhaits**.
Afficher le catalogue	Pour accéder à la page de destination de Service Catalog, cliquez sur **Afficher le catalogue**.

6. Pour accéder à la page de n'importe quel élément de la liste de souhaits, cliquez sur l'image ou le nom de l'élément dans la page des détails de la liste de souhaits.

Remarque :
cette étape n'ouvre pas une nouvelle instance de l'élément, mais l'instance qui se trouve dans la liste de souhaits, dans laquelle vous pouvez modifier les détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Widget Panier de la liste de souhaits SC

Ajouter un élément de catalogue au panier d'achats

Ajoutez un élément de catalogue ou un guide de commande au panier d'achats pour le stocker dans un seul emplacement et une seule sortie.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Sélectionnez un élément de catalogue ou un guide de commande dans Service Catalog.
3. Cliquez sur l'icône Ajouter au panier ( ) dans le widget de commande.

   Remarque :
   - Vous pouvez ajouter le même élément au panier plusieurs fois. Chaque fois que vous ajoutez un élément au panier, une nouvelle instance de l'élément est créée.
   - Les informations du panier sont automatiquement mises à jour dans tous les onglets ou fenêtres ouverts.

4. Cliquez sur **Afficher le panier** dans le message de confirmation ou dans l'option de menu **Panier** de la barre de navigation principale.
   La page des détails du panier s'affiche.
5. Pour accéder à la page de n'importe quel élément du panier, cliquez sur l'image ou le nom de l'élément dans la page des détails du panier.

   Remarque :
   cette étape n'ouvre pas une nouvelle instance de l'élément, mais l'instance qui se trouve dans le panier, dans laquelle vous pouvez modifier les détails.

6. Au besoin, modifiez la quantité d'éléments.
7. Pour supprimer un élément du panier, cliquez sur l'icône Retirer l'élément ( ).
8. Pour accéder à la page de destination de Service Catalog, cliquez sur **Continuer les achats**.
9. Pour effacer le panier, cliquez sur **Effacer le panier**.
10. Pour créer un lot à partir du panier :
    a. Cliquez sur **Enregistrer en tant que lot**.
    b. Dans la fenêtre Créer un lot, spécifiez le **Nom de lot** et sélectionnez les éléments que vous souhaitez inclure.
    c. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Remarque :
    lorsque vous créez un lot à partir du panier, qui inclut un guide de commande, l'association des éléments au guide de commande est perdue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Pour ajouter un lot enregistré au panier, ouvrez le lot depuis la section **Mes lots enregistrés** et cliquez sur **Ajouter au panier**.
12. Pour remplacer les éléments du panier par un lot enregistré, ouvrez le lot depuis la section **Mes lots enregistrés** et cliquez sur **Remplacer le panier**.
13. Cliquez sur **Accéder à la caisse**.
    La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.
14. Dans la liste **Demander pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

    Remarque :

    - Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.
    - Les colonnes de la table Utilisateur [sys_user] spécifiées dans les **colonnes supplémentaires pour le widget Catalogue de services « demandé pour ». Choisissez des champs dans la table sys_user. Doivent être séparés par des** points-virgules (*`glide.sc.request_for.columns`*) Les propriétés de Catalogue de services sont affichées dans la liste **Demande de** et vous pouvez rechercher un utilisateur à l'aide des colonnes spécifiées.
    - Vous pouvez fournir des options de widget supplémentaires pour contrôler la valeur par défaut **Demande pour**. Par exemple :

      ```
      "requested_for_id": {
      "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "requested_for_display": {
      "value": "Abel Tuter"
      }
      ```

15. Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
16. Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes pour le panier, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes (icône).

    Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.
17. Cliquez sur **Valider**.

    La demande correspondante est affichée dans la page État de la commande avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour la totalité de la commande, le prix et l'état de commande de chaque élément commandé.

    Remarque :

    - Utilisez les options d'instance sur la page État de la commande pour afficher les colonnes prédéfinies.
    - Vous pouvez afficher le numéro de l'élément demandé ou le nom de l'élément de catalogue. Par défaut, le nom de l'élément de catalogue s'affiche.

Information associée

Widget Panier SC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander un élément de catalogue à partir de Portail de services

Utilisez le widget d'élément de catalogue SC pour Portail de services demander un élément de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Sélectionnez l'option d'instance **Autoriser le clonage** sur la page État de la commande pour afficher la section **Actions supplémentaires** après avoir placé la demande.

Pour plus d'informations sur le widget d'élément de catalogue SC, voir le widget d'élément de catalogue SC

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La Portail de services page d'accueil s'affiche.
2. Sélectionnez un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement dans Catalogue de services.
3. Saisissez les informations requises dans le formulaire d'élément de catalogue.
4. Saisissez le nombre d'éléments dans le champ **Quantité**.
5. Vous pouvez effectuer les actions suivantes si nécessaire.

Option	Description
Ajouter des pièces jointes	Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes à l'élément de catalogue, sélectionnez le lien Choisir un fichier pour parcourir et choisir les fichiers ou faites glisser directement les fichiers dans la fenêtre **Ajouter des pièces jointes** .
Ajouter au panier	Pour ajouter l'élément de catalogue au panier d'achats, cliquez sur l'icône Ajouter au panier ( ).
Ajouter à la liste de souhaits	Pour ajouter l'élément de catalogue à la liste de souhaits, cliquez sur l'icône Ajouter à la liste de souhaits ( ).

6. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.

Remarque :
Pour un créateur d'enregistrement, vous pouvez modifier l'étiquette du bouton **Soumettre** à l'aide des options d'instance de widget.

Par exemple, si vous voulez remplacer l'étiquette par **Demande**, appuyez sur Ctrl + clic sur le widget d'élément de catalogue, sélectionnez **Instance dans l'éditeur de page** et spécifiez les paramètres suivants dans le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

7. Dans la liste **Demander pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.
- Les colonnes de la table Utilisateur [sys_user] spécifiées dans les **colonnes supplémentaires pour le widget Catalogue de services « demandé pour ». Choisissez des champs dans la table sys_user. Doivent être séparés par des** points-virgules (*glide.sc.request_for.columns*) Les propriétés de Catalogue de services sont affichées dans la liste **Demande de** et vous pouvez rechercher un utilisateur à l'aide des colonnes spécifiées.
- Vous pouvez fournir des options de widget supplémentaires pour contrôler la valeur par défaut **Demande pour**. Par exemple :

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

8. Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
9. Cliquez sur **Valider**.
   La demande correspondante est affichée dans la page État de la commande avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour la totalité de la commande, le prix et l'état de la commande.

Remarque :

- Utilisez les options d'instance sur la page État de la commande pour afficher les colonnes prédéfinies.
- Vous pouvez afficher le numéro de l'élément demandé ou le nom de l'élément de catalogue. Par défaut, le nom de l'élément de catalogue s'affiche.
- Lorsqu'un élément de catalogue de services est commandé à partir d'un enregistrement existant, un lien est ajouté entre la demande d'élément de commande et l'enregistrement parent.

10. **Facultatif :** Pour dupliquer une demande pour d'autres utilisateurs, effectuez les étapes suivantes.

    a. Dans la section **Actions supplémentaires**, à partir de la liste **Demander également**, sélectionnez les utilisateurs requis et cliquez sur **Envoyer**.

    b. Dans la fenêtre Requêtes de clonage, cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'utilisateur connecté doit être spécifié dans la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser la fonction de commande en masse. Un champ vide signifie la propriété de tous les utilisateurs** (`glide.sc.allow.clone.roles`).
- Vous pouvez dupliquer la demande pour plusieurs utilisateurs.
- Lorsque vous dupliquez une demande qui contient un jeu de variables de plusieurs lignes, les informations spécifiées dans le jeu de variables de plusieurs lignes sont disponibles dans toutes les demandes dupliquées. Toutes les politiques d'interface utilisateur et tous les scripts clients du jeu de variables de plusieurs lignes sont également dupliqués.

- Une demande distincte est créée pour chaque utilisateur spécifié et l'utilisateur est affiché dans le champ **Demandé Pour** de la demande.
- Le champ **Ouvert par** des demandes dupliquées est mis à jour avec l'utilisateur connecté.
- Sélectionnez l'option de menu **Demandes** ou le widget Mes demandes sur la page d'accueil du catalogue pour afficher la demande clonée créée pour l'utilisateur.

Information associée

Catalogue de services Écrans de demande

Créer un jeu de variables et l'ajouter à un élément

Demander un guide de commande depuis Service Portal

Utilisez le widget Guide de commande SC sur Portail de services pour demander un guide de commande comportant plusieurs éléments de catalogue dans un but spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : requester

Sélectionnez l'option d'instance **Autoriser le clonage** sur la page État de la commande pour afficher la section **Actions supplémentaires** après avoir placé la demande.

Pour plus d'informations sur le widget Guide de commande SC, voir le widget Guide de commande SC .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Sélectionnez un guide de commande dans Service Catalog.
3. Dans la section **Décrire les besoins**, saisissez les informations requises et cliquez sur **Suivant**.

   Remarque :
   le bouton **Suivant** est désactivé jusqu'à ce que vous remplissiez tous les champs obligatoires sur le formulaire.

4. Dans la section **Choisir des options**, saisissez les exigences pour les éléments de catalogue et cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si un élément de catalogue comporte des champs qui nécessitent des entrées de l'utilisateur, **Options** s'affiche dans l'accordéon.
- Si les champs sont obligatoires, un astérisque rouge apparaît à côté d'**Options**.
- La valeur de quantité commandée est affichée dans le champ **Quantité** et ne peut être modifiée que si l'option **Afficher la quantité** est sélectionnée lors de la création d'une base de règles de guide de commande,

a. Pour agrandir ou réduire les informations de l'élément de catalogue, cliquez sur l'accordéon.

b. Cliquez sur l'accordéon pour inclure ou exclure l'élément de catalogue de la demande de guide de commande.

Remarque :
lorsque l'élément est exclu de la demande de guide de commande, il n'est pas modifiable et les restrictions de champ obligatoires correspondantes sont ignorées.

c. Pour ajouter une pièce jointe pour l'élément de catalogue, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes ( ) et sélectionnez la pièce jointe requise.

d. Cliquez sur **Précédent** pour accéder à la section **Décrire les besoins**.

5. Dans la section **Résumé**, consultez le résumé du guide de commande.

6. Pour ajouter le guide de commande au panier d'achat, cliquez sur l'icône Ajouter au panier ( ).

Remarque :
Lorsque vous ajoutez un guide de commande au panier, vous ne pouvez modifier l'instance du guide de commande que dans le panier.

7. Pour accéder à la section **Choisir des options** et modifier les éléments du guide de commande, cliquez sur **Modifier les options**.

8. Cliquez sur **Commander maintenant**.
La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.

9. Dans la liste **Demander pour** , sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Par défaut, l'utilisateur connecté est sélectionné dans cette liste.
- Les colonnes de la table Utilisateur [sys_user] spécifiées dans les **colonnes supplémentaires pour le widget Catalogue de services « demandé pour ». Choisissez des champs dans la table sys_user. Doivent être séparés par des** points-virgules (*glide.sc.request_for.columns*) Les propriétés de Catalogue de services sont affichées dans la liste **Demande de** et vous pouvez rechercher un utilisateur à l'aide des colonnes spécifiées.
- Vous pouvez fournir des options de widget supplémentaires pour contrôler la valeur par défaut **Demande pour**. Par exemple :

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

10. Si nécessaire, indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
11. Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes pour le guide de commande, cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes (icône).

    Vous pouvez parcourir et choisir les fichiers, les faire glisser ou les copier et les coller dans la fenêtre Ajouter des pièces jointes.
12. Cliquez sur **Valider**.
    La demande correspondante est affichée dans la page État de la commande avec le numéro de demande, la date de livraison estimée pour la totalité de la commande, le prix et l'état de commande de chaque élément commandé.

    Remarque :

    - Utilisez les options d'instance sur la page État de la commande pour afficher les colonnes prédéfinies.
    - Vous pouvez afficher le numéro de l'élément demandé ou le nom de l'élément de catalogue. Par défaut, le nom de l'élément de catalogue s'affiche.
13. **Facultatif :** Pour dupliquer une demande pour d'autres utilisateurs, effectuez les étapes suivantes.

    a. Dans la section **Actions supplémentaires**, à partir de la liste **Demander également**, sélectionnez les utilisateurs requis et cliquez sur **Envoyer**.

    b. Dans la fenêtre Requêtes de clonage, cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'utilisateur connecté doit être spécifié dans la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser la fonction de commande en masse. Un champ vide signifie tous les utilisateurs**, propriété (`glide.sc.allow.clone.roles`).
- Vous pouvez dupliquer la demande pour plusieurs utilisateurs.
- Si un créateur d'enregistrement est inclus dans le guide de commande, une demande est créée pour tous les éléments autres que le créateur d'enregistrement.
- Lorsque vous dupliquez une demande qui contient un jeu de variables de plusieurs lignes, les informations spécifiées dans le jeu de variables de plusieurs lignes sont disponibles dans toutes les demandes dupliquées. Toutes les politiques d'interface utilisateur et tous les scripts clients du jeu de variables de plusieurs lignes sont également dupliqués.

- Une demande distincte est créée pour chaque utilisateur spécifié et l'utilisateur est affiché dans le champ **Demandé Pour** de la demande.
- Le champ **Ouvert par** des demandes dupliquées est mis à jour avec l'utilisateur connecté.
- Un utilisateur peut afficher la demande dupliquée créée pour l'utilisateur à partir de l'option de menu **Demandes** ou du widget de mes demandes sur la page d'accueil du catalogue.

Information associée

Demander un guide de commande

Créer un guide de commande

Catalogue de services sur équipement mobile

Vous pouvez utiliser un mobile pour suivre les flux de demande et d'approbation de Catalogue de services.

Expérience du prestataire dans Agent mobile

Approuvez les demandes de catalogue, les éléments demandés et les demandes de changement où que vous soyez à l'aide de l'application ITSM ServiceNow Agent.

En tant qu'agent ou technicien ITSM, vous pouvez utiliser l'application mobile lorsque vous êtes en ligne pour effectuer les opérations suivantes :

- Accepter ou refuser les demandes d'approbation en attente ;
- Afficher les demandes d'approbation complétées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Il n'est pas possible de réaliser des demandes dans cette application mobile.
- Les politiques d'interface utilisateur du catalogue « onload » (non scriptées) sont prises en charge pour les variables dans les vues d'enregistrement, par exemple, élément demandé et incident.
  - Seule la condition de visibilité est prise en compte.
  - Une variable sans valeur n'est pas affichée.
  - Ces politiques sont également applicables aux variables de conteneur et à un groupe de cases à cocher.
  - Étant donné que le jeu de variables de plusieurs lignes est affiché avec un message qui n'est pas visible, ces politiques peuvent être utilisées pour afficher ou masquer ce message.

Visualisez cette vidéo de trois minutes pour apprendre à gérer les demandes d'approbation dans l'application mobile. Cette vidéo explique comment : Accéder à l'application mobile Approbations, afficher les demandes et les approuver ou les rejeter.

Informations sur l'activation

Cette application mobile fonctionne sur la plateforme mobile ServiceNow®. Vous devez activer le module d'extension ITSM Mobile Experience (com.sn_itsm_mobile) qui active l'application mobile ITSM.

Démarrer avec l'application mobile pour les approbations

Accédez à l'instance d'application Mes approbations sur votre application mobile pour gérer les demandes d'approbation à l'aide de votre appareil mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : business_stakeholder ou approver_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Téléchargez l'application mobile ServiceNow® sur une plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou sur une plateforme Android depuis le Google Play Store.

Procédure

1. Ouvrez l'application mobile et appuyez sur l'icône plus ( ).
2. Ajoutez une instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'ajout de l'instance, consultez Ajouter une instance ServiceNow .
3. Appuyez sur **Mes approbations** pour commencer à gérer vos demandes.

Information associée

Application mobile Agent

Gérer l'approbation d'une demande de catalogue

Gérez votre demande de catalogue ou votre élément demandé affecté et approuvez-les ou refusez-les depuis n'importe où grâce à votre appareil mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : business_stakeholder ou approver_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Appuyez sur **Mes approbations** sur votre application mobile.
2. Pour approuver ou refuser une demande d'approbation en attente, effectuez les étapes suivantes.
   a. Appuyez sur l'applet des approbations en attente.
   Toutes les approbations avec l'état Demandé s'affichent.
   b. Faites défiler une demande et appuyez sur **Approuver** ou **Refuser**.

   Remarque :
   vous devez spécifier une raison lorsque vous refusez une demande.

   c. **Facultatif :** Pour afficher les détails d'une demande d'approbation en attente, appuyez dessus.

   Remarque :
   pour approuver ou refuser une demande, appuyez sur l'icône de menu ( ) et appuyez sur **Approuver** ou **Refuser**.
3. Pour afficher une demande d'approbation terminée, effectuez les étapes suivantes.
   a. Appuyez sur l'applet des approbations terminées.
   Toutes les demandes d'approbation acceptées ou refusées s'affichent.
   b. Pour afficher les détails de la demande, appuyez dessus.

Effectuer une demande dans Now Mobile

Vous pouvez permettre aux utilisateurs de demander un élément ou un service et de suivre ou d'approuver des demandes sur mobile à l'aide de l'application Now® Mobile.

Activation de Now Mobile pour Service Catalog

Si vous avez le rôle admin, activez le module d'extension ServiceNow Mobile Request Native Application Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee). Voir l'application Now Mobile . Ce module d'extension active la fonctionnalité Catalogue de services par défaut.

Onglet Pour moi

Lorsque vous vous connectez à Now Mobile, les fonctionnalités suivantes liées à Catalogue de services sont disponibles :

- **Mes actions à faire** : affiche les enregistrements d'approbation des demandes et des éléments demandés affectés ou délégués à l'utilisateur.
- **Mes demandes** : affiche les demandes en fonction des filtres définis pour les équipements mobiles dans le **filtre Mes demandes**. Par défaut, les filtres Incident mobile et Demande de Service Catalog pour mobile sont disponibles. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres, consultez Définir des filtres pour Mes demandes et configurez Mes demandes .

  Remarque :
  il est recommandé d'inclure uniquement les demandes ouvertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Services

Vous pouvez envoyer ou suivre des demandes.

- **Services récents** : affiche les éléments et les services (10 éléments et services au cours des 12 derniers mois) qui ont été récemment demandés par l'utilisateur connecté.
- **Services les plus courants** : affiche les éléments et les services les plus demandés (10 éléments et services au cours des 12 derniers mois) qui sont visibles par l'utilisateur. Affiche les 10 éléments et services récents au cours des 12 derniers mois.
- **Parcourir les services** : affiche les catégories d'éléments et de services que vous pouvez parcourir et commander.

Remarque :

- si une catégorie contient à la fois des éléments et des sous-catégories, les éléments spécifiques à la catégorie sont affichés sous **Autres**.
- Les listes de catégories n’affichent pas les informations de catalogue pour les utilisateurs qui ne disposent pas des rôles disposant des autorisations nécessaires pour lire les enregistrements dans la table sc_category. Pour ces utilisateurs, une ACL peut être ajoutée pour fournir une autorisation de lecture pour le champ Titre de la table sc_catalog.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas demander les types d'éléments suivants dans l'application mobile.
  - Éléments de contenu
  - Assistant
  - Modèle de changement standard
- tous les éléments masqués dans Portail de services sont également masqués dans l'application mobile.
- Dans RITM et la vue d'enregistrement, ces types de variables ne sont pas pris en charge.
  - HTML
  - Personnalisé
  - Personnalisé avec une étiquette
  - Page de l'IU
- Dans la vue RITM et demande, un jeu de variables à plusieurs lignes n'est pas pris en charge. Un message s'affiche dans cette vue indiquant que ce jeu de variables n'est pas visible.
- Les politiques d'interface utilisateur du catalogue « onload » (non scriptées) sont prises en charge pour les variables dans les vues d'enregistrement, par exemple, élément demandé et incident.
  - Seule la condition de visibilité est prise en compte.
  - Une variable sans valeur n'est pas affichée.
  - Ces politiques sont également applicables aux variables de conteneur et à un groupe de cases à cocher.
  - Étant donné que le jeu de variables de plusieurs lignes est affiché avec un message qui n'est pas visible, ces politiques peuvent être utilisées pour afficher ou masquer ce message.

À partir de Now Mobile, vous pouvez également effectuer les tâches suivantes :

- Parcourez les éléments de catalogue à l'aide de la hiérarchie de catalogue en plus de la hiérarchie des catégories. Pour en savoir plus sur sa configuration, reportez-vous à la section Parcourir les éléments de catalogue à l'aide de la hiérarchie du catalogue.
- Modifiez l'étiquette du bouton **Soumettre** pour un créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la modification de l'étiquette du bouton, reportez-vous à la section Modifier l'étiquette du bouton Soumettre pour un créateur d'enregistrement.
- Utilisez l'appareil photo mobile pour analyser les codes-barres afin d'identifier une valeur de variable d'un élément de catalogue. Cela ne s'applique qu'en utilisant l'attribut *barcode* pour la variable Texte sur ligne unique. Pour plus d'informations sur cet attribut de variable, reportez-vous à la section Attributs de variable Catalogue de services.

Actions rapides

Vous pouvez fournir un accès facile à un élément de catalogue en créant une action rapide. Pour plus d'informations sur la création d'une action rapide dans , voir Now MobileCréation d'une action rapide .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Raccourcis Siri

Les utilisateurs d'iOS peuvent utiliser des raccourcis Siri pour ouvrir les pages suivantes dans l'application mobile.

- Parcourir les éléments et les services.
- Ouvrir Mes demandes.

Consultez la rubrique Raccourcis Siri .

Propriétés Now Mobile

Vous pouvez définir le comportement suivant pour diverses entités de catalogue en configurant les propriétés Now Mobile. Pour plus d'informations sur la configuration de ces propriétés, reportez-vous à la section Configurer les propriétés Now Mobile.

- Triez les catégories en fonction du champ **Commande** .
- Définissez la disponibilité d'un élément de catalogue de l'une des façons suivantes :
  - Incluez l'élément de catalogue dont la **disponibilité** est définie sur `Ordinateur de bureau uniquement` dans Now Mobile.
  - Spécifiez les types d'éléments de catalogue à exclure dans Now Mobile.
- Définissez le comportement de non-disponibilité d'un élément de catalogue en le rendant détectable mais non visible ou indisponible du tout.
- Spécifiez les couleurs des boutons pour qu'ils correspondent à votre thème mobile.

Information associée

Application Now Mobile

Mises à niveau et modules d'extension Mobile

Configurer les catalogues

Permettez à vos utilisateurs de consulter leurs éléments connexes et de les demander depuis l'application Now Mobile. Si aucun catalogue n'est sélectionné, les utilisateurs peuvent consulter et demander des éléments de tous les catalogues du système. Par défaut, l'application utilise Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Montre comment configurer les catalogues de services, les bases de connaissances et Mes demandes dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Catalogues**.
2. **Facultatif :** Dans la table des catalogues du portail [m2m_sp_portal_catalog], ajoutez un catalogue en plus du catalogue du système de base ou modifiez le catalogue associé à l'enregistrement du système de base :
   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez l'enregistrement du système de base.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des catalogues du portail

Champ	Description
Portail	Portail que vous sélectionnez. Sélectionnez **Employee Center**.
Catalogue	Catalogue que vous souhaitez associer à l'application.
Commande	Nombre indiquant la commande que les configurations doivent exécuter. Si un portail présente plusieurs configurations, le système exécute les configurations dans l'ordre que vous avez sélectionné, de la plus basse à la plus élevée.

Résultats
Les utilisateurs peuvent afficher et demander des éléments de tous les catalogues ajoutés.

Parcourir les éléments de catalogue à l'aide de la hiérarchie du catalogue

En plus de la hiérarchie des catégories, parcourez les éléments de catalogue à l'aide de la hiérarchie du catalogue pour obtenir le contexte approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Sélectionnez le lanceur d'applet **Services** .
3. Remplacez la section **Lanceur** d'applet Parcourir les services par la section **Lanceur** d'applet Parcourir le catalogue.
   a. Dans le formulaire Lanceur d'applet, accédez à la section **Corps** .
   b. Dans la colonne **Section** , cliquez sur **Parcourir les services**.
   c. Dans le formulaire Section d'élément, définissez **l'écran de destination** sur Parcourir le catalogue.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
      Une fois la section **Parcourir le lanceur** d'applet Parcourir le catalogue activée, le catalogue apparaît comme premier niveau de navigation, puis les catégories.

Envoyer et suivre une demande

Envoyez une demande d'élément ou de service et suivez l'évolution de votre demande dans l'application Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Services**.
2. Parcourez les éléments et les services ou recherchez un élément.
3. Appuyez sur l'élément ou le service que vous souhaitez demander.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si elle est configurée par votre administrateur, la zone des éléments et articles connexes fournit des alternatives et des informations supplémentaires.

4. Sélectionnez **COMMANDER MAINTENANT**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Demande pour	Modifiez ce champ si vous commandez l'élément pour quelqu'un d'autre.
Informations de livraison	Confirmez l'adresse d'expédition pour l'élément.
Instructions spéciales (facultatif)	Ajoutez toutes les instructions spéciales pour l'élément.

6. Appuyez sur **SORTIE**.
   L'application affiche la confirmation d'envoi de votre demande.
7. Pour revenir à la liste des éléments, appuyez sur **Fermer**.
8. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Pour moi**.
9. Pour afficher toutes vos demandes, appuyez sur **Mes demandes**.
10. Pour afficher l’état de votre demande, appuyez sur l’élément que vous avez commandé.
    a. Pour afficher les informations sur la demande, utilisez l’onglet **Détails**.

       Remarque :
       Vous pouvez ajouter des commentaires pour un incident ouvert.

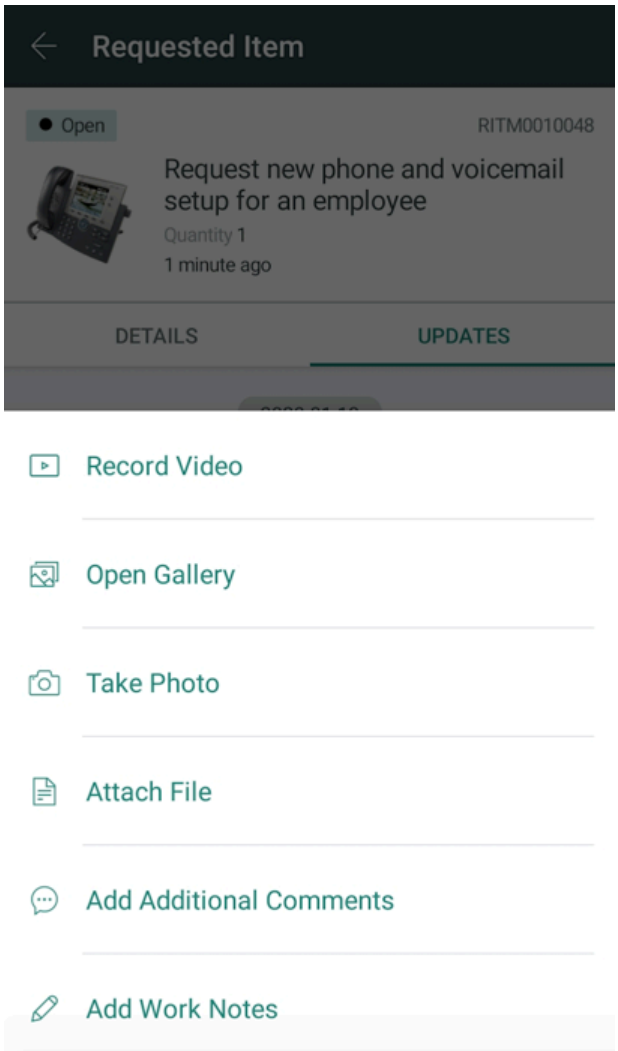
    b. Pour afficher les modifications de champs et les commentaires concernant votre demande, utilisez l’onglet **Mises à jour**.

    c. Appuyez sur l' pour ajouter des commentaires et des notes de travail ou pour joindre un fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous ajoutez des commentaires pour un incident résolu, vous pouvez rouvrir ce dernier.



Créer une action rapide dans vos applications mobiles

Fournissez un accès facile à un élément important en créant une action rapide. Par exemple, vous pouvez créer une action rapide qui ouvre un élément Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez une fonction pour l'action rapide.

a. Accédez à la **Mobile système** > **Fonctions**.
La table Fonction [sys_sg_button] s'ouvre.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des champs de bouton

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de fonction.
Description	Description permettant à d'autres utilisateurs de comprendre facilement le but de la fonction.
Type	Type d'action rapide que vous souhaitez créer. Pour créer une action rapide qui ouvre un élément Catalogue de services, sélectionnez **URL**. Pour plus d'informations sur les types de fonctions, voir Configurer un bouton intelligent .
Contexte	La fonction s'applique au niveau de l'enregistrement ou de la table. ▪ Enregistrement : l'action s'applique uniquement au niveau de l'enregistrement. Par exemple, mettre à jour un champ. ▪ Global : l'action s'applique uniquement au niveau de la table. Par exemple, créer ou supprimer un enregistrement. Pour cet exemple, sélectionnez **Global**.
Étiquette Lien	Étiquette pour le lien. Cette valeur ne s'affiche pas dans l'interface utilisateur.
URL de lien	URL relative à l'élément qui doit s'ouvrir lorsque l'utilisateur clique sur la fonction. Par exemple, pour ouvrir un élément Catalogue de services dans le portail de Now Mobile, saisissez `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`. Ce champ ne s'affiche que si le champ **Type** est défini sur **URL**.
URL relative	Option sélectionnée pour déterminer si l'URL est relative. Pour cet exemple, choisissez **Sélectionnée**. Ce champ ne s'affiche que si le champ **Type** est défini sur **URL**.
Condition	
Table	Table sur laquelle s'exécute la condition.
Condition	Condition à respecter pour que l'action soit effectuée avec succès. Pour un élément de catalogue, saisissez `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServiceProtal();` pour afficher l'action rapide uniquement lorsque l'utilisateur final dispose des autorisations nécessaires pour afficher l'élément.
Rôles	Rôles que l'utilisateur doit posséder pour afficher l'action rapide.

2. Ajoutez une instance de la fonction que vous avez créée pour la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'interface utilisateur native, accédez à **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.

b. Ouvrez l'enregistrement de lanceur d'applet auquel vous souhaitez ajouter l'action rapide.

c. Sélectionnez l'onglet **Corps**.

d. Insérez une nouvelle ligne dans la liste connexe Plans de menus actions rapides.
Si vous ne pouvez pas insérer de ligne, assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application **ServiceNow Now Mobile App Screens and Applet Launcher**.

e. Cliquez sur la loupe pour rechercher un élément.
La table Instances de fonction [sys_sg_button_instance] s'ouvre.

f. Cliquez sur **Nouveau**.

g. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'instance de fonction

Champ	Description
Nom	Nom de l'instance de fonction.
Description	Description permettant à d'autres utilisateurs de comprendre facilement le but de l'instance.
Parent	Page sur laquelle vous ajoutez l'action rapide. Par exemple, sélectionnez **Lanceur d'applet : page d'accueil** pour ajouter l'action rapide à la page d'accueil. Sélectionnez d'abord une valeur dans le champ **Table parente**.
Application	Périmètre de l'application.
Table parente	Table qui contient le type d'enregistrement dans lequel le bouton apparaît. Sélectionnez **Lanceur d'applet [sys_sg_applet_launcher]** pour ajouter l'action rapide à une page de lanceur d'applet.
Fonction	Enregistrement de fonction que vous avez précédemment créé.
Étiquette	Étiquette qui aide l'utilisateur à comprendre ce que l'action rapide ouvre. Par exemple, `Signalez une panne`.
Emplacement	Emplacement où le bouton apparaît dans l'interface utilisateur. Pour cet exemple, sélectionnez **Action Rapide**.
Icône	Icône à afficher à côté de l'étiquette. Pour plus de détails sur les icônes mobiles, voir Icônes mobiles . **Remarque :** Toutes les icônes répertoriées ne fonctionnent pas forcément avec les actions rapides. Pour afficher une liste d'icônes compatibles, filtrez votre liste ainsi : le champ **Icônes** contient `now-mobile-icons-buttons`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Par défaut, le champ **Icônes** n'est pas sur la liste d'icônes. Pour ajouter le champ **Icône** à votre liste, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**. Ensuite, ajoutez le champ *Icônes* à la liste sélectionnée. Le champ Icônes devrait alors s'afficher sur votre liste de champs de référence.
Commande	Nombre qui indique l'ordre dans lequel les fonctions sont répertoriées. Si plusieurs instances sont dans le même emplacement, l'application les affiche de la plus basse à la plus élevée.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

i. Enregistrez l'enregistrement de lanceur d'applet.

Résultats

Les utilisateurs peuvent ouvrir l'action rapide en sélectionnant l'icône sur la page du lanceur d'applet.

Activer les notifications dans Now Mobile

Autorisez les notifications push sur votre appareil mobile lorsque des demandes sont mises à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Appuyez sur **Notifications** dans la barre de navigation.
2. Appuyez sur la case d'option **Activer les notifications**.
   Vous recevrez une notification dans l'un des scénarios suivants.
   - Demande terminée (un élément demandé)
   - Demande terminée (plusieurs éléments demandés)
   - Demande non traitée
   - Enregistrement d'approbation affecté - Élément demandé
   - Enregistrement d'approbation affecté - Demande
   - Demande refusée
   - L'agent ajoute des commentaires à l'élément demandé

Activer le panier dans Now Mobile

Permettez aux demandeurs d'ajouter ou de modifier des éléments dans le panier. Par défaut, le panier est désactivé dans Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Pour la propriété *glide.sc.cart.enabled*, définissez le champ **Valeur** sur true.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'icône Panier s'affiche en haut de l'application et le bouton **Ajouter au panier** est activé pour les éléments.

Modifier l'étiquette du bouton Soumettre pour un créateur d'enregistrement

Pour une expérience de soumission de créateur d'enregistrement à laquelle vous pouvez vous identifier, modifiez l'étiquette du bouton **Soumettre** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Sélectionnez le widget Élément de catalogue SC (widget-sc-cat-item-v2).
3. Dans la liste connexe Instances, prévisualisez et ouvrez l'instance pour l'application ServiceNow NowMobile – Écrans de catalogue et lanceur d'applet.
4. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , spécifiez le *record_producer_label* paramètre.

   Par exemple, si vous voulez remplacer l'étiquette par **Demande**, appuyez sur Ctrl + clic sur le widget d'élément de catalogue, sélectionnez **Instance dans l'éditeur de page** et spécifiez les paramètres suivants dans le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

   ```
   "record_producer_label":{
     "value" : "Request"
    }
   ```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les propriétés Now Mobile

Définissez le comportement de diverses entités de catalogue dans Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**.
2. Dans le formulaire Configuration de Catalogue de services, sélectionnez la section **Mobile** .
3. Configurez les propriétés requises.

Propriétés Now Mobile

Propriété	Description
Option de tri de catégorie de catalogue dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Option de tri des catégories dans Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	○ Titre : les catégories sont triées en fonction de le titre. Par défaut, les catégories sont triées par or alphabétique en fonction de leur titre. ○ Ordre : les catégories sont triées par ordre.
Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option permettant d'inclure l'élément de catalogue avec la **dis** définie sur Ordinateur de bureau uniquement dans Now M
Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans Now Mobile (liste séparée par des virgules) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Types d'éléments de catalogue à exclure dans Now Mobile. Ex `sc_cat_item_content, sc_cat_item_producer`
Expérience pour les éléments non disponibles dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option permettant de définir le comportement de non-disponib élément de catalogue. Options possibles : ○ Détectable : affiche le message selon lequel l'élém n'est pas visible sur Now Mobile. L'élément est d dans l'expérience de recherche et de navigation, n'est pas visible. ○ Non détectable : ne s'affiche pas dans l'expérienc recherche et de navigation. L'élément n'est ni dé dans l'expérience de recherche et de navigation, **Remarque :** ○ Si la recherche IA est activée pour Now Mobi propriété ne s'applique pas. ○ Cette propriété n'est prise en charge que lor l'une des propriétés suivantes est applicable ▪ Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile (*glide.sc.mobile.include_desktop_on* ▪ Classes d'éléments de catalogue non dispo dans Now Mobile (liste séparée par des virg (*glide.sc.mobile.item_class_not_supp*
Couleur principale des boutons dans l'expérience de demande du catalogue dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*) Si l'option Next Experience est activée, la propriété est ignorée.	Couleur des boutons dans l'expérience de demande du catalogu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Les propriétés suivantes sont interdépendantes.

- Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile
- Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans NOW Mobile (liste séparée par des virgules)
- Expérience pour les éléments non disponibles dans NOW Mobile

Dépendance entre la propriété Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile et l'expérience pour les éléments non disponibles dans la propriété NOW Mobile

Valeur de disponibilité de l'élément de catalogue	Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile (vrai)	Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans NOW Mobile (faux) Ordinateur de bureau uniquement
Ordinateur de bureau uniquement	Visible dans l'expérience de recherche et de navigation	◦ Si la propriété est définie, elle est visible dans l'expérience *Experience for items not available in NOW Mobile* de recherche et de navigation, mais elle n'est pas disponible lorsque vous cliquez sur l'élément. ◦ Si cette option est définie comme non détectable, elle n'est pas visible dans l'expérience de recherche et de navigation.
Bureau et Classic Mobile	Toujours visible dans l'expérience de recherche et de navigation	Toujours visible dans l'expérience de recherche et de navigation
Classic Mobile uniquement	Non visualisable dans l'expérience de recherche et de navigation	Non visualisable dans l'expérience de recherche et de navigation

Dépendance entre la propriété Expérience pour les éléments non disponibles dans NOW Mobile et les éléments exclus à l'aide de la propriété Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans NOW Mobile (liste séparée par des virgules)

Expérience pour les éléments non disponibles dans NOW Mobile valeur de la propriété	Éléments exclus à l'aide de la propriété Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans NOW Mobile (liste séparée par des virgules)
Détectable : affiche le message selon lequel l'élément n'est pas visible sur mobile	Les types d'éléments sont visibles dans l'expérience de recherche et de navigation, mais ne sont pas disponibles lorsque vous cliquez dessus.
Non détectable : ne s'affiche pas dans l'expérience de recherche et de navigation)	Les types d'éléments n'apparaissent pas dans les expériences de recherche et de navigation

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de Service Catalog pour Universal Request

Vous pouvez configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle lorsqu'une demande est soumise. L'élément demandé associé (pour l'élément de catalogue) ou l'enregistrement basé sur la tâche (pour le créateur d'enregistrement) devient le ticket principal pour cette demande universelle.

Information associée

- Créer ou modifier un élément de catalogue
- Créer un créateur d'enregistrement
- Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle

Configurer tous les éléments de catalogue ou les créateurs d'enregistrements pour créer une demande universelle

Réduisez le temps d'implémentation en configurant tous les éléments de catalogue ou tous les créateurs d'enregistrements à la fois pour la création d'une demande universelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les éléments de catalogue, RITM doit être enregistré en tant que service dans Demande universelle.

Pour les créateurs d'enregistrements, la table cible doit être enregistrée comme service dans Demande universelle.

Pour plus d'informations sur les configurations de service, consultez Formulaire de configuration de service .

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour configurer tous les éléments de catalogue afin de créer une demande universelle :
   a. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de la propriété. Spécifiez`sn_uni_req.enable_ur_all_cat_items`.
Type	Type de la propriété. Spécifiez **une valeur booléenne**.
Valeur	Option permettant de spécifier si tous les éléments de catalogue peuvent être configurés à la fois pour créer une demande universelle. Les valeurs possibles sont **vrai** ou **faux**.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Pour configurer tous les créateurs d'enregistrements afin de créer une demande universelle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de la propriété. Spécifiez`sn_uni_req.enable_ur_all_rec_prod_items`.
Type	Type de la propriété. Spécifiez **une valeur booléenne**.
Valeur	Option permettant de spécifier si tous les créateurs d'enregistrement peuvent être configurés à la fois pour créer une demande universelle. Les valeurs possibles sont **vrai** ou **faux**.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

Page de ticket standard pour un élément demandé

Pour afficher les informations connexes, vous pouvez configurer la page Ticket standard des éléments demandés sur les différents portails. Cette configuration permet de vérifier la cohérence de l'expérience lors de l'affichage des demandes soumises dans les portails.

Par exemple, dans , vous pouvez accéder à Portail de services la page de ticket d'un élément demandé à l'aide de l'option Demandes de l'en-tête du menu principal.

Référence Catalogue de services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et les formulaires.

Catalogue de services termes et rôles

L'application Catalogue de services utilise ces rôles pour gérer différents aspects de l'application.

Termes propres à Catalogue de services

Plans d'exécution

Définissent comment l'élément est livré. Par exemple, un assistant numérique personnel peut nécessiter l'acquisition, l'activation et l'installation du logiciel de bureau.

Tâches de plan d'exécution

Les tâches de plan représentent une étape dans le plan d'exécution. Elles sont associées à un groupe d'exécution et ont une durée approximative.

Groupes d'exécution

Les groupes d'exécution exécutent les tâches d'exécution. Par exemple, un groupe peut activer un téléphone mobile pendant qu'un autre groupe installe le logiciel de bureau.

Tickets

Les tickets représentent le travail effectué par les groupes d'exécution dans le cadre d'un plan d'exécution.

Administrateur [admin]

Peut gérer tous les aspects de l'application Catalogue de services, y compris les fonctions de scripting telles que la création de macros d'interface utilisateur ou de règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de catalogue [catalog_admin]

Peut gérer l'application Catalogue de services, y compris les catalogues, les catégories et les éléments, mais pas les fonctions de scripting disponibles pour les administrateurs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire de catalogue [catalog_manager]

Peut modifier et mettre à jour les catalogues de services, ainsi que les catégories et les éléments de catalogue dans les catalogues. Le gestionnaire peut affecter des éditeurs ainsi qu'un autre gestionnaire pour le catalogue de services. Vous pouvez effectuer ces actions uniquement sur les catalogues dont vous êtes affecté en tant que gestionnaire.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations spéciales

Aucun.

Éditeur de catalogue [catalog_editor]

Peut modifier et mettre à jour les catalogues de services, ainsi que les catégories et les éléments de catalogue dans les catalogues. L'éditeur peut affecter d'autres éditeurs, mais ne peut pas modifier le gestionnaire de catalogue. Vous pouvez effectuer ces actions uniquement sur les catalogues dont vous êtes l'éditeur qui vous est affecté.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Développeur du générateur de catalogue [catalog_builder_developer]

Peut créer et gérer des éléments de catalogue avancés dans Concepteur de catalogue afin qu'ils puissent créer, modifier ou supprimer des scripts clients dans Concepteur de catalogue.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

catalog_builder_editor

Groupes

Une liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Le développeur de générateur de catalogue peut faire tout ce qu'un éditeur de générateur de catalogue peut faire. Mais en outre, le développeur du générateur de catalogue a accès à d'autres fonctionnalités avancées, de sorte qu'une personne disposant de ce rôle peut ajouter ou modifier les éléments suivants dans Concepteur de catalogue:

- Qualificatifs de référence dynamiques et avancés dans l'onglet Détails supplémentaires d'une question
- Attributs de variable
- Valeurs par défaut pouvant contenir des scripts
- Sections de disponibilité
- Scripts clients du catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En outre, le développeur du générateur de catalogue peut créer un nouvel élément de catalogue sans utiliser de modèle. Ce comportement est géré par la `glide.sc.builder.allow_create_from_scratch` propriété, qui est activée par défaut. Si la propriété est désactivée, le développeur du générateur de catalogue doit utiliser un modèle pour créer un nouvel élément de catalogue.

Éditeur du générateur de catalogue [catalog_builder_editor]

Peut créer et gérer des éléments dans le générateur de catalogue à l'aide des modèles auxquels l'utilisateur a accès.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Propriétés du Catalogue de services

L'application Catalogue de services présente des propriétés qui servent à configurer différents paramètres de l'application.

Pour configurer Catalogue de services les propriétés système, accédez à **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**. Les propriétés sont classées dans les sections suivantes.

- **Page d'accueil** : configurez les paramètres de la page d'accueil Catalogue de services et contrôlez le comportement des catégories et des éléments affichés sur la page d'accueil.
- **Éléments de catalogue** : configurez les paramètres des éléments de catalogue et des créateurs d'enregistrement.
- **Guides de commande** > **Général**: configurer les paramètres du guide de commande.
- **Guides de commande** > **Guide de commande pouvant contenir des scripts**: configurer les paramètres des guides de commande pouvant contenir des scripts.
- **Panier** : contrôlez le comportement des écrans de panier d'achats et de validation.
- **Exécution de demande** : configurez les paramètres pour les processus d'exécution des demandes.
- **Recherche** : configurez les paramètres de recherche de la page d'accueil Catalogue de services .
- **Sécurité** : configurez les paramètres de sécurité du Catalogue de services.
- **Tarification** : configurez les paramètres du moteur et de l'affichage de tarification.
- **Portail** : configurez les paramètres pour les widgets de portail de catalogue.
- **Agent virtuel** : configurez les paramètres de soumission de demande dans Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette section n'est visible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services Agent virtuel Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks).

- **Mobile** : configurez les paramètres pour Now Mobile.
- **Autre** : Paramètres supplémentaires pour le Catalogue de services fichier .

Propriétés du Catalogue de services

Nom	Description
Page d'accueil	
Nombre d'éléments de catalogue/de catégories à prévisualiser dans une section (*glide.sc.max_items*)	Permet de définir le nombre d'éléme prévisualiser dans une section : • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
Afficher les descriptions de catégorie dans la page d'affichage des catégories (*com.glide.servicecatalog.view_includes_category_descriptions*)	Permet d'afficher les descriptions de c catégorie : • **Type :** oui | non • **Valeur par défaut :** oui
Dans la vue catégorie, affichez les sous-catégories dans un panneau (*glide.sc.use_sub_cat_section*)	Permet d'afficher les sous-catégories d catégorie : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Permet d'activer ou de désactiver l'affichage de l'icône développer/réduire pour les widgets de catégorie sur la page d'accueil du catalogue de services (*glide.sc.homepage.show.collapse*)	Permet de développer/réduire l'icône p page d'accueil de Service Catalog : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Lorsque vous parcourez une catégorie, utilisez l'icône contextuelle pour afficher les détails de l'élément (*glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*)	Permet d'utiliser l'icône d'informations l'élément de catalogue pour afficher le de l'élément lorsque vous parcourez u catalogue : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Nombre d'éléments de catalogue à développer dans la navigation et la recherche lorsque vous n'utilisez pas d'icônes contextuelles pour afficher les détails (*glide.sc.auto_expand*)	Nombre d'éléments de catalogue à dé recherche lorsque vous n'utilisez pas d les détails : • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Afficher la section de catégories supplémentaires lors de l'affichage d'un élément de catalogue (*glide.sc.show_additional_cats*)	Permet d'afficher la section de catégor l'affichage d'un élément de catalogue • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Limitez les descriptions dans les listes de catégories et d'éléments à deux lignes dans l'interface utilisateur mobile (*glide.sc.mobile.limit.description*)	Permet de limiter les descriptions dans d'éléments à deux lignes dans l'interfa • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Liste de types de contenu (séparés par des virgules) à autoriser sur la page d'accueil du catalogue. Une liste vide autorise tous les types de contenu. (*glide.sc.home.filter*)	Liste de types de contenu (séparés par d'accueil du catalogue. Une liste vide
Nom d'image d'espace réservé pour les éléments n'ayant pas d'image définie (*glide.sc.placeholder.image*)	Nom de l'image d'espace réservé pour image n'est définie. Applicable unique bureaux. Par défaut, deux images sont d **sc_placeholder_image.png** et **s** En outre, la valeur par défaut p image personnalisée : **Valeur par défaut :** sc_placehold
Éléments de catalogue	
Spécifie le comportement par défaut du créateur d'enregistrement après la génération d'enregistrement (*glide.sc.producer.redirect_url*)	Comportement de redirection par défa après sa génération. Valeurs possibles : • **Enregistrement de tâche géné** l'enregistrement de tâche cré d'enregistrement. • **Page d'accueil du catalogue** : de services où la commande d'enregistrement est passée. Remplacez ce comportement en champ **Rediriger vers** du créate définissant le code de redirecti créateur d'enregistrement.
L'activation de cette option garantit que les pièces jointes chargées à la variable de pièce jointe sont supprimées du système si et quand elles sont remplacées/supprimées sur le formulaire (*glide.sc.variable.attachment.delete.v2*)	Supprime automatiquement un enregis système lorsque vous remplacez ou su variable de pièce jointe d'élément de c
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue qui ne peuvent pas être ajoutés à une demande existante (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*)	Liste de noms de classe pour les éléme être ajoutés à une demande existante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	• **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** sc_cat_iter sc_cat_item_producer, sc_cat
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'utilisant pas l'action d'interface utilisateur « Essayer » par défaut (*glide.sc.item.cannot_try_it*)	Liste de noms de classe pour les éléme l'action d'interface utilisateur « Essay • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**sc_cat_item sc_cat_item_producer, sc_cat sc_cat_item_service
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue qui ne génèrent pas un élément du panier normal (*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)	Liste de noms de classe pour les éléme pas un élément du panier normal : • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** sc_cat_iter sc_cat_item_producer, sc_cat
Tables de relation qui doivent faire partie de l'action de copie d'élément. Le nom de table doit être séparé par des virgules (*glide.sc.item.copy.include_relationship*)	Permet de spécifier les tables dans lesq ayant une référence à un élément de ca lorsque vous copiez l'élément de catal utilisateur **Copier** : **Remarque :** les noms de table doivent être sép espace.
Désactive le clic de renvoi via l'icône d'informations sur une variable de référence. Définir la valeur sur vrai pour activer cette fonctionnalité (*glide.sc.variable.reference.clickthrough*)	Permet de désactiver le clic de renvoi variable de référence. Définissez la va fonction.
Guides de commande	
Général	
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue ne pouvant pas être inclus dans un guide de commande (*glide.sc.item.order_guide_exclusion*)	Liste de noms de classe séparés par de catalogue qui ne peuvent pas être inclu exemple, sc_cat_item_guide et sc_cat
Validez les champs obligatoires lors du changement d'onglets dans la section « Choisir les options » des guides de commande (*glide.sc.guide.tab.validate*)	Permet de valider les champs obligato dans la section **Choisir les options** • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Afficher le guide de commande sur l'aperçu du panier et la page d'état de la commande (*glide.sc.render_order_guide_column*)	Permet d'afficher le guide de comman d'état de la commande. Si un élément ce dernier est répertorié à côté de l'élé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	supprimer un élément appartenant à u de confirmation s'affiche.
Dans un guide de commande, réinitialisez les valeurs de variables en cascade ou affectées sur un élément lorsqu'un utilisateur revient en utilisant le bouton « Décrire les besoins » (*glide.sc.reset_cascade*). **Remarque :** Cette propriété est prise en charge dans la plateforme uniquement, et non dans le portail.	Permet de réinitialiser les valeurs varia d'un guide de commande lorsqu'un uti **Décrire les besoins**.
Dans un guide de commande, rétablir toutes les variables lorsque des variables en cascade ou des variables affectées sont rétablies sur un élément après le retour d'un utilisateur à l'aide du bouton « Décrire les besoins » (*glide.sc.reset_cascade_all*) **Remarque :** Cette propriété est prise en charge dans la plateforme uniquement, et non dans le portail.	Permet de rétablir les valeurs des varia élément d'un guide de commande lors écrans **Décrire les besoins** et **Cho** est définie sur **faux**, seules les valeurs réinitialisées.
Guide de commande pouvant contenir des scripts	
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance lorsque la charge utile JSON est vide (*glide.sc.sog.empty_payload*)	Si la propriété est sélectionnée, elle pe défaillance lorsque la charge utile JSO d'un guide de commande pouvant con
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance lorsque le guide de commande est inactif (*glide.sc.sog.inactive_order_guide*)	Si la propriété est sélectionnée, elle pe de défaillance lorsque le guide de com traitement d'un guide de commande p
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance lorsque la sys_id du guide de commande n'est pas valide (*glide.sc.sog.invalid_order_guide_id*)	Si la propriété est sélectionnée, elle pe défaillance lorsque le guide de comma le traitement d'un guide de commande
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance en présence d'une erreur d'analyse JSON générale (*glide.sc.sog.json_parsing*)	Si la propriété est sélectionnée, elle pe défaillance en présence d'une erreur d' traitement d'un guide de commande p
Pendant le traitement d'un guide de commande pouvant contenir des scripts, créez un enregistrement de défaillance lorsque des paramètres JSON sont manquants (*glide.sc.sog.mandatory_json_parameters*)	Si la propriété est sélectionnée, elle pe de défaillance lorsque des paramètres traitement d'un guide de commande p
Panier	
Activez les demandes de clonage durant la validation. Déconseillé par sc_layout ; Si sc_layout est activée, cette propriété n'est pas utilisée (*glide.sc.allow.checkout.clone*)	Permet d'activer les demandes de clon **Remarque :** cette propriété est déconseillée lo sont activées.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser la fonction de commande en masse. Un champ vide signifie tous les utilisateurs (*glide.sc.allow.clone.roles*)	Rôles (séparés par des virgules) qui pe pour d'autres utilisateurs. Une valeur peuvent dupliquer des demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Affichez le bouton 'Retour au catalogue' sur l'écran de validation de l'achat en deux étapes (*glide.sc.checkout.twostep.back*)	Permet d'afficher le bouton **Retour a** validation en deux étapes.
Utiliser le modèle de validation du catalogue en deux étapes (faux par défaut) (*glide.sc.checkout.twostep*)	Permet d'utiliser le modèle de sortie d **Valeur par défaut :** false
Condition à laquelle les utilisateurs peuvent annuler une demande (la propriété précédente doit également être vraie). Par exemple, current.opened_by == gs.getUserID() || current.caller_id == gs.getUserID() (*glide.sc.checkout.cancel.condition*)	Condition selon laquelle les utilisateur Nécessite que la propriété **Permet au leurs demandes à partir de l'écra True**.
Permet aux utilisateurs ESS d'annuler leurs demandes à partir de l'écran de validation. En conjonction avec sc_layout fonctionnalité, si l'une des options est définie sur vrai, le bouton Annuler devient visible (*glide.sc.checkout.cancel*)	Permet aux utilisateurs du portail Libr leurs demandes à partir de l'écran de v
Utilisez le modèle de vérification à deux étapes en passant une commande catalogue à partir d'un assistant (vrai par défaut) (*glide.expert.checkout.twostep*)	Permet d'utiliser le modèle de sortie à commande catalogue depuis un assista **Valeur par défaut :** true
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent mettre à jour le widget « Demandé pour » dans le catalogue de services. Un champ vide signifie tous les utilisateurs. Si l'utilisateur n'a pas les privilèges de changement demandés, il n'aura pas la possibilité d'obtenir d'autres détails sur l'adresse de l'utilisateur (*glide.sc.req_for.roles*)	Les utilisateurs avec les rôles (séparés ici peuvent demander des éléments po aucun rôle n'est spécifié, le comporter la *glide.sc.req_for.roles.d* savoir plus sur la configuration de cett *glide.sc.req_for.roles.def* comportement par défaut pour demand utilisateurs. Permet de contrôler l'accès au sur la page d'accueil du catalog accès à ce widget peuvent dem d'autres personnes. Les utilisat widget peuvent passer des com uniquement.
Classement des correspondances pour le widget du catalogue des services « Demandé pour ». Choisir des champs dans la table sys_user (*glide.sc.request_for.order_by*)	Classement des correspondances pour de Catalogue de services. Permet de c [sys_user].
Affichez le numéro d'élément demandé pour chaque élément de ligne sur l'écran de validation (false par défaut). Déconseillé par sc_layout ; Si sc_layout est activée, cette propriété n'est pas utilisée (*glide.sc.checkout.request.number*)	Permet d'afficher le numéro d'élément de ligne sur l'écran de validation : **Valeur par défaut :** false **Remarque :** cette propriété est déconseillée lo sont activées.
Nom de champ à utiliser pour la colonne de description du formulaire de sortie. Si le champ est vide, la valeur par défaut (short_description) est utilisée (*glide.sc.ess.description*)	Nom de champ à utiliser pour la colon sortie. Si le champ est vide, la valeur p **Valeur par défaut :** short_descri

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Colonnes supplémentaires pour le widget du catalogue des services « demandé pour ». Choisissez les champs dans la table sys_user. Doit être séparé par des points-virgules (*glide.sc.request_for.columns*)	Colonnes supplémentaires pour le wid de services. Permet de choisir des cha doivent être séparés par des points-vir
Met à jour automatiquement l'adresse de livraison pour les paniers de catalogues lorsque les coordonnées de l'utilisateur changent (*glide.sc.auto.cart.address.reset*)	Mettez automatiquement à jour l'adres catalogues lorsque les détails d'empla Lorsque cette propriété est act sont apportées à l'adresse d'ur dernier dispose d'un panier act l'adresse de l'utilisateur dans le activée, l'ancienne adresse est • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Lors de la détermination de l'adresse d'un utilisateur, donnez la priorité aux détails sur un enregistrement d'emplacement associé plutôt qu'aux détails sur l'enregistrement utilisateur lui-même (*glide.sc.prioritise.user.location*)	Si cette option est sélectionnée, lors d d'un utilisateur, la priorité est donnée d'emplacement associé plutôt qu'aux utilisateur lui-même.
Détermine si le bouton « Commander maintenant » présente un comportement nouveau ou ancien. Si cette propriété est true, lorsque vous cliquez sur le bouton « Commander maintenant » dans Service Catalog, seul l'élément sélectionné est commandé. Les éléments enregistrés dans le panier de l'utilisateur sont conservés pour une commande future. L'ancienne fonctionnalité « Commander maintenant » est déconseillée, le bouton « Commander l'élément » est également déconseillé (*glide.sc.enable_order_now*)	Permet de déterminer si le bouton **Co** un comportement nouveau ou ancien. sur **Commander maintenant** dans uniquement d'obtenir l'élément sélect dans le panier sont laissés intacts pour fonctionnalité Commande maintenan **l'élément** sont déconseillés.
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser le sélecteur de quantité dans le panier d'achats. Un champ vide signifie tous les utilisateurs (*glide.sc.allow.quantity*)	Liste de rôles (séparés par des virgules de quantité dans le panier d'achats. Un utilisateurs.
Activer le retrait du panier des éléments de catalogue inactifs (*glide.sc.remove_inactive_cat_items_from_cart*)	Permet d'activer le retrait du panier de Si cette propriété est activée, t catalogue inactifs sont retirés d utilisateurs de commander des dans le panier alors qu'ils sont désactivés : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Utiliser les macros de panier pilotées par sc_layout (par défaut : vrai) (*glide.sc.use_cart_layouts*)	Permet d'utiliser les macros sc_layout Active le nouveau mécanisme d qui permet de personnaliser les panier et à la validation sans av macros ou les pages de l'interfa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
	• **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Afficher les tâches relatives aux demandes sur la page État de la commande (l'écran affiché dans le catalogue de services après qu'une commande réussie est placée) (*glide.sc.checkout.task.display*)	Permet d'afficher les tâches relatives a la commande (l'écran affiché dans le c commande réussie est placée).
Arrondir tous les plans d'exécution > 1 jour au jour le plus proche (vrai) ou afficher l'heure précise (faux) (*glide.sc.round.delivery.times*)	Permet d'arrondir tous les plans d'exé plus proche (true) ou affichez l'heure
Exécution de demande	
Empêchez les changements à la quantité d'éléments demandée quand elle est approuvée (sauf pour catalog_admin utilisateurs) (*glide.sc.restrict.quantity.changes*)	Permet d'empêcher les changements à (sauf pour les utilisateurs catalog_adm
Afficher le nom de l'approbateur en attente dans le widget de l'étape pointer avec la souris (*glide.sc.approval.hover*)	Permet d'afficher le nom de l'approba widget de l'étape.
Moteur d'approbation des tâches de Catalogue de services (*glide.approval_engine.sc_task*)	Moteur d'approbation des tâches Catal
Auditer les changements apportés aux variables du catalogue de services (*glide.sc.audit.variables*)	Permet d'auditer les changements dans services.
Masquer la bordure et l'arrière-plan dans l'interface utilisateur de l'éditeur de variables (*glide.sc.hide_variable_editor_background*)	Si cette propriété est sélectionnée, la b l'interface utilisateur de l'éditeur de va défaut est faux.
Utilisez un nom de tâche de livraison à la place de short_description pour le champ de l'outil de synthèse du plan d'exécution. La valeur par défaut est faux (utilise la short_description) (*glide.sc.delivery_summary.name*)	Permet d'utiliser un nom de tâche de li short_description pour le champ de l'o d'exécution : **Valeur par défaut :** false (utilise
Affichez les variables dans un élément de demande telles qu'elles s'affichent dans le panneau de commande, suivies des variables du plan d'exécution (vrai), ou fusionnez les deux en fonction de leur valeur de commande (faux) (*glide.sc.variable.snapshot*)	Permet d'afficher les variables dans un s'affichent dans le panneau de comma d'exécution (true), ou de fusionner les commande (false).
Moteur d'approbation des demandes de Catalogue de services (*glide.approval_engine.sc_request*)	Moteur d'approbation des demandes d
Rechercher	
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'ayant pas le champ de recherche affiché (*glide.sc.item.cannot_show_search*)	Liste de noms de classe pour les éléme champ de recherche affiché : • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** sc_cat_iter sc_cat_item_producer, sc_cat
Autoriser les recherches vides dans le catalogue de services (*glide.sc.search.allow_empty_search*)	Si cette option est sélectionnée, une re recherche affiche tous les éléments. C de performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent rechercher dans le catalogue de services. Un champ vide signifie tous les utilisateurs (*glide.sc.can_search*)	Liste des rôles (séparés par une virgul Catalogue de services. Un champ vide
Affichez le fil d'Ariane pour les catégories associées à des éléments lorsqu'elles sont affichées dans des listes de navigation et de recherche (*glide.sc.show_listing_breadcrumbs*)	Si cette propriété est sélectionnée, les associées à des éléments sont affichés affichées dans les résultats de navigati
Les recherches de catalogue de services renvoient des éléments dans les catégories inactives (*glide.sc.search.disabled_cats*)	Les recherches Catalogue de services catégories inactives. Les résultats de recherche peu de catalogue dans des catégori spécifié par le marqueur actif o sécurité : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut** : true
Liste des sys_ids de catalogue (séparées par des virgules) qui sont exclues de la recherche d'éléments de catalogue (*glide.sc.search.exclude_catalogs*)	Liste des sys_id de catalogue (séparés la recherche d'éléments de catalogue.
Nombre de correspondances de catalogue de services renvoyées pour les recherches globales (*glide.sc.search.rowcount*)	Nombre de correspondances de catalo recherches globales. Permet de limiter par les recherches de catalogue pour a recherche.
Indiquez si des suggestions de recherche doivent être activées (*glide.sc.search.suggestions*)	Permet d'indiquer si des suggestions d • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true
Sécurité	
Utiliser « Critères d'utilisateur » pour définir l'accès aux éléments de catalogue et aux catégories (*glide.sc.use_user_criteria*)	Permet d'utiliser « Critères d'utilisateu éléments de catalogue et aux catégorie accordées si la propriété est définie su • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true
Activer les listes connexes « Critères d'utilisateur » et « Droit » pour les éléments de catalogue et les catégories en migrant entre les droits (*glide.sc.user_criteria_migration*)	Permet d'activer les listes connexes « C éléments et les catégories de catalogue autorisations. Définissez la valeur **sur vrai** pou des critères d'utilisateur sans a fonctionnalité de critères d'utili • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent remplacer la vérification normale de l'autorisation dans le catalogue. Un rôle « ITIL » signifie que le rôle ITIL peut commander n'importe quel élément de catalogue, même un élément protégé par des restrictions de droit (*glide.sc.entitlement.override*)	Liste de rôles (séparés par des virgules vérification normale de l'autorisation c signifie que le rôle ITIL peut comman catalogue, même les éléments protégé
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui remplacent les droits afin de pouvoir afficher toute catégorie au sein du catalogue de services (*glide.sc.category.canview.override*)	Liste des rôles (séparés par la virgule) afin de pouvoir afficher toute catégori **Valeur par défaut :** admin et cat
Tarification	
Ajouter des informations de tarification aux étiquettes d'option (*glide.sc.enhance.labels*)	Ajoutez des informations de tarificatio s'applique également dans .Portail de
Liste de noms de classe pour les éléments de catalogue n'affichant pas le prix dans les listes (*glide.sc.item.cannot_show_price*)	Liste de noms de classe pour les éléme prix dans les listes.
Moment d'affichage des prix et des sous-totaux dans le panier du catalogue de services (remplacements sc_layout paramètres d'enregistrement) (*glide.sc.price.display*)	Permet de déterminer l'affichage des p panier Catalogue de services.
Si la valeur est vrai, les deux fonctions d'includes de script, CatalogPriceCalculator et CatalogRecurringPriceCalculator, sont utilisées pour générer des prix (en activant une fonction personnalisée)*glide.sc.use_custom_pricegenerator* ()	Lorsque la valeur est définie sur **vrai**, includes, *CatalogPriceCalcula* *CatalogRecurringPriceCalcu* des prix, ce qui active la fonctionnalité Pour utiliser votre propre logiqu prix, définissez cette propriété modifiez la méthode **calcPrice** d **CatalogPriceCalculator** et **Cata** en utilisant votre propre algorit • **Type :** oui | non • **Valeur par défaut :** non
Portail	
Afficher la fenêtre contextuelle de la confirmation de commande en cours de traitement de la validation (*glide.sc.sp.twostep*)	Si cette option est sélectionnée, affich commande pendant le processus de va de services.
Utilisez le widget Panier V2 dans le widget Menu d'en-tête (*glide.sc.portal.use_cart_v2_header*)	S'il est sélectionné, le widget Panier V shopping-panier-v2)) est activé dans l de services.
Agent virtuel Cette section n'est visible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des services Agent virtu (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks).	
Spécifie la limite supérieure du nombre de questions au-delà desquelles l'élément ne prend pas en charge les demandes conversationnelles, la valeur par défaut de la propriété est de 10 (*glide.sc.conversational.request.question.limit*)	Nombre maximal de questions pour u soit éligible à la soumission d'une den Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Mobile	
Option de tri de catégorie de catalogue dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Option de tri des catégories dans Now • Titre : les catégories sont trie titre. Par défaut, les catégori alphabétique en fonction de l • Ordre : les catégories sont tr
Inclure les éléments « Ordinateur de bureau uniquement » dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Option permettant d'inclure l'élément définie sur Ordinateur de bureau u
Classes d'éléments de catalogue non disponibles dans Now Mobile (liste séparée par des virgules) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Types d'éléments de catalogue à exclu sc_cat_item_content, sc_cat_item
Expérience pour les éléments non disponibles dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Option permettant de définir le compo élément de catalogue. Options possibl • Détectable : affiche le messag n'est pas visible sur Now Mob dans l'expérience de recherch n'est pas visible. • Non détectable : ne s'affiche recherche et de navigation. L dans l'expérience de recherch **Remarque :** • Si la recherche IA est act propriété ne s'applique p • Cette propriété n'est pris l'une des propriétés suiva ◦ Inclure les éléments « O bureau uniquement » d (*glide.sc.mobile.in* ◦ Classes d'éléments de dans Now Mobile (liste (*glide.sc.mobile.it*
Couleur principale des boutons dans l'expérience de demande du catalogue dans Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*) Si l'option Next Experience est activée, la propriété est ignorée.	Couleur des boutons dans l'expérience
Autre	
Consigner toutes les actions côté client sur la variable (*glide.sc.log.variable_actions*)	Si la valeur est définie sur **vrai**, captu fenêtre Enregistreur d'action variable • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Catalogue de services (suite)

Nom	Description
Utilisez les liens pour les fils d'Ariane rendus dans les pages du catalogue de services ouvertes via un site CMS (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*)	Permet d'utiliser les liens pour les fils Catalogue de services ouvertes via un Permet aux utilisateurs ayant le (content_admin) de choisir si le de services sont affichés avec contrôle de la navigation : • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Activer les politiques d'interface utilisateur relatives au jeu de variables à exécuter en premier (*glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first*)	Permet d'activer les politiques d'interf variables à exécuter en premier. Si cette propriété est activée, l utilisateur relatives au jeu de va en premier, suivies des politique relatives aux éléments. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
Nombre maximal d'enregistrements sc_item_option orphelins à supprimer lorsqu'un enregistrement sc_req_item est supprimé (*sc_orphan_item_option_delete_limit*)	Nombre maximal d'enregistrements s supprimer lorsqu'un enregistrement s

Installé avec Catalogue de services

Plusieurs types de composants sont installés avec le Catalogue de services.

Scripts includes installés avec Catalogue de services

Des script includes sont ajoutés avec l'activation de Catalogue de services.

Catalogue de services ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
DemoSCCreateItem	Montre l'utilisation de l'API incluse dans le champ d'application du catalogue de services.

Séparation de domaine et Service Catalog

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Catalogue de services.
Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Informations sur l'activation

Vous devez activer le module d'extension Service Catalog - Domain Separation (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation) pour activer Domain Separation pour Service Catalog. Pour savoir comment demander l'activation du module d'extension, voir Demande de séparation par domaine dans Service Catalog.

Ce module d'extension ne doit être activé qu'en cas de besoin dans les scénarios suivants :

- Limiter des éléments aux demandeurs dans un domaine spécifique ;
- Rendre des éléments indisponibles à la demande dans tout autre domaine, quelle que soit la hiérarchie des domaines.

Si Service Catalog a déjà été séparé par domaine dans le cadre d'une solution personnalisée, l'activation de ce module d'extension peut remplacer le comportement existant afin de respecter l'isolement propre au module d'extension.

Fonctionnement de Domain Separation dans Service Catalog

Les fournisseurs de services qui prennent en charge plusieurs clients dans une seule instance ServiceNow peuvent assurer la confidentialité des données dans tous les domaines à l'aide de Domain Separation. Les fournisseurs de services peuvent s'assurer que les éléments créés ou publiés dans un domaine spécifique ne peuvent être demandés que par les utilisateurs de ce domaine sans ajouter de critères d'utilisateur supplémentaires aux éléments du catalogue.

Dans Service Catalog, les éléments de catalogue (éléments de catalogue, créateurs d'enregistrement, éléments de contenu et guides de commande) sont séparés par domaine sous forme de données. Les catalogues, les catégories et les variables ne sont pas séparés par domaine et appartiennent au domaine global. En outre, les éléments qui doivent être partagés entre plusieurs domaines doivent être publiés dans le domaine global et restreints par des critères d'utilisateur.

Domain Separation dans Service Catalog s'applique à toutes les vues du demandeur dans ServiceNow AI Platform, Portail de services, Espace de travail d'agent et l'application mobile, ainsi qu'à tous les appels d'API demandant des éléments.

Tables séparées par domaine

Les colonnes **Domaine** (sys_domain) et **Chemin de domaine** (sys_domain_path) sont ajoutées aux tables suivantes, qui sont séparées par domaine :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sc_cat_item
- sc_item_option
- sc_multi_row_question_answer
- question_answer

Domaine effectif pour un utilisateur

Pour les utilisateurs ayant une visibilité sur un seul domaine, le domaine effectif est le domaine de l'utilisateur. Pour les utilisateurs ayant une visibilité sur plusieurs domaines, le domaine effectif est le domaine sélectionné dans le sélecteur de domaine.

Visibilité des éléments de catalogue - Création et maintenance des éléments

Un élément de catalogue peut être créé ou publié dans n'importe quel domaine de la hiérarchie. Pour plus d'informations sur la création d'un élément de catalogue, voir Créer ou modifier un élément de catalogue. L'élément est créé dans le domaine effectif de l'utilisateur. Pour plus d'informations sur l'activation du sélecteur de domaine, consultez Activer les menus de sélection de domaine dans l'interface utilisateur principale . Une fois que l'élément est créé dans un domaine spécifique, toutes les modifications qui seront apportées à l'avenir à l'élément seront effectuées dans ce domaine-même.

Si un élément de catalogue est publié à l'aide du concepteur d'élément, le domaine de l'élément est le domaine sélectionné dans le sélecteur de domaine lors de la publication de l'élément. Une fois que l'élément est publié, il ne peut être modifié et republié que dans le domaine dans lequel il a été initialement publié.

Les éléments de catalogue sont séparés par domaine en tant que données. Uniquement pour la maintenance et l'administration, la visibilité des éléments du catalogue suit les règles de hiérarchie des domaines de données. Pour plus d'informations sur les hiérarchies de séparation de domaine, consultez Hiérarchies de séparation de domaine .

Les critères d'utilisateur associés à un élément de catalogue doivent être visibles dans le domaine de l'élément de catalogue. S'ils ne sont pas visibles, l'élément de catalogue est considéré comme n'étant pas associé à ces critères d'utilisateur.

Visibilité des éléments de catalogue - Flux de demande d'élément

L'élément de catalogue créé dans un domaine spécifique est disponible à la navigation, à la recherche et à la demande uniquement dans ce domaine et n'est pas disponible dans les domaines de pairs, les domaines enfants et les domaines parents indépendamment de la hiérarchie et de la visibilité des domaines. Ainsi, les demandeurs ne peuvent demander que des éléments qui se trouvent dans leur domaine et dans le domaine global.

Pour les utilisateurs ayant accès à plusieurs domaines (par exemple, les prestataires informatiques), les éléments sont disponibles à la demande en fonction du domaine sélectionné dans le sélecteur de domaine. Pour afficher ou demander un élément d'un domaine spécifique, l'utilisateur doit basculer vers ce domaine. Pour plus d'informations sur l'activation du sélecteur de domaine, consultez Activer les menus de sélection de domaine dans l'interface utilisateur principale .

Lorsqu'un demandeur envoie une demande à l'aide d'un guide de commande qui comporte des éléments de plusieurs domaines, seuls les éléments du domaine effectif et du domaine global sont commandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les enregistrements cibles tels que les demandes, les éléments demandés et les enregistrements créés par des créateurs d'enregistrement sont créés dans le domaine effectif.

Flux et génération de rapport d'exécution de demande pour un élément de catalogue séparé par domaine

Les enregistrements cibles tels que les demandes, les éléments demandés et les enregistrements créés par des créateurs d'enregistrement sont accessibles aux prestataires ayant une visibilité sur le domaine dans lequel l'enregistrement a été généré. Pour en savoir plus sur la visibilité dans les hiérarchies de domaines, consultez Domaines de visibilité et domaines de contenu . Même lorsque le prestataire modifie l'élément demandé à partir d'un domaine autre que le domaine de l'élément demandé, les modifications sont enregistrées dans le domaine de l'enregistrement cible. Étant donné que les enregistrements cibles sont séparés en tant que données, les rapports récupèrent les données basées sur le domaine effectif de l'utilisateur demandant le rapport.

Flux de demande par un prestataire à partir d'un autre domaine

Lorsqu'un prestataire crée une demande à partir d'un enregistrement parent tel qu'un incident dans Espace de travail d'agent ou dans ServiceNow AI Platform, il ne peut que demander un élément du domaine de l'enregistrement parent ou du domaine global. En outre, les enregistrements cibles correspondants sont créés dans le domaine de l'enregistrement parent.

Remarque :
les éléments de plusieurs domaines ne peuvent pas être ajoutés au panier.

Scripts clients de catalogue et politiques d'interface utilisateur de catalogue

Étant donné que les scripts clients de catalogue et les politiques d'interface utilisateur de catalogue sont séparés par domaine en tant que processus, les scripts et les politiques du domaine parent peuvent être remplacés dans les domaines enfants. Toutefois, ces scripts et politiques sont applicables en fonction du domaine de l'élément de catalogue ou du domaine de l'enregistrement cible.

Par exemple, imaginons que A est le domaine parent et B est son domaine enfant. Un élément de catalogue du domaine B est associé à un script client de catalogue défini dans le domaine A. Si ce script client de catalogue est remplacé dans le domaine enfant B, le script remplacé dans le domaine B est applicable lors de l'exécution de l'élément demandé dans le domaine B. Même lorsqu'un prestataire du domaine parent A exécute l'élément demandé dans le domaine enfant B, le script remplacé dans le domaine B s'applique.

Remarque :
il est recommandé de ne pas remplacer les scripts clients de catalogue et les politiques d'interface utilisateur de catalogue.

Générateur de catalogue

Un élément ne peut être modifié que dans le domaine dans lequel il a été créé. Les politiques et actions d'interface utilisateur du catalogue ajoutées dans le générateur de catalogue sont créées dans le même domaine que celui de l'élément.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de séparation par domaine dans Service Catalog

Activez la séparation par domaine dans Service Catalog en demandant l'activation du module d'extension Service Catalog - Domain Separation (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

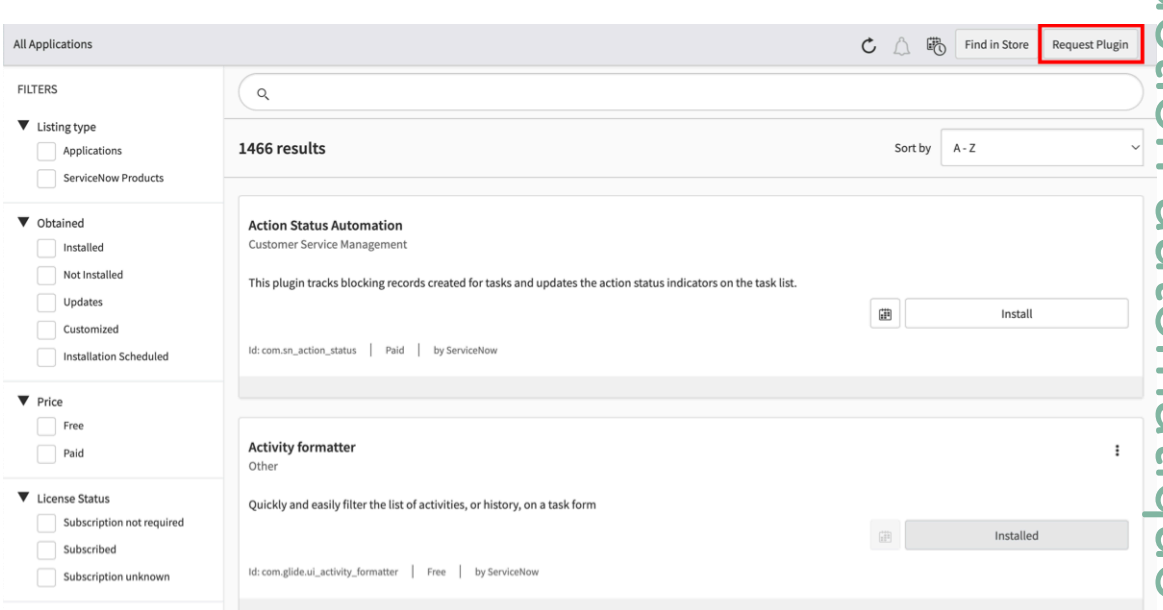
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

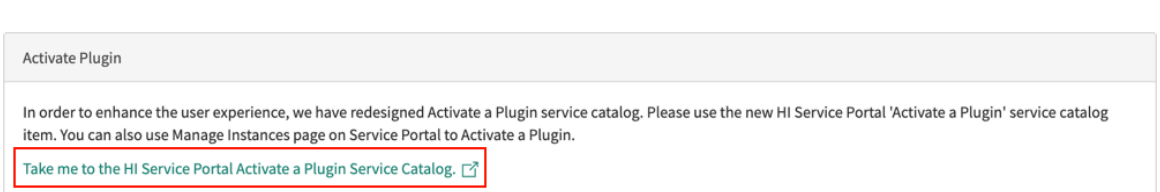
- Accéder directement au Now Support catalogue de services en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

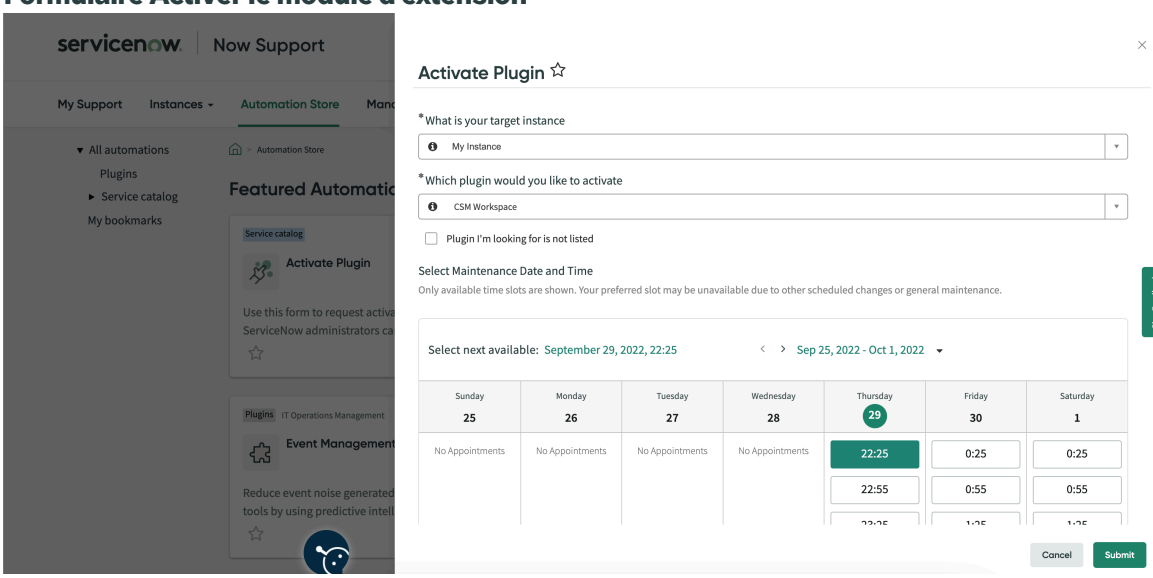
Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Exemples de tests ATF pour Catalogue de services dans Service Portal

Validez la fonction poursuivie de Catalogue de services après tout changement de configuration tel qu'une mise à niveau ou après le développement d'une application. Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les exemples de tests pour Catalogue de services nécessitent l'activation du module d'extension Catalogue de services - ATF Tests (com.glideapp.servicecatalog.atf.test) ainsi que les données de démonstration. Pour exécuter ces tests à l'aide d'une suite, suivez la procédure décrite dans Exécuter une suite de tests automatisée en sélectionnant la suite **de tests Catalogue de services - Tests ATF** . Ces exemples de tests dépendent des éléments des données de démonstration.

Suite de tests Service Catalog Tests

Test	Description
Commande d'un élément avec un jeu de variables de plusieurs lignes (portail de services)	Validez la commande d'un élément dans Portail de services qui nécessite des données à partir d'un jeu de variables de plusieurs lignes.
Commande d'éléments de catalogue à l'aide d'un guide de commande (portail de services)	Validez la commande d'un élément à partir d'un guide de commande dans Portail de services.
Demande d'un élément de catalogue (portail de services)	Validez la demande d'un élément de catalogue dans Portail de services.
Recherche d'éléments, d'ajout au panier et de sortie (portail de services)	Validez l'utilisation du panier dans Portail de services.
Envoi de demandes à l'aide d'un créateur d'enregistrement (portail de services)	Validez l'utilisation d'un créateur d'enregistrement dans Portail de services.
Affichage et modification des variables d'élément de catalogue dans la page Tâche de catalogue	Validez des variables d'élément de catalogue à partir d'une tâche de catalogue.
Affichage et modification des variables d'élément de catalogue dans la page Élément demandé	Validez des variables d'élément de catalogue à partir d'un élément demandé.
Ajouter des commentaires sur la demande d'élément(s) de catalogue créée par un utilisateur	Ajoutez des commentaires sur une page de ticket pour un élément demandé ou un incident.
Approbation des demandes sur différents éléments de catalogue commandés par les utilisateurs finaux	Approuvez une demande d'éléments de catalogue.
Commande d'élément(s) de catalogue à partir de plusieurs catalogues	Commandez des éléments de catalogue à partir de plusieurs catalogues.
Filtrage pour les enregistrements récents à partir du filtre de ma demande	Filtrez pour les enregistrements ouverts et fermés récemment à partir du menu **Mes demandes**.
Commande d'élément(s) de catalogue à partir d'un lot enregistré	Commandez des éléments de catalogue à partir d'un lot enregistré.
Validation du contenu de « Mes éléments récents »	Validez le contenu du widget Mes éléments récents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Service Catalog Tests (suite)

Test	Description
Validation du regex pour les variables	Validez les variables à l'aide d'une expression régulière.
Valider le flux variable Demandé pour le paiement du panier	Valider les flux variables Demandé pour le contrôle du panier
Valider le flux variable Demandé pour pour le guide de commande	Valider les flux variables Demandé pour un guide de commande
Valider le flux de variables demandé avec accès à l'élément de catalogue	Valider les flux variables Demandé pour en fonction de l'accès à l'élément de catalogue

Variables pour collecter des données pour les champs de créateur d'enregistrement

Utilisez des variables pour collecter des données pour les champs de créateur d'enregistrement.

Vous pouvez utiliser les types de variables suivants pour collecter des données pour les champs de créateur d'enregistrement correspondants.

Variables pour les champs de créateur d'enregistrement

Type de champ	Type de variable recommandé
Vrai/Faux	Oui/Non
Référence	Référence
Date ou date d'échéance	Date
Date/Heure	Date/Heure
Choix ou n'importe quel champ avec une liste de choix associée	Zone de sélection
Adresse e-mail	E-mail
URL	URL
HTML	HTML
Liste ou liste d'actions d'interface utilisateur	Collecteur de liste
Chaîne de longueur supérieure à 256	Texte sur plusieurs lignes
Chaîne, Entier, Décimal, Nombre à virgule flottante	Texte sur ligne unique
Pièce jointe de fichier	Pièce jointe
Tous les autres types de champs	Texte sur plusieurs lignes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si la variable du créateur d'enregistrement est mappée vers un champ chiffré d'une autre table, cette valeur de variable n'est pas stockée dans la table Réponse à la question [question_answer]. Elle n'est donc pas non plus disponible dans l'éditeur de variable de l'enregistrement cible.
- Si la variable du créateur d'enregistrement est masquée et chiffrée, et également mappée vers un champ chiffré d'une autre table :
  - La valeur de la variable n'est pas stockée dans la table Réponse à la question [question_answer].
  - La valeur déchiffrée de la variable est copiée sur le champ chiffré de l'enregistrement cible.

Valeurs renvoyées

Lorsque vous construisez un créateur d'enregistrement, tenez compte de la valeur de renvoi.

La plupart de ces types de champ renvoient une chaîne. Toutefois, il existe quelques exceptions. Par exemple, une valeur **Référence** renvoie le sys_id de l'objet cible, et une valeur **Liste** renvoie une liste de sys_id séparés par des virgules.

Exemple 1 : pour une valeur **Liste**, renvoyez un tableau qui peut être itéré afin de récupérer chaque valeur envoyée par votre utilisateur.

```
var sys_id_string  = producer.glide_list_field;
var sys_id_list = sys_id_string.split(',');
```

Exemple 2 : pour une valeur **Date** ou **Date/heure**, renvoyez une date pouvant être évaluée par GlideDate.

```
var glideDateTime  = new GlideDateTime(producer.date_field);
```

Variables du catalogue de services

Les variables de catalogue de services capturent et transmettent des informations sur les choix qu'un client fait lors de la commande d'un élément de catalogue. Les variables aident à définir la structure du formulaire d'élément de catalogue affiché sur l'écran du client.

Par exemple, vous pouvez définir une variable appelée **Mémoire** pour fournir aux utilisateurs des options de mémoire (associées à des frais supplémentaires) pour un élément du catalogue des PC. Un élément de catalogue d'iPhone Apple peut utiliser une variable appelée **Couleur** permettant aux clients de sélectionner la couleur lorsqu'ils commandent le téléphone depuis le catalogue. Vous pouvez définir certaines variables pour modifier le prix d'un élément en fonction des choix effectués.

Catalogue de services fournit plusieurs types de variables, qui sont également appelées questions. Les variables peuvent être stockées, consultées depuis plusieurs endroits et transmises entre les différentes tâches d'un processus lors de l'exécution d'une demande. Elles peuvent être affichées sur les formulaires Élément demandé et Tâche du catalogue lorsqu'un élément a été commandé.

Vous pouvez définir les variables du catalogue de services avec le rôle catalog_admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Variables du catalogue de services pouvant contenir des scripts

Utiliser les variables du catalogue de services dans un rapport – Concepteur de rapports

Types de variables de catalogue de services

Les variables vous permettent de formuler des questions pour un élément de catalogue. Plusieurs types de variables de catalogue de services sont fournis. Certains types de variables acceptent les attributs de variable.

Voir les sections suivantes pour plus de détails sur chaque type de variable. Pour plus de détails sur la création de variables, voir Créer une variable de catalogue de services. Vous pouvez également fournir du texte d'aide pour n'importe quelle variable de catalogue de services. Pour obtenir des informations sur la définition des informations d'aide, voir Définir les informations d'aide pour une variable de catalogue de services.

Prise en charge dans divers canaux

Les variables de Service Catalog sont prises en charge dans différents canaux. Pour en savoir plus sur leur disponibilité, consultez la rubrique Prise en charge variable dans différents canaux.

Pièce jointe

Lors de l'envoi d'une demande d'éléments de catalogue, cette variable vous permet de charger une pièce jointe pour une question de l'élément.

Après avoir chargé la pièce jointe, vous pouvez également la télécharger, la mettre à jour et la supprimer. Même lorsque vous répondez à la demande, vous pouvez télécharger, mettre à jour et supprimer la pièce jointe d'un élément demandé ou d'une tâche du catalogue. Vous pouvez spécifier des restrictions relatives à la taille et aux extensions de fichier à l'aide des attributs de variable *max_file_size* et *allowed_extensions*. Pour en savoir plus sur ces attributs de variable, consultez la rubrique Attributs de variable Catalogue de services.

Important :

- Vous devez spécifier uniquement une valeur entière pour les éléments suivants :
  - Attribut de variable max_file_size
  - Propriété système *glide.sc.variable.attachment.default_max_size* (au niveau du catalogue). La valeur par défaut est 20.
- Si l'attribut de variable max_file_size n'est pas spécifié, la valeur de la propriété système *glide.sc.variable.attachment.default_max_size* est considérée comme la limite supérieure de la taille du fichier de pièce jointe.
- Quelle que soit la taille de fichier autorisée dans la variable, la taille du fichier de pièce jointe ne peut pas dépasser la taille spécifiée dans la propriété système *com.glide.attachment.max_size*, qui s'applique aux pièces jointes sur la ServiceNow AI Platform.
- L'API *g_form.setValue()* est prise en charge dans les scripts clients du catalogue.

Remarque :
lorsque vous modifiez une pièce jointe, la pièce jointe existante est supprimée et une nouvelle pièce jointe est chargée.

Lorsque vous chargez une pièce jointe dans cette variable, une entrée est créée dans la table Pièce jointe [sys_attachment]. La variable n'est pas mise à jour tant que vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

n'avez pas envoyé la demande d'élément, ne l'avez pas ajoutée au panier ou n'avez pas sauvegardé l'enregistrement lors de sa modification (dans les flux de prestataires). Si vous supprimez ou mettez à jour la pièce jointe avant d'envoyer l'élément de catalogue correspondant, l'entrée de la table Pièce jointe [sys_attachment] est effacée.

La pièce jointe chargée pour cette variable est copiée comme suit :

- Dans un guide de commande, lorsque la variable est mise en cascade sur un élément de catalogue dans la base de la règle.

  Important :
  les attributs de variable individuels ne sont pas respectés pour les éléments de catalogue dans la base de la règle. Par exemple, supposons qu'une variable dans la section **Décrire les besoins** autorise une pièce jointe .pdf et que la variable d'un élément de catalogue dans la base de la règle autorise une pièce jointe .txt. Lorsque vous chargez une pièce jointe de type .pdf pour une variable dans la section **Décrire les besoins**, celle-ci est initialement mise en cascade sur la variable de l'élément de catalogue et les attributs de variable spécifiés dans l'élément de catalogue ne sont pas respectés. Toutefois, si vous supprimez cette pièce jointe initialement mise en cascade à partir d'un élément individuel et que vous tentez de charger une nouvelle pièce jointe, les attributs de variable individuels de l'élément de catalogue sont respectés.

- Dans un créateur d'enregistrement, lorsque la variable est mappée sur un champ de la table de tâches. Cette variable ne peut être mappée que sur le type de champ Pièce jointe de fichier d'une table de tâches.

Important :
après la copie d'une pièce jointe, les modifications apportées aux pièces jointes individuelles sont indépendantes. Par exemple, tout changement apporté à une pièce jointe dans le guide de commande n'a pas d'incidence sur la même pièce jointe mise en cascade sur l'élément de catalogue dans la base de la règle.

Avertissement :
étant donné que les pièces jointes sont copiées, une taille plus grande peut entraîner des problèmes de performances.

Si la vérification antivirus est activée sur le système, cette vérification est effectuée sur la pièce jointe lorsque vous :

- envoyez une demande pour l'élément de catalogue correspondant ;
- ajoutez l'élément de catalogue au panier ou à la liste de souhaits.

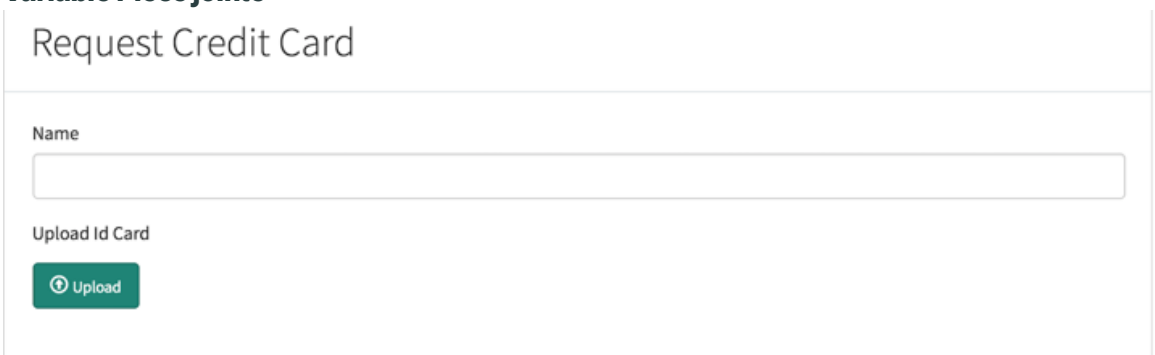
Remarque :

- Cette variable n'est pas prise en charge dans un jeu de variables de plusieurs lignes.
- Cette variable est prise en charge dans les flux et les workflows.
- Cette variable est disponible dans le créateur de condition.
- Pour cette variable, l'affectation de variable d'élément n'est pas prise en charge dans le guide de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable Pièce jointe

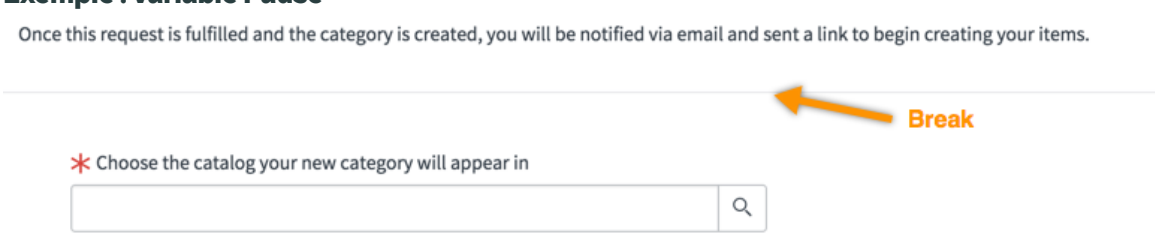


Pause

La variable Pause affiche une ligne horizontale le long du formulaire.

Cette ligne est un élément de formatage qui ne collecte pas de données.

Exemple : variable Pause



Case à cocher

La variable Case à cocher vous permet d'activer et de désactiver les options en la cochant et en la décochant.

Pour qu'une case à cocher soit obligatoire, sélectionnez l'option **Sélection obligatoire** lorsque vous créez la variable. Par exemple, utilisez cette option pour exiger que les utilisateurs cochent la case **J'accepte** dans un formulaire d'accord. Si les utilisateurs essaient d'envoyer le formulaire d'accord sans cocher la case, un message d'alerte s'affiche pour indiquer aux utilisateurs qu'ils doivent cocher la case.

Un groupe de variables Case à cocher est créé lorsque vous créez des variables Case à cocher consécutives. Ces variables Case à cocher sont triées par ordre au sein du groupe. Si vous souhaitez définir une étiquette personnalisée pour le groupe de cases à cocher, créez une variable Étiquette au début des variables Case à cocher consécutives. L'étiquette est alors considérée comme faisant partie de ce groupe et agit comme une étiquette du groupe. S'il n'y a pas d'étiquette personnalisée, les cases à cocher sont regroupées sous une étiquette **Options** par l'application.

Dans un groupe de variables Case à cocher :

- Si une variable Case à cocher du groupe est obligatoire, l'ensemble du groupe devient obligatoire, quelle que soit la visibilité de la variable Case à cocher obligatoire. Un astérisque (*) s'affiche ensuite à côté de l'étiquette du groupe et vous devez sélectionner au moins l'une de ces cases à cocher.
- Si vous masquez l'étiquette, le groupe tout entier est masqué.
- Si toutes les autres variables Case à cocher d'un groupe de cases à cocher obligatoires sont masquées et décochées, les scénarios suivants sont applicables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le groupe reste obligatoire tant qu'il y a au moins une case à cocher visible et décochée dans le groupe.
- La dernière case à cocher du groupe ne peut pas être masquée si elle est décochée.

Dans Service Portal, pour rendre un groupe de variables Case à cocher obligatoire, définissez au moins l'une des variables Case à cocher comme étant obligatoire. Lors de la définition de l'étiquette d'un groupe de cases à cocher, la définition d'une étiquette obligatoire ne rend pas le groupe de variables Case à cocher obligatoire.

Dans le générateur de catalogue, les scénarios suivants s'appliquent :

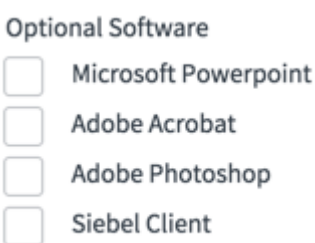
- S'il existe deux cases à cocher consécutives, un conteneur virtuel est créé pour un groupe de cases à cocher. Seuls les types de variables Case à cocher peuvent être ajoutés à l'intérieur du groupe.
- Même si une variable Case à cocher est ajoutée immédiatement après un groupe de cases à cocher, elle est automatiquement ajoutée au groupe.

Dans l'onglet **Spécifications de types**, vous pouvez spécifier le prix dans différents types de devises. Vous pouvez également configurer le prix dans les modèles de tarification suivants :

- Calculé
- Fixe
- Plusieurs

Pour plus d'informations sur les modèles de tarification, consultez la rubrique Champs de prix .

Exemple : variable Case à cocher



Début conteneur, Séparation du conteneur et Fin conteneur

Les variables Début conteneur, Séparation du conteneur et Fin conteneur définissent une mise en page pour les conteneurs pouvant contenir plusieurs variables.

Utilisez les variables Début conteneur et Fin conteneur pour définir les points de début et de fin de la mise en page d'un conteneur. La Variable Fin conteneur doit être utilisée conjointement avec la variable Début conteneur pour fermer un conteneur.

Une mise en page de conteneur peut être divisée en deux ou trois colonnes à l'aide de la variable Séparation du conteneur. Par défaut, la séparation est calculée à la marque des 50 %.

Les conteneurs sont similaires aux jeux de variables. Contrairement aux jeux de variables, les conteneurs peuvent être utilisés n'importe où, y compris à l'intérieur des jeux de variables. Les conteneurs peuvent également être imbriqués l'un dans l'autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'aide sur la sélection du type de conteneur approprié, voir l'article Determining if you are using the correct container variable (Déterminer si vous utilisez la variable de conteneur correcte) [KB0539982] dans la base de connaissances HI.

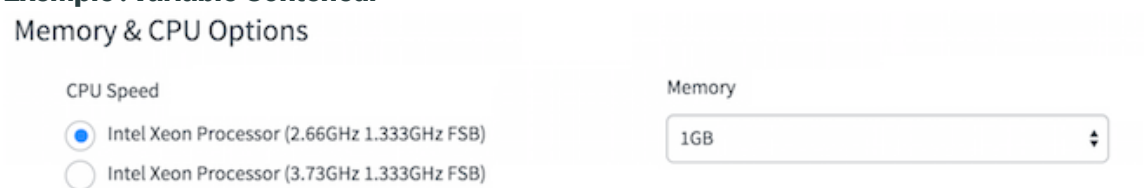
Remarque :

- Les variables de conteneur ne sont pas encore prises en charge sur les équipements mobiles.
- Les variables Début conteneur, Séparation du conteneur et Fin conteneur sont prises en charge dans Service Portal. Toutefois, si les réglages sont effectués sur le conteneur de niveau supérieur, des mises en page à deux colonnes maximum peuvent être réalisées.
- Les jeux de variables sont également considérés comme des conteneurs. Ainsi, une variable Début conteneur avec une mise en page à deux colonnes sous un jeu de variables n'est pas prise en charge dans Service Portal.

Pour reproduire le conteneur représenté sur l'image ci-dessous, saisissez les paramètres suivants lors de la création d'une variable Début de conteneur :

- Sélectionnez la **Mise en page** *Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés*.
- Cochez la case **Titre d'affichage** pour utiliser une barre de titre réductible.

Exemple : variable Conteneur

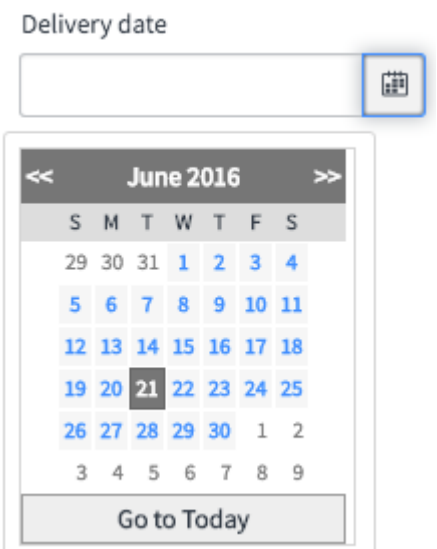


Date, Date et heure et Durée

La variable Date crée un widget avec un champ et un calendrier pour sélectionner une date.

Date

Exemple : variable Date



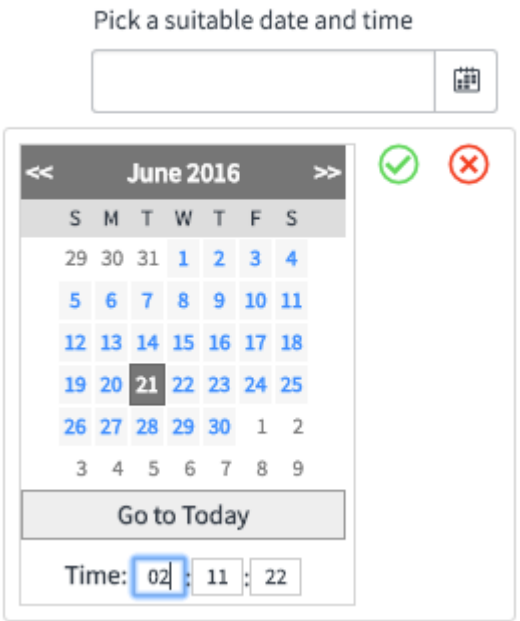
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Date et heure

La variable Date et heure crée un widget avec un calendrier et des champs pour sélectionner une date et une heure. La valeur de temps est stockée en Heure du méridien de Greenwich (GMT) et affichée dans votre fuseau horaire.

Exemple : variable Date et heure



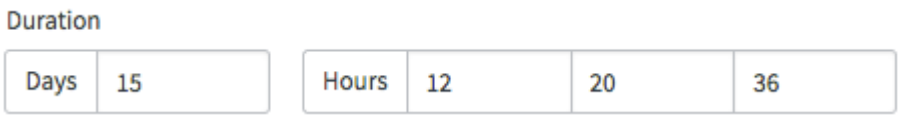
Durée

Utilisez la variable Durée pour spécifier la durée pour laquelle un élément de catalogue est disponible.

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Remarque :
saisissez la durée au format JJ HH:MM:SS lorsque vous définissez la valeur par défaut de la variable et que vous la spécifiez dans les fonctions g_form.getValue() et g_form.setValue().

Exemple : variable Durée



E-mail

La variable E-mail crée un widget pour saisir et sélectionner une adresse e-mail.

Cette variable n'accepte que les expressions d'e-mail valides contenant le symbole @ et les informations de domaine.

Exemple : variable E-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

HTML

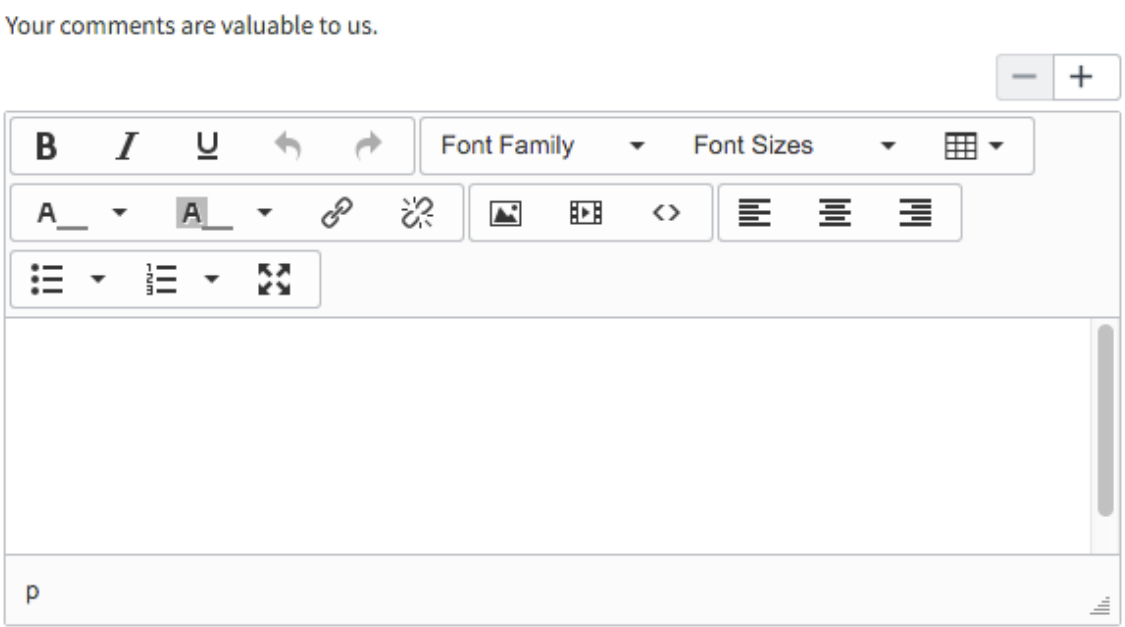
La variable HTML vous permet de fournir du contenu avec un formatage avancé, y compris des images, pour un élément de catalogue.

Utilisez cette variable pour créer des champs pour l'entrée de l'utilisateur. Vous pouvez également l'utiliser pour le contenu réutilisable, comme les termes et conditions, lorsqu'elle est ajoutée à un jeu de variables.

Cette variable est disponible en deux modes : Modifiable et Lecture seule. En mode Modifiable, une barre d'outils est disponible et les liens ne fonctionnent pas. En mode Lecture seule, la barre d'outils est désactivée et les liens fonctionnent. Pour passer d'un mode à l'autre, utilisez des autorisations ou créez une politique d'interface utilisateur pour définir le champ HTML en mode lecture seule.

Remarque :
les variables HTML ne sont pas prises en charge pour un affichage sur les écrans de résumé de panier d'achats ou de résumé d'approbation.

Exemple : variable HTML



Adresse IP

Utilisez la variable Adresse IP pour spécifier les données IPv4 et IPv6 pour un élément de catalogue.

Dans le sous-module **Scripts de validation**, un type de script de validation associé à cette variable est disponible.

Remarque :
Lorsque vous configurez la valeur par défaut de la variable **Adresse IP** ou que vous spécifiez sa valeur dans les fonctions g_form.getValue() et g_form.setValue(), le délimiteur est (.).

Exemple : variable Adresse IP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

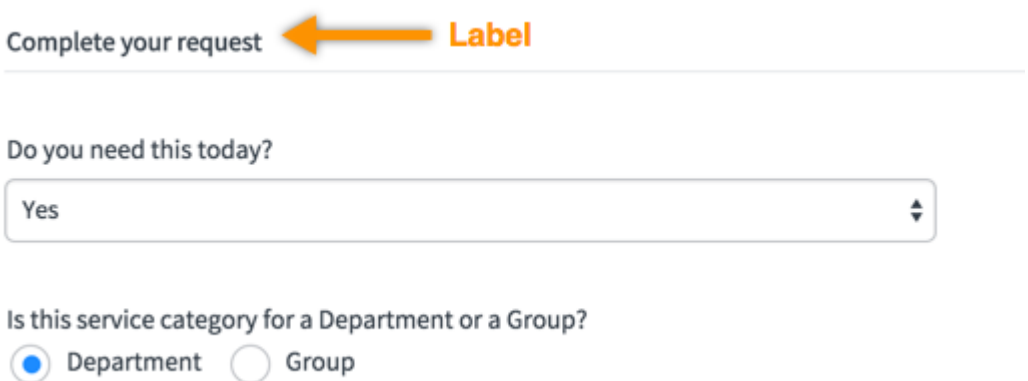
Étiquette

La variable Étiquette affiche une étiquette tout le long du formulaire. Les étiquettes sont des éléments de formatage. Aucune donnée n'est collectée.

Vous pouvez utiliser des étiquettes pour organiser les questions en sections. Vous pouvez également utiliser des étiquettes pour les questions avec plusieurs options. Par exemple, étiquetez les cases à cocher pour les différentes options d'une question.

Vous ne pouvez pas définir une variable Étiquette comme étant obligatoire. Toutefois, vous pouvez rendre obligatoire un groupe de variables Case à cocher précédé d'une variable Étiquette.

Exemple : variable Étiquette

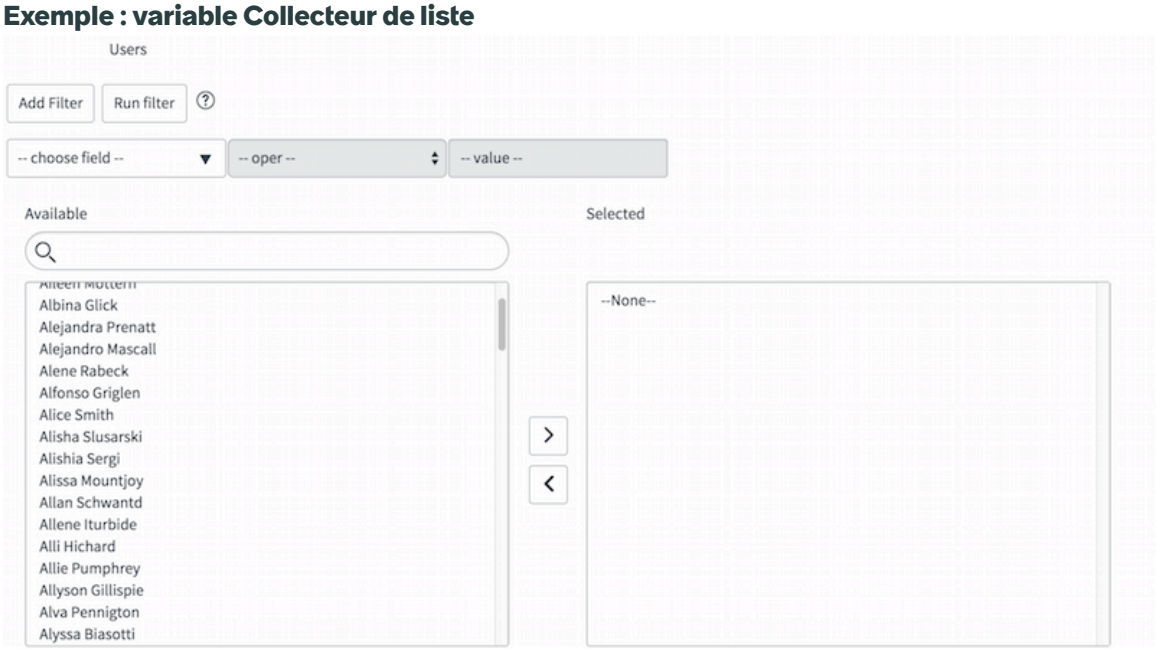


Collecteur de liste

La variable Collecteur de liste crée une interface qui vous permet de sélectionner et d'ajouter plusieurs enregistrements à partir d'une table.

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Exemple : variable Collecteur de liste



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Le qualificatif de référence et l'attribut glide_list ne s'appliquent qu'aux versions à partir d'Helsinki. L'attribut ne s'applique pas à la version Geneva.
- Vous pouvez définir une valeur pour cette variable à l'aide de la fonction `g_form.setValue()` dans un script client de catalogue.
- Lorsque l'attribut de la liste glide_list n'est pas défini sur true, vous ne pouvez définir la valeur visible dans la liste **Disponible** qu'à l'aide de la fonction `g_form.setValue()`. Cette fonctionnalité n'est pas applicable lorsque la fonction `setValue()` est appelée onLoad.
- Les tables avec des données volumineuses entraînent des problèmes de performances lors du chargement de la page. Utilisez des qualificatifs de référence pour réduire les données ou utilisez l'attribut glide_list.
- Les valeurs de la table référencée n'apparaissent pas si l'utilisateur n'est pas connecté.
- Le collecteur de liste affiche un maximum de 100 éléments dans une liste. Après avoir déplacé des éléments vers la liste **Sélectionné**, vous pouvez cliquer sur **Filtrer** pour actualiser la liste **Disponible**. Cette action ajoute d'autres éléments disponibles à la liste, jusqu'à un maximum de 100 éléments.

Choix multiple de recherche

La variable Choix multiple de recherche crée des cases d'option à l'aide des données d'une table. Sa fonctionnalité est similaire à la variable Zone de sélection de recherche, qui crée une liste de choix à partir de données interrogées.

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

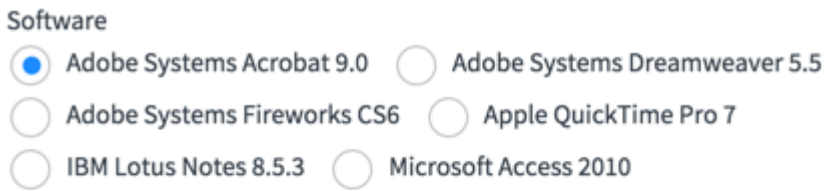
Remarque :

- Les tables avec des données volumineuses entraînent des problèmes de performances lors du chargement de la page. Utilisez des qualificatifs de référence pour réduire les données ou utilisez la variable de type de référence.
- Vous ne pouvez pas ajouter plus de 10 000 choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : variable Choix multiple de recherche



Zone de sélection de recherche

La variable Zone de sélection de recherche crée une liste de choix à l'aide des données interrogées depuis une table. Sa fonctionnalité est similaire à celle de la variable Choix multiple de recherche, qui crée des cases d'option à partir de données interrogées.

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Pour créer la zone de sélection de recherche, entrez les valeurs suivantes lors de la création de la variable :

- **Rechercher depuis la table** : Incident [incident]
- **Champ de valeur de référence** : ID système
- **Champ d'étiquette de référence** : nombre, catégorie, priorité
- **Qualificatif de référence** : caller_id=javascript:gs.getUserID()^active=true

Remarque :

- Les tables avec des données volumineuses entraînent des problèmes de performances lors du chargement de la page. Utilisez des qualificatifs de référence pour réduire les données ou utilisez la variable de type de référence.
- Vous ne pouvez pas ajouter plus de 10 000 choix.

Personnalisé et Personnalisé avec étiquette

La variable personnalisée insère une macro d'interface utilisateur dans l'élément de catalogue. La variable Personnalisé avec étiquette insère une macro d'interface utilisateur avec une étiquette.

Personnalisé

Cette variable insère une macro d'interface utilisateur dans l'élément de catalogue.

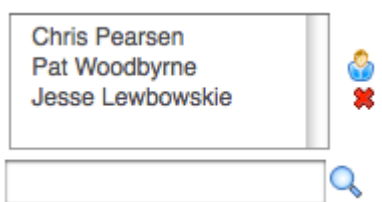
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les macros d'interface utilisateur dans le catalogue de services ne prennent pas en charge les fonctions glide_list suivantes : clic de renvoi, modification des zones de sélection et champ d'e-mail.

- Utilisez uniquement la phase un de la syntaxe Jelly pour les macros d'interface utilisateur ajoutées en tant que variables. La deuxième phase de Jelly dans la macro n'est pas traitée et apparaît sur la page en tant que contenu standard.
- Cette variable n'est pas encore prise en charge sur les appareils Classic Mobile.
- Cette variable est prise en charge dans Service Portal via les widgets. Créez un widget avec la même fonctionnalité que celle d'une macro et reliez le widget à la variable.

Exemple : variable Personnalisé

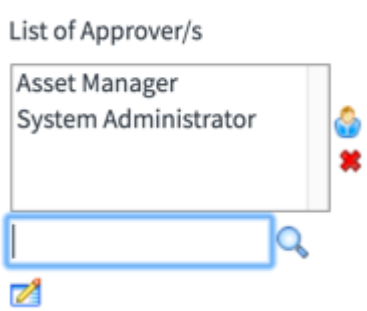


Personnalisé avec étiquette

Cette variable insère une macro d'interface utilisateur avec une étiquette.

- Cette variable n'est pas encore prise en charge sur les appareils Classic Mobile.
- Cette variable est prise en charge dans Service Portal via les widgets. Créez un widget avec la même fonctionnalité que celle d'une macro avec étiquette et reliez-le à la variable.

Exemple : variable Personnalisé avec étiquette



Masqué

La variable Masqué insère un champ qui masque le texte saisi.

Chaque caractère saisi s'affiche sous la forme d'un astérisque (*). Utilisez cette variable pour demander aux utilisateurs des données sensibles ou confidentielles telles que les mots de passe.

Cochez la case **Utiliser le chiffrement** pour configurer la variable en vue de chiffrer sa valeur à l'aide de divers algorithmes de chiffrement avant de la stocker dans la base de données. Vous pouvez chiffrer ces valeurs uniquement à l'aide de la variable now_GR.variables.var_name.getDecryptedValue() sur RITM, Tâches du catalogue ou tout enregistrement d'extension créé à l'aide d'un créateur d'enregistrement.

Remarque :
par défaut, le champ **Utiliser le chiffrement** est défini sur vrai pour garantir le stockage sécurisé des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur l'éditeur de variable, vous pouvez aussi déchiffrer et chiffrer les valeurs d'une variable Masqué à l'aide des boutons **Afficher** et **Masquer**. Ces boutons ne sont pas disponibles pour les prestataires (ITIL) n'ayant pas le rôle catalog_view_masked. Vous ne pouvez afficher que la valeur que vous avez spécifiée lors de la demande.

Actions sur une variable chiffrée

Action	Rôles		
	Demandeur	Prestataire avec le rôle catalog_view_masked	Prestataire sans le rôle catalog_view_masked
Afficher ou masquer la valeur chiffrée sur les formulaires de catalogue	Oui	Non applicable	Non applicable
Modifier la valeur chiffrée sur les formulaires de catalogue	Oui	Non applicable	Non applicable
Afficher ou masquer la valeur chiffrée dans l'éditeur de variable	Oui	Oui	Non
Modifier la valeur chiffrée dans l'éditeur de variable	Oui **Remarque :** si la variable Masqué est en lecture seule sur l'éditeur de variable, la valeur de la variable n'est pas modifiable	Oui **Remarque :** si la variable Masqué est en lecture seule sur l'éditeur de variable, la valeur de la variable n'est pas modifiable	Non

Exemple : variable Masqué

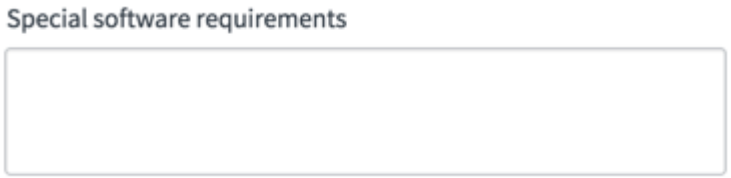
Texte de plusieurs lignes

La variable Texte sur plusieurs lignes crée un champ qui vous permet de saisir plusieurs lignes de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

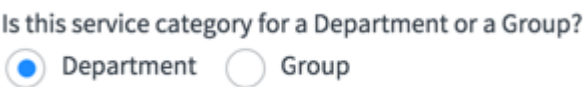
Exemple : variable Texte sur plusieurs lignes



Choix multiple

La variable Choix multiple crée des cases d'option pour les choix de questions.

Exemple : variable Choix multiple



Échelle numérique

La variable Échelle numérique crée un ensemble de cases d'option pour une gamme d'options, comme une échelle de Likert.

Exemple : variable Échelle numérique

Référence

Une variable Référence fait référence à un enregistrement dans une autre table. Par exemple, une variable nommée point_de_contact fait référence à la table Utilisateur [sys_user].

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous créez une variable Référence :

- Les variables Référence utilisent la fonctionnalité de saisie semi-automatique. Pour vous assurer que les utilisateurs disposent de suffisamment d'informations pour effectuer la sélection, configurez l'option liste de recherche de référence.
- Les variables Référence stockent le sys_id de l'enregistrement sélectionné (comme les champs de référence). Pour utiliser la valeur d'affichage dans un script, utilisez les mêmes méthodes que pour un champ de référence.

```
current.variables.<variable name>.getDisplayValue()
```

Exemple : variable Référence

Demandé pour

Avant d'envoyer une demande d'élément de catalogue, cette variable vous permet d'indiquer à qui envoyer cette demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandé pour

Vous devez spécifier ces informations lors de la réponse aux questions d'élément de catalogue.

Important :

- Vous ne pouvez spécifier que les utilisateurs à partir de la table Utilisateur [sys_user].
- Si vous ne spécifiez pas la valeur par défaut de cette variable, l'utilisateur connecté actuel qui demande l'élément est considéré comme la valeur de variable Demandé pour par défaut.
- Vous pouvez envoyer la demande d'un utilisateur en fonction de l'accès à un élément de catalogue. Il est possible d'utiliser le champ **Type d'accès** de l'élément de catalogue pour déterminer si une demande peut être envoyée à un utilisateur qui n'a pas accès à l'élément de catalogue.
- Pour cette variable, l'affectation de la variable d'élément n'est pas prise en charge dans la base de la règle d'un guide de commande. Si le guide de commande contient la variable Demandé pour, la valeur est mise en cascade sur la variable équivalente des éléments dans la base de la règle en lecture seule.

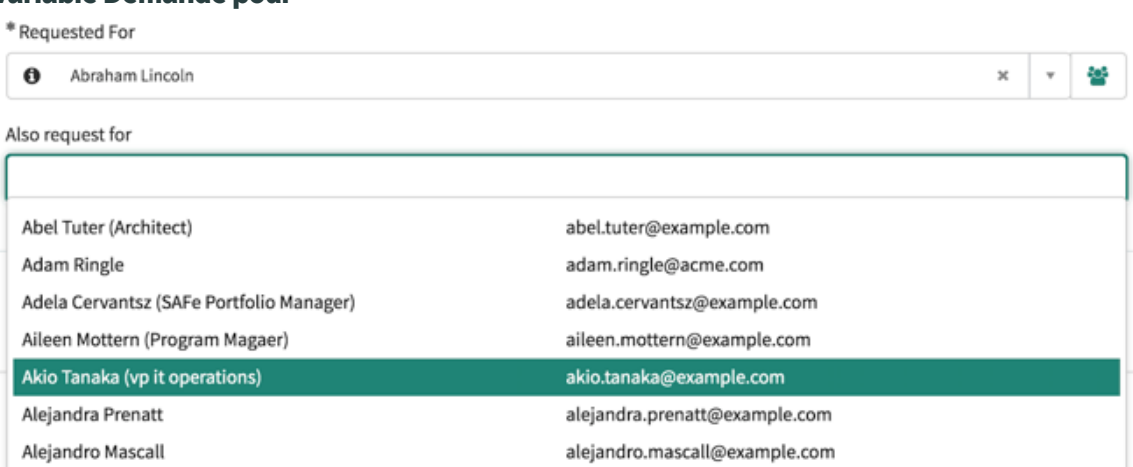
À l'aide du champ **Activer également la demande pour** de la variable Demandé pour, vous pouvez demander un élément de catalogue pour différents utilisateurs dans une seule demande.

Pour en savoir plus sur l'expérience de demande déléguée, consultez la rubrique Expérience de demande déléguée.

Important :

- Vous pouvez ajouter cette variable à un élément de catalogue ou à un jeu de variables. Toutefois, lors de l'envoi de la demande, un élément de catalogue ne peut avoir qu'une seule variable Demandé pour.
- Vous ne pouvez ajouter qu'une seule variable Demandé pour à un jeu de variables.
- Cette variable n'est pas prise en charge dans un jeu de variables de plusieurs lignes.
- Une fois la demande envoyée, cette valeur de variable est visible dans l'éditeur de variable et l'outil de synthèse de variables.

Variable Demandé pour



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette de texte enrichi

Cette variable affiche une étiquette formatée sur un formulaire d'élément de catalogue.

Dans l'éditeur de texte enrichi TinyMCE, vous pouvez formater l'étiquette et y ajouter des images ou des liens. Cette variable prend en charge les balises HTML.

Remarque :

- Vous pouvez rendre cette variable visible à l'aide de scripts clients de catalogue et de politiques d'interface utilisateur de catalogue.
- Vous ne pouvez pas mettre en cascade cette variable dans un guide de commande.
- Vous ne pouvez pas rendre cette variable obligatoire.
- Dans Automated Test Framework, cette variable n'est prise en charge que dans l'étape de validation de l'état de la variable pour vérifier la visibilité.
- Cette variable n'est pas prise en charge dans les éléments suivants :
  - Outil de synthèse de variables
  - Jeu de variables de plusieurs lignes
  - Créateurs de condition et rapports
- Vous ne pouvez pas spécifier les éléments suivants pour cette variable :
  - Texte d'aide et instructions
  - Info-bulle
  - Autorisations
  - Largeur de variable
  - Exemple texte
- Les APIs `g_form.setValue()`, `g_form.setReadOnly()` et `g_form.setMandatory()` ne sont pas prises en charge dans les scripts clients du catalogue. Seule l'API `g_form.setVisible()` est prise en charge.

Variable Étiquette de texte enrichi

Zone de sélection

La variable Zone de sélection crée une liste à partir de choix de questions prédéfinis.

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Exemple : variable Zone de sélection

Traduction automatique

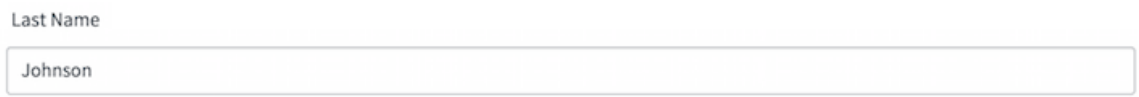
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Texte sur ligne unique

La variable Texte sur ligne unique crée un champ pour saisir une seule ligne de texte.

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Exemple : variable Texte sur ligne unique



Page de l'interface utilisateur

La variable Page de l'interface utilisateur insère une page d'interface utilisateur dans l'élément de catalogue.

- Utilisez uniquement la phase un de la syntaxe Jelly pour toutes les macros d'interface utilisateur ajoutées en tant que variables. La phase deux de Jelly dans la macro n'est pas traitée et apparaît sur la page en tant que contenu standard.
- Cette variable n'est pas encore prise en charge sur les appareils Classic Mobile et dans Service Portal.

URL

La variable URL crée un widget pour permettre aux utilisateurs de saisir des URL.

Les URL sont validées pour les protocoles suivants : HTTP, HTTPS, FTP.

Remarque :
Cette variable n’est pas modifiable sur Now Mobile.

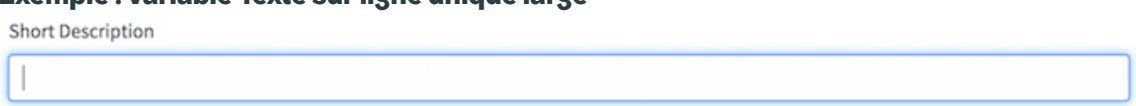
Exemple : variable URL

Texte sur ligne unique large

La variable Texte sur ligne unique large crée un champ qui étend le formulaire, permettant ainsi aux utilisateurs de saisir des lignes de texte plus longues.

Pour les attributs pris en charge par cette variable, voir Attributs de variable.

Exemple : variable Texte sur ligne unique large



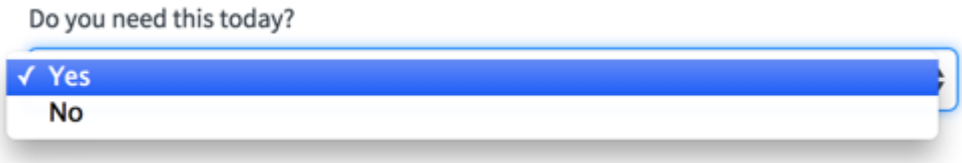
Oui/Non

La variable Oui/Non crée une liste de choix avec **Oui** et **Non** comme options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : variable Oui/Non



Prise en charge variable dans différents canaux

Catalogue de services Les variables sont prises en charge dans différents canaux.

Prise en charge des variables

Variable	ServiceNow AI Platform	Portail de services	Now Mobile	Interface conversationnelle dans Agent virtuel optimisée par LLM	Interface conversationnelle dans optimisée Agent virtuel par NLU	Éditeur de variables et Espace de travail composant UIB de l'élément de catalogue
Pièce jointe	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Pause	Oui	Oui	Oui	Ignoré ou ignoré	Ignoré ou ignoré	Oui
Case à cocher	Oui	Oui	Oui	Oui	Une seule case à cocher sans les implications de tarification est prise en charge	Oui
Fin conteneur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Séparation du conteneur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Début conteneur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Date	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Date/Heure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Durée	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
E-mail	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
HTML	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Adresse IP	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Étiquette	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Collecteur de liste	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Choix multiple de recherche	Oui	Oui	Oui	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui (sans les implications de tarification et le qualificatif de référence avancé)	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge des variables (suite)

Variable	ServiceNow AI Platform	Portail de services	Now Mobile	Interface conversationnelle dans Agent virtuel optimisée par LLM	Interface conversationnelle dans optimisée Agent virtuel par NLU	Éditeur de variables et Espace de travail composant UIB de l'élément de catalogue
Zone de sélection de recherche	Oui	Oui	Oui	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui (sans les implications de tarification et le qualificatif de référence avancé)	Oui
Personnalisé	Oui	Oui	Oui	Oui (requiert une implémentation personnalisée)	Non	Non
Personnalisé avec une étiquette	Oui	Oui	Oui	Oui (requiert une implémentation personnalisée)	Non	Non
Masqué	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Texte sur plusieurs lignes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Choix multiple	Oui	Oui	Oui	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui
Échelle numérique	Oui	Oui	Oui	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui
Référence	Oui	Oui	Oui	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui (sans les implications de tarification et le qualificatif de référence avancé)	Oui
Demandé pour	Oui	Oui	Oui	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui (sans les implications de tarification et le qualificatif de référence avancé)	Oui
Étiquette de texte enrichi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Zone de sélection	Oui	Oui	Oui	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui (sans incidence sur les prix)	Oui
Texte sur ligne unique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Page de l'IU	Oui	Non	Non	Ignoré ou ignoré	Non	Non
URL	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge des variables (suite)

Variable	ServiceNow AI Platform	Portail de services	Now Mobile	Interface conversationnelle dans Agent virtuel optimisée par LLM	Interface conversationnelle dans optimisée Agent virtuel par NLU	Éditeur de variables et Espace de travail composant UIB de l'élément de catalogue
Texte sur ligne unique large	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Oui / Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Créer une variable de catalogue de services

Créez des variables de catalogues de services pour recueillir des informations auprès des utilisateurs commandant un élément de catalogue, par exemple, pour leur demander quelles sont les options qu'ils souhaitent pour l'élément.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue pour lequel vous souhaitez créer une variable.
3. Dans la liste connexe **Variables**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez le type de variable.
   Seuls les champs applicables pour le type de variable sont affichés.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de variable

Champ	Description
Application	Champ en lecture seule qui indique quelles applications peuvent utiliser cette variable.
Mapper sur le champ	Mappe la variable à un champ spécifique de la table pour le créateur d'enregistrement. Ce champ s'affiche si la variable appartient à un créateur d'enregistrement.
Type	Le type de variable que vous souhaitez créer. Pour plus d'informations, voir Types de variables de catalogue de services.
Élément de catalogue	Élément de catalogue utilisant la variable.
Ordre	Ordre dans lequel la variable est placée sur la page de l'élément de catalogue. Les variables sont organisées de haut en bas de la valeur d'ordre la plus faible à la plus élevée. Par exemple, une variable avec une valeur d'ordre de 1 est placée au-dessus d'autres variables avec des valeurs d'ordre plus élevées.
Actif	Case à cocher pour rendre la variable disponible pour utilisation.
Obligatoire	Case à cocher pour rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce comportement ne s’applique qu’au chargement de la page et peut être modifié via les API clientes.
Lecture seule	Option permettant de rendre une variable accessible en lecture seule ou modifiable.
Masqué	Option pour masquer une variable.
Unique	Option pour interdire les valeurs en double pour cette variable dans un jeu de variables à plusieurs lignes. **Remarque :** ◦ Ce champ s’affiche uniquement pour une variable créée dans un jeu de variables à plusieurs lignes. ◦ Ce comportement ne s’applique qu’à , ServiceNow AI PlatformPortail de services et dans l’éditeur de variables dans Espace de travail d'agent.
Désactiver le remplissage initial des créneaux	Case à cocher pour déterminer s’il faut activer l’utilisation des paires clé-valeur fournies par l’appelant qui préremplissent les formulaires d’éléments de catalogue.
Sélection obligatoire	Case à cocher pour exiger que les utilisateurs sélectionnent la variable Case à cocher. Par exemple, utilisez cette option pour obliger les utilisateurs à sélectionner une case à cocher **J'accepte** pour un formulaire d'accord. Si les utilisateurs essaient d'envoyer le formulaire d'accord sans cocher la case, un message d'alerte s'affiche pour indiquer aux utilisateurs qu'ils doivent cocher la case.
Global	Si cette option est sélectionnée, la variable est disponible pour toutes les tâches du catalogue dans les workflows du catalogue de services et les plans d'exécution par défaut. Si elle n'est pas sélectionnée, la variable doit être associée à des tâches du catalogue individuelles.
Champ	Champ vers lequel la variable est mappée. Ce champ s'affiche si la variable appartient à un créateur d'enregistrement.
Table Créateur d’enregistrement	Table dans laquelle le créateur d'enregistrement crée un enregistrement. Ce champ s'affiche si la variable appartient à un créateur d'enregistrement.
Question	
Question	Question à poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue.
Nom	Nom permettant d'identifier la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si ce champ est vide, sa valeur est renseignée automatiquement en fonction du champ **Question** pour tous les types de variables sauf Pause, Séparation du conteneur et Fin conteneur.
Infobulle	Texte d'infobulle à afficher lorsque les utilisateurs pointent vers la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la « Question ».
Exemple texte	Indication affichée dans le champ Question avant qu'un utilisateur ne saisisse une valeur. Applicable pour les variables suivantes : ◦ Adresse IP ◦ E-mail ◦ URL ◦ Texte sur ligne unique ◦ Texte sur ligne unique large ◦ Texte sur plusieurs lignes ◦ Date ◦ Date/Heure
Texte enrichi	Étiquette formatée à afficher sur un formulaire d’élément de catalogue. Applicable à la variable Étiquette de texte enrichi.
Annotation	
Afficher l'aide	Si cette option est sélectionnée, le texte d’aide et les instructions pour la variable s’affichent. **Remarque :** ◦ Elle n'est pas disponible pour les variables Pause et Case à cocher. ◦ Le texte d'aide et les instructions ne sont pas disponibles pour un jeu de variables.
Toujours développé	Si cette option est sélectionnée, les valeurs des champs **Texte d'aide** et **Instructions** sont développées par défaut lorsque la page d'élément de catalogue se charge. Cette case à cocher s'affiche uniquement lorsque la case **Afficher l'aide** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Ce champ est également applicable dans Service Portal. ◦ Ce champ ne s'applique pas à l'éditeur de variables dans Espace de travail le composant UIB de l'élément de catalogue. ◦ Si la case **Développer l'aide pour toutes les questions** est cochée au niveau de l'élément de catalogue, le paramètre Toujours **développé** au niveau de la variable est alors remplacé. ◦ Si la case **à cocher Développer l'aide pour toutes les questions** est désélectionnée au niveau de l'élément de catalogue, le paramètre de champ **Toujours développé** au niveau de la variable s'applique.
Balise d'aide	Si la case **Toujours développé** n'est pas cochée, cliquez sur la valeur spécifiée dans ce champ pour afficher les valeurs des champs **Texte d'aide** et **Instructions**. Ce champ ne s'applique pas à l'éditeur de variables dans Espace de travail le composant UIB de l'élément de catalogue.
Texte d'aide	Informations d'aide pour une variable de catalogue de services. Ce champ s'applique dans , Portail de services et l'éditeur ServiceNow AI Platform de variables dans Espace de travail, et le composant UIB de l'élément de catalogue. Toutefois, dans Espace de travail un composant UIB d'élément de catalogue, vous pouvez afficher le texte d'aide ou les instructions. Si les instructions et le texte d'aide sont disponibles, vous ne pouvez afficher que les instructions. Ce champ n'est pas applicable pour les variables de type Pause, Case à cocher, Fin conteneur, Séparation de conteneur, Macro et Page d'interface utilisateur. Dans Espace de travail le composant UIB de l'élément de catalogue, ce champ ne s'applique pas non plus à une variable Masqué.
Instructions	Informations qui nécessitent une mise en forme de texte riche ou l'ajout d'images pour clarifier les informations d'aide. Ce champ s'applique dans , Portail de services et l'éditeur ServiceNow AI Platform de variables dans Espace de travail, et le composant UIB de l'élément de catalogue. Toutefois, dans Espace de travail un composant UIB d'élément de catalogue, vous pouvez afficher le texte d'aide ou les instructions. Si les instructions et le texte d'aide sont disponibles, vous ne pouvez afficher que les instructions. Dans Espace de travail le composant UIB de l'élément de catalogue, ce champ ne s'applique pas non plus à une variable Masqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour les tables HTML, utilisez des tailles compatibles avec la largeur de la variable.
Spécifications de types (les champs de cette section varient pour chaque type de variable)	
Largeur de la variable	Largeur de la variable sur la page d'élément de catalogue, pour indiquer quel pourcentage de la taille de l'écran elle peut atteindre. Pour plus d'informations, voir Configurer une largeur par défaut pour les variables de catalogue de services. Ce champ s'affiche pour tous les types variables sauf Pause, Fin conteneur, Début conteneur, Séparation de conteneur, Mise en page de conteneur et Étiquette.
Activer la liste Demander également	Option permettant de soumettre une demande d'élément de catalogue pour plusieurs utilisateurs. Une fois que vous avez sélectionné cette option, le champ **Également demandé pour** s'affiche avec la variable Demandé pour dans un élément de catalogue. ○ Cette fonctionnalité est uniquement applicable dans Portail de services. ○ Ce champ ne s'applique qu'à la variable Demandé pour. Pour en savoir plus sur l'expérience de demande déléguée, consultez la rubrique Expérience de demande déléguée.
Rôles pouvant utiliser la liste Demander également	Option permettant de spécifier les rôles qui peuvent soumettre une demande d'élément de catalogue pour plusieurs utilisateurs. ○ Cette fonctionnalité est uniquement applicable dans Portail de services. ○ Ce champ ne s'applique qu'à la variable Demandé pour. ○ Ce champ s'affiche uniquement si la case **Activer la demande également est** cochée. **Remarque :** Si aucun rôle n'est spécifié, toute personne ayant accès à l'élément de catalogue peut soumettre la demande. Pour en savoir plus sur l'expérience de demande déléguée, consultez la rubrique Expérience de demande déléguée.
Sens des choix	La direction dans laquelle la liste de choix est présentée. ○ **Horizontale** : dispose les choix horizontalement. ○ **Verticale** : dispose les choix verticalement. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche. **Remarque :** La direction sélectionnée est également applicable dans Service Portal.
Champ de choix	Champ de table renseignant les options de la variable. Si aucun choix de champ n'est défini, la variable charge des valeurs distinctes liées au champ dans la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche pour les variables Zone de sélection.
Table Choix	Table contenant les valeurs du **champ Choix**. Ce champ s'affiche pour les variables Zone de sélection.
Ne pas sélectionner le premier choix	Case à cocher pour laisser toutes les options effacées pour la variable sur la page d'élément de catalogue. Si cette case est sélectionnée, le premier choix pour la variable est sélectionné par défaut. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiples et Échelle numérique.
Qualif. de réf. dynamique	Qualificateur dynamique. Sélectionnez un filtre dynamique pour exécuter une requête par rapport au champ Référence. Ce champ s'affiche pour les variables Référence lorsque l'option **Utiliser un qualificateur de référence** est définie sur **Dynamique**.
Inclure Aucun	Case à cocher pour inclure l'option **Aucun** dans une liste de choix. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche, Choix multiple et Zone de sélection.
Mise en page	Mise en page d'un conteneur, sur une ou deux colonnes. Ce champ s'affiche pour les variables Début conteneur.
Table Liste	Table contenant les valeurs pour le collecteur de liste. La table doit avoir une colonne d'affichage spécifiée. Ce champ s'affiche pour les variables Collecteur de liste.
Source de recherche	La source de la recherche. Sélectionnez Table ou Choix. Par défaut, Table est sélectionnée.
Rechercher depuis la table	Table à partir de laquelle les valeurs à sélectionner par les utilisateurs sont obtenues. Les valeurs de cette table sont renseignées dans le **champ Valeur de référence**. Ce champ s'affiche pour les variables de choix multiple de recherche et de zone de sélection de recherche et lorsqu'une source de recherche **dans une table** est sélectionnée.
Champ de valeur de référence	Champ dans la table de recherche qui fournit les options pour la variable. Ce champ s'affiche pour les variables de choix multiple de recherche et de zone de sélection de recherche et lorsqu'une source de recherche **dans une table** est sélectionnée.
Champ(s) d'étiquette de référence	Liste séparée par des virgules des champs dans la table de recherche dont les valeurs sont utilisées pour afficher les options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s’affiche pour les variables de choix multiple de recherche et de zone de sélection de recherche et lorsqu’une source de recherche **dans une table** est sélectionnée.
Champ de prix de référence	Champ dans la table de recherche dont la valeur est utilisée pour modifier le prix de l'élément commandé. Ce champ s’affiche pour les variables de choix multiple de recherche et de zone de sélection de recherche et lorsqu’une source de recherche **dans une table** est sélectionnée.
Recherche dans le champ de prix récurrent	Champ dans la table de recherche dont la valeur est utilisée pour modifier le prix récurrent de l'élément commandé. Ce champ s’affiche pour les variables de choix multiple de recherche et de zone de sélection de recherche et lorsqu’une source de recherche **dans une table** est sélectionnée.
Table d'options	Utilisez ce champ pour spécifier la table contenant la liste de choix souhaitée. Elle n’est active que lorsque la **source de recherche** est définie sur Choix. Le système interroge la table de choix centrale (sys_choice) pour toutes les listes de choix associées à la table que vous sélectionnez ici.
Champ de choix	Utilisez ce champ pour sélectionner le champ spécifique (ou « élément ») dans la table Choix dont vous souhaitez afficher les options. Par exemple, si votre table de choix est Incident [incident], vous pouvez sélectionner le champ **Priorité**, **État** ou **Catégorie** pour afficher les choix définis.
Les choix dépendent de	Sélectionnez une autre variable du même élément de catalogue pour en dépendre les choix de cette variable. Cela crée un effet de filtrage dynamique. Les choix affichés dans la variable actuelle sont filtrés en temps réel en fonction de la valeur sélectionnée par l’utilisateur dans la variable spécifiée ici. Par exemple, si ce champ est pour « Ville », vous pouvez sélectionner une variable « Pays » ici, en veillant à ce que seules les villes pertinentes soient affichées en fonction du pays sélectionné.
Macro	Macro d’interface utilisateur à insérer dans l’élément de catalogue. Ce champ s'affiche pour les variables Macro, Macro avec étiquette et Page d'interface utilisateur.
Macro résumé	Applicable uniquement pour les variables de type Macro et Macro avec étiquette.
Widget	Applicable uniquement pour les variables de type Macro et Macro avec étiquette.
Prix si cochée	Prix de l'élément. Ce champ s'affiche pour les variables Case à cocher.
Prix récurrent si cochée	Prix qui augmente pour l'élément lorsque l'utilisateur demande plus d'une commande de l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche pour les variables Case à cocher. Pour plus d'informations sur les prix et les prix récurrents, voir Utilisation de variables pour la configuration des prix.
Référence	Table de référence de la variable. La table doit avoir une colonne d'affichage spécifiée. Ce champ s'affiche pour les variables Référence.
Qualificatif de référence	Qualificateurs permettant de restreindre les données disponibles dans le champ. Prend en charge les qualificatifs de référence et les qualificatifs avancés. Pour plus d'informations, consultez Qualificatifs de référence . Retourne tous les résultats correspondants (pas de maximum). **Remarque :** Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de scripts dans le champ **Qualificatif de référence** est limitée aux administrateurs système via la règle métier **Autoriser JavaScript dans la valeur par défaut**. Ce champ s'affiche pour les variables Collecteur de liste, Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche, Référence et Demandé pour. Il s'affiche pour les variables Référence lorsque l'option **Utiliser un qualificatif de référence** est définie sur **Dynamique**.
Condition de qualificatif de référence	Options pour établir des conditions. Ce champ s'affiche pour les variables Référence lorsque l'option **Utiliser un qualificatif de référence** est définie sur **Simple**.
Échelle max.	Valeur la plus élevée sur l'échelle des options disponibles pour la variable. Ce champ s'affiche pour les variables Échelle numérique.
Échelle min.	Valeur la plus faible sur l'échelle des options disponibles pour la variable. Ce champ s'affiche pour les variables Échelle numérique.
Valeurs uniques seulement	Case à cocher pour exiger une valeur unique pour le champ. Lorsque cette case est cochée, deux enregistrements ne peuvent pas posséder la même valeur pour ce champ. Ce champ s'affiche pour les variables Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche et Zone de sélection.
Confirmation de l'utilisation	Case à cocher pour inviter les utilisateurs à saisir à nouveau les données pour vérifier leurs entrées. Ce champ s'affiche pour les variables Masqué.
Utiliser le chiffrement	Case à cocher pour stocker la réponse en format chiffré dans la base de données. Si elle n'est pas chiffrée, la réponse est stockée en format texte brut. Le chiffrement utilise Triple DES avec le chiffrement du système. Ce champ s'affiche pour les variables Masqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser le qualificatif de référence	Type de qualificatif à utiliser. Ce champ s'affiche pour les variables Référence.
Regex de validation	Expression régulière qui valide la valeur de la variable. Ce champ s'affiche uniquement pour les types de variables Texte sur ligne unique et Texte sur ligne unique large. Pour définir des expressions régulières, consultez Définir des expressions régulières pour les variables. **Remarque :** ◦ Ce champ est également applicable dans Service Portal. ◦ La valeur de l'attribut max_length est valide même lorsque la regex de validation est définie. ◦ Vous ne pouvez pas ajouter un élément de catalogue ayant des erreurs de validation regex à la liste de souhaits.
Attributs de variable	Attributs qui définissent le comportement et les restrictions d'une variable. Pour plus d'informations sur les attributs de variable, consultez Attribut de variable de catalogue de services.
Bloc de rubriques	Spécifiez un bloc de rubriques similaire aux macros d'interface utilisateur ou aux widgets configurés utilisés dans les variables personnalisé ou personnalisé avec étiquette pour reproduire le même comportement dans une Agent virtuel conversation. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que pour les types de variables « Personnalisé » et « Personnalisé avec étiquette ».
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut pour la variable.
Autorisation Si aucun rôle n'est spécifié dans cet onglet pour les actions de lecture, d'écriture ou de création, tous les utilisateurs qui peuvent accéder à l'élément de catalogue peuvent effectuer ces actions, quel que soit leur rôle. Par exemple, si aucun rôle n'est spécifié pour le champ **Rôles d'écriture**, tous les utilisateurs qui peuvent accéder à l'élément de catalogue peuvent modifier la valeur de la variable dans l'éditeur de variable. Un utilisateur ayant un rôle qui ne correspond à aucun des rôles suivants ne peut pas définir de valeurs de variable, même par scripting. Ces rôles ne sont pas disponibles pour les variables de type Étiquette, Pause, Séparation de conteneur, Fin conteneur, Macro, Macro avec étiquette et Page d'interface utilisateur.	
Rôles de lecture	Rôles qui peuvent afficher la variable avant ou après avoir demandé l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement. Seul un utilisateur disposant des rôles spécifiés dans ce champ peut afficher la variable.
Rôles d'écriture	Rôles qui peuvent modifier la variable dans l'éditeur de variable après avoir demandé l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement. Si un utilisateur ne dispose

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pas des rôles spécifiés dans ce champ, la variable est en lecture seule dans l'éditeur de variable.
Rôles de création	Rôles qui peuvent créer des valeurs pour la variable avant de demander l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement. Si un utilisateur ne dispose pas du rôle spécifié, la variable est en lecture seule avant la demande d'élément de catalogue ou de créateur d'enregistrement.
Disponibilité	
Visible ailleurs	Si cette option est sélectionnée, la variable est visible dans le formulaire d'élément avant la commande de l'élément, dans VEditor après la commande de l'élément et sur la page du panier de l'élément.
Visible dans les lots	Si cette option est sélectionnée, la variable est visible lorsque l'élément est ajouté à un lot.
Visible dans les guides	Si cette option est sélectionnée, la variable est visible lorsqu'elle est ajoutée à un guide de commande ou à un élément de catalogue qui est inclus dans le guide de commande. **Remarque :** Si un guide de commande comporte trop d'éléments et de variables, envisagez de décocher cette case pour autant d'éléments que possible afin d'améliorer les performances de chargement sur les guides de commande.
Visible sur les synthèses	Si cette option est sélectionnée, la variable est visible sur n'importe quelle synthèse de variable de l'élément de catalogue. Dans Service Portal, la variable est visible dans la page des tickets RITM et la page d'approbation. Dans Now Mobile, la variable est visible dans le RITM et les enregistrements d'approbation.
Supprimer des interfaces conversationnelles	Si l'élément de catalogue a une variable qui rend l'élément non conversationnel, par exemple, une variable sur la tarification, cochez la case pour que l'élément de catalogue devienne conversationnel. **Remarque :** Cette option ne s'applique pas au jeu de variables à plusieurs lignes (MRVS).

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir les informations d'aide pour une variable de catalogue de services

Saisissez des informations d'aide pour les variables afin d'aider les utilisateurs à déterminer les informations qu'ils doivent fournir pour ces variables de catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Montre les options suivantes pour fournir du texte d'aide pour les variables d'élément de catalogue de services : info-bulles, texte d'aide, instructions (texte d'aide HTML) et exemples de texte.

Traduction automatique

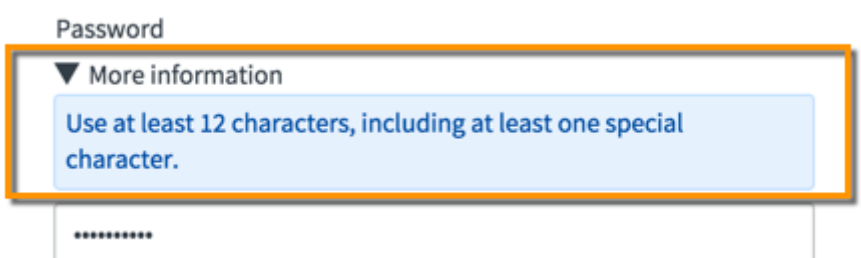
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** et cliquez sur l'élément de catalogue avec la variable pour laquelle vous souhaitez fournir de l'aide.
2. Dans la liste connexe **Variables**, cliquez sur la variable.
3. Dans la section **Annotation** du formulaire Variable, sélectionnez l'icône **Afficher l'aide** case à cocher. Les champs **Balise d'aide**, **Texte d'aide** et **Instructions** s'affichent.
4. Dans le champ **Balise d'aide**, saisissez le bref texte descriptif qui apparaît entre la question et les réponses. Par exemple, **Cliquez ici pour obtenir de l'aide** ou **Aperçu**.
5. Dans le champ **Texte d'aide**, saisissez le texte d'aide qui s'affiche pour les utilisateurs qui cliquent sur **Balise d'aide** sur la page de l'élément de catalogue.

Remarque :
les champs **Aide** et **Texte d'aide** ne prennent pas en charge les balises HTML.

Exemple d'information d'aide



Attributs de variable Catalogue de services

Quelques variables Catalogue de services prennent en charge des attributs spécifiques pour définir le comportement et les restrictions des variables.

Dans le formulaire Variable de catalogue, dans l'onglet **Spécifications de types**, vous pouvez spécifier les attributs de variable dans le champ **Attributs de variable**.

Remarque :

- Vous pouvez saisir plusieurs attributs pour un type de variable en les séparant par des virgules.
- Vous pouvez saisir plusieurs valeurs pour un attribut en les séparant par des points-virgules.
- Si vous ne voyez pas le champ **Attributs de variable**, activez la politique d'interface utilisateur **Afficher les attributs lorsque le type est Une valeur parmi certaines**.
- Les valeurs pré-sélectionnées ne sont pas effacées automatiquement lorsque la valeur de la variable dépendante change lors de l'utilisation d'un attribut ou d'un qualificatif de référence. Créez un script client pour effacer les valeurs en fonction des besoins de votre client et des vôtres.

Attributs de variable

allowed_extensions

Spécifie la liste des types de fichiers autorisés. Exemple : allowed_extensions=txt;pdf.

Variables applicables : Pièce jointe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

barcode

Indique si le code-barres peut être scanné à l'aide de l'appareil photo d'un équipement mobile pour identifier une valeur variable d'un élément de catalogue. Exemple : `barcode=true`.

Variables applicables : Texte sur ligne unique

max_file_size

Spécifie la taille maximale du fichier en Mo. Exemple : `max_file_size=2`.

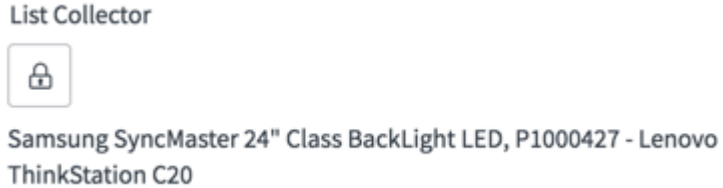
Variables applicables : Pièce jointe

glide_list

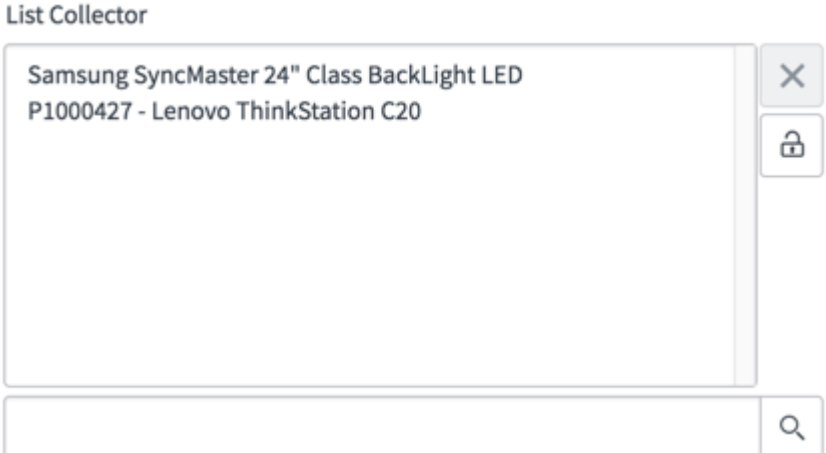
Modifie l'interface du collecteur de liste, qui passe de zone de sélection à liste Glide.

Variables applicables : Collecteur de liste

Attribut glide_list réduit



Attribut glide_list développé



is_searchable_choice

Si cet attribut est défini sur **true**, il vous permet de rechercher et de sélectionner la valeur requise pour la variable. Exemple : `is_searchable_choice=true`.

Remarque :

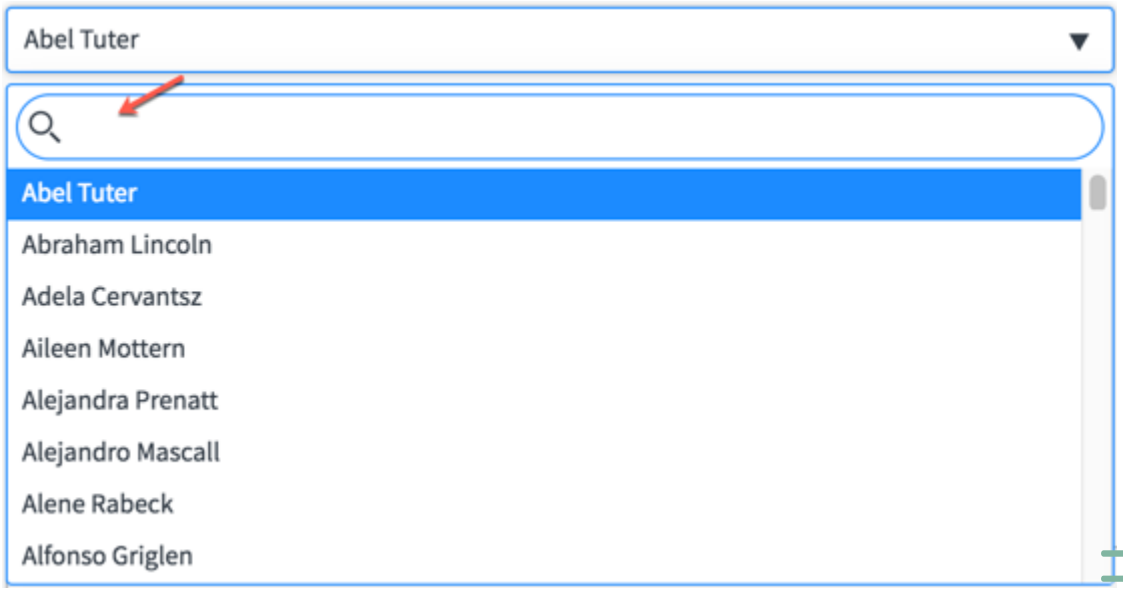
- Pour la variable Zone de sélection de recherche, une valeur par défaut est disponible lors du chargement même de la page.
- Cet attribut n'est pas applicable dans Portail de services.

Variables applicables : Zone de sélection de recherche, Zone de sélection

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

is_searchable_choice



max_length

Définit le nombre maximal de caractères autorisés dans le champ. Par défaut, le champ accepte des chaînes de texte longues de plusieurs milliers de caractères. Définissez l'attribut *max_length* comme il convient pour les informations collectées par la variable. Par exemple, pour permettre la saisie d'une adresse, définissez max_length=200 ou toute autre longueur appropriée.

Variables applicables : Texte sur ligne unique, Texte sur ligne unique large

max_unit

Définit l'unité de temps maximale pour la durée. Les valeurs possibles sont max_unit=days, max_unit=hours, max_unit=minutes et max_unit=seconds.

Par exemple, si max_unit=minutes, la durée est affichée en minutes et secondes. Dans ce cas, une durée de 2 jours 3 heures 5 minutes 15 secondes est affichée ainsi : 3 065 minutes 15 secondes.

Variables applicables : Durée

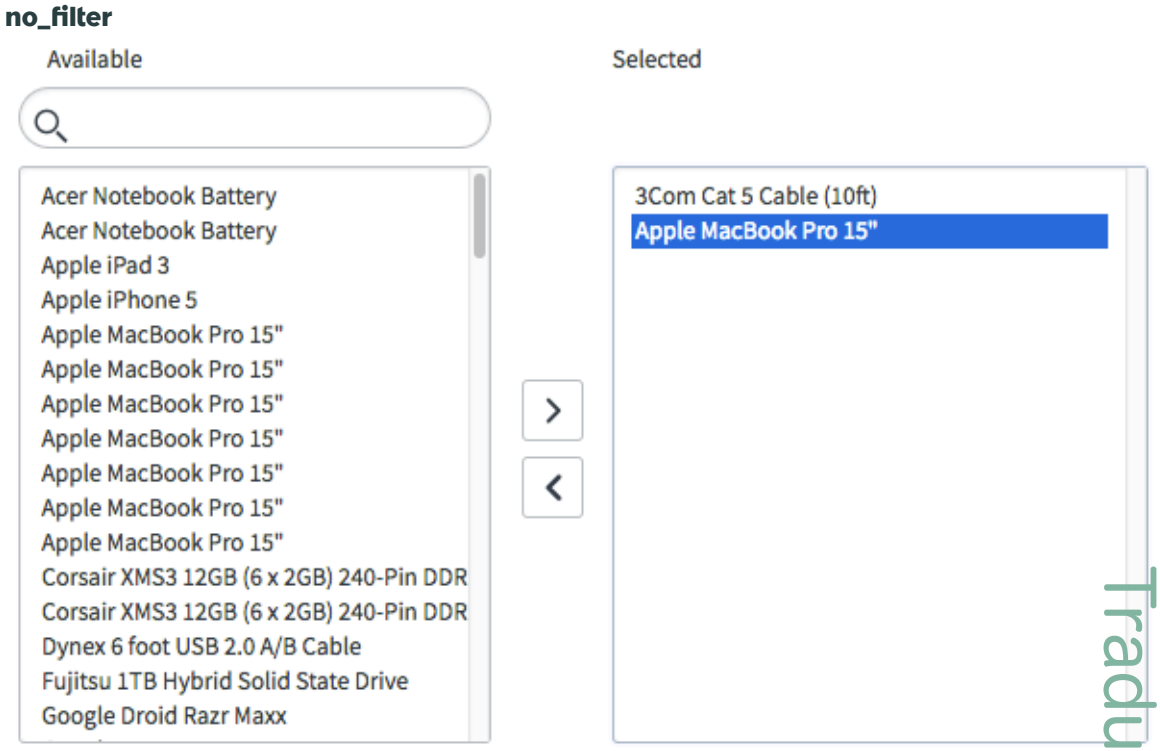
no_filter

Masque les champs de filtre qui apparaissent au-dessus d'un collecteur de liste.

Variables applicables : Collecteur de liste

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



ref_ac_columns

Spécifie les colonnes dont les valeurs d'affichage apparaissent dans une liste de saisie semi-automatique en plus du nom. Séparez les noms des colonnes par des points-virgules. Par exemple, ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on permet à l'exécution automatique de faire correspondre le texte des colonnes user_name, email et sys_created_on.

Variables applicables : Référence, Demandé pour.

ref_ac_order_by

Spécifie la colonne utilisée pour trier la liste de saisie semi-automatique. Par exemple, ref_ac_order_by=name trie les choix d'exécution automatique par ordre alphabétique des noms.

Variables applicables : Référence

ref_auto_completer

Spécifie le nom d'une classe JavaScript (côté client) qui crée la liste pour les choix de saisie semi-automatique. Les valeurs de classe valides comprennent :

- **AJAXReferenceCompleter** : affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste déroulante. La liste affiche uniquement la colonne de valeur d'affichage de la table de référence. Si aucune autre classe d'exécution automatique n'est spécifiée, les champs de référence utilisent automatiquement cette classe.
- **AJAXTableCompleter** : affiche les choix d'exécution automatique correspondants sous forme de lignes dans une table. La table affiche la colonne de valeur d'affichage de la table de référence et toutes les colonnes répertoriées dans l'attribut ref_ac_columns.
- **AJAXReferenceChoice** : affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste déroulante. La liste affiche uniquement la colonne de valeur d'affichage de la table de référence. La liste n'affiche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que jusqu'à 25 choix correspondants. S'il y a plus de 25 choix d'exécution automatique, le champ de référence affiche les choix avec la classe AJAXTableCompleter à la place.

Variables applicables : Référence

ref_qual_elements

Liste de champs à renvoyer au serveur pour obtenir une référence mise à jour.

Variables applicables : Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche, Collecteur de liste.

Important :
le comportement de l'attribut est propre au bureau du catalogue de services.

Définir des choix de questions pour les variables

Définissez des choix de questions pour les variables avec Service Catalog.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certains types de variables proposent à l'utilisateur une liste de choix. Par exemple, une variable Choix multiple qui demande combien de mémoire vous souhaitez dans un ordinateur exige que vous définissiez les choix possibles, par exemple 1 Go et 2 Go.

Procédure

1. Ouvrez la définition de la variable.
2. Dans la liste connexe **Choix de questions**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les détails de choix des questions dans le formulaire **Choix de questions** et cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer l'enregistrement.
   - **Prix** et **Prix récurrent** : ces variables peuvent affecter le prix et le prix récurrent de l'élément (le cas échant).
   - **Ordre** : le numéro définissant l'ordre dans lequel le prix apparaît lorsqu'il est affiché.
   - **Question** : la question posée pour cette variable.
   - **Texte** : le choix présenté à l'utilisateur.
   - **Valeur** : la valeur stockée dans la base de données.
   - **Inactif** : option permettant de rendre un choix de question inactif.
4. Répétez ces étapes pour chaque choix disponible afin de définir la totalité des choix pour la variable.

Remarque :
lorsque vous modifiez les choix de variables qui sont attachés à un élément de catalogue, les éléments demandés existants (RITM) sont également affectés. Par exemple, si vous ajoutez un choix de variables pour l'élément de catalogue, la valeur de ce choix est également prise en compte dans les RITM existants. Si vous supprimez un choix de variables qui est sélectionné pour un RITM, la valeur de ce choix reste dans le RITM.

Recherche de données de catalogue de services

Le module d'extension de prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements pour Service Catalog offre des fonctionnalités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

semblables à celles du module d'extension général de prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements.

Utilisez le module d'extension pour que Service Catalog effectue des recherches de données pour les variables. Cette recherche peut apparaître sur les écrans des éléments de catalogue de services, sur les éléments demandés et sur les tâches de catalogue lorsqu'un utilisateur remplit les valeurs contenues dans des variables.

Rôles de recherche de données Catalogue de services

Catalogue de services permet à des rôles spécifiques de participer au processus de création et d'utilisation des recherche de données Catalogue de services.

Rôles de recherche de données Catalogue de services

Rôle	Description
catalog_lookup_admin	Semblable à data_lookup_admin. Peut créer, mettre à jour et supprimer des définitions de recherche de données de catalogue, des définitions de variables de correspondance et des définitions de variables de création.
catalog_lookup_manager	Peut lire des définitions de recherche de données de catalogue, des définitions de variables de correspondance et des définitions de variables de création. Le rôle peut être accordé à toutes les personnes utilisant la recherche de données de catalogue pour leur permettre de voir les définitions pour lesquelles elles créent des règles. Accordez selon les besoins l'accès à la création, à la lecture, à l'écriture ou à la suppression à chaque table de règles de recherche de données créée pour déléguer la maintenance.

Créer une définition de recherche de catalogue

Créez un enregistrement de définition de recherche de données de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
les options *Exécuter sur une insertion* et *Exécuter sur une mise à jour* ne sont pas prises en charge pour les recherches de données de catalogue. D'autres options fonctionnent de la même façon que pour la recherche de données normale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Définitions de recherche de données**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Règle de recherche de données de catalogue**.
4. Saisissez un *Nom*.
5. Dans *S'applique à*, sélectionnez Élément de catalogue ou Jeu de variables.
6. Dans *Élément de catalogue/Jeu de variables*, sélectionnez un élément ou un jeu spécifique.
7. Sélectionnez une **Table de correspondance**.
8. Sélectionnez d'autres options, au besoin.
9. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Depuis la liste connexe *Définitions de variables de correspondance de catalogue*, cliquez sur **Nouveau**.
11. Renseignez les champs comme il convient.

Champs de définitions de recherche de données de catalogue

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour identifier l'enregistrement de définition.
S’applique à	Sélectionnez ce à quoi s'applique la règle de recherche de données : un élément de catalogue ou un jeu de variables.
Élément de catalogue/Jeu de variables	Sélectionnez l'élément de catalogue ou le jeu de variables auquel la règle de recherche de données s'applique.
Table de correspondance	Toute table dans le périmètre actuel contenant les valeurs de recherche. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui se trouvent dans le même champ d'application que la définition de recherche de données de catalogue.
Actif	Case à cocher pour exécuter la règle de recherche de données de catalogue. Décochez la case pour ignorer la règle de recherche de données de catalogue.
Exécuter sur un changement de formulaire	Case à cocher pour rechercher automatiquement des valeurs chaque fois qu'un utilisateur modifie une valeur de variable sur un élément ou un formulaire de catalogue. Cette option est la seule méthode prise en charge pour les règles de recherche de données de catalogue. **Remarque :** cette option n'inclut pas les modifications apportées automatiquement par d'autres règles de recherche de données, telles que les règles de recherche de priorités.

12. Cliquez sur **Envoyer**.
13. Depuis la liste connexe *Définitions de variables de création de catalogue*, cliquez sur **Nouveau**.
14. Renseignez les champs comme il convient.

Champs de définition de variables de création

Champ	Description
Recherche de données	Affiche le nom de l'enregistrement de définitions de recherche de données parent.
Champ de variable source	Sélectionnez la variable à partir de l'élément ou du jeu de variables source que la recherche de données met à jour.
Champ de table de correspondance	Sélectionnez le champ à partir de la table de correspondance qui fournit la nouvelle valeur pour la mise à jour.
Toujours remplacer	Case à cocher pour remplacer toute valeur existante par une valeur provenant de la recherche de données. Décochez la case pour ignorer la mise à jour si le champ a une valeur existante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Cliquez sur **Envoyer**.
16. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter une valeur de recherche de données

Les colonnes des tables de recherche de données contiennent à la fois des données de champs de correspondance et des données de champs de création. Chaque recherche de données est une requête qui recherche une ligne contenant des valeurs qui correspondent aux champs de correspondance.

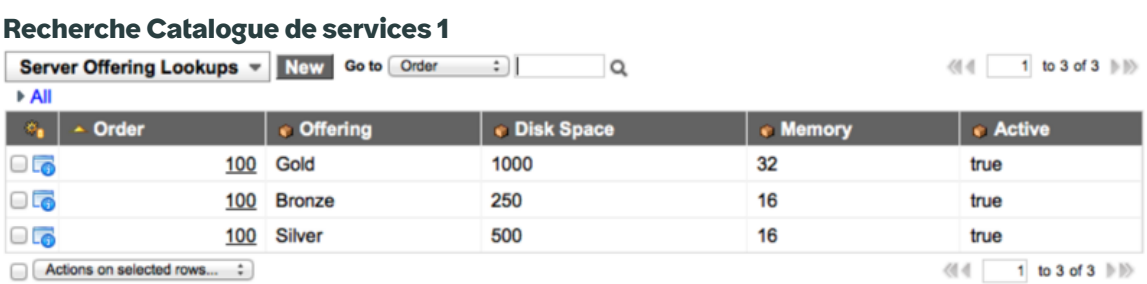
Avant de commencer
Rôle requis : catalog_lookup_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La recherche de données renvoie ensuite la valeur indiquée dans les champs de création.

Par exemple, vous pouvez définir les paramètres correspondants pour des offres de bronze, d'argent et d'or comme décrit précédemment.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez le nom de la nouvelle table de recherche personnalisée.
2. Configurez la liste et créez les champs appropriés pour la table de recherche.
3. À partir de la liste de la table, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les valeurs de champ de correspondance et de création appropriées.
   Par exemple :



Remarque :
chaque ligne d'une table de recherche de données doit être unique.

Recherche de données personnalisée

Vous pouvez créer une table personnalisée pour stocker les données de recherche.

La table personnalisée doit développer la table Règles de correspondance de recherche de données [dl_matcher].

Par exemple, vous pouvez créer une table Recherches d'offres de serveurs. Celle-ci stocke des informations sur les offres de correspondance (bronze, argent et or) et les valeurs de création associées (mémoire et espace disque) pour chaque offre de correspondance.

Créer une recherche de données personnalisée

La création d'une recherche de données de catalogue est semblable à la création d'une recherche de données de catalogue personnalisée normale, sauf lorsque vous créez un enregistrement de la définition de recherche de données de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créez une table de recherche de données personnalisée. Elle doit développer la table Règles de correspondance de recherche de données [dl_matcher].
2. Ajoutez des valeurs de recherche de données à la table de recherche de données.
3. Créez un enregistrement de définition de recherche de données de catalogue.
4. (Facultatif) Créez un module de recherche de données.

Dépannage

Si les règles de définition de la recherche de données personnalisée ne se comportent pas comme prévu, vérifiez certaines conditions.

Si les règles de définition de la recherche de données personnalisée ne se comportent pas comme prévu, vérifiez les conditions suivantes :

- Assurez-vous que la variable de correspondance n'est pas en lecture seule. Étant donné que les utilisateurs ne peuvent pas modifier les variables en lecture seule, il ne peut pas y avoir d'événement de changement de formulaire pour les variables en lecture seule.
- Assurez-vous que les données dans la table de correspondance sont correctes.
- Si la recherche nécessite une correspondance exacte, vérifiez qu'il existe une ligne de table de correspondance pour chaque combinaison possible (y compris des valeurs vides). La recherche échoue si elle ne trouve pas de valeur correspondante.
- Si la variable est une option ou une case à cocher, elle a toujours une valeur, vous devez donc sélectionner **Toujours remplacer**.
- Vérifiez que vous n'avez pas créé de règle récursive, par exemple :

  Si Variable A = 1, alors Variable B = 2. Si Variable B = 2, alors Variable A = 2.

Auditer les variables de catalogue de services

Auditez les variables de sorte que l'historique d'audit enregistre tous les changements apportés aux variables nommées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'audit est activé par défaut pour les variables de catalogue de services.

Ces modifications sont affichées dans :

- L'historique d'élément demandé pour toutes les variables associées à l'élément ;
- L'historique de tâche de catalogue pour toutes les variables utilisées par la tâche.

Cet audit permet aux administrateurs de catalogue de services d'afficher un historique complet des changements apportés aux variables qui peuvent affecter l'enregistrement parent, y compris sa création.

Remarque :
les variables non nommées ne sont pas auditées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Catalogue de services**.
2. Repérez la ligne **Auditer les changements dans les variables de Service Catalog**.
3. Cochez la case **Oui** pour activer l'audit.

Éditeurs de variable Service Catalog

L'éditeur de variables affiche les valeurs variables dans les formulaires de prestataires. Un demandeur, lorsqu'il demande l'élément, spécifie ces valeurs variables dans les questions de l'élément de catalogue.

Types d'éditeurs de variable en fonction du type d'élément de catalogue :

- Pour un élément de catalogue, le VEditor (`com.glideapp.servicecatalog.VEditor`) affiche les valeurs des questions dans l'élément demandé et les formulaires de tâche du catalogue.
- Pour un créateur d'enregistrement, l'éditeur de variables par défaut (`com.glideapp.questionset.DefaultQuestionEditor`) affiche les valeurs des questions des enregistrements générés à partir d'un créateur d'enregistrement pour les tables étendues à la tâche.

Avertissement :
L'éditeur de variables dépend de la colonne Variables de la table **Tâche** [task]. Par défaut, cette colonne est inactive et vous ne devez pas la rendre active.

Éditeur de variable

Le VEditor ne s'applique qu'aux demandes créées à partir d'éléments de catalogue.

Dans ServiceNow AI Platform, cet éditeur est un formateur ajouté au formulaire de l'élément demandé (RITM) (vue par défaut) et au formulaire de tâche du catalogue (vue par défaut).

Le VEditor ne s'applique qu'aux RITM et aux tâches du catalogue. Il ne peut être utilisé pour aucune autre table. Pour prendre en charge les politiques d'interface utilisateur du catalogue ou les scripts clients du catalogue sur le éditeur pour le formulaire RITM et tâche du catalogue, cochez les cases **S'applique aux éléments demandés** et **S'applique aux tâches du catalogue** pour la politique d'interface utilisateur du catalogue ou le script client du catalogue.

Remarque :
les valeurs de l'éditeur de variable sont affichées à partir de la table Options [sc_item_option]. Il s'agit d'une table interne et vous ne devez pas y ajouter de règles métier.

Pour rendre l'éditeur de variable en lecture seule dans ServiceNow AI Platform, activez le script client onLoad, `Éditeur de variables en lecture seule`, pour les tables suivantes :

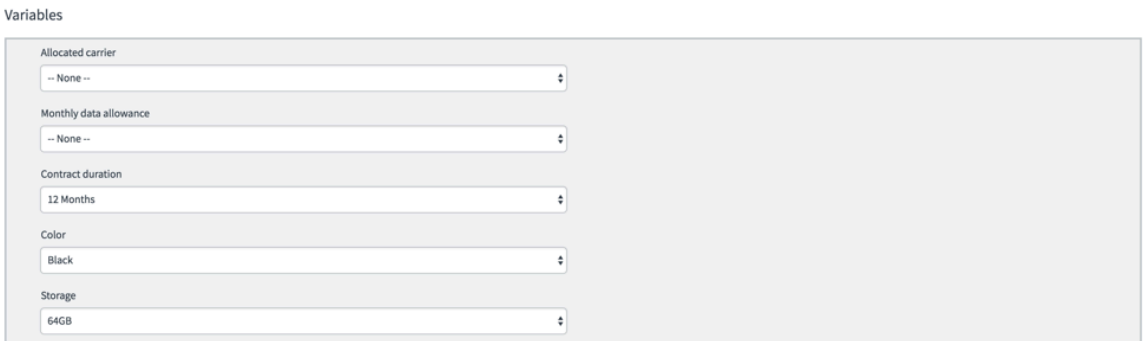
- Élément demandé [sc_req_item]
- Tâche du catalogue [sc_task]

Remarque :
Vous pouvez rendre les scripts `en lecture seule de l'éditeur de variables` conditionnels en leur ajoutant des conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éditeur de variable



Éditeur de variable par défaut

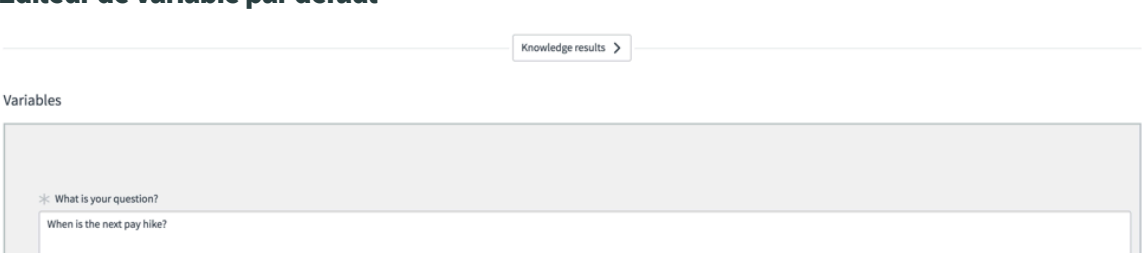
L'éditeur de variable par défaut ne s'applique qu'aux créateurs d'enregistrement. Cet éditeur est un formateur ajouté aux enregistrements qui sont générés par des créateurs d'enregistrement pour les tables de tâches étendues. Il affiche les valeurs des questions spécifiées dans le créateur d'enregistrement.

Par défaut, cet éditeur s'applique aux tables Incident et Changement. Pour les autres tables, vous pouvez configurer cet éditeur.

Les politiques d'interface utilisateur de catalogue, les scripts clients de catalogue, les recherches de données de catalogue, les qualificatifs de référence et les champs de référence dépendants ne sont pris en charge sur l'éditeur de variable par défaut que pour les tables de tâches étendues. Pour prendre en charge une politique d'interface utilisateur ou un script client de catalogue sur cet éditeur, cochez la case **S'applique sur l'enregistrement cible** pour la politique d'interface utilisateur de catalogue ou le script client de catalogue.

Remarque :
les valeurs de l'éditeur de variable par défaut sont affichées dans la table Réponse à la question [question_answer]. Il s'agit d'une table interne et vous ne devez pas y ajouter de règles métier.

Éditeur de variable par défaut



Éditeur de variable dans Espace de travail d'agent

Dans Espace de travail d'agent, les scénarios suivants sont possibles :

- Si le formateur de l'éditeur de variable est disponible dans la vue Espace de travail du formulaire, il est automatiquement ajouté à la section **Variables** de l'interface Espace de travail d'agent utilisateur.
- Si le formateur de l'éditeur de variable est ajouté à l'intérieur d'une section de la vue Espace de travail du formulaire, cette section n'affiche pas l'éditeur de variables dans l'interface Espace de travail d'agent utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types de variables suivants ne sont pas affichés dans l'éditeur de variable.

- Macro
- Macro avec étiquette
- Pages de l'interface utilisateur

Les variables suivantes sont affichées sous forme de case de sélection dans l'éditeur de variables :

- Choix multiple
- Échelle numérique
- Choix multiple de recherche

Éditeur de variable dans Portail de services

Dans l'interface Portail de services utilisateur, l'éditeur de variables est disponible pour les formulaires dotés du formateur de l'éditeur de variables.

Remarque :
Étant donné qu'il Portail de services est réservé aux cas d'utilisation du demandeur, il est recommandé d'utiliser l'interface Espace de travail d'agent utilisateur pour l'éditeur de variables.

Affichage en lecture seule d'un éditeur de variables

Les options suivantes sont disponibles pour rendre un éditeur de variables en lecture seule, selon l'application.

Catalogue de services éditeurs de variables dans l'interface utilisateur principale

La méthode *GlideForm* setVariablesReadOnly() est prise en charge et ServiceNow AI PlatformEspace de travail d'agent se forme pour rendre l'éditeur de variables en lecture seule. Cette méthode est destinée à l'élément demandé, à l'enregistrement cible et aux tâches du catalogue.

Remarque :
Cette méthode n'est pas applicable et n'est pas recommandée pour Portail de services les formulaires de catalogue.

Portail de services Éditeurs de variables

Pour afficher l'éditeur de variable en lecture seule dans Portail de services, accédez à **Portail de services** > **Portails**, sélectionnez **Portail de services** et spécifiez le code suivant dans le champ Configuration de **démarrage rapide** .

```
"readonly_variable_editor": "true"
```

Remarque :
Les variables Page d'interface utilisateur, Macro et Macro avec étiquette sont restituées même lorsque l'éditeur de variables est en lecture seule.

Configurer l'éditeur de variable par défaut pour une table de tâches étendue

Après avoir configuré l'éditeur de variable par défaut pour une table de tâches étendue, vous pouvez afficher et modifier les valeurs des questions spécifiées par le demandeur dans le créateur d'enregistrement. Applicable uniquement aux enregistrements générés par des créateurs d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez un formateur pour la table de tâches étendue.

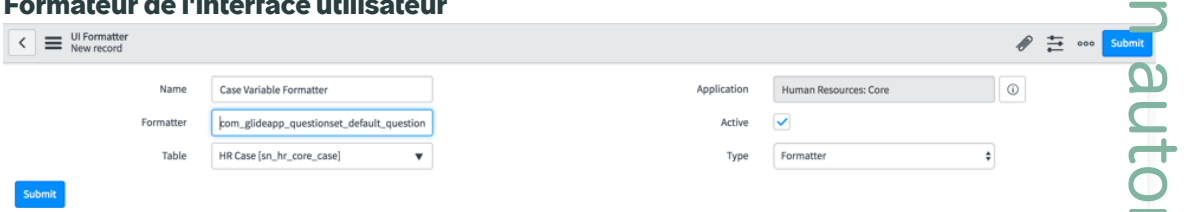
a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du formateur qui s'affiche dans le formulaire de la table de tâches étendue.
Formateur	Nom du fichier du formateur. Dans ce cas, spécifiez `com_glideapp_questionset_default_question_editor`.
Table	Table qui utilise le formateur.
Actif	Spécifie si le formateur est actif.
Type	Type du formateur. Dans ce cas, spécifiez `Formateur`.

Formateur de l'interface utilisateur



d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ajoutez le formateur au formulaire de la table de tâches étendue.
Le formateur s'affiche sur le formulaire en fonction de ce que vous avez sélectionné.

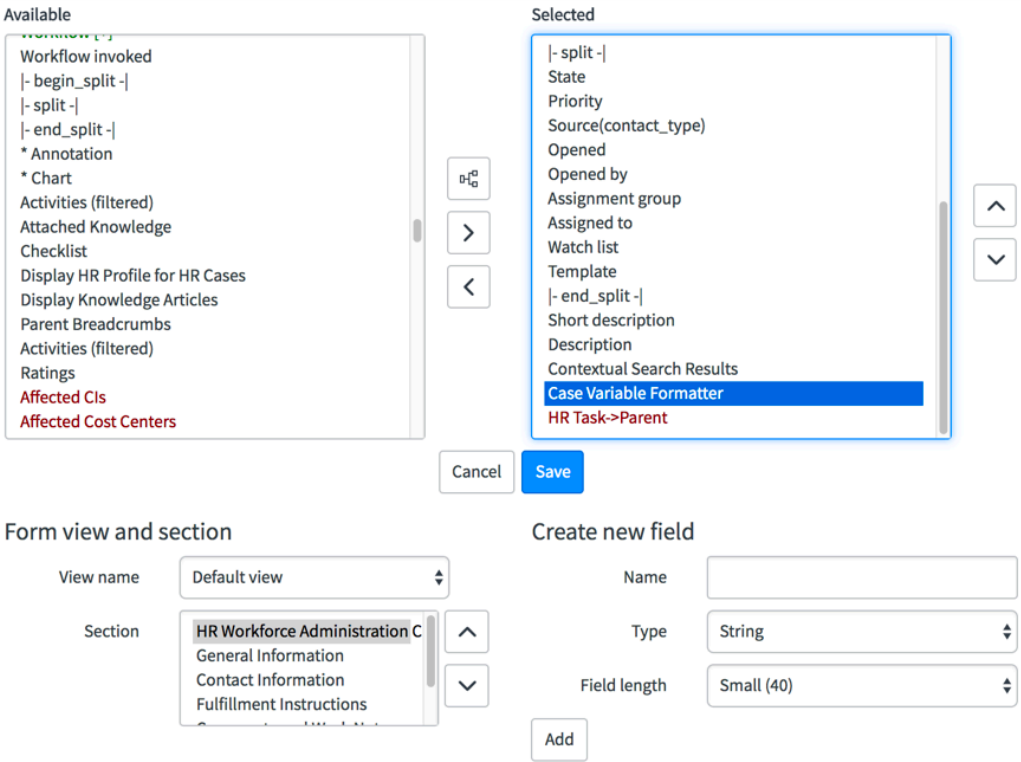
a. À partir de l'icône **Actions supplémentaires** menu du formulaire, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

b. Utilisez la liste pour sélectionner l'ordre d'affichage du champ du formateur.

Traduction automatique

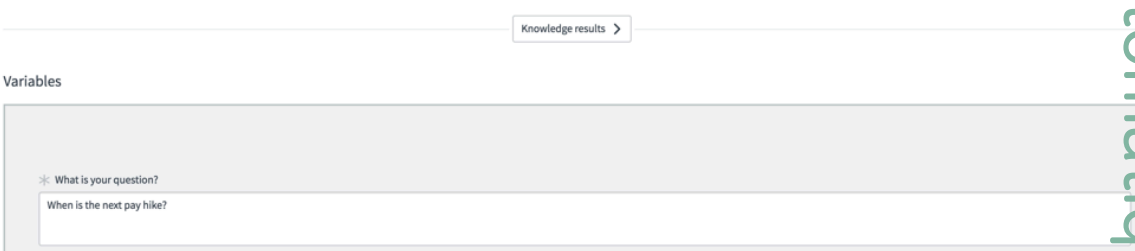
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un formateur à un formulaire



c. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'éditeur de variable par défaut est disponible sur le formulaire.

Éditeur de variable par défaut



Traduction automatique

Préremplissage des valeurs de variables sur le formulaire d'élément de catalogue dans le portail et Next Experience les interfaces utilisateur

Lorsque les demandeurs d'éléments de catalogue souhaitent commander des éléments sur des portails ou Next Experience dans l'interface utilisateur, vous pouvez configurer les éléments de catalogue pour qu'ils utilisent les paires clé-valeur, qui préremplissent les valeurs variables. Les demandeurs peuvent terminer les formulaires plus rapidement.

Les valeurs définies par cette méthode sont appliquées comme s'il s'agissait de valeurs données par l'utilisateur. Cela signifie que les comportements dynamiques (politiques d'interface utilisateur du catalogue, scripts clients du catalogue, et ainsi de suite) fonctionnent pour ces valeurs.

Cette fonctionnalité est activée par défaut. Pour désactiver cette fonctionnalité, vous pouvez définir la `glide.sc.enable_url_prefill` propriété sur false.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préremplir des formulaires sur les portails

Vous pouvez configurer des éléments de catalogue dans des portails tels que Portail de servicesCentre des employés ou pour préremplir des formulaires en modifiant l'URL.

Remarque :
Dans les portails, vous pouvez trouver une option d'instance de widget appelée **Désactiver le préremplissage d'URL**. Cette case à cocher est désactivée par défaut. Sélectionnez cette option pour désactiver le préremplissage d'URL sur ce portail spécifique.

Pour configurer le préremplissage, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

1. Utilisez un paramètre d'URL, *sysparm_variable_values*, pour construire les paires clé-valeur. Dans la paire clé-valeur, clé est le nom de la variable et valeur est la valeur de cette variable.

   Remarque :
   La valeur d'une variable de référence doit être un sys_id.

2. Indiquez la valeur en tant que paramètre d'URL de *sysparam_variable_values*. Par exemple, si vous souhaitez définir **Département** sur « Ventes » et **Justification commerciale** sur « Intégration des employés », utilisez l'URL suivante.

   ```
   /sp?
   id=sc_cat_item&sys_id=e56a7ffe41011300964ff05369414ebd&sysparm_variable_values={"busir
   onboarding", "department":"221db0edc611228401760aec06c9d929"}
   ```

3. Pour tester l'URL, vous pouvez ajouter l'URL dans la barre d'adresse du navigateur et l'ouvrir.

   Vous pouvez observer que le champ **Département** est prérempli avec la valeur « Ventes » et que le champ **Justification commerciale** est pré-rempli avec la valeur « Intégration des employés » lors du chargement.

   Les variables suivantes ne sont pas prises en charge pour le préremplissage :

   - Pièce jointe
   - Personnalisé
   - Personnalisé avec étiquette
   - Types de variables de prise sans entrée, tels que étiquette, conteneur
   - Masqué
   - Page de l'interface utilisateur
   - Jeu de variables de plusieurs lignes (MRVS)

   L'ordre dans lequel ces valeurs variables sont préremplies est l'ordre dans lequel les variables sont définies sur le formulaire d'élément de catalogue.

Préremplir des formulaires sur Next Experience les interfaces utilisateur

Configurez les paires clé-valeur pour préremplir les formulaires de demande d'éléments de catalogue sur Next Experience les interfaces utilisateur. Pour les Next Experience interfaces utilisateur, les paires clé-valeur sont envoyées directement au composant en tant que propriété d'entrée.

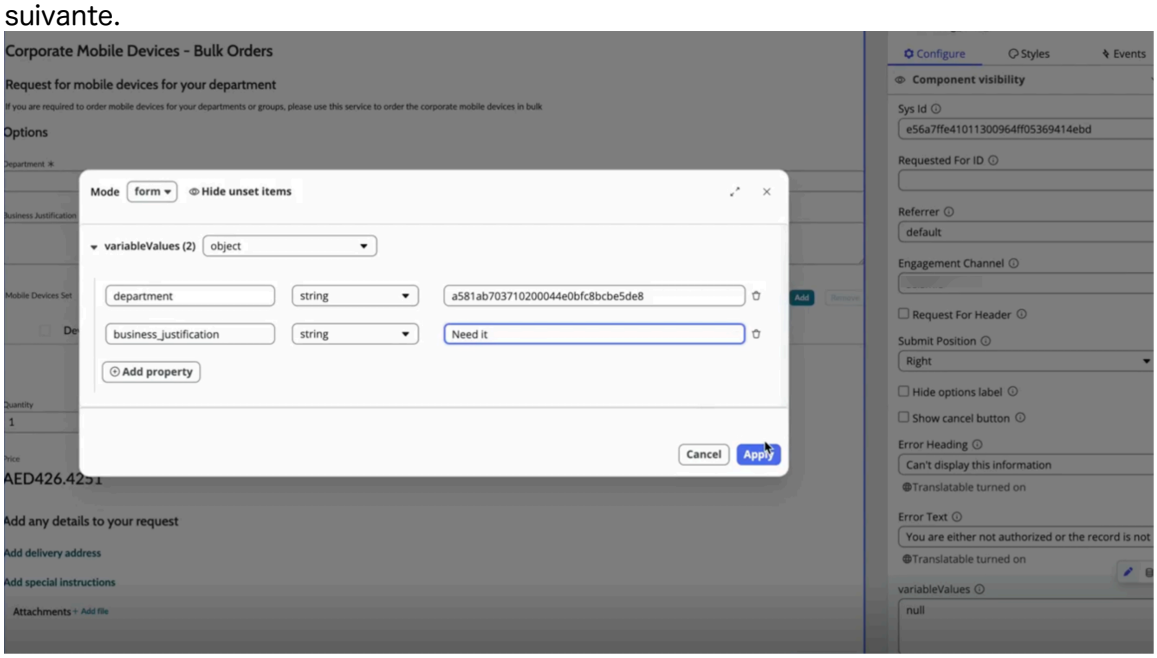
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'élément ou le formulaire de catalogue est affiché une fois que l'utilisateur a sélectionné l'élément, ces paires clé-valeur sont transmises au composant en tant qu'objet. Le composant analyse ensuite l'objet et préremplit le formulaire en conséquence.

Pour configurer les paires clé-valeur, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez l'application UX pour laquelle vous souhaitez définir des valeurs de préremplissage.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur d'IU**.
4. Ouvrez la page contenant l'élément de catalogue dont vous souhaitez définir les valeurs de pré-remplissage.
5. Sur le macroponent de l'élément de catalogue, utilisez la propriété variableValues.
6. Modifiez la propriété pour ajouter une paire clé-valeur, comme illustré dans l'image suivante.



7. Après avoir fourni la paire clé-valeur, enregistrez l'élément et sélectionnez **Aperçu** > **Ouvrir le chemin de l'URL**.

Préremplir des formulaires pour les éléments de catalogue en ligne dans Agent virtuel

Vous pouvez définir des valeurs de pré-remplissage pour le formulaire d'élément de catalogue en ligne utilisé dans Agent virtuel.

Pour configurer des formulaires de préremplissage pour les éléments de catalogue en ligne, procédez comme suit :

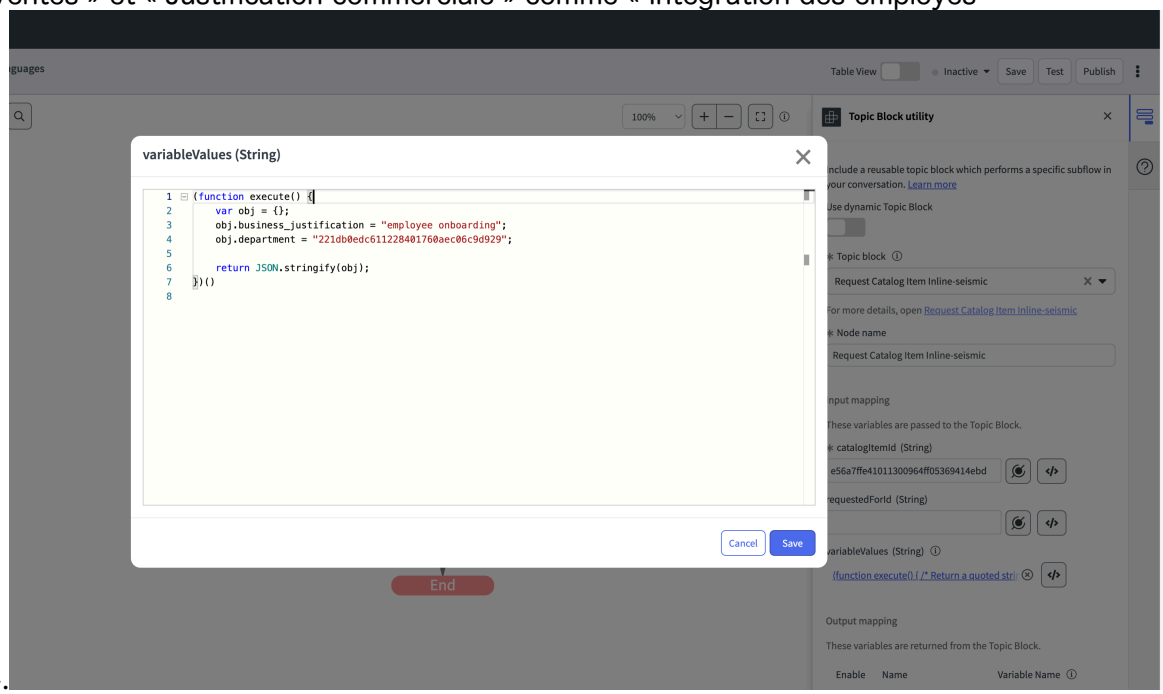
1. Ouvrez la rubrique, par exemple, Demander un élément de catalogue en ligne sismique.
2. Dans la propriété variableValues, fournissez les paires clé-valeur sous forme d'objet JSON sous forme de chaîne.

Il existe deux façons de configurer cette fonctionnalité. Vous pouvez fournir un objet JSON avec chaîne ou écrire un script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, comme le montre l'image, il existe deux variables, la justification par département et la justification commerciale. Définissez la valeur sur vrai pour les deux variables. Vous pouvez spécifier « Département » comme « Ventes » et « Justification commerciale » comme « Intégration des employés



».

Une fois cette configuration effectuée, lorsque les demandeurs demandent des éléments, ils voient les formulaires préremplis.

Jeux de variables de catalogue de services

Les administrateurs et les administrateurs de catalogue définissent souvent plusieurs éléments de catalogue qui utilisent le même groupe de variables de catalogue de services. Les gestionnaires de catalogues et les éditeurs de catalogues peuvent attacher un jeu de variables pour les éléments auxquels ils sont affectés. Toutefois, ils ne peuvent pas créer de jeux de variables.

Par exemple, un administrateur de catalogue définit 10 éléments de catalogue pour des types de serveurs. Le processus de demande pour tous ces éléments pose les cinq mêmes questions, en utilisant les mêmes variables.

L'association de ces variables à chaque élément de catalogue est répétitive, longue et sujette aux erreurs. En outre, une seule modification à plusieurs éléments de catalogue implique de modifier manuellement chaque élément. Par exemple, pour ajouter une variable à 10 éléments de catalogue, vous devez associer manuellement la variable à chaque élément.

Les jeux de variables vous permettent de créer une collection de variables qui peut être réutilisée sur plusieurs éléments de catalogue et guides de commande. L'utilisation de jeux de variables permet de gagner du temps, car vous n'avez pas à créer les mêmes variables individuellement pour plusieurs éléments de catalogue. En outre, lorsque les variables doivent être modifiées, vous pouvez modifier le jeu de variables et les modifications sont répercutées dans tous les éléments de catalogue qui lui sont associés.

Les jeux de variables vous permettent également de définir des scripts clients et des politiques d'interface utilisateur de catalogue appliqués aux variables du jeu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les variables d'un jeu utilisent les mêmes règles que les autres variables pour déterminer quand les variables d'un jeu apparaissent sur une tâche. Par exemple, les variables doivent être globales ou être attachées directement à un élément.

Les administrateurs de catalogue peuvent fournir des rôles de lecture, d'écriture et de mise à jour pour accéder à un jeu de variables. Lorsque vous accédez aux variables d'un jeu de variables, une validation est d'abord effectuée au niveau du jeu de variables, puis au niveau des variables. Si l'accès est bloqué au niveau des variables, les paramètres d'accès des variables sont remplacés. Si l'accès est autorisé au niveau du jeu de variables, l'accès au niveau des variables est vérifié.

Remarque :
Les jeux de variables d'une seule ligne et de plusieurs lignes sont pris en charge dans ServiceNow AI Platform, Portail de servicesNow Mobile, et dans l'éditeur de variables dans Espace de travail d'agent.

Jeu de variables d'une seule ligne

Utilisez un jeu de variables d'une seule ligne pour capturer les données à partir de variables regroupées, tout en envoyant une demande d'élément de catalogue pour une seule entité.

Jeu de variables de plusieurs lignes

Utilisez un jeu de variables à plusieurs lignes (MRVS) pour capturer des données de variables dans une mise en page de grille tout en soumettant une demande d'élément de catalogue pour un groupe d'entités. Par exemple, pour les RH, pendant la réorganisation des employés, un seul créateur d'enregistrement devrait pouvoir capturer les informations pertinentes, comme le département et le gestionnaire d'un groupe d'employés. En outre, lorsque vous demandez un élément de catalogue pour commander des ordinateurs et des serveurs virtuels, les options de configuration doivent être capturées en une seule demande. Dans ce cas, un demandeur peut définir plusieurs unités matérielles en tant que lignes et leurs options de configuration en tant que colonnes d'un MRVS.

Vous ne pouvez pas inclure les types de variables suivants dans un MRVS :

- Pièce jointe
- Pause
- Fin conteneur
- Début conteneur
- Séparation du conteneur
- HTML
- Étiquette
- Macro
- Macro avec étiquette
- Étiquette de texte enrichi
- Page de l'IU

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Vous pouvez configurer une variable MRVS pour interdire les valeurs en double. Pour plus d'informations sur le champ **Unique** , reportez-vous à la section Créer une variable de catalogue de services.
- Vous pouvez masquer une variable dans le MRVS afin qu'elle n'apparaisse pas lorsque la boîte de dialogue est ouverte.
- La fonctionnalité **Mapper vers le champ** n'est pas prise en charge pour les variables utilisées dans un MRVS.
- Seule l'interface de liste Glide est prise en charge pour la variable Collecteur de liste.
- La fonctionnalité en cascade pour les variables d'un guide de commande n'est pas prise en charge dans un MRVS.
- Un MRVS n'est pas affiché lorsqu'il est ajouté dans un conteneur.
- Vous ne pouvez pas ajouter de variables avec des rôles de lecture dans un MRVS.
- Lorsque vous clonez une demande qui contient un MRVS, les informations spécifiées dans le MRVS sont disponibles dans toutes les demandes clonées. Toutes les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients sur le MRVS sont également clonés.
- Définissez une limite au nombre de lignes que vous pouvez ajouter à un MRVS à l'aide de l'attribut *max_rows* dans le champ **Attributs de jeu de variables** .
- Dans la vue RITM et demande de Now Mobile, un MRVS n'est pas pris en charge. Un message s'affiche dans cette vue indiquant que ce jeu de variables n'est pas visible.
- Un MRVS n'est pris en charge dans l'outil de synthèse de variables que dans Portail de services.
- Vous pouvez inclure un MRVS dans les actions GetCatalogVariables et CreateCatalogTask à l'aide Studio de workflow de .
- Vous pouvez itérer sur des lignes individuelles et accéder à des variables à l'aide de la logique de flux For Each
- Vous pouvez inclure MRVS lors de la création d'une tâche de catalogue à l'aide d'un workflow.

Un formulaire MRVS change de façon dynamique en fonction des données contenues dans le formulaire d'élément de catalogue, notamment :

- Autres lignes de ce MRVS
- D'autres variables en dehors de ce MRVS sur le formulaire d'élément de catalogue.

Pour plus d'informations sur l'accès aux données dans un jeu de variables à plusieurs lignes (MRVS) lorsqu'une boîte de dialogue est ouverte, voir g_service_catalog - Client .

Vous pouvez définir des scripts clients de catalogue, des politiques d'interface utilisateur de catalogue et des recherches de données de catalogue pour un MRVS. La visibilité est respectée uniquement sur le formulaire MRVS et non dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les scripts clients `du catalogue onSubmit` ne sont pas pris en charge pour un MRVS.
- Les politiques d'interface utilisateur du catalogue et les scripts clients de catalogue définis au niveau de l'élément ne sont pas applicables aux variables d'un MRVS. Seuls les politiques d'interface utilisateur de catalogue et les scripts clients de catalogue définis dans le MRVS sont applicables aux variables du MRVS.
- Les scripts qui ne sont pas inclus dans un MRVS ne peuvent pas affecter les variables à l'intérieur du MRVS. De même, les scripts inclus dans le MRVS ne peuvent pas affecter les variables qui ne sont pas incluses dans le MRVS.
- Les variables qui ne sont pas incluses dans un MRVS ne peuvent pas être utilisées dans les qualificatifs de référence dépendants pour les variables du MRVS. De même, les variables incluses dans le MRVS ne peuvent pas être utilisées dans les qualificatifs de référence dépendants pour des variables qui ne figurent pas dans le MRVS. Pour les qualificatifs de référence, la ligne actuelle est celle qui est en cours de modification.

Vous ne pouvez pas définir **Global** sur Vrai pour une variable appartenant à un MRVS. Un MRVS n'est donc pas disponible dans les tâches du catalogue.

Si les variables incluses dans le MRVS ont des implications de prix pour un élément de catalogue, le prix de l'élément de catalogue reflète les changements correspondants lorsqu'une ligne est ajoutée, modifiée ou supprimée de ce jeu de variables.

Remarque :
Lorsque vous désactivez la `glide.sc.use_cart_layouts` propriété, le widget d'élément de commande ne reflète pas les changements de prix de l'élément à partir du MRVS. Toutefois, lorsque vous ajoutez l'élément au panier, ces changements de prix sont reflétés.

Vous ne pouvez pas sélectionner de variables d'un MRVS lors de la définition des éléments suivants pour un élément de catalogue :

- Les conditions de la politique d'interface utilisateur ;
- Les configurations de l'étape ATF non prises en charge. Vous ne pouvez valider que si un MRVS est visible, obligatoire ou en lecture seule.
- Reporting

Créer un jeu de variables et l'ajouter à un élément

Créez un jeu de variables et ajoutez-le à plusieurs éléments de catalogue et guides de commande pour le réutiliser.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin, admin, catalog_editor ou catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les jeux de variables d'un élément de catalogue ne peuvent pas avoir le même nom interne.
- Dans un élément de catalogue, le nom d'une variable ne peut pas être le même que le titre ou le nom interne d'un jeu de variables.
- Tous les scripts clients de catalogue ou scripts de politique d'interface utilisateur de catalogue doivent faire référence au nom interne d'un jeu de variables et pas à son nom ou titre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Jeux de variables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   La page Création d'un jeu de variables s'affiche.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes.
4. Renseignez les détails.

Champ	Description
Titre	Titre d'un jeu de variables. Apparaît si la case **Titre d'affichage** est cochée.
Nom interne	Nom du jeu de variables pour une utilisation interne. Par exemple, pour accéder au jeu de variables pour le serveur frontal (via l'API `g_form)` et le scripting côté serveur.
Ordre	Numéro de commande pour le jeu de variables.
Type	Type du jeu de variables. Les choix possibles sont : ○ Ligne unique ; ○ Plusieurs lignes.
Application	Applications pouvant utiliser ce jeu de variables.
Titre d'affichage	Si ce champ est sélectionné, un titre et un en-tête extensible sont ajoutés à droite du jeu de variables. **Remarque :** Lorsqu'un utilisateur demande l'élément, toutes les variables de case à cocher sont regroupées sous le titre par défaut **Options**. Pour utiliser un titre personnalisé, insérez une variable de type **Étiquette**, avec une valeur **Commande** qui la place directement au-dessus des variables Case à cocher.
Attributs de jeu de variables	Attributs pour configurer le jeu de variables de plusieurs lignes. Utilisez l'attribut `max_rows` pour définir une limite au nombre de lignes que vous pouvez ajouter à un jeu de variables de plusieurs lignes. Par exemple, spécifiez `max_rows=1` comme valeur du champ.
Mise en page	Affichage de la mise en page. Définissez cette propriété sur **Élargi sur 1 colonne**, **Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés** ou **Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre**.
Description	Description du jeu de variables.

5. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Créez les variables à utiliser dans le jeu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.

b. Suivez les étapes pour créer des variables.

Remarque :
pour un jeu de variables de plusieurs lignes :

- Les variables incluses sont affichées sous forme de colonnes d'une table.
- L'ordre des colonnes est celui des variables définies dans le jeu de variables.

7. Pour créer une règle de recherche de données de catalogue associée, procédez comme suit.

a. Dans la liste connexe Définitions de recherche de données de catalogue, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Définitions de recherche de données de catalogue.
Pour plus d'informations sur la création d'une règle de recherche de données, reportez-vous à la section Créer une définition de recherche de catalogue.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un jeu de variables à un élément de catalogue ou à un guide de commande

Catalogue de services vous permet d'ajouter un jeu de variables à un ou plusieurs éléments de catalogue ou guides de commande.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin, admin, catalog_editor ou catalog_manager

Procédure

1. Ouvrez un élément de catalogue ou un guide de commande.

2. Dans la liste connexe **Jeux de variables**, cliquez sur **Modifier**.

Vous pouvez configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe **Jeux de variables**.

3. Sélectionnez et ajoutez un jeu de variables.

Remarque :
si la case **Variables en cascade** est cochée pour un guide de commande, des données de jeu de variables de plusieurs lignes devraient être en cascade sur les éléments inclus.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Cliquez sur **Essayer**.

Remarque :
pour un jeu de variables de plusieurs lignes :

- Les variables associées sont affichées sous forme de colonnes d'une table sur un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement. Chaque ligne correspond à un ensemble de données pour toutes les variables du jeu de variables.
- L'ordre des colonnes est celui des variables définies dans le jeu de variables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Modifiez un jeu de variable de plusieurs lignes.

   a. Pour ajouter une ligne, cliquez sur **Ajouter** dans le jeu de variables, spécifiez les différentes informations dans la fenêtre **Ajouter une ligne** et cliquez sur **Ajouter**.

   Remarque :

   - Vous pouvez ajouter un maximum de 50 lignes.
   - À moins que des valeurs par défaut ne soient fournies pour les variables ou que des scripts onLoad soient utilisés pour pré-remplir les données, vous devez ajouter des données de variables pour chaque ligne.

   b. Pour modifier une ligne, cliquez sur l'icône Modifier une ligne dans la colonne **Actions**, spécifiez les différentes informations dans la fenêtre Modifier la ligne et cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :
   lorsque vous ajoutez ou modifiez une ligne existante, toutes les politiques d'interface utilisateur et tous les scripts clients de catalogue associés au jeu de variables de plusieurs lignes doivent être respectés.

   c. Pour supprimer une ligne, cliquez sur l'icône Supprimer une ligne dans la colonne **Actions** et cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre de confirmation.

   d. Pour supprimer toutes les lignes de la table, cliquez sur **Supprimer tout** dans le jeu de variables et cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre de confirmation.

Mise en page des jeux de variables

Les jeux de variables peuvent avoir l'une des nombreuses mises en page disponibles. Vous pouvez définir l'ordre des variables pour chaque élément.

- **Élargi sur 1 colonne** : les variables apparaissent dans une seule colonne verticale, de haut en bas. Cette colonne permet d'afficher les informations de manière simple, mais elle peut entraîner la présence d'un espace vide à droite des questions. Cet ordre est la mise en page par défaut.
- **Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés** : les variables sont disposées en deux colonnes avec des variables placées tour à tour dans les colonnes de gauche et de droite.
- **Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre** : la première moitié du jeu de variables est disposée séquentiellement dans la colonne de gauche et la seconde moitié est disposée séquentiellement dans la colonne de droite.

Remarque :
les variables avec plusieurs choix possibles définis, telles que les variables Choix multiple, sont considérées comme des entités uniques dans les mises en page. Tous les choix sont affichés sous la forme d'une seule unité contiguë.

Ordre des jeux de variables

Les jeux de variables sont des unités distinctes avec des numéros de commande par défaut. Toutes les variables d'un jeu sont incluses partout où le jeu est inclus.

Par exemple, si vous définissez l'ordre suivant pour certains exemples de variables et un jeu de variables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Variable C (300)
- Jeu de variables 1 (250) - contenant trois variables (VS1, VS2, VS3) avec des valeurs d'ordre progressives (150, 250, 350)

Les variables sont affichées dans cet ordre :

- Variable A (100)
- Variable B (200)
- Jeu de variables 1 (250) : Variable VS1 (150)
- Jeu de variables 1 (250) : Variable VS2 (250)
- Jeu de variables 1 (250) : Variable VS3 (350)
- Variable C (300)

Options de mise en page supplémentaires

Pour les options de mise en page supplémentaires, vous pouvez également ajouter des variables de conteneur à un jeu de variables.

Par exemple, créez les variables et les ordres suivants :

Ordre des variables

Variable	Ordre
Alfa	100
Bravo	200
Charlie	300
Delta	400
Echo	500
Foxtrot	600

Ordre des variables dans une mise en page

Élargi sur 1 colonne	Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés	Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre
Alfa	Alfa Bravo	Alfa Delta
Bravo	Charlie Delta	Bravo Echo
Charlie		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordre des variables dans une mise en page (suite)

Élargi sur 1 colonne	Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés	Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre
Delta Echo Foxtrot	Echo Foxtrot	Charlie Foxtrot

Définir un ordre propre à un élément

Vous pouvez définir la valeur d'ordre pour chaque élément.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

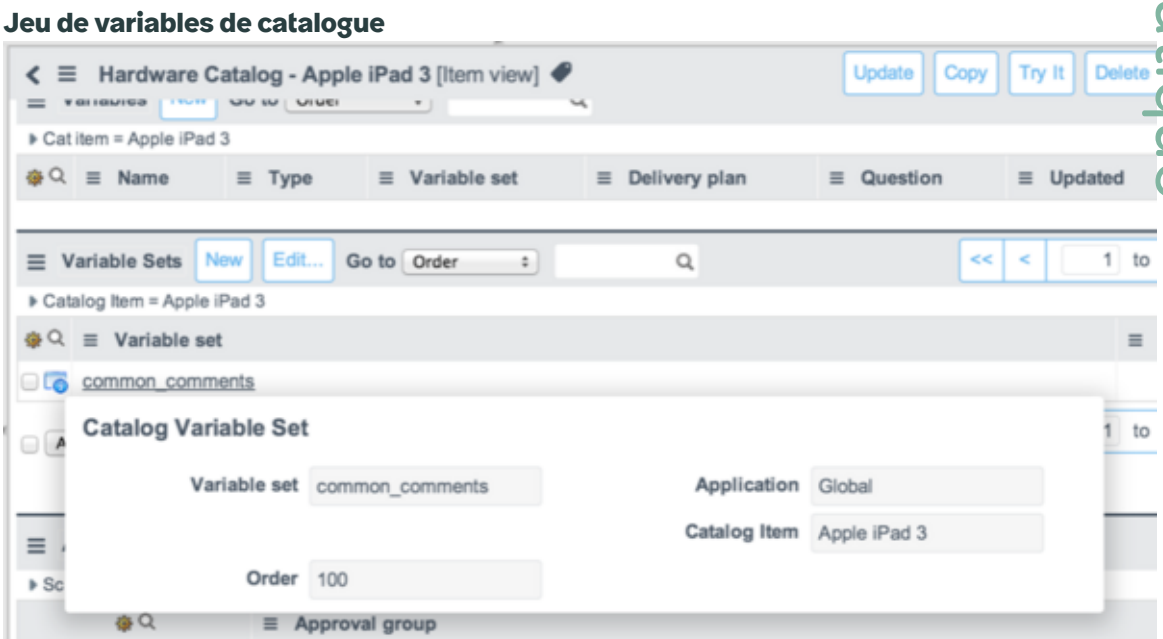
Lorsqu'un jeu de variables est utilisé par plus d'un élément de catalogue, vous pouvez définir un ordre propre à un élément pour fournir une plus grande flexibilité dans la mise en page. Faites-le à l'aide de l'enregistrement de jeu de variables de catalogue associé à l'élément.

Utilisez le champ **Ordre** dans cet enregistrement de jeu de variables de catalogue pour définir cette valeur d'ordre pour chaque élément, en plus de la valeur par défaut définie dans le jeu de variables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.
2. Ouvrez l'élément de catalogue pour le modifier.
3. Accédez à la liste connexe Jeux de variables.
4. Cliquez sur l'icône de référence du jeu de variables.

Jeu de variables de catalogue



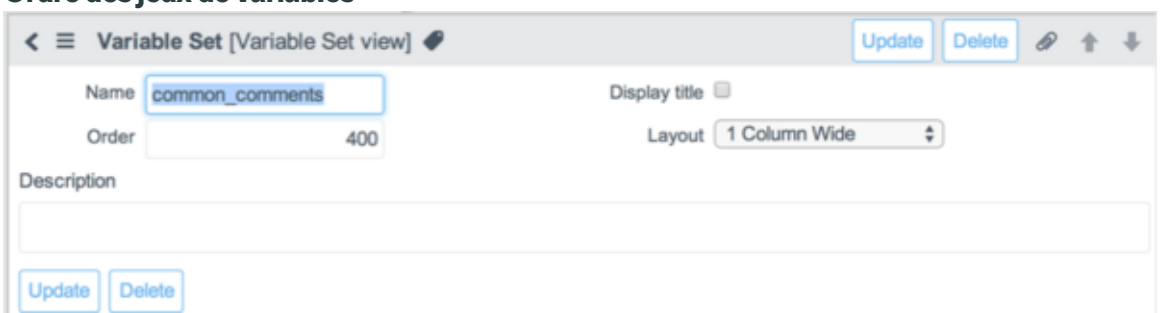
5. Définissez la valeur d'ordre au besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'ordre du jeu de variables de catalogue est propre au lien entre l'élément et le jeu de variables. Il remplace l'ordre par défaut défini sur le jeu de variables lui-même.

Ordre des jeux de variables

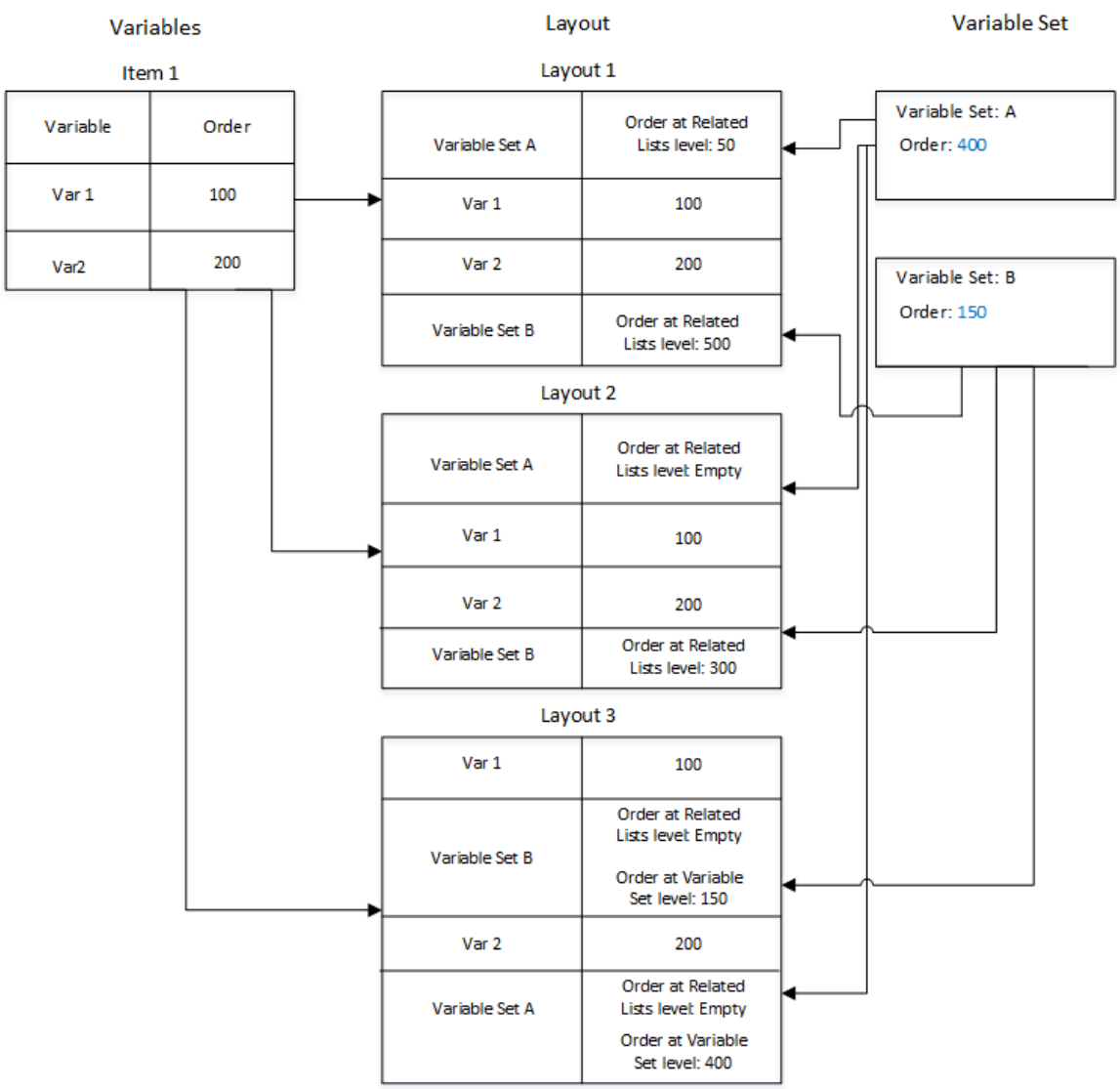


Exemples d'ordres de jeux de variables

L'exemple suivant montre la mise en page des variables lorsque des jeux de variables et des variables d'éléments sont associés à un élément dans différents scénarios.

L'ordre d'affichage des variables et des jeux de variables est spécifié à l'aide de l'icône Informations dans les listes connexes.

Ordre des variables et des jeux de variables



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans la Mise en page 1, des valeurs d'ordre sont spécifiées pour le Jeu de variables A et le Jeu de variables B au niveau des listes connexes et ces valeurs d'ordre prévalent toujours. Par conséquent, la mise en page est organisée en fonction de la valeur d'ordre spécifiée pour les jeux de variables au niveau des listes connexes.
- Dans la Mise en page 2, aucune valeur d'ordre n'est spécifiée pour le Jeu de variables A, tandis qu'une valeur d'ordre est spécifiée pour le Jeu de Variables B au niveau des listes connexes. Dans ce cas, la valeur vide du Jeu de variables A est considérée comme nulle. Par conséquent, la mise en page est organisée en fonction de la valeur d'ordre de 0 pour le Jeu de variables A et de 300 pour le Jeu de variables B.
- Dans la Mise en page 3, aucune valeur d'ordre n'est spécifiée pour le Jeu de variables A et le Jeu de variables B au niveau des listes connexes. Dans ce cas, les valeurs d'ordre spécifiées dans les jeux de variables sont prises en compte. Par conséquent, la mise en page est organisée en fonction de la valeur d'ordre de 400 pour le Jeu de variables A et de 150 pour le Jeu de variables B.

Paramètres Service Catalog

Vous pouvez utiliser les paramètres de Service Catalog pour identifier la configuration du mappage parent pour une demande, et rejoindre le flux de catalogue de services depuis n'importe quel autre flux. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident.

Ces paramètres sont spécifiés dans l'URL d'application.

Paramètres Service Catalog

Nom	Description
sysparm_parent_sys_id	sys_id de l'enregistrement source qui est transmis à l'enregistrement cible généré à partir de celui-ci. Le format est *sysparm_parent_sys_id*= <sys_id du parent>. Par exemple, sysparm_parent_sys_id=85071a1347c12200e0ef563dbb9a71c1.
sysparm_parent_table	Nom de la table parente à partir de laquelle la demande de catalogue est créée. Le format est *sysparm_parent_table*=<nom de la table parente>. Par exemple, sysparm_parent_table=incident.
sysparm_view	Type de la vue du catalogue. Le format est *sysparm_view*=<nom de la vue du catalogue>. Par exemple, sysparm_view=catalog_default. **Remarque :** ce paramètre n'est applicable que dans Platform.
sysparm_processing_hint	Spécifie un conseil de traitement. Le format est *sysparm_processing_hint*=setfield:request.parent=<sys_id de l'inc Par exemple, sysparm_processing_hint=setfield:request.parent=85071a1347c12200e0ef563dbb **Remarque :** si ce paramètre est activé, il remplace la configuration du sous-module **Mappage du parent de demande**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer une demande à partir d'un incident

Formulaire Assistant de catalogue

Description des champs pour les formulaires Étape de l'Assistant de catalogue, Section de l'Assistant de catalogue, Variable et Question de l'assistant de catalogue dans Catalogue de services les Assistants.

Étape d'assistant de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'étape.
Assistant	Assistant pour lequel vous créez l'étape.
Masquer sur le modèle	Option permettant de masquer l'étape dans le modèle d'élément de catalogue.
Étape personnalisée	Option permettant de configurer l'étape en tant qu'étape personnalisée.
Description brève	Brève description de l'étape.
Commentaire	Option permettant d'associer un enregistrement de commentaire à l'étape de l'assistant du générateur d'élément de catalogue ou de l'assistant du générateur de créateur d'enregistrement.
Commentaire de modèle	Option permettant d'associer le texte d'un commentaire à une étape dans le modèle d'élément de catalogue.
Ordre	Ordre dans lequel l'étape est placée dans le générateur de catalogue.
Macroponent	Blocs de construction sismiques réutilisables dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience qui peuvent être utilisés pour créer une étape personnalisée. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Personnalisé** est cochée. Pour plus d'informations, voir https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/ui-framework/getting-started/introduction

Section de l'assistant de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom unique de la section.
Style	Style d'affichage de la section.
Ordre	Ordre dans lequel la section apparaît à l'intérieur d'une étape.
Étape de l'assistant	Étape à laquelle la section est associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section de l'assistant de catalogue (suite)

Champ	Description
Description brève	Brève description de la section.
Largeur	Largeur de la section dans le générateur de catalogue.

Variable

Champ	Description
Mapper sur le champ	Mappe la question à un champ spécifique de la table Élément de catalogue (sc_cat_item) ou de la table Créateur d'enregistrement (sc_cat_item_producer).
Type	Le type de variable que vous souhaitez créer.
Élément de catalogue	Élément de catalogue associé à la question.
Actif	Option pour rendre la variable disponible pour utilisation.
Obligatoire	Option pour rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande.
Masqué	Option permettant de masquer la variable.
Lecture seule	Option permettant de rendre la variable accessible en lecture seule ou modifiable.
Question	Question à poser aux créateurs d'éléments de catalogue dans le générateur de catalogue.
Nom	Nom permettant d'identifier la question.
Info-bulle	Texte d'info-bulle à afficher lorsque les créateurs d'éléments de catalogue pointent sur la variable dans le générateur de catalogue. Vous pouvez saisir une brève note décrivant l'objectif de la question.
Exemple de texte	Conseil qui s'affiche dans le champ **Question** avant qu'un créateur d'élément de catalogue ne saisisse une valeur. Applicable pour les variables suivantes : • Adresse IP • E-mail • URL • Texte sur ligne unique • Texte sur ligne unique large • Texte sur plusieurs lignes • Date • Date/Heure

Question de l'assistant de catalogue

Champ	Description
Section de l'assistant	Section à laquelle la question doit être associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question de l'assistant de catalogue (suite)

Champ	Description
Mapper au jeu	Option permettant de mapper la question à un ensemble de questions. Le champ **Définir** n'est activé que lorsque cette option est sélectionnée.
Ordre	Ordre dans lequel la question doit apparaître à l'intérieur d'une section.
Question	Option permettant d'associer une question à la section. **Remarque :** Vous pouvez créer une variable à associer à une question ou en sélectionner une existante. Pour plus d'informations sur la création d'une variable, voir Assistant Ajouter une étape, une section ou une question à un élément de catalogue.
Ensemble	Option permettant d'associer un ensemble de questions à la section si vous avez sélectionné l'option **Carte à définir** .

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une étape, d'une section ou d'une question à un assistant d'élément de catalogue, reportez-vous à la section Ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Description des champs sur le formulaire Créateur d'enregistrement.

Créateurs d'enregistrements dans Catalogue de services

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du créateur d'enregistrement. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de bases de données qui répondent aux protections de champ d'application pour les styles de champ.
Nom de table	Table dans laquelle le créateur d'enregistrement crée les enregistrements.
Actif	Case à cocher pour que le créateur d'enregistrement soit actif. Seuls les créateurs d'enregistrement actifs sont à la disposition des utilisateurs s'ils répondent aux critères de rôle.
Lien d'aperçu	Lien qui ouvre un aperçu de l'élément.
Script post-insertion	Script qui fonctionne pour l'enregistrement envoyé, une fois que l'enregistrement a été inséré dans la table associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateurs d'enregistrements dans Catalogue de services (suite)

Champ	Description
	Remarque : le script post-insertion remplace les valeurs d'enregistrement cibles et les valeurs de modèle de créateur d'enregistrement.
Accessibilité	
Catalogues	Catalogue de services auquel appartient le créateur d'enregistrement.
Catégorie	Catégorie de catalogue de services auquel appartient le créateur d'enregistrement. Lorsque les utilisateurs effectuent des recherches de catalogue, seuls les éléments affectés à une catégorie apparaissent dans les résultats de recherche.
Vue	Vue CMS dans laquelle l'élément est visible.
Rôles	Rôles requis pour utiliser le créateur d'enregistrement.
Disponibilité	Interface à partir de laquelle le créateur d'enregistrement est disponible : **Bureau et Classic Mobile**, **Ordinateur de bureau uniquement** ou **Classic Mobile uniquement**.
Peut annuler	Case à cocher pour afficher un bouton **Annuler** sur le créateur d'enregistrement. Les utilisateurs peuvent cliquer sur **Annuler** pour annuler le créateur d'enregistrement et revenir à l'écran précédent.
Ce qu'il contiendra	
Brève description	Bref résumé du créateur d'enregistrement.
Description	Description complète du créateur d'enregistrement. Vous pouvez intégrer des vidéos, des images, des liens vers des articles de base de connaissances (KB) internes et des liens vers des sources externes d'information et de documents d'instruction. La description apparaît sous le lien **En savoir plus** sur le créateur d'enregistrement afin de fournir aux utilisateurs toutes informations supplémentaires dont ils ont besoin.
Meta	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher le créateur d'enregistrement. Voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Masquer sur Service Portal	Si ce champ est sélectionné, le créateur d'enregistrement n'est pas disponible sur Service Portal.
Rediriger vers	Spécifie le comportement de redirection par défaut du créateur d'enregistrement après sa génération. Les valeurs possibles sont les suivantes : • **Enregistrement de tâche généré** : redirige vers l'enregistrement de tâche créé à l'aide du créateur d'enregistrement. • **Page d'accueil du catalogue** : redirige vers le catalogue de services où la commande pour le créateur d'enregistrement est passée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateurs d'enregistrements dans Catalogue de services (suite)

Champ	Description
	La valeur par défaut est basée sur **la propriété Spécifie le comportement par défaut du créateur d'enregistrement après la génération d'enregistrement** dans le **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés** la page.
Script	Scripts qui sont exécutés pour affecter dynamiquement des valeurs à des champs spécifiques sur l'enregistrement créé.
Icône	Petite icône qui apparaît sur la liste des éléments du catalogue de services. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** et chargez la photo.
Image	Image qui apparaît en haut du formulaire du créateur d'enregistrement sur la vue poste de travail. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** et chargez la photo.
Image Classic Mobile	Petite image qui apparaît sur la liste des éléments du catalogue de services. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** et chargez la photo. Ce champ est disponible lorsque vous sélectionnez Classic **Mobile** pour le **type d'image Classic Mobile**.
Type d'image Classic Mobile	Image utilisée par l'interface mobile sur la liste des éléments du catalogue de services. Sélectionnez l'une des options suivantes : • Bureau : utilise l'icône spécifiée dans le champ **Icône**. La sélection de cette option masque le champ **d'image Classic Mobile** . • Classic Mobile : utilise l'icône spécifiée dans le champ **d'image Classic Mobile** . • Aucun : n'utilise aucune image sur la vue mobile. La sélection de cette option masque le champ **d'image Classic Mobile** .
Données des enregistrements générés	
Modèle	Affectations statiques pour les champs de l'enregistrement créé.
Paramètres du portail	
Masquer la pièce jointe	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter des pièces jointes** ne s'affiche pas pour le créateur d'enregistrement. **Remarque :** • applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement. • Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer « Enregistrer comme brouillon »	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Enregistrer comme brouillon** ne s'affiche pas pour le créateur d'enregistrement sur les portails. Vous pouvez permettre aux demandeurs d'enregistrer un brouillon d'un créateur d'enregistrement tout en le demandant sur les portails tels que Centre des employés et Portail de services, et Application Now Mobile. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateurs d'enregistrements dans Catalogue de services (suite)

Champ	Description
	demandeurs peuvent accéder aux brouillons enregistrés à partir du widget Ma demande dans l'onglet **Brouillons** des portails et modifier les brouillons.
Pièce jointe obligatoire	Si cette option est sélectionnée, l'ajout d'une pièce jointe est obligatoire pour le créateur d'enregistrement. **Remarque :** applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement.
Configuration de Demande universelle	
Cette section est disponible uniquement si le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) est activé. Pour obtenir des informations sur la configuration, reportez-vous à la rubrique Configuration de Catalogue de services pour Demande universelle.	
Élément activé/certifié UR	Option permettant de spécifier qu'une demande universelle doit également être créée en même temps qu'un enregistrement basé sur des tâches. Dans la demande universelle, une référence est créée à l'enregistrement basé sur des tâches associé, qui devient la tâche principale de la demande universelle.
Nécessite une revue supplémentaire	Option permettant de cocher automatiquement la case **Nécessite un examen de résolution** dans la demande universelle correspondante. Pour en savoir plus sur les champs de demande universelle, consultez Formulaire Demande universelle . Le champ **Nécessite une revue supplémentaire** s'affiche uniquement lorsque la case **Élément activé/certifié UR** est cochée.

Pour plus d'informations sur la création de créateurs d'enregistrements, reportez-vous à la section Créer un créateur d'enregistrement.

Formulaire Guide de commande

Description des champs sur le formulaire Guide de commande.

Formulaire Guide de commande

Champ	Description
Nom	Nom du guide de commande qui apparaît dans le catalogue.
Actif	Case à cocher permettant d'indiquer si le guide de commande est actif ou non.
Catégorie	En-tête de catégorie sous lequel le guide de commande apparaît dans le catalogue.
Deux étapes	Case à cocher pour activer la commande en deux étapes à la place de la commande en trois étapes par défaut, omettant ainsi l'étape finale. Avec la commande en deux étapes, en sélectionnant **Sortie**, la demande est immédiatement envoyée et l'écran de confirmation de commande s'affiche. Cette option n'est pas applicable pour Service Portal.
Icône	Image de 16x16 pixels à afficher sous forme d'icône à côté du nom du guide de commande dans le catalogue. Si aucune image n'est chargée, l'icône par défaut s'affiche à côté du guide de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Guide de commande (suite)

Champ	Description
	Pour utiliser votre propre icône par défaut, téléchargez une image en remplaçant l'image stockée dans images/service-catalog/generic_small.gif.
Variables en cascade	Case à cocher pour que les variables soient utilisées en cascade et transmettent leurs valeurs aux éléments commandés. Si la case n'est pas cochée, les informations des variables saisies dans le guide de commande ne sont pas transmises aux éléments commandés.
Lien d'élément commandé	Lien vers d'autres informations sur un élément commandé. Sélectionnez un élément de lien prédéfini à afficher sur l'écran de l'élément commandé. Les clients peuvent cliquer sur le lien pour accéder à d'autres informations. Cette option n'est pas applicable pour Service Portal.
Rôles	Rôles que les utilisateurs doivent avoir pour accéder au guide de commande.
Brève description	Résumé de l'objectif du guide de commande.
Description	Description qui apparaît sur la première page du guide de commande. Appliquez le formatage avec l'éditeur HTML.
Meta	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher le guide de commande. Voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Masquer sur Service Portal	Si ce champ est sélectionné, le guide de commande n'est pas disponible sur Service Portal.
Image	[Facultatif] Image de l'élément.
Commander vers le panier	Case à cocher pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des guides de commande à leur panier et de poursuivre leurs achats plutôt que de régler leurs achats immédiatement. Cette option n'est pas applicable pour Service Portal. **Remarque :** ce paramètre ne fonctionne que lorsque la case à cocher *Deux étapes* est également définie sur true.
Paramètres du portail	
Utilisez ces paramètres pour configurer le comportement du guide de commande dans Service Portal.	
Méthode de demande	Configuration qui sert à contrôler l'étiquette affichée pour le bouton **Commander maintenant** et l'envoi de commande. • **Commande** : ◦ Étiquette de bouton : **Commander maintenant** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ◦ Informations de livraison : Modifiables **Remarque :** cette configuration est la configuration par défaut. • **Demande** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Guide de commande (suite)

Champ	Description
	◦ Étiquette de bouton : **Demander** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ◦ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande d'accès au code où les informations de livraison sont prédéterminées. • **Envoyer** : ◦ Étiquette de bouton : **Envoyer** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Non affichée ◦ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande de réinitialisation de mot de passe où aucune autre information de demande n'est requise.
Masquer « Ajouter au panier »	Si ce champ est sélectionné, le bouton **Ajouter au panier** n'est pas affiché pour le guide de commande. Si l'option d'instance **Afficher « Ajouter au panier »** du widget est définie sur false, alors cette configuration est ignorée. Cette configuration est sélectionnée par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les scénarios de mise à niveau, si le champ **Aucun panier** est sélectionné dans Plateform, exécutez le script include `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer « Ajouter au panier »** dans l'onglet **Paramètres du portail**.
Afficher la bascule Inclure	Si ce champ est sélectionné, un basculement s'affiche pour chaque élément de catalogue dans la section **Options** de choix dans Service Portal. Vous pouvez cliquer sur cette bascule pour inclure ou exclure l'élément de catalogue de la demande de guide de commande. Pour les clients zboot, cette option est sélectionnée par défaut pour les guides de commande existants dans les données de démonstration et les nouveaux guides de commande. Pour les clients de mise à niveau, cette option est sélectionnée par défaut uniquement pour les nouveaux guides de commande.

Pour plus d'informations sur la création d'un guide de commande, reportez-vous à la section Créer un guide de commande.

Formulaire Élément de catalogue

Description des champs du formulaire Élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom à afficher dans le catalogue.
Catalogues	Catalogues dans lesquels l'élément apparaît.
Catégorie	Catégorie pour l'élément. Les catégories ne peuvent être sélectionnées que lorsque le champ **Catalogues** est renseigné. Les recherches dans le catalogue ne trouvent que les éléments qui sont affectés à une catégorie dans Portail de services. Pour Centre des employés, les recherches dans le catalogue ne trouvent que les éléments associés à une rubrique de taxonomie. Pour plus d'informations, voir Associer un élément de catalogue à une rubrique de taxonomie dans Centre des employés.
Modèle	Modèle de produit auquel l'élément est lié. Ce champ n'est visible par défaut que pour les éléments créés par des modèles de publication. Cliquez sur l'icône de référence pour afficher le modèle de produit.
Actif	Case à cocher pour que l'élément soit actif (disponible à la commande). **Remarque :** les éléments de catalogue inactifs ajoutés à des guides de commande n'apparaissent pas dans ces guides de commande. Utilisez **Visible dans le guide**, **Visible ailleurs** pour masquer l'élément et l'afficher uniquement dans le guide de commande.
Niveau d'automatisation de l'exécution	Option permettant de spécifier le niveau d'automatisation de l'exécution pour les demandes d'éléments de catalogue. Les options disponibles sont les suivantes : • Non spécifié : le niveau d'automatisation de l'élément de catalogue n'est pas spécifié. • Manuel : l'élément de catalogue n'est pas automatisé. • Semi-automatisé : l'élément de catalogue est semi-automatisé. • Entièrement automatisé : l'élément de catalogue est entièrement automatisé.
Type d'accès	Option permettant de spécifier si une demande peut être soumise pour un utilisateur qui n'a pas accès à l'élément de catalogue. Les options possibles sont les suivantes : • Restreint : la demande ne peut être soumise que pour les utilisateurs qui ont accès à l'élément de catalogue. • Délégué : la demande peut être envoyée même pour les utilisateurs qui n'ont pas accès à l'élément de catalogue. Par défaut, ce champ est défini sur Restreint. Pour en savoir plus sur l'expérience de demande déléguée, consultez la rubrique Expérience de demande déléguée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
	Remarque : Cette fonctionnalité est uniquement applicable lorsque l'élément de catalogue possède une variable Demandé pour.
Propriétaire	Propriétaire de l'élément de catalogue ayant un accès en modification.
Modèle	Modèle à l'aide duquel l'élément est créé.
Lien d'aperçu	Cliquez sur **Visualiser l'élément** pour voir un aperçu de la définition de l'élément actuel dans le catalogue dans une nouvelle fenêtre.
Lien d'élément commandé	Lien vers l'aperçu, tel qu'il apparaît sur l'écran de l'élément commandé.
Masquer sur Service Portal	Si ce champ est sélectionné, l'élément de catalogue n'est pas disponible sur Service Portal.
Disponibilité	Équipements pour afficher l'élément : **Bureau et Classic Mobile**, **Bureau uniquement** ou **Classic Mobile uniquement**. **Remarque :** les types d'éléments de catalogue non pris en charge ne sont pas affichés sur les appareils Classic Mobile, même si la **Disponibilité** est configurée pour afficher ce type d'éléments.
Détails de l'élément	
Brève description	Texte qui apparaît sur la page d'accueil du catalogue de services, les résultats de recherche et la barre de titre du formulaire de commande.
Description	Description complète de l'élément. Cette description s'affiche dans le catalogue lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément ou clique sur le lien **Aperçu** associé. Vous pouvez intégrer des vidéos, des images, des liens vers des articles de base de connaissances (KB) internes et des liens vers des sources externes d'information et de documents d'instruction.
Meta	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher l'élément de catalogue. Utilisez des virgules entre les mots clés pour obtenir de meilleurs résultats lors de la recherche. Le moteur de recherche Zing supprime les mots courants des recherches qui ne génèrent pas de résultats significatifs. Voir Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Moteur de processus **Remarque :** vous ne pouvez spécifier une valeur que pour l'un de ces champs.	
Flux	Flux qui définit la façon dont la demande d'élément est satisfaite.
Workflow	Workflow qui définit la façon dont la demande d'élément est satisfaite.
Plan d'exécution	Plan d'exécution (anciennement appelé plan d'exécution) qui définit la façon dont la demande d'élément est satisfaite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
Image	
Icône	Image à afficher sous forme d'icône à côté du nom de l'élément dans le catalogue. Chargez une image de 27x27 pixels. Si aucune image n'est chargée, l'icône par défaut s'affiche à côté de l'élément. Pour utiliser votre propre icône par défaut, chargez une image. L'image chargée remplace l'image par défaut stockée dans images/service_catalog/generic_small.gif.
Image	Image de l'élément.
Classic Mobile	
Type d'image Classic Mobile	Type d'image à afficher pour l'élément sur les équipements mobiles. Sélectionnez **Bureau** pour utiliser l'image de bureau standard, **Classic Mobile** pour utiliser une image spécifique pour les équipements mobiles à l'aide du champ **Image mobile** ou **Aucune** pour ne pas utiliser d'image.
Image Classic Mobile	Fichier d'image pour l'image mobile. Le champ apparaît si le **type d'image Classic Mobile** est défini sur **Classic Mobile**.
Masquer le prix (listes Classic Mobile)	Case à cocher pour masquer le prix de l'élément sur les équipements mobiles. Décochez la case pour afficher le prix.
Tarification	
Prix	Prix de l'élément. Sélectionnez la devise dans la liste de choix.
Prix récurrent	Prix qui apparaît à plusieurs reprises à intervalles réguliers. Par exemple, un service de maintenance d'imprimante avec un prix récurrent mensuel de 100,00 $.
Fréquence de prix récurrent	Durée de récurrence, par exemple **Mensuel** ou **Annuel**, seulement si le champ **Prix récurrent** a une entrée.
Omettre le prix dans le panier	Case à cocher pour masquer le prix de l'élément dans le panier et la liste du catalogue.
Paramètres du portail	
Utilisez ces paramètres pour configurer le comportement de l'élément de catalogue dans Service Portal.	
Méthode de demande	Configuration qui sert à contrôler l'étiquette affichée pour le bouton **Commander maintenant** et l'envoi de commande. • **Commande** : ◦ Étiquette de bouton : **Commander maintenant** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ◦ Informations de livraison : Modifiables **Remarque :** cette configuration est la configuration par défaut. • **Demande** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
	◦ Étiquette de bouton : **Demander** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ◦ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande d'accès au code où les informations de livraison sont prédéterminées. • **Envoyer** : ◦ Étiquette de bouton : **Envoyer** ◦ Boîte de dialogue de confirmation : Non affichée ◦ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande de réinitialisation de mot de passe où aucune autre information de demande n'est requise.
Masquer « Ajouter au panier »	Si ce champ est sélectionné, le bouton **Ajouter au panier** ne s'affiche pas pour l'élément. Si l'option d'instance **Afficher « Ajouter au panier »** du widget est définie sur false, alors cette configuration est ignorée. Cette configuration est sélectionnée par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les scénarios de mise à niveau, si le champ **Aucun panier** est sélectionné dans Plateform, exécutez le script include `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer « Ajouter au panier »** dans l'onglet **Paramètres du portail**. **Remarque :** applicable aux éléments de catalogue et aux guides de commande.
Masquer « Enregistrer comme brouillon »	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Enregistrer comme brouillon** ne s'affiche pas pour l'élément sur les portails. Vous pouvez permettre aux demandeurs d'enregistrer un brouillon d'un élément de catalogue tout en le demandant sur les portails tels que Centre des employés et Portail de services, et Application Now Mobile. Les demandeurs peuvent accéder aux brouillons enregistrés à partir du widget Ma demande dans l'onglet **Brouillons** des portails et modifier les brouillons.
Masquer « Quantité »	Si ce champ est sélectionné, la liste **Quantité** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Ce champ est sélectionné par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les clients de mise à niveau, si le champ **Aucune quantité** est sélectionné dans Plateform, exécutez le script de migration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
	`CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer la quantité** dans l'onglet **Paramètres du portail**. **Remarque :** • Applicable aux éléments de catalogue. • Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer le délai de livraison	Si ce champ est sélectionné, le champ **Délai de livraison** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Ce paramètre est sélectionné par défaut si la **Méthode de demande** est **Envoyer**. **Remarque :** • Applicable aux éléments de catalogue. • Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer Ajouter à la liste de souhaits	Si ce champ est sélectionné, le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Si la liste de souhaits est désactivée pour l'élément de catalogue ou si l'option d'instance de widget du portail est définie sur false, alors ce paramètre est remplacé pour l'élément. **Remarque :** applicable aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement.
Masquer la pièce jointe	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter des pièces jointes** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. **Remarque :** • Applicable aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement. • Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Pièce jointe obligatoire	Si ce champ est sélectionné, l'ajout d'une pièce jointe est obligatoire pour l'élément de catalogue. **Remarque :** applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement.
Configuration de Demande universelle	
Cette section est disponible uniquement si le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) est activé. Pour obtenir des informations sur la configuration, reportez-vous à la rubrique Configuration de Catalogue de services pour Demande universelle.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
Élément activé/ certifié UR	Option permettant de spécifier qu'une demande universelle doit également être créée avec un élément demandé. Dans la demande universelle, une référence est créée à l'élément demandé associé, qui devient la tâche principale de la demande universelle.
Nécessite une revue supplémentaire	Option permettant de cocher automatiquement la case **Nécessite un examen de résolution** dans la demande universelle correspondante. Pour en savoir plus sur les champs de demande universelle, consultez Formulaire Demande universelle . Le champ **Nécessite une revue supplémentaire** s'affiche uniquement lorsque la case **Élément activé/certifié UR** est cochée.
Champs pouvant être ajoutés en configurant le formulaire	
Développer l'aide pour toutes les questions	Case à cocher pour développer et afficher les informations d'aide pour toutes les questions lors du chargement de la page. **Remarque :** • Ce champ est également applicable dans Service Portal. • Si la case **Développer l'aide pour toutes les questions** est cochée au niveau de l'élément de catalogue, le paramètre Toujours **développé** au niveau de la variable est alors remplacé. • Si la case **à cocher Développer l'aide pour toutes les questions** est désélectionnée au niveau de l'élément de catalogue, le paramètre de champ **Toujours développé** au niveau de la variable s'applique.
Modèle	Modèle pour remplir l'enregistrement généré avec des valeurs prédéfinies. Ce champ est disponible uniquement pour les éléments **Créateur d'enregistrement**.
Aucune quantité	Case à cocher pour masquer le sélecteur de quantité pour l'élément.
Aucun panier	Case à cocher pour masquer le panier d'achats pour l'élément.
Aucune recherche	Case à cocher pour éviter que l'élément ne soit répertorié dans des résultats de recherche ainsi que dans le widget Service Catalog sur le portail de services. Si cette case est cochée : • Dans Service Portal, vous ne pouvez ni accéder à l'élément ni le rechercher. • Dans Platform, vous pouvez accéder à l'élément.
Ordre	Contrôle le classement des éléments dans les listes de catégories.
Domaine	Domaine dans lequel l'élément de catalogue est créé. Applicable lorsque Domain separation est activée dans Service Catalog. Pour plus d'informations sur Domain separation, voir Séparation de domaine et Service Catalog.
Chemin de domaine	Série de codes à trois caractères séparés par des barres obliques (/) pour identifier un domaine. Cette chaîne de chemin est unique dans la hiérarchie des domaines. Applicable lorsque Domain separation est activée dans Service Catalog.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
Liens connexes	
Diagnostic de l'élément	Génère un rapport et un score de diagnostic pour identifier les problèmes potentiels relatifs aux données et à la configuration dans Catalogue de services.
Modifier l'élément extrait dans la vue avancée	Vous permet de modifier l'élément de catalogue dans la vue avancée. Pour ajouter un script client de catalogue à un élément extrait à l'état Brouillon, vous pouvez cliquer sur ce lien connexe et ajouter le script client de catalogue à l'aide de la liste connexe Scripts clients de catalogue. **Remarque :** Cette option n'est disponible qu'après avoir cliqué **sur Modifier dans le générateur de catalogue** pour modifier un élément dans le générateur de catalogue.
Listes connexes	
Variables	Variables pour que l'élément fournisse des options pour commander l'article.
Jeux de variables	Jeu de variables lié à l'élément. Liez un jeu de variables existant à l'élément pour fournir plusieurs options pour commander l'élément.
Approuvé par le groupe	Groupes devant approuver les demandes pour l'élément.
Approuvé par	Utilisateurs devant approuver les demandes pour l'élément.
Catégories	Catégories supplémentaires associées à l'élément.
Catalogues	Catalogues supplémentaires associés à l'élément.
Définitions de recherche de données de catalogue	Règles de recherche de données de catalogue associées à l'élément de catalogue. Pour plus d'informations sur la création d'une règle de recherche de données, reportez-vous à la section Créer une définition de recherche de catalogue.
Politiques de l'interface utilisateur du catalogue	Politiques d'interface utilisateur du catalogue associées à l'élément.
Scripts clients du catalogue	Scripts clients du catalogue associés à l'élément.
Éléments connexes	Éléments connexes d'un élément de catalogue pour proposer des alternatives. Ces éléments s'affichent dans la page de l'élément de catalogue dans Portail de services et Now Mobile.
Articles associés	Articles associés à un élément de catalogue pour fournir des informations supplémentaires. Ces articles s'affichent dans la page de l'élément de catalogue dans Portail de services et Now Mobile.
Étapes d'exécution du service	Étapes d'exécution du service associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de catalogue (suite)

Champ	Description
Rubriques affectées	Associez un élément de catalogue à une taxonomie et à une rubrique. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un élément à une classification, reportez-vous à la section Associer un élément de catalogue à une rubrique de taxonomie dans Centre des employés. **Remarque :** Ce champ est disponible lorsque vous activez le module d'extension Employee Experience Taxonomy (sn_ect).

Pour plus d'informations sur la création ou l'édition d'un élément de catalogue, reportez-vous à la section Créer ou modifier un élément de catalogue.

Débogage Catalogue de services

Déboguez les critères d'utilisateur des éléments de catalogue, les personnalisations de l'interface utilisateur pour Catalogue de services les pages, les actions sur les variables d'élément de catalogue, les diagnostics de performance d'un élément de catalogue, etc.

Déboguer des actions sur des variables d'éléments de catalogue

Analysez les actions côté client qui affectent l'état et les valeurs de toutes les variables. Vous pouvez également obtenir un aperçu des performances de chaque script fonctionnant sur les variables.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, catalog_admin, catalog_manager ou catalog_editor.

Remarque : Vous pouvez effectuer cette tâche avec le rôle catalog_manager ou catalog_editor uniquement si vous êtes désigné en tant que gestionnaire ou éditeur du catalogue.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'enregistreur d'action variable affiche la chronologie des actions qui se produisent sur toutes les variables d'un élément de catalogue avant sa soumission. Ces actions peuvent être dues à des scripts clients de catalogue, des politiques d'interface utilisateur de catalogue ou des recherches de données de catalogue. Cet enregistreur côté client ne stocke aucune donnée dans la base de données. En outre, les informations affichées ne s'appliquent que lorsque vous travaillez sur le formulaire de catalogue. Fonctionnalités disponibles pour déboguer les problèmes de Service Catalog, y compris le débogage de la personnalisation de l'interface utilisateur, l'enregistreur d'action variable, l'observateur de variable et le rapport de diagnostic d'élément

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Activer l'enregistreur d'action variable**.
   L'enregistreur des diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur est activé.

   Remarque : Effectuez cette étape avant d'exécuter l'enregistreur.

2. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
3. Dans la liste Éléments de catalogue, sélectionnez un élément que vous souhaitez consigner .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

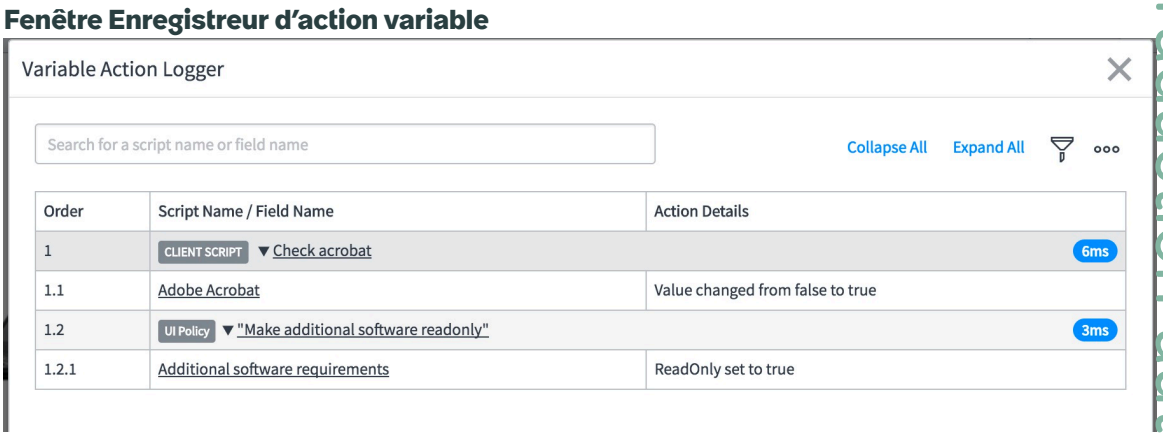
4. Sur le formulaire Élément de catalogue, cliquez sur **Essayer**.
5. Sur la page de catalogue de l'élément, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Afficher l'enregistreur d'action variable**.

Remarque :
les journaux de variables sont regroupés par politiques d'interface utilisateur de catalogue, scripts clients de catalogue et recherches de données.

Les informations suivantes sont affichées dans la fenêtre Enregistreur d'action variable :

- L'ordre dans lequel les scripts et les actions sont exécutés. Lorsqu'une nouvelle action est déclenchée à partir d'une action existante, l'ordre de la nouvelle action est suivi à un niveau inférieur à l'ordre de l'action existante. Par exemple, l'ordre d'une nouvelle action déclenchée à partir de l'étape 1.2 est 1.2.1 ;
- La source de l'action prise sur une variable et le nom de la variable ;
- Les détails de l'action prise sur la variable.

Fenêtre Enregistreur d'action variable



6. Examinez les résultats de l'enregistreur d'action variable.

Option	Description
Rechercher	Pour rechercher une variable ou un script, utilisez le champ **Recherche**.
Réduire tout	Pour réduire les journaux de variables au sein d'un groupe, cliquez sur **Réduire tout**.
Développer tout	Pour développer les journaux de variables au sein d'un groupe, cliquez sur **Développer tout**.
Filtre	Pour filtrer les journaux de variables, cliquez sur l'icône Filtre ( ) et sélectionnez les options requises.
Effacer les journaux	Pour effacer les journaux de variables, cliquez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez **Effacer les journaux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Exporter vers CSV	Pour exporter les journaux de variables vers un fichier .csv, cliquez sur l'icône Actions (⁰⁰⁰) et sélectionnez **Exporter vers CSV**.
Imprimer les journaux	Pour imprimer des journaux de variables, cliquez sur l'icône Actions (⁰⁰⁰) et sélectionnez **Imprimer les journaux**.

Déboguer les critères d'utilisateur d'un élément de catalogue

Déboguez si un utilisateur peut accéder à un élément de catalogue sur la base des critères d'utilisateur correspondants et résolvez les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_manager, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez déboguer les problèmes d'accès uniquement sur la base des critères d'utilisateur, et non sur la base des règles des listes de contrôle d'accès (ACL). Pour plus d'informations sur les critères d'utilisateur, voir Définir la sécurité pour les éléments et les catégories.

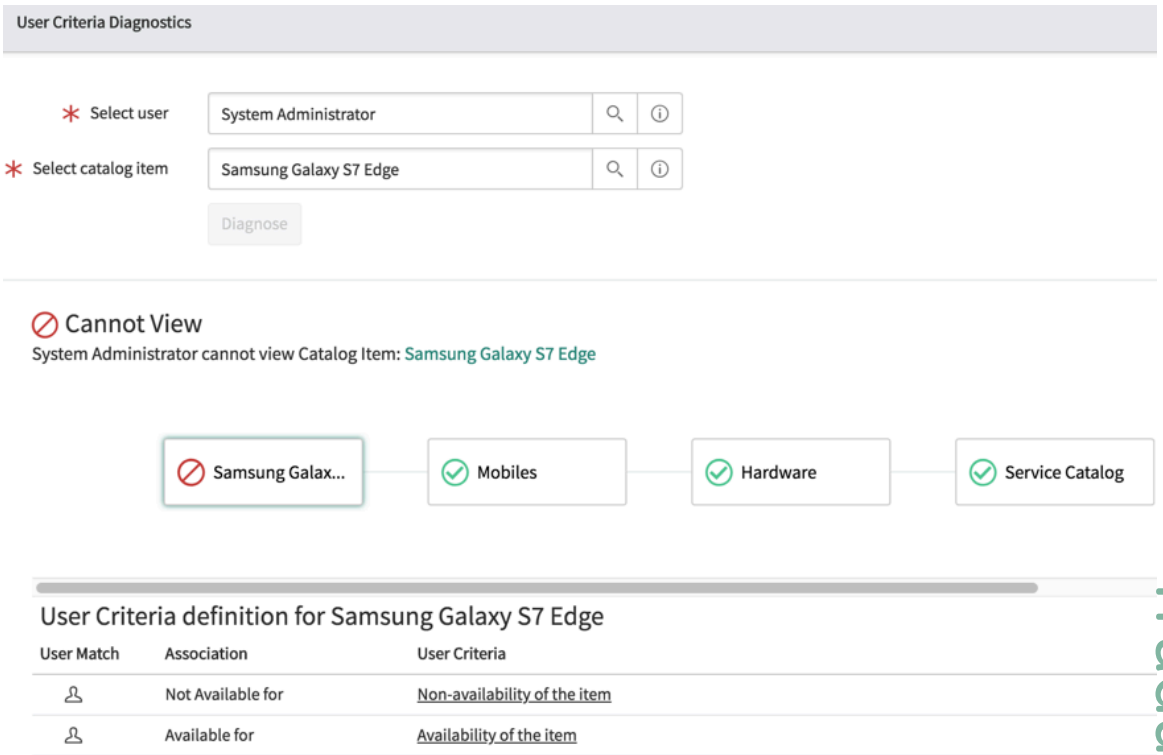
La session de l'utilisateur connecté est utilisée pour tous les critères d'utilisateur scriptés qui utilisent une API de session, comme `gs.getUserID()`. Modifiez le comportement des critères d'utilisateur scriptés en utilisant la variable `user_id` prédéfinie dans le champ **Script** d'un critère d'utilisateur. Pour en savoir plus sur le champ Script, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur dans Service Catalog.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Diagnostics des critères d'utilisateur**.
   Le formulaire Diagnostic des critères d'utilisateur s'affiche.
2. Dans le champ **Sélectionner un utilisateur**, sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez déboguer l'accès.
3. Dans le champ **Sélectionner l'élément du catalogue**, sélectionnez l'élément de catalogue requis.
4. Cliquez sur **Diagnostiquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- La hiérarchie des éléments s'affiche avec une indication de l'accès de l'utilisateur à chaque nœud (catalogue, catégorie ou élément de catalogue) en fonction des critères d'utilisateur associés au nœud.

  Remarque :

  - Si l'élément est disponible dans plusieurs catalogues ou catégories imbriquées, les catalogues et catégories correspondants sont affichés comme des nœuds sous forme arborescente.
  - Si l'utilisateur correspond à plusieurs critères d'utilisateur associés au nœud, l'utilisateur ne peut accéder au nœud que si les conditions suivantes sont remplies :
    - L'utilisateur correspond à au moins un des critères d'utilisateur dans la liste **Disponible pour**.
    - L'utilisateur ne correspond à aucun critère d'utilisateur dans la liste **Non disponible pour**.

- Tous les critères d'utilisateur définis pour l'élément sont affichés. Pour chaque critère d'utilisateur, les informations suivantes sont disponibles :

  Utilisateur correspondant

  L' s'affiche si l'utilisateur sélectionné correspond aux critères d'utilisateur.

  Association

  Association du nœud aux critères d'utilisateur, à savoir **Disponible pour** ou **Non disponible pour**.

  Critères d'utilisateur

  Nom des critères d'utilisateur.

5. Pour vérifier si l'utilisateur peut afficher un nœud de la hiérarchie, cliquez sur le nœud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les critères d'utilisateur définis au nœud s'affichent. Par exemple, lorsque vous cliquez sur un nœud représentant une catégorie, les critères d'utilisateur définis pour la catégorie s'affichent.

6. Pour modifier la configuration d'un critère d'utilisateur, cliquez sur son nom sous la colonne **Critères d'utilisateur**.

Déboguer les personnalisations de l'interface utilisateur d'une page Catalogue de services

Procédez à la vérification de l'intégrité d'une page Catalogue de services. La fenêtre des diagnostics de personnalisation des pages d'interface utilisateur affiche les macros d'interface utilisateur applicables pour la page Service Catalog et leur états correspondants. Pour les problèmes de pages de catalogues de services dus à des macros d'interface utilisateur personnalisées, vous pouvez identifier la source de la panne de la fonctionnalité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin.

Visualisez cette vidéo de sept minutes pour en savoir plus sur le débogage de la personnalisation de l'interface utilisateur, l'enregistreur d'action variable, l'observateur de variable et le rapport de diagnostic d'élément. Fonctionnalités disponibles pour déboguer les problèmes de Service Catalog, y compris le débogage de la personnalisation de l'interface utilisateur, l'enregistreur d'action variable, l'observateur de variable et le rapport de diagnostic d'élément

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Déboguer la personnalisation de l'interface utilisateur**.
   La fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur est activée.
2. Accédez à une page Catalogue de services que vous souhaitez déboguer.
3. Examinez les informations dans la fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur au bas de la page.
   Pour agrandir la fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur, cliquez sur l' . Les informations suivantes s'affichent :
   - Le nom de la page Catalogue de services actuelle ;
   - L'état de la page Catalogue de services ;
   - Toutes les macros d'interface utilisateur applicables pour la page Catalogue de services ;
   - L'état de chaque macro d'interface utilisateur. Pour plus de détails sur les états possibles, cliquez sur l'icône d'aide ( ) ;
   - Le nombre d'occurrences de chaque macro d'interface utilisateur dans la page Catalogue de services.

Les états possibles pour une macro d'interface utilisateur et une page Catalogue de services

État	Indicateur de couleur	Description
Inchangé	Vert	Créée par ServiceNow et l'un des scénarios suivants est applicable : ○ Elle n'a jamais été personnalisée par le client. ○ Elle a été personnalisée par le client, puis restaurée à la dernière mise à niveau ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Indicateur de couleur	Description
Ignoré	Rouge	Créée par ServiceNow, puis personnalisée par le client. Par conséquent, la dernière mise à niveau ServiceNow a été ignorée. Le client doit résoudre une mise à jour ignorée après une mise à niveau.
Personnalisé	Orange	Créée par ServiceNow, puis personnalisée par le client après la dernière mise à niveau ServiceNow. Le client peut rétablir une personnalisation pour implémenter la dernière ServiceNow mise à niveau.
Nouveau	Bleu	Créée par le client. L'élément supérieur de la macro d'interface utilisateur doit avoir l'attribut suivant : `data-sn-macro-sys-id="${jvar_macro_sys_id}"` **Remarque :** l'élément supérieur peut être un div, un écart ou une table.

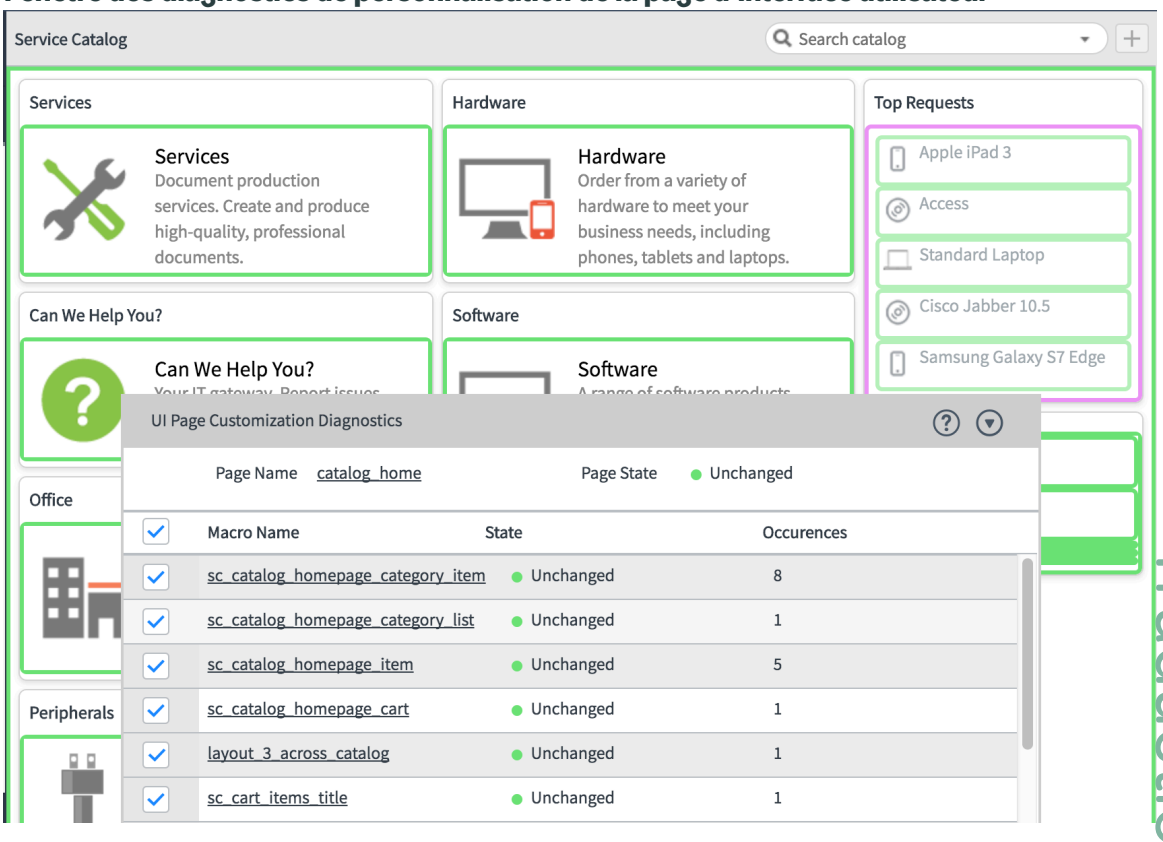
Remarque :

- Lorsque vous cliquez sur le nom de la page Catalogue de services ou le nom de la macro d'interface utilisateur, la page d'interface utilisateur correspondante ou la page de la macro s'affiche.
- Lorsque vous pointez vers une macro dans la fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page d'interface utilisateur, les éléments d'interface utilisateur correspondants s'affichent avec une bordure rose.
- L'indication de couleur basée sur l'état ne s'applique qu'aux macros d'interface utilisateur dont l'interface utilisateur est visible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre des diagnostics de personnalisation de la page d'interface utilisateur



4. Pour réduire la fenêtre Diagnostics de personnalisation de la page de l'interface utilisateur, cliquez sur .

Information associée

Macros d'interface utilisateur

Module d'historique de mise à niveau : suivre chaque mise à niveau

Déboguer le diagnostic des performances d'un élément de catalogue

Analysez l'impact de la configuration des variables dans un élément de catalogue sur ses performances d'exécution et identifiez les problèmes. Vous pouvez consulter la durée de traitement de l'élément de catalogue et de ses variables en fonction des requêtes SQL déclenchées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le débogueur SQL de variable ne s'applique pas aux variables suivantes :

- Début conteneur ;
- Fin conteneur ;
- Séparation du conteneur ;
- Pause

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez le débogueur SQL de variable en accédant à **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Activer le débogueur SQL de variable**.

   Remarque :

   - Le débogueur SQL de variable s'applique aux éléments de catalogue et aux créateurs d'enregistrement.
   - Après avoir activé le débogueur SQL de variables, si vous désactivez l'affichage des informations de dépannage sur une page de catalogue, accédez à **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Désactiver tout**, le débogueur SQL de variable est toujours actif.
   - Pour désactiver le débogueur SQL variable, accédez à **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Désactiver le débogueur SQL de variable**.

2. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**, sélectionnez un élément de catalogue que vous souhaitez déboguer, puis cliquez sur **Essayer**.

3. Cliquez sur l'icône Autres options (⋯) et sélectionnez **Afficher le débogueur SQL de variable**. Les informations suivantes s'affichent dans la fenêtre Débogueur SQL de variable :

   - Le nombre de variables incluses dans l'élément de catalogue ;
   - Le nombre de requêtes SQL déclenchées pour l'élément de catalogue ;
   - La durée du traitement et du chargement de la page de l'élément de catalogue ;
   - La durée d'exécution de toutes les requêtes SQL de l'élément de catalogue.

   Champs du débogueur SQL de variable

Champ	Description
Variable	Variable d'élément de catalogue pour laquelle les diagnostics des performances sont affichés.
Durée de traitement	Durée du traitement et du chargement de la variable.
Décompte SQL	Nombre de requêtes SQL déclenchées pour la variable.
Temps SQL	Durée de l'exécution des requêtes SQL pour la variable.
Requêtes SQL	Détails des requêtes SQL déclenchées pour la variable.

4. Pour trier par champ, cliquez sur n'importe quel nom de champ.

   Remarque :

   - Par défaut, les variables sont triées par durée de traitement décroissante.
   - Les variables d'un jeu de variables d'une seule ligne ou de plusieurs lignes sont affichées dans l'ordre hiérarchique.

5. Pour afficher la configuration d'une variable, cliquez sur le nom de la variable.

6. Pour afficher un résumé détaillé de toutes les requêtes SQL déclenchées pour une variable, cliquez sur **Afficher les détails** dans le champ **Requêtes SQL** de la variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour modifier l'ordre de tri, utilisez la liste **Trier par**.

> **Remarque :**
> par défaut, les requêtes SQL déclenchés sont triées par ordre d'exécution décroissant.

Déboguer une variable Catalogue de services

Surveillez les changements de l'état et de la valeur des variables Catalogue de services dus aux scripts clients de catalogue, aux politiques d'interface utilisateur de catalogue et aux recherches de données de catalogue. Vous pouvez diagnostiquer et résoudre les problèmes liés à ces changements et suivre les erreurs de scripting côté client sur cet onglet.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin Fonctionnalités disponibles pour déboguer les problèmes de Service Catalog, y compris le débogage de la personnalisation de l'interface utilisateur, l'enregistreur d'action variable, l'observateur de variable et le rapport de diagnostic d'élément

Procédure

1. Activez le journal JavaScript et l'observateur de champ..

   a. Dans la bannière, cliquez sur l'icône Paramètres ( ).

   b. Dans la fenêtre Paramètres du système, cliquez sur l'onglet **Développeur**.

   c. Activez l'option **Journal JavaScript et observateur de champ**.
   Les onglets **Journal JavaScript** et **Observateur de champ** sont affichés dans un panneau au bas de la page. Pour plus d'informations sur l'observateur de journaux et de champs JavaScript, consultez l'observateur de journaux et de champs JavaScript .

   d. Fermez la fenêtre Paramètres du système.

2. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
3. Dans la liste Éléments de catalogue, sélectionnez un élément de catalogue pour déboguer ses variables, puis cliquez sur **Essayer**.
4. Sur le formulaire, cliquez avec le bouton droit sur une étiquette de champ de variable et sélectionnez **Observer une variable**.
   L'icône de débogage ( ) s'affiche en regard de la variable et l'onglet **Observateur de champ** dans le volet inférieur est remplacé par l'onglet **Observateur de variable** .
5. Modifiez les champs de l'onglet **Observateur de variable**.

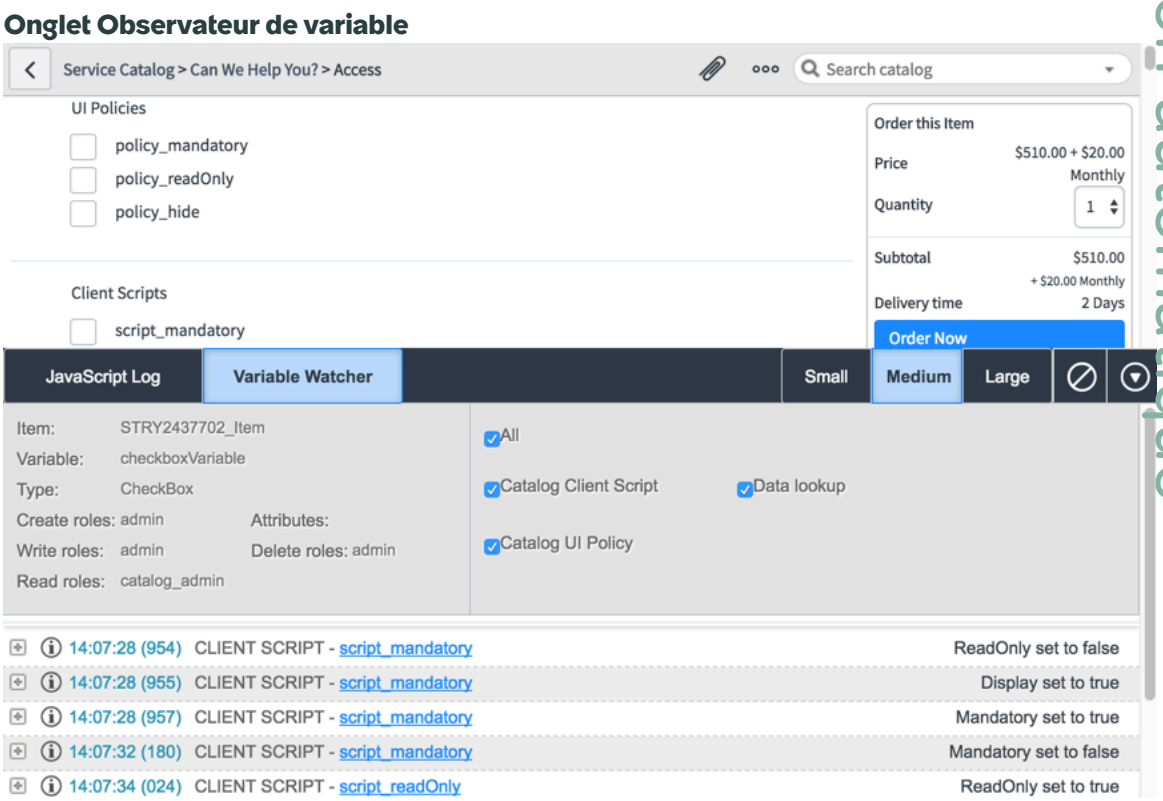
Champ	Description
Élément	L'élément de catalogue actuel.
Variable	La variable qui est observée.
Type	Type de la variable.
Rôles de création	Type d'utilisateur pouvant créer des valeurs pour la variable.
Rôles d'écriture	Type d'utilisateur pouvant modifier les valeurs de la variable.
Rôles de lecture	Type d'utilisateur pouvant lire les valeurs de la variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Référence	Table de référence de la variable. S'applique aux variables Référence.
Qualificatif de référence	Qualificateurs permettant de restreindre les données disponibles dans le champ. S'applique aux variables Collecteur de liste, Choix multiple de recherche, Zone de sélection de recherche et Référence.
Attributs	Attributs de la variable.
Rôles de suppression	Type d'utilisateur pouvant supprimer des valeurs de la variable.
Tous	Si ce champ est sélectionné, le journal d'action de la variable s'affiche en raison des scripts clients de catalogue, des recherches de données et des politiques d'interface utilisateur de catalogue.
Script client du catalogue	Si ce champ est sélectionné, le journal d'action de la variable s'affiche en raison des scripts clients de catalogue.
Recherche de données	Si ce champ est sélectionné, le journal d'action de la variable s'affiche en raison des recherches de données.
Politique d'interface utilisateur du catalogue	Si ce champ est sélectionné, le journal d'action de la variable s'affiche en raison des politiques d'interface utilisateur de catalogue.

Onglet Observateur de variable



6. Pour observer une autre variable, cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez **Observer une variable**.

Remarque :
vous ne pouvez observer qu'une seule variable à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour arrêter d'observer une variable, cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez **Dé-regarder une variable**.
8. Pour effacer les journaux, cliquez sur l'icône Effacer le journal (icône).
9. Pour redimensionner le panneau, cliquez sur **Petit**, **Moyen** ou **Grand**.
10. Pour fermer le volet, cliquez sur l'icône Fermer ( ).

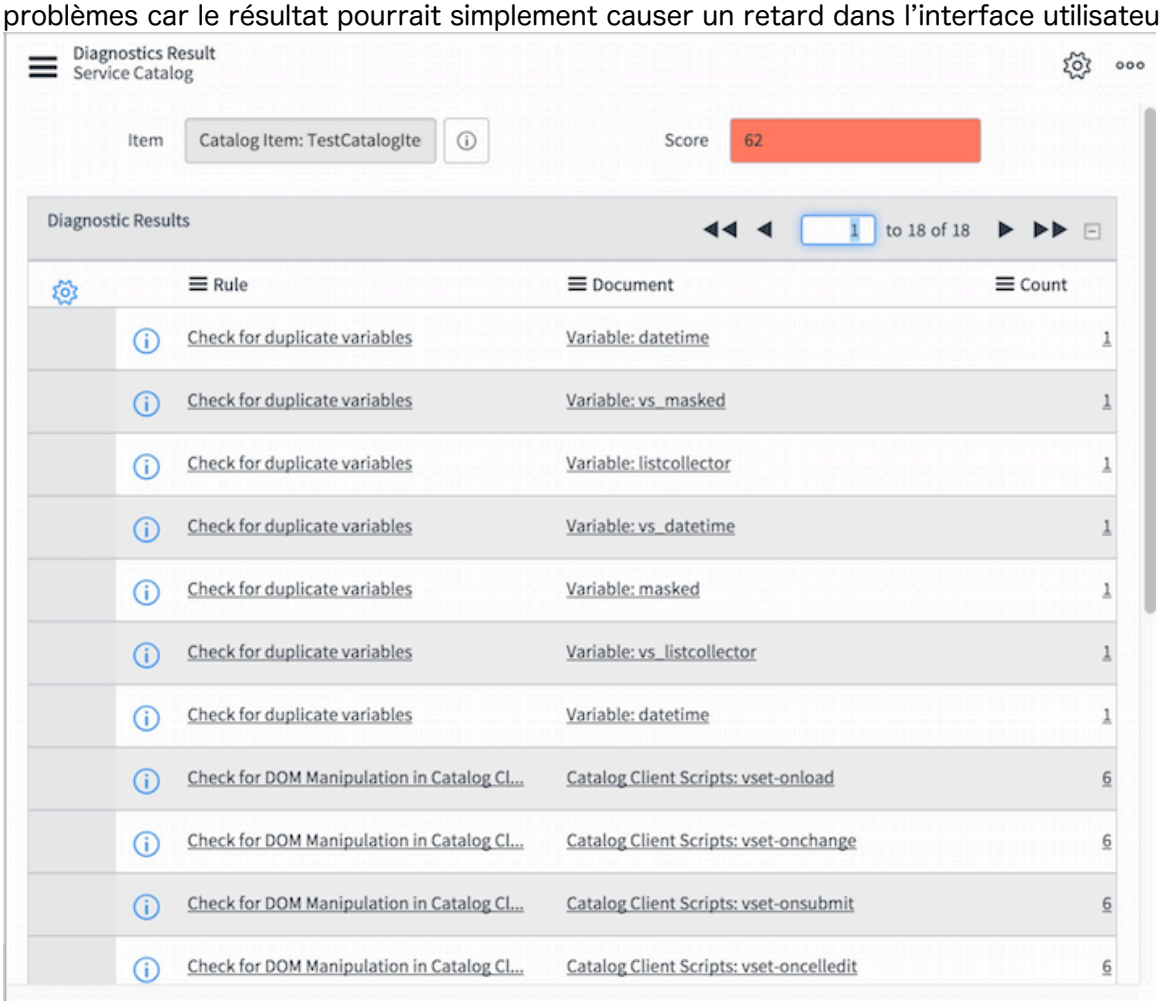
Rapport de diagnostic d'élément

Pour les données et la configuration d'un élément de catalogue, vous pouvez identifier les violations possibles des ServiceNow pratiques recommandées.

Le rapport de diagnostic d'élément comprend un score qui mesure la santé de l'élément, ainsi qu'une liste d'entrées du résultat du diagnostic. Ces entrées se composent d'une règle, d'un document (enregistrement qui viole la règle) et d'un nombre (le nombre de violations dans le dossier).

Corrigez les violations pour améliorer les performances et conserver le comportement attendu.

Le score doit être le plus bas possible, 0 étant l'idéal. Un score plus élevé signifie qu'un élément comporte davantage de violations par rapport aux ServiceNow pratiques recommandées. Chaque règle a un poids et un niveau d'importance différents. Par exemple, une violation des variables en doublon est plus susceptible d'entraîner des problèmes d'utilisateur. Une violation de l'utilisation d'AJAX est moins susceptible de causer des problèmes car le résultat pourrait simplement causer un retard dans l'interface utilisateur.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de diagnostic par défaut

Ces règles de diagnostic sont conçues conformément aux ServiceNow pratiques recommandées.

Règles de diagnostic par défaut

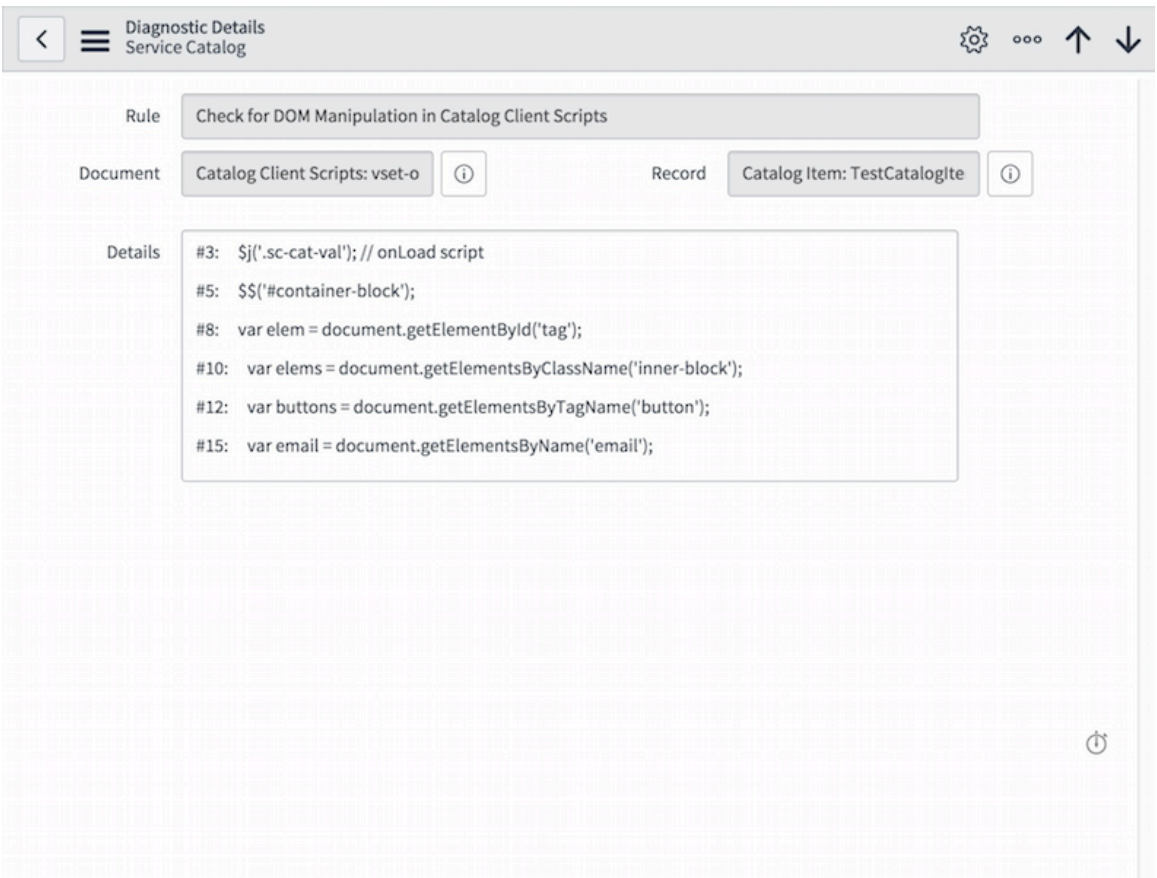
Règle	Description
checkUserCriteriaUsage	Identifie si l'élément utilise des droits au lieu de critères d'utilisateur
checkBalancedContainers	Vérifie si les variables de début et de fin du conteneur sont équilibrées.
checkDuplicateVariables	Identifie les variables ayant le même nom associées à un élément de catalogue (ou un jeu de variables associé).
checkDOMManipulation	Identifie toute violation des données mensuelles dans les scripts clients du catalogue. Les données mensuelles ne sont pas nécessairement les mêmes d'une version à l'autre. Elles peuvent affecter les scripts clients du catalogue lors des mises à niveau. Par conséquent, il convient que les clients ne manipulent les données mensuelles d'aucune manière. Vous pouvez afficher des informations détaillées pour chaque script client en cliquant sur l'icône d'informations.
checkLookupVariableRowCount	Vérifie si la variable de recherche est exécutée sur des tables contenant de nombreux enregistrements, car elle peut entraîner des temps de chargement plus lents.
checkAJAX	Identifie tous les appels AJAX dans les scripts clients du catalogue, car bien qu'ils y soient autorisés, ils doivent être asynchrones. Tous les appels AJAX sont répertoriés, car même les appels asynchrones peuvent entraîner un retard. Vous pouvez afficher des informations détaillées pour chaque script client en cliquant sur l'icône d'informations.
checkSelectBoxUnique	Identifie les variables de type zone de sélection pour lesquelles l'attribut est activé pour afficher uniquement des entrées uniques dans la zone de sélection.
checkOrderGuideRuleBaseCount	Recherche un nombre élevé de bases de règles actives dans un guide de commande, car un nombre plus élevé de bases de règles peut ralentir les temps de chargement
checkFormatterVariablesUsage	Vérifie si l'élément a les types de variables suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de diagnostic par défaut (suite)

Règle	Description
	• Macro • Macro avec étiquette • Page de l'IU Pour plus d'informations sur la disponibilité des variables sur les différents canaux, reportez-vous à la section Prise en charge variable dans différents canaux.



Traduction automatique

Exécuter le rapport sur les résultats du diagnostic de l'élément

Identifiez les éléments de catalogue qui ne sont pas conçus selon ServiceNow les pratiques recommandées pour exécuter efficacement votre catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce rapport s'exécute tous les week-ends sur tous les éléments de catalogue de tous types.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Rapports de demande**.
2. Sélectionnez le rapport Résultats du diagnostic de l'élément [Catalogue].
   Un rapport s'affiche avec tous les éléments de catalogue actifs avec un score différent de zéro. Ces éléments de catalogue sont regroupés par score et chaque score a une couleur différente.
3. Cliquez sur le score pour diagnostiquer les éléments de catalogue associés.

   Remarque :
   - Tout élément dont le score est supérieur à zéro indique une violation des règles des pratiques recommandées.
   - Plus le score est élevé, plus l'élément de catalogue s'écarte des ServiceNow pratiques recommandées.

4. Cliquez sur le score de l'élément de catalogue requis.
   Les résultats du diagnostic sont affichés pour l'élément de catalogue dont les règles n'ont pas été respectées. Pour en savoir plus sur les règles de diagnostic par défaut selon ServiceNow les pratiques recommandées, reportez-vous à la section Rapport de diagnostic d'élément.
5. Pour comprendre les détails de chaque règle violée, cliquez sur la valeur **Nombre** de cette règle.

Politique d'interface utilisateur de Service Catalog

Les politiques d'interface utilisateur peuvent être utilisées pour définir des flux de processus personnalisés pour les tâches.

Les politiques d'interface utilisateur du catalogue contrôlent le comportement des formulaires d'éléments de catalogue lorsqu'ils sont présentés à vos utilisateurs. Les politiques d'interface utilisateur de catalogue peuvent être appliquées à un élément de catalogue ou à un jeu de variables.

Les politiques d'interface utilisateur sont utiles lorsqu'elles sont appliquées à des éléments de catalogue de services. Gardez à l'esprit les points suivants lors de la création des politiques d'interface utilisateur du catalogue de services :

- Une politique d'interface utilisateur de catalogue s'applique soit à un élément de catalogue spécifique, soit à n'importe quel élément utilisant un jeu de variables spécifique.
- Une politique d'interface de catalogue ne peut contenir et référencer que les variables définies pour l'élément de catalogue ou le jeu de variables.
- Tout comme les conditions de politique d'interface utilisateur, les variables d'une condition de politique d'interface utilisateur d'un catalogue de services doivent être visibles (même si elles sont masquées par la politique d'interface utilisateur ou en lecture seule) sur le formulaire pour que la condition soit testée. Assurez-vous également que les variables ont des noms. Pour plus d'informations, voir Création d'un script client de catalogue.
- La fonctionnalité de politique d'interface utilisateur limitée s'applique aux variables suivantes :
  - La politique Obligatoire et en lecture seule ne s'applique pas aux types de variables suivants : Pause, Séparation du conteneur, Fin conteneur, Macro d'interface utilisateur, Macro d'interface utilisateur avec étiquette, Étiquette, Page de l'interface utilisateur.
  - La politique Définir comme visible ne s'applique pas aux types de variables suivants : Pause, Séparation du conteneur, Fin conteneur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les politiques d'interface utilisateur de catalogue de services s'appliquent aux variables et aux jeux de variables d'éléments de catalogue commandés dans le catalogue de services. Les politiques peuvent également s'appliquer lorsque les variables sont présentes dans un formulaire Élément demandé ou Tâche du catalogue.

  Remarque :
  L'action **de politique d'interface utilisateur Effacer la valeur** variable ne s'applique pas aux jeux de variables et aux conteneurs.

- Les actions de politique d'interface utilisateur de catalogue peuvent s'appliquer à un jeu de variables. Les actions sur un jeu de variables s'appliquent à toutes les variables du jeu de variables. Si plusieurs actions de politique d'interface utilisateur de catalogue s'appliquent à une variable ou à un jeu de variables, l'action avec l'ordre le plus bas est prise en compte.
- L'ordre de priorité pour les types d'actions d'interface utilisateur est le suivant :

  1. Obligatoire (le plus élevé) ;
  2. Lecture seule/Affiché.

  Si une variable est définie comme étant obligatoire et n'a pas de valeur, la lecture seule ou le masquage ne fonctionnent pas sur cette variable. Si une variable est masquée ou en lecture seule, puis définie comme étant obligatoire, le champ de la variable devient visible ou modifiable.

  Cet ordre de priorité s'applique également aux jeux de variables et aux conteneurs. Si un jeu de variables ou un conteneur a une variable obligatoire sans valeur, le conteneur ou le jeu de variables ne peut pas être masqué.

- Les politiques d'interface utilisateur de catalogue sont prises en charge pour les éléments de catalogue affichés dans un assistant de catalogue de services.

  Remarque :
  la politique d'interface utilisateur pour les éléments de catalogue l'emporte toujours sur la politique d'interface utilisateur pour les jeux de variables. Vous pouvez modifier ce comportement en modifiant la propriété `glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first`.

Créer une politique d'interface utilisateur pour des éléments de catalogue

Vous pouvez appliquer des politiques d'interface utilisateur pour les éléments de catalogue commandés dans le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Politiques de l'interface utilisateur du catalogue**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **S'applique à**, sélectionnez **Un élément de catalogue**.
4. Renseignez les champs restants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
S’applique à	Sélectionnez le type d'élément auquel la politique d'interface utilisateur s'applique : ○ **Un élément de catalogue** : active le champ **Élément de catalogue**. ○ **Un jeu de variables** : active le champ **Jeu de variables**.
Élément de catalogue ou jeu de variables	Sélectionnez l'élément de catalogue ou un jeu de variables auquel la politique d'interface utilisateur s'applique. Le nom du champ et les options disponibles dépendent de la sélection **S’applique à**.
Description brève	Saisissez une brève description (par exemple, déplacement hors État).
Actif	Case à cocher pour activer la politique d'interface utilisateur. Décochez la case pour la désactiver.
Quand appliquer	
Conditions du catalogue	Créez des conditions pour la politique d'interface utilisateur à l'aide de variables d'éléments de catalogue. La politique est appliquée si les conditions sont évaluées comme vraies. Par exemple, un élément de catalogue de **Planifier un déplacement** peut avoir pour condition **move_from > is > San Diego**. La politique d'interface utilisateur s'applique lorsqu'un employé planifie un déplacement de San Diego vers n'importe quel autre site de l'entreprise. **Remarque :** l'étiquette d'une variable associée à un jeu de variables reflète le nom du jeu de variables. Le format est `variable_set_name » variable_name`.
S’applique sur une vue d’élément de catalogue	Case à cocher pour appliquer la politique d'interface utilisateur aux éléments de catalogue dans l'écran de commande. Disponible dans la vue du demandeur.
S’applique sur des tâches de catalogue	Case à cocher pour appliquer la politique d'interface utilisateur sur un formulaire Tâche du catalogue. Disponible dans la vue du prestataire. Voir Éditeur de variable.
S’applique sur des éléments demandés	Case à cocher pour appliquer la politique d'interface utilisateur sur un formulaire Élément demandé. Disponible dans la vue du prestataire. Voir Éditeur de variable.
S’applique sur l’enregistrement cible	Case à cocher pour prendre en charge la politique d'interface utilisateur du catalogue sur un enregistrement créé pour les tables de tâche étendues via des créateurs d'enregistrement. Voir Éditeur de variable par défaut.
Lors du chargement	Case à cocher pour appliquer la politique d'interface utilisateur lorsque le formulaire est chargé. Décochez la case pour appliquer la politique uniquement lorsque le formulaire est changé.
Inverse si faux	Case à cocher pour inverser la politique d'interface utilisateur si l'instruction **Conditions du catalogue** est définie sur false.
Script	
Exécuter les scripts	Case à cocher pour utiliser les champs de scripting **Exécuter si true** et **Exécuter si false**. Les scripts sont nécessaires pour appliquer une politique d'interface utilisateur autre que **Lecture seule**, **Obligatoire** ou **Visible**. Par exemple, vous devez créer un script pour appliquer une politique d'interface utilisateur à un rôle spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Autres champs	
Ordre	Saisissez la séquence dans laquelle la politique d'interface utilisateur est évaluée si plus d'une politique d'interface utilisateur correspondante existe. L'ordre est évalué de la valeur la plus basse à la valeur la plus élevée.
Global	Ce champ n'est pas utilisé pour le catalogue de services.
Héritage	Ce champ n'est pas utilisé pour le catalogue de services.
Actions de politique d'interface utilisateur du catalogue	
Nom de variable	Sélectionnez la variable ou le jeu de variables qui appartient à l'élément de catalogue. Lorsque vous appliquez des actions de politique d'interface utilisateur sur un jeu de variables, les actions sont appliquées sur toutes les variables du jeu de variables. Si plusieurs actions de politique d'interface utilisateur de catalogue s'appliquent à une variable ou à un jeu de variables, l'action avec l'ordre le plus bas est prise en compte. **Remarque :** ◦ L'action de politique d'interface utilisateur Définir la valeur n'est pas applicable pour les variables Pièce jointe et Masqué. Utilisez l'option **Effacer la valeur de la variable** pour effacer la valeur des variables de pièce jointe et masquées. ◦ Pour un jeu de variables à plusieurs lignes, vous pouvez appliquer une action de politique d'interface utilisateur sur l'ensemble du jeu de variables, mais pas sur les variables individuelles à l'intérieur de celui-ci. ◦ L'étiquette de variables associées à un jeu de variables reflète le nom du jeu de variables. Le format est *`variable_set_name » variable_name`*.
Ordre	Séquence dans laquelle l'action de politique d'interface utilisateur est évaluée. L'ordre est évalué de la valeur la plus basse à la valeur la plus élevée. Ce champ est également applicable dans Service Portal.
Obligatoire	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état obligatoire du champ. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Ne rien faire ◦ Vrai ◦ False
Visible	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état visible du champ. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Ne rien faire ◦ Vrai ◦ False
Lecture seule	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état en lecture seule du champ. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Ne rien faire ○ Vrai ○ Faux
Action de valeur	Liste de choix indiquant s'il faut définir une valeur pour la question, effacer la valeur ou ne rien définir pour la question. Voici les choix. ○ Ne pas déranger ○ Définir la valeur : option permettant de définir une valeur pour la question dans l'élément de catalogue. ○ Effacer la valeur : option permettant d'effacer la valeur de la variable.
Valeur	Entrez une valeur pour la question. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Définir la valeur** dans la liste d'action Valeur.
Type de message de champ	Sélectionnez l'un des types de messages que vous souhaitez afficher pour la question. ○ Info ○ Avertissement ○ Erreur **Remarque :** Si vous ne voulez aucun message, sélectionnez **Aucun**.
Message de champ	Entrez un message que vous souhaitez afficher pour la question lorsqu'une condition spécifiée est remplie. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez une valeur dans la liste Type de message de champ.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
configurez le formulaire de la variable pour afficher tous les champs.

Exemples de politique d'interface utilisateur Catalogue de services

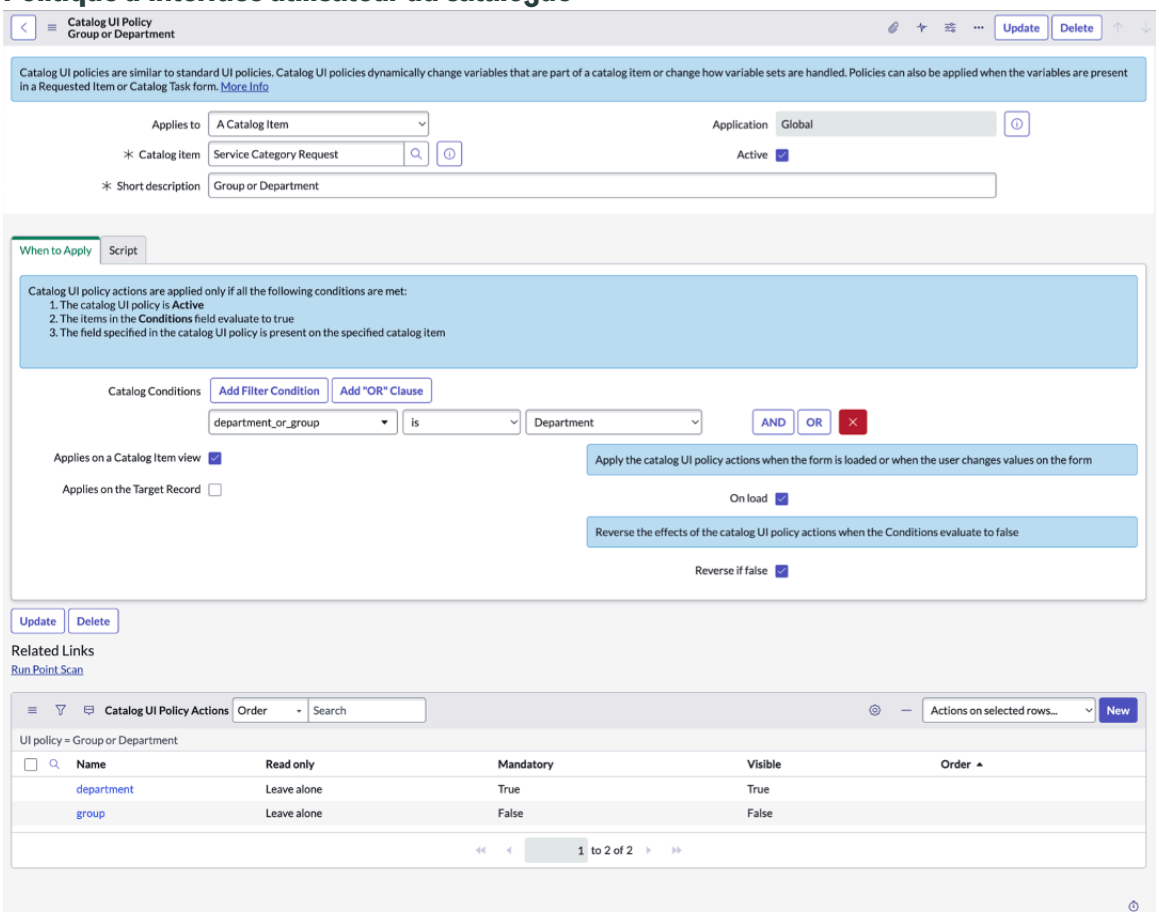
L'image suivante montre un exemple du fonctionnement des politiques d'interface utilisateur de Catalogue de services.

La politique d'interface utilisateur suivante exige que tous les départements précisent le nom du département si **Département** est sélectionné pour la question **Département ou groupe ?**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'interface utilisateur du catalogue



Concepteur de catalogue

Vous pouvez créer ou modifier un élément de catalogue (élément de catalogue ou créateur d'enregistrement) à l'aide d'une expérience visuelle et guidée avec des restrictions spécifiées. L'expérience Concepteur de catalogue vous permet de déléguer la création et la maintenance du catalogue.

Vous pouvez également créer un modèle qui peut être utilisé pour créer des éléments de catalogue. Lors de la création du modèle, vous pouvez spécifier des valeurs ou des restrictions pour les éléments créés à l'aide du modèle, par exemple, des restrictions sur les catalogues, les catégories, les types de variables et les paramètres du portail.

À partir de la page d'accueil du Concepteur de catalogue, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer un élément de catalogue
- Créer un modèle d'élément de catalogue
- Afficher les éléments de catalogue disponibles
- Afficher les modèles d'élément de catalogue disponibles
- Afficher les éléments de catalogue récemment mis à jour
- Affichez le contenu configuré qui décrit le processus de création de catalogue dans votre organisation.

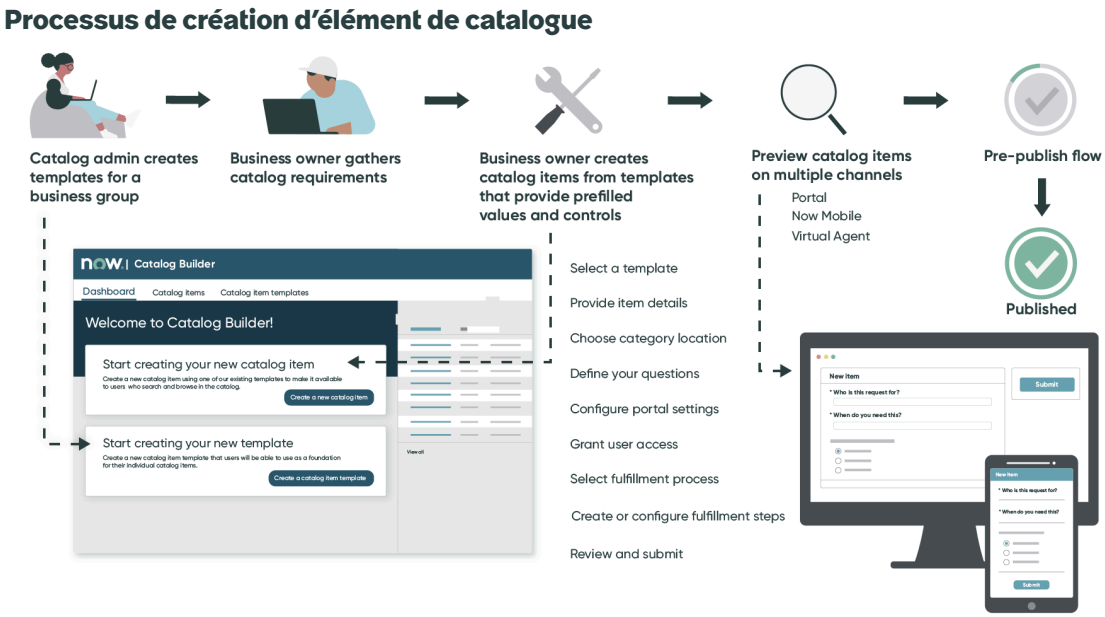
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne le Concepteur de catalogue

L'administrateur de catalogue crée des modèles pour une entreprise ou un groupe de services. Le propriétaire de l'entreprise ou du service rassemble les besoins du catalogue et crée des éléments de catalogue à partir de ces modèles. Toutes les options avancées sont ajoutées par les administrateurs ou développeurs du catalogue.

Concepteur de catalogue vue d'ensemble



États des éléments de catalogue

Un élément de catalogue passe par différents états au cours du processus de création et de maintenance de l'élément.

États des éléments de catalogue

État	Description
Brouillon	Un élément de catalogue est à l'état Brouillon dans l'un des scénarios suivants : • Un nouvel élément est en cours de création dans Concepteur de catalogue. • Un élément publié existant a été extrait pour modification dans Concepteur de catalogue. Lorsque l'élément est en cours de modification, Concepteur de catalogue extrait l'élément et crée une copie de l'élément et de ses enregistrements associés (variables, politiques d'interface utilisateur, scripts clients). La copie de l'élément est à l'état Brouillon. L'élément publié reste à l'état Publié et le champ **Extrait** est défini sur **True**. Une fois la modification effectuée et l'élément envoyé, les modifications effectuées sur l'élément brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé et l'élément brouillon est supprimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des éléments de catalogue (suite)

État	Description
	Remarque : • Vous pouvez modifier uniquement un élément brouillon, mais pas un élément publié qui a été extrait. • Un élément brouillon est toujours inactif et n'apparaît pas dans l'expérience de recherche ou de navigation. • Vous ne pouvez pas modifier le marqueur **Actif** d'un élément brouillon. • Les modifications apportées à l'élément brouillon ne sont pas disponibles tant qu'elles ne sont pas soumises.
Publication	Un élément de catalogue est dans cet état transitoire pendant un certain temps, juste après sa soumission et avant que son état ne passe à Publié. Vous ne pouvez pas extraire un élément à l'état de Publication.
Publié	Lorsqu'un nouvel élément est soumis, il passe finalement à l'état Publié. Cet état indique qu'il s'agit de la version de l'élément utilisée par l'application et disponible dans le catalogue. Lorsque vous modifiez un élément publié, il est extrait Concepteur de catalogue et la copie brouillon de l'élément est créée.

Limitations

Concepteur de catalogue est conçu pour prendre en charge les cas d'utilisation les plus courants et les plus simples afin de permettre aux utilisateurs professionnels de facilement l'utiliser, tandis que les administrateurs de catalogue peuvent ajouter des fonctionnalités complexes à l'élément ServiceNow AI Platform .

Lors de la création d'un créateur d'enregistrement dans un périmètre spécifique, vous pouvez sélectionner des tables dans ce périmètre et des tables dans un autre périmètre si les objets de l'autre périmètre de l'application ont un accès en lecture et créer pour sélectionner une table de soumission d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la façon de rendre une table accessible à d'autres applications, consultez Paramètres de conception et d'exécution des tables .

Concepteur de catalogue n'autorise pas la création et la modification des entités suivantes, mais elles peuvent être définies soit pour un élément brouillon, soit pour ServiceNow AI Platform un élément publié qui n'a pas été extrait.

- Élément de catalogue
  - Balises meta
  - Plans d'exécution. Si un élément est affecté à un plan d'exécution, le moteur du processus ne peut pas être modifié dans le Concepteur de catalogue.
  - Paramètres de prix
- Paramètres des variables
  - Infos-bulles
  - Qualificatifs de référence avancés et dynamiques. Si une variable possède des qualificatifs de référence avancés ou dynamiques, le qualificatif de référence ne peut pas être modifié dans le Concepteur de catalogue fichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

    - Attributs
    - Autorisations
    - Disponibilité
    - Champ d’étiquette de référence (valeur de référence par défaut)
    - Champs de prix de référence
    - Valeurs uniques seulement
    - Aide toujours développée
    - Texte d'aide
    - Qualificatifs de référence avancés
- Types de questions. Les questions suivantes sont prises en charge dans Concepteur de catalogue, et elles sont regroupées en types et sous-types. Pour les types de questions non pris en charge, vous pouvez afficher les questions, mais pas les modifier :
    - Texte
        - Ligne unique. Il s’agit du type de variable Texte sur ligne unique dans ServiceNow AI Platform.
        - Multi-ligne. Il s’agit du type de variable de texte multiligne dans ServiceNow AI Platform.
        - Texte enrichi. Il s’agit du type de variable HTML dans ServiceNow AI Platform
    - Option
        - Case à cocher. Il s’agit du type de variable Case à cocher dans ServiceNow AI Platform.
        - Oui/Non. Il s’agit du type de variable Oui/Non dans ServiceNow AI Platform.
    - Choix
        - Liste déroulante (valeurs fixes). Il s’agit du type de variable Zone de sélection dans ServiceNow AI Platform.
        - Liste déroulante (valeurs à partir d’une table). Il s’agit du type de variable Zone de sélection de recherche dans ServiceNow AI Platform.
        - Référence d’enregistrement. Il s’agit du type de variable Référence dans ServiceNow AI Platform.
        - Radio. Il s’agit du type de variable Choix multiple dans ServiceNow AI Platform.
        - Sélection multiple. Il s’agit du type de variable Collecteur de liste dans ServiceNow AI Platform.
    - Date/Heure
        - Date. Il s’agit du type de variable Date dans ServiceNow AI Platform.
        - Date et heure. Il s’agit du type de variable Date et heure dans ServiceNow AI Platform.
    - Étiquette d'affichage
        - Texte brut. Il s’agit du type de variable Étiquette dans ServiceNow AI Platform.
        - Texte enrichi. Il s’agit du type de variable Étiquette de texte enrichi dans ServiceNow AI Platform
- Politique d’interface utilisateur du catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Champ Lors du chargement** (vrai par défaut)
- **Champ de script** . Lorsqu'une politique d'interface utilisateur de catalogue comporte un script, celui-ci ne s'affiche pas dans la liste des paramètres de comportement de la question dans le Concepteur de catalogue.
- **Champ Inverser si faux** . Par défaut, elle est définie sur vrai.
- Plusieurs actions. Lorsqu'une politique d'interface utilisateur de catalogue comporte plusieurs actions, elle ne s'affiche pas dans la liste des paramètres de comportement de la question dans le Concepteur de catalogue.

- Pour un élément de catalogue, les questions ne peuvent pas être affichées et modifiées dans les Concepteur de catalogue scénarios suivants :
  - Il a plus de deux niveaux de conteneurs.
  - Il comporte un ensemble de questions à deux colonnes ou un conteneur à deux colonnes dans un conteneur.
- Scripts clients du catalogue
- Règle de recherche de données

Information associée

Configurer un catalogue de services

Configurer le Concepteur de catalogue

Configurez le processus de création d'éléments de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour diriger les utilisateurs de la page d'accueil vers la Concepteur de catalogue documentation du processus de création de catalogue spécifique à votre organisation, procédez comme suit.

   a. Accédez à sys_properties.list.

   b. Sélectionnez la *`glide.sc.builder.content_url property`*.

   c. Sur le formulaire Propriété système, dans le champ **Valeur** , spécifiez l'URL de la documentation de votre choix.

      Vous pouvez inclure des URL absolues et relatives. En voici des exemples :

      - URL absolue : https://www.youtube.com
      - URL relative : sp ?id=kb_article&sysparm_article=KBXXXXXX

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. **Facultatif :** Pour afficher un aperçu d'un élément de catalogue dans un portail spécifique, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à sys_properties.list.

b. Sélectionnez la *`glide.sc.builder.preview_portal_id`*.

c. Dans le champ Valeur du formulaire **Propriétés** système, spécifiez le nom du portail.

(Optional) La valeur par défaut est `swp`.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Créez ou dupliquez des modèles d'éléments de catalogue.

Pour plus d'informations sur la création d'un modèle, reportez-vous à la section Création ou modification d'un modèle d'élément de catalogue.

4. Facultatif : Pour permettre aux utilisateurs ayant accès à un modèle d'élément de catalogue de modifier tous les éléments créés à l'aide de ce modèle, procédez comme suit.

a. Accédez à sys_properties.list.

b. Sélectionnez la *`glide.sc.builder.template_access`*.

c. Dans le formulaire Propriétés système, dans le champ **Valeur** , définissez la valeur sur `vrai`.

(Optional) La valeur par défaut est `faux`.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Facultatif : Définissez et configurez un flux secondaire de prépublication qui est déclenché après la soumission de l'élément de catalogue dans Concepteur de catalogue.

(Optional) Ce flux secondaire est exécuté après la soumission de l'élément de catalogue, mais avant sa publication. Par exemple, un flux d'approbation après la soumission de l'élément de catalogue modifié dans Concepteur de catalogue.

a. Créez un flux secondaire de prépublication en spécifiant les paramètres d'entrée et de sortie suivants.

(Optional) Vous pouvez également copier le modèle : Concepteur de catalogue - flux secondaire d'examen d'élément, puis définir votre flux secondaire. Pour en savoir plus sur les flux secondaires, consultez Flux secondaires .

Modèle : Concepteur de catalogue paramètres d'entrée de flux secondaire d'examen d'élément

Paramètre	Type	Description
catalog_item	Chaîne	sys_id de la version brouillon de l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle : Concepteur de catalogue paramètres de sortie de flux secondaire d'examen d'élément

Paramètre	Type	Description
État	Chaîne	État du flux secondaire de pré-publication. Les valeurs possibles sont les suivantes : ▪ terminé : le processus de publication est déclenché pour l'élément à l'état **En cours de révision** . ▪ échec : rétablit l'état de l'élément **de En cours de révision** à **Brouillon**. **Remarque :** Les valeurs **terminées** et **échouées** sont sensibles à la casse et doivent être sélectionnées de la même façon.

Pour en savoir plus sur les types de champs de flux secondaires, consultez Types de champs .

b. Créez la *glide.sc.builder.item_review_flow* propriété.

i. Accédez à sys_properties.list.

ii. Cliquez sur **Nouveau**.

iii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Identificateur unique de la propriété. Spécifiez*glide.sc.builder.item_review_flow*.
Type	Type de la propriété. Spécifiez **une chaîne**.
Valeur	sys_id du flux secondaire de révision.

iv. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Facultatif : Pour modifier le contenu des étapes dans Concepteur de catalogue les panneaux de commentaires, procédez comme suit.

a. Accédez à sc_wizard_feedback.list.

b. Dans la liste des commentaires de l'assistant du catalogue, sélectionnez le contenu du panneau de commentaires que vous souhaitez modifier.

c. Dans le formulaire Commentaires de l'assistant du catalogue, dans le champ **Contenu** , modifiez le contenu.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

7. Facultatif : Pour déterminer quels utilisateurs peuvent afficher et modifier des éléments de catalogue, spécifiez une valeur dans la *glide.sc.builder.item_filter_mode* propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à sys_properties.list.

b. Sélectionnez la propriété *`glide.sc.builder.item_filter_mode`*.

c. Dans le champ **Valeur** , spécifiez l'une des valeurs suivantes sur le formulaire Propriétés système :

- **par défaut** : tous les éléments de catalogue pour lesquels l'utilisateur a un accès en lecture s'affichent. Lorsque cette valeur est définie **par défaut**, l'utilisateur ne peut pas modifier un élément de catalogue à moins de disposer d'un accès en écriture pour cet élément.
- **catalog_editor** : tous les éléments dont l'utilisateur est l'éditeur ou le gestionnaire de catalogue sont affichés et peuvent être modifiés.
- **owner_only** : tous les éléments dont l'utilisateur est propriétaire sont affichés et modifiables.

Remarque :
Si l'utilisateur dispose du rôle catalog_admin, il peut afficher et modifier tous les éléments de catalogue, indépendamment de ce qui est sélectionné dans la propriété.

Configurer un flux d'exécution de service basé sur des étapes

Définissez les étapes d'exécution du service lors de la création d'un élément de catalogue dans le générateur de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, catalog_builder_editor ou catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le système de base, le flux d'exécution de demande basé sur les étapes est disponible. Il comprend le flux secondaire de flux de base Étapes d'exécution de service qui exécute toutes les étapes définies dans le flux d'exécution de service. Voici les paramètres d'entrée et de sortie du flux secondaire.

Paramètres d'entrée de flux de base des étapes d'exécution du service

Paramètre	Type	Description
tâche	Référence	Enregistrement RITM

Paramètres de sortie de flux de base des étapes d'exécution du service

Paramètre	Type	Description
État	Chaîne	État du flux secondaire. Les valeurs possibles sont les suivantes : • terminées : toutes les étapes sont terminées. • failed : au moins une étape a échoué en raison de configurations non valides telles que des configurations de flux secondaire ou d'étapes manquantes.

Pour en savoir plus sur les types de champs de flux secondaires, consultez Types de champs .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre organisation a des processus à exécuter avant ou après les étapes d'exécution de service, créez un flux et assurez-vous qu'il est configuré en tant que flux d'exécution de service basé sur des étapes.

Procédure

1. Créez un flux (avec le type de Studio de workflow déclencheur Catalogue de services).
   Assurez-vous que le flux secondaire de flux de base Étapes d'exécution de service est appelé à partir de ce flux.

   Pour plus d'informations sur la création d'un flux avec le type de déclencheur Catalogue de services, voir Créer un flux avec un déclencheur de Catalogue de services .

2. Enregistrez le flux en tant que flux d'exécution de service.

   a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Registre des étapes d'exécution du service**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire Registre de flux d'exécution de service

Champ	Description
Registre de flux d'exécution de service	Studio de workflow Flux pour lequel vous souhaitez activer les étapes d'exécution du service.
Application	Périmètre de l'application dans lequel le flux est pris en charge pour l'exécution du service.
Actif	Option permettant d'activer la prise en charge de l'exécution du service pour le flux.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un type d'étape d'exécution de service

Étendez la couverture des cas d'utilisation d'exécution de service au-delà de ceux pris en charge par les types d'étape dans le système de base. À l'aide d'un type d'étape d'exécution de service, les propriétaires d'éléments de catalogue peuvent définir plusieurs étapes qui font partie du processus d'exécution de la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types d'étape suivants sont disponibles dans le système de base.

- Tâche
- Approbation personnalisée
- Approbation du gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez un magasin de données pour stocker les informations nécessaires à l'exécution de l'étape. Ces informations sont fournies par un propriétaire d'élément de catalogue lors de la définition du processus d'exécution de demande. Effectuez l'une des opérations suivantes.

2. Créez un créateur d'enregistrement pour stocker les valeurs fournies par le propriétaire de l'élément de catalogue au magasin de données (table de base ou table étendue) de cette étape. Pour en savoir plus sur la création d'un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la section Créer un créateur d'enregistrement.

   Remarque :

   - Le jeu de variables Étapes d'exécution du service - Jeu de propriétés est automatiquement ajouté au créateur d'enregistrement et ne doit pas être supprimé du créateur d'enregistrement.
   - Toutes les colonnes supplémentaires définies dans la table étendue doivent avoir des variables correspondantes mappées dans le créateur d'enregistrement.
   - Configurez le formulaire Créateur d'enregistrement pour afficher l'option **Autoriser la modification** et le champ **Options d'enregistrement** . Sélectionnez également l'option **Autoriser la modification** et définissez la valeur du champ **Options d'enregistrement** sur **Enregistrer dans la destination**.
   - Assurez-vous que le créateur d'enregistrement n'est pas restreint pour les utilisateurs disposant catalog_builder_editor rôle.

3. Créez un flux secondaire pour effectuer une séquence d'actions en copiant le modèle : flux secondaire Étapes d'exécution du service, puis en définissant votre flux secondaire. Pour en savoir plus sur les flux secondaires, consultez Flux secondaires .

   Modèle : paramètres d'entrée de flux secondaire des étapes d'exécution du service

Paramètre	Type	Description
requested_item	Référence	Enregistrement RITM
service_fulfillment_step_data	Référence	Enregistrement de données de l'étape. Mettez à jour l'état sur l'une des valeurs suivantes avant de mettre fin au flux secondaire : ○ annulé ○ échec ○ terminé
service_fulfillment_step	Référence	Étape définie sur un élément de catalogue. Il doit faire référence à une table dans laquelle le créateur d'enregistrement défini dans la configuration de l'étape insère un enregistrement. Ne mettez pas à jour l'enregistrement de l'étape.

   Pour en savoir plus sur les types de champs de flux secondaires, consultez Types de champs .

4. Créez une configuration d'étape pour définir le comportement et l'affichage d'un type d'étape d'exécution de service.

Traduction automatique

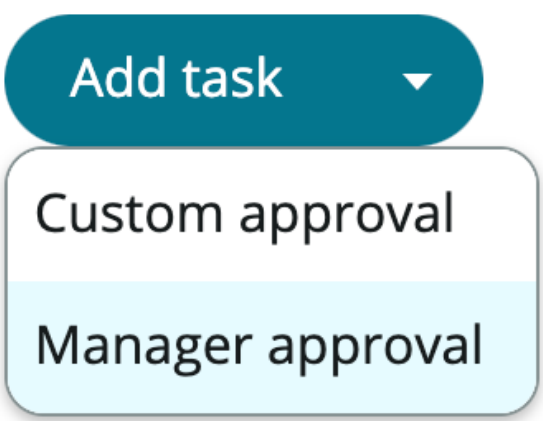
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Configurations de l'étape d'exécution du service**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'étape d'exécution du service

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'étape.
Application	Périmètre de l'application dans lequel la configuration d'étape est prise en charge.
Actif	Option permettant d'activer la prise en charge de l'exécution du service pour le flux.
Ordre	Ordre de la configuration de l'étape. En fonction de l'ordre des configurations d'étapes, les types d'étapes d'exécution de service correspondants sont affichés dans la liste dans la région **Étapes** de l'étape **d'exécution** . Le type d'étape correspondant à la configuration d'étape avec l'ordre le moins élevé s'affiche en regard de la liste et les types d'étape de toutes les autres configurations d'étape sont inclus dans la liste en fonction de leur ordre. **Ordre des types d'étapes d'exécution de service** 
Masquer	Masque le type d'étape correspondant à cette configuration d'étape dans la liste dans la région **Étapes** de l'étape **d'exécution** . Aucun impact sur les étapes existantes.
Description brève	Description de la configuration de l'étape.
Créateur	Créateur d'enregistrement qui crée une instance du type d'étape dans le magasin de données de l'étape.
Flux secondaire de l'exécution de service	Flux secondaire déclenché pendant le processus d'exécution de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Titre dynamique	Texte qui doit être affiché pour l'étape d'exécution de service correspondante dans la région **Étapes** de l'étape **d'exécution** . Si vous ne fournissez aucune valeur, le nom de la configuration de l'étape s'affiche. Pour afficher du texte dynamique, vous pouvez inclure le nom du champ à partir du magasin de données de l'étape (table de base ou table étendue) dans lequel le créateur d'enregistrement associé crée un enregistrement. Par exemple, dans le système de base, le champ **Titre dynamique** de la configuration de l'étape d'approbation personnalisée contient la valeur suivante :Approbation de ${approval_title} *approval_title* Voici le champ de la table Étape d'approbation d'exécution de service [sc_service_fulfillment_approval_step] où le créateur d'enregistrement associé, Ajouter une approbation personnalisée, crée un enregistrement.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue

Ajoutez une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue afin que les éditeurs d'éléments de catalogue puissent saisir des détails personnalisés lors de la création d'éléments de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette vidéo vous montre comment ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue. Cette vidéo montre comment ajouter une étape, une section ou une question à un assistant d'élément de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Assistants de Catalogue de services** > **Conserver les assistants**.
2. Indiquez l'assistant que vous souhaitez modifier en sélectionnant **Créer un élément de catalogue** ou **Créer un créateur d'enregistrement**.
3. Ajoutez des étapes, des sections ou des questions à l'assistant du générateur de catalogue.

   Pour plus d'informations sur les champs et leur description du formulaire Assistant de catalogue, reportez-vous à la section Formulaire Assistant de catalogue.

Création ou modification d'un modèle d'élément de catalogue

Préspécifiez des valeurs ou fournissez des restrictions pour des attributs tels que les catalogues, les catégories, les types de variables et les paramètres du portail, qui sont applicables lors du processus de création ou de modification de l'élément de catalogue. Vous pouvez créer un modèle pour un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou catalog_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle d’élément de catalogue dans le générateur de catalogue

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l’onglet **Tableau de bord** , puis **Créer un modèle d’élément de catalogue**.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes.
   - **Standard** pour un élément de catalogue.
   - **Créateur d’enregistrement** pour un créateur d’enregistrement
4. Dans l’assistant, indiquez les informations relatives à chaque étape.

Assistant de création de modèle d’élément de catalogue

Étape	Description
Détails du modèle	◦ Informations de base : contient le nom du modèle, une description brève et une option permettant d’utiliser le périmètre du modèle pour créer des enregistrements. Si vous cochez la case **Utiliser le périmètre du modèle pour créer des enregistrements** , les créateurs d’enregistrements ou les éléments de catalogue créés à l’aide de ce modèle sont créés dans le champ d’application du modèle. ◦ Modèle disponible pour : spécifie les critères d’utilisateur pour les utilisateurs qui peuvent utiliser le modèle. Les utilisateurs correspondant aux critères doivent avoir le rôle catalog_builder_editor. **Remarque :** Vous pouvez ajouter jusqu’à 50 critères d’utilisateur.
Détails	◦ Informations de base : suggestions pour le nom de l’élément et la description brève. ◦ Détails de l’élément : suggestions pour la description de l’élément.
Destination	Table de destination dans laquelle un créateur d’enregistrement crée des enregistrements. **Remarque :** Cette étape est disponible pour un modèle de créateur d’enregistrement.
Emplacement	Catalogues, catégories et rubriques auxquels l’élément peut être associé. Configurez les catalogues et les catégories pour rendre l’élément de catalogue détectable sur le Portail de services. Dans la carte Rubriques, sélectionnez la taxonomie et ses rubriques associées pour un élément de catalogue afin de rendre l’élément de catalogue détectable sur le .Centre des employés **Remarque :** Vous pouvez ajouter jusqu’à 50 catalogues ou catégories.
Questions	Ensembles de questions (jeux de variables) qui doivent être inclus dans l’élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	Vous pouvez également restreindre les types de questions qui peuvent être utilisés pour les éléments utilisant le modèle en sélectionnant l'icône définir les autorisations du propriétaire (icône).
Paramètres	Paramètres pour configurer le comportement de l'élément de catalogue dans les portails, tels que Centre des employés et Portail de services. Déterminez s'il convient d'afficher les boutons ou options suivants sur les portails : ○ Ajouter au panier ○ Enregistrer comme brouillon ○ Sélecteur de quantité ○ Délai de livraison ○ Pièce jointe ○ Rendre la pièce jointe obligatoire Par exemple, si vous ne souhaitez pas afficher le bouton **Enregistrer comme brouillon** sur le portail de l'élément de catalogue, sélectionnez **l'option Masquer « Enregistrer comme brouillon ».**
Accès	Critères d'utilisateur permettant de spécifier les utilisateurs pour lesquels l'élément est disponible ou non.
Exécution	Flux ou workflow que vous souhaitez associer à l'élément à l'aide de ce modèle.
Contournements	Restrictions qui s'appliquent lors de la création de l'élément de catalogue. ○ Peut modifier : seuls les attributs spécifiés ici peuvent être modifiés. ○ Doit spécifier : Attributs modifiables auxquels une réponse doit être apportée. Les attributs suivants doivent être rendus obligatoires : ▪ Nom de l'élément ▪ Table de soumission d'enregistrement ○ Sélections restreintes : pour les attributs qui activent la sélection de plusieurs valeurs (par exemple, catalogues, catégories, Disponible pour, Non disponible pour), l'utilisateur qui crée l'élément peut uniquement sélectionner ou désélectionner les options à partir des valeurs spécifiées dans le modèle.
Examiner et soumettre	Examinez les informations du modèle et soumettez-le.

Remarque :
Pour chaque étape, vous pouvez consulter les informations dans le panneau de commentaires pour en savoir plus sur cette étape.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Pour modifier le modèle de l'élément de catalogue, sélectionnez l'onglet **Modèles d'élément de catalogue** , sélectionnez le modèle requis et effectuez l'une de ces actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour modifier l'élément, apportez les modifications nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :

- Les modifications apportées au modèle ne s'appliquent pas automatiquement aux éléments existants.
- Lors de la modification d'un élément de catalogue existant, les nouvelles valeurs du modèle ne sont pas automatiquement mises à jour dans l'élément, mais les nouvelles restrictions s'appliquent. Par exemple, si une nouvelle catégorie est ajoutée au modèle, cette catégorie n'est pas automatiquement ajoutée à l'élément de catalogue. Cependant, les restrictions aux catégories s'appliquent.
- Lorsque des ensembles de questions sont ajoutés au modèle, ils n'ont aucun impact sur les éléments de catalogue existants qui utilisent le modèle.

b. Pour dupliquer le modèle d'élément de catalogue, sélectionnez **Dupliquer**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer un modèle d'élément de catalogue dans le générateur de catalogue, mais il peut être supprimé dans ServiceNow AI Platform. Une fois qu'un modèle est supprimé, il est dissocié de tous les éléments de catalogue à l'aide du modèle et les restrictions ne s'appliquent plus à ces éléments.

Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle

Rendre un élément disponible dans le catalogue de services pour les demandes d'éléments de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez créer un élément de catalogue à l'aide de l'un des modèles d'éléments de catalogue disponibles.

Montre comment les propriétaires d'entreprise peuvent créer des éléments de catalogue dans le générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** et **cliquez sur Créer un nouvel élément de catalogue**.
3. Passez en revue les étapes du processus de création et cliquez sur **Continuer**.
4. Sélectionnez un modèle dans la liste et cliquez sur **Utiliser ce modèle d'élément**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Une fois que vous avez sélectionné le modèle, l'aperçu de ce modèle est disponible.
- Vous ne pouvez afficher que les modèles qui vous sont affectés.
- Selon la configuration du modèle, lors de la création ou de la modification de l'élément, peu d'attributs ont des valeurs prédéfinies, ne sont pas modifiables, ont des options de sélection limitées et sont obligatoires.
- Lors de la sélection d'une table de soumission d'enregistrements pour les créateurs d'enregistrement, vous ne pouvez sélectionner que des tables dans ce périmètre.

5. En fonction de la façon dont chaque étape est définie dans le modèle, spécifiez les informations requises.

Étapes du générateur de catalogue

Étape	Description
Détails	○ Informations de base : nom et description brève de l'élément. ○ Détails de l'élément : Description de l'élément.
Destination	Table de destination dans laquelle un créateur d'enregistrement crée des enregistrements. **Remarque :** Cette étape est disponible lors de l'utilisation d'un modèle de créateur d'enregistrement.
Emplacement	Catalogues, catégories et rubriques auxquels l'élément peut appartenir. Vous ne pouvez afficher que les catalogues, catégories et rubriques spécifiés dans le modèle. Configurez les catalogues et les catégories pour rendre l'élément de catalogue détectable sur le Portail de services. Dans la fiche Rubriques, sélectionnez la taxonomie et ses rubriques associées pour un élément de catalogue afin de rendre l'élément de catalogue détectable sur le Centre des employés.
Questions	Ensembles de questions (jeux de variables) ou questions pour l'élément. Par défaut, les ensembles de questions inclus dans le modèle sont ajoutés et ne peuvent pas être supprimés. Les types de questions disponibles sont limités à ceux spécifiés dans le modèle. Dans la liste **Insérer une nouvelle question** , vous pouvez inclure des ensembles de questions supplémentaires, des questions, des questions désactivées, un conteneur à une colonne, un conteneur à deux colonnes et un saut de ligne. Pour en savoir plus sur la création d'une question et sur les types de questions pris en charge, reportez-vous à la section Créer une question pour un élément de catalogue dans le générateur de catalogue. Vous pouvez également ajouter un comportement de formulaire dynamique pour une question. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un comportement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	de formulaire dynamique, reportez-vous à la section Modifier une question dans le générateur de catalogue. **Remarque :** ◦ Les questions d'un ensemble de questions ne peuvent pas être modifiées. Vous pouvez réorganiser les ensembles de questions en les faisant glisser-déplacer. ◦ Les ensembles de questions spécifiés dans le modèle ne peuvent pas être supprimés, tandis que ceux ajoutés par l'utilisateur peuvent l'être. ◦ La suppression des ensembles de questions supprime simplement l'association avec l'élément et ne supprime pas l'ensemble de questions. ◦ Un ensemble de questions à une seule colonne peut être ajouté à un conteneur à une ou deux colonnes. L'ensemble de questions à deux colonnes ne peut pas être ajouté à un conteneur. ◦ Les questions pour un élément de catalogue sont disponibles en tant qu'options auxquelles une condition peut être appliquée pour une étape lorsque vous créez des étapes d'exécution de service pour cet élément de catalogue.
Script client	Utilisez les scripts clients du catalogue pour contrôler le comportement des éléments de catalogue après les avoir publiés pour les demandeurs d'éléments de catalogue.
Paramètres	Paramètres pour configurer le comportement de l'élément de catalogue dans les portails, tels que Centre des employés et Portail de services en fonction de la méthode de demande. Par exemple, vous pouvez déterminer s'il faut afficher des boutons ou des options pour ajouter des pièces jointes, les rendre obligatoires, ou enregistrer le brouillon des éléments lors de leur demande.
Accès	Critères d'utilisateur permettant de spécifier les utilisateurs pour lesquels l'élément est disponible ou non. **Remarque :** Vous pouvez ajouter jusqu'à 50 critères d'utilisateur.
Exécution	Flux ou workflow que vous souhaitez associer à cet élément. Elles définissent la façon dont cet élément de catalogue peut être rempli. Lorsqu'un élément de catalogue est associé à un Studio de workflow flux qui prend en charge les étapes d'exécution de service, le propriétaire de l'élément de catalogue qui crée l'élément peut configurer les étapes dans le flux. Par défaut, le flux d'exécution de demande basé sur des étapes est disponible dans le système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	Pour plus d'informations sur la définition des étapes d'exécution du service, reportez-vous à la section Définir une étape d'exécution de service. Pour plus d'informations sur Studio de workflow les flux, voir Flux .
Examiner et soumettre	Examinez l'élément et soumettez-le.

Remarque :
Un point à côté du nom de l'étape indique qu'elle comporte un champ obligatoire.

6. Pour enregistrer vos changements à chaque étape, cliquez sur **Enregistrer**.
   Toutes les modifications apportées aux attributs d'élément sont automatiquement enregistrées lorsque vous passez à l'étape suivante.
7. Pour afficher un aperçu d'un élément de catalogue dans le portail Now Mobile ou d'une Agent virtuel conversation, cliquez sur **Aperçu**.

   Remarque :
   Lorsque vous prévisualisez un élément, vous pouvez interagir avec lui, mais pas le soumettre.

   a. Pour afficher un aperçu de l'élément dans le portail, sélectionnez **Portail** pour le champ **Afficher dans** .

      Remarque :
      L'aperçu du portail est basé sur l'URL du portail configurée pour le générateur de catalogue.

   b. Pour afficher une représentation d'élément dans Now Mobile, sélectionnez **Now Mobile** pour le champ **Afficher dans** .

   c. Pour prévisualiser un élément de catalogue dans une Agent virtuel conversation, sélectionnez **Agent virtuel** pour le champ **Afficher dans** .

      Le module d'extension Gestion des services Blocs de rubrique de l'Agent virtuel (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) et l'un de ces modules d'extension doivent être installés.

      - Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot)
      - Agent virtuel Glide Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

      Une conversation Virtual Agent dont le sys_id est spécifié dans la `glide.sc.builder.va_preview_topic_id` propriété est ouverte. Par défaut, la propriété a la sys_id de la rubrique d'aperçu du générateur de catalogue du système de base. Pour en savoir plus sur ce sujet, reportez-vous à Conversation sur la rubrique de l'aperçu du générateur de catalogue. Si la rubrique du système de base est utilisée, les cas de figure suivants sont possibles :

      - Si l'élément est pris en charge en mode conversation, vous pouvez prévisualiser l'élément dans la conversation de l'Agent virtuel en répondant aux questions, mais vous ne pouvez pas soumettre de demande pour l'élément. Pour en savoir plus sur la prise en charge d'un élément de catalogue en mode conversation, Catalogue de services blocs de rubriques dans Agent virtuel Optimisé par NLU reportez-vous à la section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'élément n'est pas pris en charge en mode conversation, un lien est fourni pour l'aperçu du portail de l'élément.
- Lorsque les modules d'extension requis ne sont pas installés, une illustration affichant un exemple d'expérience conversationnelle pour la soumission de l'élément de catalogue s'affiche.

d. Pour ouvrir l’aperçu dans un nouvel onglet, cliquez sur **Ouvrir l’aperçu dans un nouvel onglet**.

Remarque :
Lorsque vous apportez des modifications à l’élément et que vous l’enregistrez, l’aperçu est actualisé de manière dynamique dans l’onglet ouvert.

8. Pour supprimer un élément de brouillon non publié, cliquez sur **Supprimer**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer un élément publié, mais vous pouvez le rendre inactif.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
L'élément se trouve à l'état Brouillon et n'est pas disponible dans le catalogue tant que vous ne l'avez pas envoyé.

Définir une étape d’exécution de service

Définissez la façon dont une demande d’élément de catalogue doit être satisfaite en créant des étapes simples d’exécution de service.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_builder_editor ou catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour configurer les étapes d’exécution lors de la création d’un élément de catalogue, associez-le à un Studio de workflow flux qui prend en charge les étapes d’exécution de service.

Le processus d’exécution peut contenir plusieurs étapes. Ces étapes peuvent être exécutées de manière séquentielle ou regroupées pour s’exécuter en parallèle.

La vidéo suivante montre comment les propriétaires d’entreprise peuvent définir le processus d’exécution des éléments de catalogue à l’aide d’étapes d’exécution de service.

Montre comment les propriétaires d’entreprise peuvent définir le processus d’exécution des éléments de catalogue à l’aide d’étapes d’exécution de service.

Procédure

1. Dans l’étape **Exécution** de la création d’un élément de catalogue, pour le champ **Flux sélectionné** , sélectionnez un flux qui prend en charge les étapes d’exécution du service.

2. Dans la région **Étapes** , effectuez l’une des opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour créer une tâche, cliquez sur **Ajouter une tâche**.

i. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche

Champ	Description
Tâche	
Description brève	Brève description de la tâche. Il s'affiche dans la région **Étapes** .
Description	Description détaillée de la tâche.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs auquel la tâche doit être affectée.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
Priorité	Priorité de la tâche.
Quand exécuter	
Séquence	Séquence de cette étape par rapport à l'étape précédente. Les options possibles sont les suivantes : ▪ Avec l'étape précédente : cette étape est regroupée avec l'étape ou le groupe précédent. Toutes les étapes groupées s'exécutent simultanément. ▪ Après l'étape précédente : cette étape est placée après l'étape précédente **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable s'il s'agit de la première étape.
Condition	Condition qui définit si l'étape doit s'exécuter. Les options auxquelles une condition peut être appliquée sont les questions disponibles sur l'élément de catalogue pour lequel vous créez les étapes d'exécution du service. Pour en savoir plus sur les questions, reportez-vous à la rubrique Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle .

ii. Cliquez sur **Ajouter**.

b. Pour créer une approbation personnalisée et définir qui peut approuver l'étape, procédez comme suit :

i. Dans la liste située en regard **de Ajouter une tâche**, cliquez sur **Approbation personnalisée**.

ii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'approbation personnalisée

Champ	Description
Approbation personnalisée	
Utilisateurs	Utilisateurs qui peuvent approuver cette étape.
Groupes	Groupes d'utilisateurs qui peuvent approuver cette étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'approbation	Type de l'approbation requise. ▪ Tout approuver : l'étape n'est approuvée que lorsque tous les utilisateurs affectés et les groupes d'utilisateurs approuvent. ▪ Personne n'approuve : l'étape est approuvée lorsque l'un des utilisateurs affectés ou un utilisateur des groupes d'utilisateurs affectés approuve.
Quand exécuter	
Séquence	Séquence de cette étape par rapport à l'étape précédente. Les options possibles sont les suivantes : ▪ Avec l'étape précédente : cette étape est regroupée avec l'étape ou le groupe précédent. Toutes les étapes groupées s'exécutent simultanément. ▪ Après l'étape précédente : cette étape est placée après l'étape précédente **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable s'il s'agit de la première étape.
Condition	Condition qui définit si l'étape doit s'exécuter. Les options auxquelles une condition peut être appliquée sont les questions disponibles sur l'élément de catalogue pour lequel vous créez les étapes d'exécution du service. Pour en savoir plus sur les questions, reportez-vous à la rubrique Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle .

iii. Cliquez sur **Ajouter**.

c. Pour créer une approbation du gestionnaire et définir qui peut approuver cette étape, procédez comme suit :

i. Dans la liste située en regard **de Ajouter une tâche**, cliquez sur **Approbation du gestionnaire**.

ii. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'approbation du gestionnaire

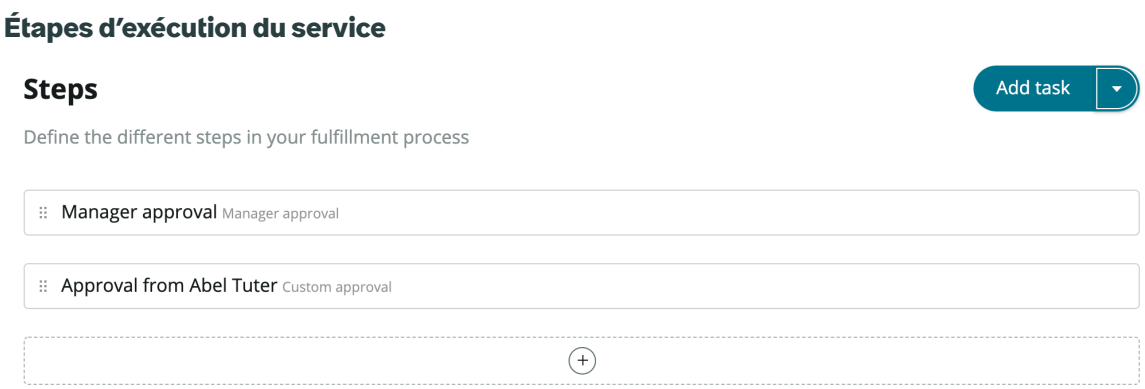
Champ	Description
Quand exécuter	
Séquence	Séquence de cette étape par rapport à l'étape précédente. Les options possibles sont les suivantes : ▪ Avec l'étape précédente : cette étape est regroupée avec l'étape ou le groupe précédent. Toutes les étapes groupées s'exécutent simultanément. ▪ Après l'étape précédente : cette étape est placée après l'étape précédente **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable s'il s'agit de la première étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Condition qui définit si l'étape doit s'exécuter. Les options auxquelles une condition peut être appliquée sont les questions disponibles sur l'élément de catalogue pour lequel vous créez les étapes d'exécution du service. Pour en savoir plus sur les questions, reportez-vous à la rubrique Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle .

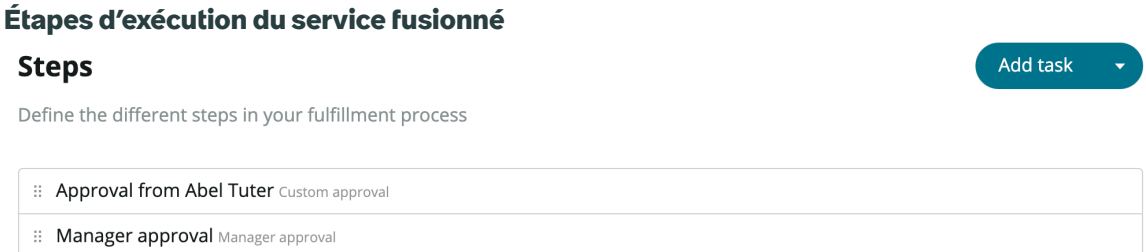
iii. Cliquez sur **Ajouter**.



3. Dans la région **Temps estimé pour livrer** , pour le champ **Jours** , spécifiez l'heure à laquelle le RITM doit être exécuté.

   La date d'échéance est calculée en fonction du moment où le flux d'exécution de service est déclenché.

4. **Facultatif :** Pour modifier une étape, cliquez sur l'icône Modifier (icône
5. **Facultatif :** Pour supprimer une étape, cliquez sur l'icône de suppression (icône
6. **Facultatif :** Pour réorganiser les étapes, faites glisser les étapes.
7. **Facultatif :** Pour regrouper les étapes, effectuez l'une des tâches suivantes.
   - Faites glisser une étape et déposez-la sur une autre étape ou un autre groupe d'étapes.
   - Pour regrouper cette étape avec l'étape ou le groupe précédent, cliquez sur l'icône de fusion (icône



8. **Facultatif :** Pour séparer une étape d'un groupe d'étapes, effectuez l'une des tâches suivantes.
   - Cliquez sur l'icône séparée ( ). L'étape est placée après le groupe.
   - Faites glisser une étape hors du groupe et déposez-la à l'emplacement de votre choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conversation sur la rubrique de l'aperçu du générateur de catalogue

Dans le générateur de catalogue, un utilisateur peut prévisualiser un élément de catalogue dans une Agent virtuel conversation.

Cette conversation utilise le bloc de rubriques Demander un élément de catalogue. Pour en savoir plus sur ce bloc de rubriques, reportez-vous à la section Catalogue de services blocs de rubriques dans Agent virtuel Optimisé par NLU.

Le module d'extension Blocs de rubrique Gestion des services de l'Agent virtuel (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) et l'un de ces modules d'extension doivent être installés.

- Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot)
- Agent virtuel Glide Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Dans le générateur de catalogue, lorsque l'utilisateur sélectionne l'élément requis et navigue pour le prévisualiser, les scénarios suivants sont possibles :

- Si l'élément est pris en charge en mode conversation, vous pouvez prévisualiser l'élément dans la conversation de l'Agent virtuel en répondant aux questions, mais vous ne pouvez pas soumettre de demande pour l'élément. Pour en savoir plus sur la prise en charge d'un élément de catalogue en mode conversation, consultez la rubrique Catalogue de services blocs de rubriques dans Agent virtuel Optimisé par NLU.
- Si l'élément n'est pas pris en charge en mode conversation, un lien est fourni pour l'aperçu du portail de l'élément.
- Lorsque les modules d'extension requis ne sont pas installés, une illustration affichant un exemple d'expérience conversationnelle pour la soumission de l'élément de catalogue s'affiche.

Information associée

Catalogue de services blocs de rubriques dans Agent virtuel Optimisé par NLU

Créer une question pour un élément de catalogue dans le générateur de catalogue

Spécifiez une question à laquelle le demandeur doit répondre avant de soumettre l'élément de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le propriétaire du modèle (catalog_admin) l'autorise dans le modèle lors de la configuration du modèle, les types de questions suivants peuvent être utilisés dans le processus de création d'élément dans le générateur de catalogue. Ces types de questions sont regroupés en types et sous-types :

- Texte
  - Ligne unique. Type de variable de texte sur ligne unique dans ServiceNow AI Platform.
  - Multi-ligne. Type de variable de texte de plusieurs lignes dans ServiceNow AI Platform.
  - Texte enrichi. Type de variable HTML dans ServiceNow AI Platform.
- Option
  - Case à cocher. Type de variable de case à cocher dans ServiceNow AI Platform.
  - Oui/Non. Type de variable Oui/Non dans ServiceNow AI Platform.
- Choix

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste déroulante (valeurs fixes). Type de variable Zone de sélection dans ServiceNow AI Platform.
- Liste déroulante (valeurs à partir d'une table). Type de variable Zone de sélection de recherche dans ServiceNow AI Platform.
- Référence d'enregistrement. Type de variable de référence dans ServiceNow AI Platform.
- Radio. Type de variable Choix multiple dans ServiceNow AI Platform.
- Sélection multiple. Type de variable Collecteur de liste dans ServiceNow AI Platform.
- Demandé pour

• Date/Heure
- Date. Type de variable de date dans ServiceNow AI Platform.
- Date et heure. Type de variable de date et d'heure dans ServiceNow AI Platform.
- Durée

• Étiquette d'affichage
- Texte brut. Type de variable d'étiquette dans ServiceNow AI Platform.
- Texte enrichi. Type de variable d'étiquette de texte enrichi dans ServiceNow AI Platform.

• Pièce jointe

Pour en savoir plus sur ces types de questions, reportez-vous à la section Types de variables de catalogue de services.

Procédure

1. Accédez à la **Générateur de catalogue** > **Créer un nouvel élément de catalogue** > **Question** et cliquez sur **Insérer une nouvelle question**.
2. Dans le formulaire Créer une question, spécifiez les détails requis.

Remarque :
- Les champs du formulaire varient en fonction du type et du sous-type de question.
- Lorsque vous configurez chaque question, son aperçu est disponible.
- L'aperçu de la question n'affiche aucune interaction pour les types de questions suivants jusqu'à ce que la question soit enregistrée, puis modifiée.
  - Référence à l'enregistrement
  - Sélection multiple
  - Liste déroulante (valeurs à partir d'une table)
- L'aperçu de la question n'affiche pas d'annotations.

a. Spécifiez les détails dans l'onglet **Question** .

Onglet Question

Champ	Description
Type	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de question	Groupe dans lequel le type de question est catégorisé.
Sous-type de question	Sous-type de la question. Seuls les types de questions autorisés dans le modèle sont disponibles.
Détails	
Mapper sur le champ	Mappe la question à un champ spécifique de la table pour le créateur d'enregistrement.
Étiquette des questions	Question pour un demandeur lors de la commande d'un élément de catalogue. Pour le sous-type de question Texte enrichi, vous pouvez spécifier une étiquette formatée à afficher sur un formulaire d'élément de catalogue.
Nom	Nom interne permettant d'identifier la question. Le nom ne doit pas contenir d'espaces ou de caractères spéciaux. Seul le trait de soulignement est autorisé.
Obligatoire	Option permettant de spécifier si la question est obligatoire.
Masqué	Option permettant de spécifier si la question est masquée.
Lecture seule	Option permettant de spécifier si la question est en lecture seule.
Étiquette conversationnelle	Option permettant de spécifier le texte que vous souhaitez poser dans la conversation pour la question de votre élément de catalogue.

b. Spécifiez les détails dans l'onglet **Annotation** .

Cet onglet est disponible pour les sous-types de questions suivants :

- Ligne unique
- Multiligne
- Texte enrichi
- Oui/Non
- Liste déroulante (valeurs fixes)
- Liste déroulante (valeurs à partir d'une table)
- Référence à l'enregistrement
- Radio
- Date
- Date et heure
- Sélection multiple

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Annotation

Champ	Description
Instructions	
Afficher les instructions	Option permettant de spécifier si des instructions doivent être affichées pour la question.
Étiquette d'instructions	Instruction pour le demandeur lors de la commande de l'élément de catalogue.
Instructions	Contenu détaillé des instructions.

c. Spécifiez les détails dans l'onglet **Détails supplémentaires** .

Cet onglet est disponible pour les sous-types de questions suivants :

- Ligne unique
- Liste déroulante (valeurs à partir d'une table)
- Référence à l'enregistrement
- Sélection multiple

Onglet Informations supplémentaires

Champ	Description
Validation	
Disponible pour le type de question Ligne unique	
Validation du texte	Option permettant de valider la valeur de texte spécifiée en fonction des validations d'expressions régulières qui ont été configurées dans le système.
Source	
Disponible pour la liste déroulante (valeurs à partir d'une table), la référence à l'enregistrement et les sous-types de questions à sélection multiple	
Table	Table à partir de laquelle les choix sont récupérés.
Champ	Champ qui doit être affiché en tant que choix. Ce champ n'est pas disponible pour les sous-types Référence d'enregistrement et Sélection multiple.
Conditions de filtres	Conditions pour filtrer les choix.

d. Spécifiez les détails dans l'onglet **Choix** .

Cet onglet est disponible pour les sous-types de questions suivants :

- Liste déroulante (valeurs fixes)
- Liste déroulante (valeurs à partir d'une table)
- Oui/Non
- Radio

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Choix

Champ	Description
Paramètres	
N'inclure aucun choix	Option permettant d'inclure **Aucun** comme choix pour la question.
Sens des choix	Direction dans laquelle les choix doivent être affichés. Les options possibles sont **Bas** et **Travers.** Cette option n'est disponible que pour le sous-type de question radio.
Ne pas sélectionner le premier choix	Option permettant d'ignorer le premier choix. Cette option n'est disponible que pour le sous-type de question radio.
Choix disponibles	
Disponible pour les sous-types de questions déroulantes (valeurs fixes) et de cases d'option. Vous pouvez ajouter une paire nom-valeur pour chaque choix.	
Nom complet	Étiquette d'un choix.
Valeur	Valeur du choix.

e. Spécifiez les détails dans l'onglet **Valeur par défaut** .

La valeur par défaut spécifiée ici est présélectionnée comme réponse à la question lorsqu'un demandeur ouvre le formulaire d'élément de catalogue pour l'élément. Cet onglet est disponible pour les sous-types de questions suivants :

- Ligne unique
- Multiligne
- Oui/Non
- Radio
- Date
- Date et heure
- Sélection multiple

f. Spécifiez les détails de la question dans l'onglet **Remplir automatiquement** .

Pour plus d'informations sur la configuration du remplissage automatique de la valeur, reportez-vous à la section Configurer une valeur de remplissage automatique pour une question dans le générateur de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Insérer une question** pour ajouter la question à l'élément.

Remarque :

- S'il existe deux cases à cocher consécutives, un conteneur virtuel est créé pour un groupe de cases à cocher. Seuls les types de variables de case à cocher peuvent ensuite être ajoutés à l'intérieur de ce groupe.
- Même si une variable de case à cocher est ajoutée immédiatement après un groupe de cases à cocher, elle est automatiquement ajoutée au groupe.

Configurer une valeur de remplissage automatique pour une question dans le générateur de catalogue

Configurez la valeur d'une question pour qu'elle soit renseignée automatiquement chaque fois que la valeur d'une autre question du type de référence change.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans un élément de catalogue, par exemple, vous pouvez configurer le remplissage automatique de la valeur de la question « Nom du gestionnaire » chaque fois que la valeur de la question « Sélectionner le demandeur » change.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .
3. Sélectionnez un élément de catalogue et accédez à l'onglet **Questions** .
4. Sélectionnez **Insérer une nouvelle question**.
5. Dans l'onglet **Questions** , procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Type de question** , sélectionnez **Choix**.
   b. Dans le champ **Sous-type de question** , sélectionnez **Référence à l'enregistrement**.
   c. Dans le champ **Étiquette**de question, saisissez le nom du gestionnaire.
   d. **Facultatif :** Sélectionnez l'option **Lecture seule** .
6. Dans l'onglet **Détails supplémentaires** , dans le champ Table source, recherchez et sélectionnez Utilisateur (sys_user).
7. Dans l'onglet **Remplir automatiquement** , procédez comme suit :

   a. Dans le champ **Sélectionner la question dont cela dépend,** sélectionnez la question de référence dont cette question dépend.

   Par exemple, sélectionnez **Sélectionner le demandeur**.

   La liste affiche tous les types de questions Référence et Demandé pour qui appartiennent à l'élément de catalogue actuel et les jeux de variables à une ligne associés.

   b. Pour sélectionner le champ qui contient la valeur que vous souhaitez définir, sélectionnez l'icône Sélectionner le champ de recherche (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste affiche toutes les valeurs de la table sys_user.

c. Dans la liste, sélectionnez **Gestionnaire**.

> **Remarque :**
> Pour rechercher n'importe quelle valeur, saisissez ce que vous recherchez, par exemple `gestionnaire` ou remontée pas à pas pour obtenir la valeur requise.

Pour plus d'informations sur la remontée pas à pas, reportez-vous à la section Dot-walking to data in related tables .

8. Sélectionnez **Insérer une question**.

Modifier une question dans le générateur de catalogue

Modifiez une question existante si vous souhaitez l'améliorer en ajoutant un comportement de formulaire dynamique.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez des valeurs pour les champs et les messages de champ basés sur des conditions. Rendez la question obligatoire, visible ou en lecture seule en fonction de vos besoins. Vous pouvez également désactiver la question.

Vous ne pouvez pas modifier les questions qui appartiennent aux jeux de variables d'une seule ligne et de plusieurs lignes.

- Si la question est utilisée dans un élément de catalogue publié, vous ne pouvez pas le supprimer, mais vous pouvez le marquer comme inactif. Vous pouvez inclure à nouveau ces questions dans l'élément de catalogue à l'aide de l'option **Insérer des questions désactivées** .
- La suppression d'une nouvelle question qui n'a jamais été publiée supprime la question.
- Vous ne pouvez pas supprimer les questions de types qui ne sont pas autorisés dans le modèle ou pris en charge dans le générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.

2. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .

3. Sélectionnez un élément de catalogue et accédez à l'onglet **Questions** .

4. Désactiver une question.

a. Pointez sur la question et sélectionnez l'icône Désactiver (icône ⊗

b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Désactiver**.

5. Modifiez une question.

a. Pointez sur la question et sélectionnez l'icône Modifier (icône ⚙

b. Apportez les modifications requises et sélectionnez **Enregistrer**.

6. Ajouter un comportement de formulaire dynamique à une question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pointez sur la question et sélectionnez l'icône) pour définir un comportement dynamique.

b. Dans la boîte de dialogue Comportement dynamique, sélectionnez **Définir un nouveau comportement**.

c. Dans l'onglet **Actions** , renseignez les informations requises.

Onglet Actions

Champ	Description
Résultat	
Spécifier le comportement de cette question lorsque les conditions de déclenchement sont remplies	
Rendre la question obligatoire	Spécifie la façon dont le paramètre de comportement dynamique affecte l'état obligatoire du champ. Options disponibles : ▪ Aucune action ▪ Oui ▪ Non
Rendre la question visible	Spécifie la façon dont le paramètre de comportement dynamique affecte l'état visible du champ. Options disponibles : ▪ Aucune action ▪ Oui ▪ Non
Rendre la question accessible en lecture seule	Spécifie la façon dont le paramètre de comportement dynamique affecte l'état en lecture seule du champ. Options disponibles : ▪ Aucune action ▪ Oui ▪ Non
Valeur	
Spécifiez la valeur à attribuer à cette question lorsque la condition est remplie.	
Effectuez cette action	Sélectionnez l'une des actions que vous souhaitez définir pour cette question. ▪ Aucune action. ▪ Effacer la valeur : option permettant d'effacer la valeur de la question. ▪ Définir la valeur : option permettant de définir une valeur pour la question.
Définir cette valeur sur la question	Option permettant de définir une valeur pour la question. Par exemple, si vous avez une question liée au stockage avec le type de question **Choix** et que vous définissez les choix de stockage disponibles sur 1 To, 256 Go et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	512 Go, ce champ affiche ces valeurs. Vous pouvez sélectionner l'une de ces valeurs pour la question. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Définir la valeur** dans la liste Effectuer cette action.
Message de champ	
Spécifiez le type et le message à afficher sous cette question lorsque la condition est remplie.	
Définir ce type de message de champ	Sélectionnez l'un de ces types de messages de champ. ▪ Info ▪ Avertissement ▪ Erreur **Remarque :** Si vous ne voulez pas de message, sélectionnez **Aucun**.
Définir ce message sous le champ	Option permettant de définir un message que vous souhaitez afficher lorsque la condition est remplie.

d. Dans l'onglet **Conditions** , ajoutez les conditions qui déclenchent l'action sur cette question.

e. Dans l'onglet **Paramètres** , renseignez les informations requises.

Onglet Paramètres

Champ	Description
Applicabilité	
Scénarios où ce comportement dynamique s'applique	
S'applique quand l'élément est demandé	Option permettant de spécifier si le comportement dynamique s'applique lorsque l'élément est demandé.
S'applique lors de la visualisation des tâches du catalogue après la soumission de la demande	Option permettant de spécifier si le comportement dynamique s'applique lors de la visualisation des tâches du catalogue après la soumission de la demande.
S'applique lors de la visualisation de l'enregistrement de l'élément demandé après la soumission de la demande	Option permettant de spécifier si le comportement dynamique s'applique lors de l'affichage de l'enregistrement soumis.

f. Sélectionnez **Ajouter un comportement**.

Remarque :
Lorsqu'un comportement dynamique est ajouté, une politique et une action d'interface utilisateur de catalogue sont créées et une brève description est automatiquement générée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un élément de catalogue dans Concepteur de catalogue

Apportez des modifications à un élément de catalogue existant si vous disposez des autorisations nécessaires pour le modifier.

Avant de commencer

- Vous pouvez modifier un élément de catalogue si vous êtes administrateur de catalogue.
- Si vous disposez du rôle catalog_builder_editor et que vous êtes le propriétaire de l'élément de catalogue, vous pouvez le modifier. Si la propriété d'accès au modèle, `glide.sc.builder.template_access`, est définie sur **vrai** (qui est **faux** par défaut), tout utilisateur ayant le rôle catalog_builder_editor ayant accès au modèle utilisé pour créer l'élément de catalogue peut modifier l'élément.
- Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez un élément publié dans le générateur de catalogue, le système crée une copie brouillon de l'élément et de ses enregistrements associés tels que les variables, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients. La version brouillon est inactive jusqu'à sa publication. L'élément publié reste à l'état Publié et le champ **Extrait** est défini sur **Vrai**.

Une fois que vous avez modifié l'élément et que vous l'avez soumis, les scénarios suivants sont possibles :

Lorsqu'un flux secondaire préalable à la publication n'est pas configuré

- Les modifications apportées à la version brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé.
- L'élément brouillon et les enregistrements associés sont supprimés.
- Le champ **Extrait** de l'élément publié est défini sur **Faux**.

Lorsqu'un flux secondaire préalable à la publication est configuré

- L'état de l'élément brouillon est changé en **En cours de révision**.
- Si la `state` variable de la sortie de flux secondaire renvoie **Terminé** :
  - L'état de l'élément brouillon passe à **Revu** et les modifications apportées à la version brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé.
  - L'état de l'élément publié bascule sur **Publication**, puis **sur Publié** et le champ **Extrait** de l'élément publié est défini sur **Faux**. Le changement d'état de **Publication** à **Publié** peut ne pas se produire instantanément.
  - L'élément de brouillon révisé et les enregistrements associés sont supprimés.
- Si la `state` variable de la sortie de flux secondaire renvoie **Échec**, l'état de l'élément brouillon redevient **Brouillon** et l'élément est prêt à être modifié.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un flux secondaire de révision, reportez-vous à la section Configurer le Concepteur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans la vue de liste des éléments de catalogue du générateur de catalogue, vous pouvez afficher les éléments en fonction de la valeur définie dans la `glide.sc.builder.item_filter_mode` propriété.

3. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez **Modifier**.

Remarque :
- Pour modifier un élément à l'état **En cours de révision**, vous devez annuler la révision. Après avoir annulé la révision, l'élément revient à l'état **Brouillon**.
- Pour afficher les détails conversationnels de l'élément de catalogue, sélectionnez **Afficher les détails conversationnels**.

Pour modifier un élément à l'état **En cours de révision**, vous devez annuler la révision. Après avoir annulé la révision, l'état indique si l'élément est repassé à **l'état Brouillon**.

4. Apportez les modifications requises et sélectionnez **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur la modification d'une question et des champs d'élément de catalogue, consultez Modifier une question dans le générateur de catalogue et Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle.

5. Pour rendre un élément inactif, décochez la case **L'élément est actif** dans la section **Informations de base** de l'étape **Détails** .
6. Pour publier l'élément modifié, accédez à l'étape **Examiner et soumettre** , puis sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Afficher le tableau de bord conversationnel de vue d'ensemble du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Ajouter des options avancées à un élément de catalogue

Ajoutez des options avancées, telles que des scripts clients de catalogue, des règles de recherche de données et des qualificatifs de référence avancés à un élément de catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Ajoutez des options avancées à un élément de catalogue à l'aide de l'une de ces méthodes.
   - Utilisation du bouton **Modifier dans la vue avancée** .
     a. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
     b. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .
     c. Sélectionnez l'élément de catalogue pour lequel vous souhaitez ajouter des options ou des fonctionnalités avancées.
     d. Sélectionnez **Modifier dans la vue avancée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'assistant de l'élément de catalogue est ouvert et que vous souhaitez le modifier dans la vue avancée, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) dans l'assistant, puis sélectionnez **Modifier dans la vue avancée**.

- Utilisation du lien connexe **Modifier l'élément extrait dans la vue avancée** .

a. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.

Remarque :

- L'icône de l'élément extrait ( ) de l'élément extrait en regard d'un élément de catalogue indique qu'il s'agit de la version publiée de l'élément qui a été extrait pour modification dans le générateur de catalogue.
- Une icône d'élément ⚠) pour l'élément brouillon, la marque en regard de l'élément indique qu'il s'agit de la version brouillon de l'élément qui peut être directement modifiée dans ServiceNow AI Platform.

b. Ouvrez l'élément publié que vous souhaitez modifier.

c. Sélectionnez le lien connexe **Modifier l'élément extrait dans la vue avancée** .

Remarque :

- Lorsqu'un élément publié est extrait pour modification, vous ne pouvez pas modifier la version publiée de l'élément dans ServiceNow AI Platform, sauf si vous annulez la validation dans ServiceNow AI Platform. L'annulation de la validation annule toutes les modifications apportées après la sortie de l'élément.
- Pour modifier un élément à l'état **En cours de révision**, vous devez annuler la révision. Après avoir annulé la révision, l'élément revient à l'état **Brouillon**.

2. Apportez les modifications requises et sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Pour modifier le même élément dans le générateur de catalogue, sélectionnez **Modifier dans le générateur de catalogue**.
Si l'élément n'a pas encore été extrait, cette étape l'extrait.

Créer un script client dans Concepteur de catalogue

Vous pouvez créer des scripts clients pour personnaliser l'élément de catalogue, par exemple pour contrôler le comportement des éléments de catalogue après leur publication.

Avant de commencer
Rôle requis : admin et catalog_builder_developer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Catalogue de services* > *Concepteur de catalogue*.

2. Sélectionnez l'onglet Tableau de bord, puis Créer **un nouvel élément de catalogue**.

3. Passez en revue les informations pour commencer, puis sélectionnez **Continuer**.

4. Sélectionnez un modèle que vous souhaitez utiliser pour créer un élément de catalogue, puis sélectionnez **Utiliser ce modèle d'élément**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Passez en revue et renseignez les informations dans les étapes requises et continuez jusqu'à atteindre l'étape de création de scripts clients pour l'élément de catalogue que vous créez.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Dans le formulaire Script client du catalogue, sélectionnez l'onglet Actions et ajoutez votre script.
8. Attribuez un nom à votre script client, définissez s'il faut l'activer ou non, puis choisissez le type de script.
9. Poursuivez vers l'onglet Paramètres et spécifiez les scénarios dans lesquels le script client s'applique.
10. Sélectionnez **Ajouter un script**.
    Pour plus d'informations sur les champs des onglets Actions et Paramètres, reportez-vous à la section Formulaire de script client du catalogue.

Information associée

Développeur du générateur de catalogue [catalog_builder_developer]

Formulaire de script client du catalogue

Utilisez des scripts côté client pour définir un comportement dynamique ou des validations sur cet élément de catalogue.

Formulaire de script client dans Concepteur de catalogue

Champ	Description
Actions	
Nom	Nom unique pour le script client du catalogue.
Actif	Case à cocher pour activer le script client. Décochez la case pour désactiver le script.
Sélectionner le type de script client	Sélectionnez les moments d'exécution du script, par exemple `onChange`, `onLoad` ou `onSubmit`.
Sélectionnez une question	Sélectionnez une question obligatoire. Ce champ n'est disponible que lorsque vous sélectionnez le type de script client `onChange` .
Script	Entrez le script client à exécuter sur l'élément de catalogue.
Paramètres	
Type d'interface utilisateur	Indique s'il faut appliquer ce champ à Ordinateur de bureau, Mobile ou Portail de services, ou à tous.
Ordre	Nombre représentant une séquence.
S'applique quand l'élément est demandé	Cochez la case pour appliquer le script client du catalogue aux éléments de catalogue affichés sur l'écran de commande sur les portails. Disponible dans la vue du demandeur.
S'applique lors de la visualisation de l'enregistrement de l'élément demandé après la soumission de la demande	Case à cocher pour appliquer le script client du catalogue à un formulaire Élément demandé, lorsque l'élément est demandé. Disponible dans la vue du prestataire. Consultez Éditeur de variable.
S'applique lors de la visualisation des tâches du catalogue après la soumission de la demande	Case à cocher pour appliquer le script client du catalogue lorsqu'un formulaire Tâche du catalogue pour l'élément est affiché. Disponible dans la vue du prestataire. Consultez Éditeur de variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer un script client dans Concepteur de catalogue

Développeur du générateur de catalogue [catalog_builder_developer]

Abandonner un élément de catalogue

Supprimez un élément de catalogue à l'état Brouillon dans le générateur de catalogue.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne souhaitez plus d'un élément brouillon, vous pouvez le supprimer dans le générateur de catalogue. Lorsque vous supprimez un élément brouillon auquel aucun élément publié n'est associé, cet élément brouillon est supprimé. Si un élément publié est associé à un élément brouillon, l'élément brouillon est supprimé et l'élément publié reste intact. Les données de l'élément de catalogue retrouvent l'état dans lequel elles se trouvaient avant que vous ne commenciez à les modifier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Catalogue de services* > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** .
3. Sélectionnez l'élément de catalogue que vous souhaitez supprimer.

   Remarque :
   Vous pouvez ignorer uniquement les éléments de catalogue qui sont à l'état **Brouillon** . Après avoir sélectionné un élément brouillon, le bouton **Abandonner le brouillon** devient actif.

4. Sélectionnez **Abandonner le brouillon**.

   Remarque :
   Si un assistant d'élément de catalogue est déjà ouvert pour modification et que vous souhaitez l'ignorer, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ...) dans l'assistant, puis sélectionnez **Abandonner le brouillon**.

Transférer des éléments de catalogue à l'aide d'ensembles de mises à jour

Transférer facilement des éléments de catalogue publiés via le générateur de catalogue d'une instance à une autre à l'aide des ensembles de mises à jour créés automatiquement pour l'élément de catalogue. Par exemple, vous pouvez transférer des éléments de catalogue créés par un utilisateur métier d'une instance de non-production à une instance de production.

Avant de commencer

Vous pouvez accéder aux ensembles de mises à jour pour un élément de catalogue uniquement s'il est créé ou modifié dans le générateur de catalogue.

Pour plus d'informations sur la création d'un élément de catalogue dans le générateur de catalogue, voir Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle.

Pour plus d'informations sur la modification d'un élément de catalogue dans le générateur de catalogue, voir Modifier un élément de catalogue dans le générateur de catalogue.

Rôle requis : catalog_admin, catalog_builder_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accéder à un ensemble de mises à jour pour un élément de catalogue en accédant à **Tous les ensembles de mises à jour système > > ensembles de mises à jour locaux**.
2. Recherchez l'ensemble de mises à jour par son nom, CB_<Nom du modèle>_<Nom de l'élément de catalogue>_<Date et horodatage>.

   Remarque :
   Si un élément de catalogue contient des enregistrements connexes tels que Variables, Jeux de variables, Disponible pour ou Non disponible pour dans un champ d'application autre que le champ d'application de l'élément actuel, ces éléments sont transférés dans un lot où le champ parent de l'ensemble de mises à jour de l'enregistrement connexe est défini comme ensemble de mises à jour de l'élément de catalogue parent. Pour plus d'informations, consultez Mise en lot des ensembles de mises à jour .

3. Transférez les ensembles de mises à jour terminés de l'instance source vers l'instance cible.
   Pour plus d'informations, consultez Transferts d'ensembles de mises à jour .

Infrastructure de localisation intégration au générateur de catalogue

L'onglet **État de la traduction** de l'onglet Éléments de catalogue du tableau de bord du générateur de catalogue vous permet d'afficher l'état de traduction des éléments de catalogue et de traduire les éléments de catalogue instantanément à l'aide de méthodes de traduction manuelle ou automatique.

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés avant de commencer à utiliser Infrastructure de localisation dans le générateur de catalogue :

1. Infrastructure de localisation Module d'extension du programme d'installation de Catalogue de services : le module d'extension active les Infrastructure de localisation options dans Catalogue de services le générateur de catalogue.
2. Module d'extension Traduction dynamique : active les options de traduction automatique à la volée.

Traduisez les informations sur les éléments de catalogue à l'aide de l'un des modes suivants :

- Mode de traduction de la demande
- Mode d'autotraduction (ad hoc)

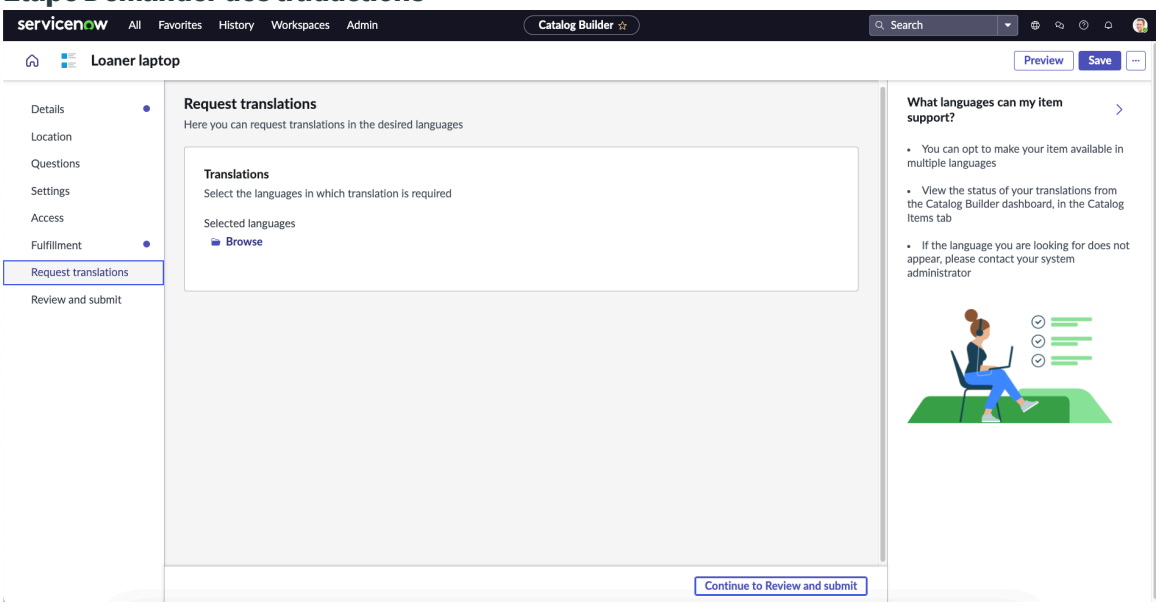
Mode de traduction de demande pour les nouveaux éléments de catalogue

Définissez la propriété glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode sur **Vrai** pour activer le mode Demander des traductions.

Lorsque vous créez un élément, l'étape **Demander des traductions** s'affiche dans la région des étapes de l'assistant. Cliquez sur **Parcourir** pour afficher et sélectionner les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire les informations de l'élément de catalogue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape Demander des traductions



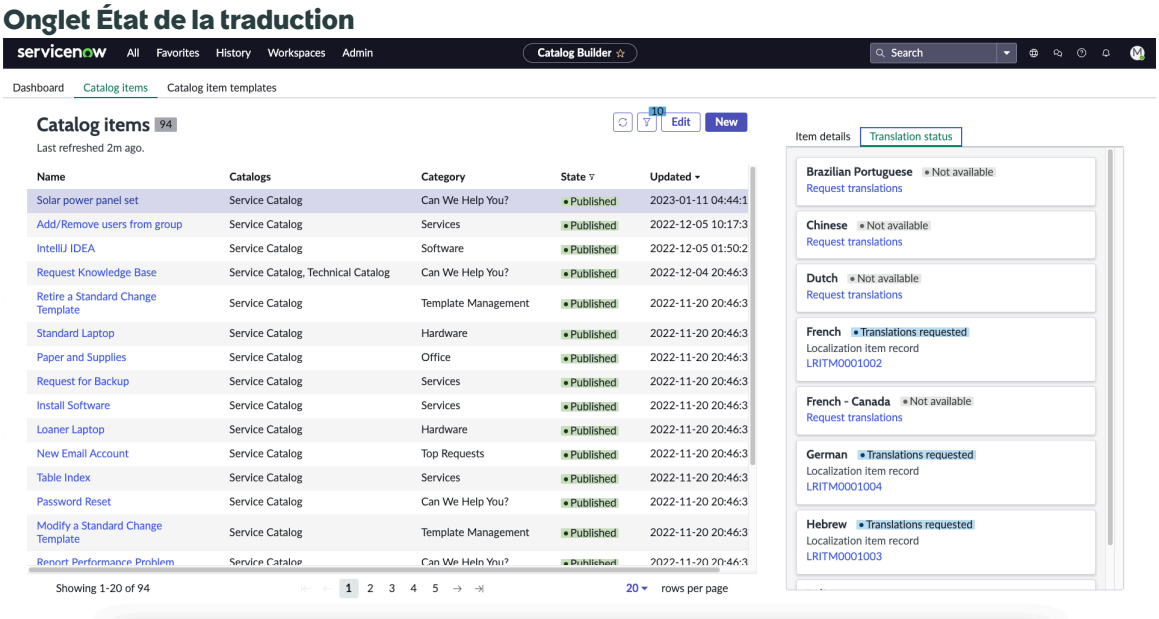
Pour plus d'informations, voir Demander des traductions pour les éléments de Service Catalog .

Mode de traduction de la demande pour les éléments existants

Définissez la propriété glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode sur **Vrai** pour activer le mode Demandes de traductions.

Dans l'onglet **Éléments de catalogue**, cliquez sur l'élément existant que vous souhaitez traduire, puis cliquez sur l'onglet **État de la traduction** dans le volet droit (en regard de l'onglet Détails de l'élément). Vous verrez la liste des langues configurées dans le système ainsi que l'état de cette langue pour l'élément de catalogue et un lien **Demander des traductions** pour demander une traduction.

Onglet État de la traduction



Cliquez sur le lien **Demander des traductions** sous la langue pour laquelle vous souhaitez obtenir les traductions. Une boîte de dialogue s'affiche et vous invite à confirmer la demande de traduction. Lorsque vous confirmez la demande de traduction dans l'onglet **État de la traduction** , une tâche de localisation est générée et son enregistrement d'élément

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

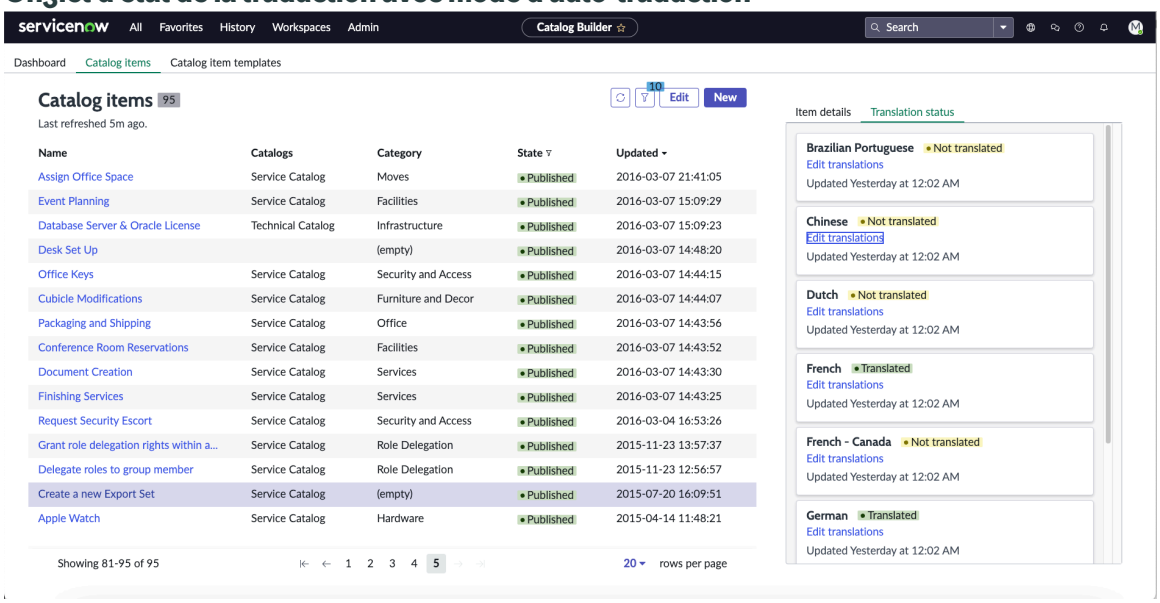
de localisation correspondant (« LRITMXXXXXXX ») s'affiche à la place du lien **Demander des traductions** . L'état de cette langue spécifique devient **Traductions demandées**.

Une fois la tâche de localisation terminée dans Infrastructure de localisation, le lien **Demander des traductions** est renvoyé. Vous pouvez l'utiliser pour demander à nouveau des traductions. L'état de la traduction bascule sur **Traduit,Partiellement traduit** ou **Non traduit** dans l'onglet **État de la traduction** , selon que les traductions se produisent pour tous les champs, pour certains champs ou pour aucun champ de la table.

Pour plus d'informations, voir Demander des traductions pour les éléments de Service Catalog .

Mode d'autotraduction (ad hoc)

Onglet d'état de la traduction avec mode d'auto-traduction



Définissez la propriété glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode sur **Faux** pour activer le mode d'auto-traduction. La valeur par défaut de cette propriété est **Faux**.

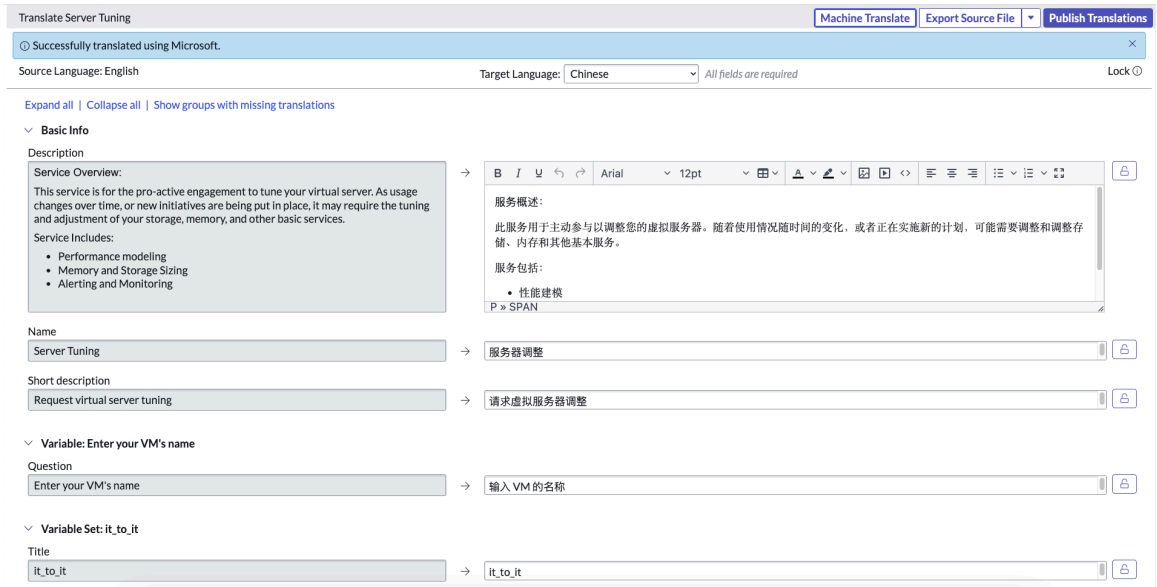
Dans l'onglet **Éléments de catalogue** , cliquez sur l'élément existant que vous souhaitez traduire, puis cliquez sur l'onglet **État de la traduction** dans le volet droit (en regard de l'onglet **Détails** de l'élément). La liste des langues configurées dans le système s'affiche, ainsi que l'état de cette langue pour l'élément de catalogue et un lien **Modifier les traductions** pour modifier la traduction.

Cliquez sur le lien **Modifier les traductions** pour ouvrir un autre onglet contenant deux régions d'interface utilisateur de comparaison : la région de gauche est la langue source et la région de droite est la langue cible ou traduite. Vous pouvez comparer la traduction de la langue côte à côte dans la page et apporter des modifications si nécessaire.

Pour plus d'informations, voir Demander une traduction ad hoc pour les éléments de catalogue de services .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Auto-traduction



États de la traduction

États de traduction pour les deux modes

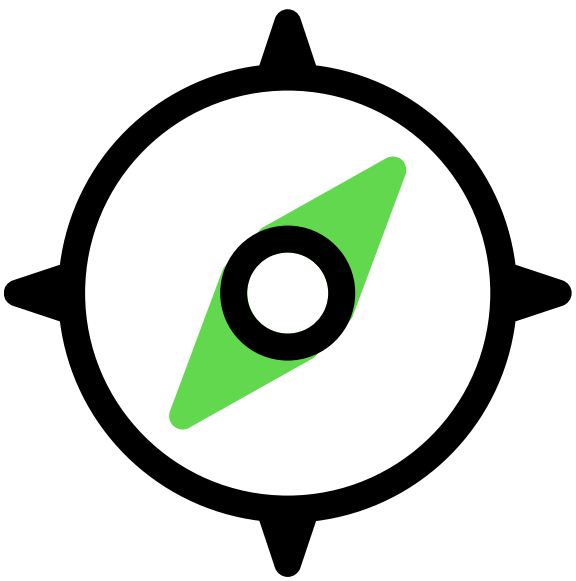
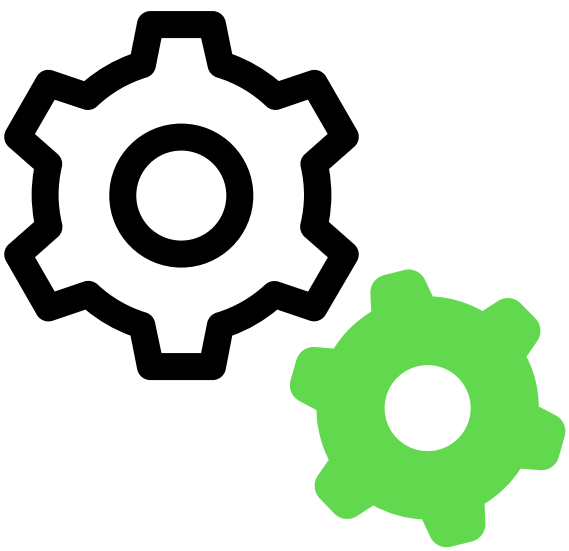
État	Mode	Description
Non disponible	Demander une traduction et une traduction automatique	Si l'enregistrement des aperçus de Localization Framework n'est pas disponible, l'état de traduction affiché par le système est **Non disponible** et l'état s'affiche près du nom de la langue.
Non traduit	Demander une traduction et une traduction automatique	Si le système ne contient aucune traduction pour cet élément de catalogue spécifique pour cette langue, l'état **Non traduit** s'affiche près du nom de la langue.
Traduction demandées	Demander une traduction	Si un LRTIM actif est associé à une langue pour l'élément, l'état **Traductions demandées** s'affiche près du nom de la langue.
Partiellement traduit	Demander une traduction et une traduction automatique	Si le système contient des traductions partielles pour cet élément de catalogue spécifique pour cette langue, l'état **Partiellement traduit** apparaît près du nom de la langue.
Traduit	Demander une traduction et une traduction automatique	Si toutes les traductions de cet élément de catalogue spécifique pour cette langue existent dans le système, l'état **Traduit** apparaît près du nom de la langue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist dans le générateur de catalogue

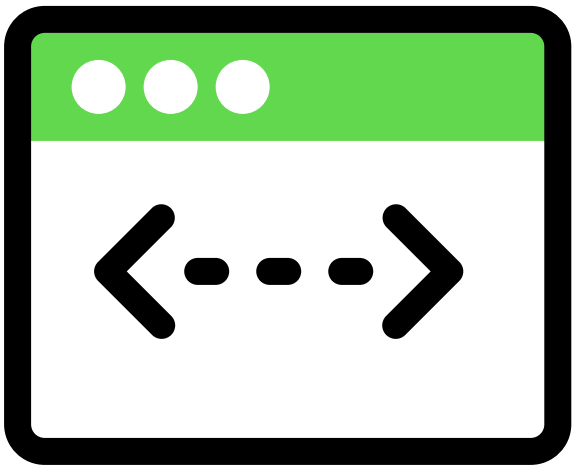
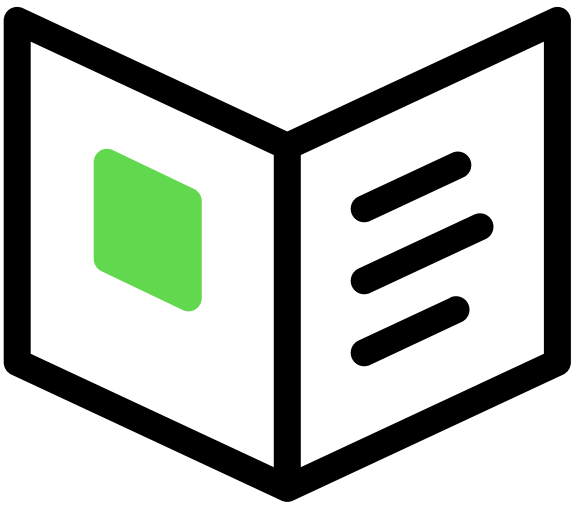
Utilisez ServiceNow® Now Assist dans le générateur de catalogue pour créer des éléments de catalogue de votre choix en donnant des entrées de texte.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus sur la génération de catalogue par Now Assist.	Découvrez comment configurer la génération d’éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer	Référence
	
Découvrez comment créer un élément de catalogue à l’aide de Now Assist.	Obtenez des détails sur les champs de formulaire, les rôles et plus encore.

Important :
Certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Important :
Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d’utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner.

Explorer Now Assist dans le générateur de catalogue

Découvrez comment l'application dans le Now Assist générateur de catalogue vous aide à créer des éléments de catalogue en les décrivant simplement. Now Assist génère des éléments de catalogue avec des descriptions et des étiquettes de questions plus détaillées.

Now Assist dans la vue d'ensemble du générateur de catalogue

Dans le générateur de catalogue, vous pouvez décrire l'élément de catalogue que vous souhaitez et Now Assist générer l'élément de catalogue pour vous.

L'application utilise la compétence de génération d'éléments de catalogue pour créer des éléments de catalogue. Pour en savoir plus sur la compétence, reportez-vous à la section .

Remarque :
Les rôles catalog_builder_editor et now.assist.creator doivent vous être affectés pour créer les éléments à l'aide Now Assist de .

Now Assist dans les avantages de Catalog Builder

Avantage	Fonctionnalité	Rôles
• Éléments de catalogue de votre choix : Décrivez votre élément et il est généré pour vous par Now Assist. • Éléments de catalogue personnalisés : fournissez des détails spécifiques et Now Assist adaptez les éléments de catalogue à vos besoins. Il est personnalisable, vous pouvez donc vous assurer que chaque article correspond aux spécifications dont vous avez besoin. • Descriptions professionnelles : obtenez automatiquement des descriptions et des	Créer des éléments de catalogue à l'aide de Now Assist	catalog_builder_editor et now.assist.creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Rôles
étiquettes de question. Now Assist Créez des récits convaincants, améliorant ainsi le professionnalisme de votre catalogue.		

Remarque :

- Now Assist Génère uniquement les entités qui Concepteur de catalogue prennent en charge. Les limites de s'appliquent Concepteur de catalogue également à l'intérieur Now AssistConcepteur de catalogue . Pour plus d'informations sur les limitations de , reportez-vous à Concepteur de catalogue la section Limitations de Concepteur de catalogue.
- Now Assist dans Concepteur de catalogue ne peut actuellement pas générer les éléments suivants :
  - Emplacement
  - Qualificatifs de référence avancés
  - Attributs de variable
  - Valeurs par défaut pouvant contenir des scripts
  - Scripts clients
  - Paramètres
  - Accès
  - Exécution

Information associée

Configuring Now Assist Admin features

Configuration dans le Now Assist générateur de catalogue

Installez et configurez Now Assist dans le générateur de catalogue.

Vue d'ensemble de la configuration

Lors de l'installation de l'application Catalog Builder, vous devez activer la compétence de génération d'éléments de Now Assist catalogue.

Information associée

Install Now Assist plugins

Activate a Now Assist skill

Installer Now Assist dans le générateur de catalogue

Installez l'application Now Assist pour les créateurs à partir de pour ServiceNow® Store accéder Now Assist au générateur de catalogue.

Avant de commencer

- Examiner le Now Assist pour les créateurs Liste des applications dans le pour plus d'informations ServiceNow Store sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions. Now Assist pour les créateurs installe l'application pour la Now Assist génération du catalogue (com.snc.text2catalog).
- Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

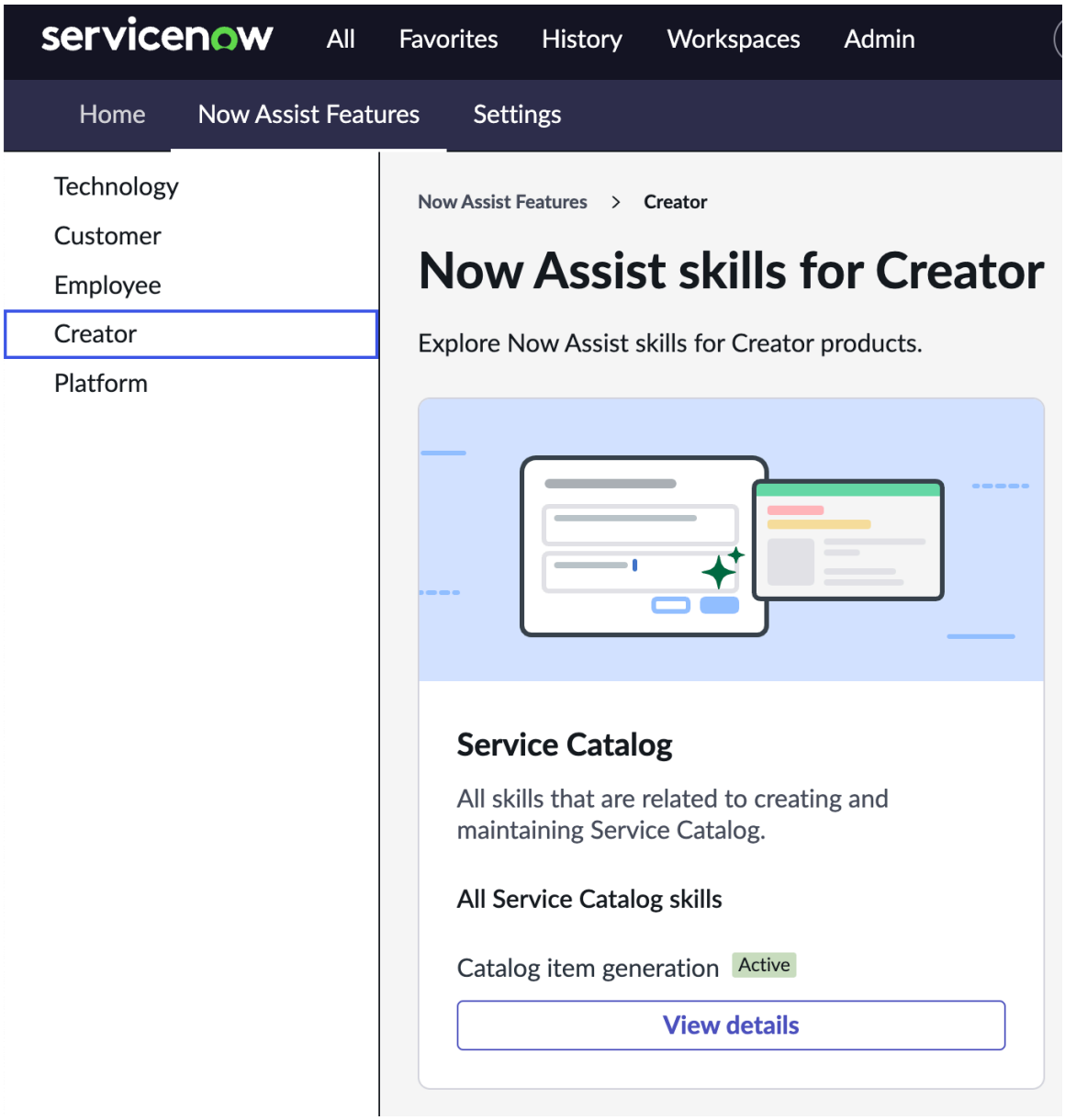
Now Assist dans le générateur de catalogue est une aptitude au sein de l'application Now Assist pour les créateurs . Pour commencer à utiliser cette fonctionnalité, vous devez d'abord installer l'application.

Procédure

1. Dans la page d'application Now Assist pour les créateurs de , ServiceNow Store sélectionnez **Demander une application**.
2. Une fois l'approbation accordée, sur votre instance, accédez à **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. À l'aide de la barre de recherche, recherchez l'application Now Assist pour les créateurs (sn_now_creator).
4. Sélectionnez **Installer**.
5. Vérifiez que Now Assist pour les créateurs est installé :
   a. Accédez à la **Tous** > *`Administrateur Now Assist`* > **Fonctionnalités**.
   b. Dans la liste du workflow, sélectionnez **Créateur**.
   c. Sur la Catalogue de services carte, vérifiez que la compétence Génération d'éléments de catalogue est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Si la compétence n'est pas active, sélectionnez **Afficher les détails**. Ensuite, sur la Catalogue de services page, activez la compétence de génération d'éléments de catalogue.

Pour plus d'informations sur Administrateur Now Assist, consultez Now Assist .

Que faire ensuite

Accordez les rôles catalog_builder_editor et now.assist.creator pour permettre aux utilisateurs de créer des éléments de catalogue à l'aide Now Assist de .

Créer un élément de catalogue à l'aide de Now Assist

Créez un élément de catalogue à l'aide de l'élément Now Assist de catalogue et mettez-le à disposition pour les demandes d'éléments de Catalogue de services catalogue. Vous pouvez également définir un comportement dynamique pour votre élément de catalogue et appliquer des paramètres de remplissage automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor et now.assist.creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** , puis **Créer un élément de catalogue**.
3. Passez en revue les étapes impliquées dans le processus de création et sélectionnez **Continuer**.
4. Sélectionnez un modèle dans la liste et sélectionnez **Utiliser ce modèle d'élément**.
5. Dans l'étape Now Assist , décrivez l'élément de catalogue que vous souhaitez.

   Pour plus d'informations sur la description de votre élément de catalogue, reportez-vous à la section Comment décrire un élément de catalogue.

6. **Facultatif :** Sélectionnez **Essayez un exemple** pour afficher des exemples d'invites pour la création d'éléments de catalogue à l'aide Now Assist de .

   Remarque :
   Sélectionnez **Réessayer un exemple** pour afficher d'autres exemples. Vous pouvez modifier le texte de l'exemple et décrire l'élément selon vos besoins.

7. Sélectionnez **Générer avec** *Now Assist*.
   Now Assist Génère du contenu pour les étapes Détails et Questions de l'élément de catalogue.
8. Vérifiez le contenu des étapes Détails et Questions avant de soumettre l'élément.

   Remarque :
   L'icône de l'étincelle IA (✦) affichée pour ces étapes et leurs champs indique que le contenu des champs est généré par l'IA. Si vous modifiez le contenu, l'étincelle est supprimée.

Information associée

Comment décrire un élément de catalogue

Référence de génération d'élément de catalogue

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les propriétés de configuration, les rôles, etc.

Comment décrire un élément de catalogue

Now Assist Utilise la description que vous écrivez pour générer un élément de catalogue pour vous. Si vous l'utilisez Now Assist pour créer un élément de catalogue, utilisez ces points pour décrire votre élément de catalogue.

- Fournissez les détails nécessaires de l'élément de catalogue que vous souhaitez créer. Par exemple, vous pouvez commencer par saisir le texte suivant :

  `Créez un formulaire de demande de visa de voyage.`

- Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter les détails d'une ou plusieurs questions que vous souhaitez inclure dans l'élément de catalogue. Pour obtenir des résultats précis, décrivez tous les aspects de la question, y compris le type, les propriétés telles que obligatoire, les choix et la valeur par défaut.
- Indiquez le nom de table exact pour les questions de référence.
- Pour un créateur d'enregistrement, indiquez le nom de champ exact auquel vous souhaitez mapper la question.

  Par exemple, vous pouvez écrire le texte suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de demande de visa de voyage

Il doit inclure un menu déroulant proposant trois types de déplacement : Interne, Externe et Visite du client (avec la visite du client comme option par défaut). Ajoutez des champs obligatoires pour la date de début du voyage, le pays de naissance et le pays de destination du voyage (ces champs doivent être de référence dans la table core_country). Incluez un champ facultatif pour la durée du voyage et une section invitant l'utilisateur à fournir une justification commerciale.

Définition du comportement dynamique

Vous pouvez ajouter un comportement dynamique en spécifiant des actions et des conditions dans l'invite Now Assist . Lors de la génération de l'élément, Now Assist crée un comportement dynamique pour l'élément de catalogue en fonction de l'entrée de texte.

Voyons un exemple. Spécifiez le texte dans l'invite comme suit : « Créer un élément de catalogue pour un mobile standard ; couleur (noir, gris sidéral, argent) ; stockage (512 Go et 256 Go) Si la couleur est noir ou argent, définissez le stockage sur 256 Go et mettez-le en lecture seule.» Générez l'élément. Pour la question de stockage, Now Assist crée un comportement dynamique qui définit le champ sur 256 Go et le rend non modifiable si la couleur est spécifiée pour le noir ou l'argent.

Configuration du remplissage automatique

À l'aide Now Assist de , vous pouvez configurer la valeur d'une question pour qu'elle soit renseignée automatiquement chaque fois que la valeur d'une autre question du type de référence change. Pour plus d'informations sur le remplissage automatique, reportez-vous à la section Configurer une valeur de remplissage automatique pour une question dans le générateur de catalogue.

Créez un élément de catalogue en demandant le remplacement d'une carte d'accès avec les questions suivantes : - À qui est-il destiné ? : (Le type de question doit être « Demandé pour ») - Gestionnaire : (Type Référence sur la table sys_user. Ce champ doit se remplir automatiquement en fonction de la valeur de la question Demandé pour.) - Téléchargez votre photo de profil : (Pièce jointe, obligatoire)

Après avoir généré l'élément de catalogue, vous pouvez vérifier l'onglet **Remplir automatiquement** . Il est configuré en fonction de votre entrée de texte.

Information associée

Créer un élément de catalogue à l'aide de Now Assist

Now Assist dans Demande du catalogue conversationnelle

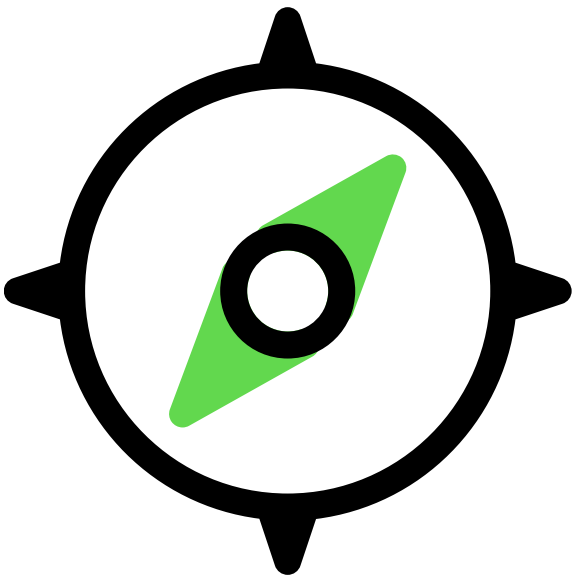
Accélérez et fournissez une expérience conversationnelle et rationalisée basée sur l'IA générative lors de l'envoi d'une demande d'élément de catalogue dans Agent virtuel. Votre organisation peut augmenter le libre-service et réduire les coûts d'exploitation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

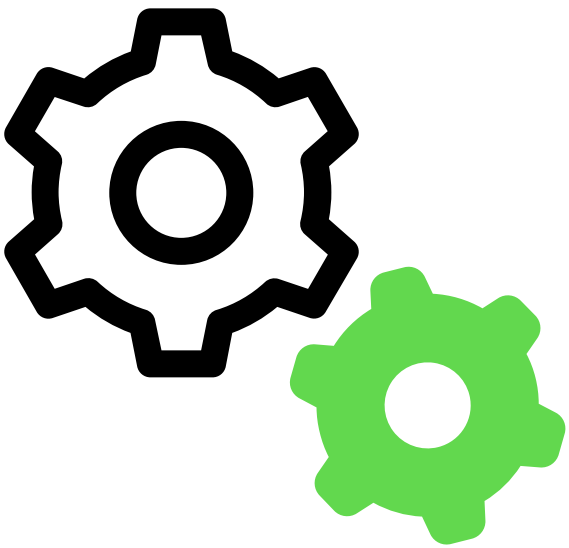
Premiers pas

Couverture conversationnelle de catalogue



En savoir plus sur la demande du catalogue conversationnelle.

Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel



Découvrez le tableau de bord de catalogue conversationnel et comment afficher le tableau de bord.

Important :
Certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Important :
Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page Se désabonner .

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couverture conversationnelle de catalogue

ServiceNow® Couverture conversationnelle du catalogue fournit un tableau de bord permettant d'afficher une vue d'ensemble de haut niveau des éléments de catalogue conversationnels et non conversationnels.

Vous pouvez afficher ces informations dans le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel. Le tableau de bord affiche une représentation graphique de divers rapports, tels que le nombre d'éléments de catalogue conversationnels et non conversationnels, les raisons qui rendent les éléments non conversationnels et les canaux de demande populaires. Elle affiche également une liste des éléments de catalogue, leur état conversationnel et d'autres détails.

Remarque :
Vous pouvez accéder au tableau de bord de catalogue conversationnel uniquement si vous avez installé l'application dans Demande Now Assist du catalogue conversationnel. Le tableau de bord de catalogue conversationnel ne peut pas être installé séparément, car il est fourni avec Now Assist la demande du catalogue conversationnelle.

En explorant les éléments de catalogue, vous pouvez afficher les détails, par exemple, s'ils sont conversationnels ou non conversationnels et pourquoi les éléments ne le sont pas. Explorez les suggestions potentielles d'éléments non conversationnels qui pourraient vous aider à rendre les éléments conversationnels.

Si vous disposez de l'un des rôles suivants, vous pouvez afficher le tableau de bord :

- Administrateur de catalogue [catalog_admin]
- Gestionnaire de catalogue [catalog_manager]
- Éditeur de catalogue [catalog_editor]

Pour accéder au tableau de bord et l'afficher, vous devez installer et activer le module d'extension Catalog Conversational Experience (sn_catalog_con_cov). Vous pouvez trouver le module d'extension dans le ServiceNow® Store fichier .

Remarque :
Si vous avez installé Now Assist le module d'extension Soumission de demande de conversation, vous obtenez le module d'extension Expérience conversationnelle du catalogue (sn_catalog_con_cov) par défaut.

La tâche **planifiée Mettre à jour l'état conversationnel des éléments de catalogue** extrait les données conversationnelles des éléments de catalogue. Cette tâche planifiée met à jour les motifs des éléments de catalogue. La tâche planifiée s'exécute automatiquement une fois tous les trois jours. Mais pour obtenir les données les plus récentes lorsque vous en avez besoin, exécutez cette tâche manuellement.

Information associée

Configure Now Assist in Conversational Catalog Request

Afficher le tableau de bord conversationnel de vue d'ensemble du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel

Le tableau de bord affiche les informations dont vous avez besoin sous forme de graphiques et de tableaux.

vous pouvez afficher les données uniquement des éléments de catalogue auxquels vous avez un accès en modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez accéder au tableau de bord de catalogue conversationnel uniquement si vous avez installé l'application dans Demande Now Assist du catalogue conversationnel. Le tableau de bord de catalogue conversationnel ne peut pas être installé séparément, car il est fourni avec Now Assist la demande du catalogue conversationnelle.

Dans la représentation graphique des rapports, vous pouvez afficher les informations suivantes :

Représentation graphique des rapports	Description
Nombre d'éléments conversationnels et non conversationnels	Nombre d'éléments de catalogue conversationnels et non conversationnels.
Motifs qui rendent les éléments non conversationnels	Raisons pour lesquelles les éléments de catalogue ne sont pas conversationnels. Par exemple, le fait d'avoir des questions non prises en charge ou des politiques d'interface utilisateur scriptées rend l'élément non conversationnel.
Canaux de demandes populaires : 6 derniers mois	Distribution par canal des demandes d'éléments de catalogue qui ont été soumises au cours des six derniers mois.

La section Éléments de catalogue affiche les informations suivantes :

Nom de colonne	Description
Élément de catalogue	Nom de l'élément de catalogue. Vous pouvez sélectionner le nom pour ouvrir la page des détails de l'élément de catalogue.
Statut de la conversion	État conversationnel ou non conversationnel de l'élément de catalogue.
Type de rendu VA	Type de rendu d'élément de catalogue. Selon la configuration de l'élément de catalogue, le type de rendu est défini comme étant conversation, fenêtre ou fenêtre contextuelle.
Nombre de motifs	Nombre de raisons qui expliquent que l'élément n'est pas conversationnel. Vous pouvez sélectionner le nom de l'élément de catalogue non conversationnel pour en afficher les motifs.
Nombre de demandes	Nombre de demandes correspondant aux demandes envoyées au cours des six derniers mois.
État	L'état de l'élément de catalogue.
Propriétaire	Nom du propriétaire de l'élément de catalogue.
Mis à jour	Date et heure de la dernière modification de l'élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Afficher le tableau de bord conversationnel de vue d'ensemble du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Afficher le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel à l'aide de ServiceNow AI Platform

Vue d'ensemble de la page des détails conversationnels de l'élément de catalogue

Couverture conversationnelle de catalogue

Vue d'ensemble de la page des détails conversationnels de l'élément de catalogue

Affichez la page des détails de votre élément de catalogue. Si votre élément n'est pas conversationnel, découvrez pourquoi votre élément de catalogue n'est pas conversationnel et passez en revue les suggestions pour savoir ce que vous pouvez faire pour rendre l'élément conversationnel.

Vous pouvez afficher cette page uniquement si vous disposez de l'un des rôles suivants :

- Administrateur de catalogue [catalog_admin]
- Gestionnaire de catalogue [catalog_manager]
- Éditeur de catalogue [catalog_editor]
- Éditeur du générateur de catalogue [catalog_builder_editor]

Remarque :
Le gestionnaire de catalogue, l'éditeur de catalogue et l'éditeur du générateur de catalogue peuvent afficher la page de détails uniquement s'ils disposent d'un accès en modification à l'élément de catalogue.

La page affiche les informations suivantes relatives aux éléments de catalogue conversationnels ou non conversationnels :

- Nom de l'élément de catalogue
- État conversationnel et type de rendu
- Date et heure de dernière mise à jour de l'élément de catalogue
- Onglets **Motifs et suggestions** et **Détails de l'élément**

  L'onglet **Motifs et suggestions** affiche une ou plusieurs raisons pour lesquelles l'élément n'est pas conversationnel et les suggestions qui peuvent rendre l'élément conversationnel. S'il y a plusieurs raisons, vous pouvez sélectionner chaque raison pour afficher les suggestions pour cette raison particulière.

  L'onglet Détails de l'élément affiche les détails, tels qu'une brève description, une description et une image de l'élément si disponible.

Après avoir examiné les motifs et les suggestions des éléments non conversationnels, sélectionnez **Modifier dans la vue avancée** si vous souhaitez apporter des modifications. L'élément de catalogue s'ouvre dans pour ServiceNow AI Platform modification.

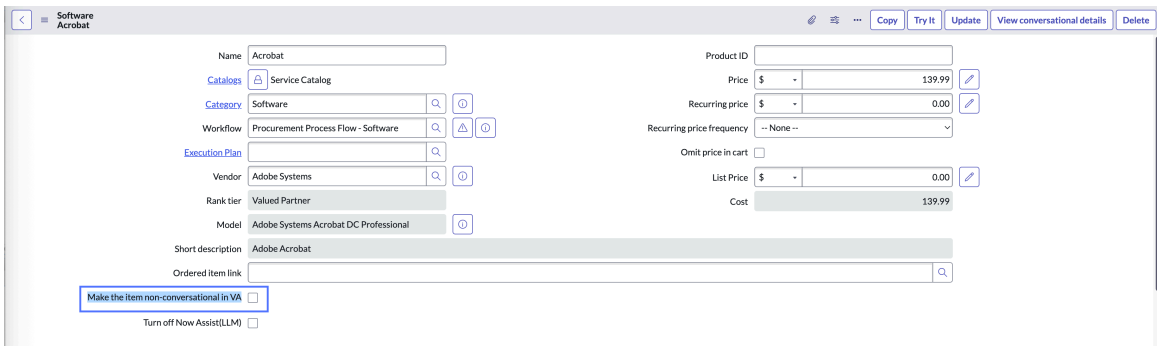
Remarque :

- Seuls l'administrateur de catalogue, le gestionnaire de catalogue et l'éditeur de catalogue peuvent afficher le bouton **Modifier dans la vue avancée** .
- Si vous affichez un élément de catalogue à l'état Extrait, vous affichez ses données qui correspondent à la version publiée de l'élément. Les changements apportés au brouillon de l'élément de catalogue ne sont pas reflétés ici tant qu'il n'est pas publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, tous les éléments de catalogue sont conversationnels. Pour rendre l'élément de catalogue non conversationnel, cochez **la case Rendre l'élément non conversationnel dans VA** .



Important :
Cochez la case **Désactiver Now Assist (LLM)** si vous ne souhaitez pas que les données de l'élément de catalogue (et les réponses de l'utilisateur) soient envoyées au LLM pour des raisons de sécurité, au cas où l'élément de catalogue contiendrait des données sensibles. La sélection de cette option garantit que cet élément invoquera le bloc de rubriques NLU s'il est compatible, sinon il s'affichera sous forme de fenêtre contextuelle ou de lien en fonction de la configuration de l'élément. Les restrictions sur le bloc de rubriques NLU sont plus strictes que le bloc de rubriques LLM et, par conséquent, un élément conversationnel dans le bloc de rubriques LLM (comme indiqué dans le tableau de bord Vue d'ensemble du catalogue conversationnel) peut ne pas être conversationnel dans le bloc de rubriques NLU.

Information associée

Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel

Afficher le tableau de bord conversationnel de vue d'ensemble du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Afficher le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel à l'aide de ServiceNow AI Platform

Couverture conversationnelle de catalogue

Catalogue de services blocs de rubriques dans Agent virtuel Optimisé par Now LLM

Afficher le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel à l'aide de ServiceNow AI Platform

Utilisez les ServiceNow AI Platform pour afficher le tableau de bord qui affiche les éléments de catalogue conversationnels ou non conversationnels. Découvrez pourquoi les éléments de catalogue ne sont pas conversationnels et explorez les suggestions potentielles qui pourraient aider à rendre les éléments conversationnels.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé le module d'extension Catalog Conversational Experience (sn_catalog_con_cov).

Rôle requis : catalog_admin, catalog_manager et catalog_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sur la page de liste Éléments de catalogue, sélectionnez **Vue d'ensemble conversationnelle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord de vue d'ensemble conversationnelle du catalogue s'ouvre et vous pouvez afficher uniquement les éléments de catalogue que vous possédez ou pouvez modifier.

Remarque :

- Pour afficher le tableau de bord, vous pouvez également accéder à **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Vue d'ensemble conversationnelle du catalogue**.
- Sur une page d'élément de catalogue spécifique, sélectionnez **Afficher les détails conversationnels** pour ouvrir la page des détails de l'élément de catalogue, qui affiche les motifs et les suggestions.

Information associée

Couverture conversationnelle de catalogue

Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel

Vue d'ensemble de la page des détails conversationnels de l'élément de catalogue

Afficher le tableau de bord conversationnel de vue d'ensemble du catalogue à l'aide du générateur de catalogue

Utilisez le générateur de catalogue pour afficher le tableau de bord qui affiche les éléments de catalogue conversationnels ou non conversationnels. Découvrez pourquoi les éléments de catalogue ne sont pas conversationnels et explorez les suggestions potentielles qui pourraient aider à rendre les éléments conversationnels.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé le module d'extension Catalog Conversational Experience (sn_catalog_con_cov).

Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue**.
2. Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord** .
3. Dans la section Couverture conversationnelle dans VA, sélectionnez **Afficher la couverture conversationnelle**.

   Le tableau de bord de vue d'ensemble conversationnel du catalogue s'ouvre. Pour afficher la page des détails conversationnels d'un élément de catalogue spécifique, sur le tableau de bord, sélectionnez le nom de l'élément de catalogue. La page de détails s'ouvre.

Remarque :

Vous pouvez également ouvrir une page de détails d'élément de catalogue pour afficher ses détails conversationnels. Pour ce faire, sélectionnez l'onglet **Éléments de catalogue** , sélectionnez un élément dont vous souhaitez afficher les détails, puis sélectionnez **Afficher les détails conversationnels**.

Information associée

Couverture conversationnelle de catalogue

Tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue conversationnel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de la page des détails conversationnels de l’élément de catalogue

Modifier un élément de catalogue dans Concepteur de catalogue

Catalogue de services blocs de rubriques dans Agent virtuel Optimisé par Now LLM

Vous pouvez concevoir une conversation thématique au format Agent virtuel optimisé Now LLM en incluant des blocs de rubriques réutilisables pour effectuer des tâches d’envoi de demande.

Demandez l’élément de catalogue (Now LLM)

Vous pouvez utiliser ce bloc de rubriques pour demander un élément de catalogue via une expérience conversationnelle et simplifiée basée sur l’IA générative. Pour plus d’informations sur la configuration Now Assist d’une demande conversationnelle du catalogue, reportez-vous à la section Configure Now Assist in Conversational Catalog Request .

Paramètres d'entrée

Paramètre	Description
catalog_item_id	sys_id de l’élément de catalogue qui doit être demandé.
context_json	Contexte de la conversation au format JSON.
execute_contextual_search	Option permettant de spécifier si la recherche contextuelle doit être exécutée pour un créateur d’enregistrement en fonction de sa configuration. Pour plus d’informations sur la définition de la recherche contextuelle pour un créateur d’enregistrement, voir Définir la recherche contextuelle pour un créateur d’enregistrement .
confirm_catalog_item	Option permettant de spécifier si l’utilisateur doit confirmer l’élément de catalogue avant de passer à l’étape suivante. Si cette valeur est définie sur faux, l’utilisateur peut répondre aux questions sur les éléments de catalogue en ignorant la confirmation.
show_end_state_card	Option permettant d’afficher à l’utilisateur des informations de carte d’état de fin sur l’enregistrement généré.

Paramètres de sortie

Paramètre	Description
record_id	sys_id de l’enregistrement généré après la soumission de l’élément. Si l’élément de catalogue n’est pas pris en charge en mode conversation ou si l’utilisateur n’a pas accès à l’élément, -1 est renvoyé.
record_table	Nom de la table dans laquelle l’enregistrement est généré.
état	État de la demande. Les options possibles sont réussite ou erreur.
variables	Questions relatives à l’élément de catalogue.
message	Message qui donne des informations supplémentaires en cas d’échec.
used_LLM	Option qui indique si Now LLM elle a été utilisée lors de la demande de l’élément, c’est-à-dire si le remplissage d’emplacement a été effectué pour les questions définies dans un élément de catalogue à l’aide de l’IA générative.

Traduction automatique

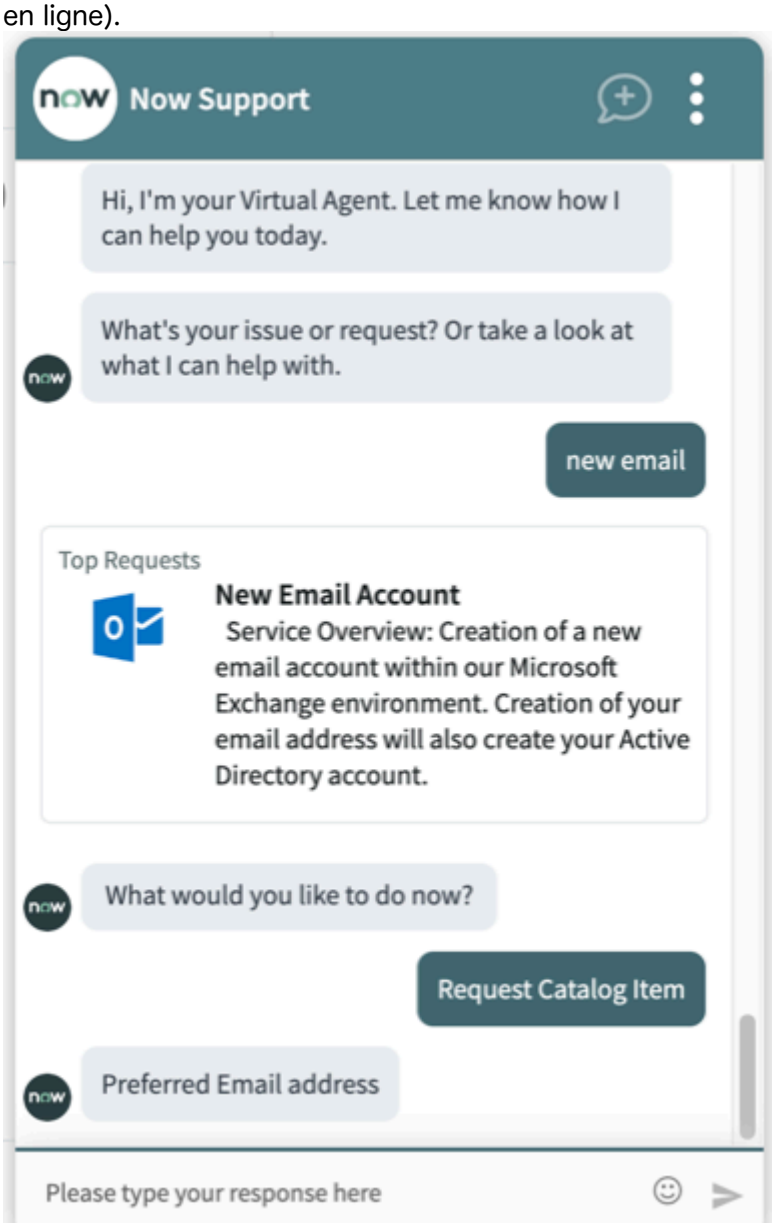
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel Types de rendu

Un élément de catalogue peut être affiché sous forme de conversation, de fenêtre ou de Agent virtuel fenêtre contextuelle.

Demande d'élément de catalogue à l'aide d'un type de rendu de conversation

L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne).



Les conditions suivantes doivent être remplies lorsqu'un utilisateur demande un élément de catalogue en mode conversation dans Agent virtuel Optimisé par Now LLM.

- Un élément de catalogue ne peut pas comporter plus de questions que le nombre spécifié dans la *sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit* propriété. Par défaut, ce nombre est défini sur 500. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la section Propriétés du Catalogue de services.
- Un élément de catalogue peut avoir des politiques d'interface utilisateur de catalogue scriptées. Cependant, lorsqu'un élément de catalogue a des politiques d'interface

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateur scriptées contenant des méthodes ou des fonctions non prises en charge, l'élément de catalogue devient non conversationnel.

- Les méthodes ou classes suivantes sont prises en charge dans les scripts clients du catalogue ou les politiques d'interface utilisateur scriptées pour qu'un élément de catalogue soit conversationnel :
  - moment
  - window.location.href
  - haut.emplacement.href
  - top.window.open
  - Fenêtre.Ouverte
  - ouvert
  - Tableau
  - Booléen
  - Date
  - Erreur
  - GlideAjax
  - GlideRecord
  - JSON
  - Math
  - Numéro
  - Objet
  - ExpEnr
  - Chaîne
  - alerte
  - console.info
  - console.erreur
  - console.debug
  - console.warn
  - console.log
  - console.effacer
  - console.count
  - console.countReset
  - répertoire.console
  - console.dirxml
  - console.table
  - decodeURI
  - decodeURIComponent
  - encodeURI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Evalexec
- g_form.addErrorMessage
- g_form.addInfoMessage
- g_form.addOption
- g_form.clearMessages
- g_form.clearOptions
- g_form.clearValue
- g_form.getActionName
- g_form.getDisplayValue
- g_form.getEditableFields
- g_form.getIntValue
- g_form.getReference
- g_form.getSysId
- g_form.getTableName
- g_form.getUniqueValue
- g_form.getValue
- g_form.hasField
- g_form.hideAllFieldMsgs
- g_form.hideErrorBox
- g_form.hideFieldMsg
- g_form.isObligatoire
- g_form.isNewRecord
- g_form.isReadOnly
- g_form.isVisible
- g_form.removeOption
- g_form.enregistrer
- g_form.setDisabled
- g_form.setDisplay
- g_form.setLabel
- g_form.setLabelOf
- g_form.setMandatory
- g_form.setReadOnly
- g_form.setReadonly
- g_form.setValue
- g_form.setVariablesReadOnly
- g_form.setVisible
- g_form.showErrorBox

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - g_form.showFieldMsg
  - g_form.soumettre
  - g_user
  - ga.addParam
  - ga.getXML
  - indexOf
  - isLoading
  - isNaN
  - newValue
  - oldValue
  - onChange
  - parseFloat
  - analyser Int
  - ce
  - à Fixe
  - couper
  - non défini
  - échapper
  - Annuler l'échappement
- Un élément de catalogue peut avoir des scripts clients de catalogue. Cependant, lorsqu'un élément de catalogue possède des scripts clients de catalogue contenant des méthodes ou des fonctions non prises en charge, l'élément de catalogue devient non conversationnel.
- Les variables contenant des implications de tarification ne sont pas prises en charge.
- Vous pouvez spécifier la limite supérieure du nombre d'enregistrements de variables de type référence correspondant à une table de la *sn_now_assist_cr.llm.reference_question_choices.limit* propriété. Par défaut, la limite est de 2000 000. Si vous spécifiez une valeur supérieure à 2000000, cela peut avoir un impact sur le délai de réponse.
- Le type de variable de page d'interface Portail de services utilisateur est ignoré dans .Agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Types de variables de catalogue de services.
- Pour prendre en charge les variables personnalisées, les utilisateurs doivent associer des blocs de rubriques aux variables personnalisées pour les représenter dans les interfaces conversationnelles. Si les utilisateurs n'associent pas de blocs de rubriques, l'élément de catalogue contenant les variables personnalisées devient non conversationnel.
- Si vous savez qu'une variable rend un élément de catalogue non conversationnel, vous pouvez supprimer cette variable des interfaces conversationnelles en sélectionnant l'option **Supprimer des interfaces conversationnelles** . Recherchez l'option dans l'onglet Disponibilité du formulaire de question dans ServiceNow AI Platform.
- Utilisez la *sn_now_assist_cr.enable_question_grouping* propriété pour regrouper des questions liées sémantiquement et les inviter ensemble afin de réduire les tournures de conversation. Cette propriété est désactivée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les messages de champ ne sont pas affichés au demandeur dans les scénarios suivants :
  - Si le message de champ s'affiche pour la question qui a déjà reçu une réponse.
  - Si le demandeur ne voit pas la question parce qu'elle est en lecture seule, masquée ou déjà renseignée automatiquement.
- Les attributs de variables suivants sont pris en charge :
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

Remarque :
Tous les autres attributs de variable sont ignorés dans Agent virtuel.

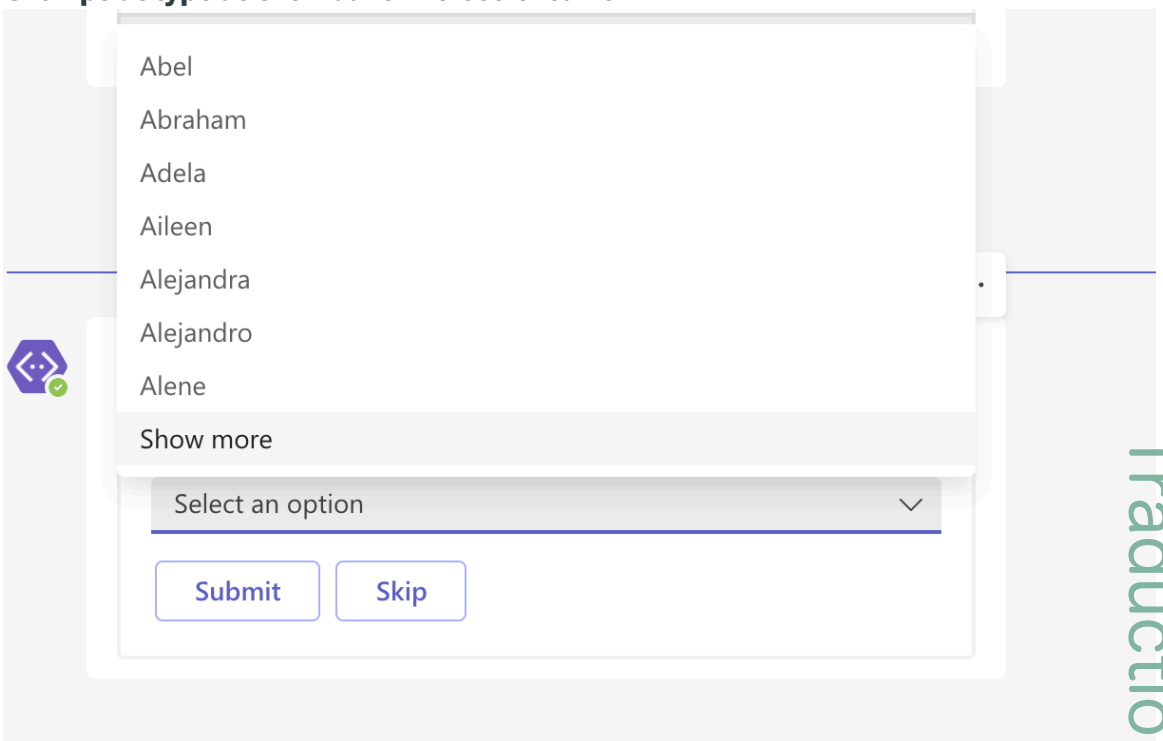
- Un élément de catalogue peut avoir un jeu de variables d'une seule ligne, mais pas un jeu de variables de plusieurs lignes.
- Si un élément de catalogue a une valeur par défaut configurée pour une question, la valeur par défaut est affichée dans Agent virtuel, ce qui permet à l'utilisateur de continuer avec la valeur par défaut sans avoir à la sélectionner manuellement. L'utilisateur peut également choisir une valeur différente de la valeur par défaut.
- L'utilisateur ne peut pas ignorer le type de questions suivant pour un élément de catalogue :
  - Choix multiple de recherche
  - Zone de sélection
  - Zone de sélection de recherche
  - Oui/Non
  - Échelle numérique (si **Ne sélectionnez pas, la configuration du premier choix** n'est pas sélectionnée)
  - Choix multiple (si **Ne pas sélectionner la configuration du premier choix** n'est pas sélectionnée ou si **la configuration du choix Inclure n'est** pas sélectionnée)
- Si l'utilisateur utilise Agent virtuel dans un autre outil de collaboration pris en charge comme Microsoft Teams:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La recherche d’une valeur à l’aide de l’icône de recherche dans les champs de type de choix n’est pas prise en charge.

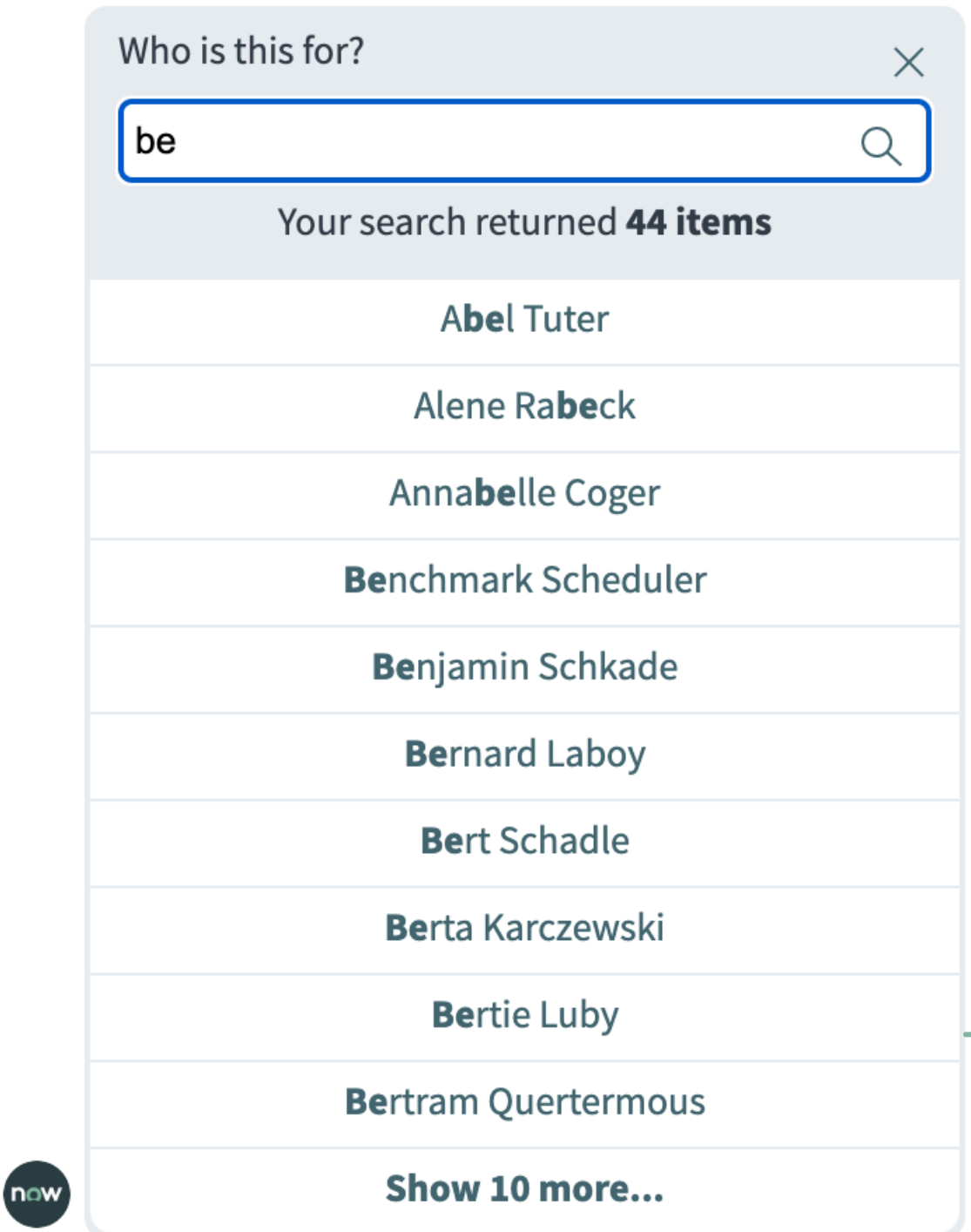
Champs de type de choix dans Microsoft Teams



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de type de choix dans Agent virtuel

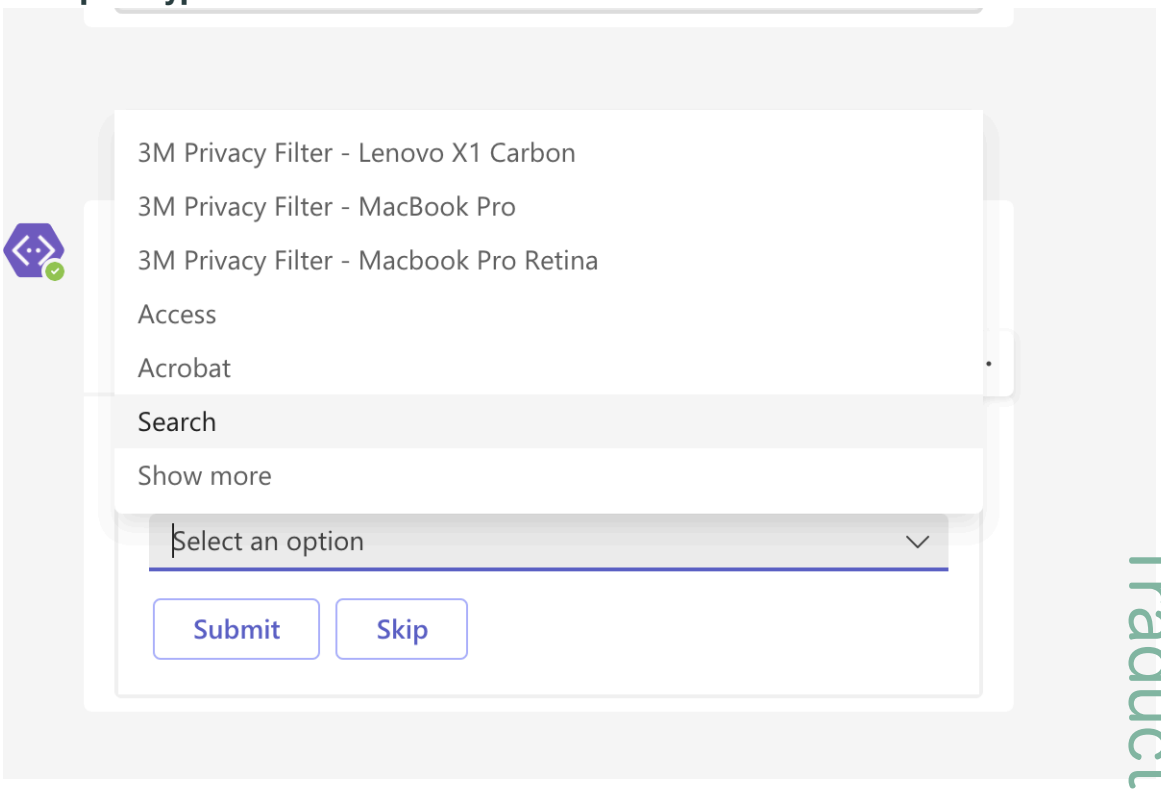


Traduction automatique

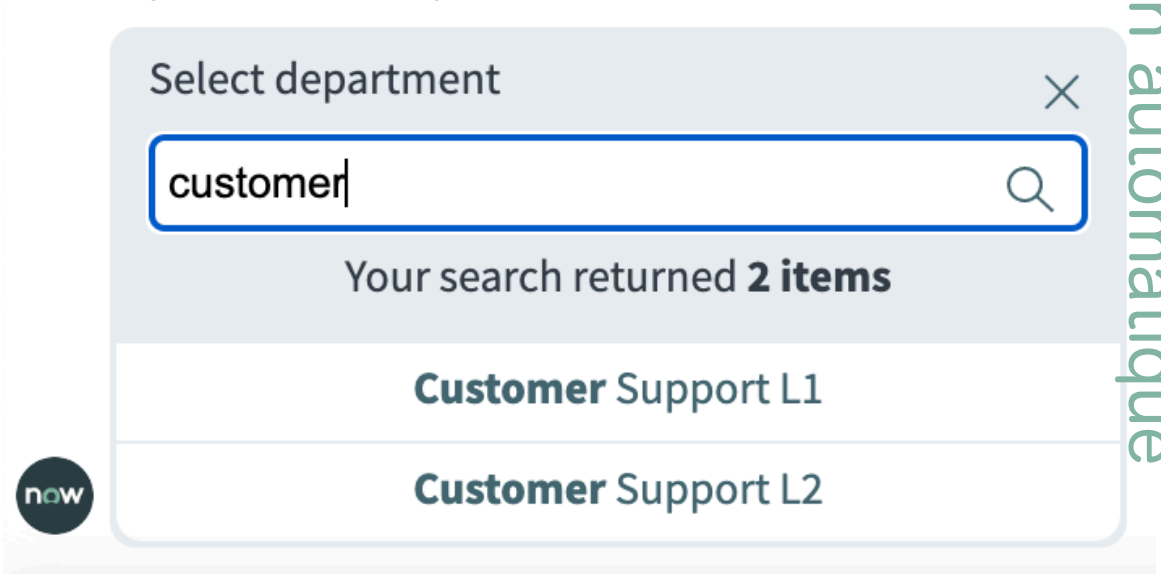
- La recherche d'une valeur dans les champs de type référence s'effectue sous la forme d'une question.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de type Référence dans Microsoft Teams



Champ de type Référence dans Agent virtuel



Traduction automatique

Remarque :
Si vous avez installé l'application dans Demande du Now Assist catalogue conversationnel, ces conditions correspondent au mode conversationnel de l'élément de catalogue dans le Agent virtuel Alimenté par Now LLM.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu contextuel

Un utilisateur peut soumettre une demande d'élément de catalogue sous forme de fenêtre contextuelle pour les éléments qui ne sont pas conversationnels. Dans une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur.

Remarque :
Si vous ne souhaitez pas afficher votre conversation d'Agent virtuel sous forme de fenêtre contextuelle, définissez la `glide.sc.va.render_type.legacy` propriété sur true, ce qui affiche tous les éléments de catalogue non conversationnels du portail configuré dans un nouvel onglet.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu de fenêtre

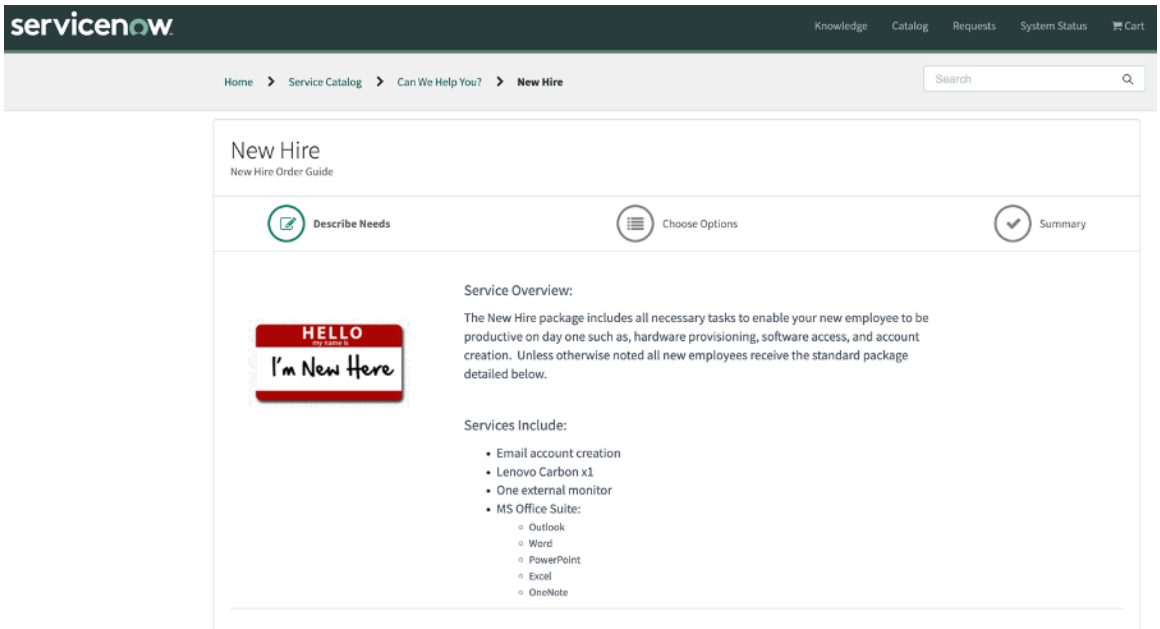
Un utilisateur peut soumettre une demande d'élément de catalogue dans une fenêtre. Dans une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans le portail de services défini dans la `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` propriété. Un élément non conversationnel s'affiche sous forme de fenêtre s'il possède une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur.

Un élément de catalogue est affiché sous forme de fenêtre s'il est des types suivants :

- Élément de contenu
- Guide de commande
- Lanceur d'assistant
- Modèle de changement standard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

- Configuring assistants overview
- Conversation sur la rubrique de l'aperçu du générateur de catalogue
- Now LLM Service updates

Catalogue de services blocs de rubriques dans Agent virtuel Optimisé par NLU

Vous pouvez concevoir une conversation thématique dans Optimisé Agent virtuel par Compréhension du langage naturel (NLU) en incluant des blocs de rubriques réutilisables pour effectuer des tâches d'envoi de demande.

Recherchez un élément de catalogue.

Vous pouvez utiliser ce bloc de rubriques pour rechercher un élément de catalogue en fonction des critères de recherche. S'il existe plusieurs résultats de recherche, vous pouvez en sélectionner un dans une vue carrousel.

Paramètres d'entrée

Paramètre	Description
query_term	Mot clé pour rechercher un élément de catalogue. Pour plus d'informations sur la configuration de la recherche par mot clé pour un élément de catalogue, reportez-vous à la section Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Catalogues	Liste de catalogues séparés par des virgules dans lesquels un élément de catalogue doit être recherché.
result_limit	Nombre de résultats de recherche à afficher. Par défaut, ce nombre est fixé à 5.

Paramètres de sortie

Paramètre	Description
catalog_item_id	Si un élément de catalogue est sélectionné, sys_id de l'élément est renvoyé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de sortie (suite)

Paramètre	Description
	Si aucun élément **de catalogue n'est sélectionné, c'est-à-dire qu'aucune de ces options n'est** sélectionnée, -1 est renvoyé.
item_type	sys_class_name de l'élément de catalogue sélectionné par l'utilisateur.
is_conversational	Spécifie si l'élément de catalogue peut être demandé en mode conversation dans Agent virtuel.

Demandez l'élément de catalogue.

Vous pouvez utiliser ce bloc de rubriques pour demander un élément de catalogue.

Paramètres d'entrée

Paramètre	Description
catalog_item_id	sys_id de l'élément de catalogue qui doit être demandé.
execute_contextual_search	Option permettant de spécifier si la recherche contextuelle doit être exécutée pour un créateur d'enregistrement en fonction de sa configuration. Pour plus d'informations sur la définition de la recherche contextuelle pour un créateur d'enregistrement, voir Définir la recherche contextuelle pour un créateur d'enregistrement .
confirm_catalog_item	Option permettant de spécifier si l'utilisateur doit confirmer l'élément de catalogue avant de passer à l'étape suivante. Si cette valeur est définie sur faux, l'utilisateur peut répondre aux questions sur les éléments de catalogue en ignorant la confirmation.
show_end_state_card	Option permettant d'afficher à l'utilisateur des informations de carte d'état de fin sur l'enregistrement généré.

Paramètres de sortie

Paramètre	Description
record_id	sys_id de l'enregistrement généré après la soumission de l'élément. Si l'élément de catalogue n'est pas pris en charge en mode conversation ou si l'utilisateur n'a pas accès à l'élément, -1 est renvoyé.
record_table	Nom de la table dans laquelle l'enregistrement est généré.
variables	Questions relatives à l'élément de catalogue.

Agent virtuel Types de rendu

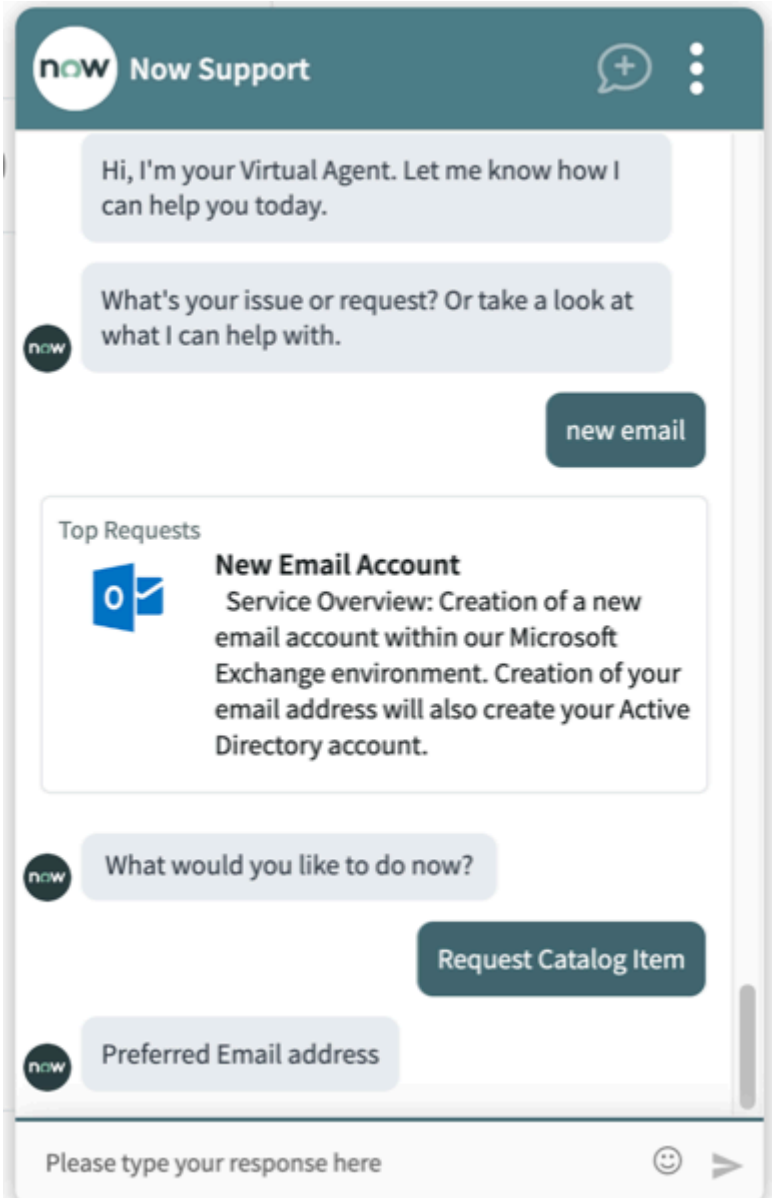
Un élément de catalogue peut être affiché sous forme de conversation, de fenêtre, de fenêtre contextuelle ou en Agent virtuel ligne.

Demande d'élément de catalogue à l'aide d'un type de rendu de conversation

L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les conditions suivantes doivent être remplies lorsqu'un utilisateur demande un élément de catalogue en mode conversation dans Agent virtuel Optimisé par NLU.

- Un élément de catalogue ne peut pas comporter plus de questions que le nombre spécifié dans la `glide.sc.conversational.request.question.limit` propriété. Par défaut, ce nombre est défini sur 10. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la section Propriétés du Catalogue de services.
- Un élément de catalogue peut avoir des politiques d'interface utilisateur de catalogue non scriptées. Ces politiques d'interface utilisateur doivent être définies de telle sorte que les variables soient affectées séquentiellement, c'est-à-dire que seule une variable d'ordre inférieur affecte une variable d'ordre supérieur.
- Un élément de catalogue ne peut pas avoir de scripts clients de catalogue définis pour Now Mobile ou Portail de services.
- Seules les variables suivantes sont prises en charge :
  - Pièce jointe
  - Case à cocher (un groupe de variables de case à cocher n'est pas pris en charge)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Date
- Date/Heure
- E-mail
- Adresse IP
- Étiquette
- Choix multiple de recherche (sans implications de tarification et sans qualificatif de référence avancé)
- Zone de sélection de recherche (sans les implications de tarification et le qualificatif de référence avancé)
- Choix multiple (sans implication de tarification)
- Texte sur plusieurs lignes
- Échelle numérique (sans incidence sur les prix)
- Référence (sans implications de tarification et qualificatif de référence avancé)

  Remarque :
  Les variables de type Référence qui correspondent à une table contenant plus de 7 000 enregistrements ne sont pas prises en charge. La limite supérieure du nombre d'enregistrements peut être spécifiée dans la `glide.sc.va.reference_question_choices.limit` propriété. Par défaut, il est défini sur 7 000.

- Demandé pour (sans les implications de tarification et le qualificatif de référence avancé)
- Étiquette de texte enrichi
- Zone de sélection (sans incidence de tarification)
- Texte sur ligne unique
- URL
- Texte sur ligne unique large
- Oui / Non
- Variables de conteneur

- Les attributs de variables suivants sont pris en charge :
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

  Remarque :
  Tous les autres attributs de variable sont ignorés dans Agent virtuel.

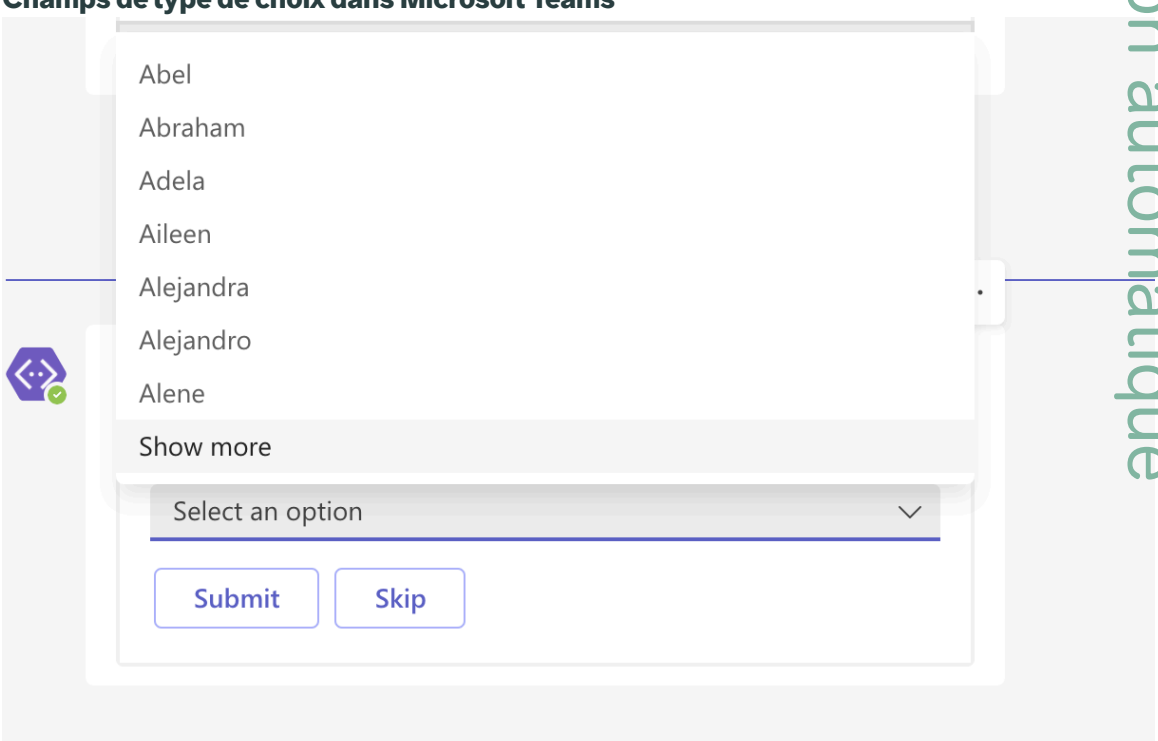
- Un élément de catalogue peut avoir un jeu de variables d'une seule ligne, mais pas un jeu de variables de plusieurs lignes.
- Si un élément de catalogue a une valeur par défaut configurée pour une question, la valeur par défaut est affichée dans Agent virtuel, ce qui permet à l'utilisateur de continuer avec la valeur par défaut sans avoir à la sélectionner manuellement. L'utilisateur peut également choisir une valeur différente de la valeur par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une recherche de données est configurée pour une question dans un élément de catalogue, la valeur de régleur s'affiche dans Agent virtuel, ce qui permet à l'utilisateur de continuer avec la valeur de régleur ou de choisir une autre valeur. Un élément de catalogue avec recherche de données n'est pas pris en charge en tant qu'élément conversationnel lorsque la question du créateur précède celle de la correspondance.
- L'utilisateur ne peut pas ignorer le type de questions suivant pour un élément de catalogue :
  - Choix multiple de recherche
  - Zone de sélection
  - Zone de sélection de recherche
  - Oui/Non
  - Échelle numérique (si **Ne sélectionnez pas, la configuration du premier choix** n'est pas sélectionnée)
  - Choix multiple (si **Ne pas sélectionner la configuration du premier choix** n'est pas sélectionnée ou si **la configuration du choix Inclure n'est** pas sélectionnée)
- Si l'utilisateur utilise Agent virtuel dans un autre outil de collaboration pris en charge comme Microsoft Teams:
  - La recherche d'une valeur à l'aide de l'icône de recherche dans les champs de type de choix n'est pas prise en charge.

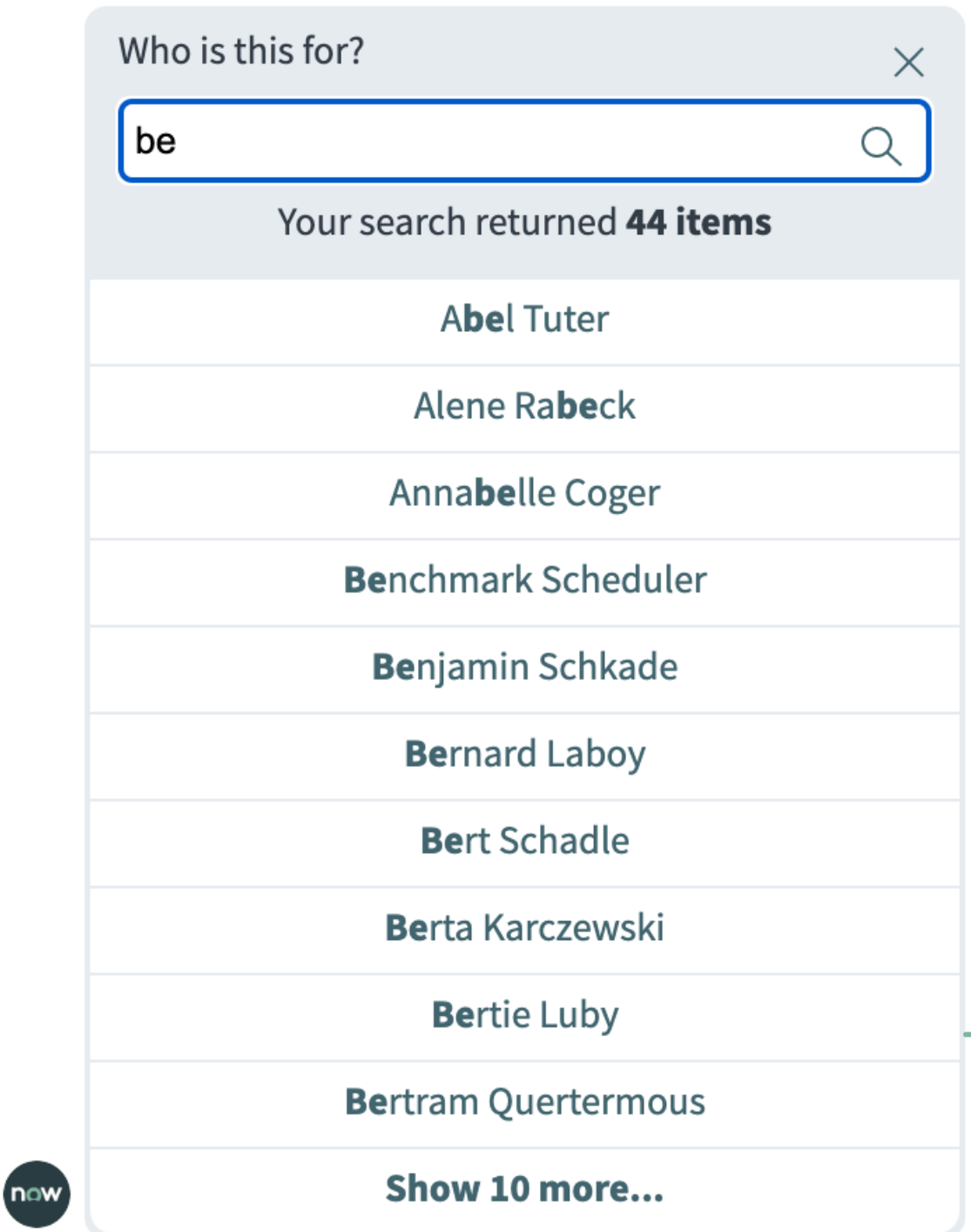
Champs de type de choix dans Microsoft Teams



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de type de choix dans Agent virtuel

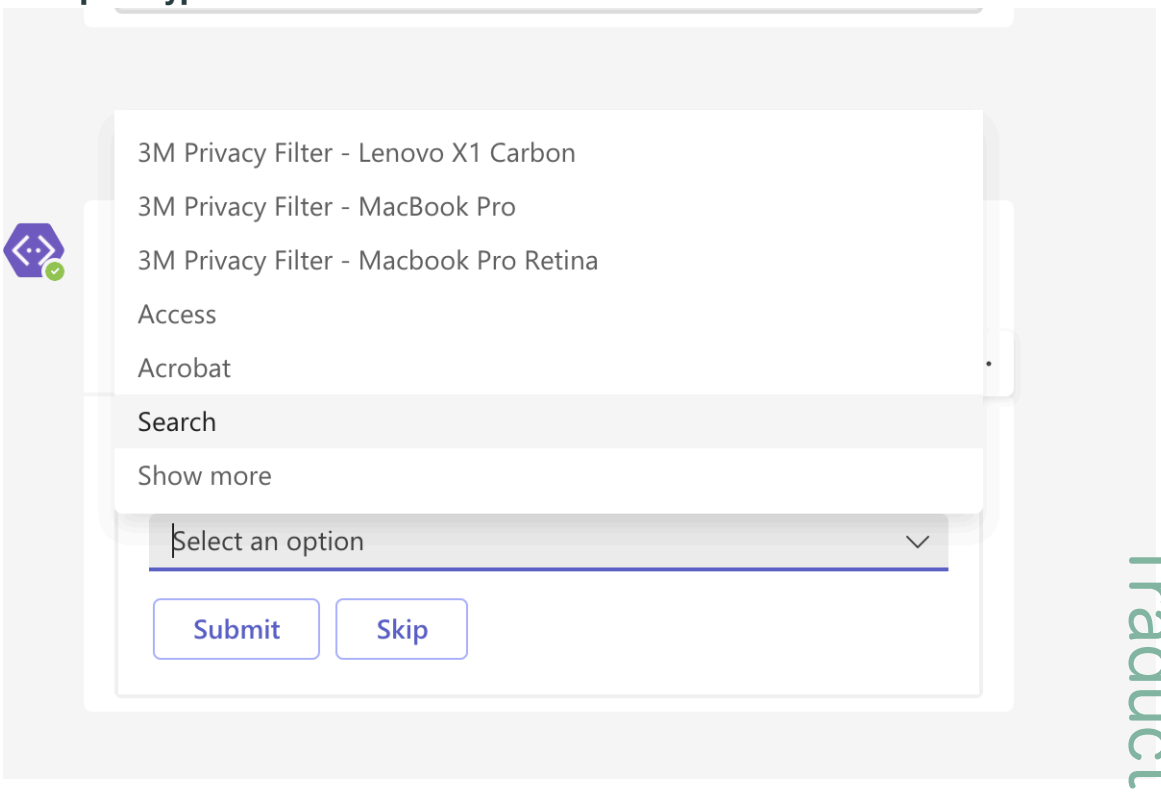


Traduction automatique

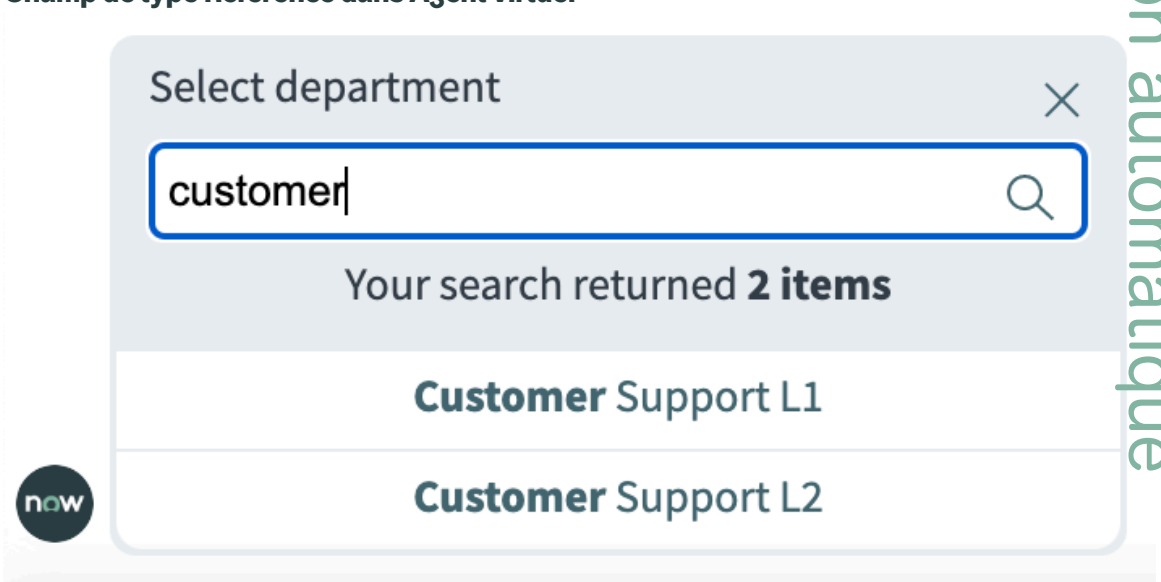
- La recherche d'une valeur dans les champs de type référence s'effectue sous la forme d'une question.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de type Référence dans Microsoft Teams



Champ de type Référence dans Agent virtuel



Traduction automatique

Si l'élément de catalogue n'est pas conversationnel, le formulaire de demande peut s'afficher sous l'un de ces types de rendu :

- En ligne
- Pop-up
- Fenêtre

Les conditions déterminent si le formulaire d'élément de catalogue pour l'élément de catalogue non conversationnel s'affichera sous forme d'élément aligné, de fenêtre contextuelle ou de fenêtre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
En fonction du nombre de questions, une `glide.sc.va.inline_render.question.limit` propriété détermine si le formulaire d'élément de catalogue apparaît en ligne ou sous forme contextuelle. Par défaut, la valeur de la propriété est 20.

Le formulaire d'élément de catalogue apparaît comme	Conditions
En ligne	• L'élément de catalogue ne contient pas de variables personnalisées ou de page d'interface utilisateur. • Si l'élément de catalogue contient 20 questions ou moins, le formulaire d'élément s'affiche en ligne. La valeur par défaut de la `glide.sc.va.inline_render.question.limit` propriété est 20. • L'élément de catalogue ne contient pas de jeu de variables de plusieurs lignes (MRVS).
Pop-up	• L'élément de catalogue ne contient pas de variables personnalisées ou de page d'interface utilisateur. • Si l'élément de catalogue contient plus de 20 questions, le formulaire d'élément apparaît sous forme de fenêtre contextuelle. La valeur par défaut de la `glide.sc.va.inline_render.question.limit` propriété est 20.
Fenêtre	• L'élément de catalogue contient des variables de page personnalisées ou d'interface utilisateur. • La `glide.sc.va.render_type.legacy` propriété est définie sur vrai.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu en ligne

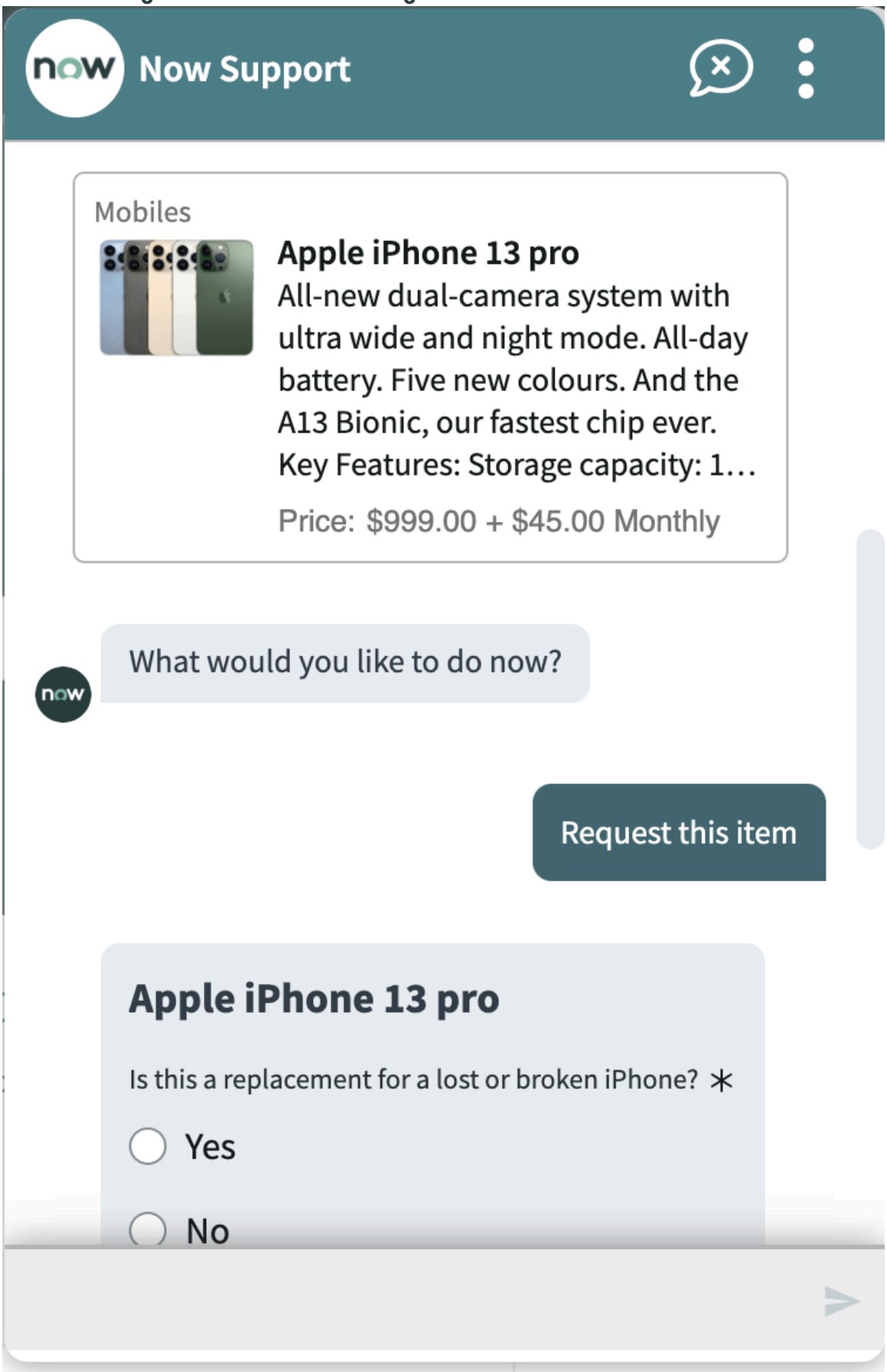
Les demandeurs d'éléments de catalogue peuvent soumettre un élément de catalogue en remplissant le formulaire en ligne dans le Agent virtuel Optimisé par NLU. Lorsqu'il demande un élément de catalogue marqué avec le type de rendu en ligne, le demandeur peut renseigner l'élément et ses options dans la Agent virtuel conversation.

Par exemple, un demandeur peut remplir un formulaire en ligne dans la Agent virtuel conversation et soumettre l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande en ligne d'un élément de catalogue



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu contextuel

Un utilisateur peut soumettre une demande d'élément de catalogue sous forme de fenêtre contextuelle pour les éléments qui ne sont pas conversationnels. Dans une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur.

Remarque :
Si vous ne souhaitez pas afficher votre Agent virtuel conversation sous forme de fenêtre contextuelle, définissez la `glide.sc.va.render_type.legacy` propriété sur true, ce qui affiche tous les éléments de catalogue non conversationnels du portail configuré dans un nouvel onglet.

Demande d'élément de catalogue utilisant un type de rendu de fenêtre

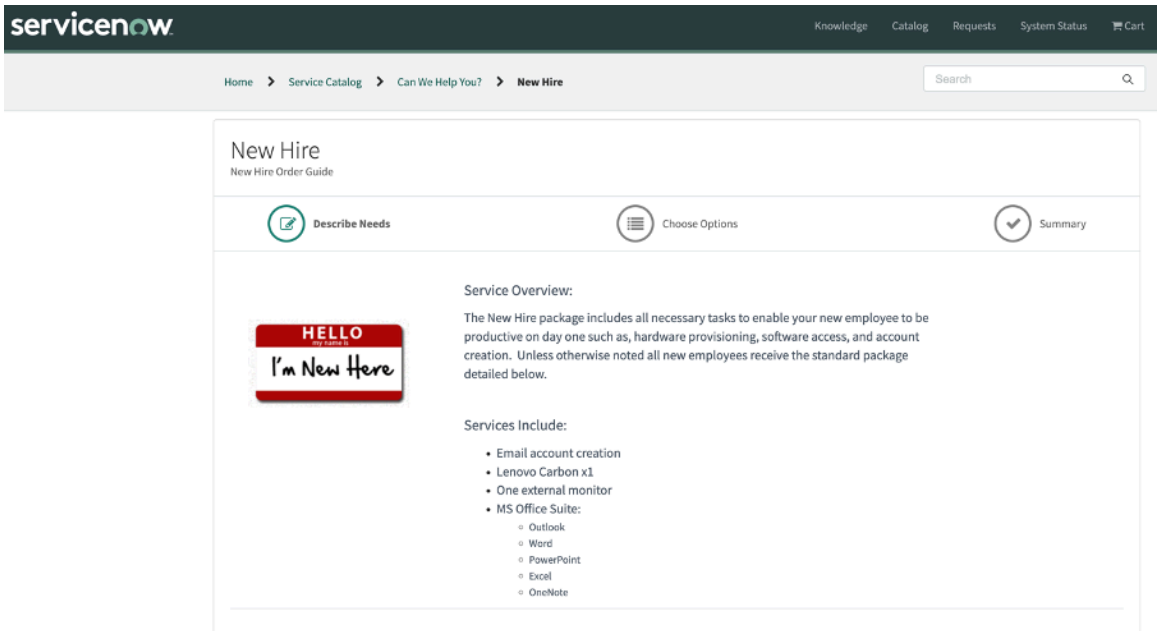
Un utilisateur peut soumettre une demande d'élément de catalogue dans une fenêtre. Dans une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans le portail de services défini dans la `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` propriété. Un élément non conversationnel s'affiche sous forme de fenêtre s'il possède une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur.

Un élément de catalogue est affiché sous forme de fenêtre s'il est des types suivants :

- Élément de contenu
- Guide de commande
- Lanceur d'assistant
- Modèle de changement standard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Conversation sur la rubrique de l'aperçu du générateur de catalogue

Soumettre une conversation sur la rubrique de demande

Les utilisateurs peuvent soumettre une demande au cours d'une Agent virtuel conversation.

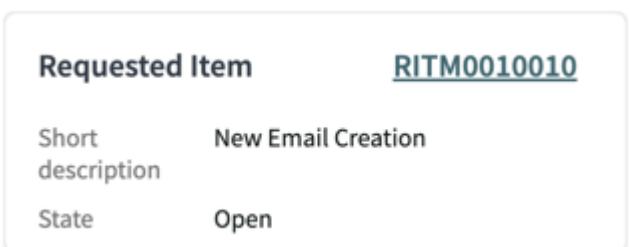
La conversation Soumettre une rubrique de demande utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherchez un élément de catalogue.
- Demandez l'élément de catalogue.

À l'aide de la conversation Soumettre une rubrique de demande, les utilisateurs peuvent soumettre une demande en choisissant parmi toutes les options disponibles. Par exemple, si un utilisateur demande un élément, Agent virtuel l'invite à entrer un mot-clé de recherche. Une fois que l'utilisateur a entré le mot clé, Agent virtuel répond avec les choix disponibles dans une vue carrousel.

Lorsque l'utilisateur sélectionne l'élément requis, les scénarios suivants sont possibles :

- L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne). Une fois la demande envoyée, une carte d'élément demandé s'affiche avec le numéro de la demande sous forme de lien vers la page de demande.



Remarque :
Dans Now® Mobile, l'URL ouvre l'écran natif.

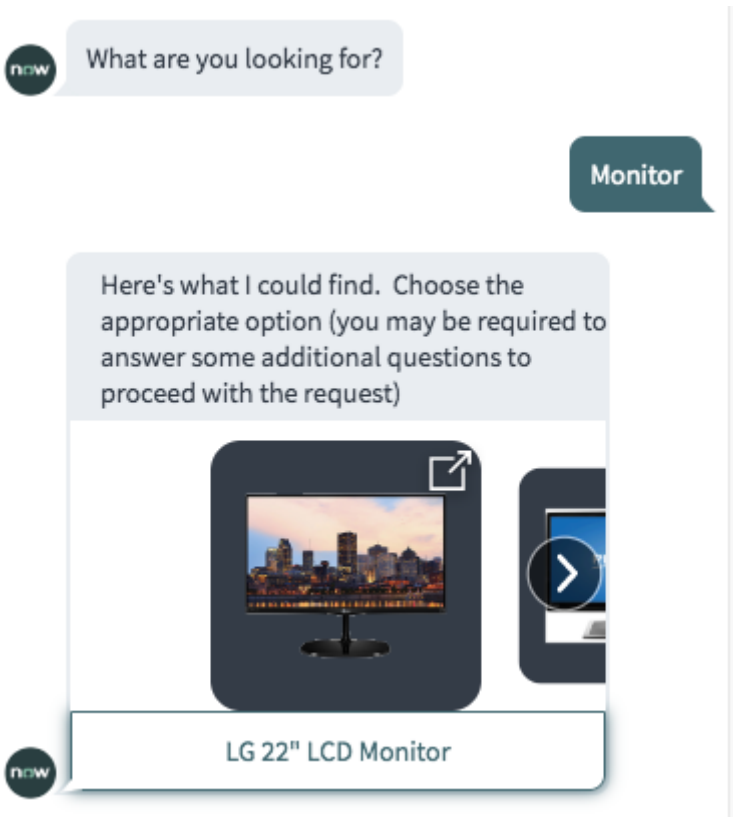
- Un utilisateur peut envoyer une demande dans une fenêtre contextuelle ou une fenêtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le cas d'une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel.
- Dans le cas d'une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer sa demande dans le Portail de services défini dans la propriété `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url`. Un élément non conversationnel s'affiche sous forme de fenêtre avec une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel.

Remarque :
Now Mobile ouvre l'élément dans le portail de services mobiles pour les employés.



Information associée

Catalogue de services blocs de rubriques dans Agent virtuel Optimisé par NLU

Service de messagerie Hermes

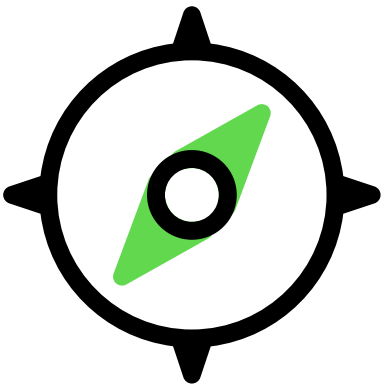
Vous Service de messagerie Hermes permet d'intégrer votre Apache Kafka environnement à votre ServiceNow® instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

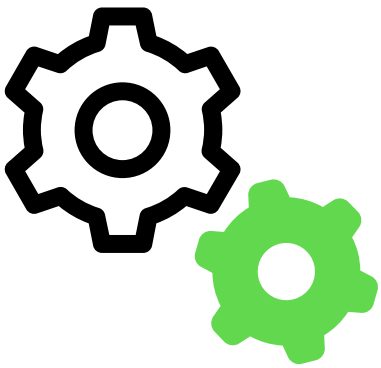
Premiers pas

Explorer



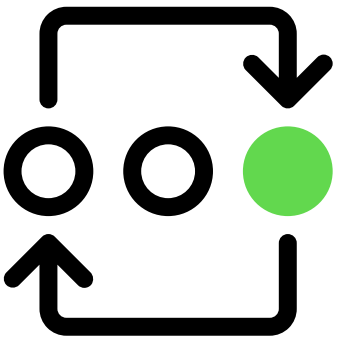
Découvrez les avantages, les Service de messagerie Hermes cas d'utilisation et les limites.

Configurer



En savoir plus sur l'activation et la configuration d'une connexion sécurisée.

Produire et utiliser des messages



En savoir plus sur la production et la consommation de messages Kafka.

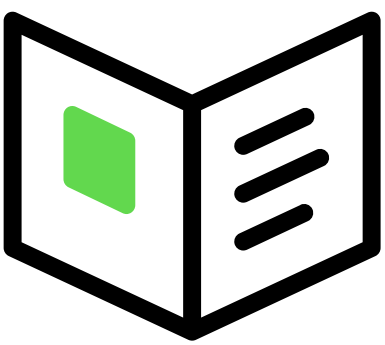
Gérer les espaces de noms et les rubriques

Gérer les espaces de noms et les rubriques dans Hermes.

Administrer

Affichez les diagnostics et inspectez les rubriques.

Référence



En savoir plus sur Service de messagerie Hermes les composants et le modèle de sécurité.

Traduction automatique

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Soutien

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer Service de messagerie Hermes

Découvrez le et Service de messagerie Hermes comment il vous aide à gérer le flux de données entre votre environnement Kafka et votre instance.

Vue d'ensemble de Service de messagerie Hermes

Apache Kafka est une plateforme de streaming de données open source qui fournit un point d'intégration unique pour l'échange de données entre les systèmes business de votre organisation. Vous Service de messagerie Hermes permet d'intégrer votre Apache Kafka environnement à votre ServiceNow® instance pour échanger des données avec ces systèmes d'entreprise.

Il s'agit Service de messagerie Hermes d'un service de transport de données et de mise en file d'attente multilocataire, multicluster, qui Apache Kafka permet à votre instance de produire et de consommer de gros volumes d'événements Kafka.

- Simplifiez et standardisez le transport asynchrone des données entre votre environnement Kafka et votre ServiceNow instance.
- Publiez et traitez des événements Kafka à grande échelle. Publiez des événements dans votre environnement Kafka à partir de votre ServiceNow instance et consommez des événements Kafka à partir de vos systèmes externes à un volume élevé avec une faible latence.
- Traitez efficacement les pics et les rafales de volume de messages afin de minimiser l'impact sur les performances de votre instance.
- Gérez l'intégrité et les performances de la remise des messages à l'aide d'outils Hermes de diagnostic.

Composants

Hermes utilise les composants suivants.

Événement

Un enregistrement d'un événement qui s'est produit, comme la création d'une entrée de journal. Kafka utilise des événements pour transmettre des données entre les systèmes en temps quasi réel. Un événement inclut une clé et une valeur.

Sujet

Un groupe logique d'événements. Dans Kafka, ces événements sont transmis sous forme de messages. Les rubriques sont utilisées pour regrouper des événements connexes. Les événements d'une rubrique sont organisés à l'aide de partitions.

Partition

Une rubrique est divisée en partitions pour prendre en charge l'évolutivité et le traitement parallèle. Chaque événement est affecté à une partition en fonction de sa clé. Les événements avec la même clé sont toujours écrits sur la même partition dans l'ordre d'arrivée.

Espace de noms

Un groupe logique de rubriques. Vous pouvez organiser les rubriques par espace de noms pour indiquer de quelle grappe Kafka elles proviennent. Dans une instance séparée par domaine, vous pouvez créer un espace de noms pour chaque domaine afin de contrôler l'accès à des rubriques spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hermes Grappe Kafka

Un cluster Kafka hébergé dans un ServiceNow centre de données. Hermes utilise des clusters Kafka pour gérer la remise des messages entre les producteurs et les consommateurs.

Créateur

Système ou composant qui crée et envoie des événements à une rubrique de la Hermes grappe Kafka. Le producteur définit la clé d'événement, qui détermine la partition dans laquelle l'événement est stocké.

Consommateur

Système ou composant qui lit les événements à partir d'une ou de plusieurs partitions de rubriques. Les consommateurs traitent les événements dans l'ordre dans lequel ils apparaissent dans chaque partition. Les consommateurs peuvent lire simultanément à partir de plusieurs partitions.

Service de messagerie Hermes utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur Hermes	L'administrateur Hermes définit des espaces de noms pour chaque cluster ou domaine Kafka et crée des enregistrements de rubriques dans l'instance ou via l'interface de ligne de commande (CLI). L'administrateur Hermes surveille les rubriques et affiche la charge utile d'un message dans une Hermes rubrique à l'aide de l'inspecteur Service de messagerie Hermes de rubriques.

Workflow Service de messagerie Hermes

1. Dans une instance séparée par domaine, l'administrateur crée des enregistrements d'espace Hermes de noms pour différents domaines.
2. L'administrateur Hermes crée des enregistrements de rubriques dans l'instance ou via l'interface de ligne de commande.
3. L'administrateur Hermes met à jour ou analyse à nouveau les enregistrements de rubriques selon les besoins de l'instance.
4. L'administrateur Hermes surveille les rubriques et affiche les charges utiles des messages à l'aide de l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubrique.

Avantages

Différents points d'intégration et applications de la ServiceNow plateforme peuvent l'utiliser Service de messagerie Hermes pour publier et ingérer des événements.

Il Service de messagerie Hermes s'agit d'une ServiceNow AI Platform aptitude disponible dans le cadre de Connexion au flux, Service d'exportation de journal (LES) et Réplication de données d'instance (IDR).

Avantage	Application	Utilisateurs
Exporter des données de votre ServiceNow instance vers une application externe à l'aide de la commande avec Studio de workflow.Service de messagerie Hermes	Flow Designer	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Application	Utilisateurs
Exportez les données de journal en toute sécurité de votre instance vers votre lac de données externe à des fins de reporting, d'audit ou de réglementation à l'aide du Service de messagerie HermesService d'exportation de journal.	Exploring Log Export Service (LES)	Administrateur
Déclenchez des flux à partir d'événements Kafka entrants et déclenchez des messages sortants vers votre environnement Kafka à l'aide de la commande avec Connexion au flux.Service de messagerie Hermes	Using Stream Connect for Apache Kafka	Administrateur
Améliorez les performances et l'efficacité de traitement de (IDR) en mettant à niveau les ensembles de Réplication de données d'instance réplication que vous avez créés avant la version Utah pour utiliser le Service de messagerie Hermes.	Réplication de données d'instance	Administrateur

Limitations

- Taille maximale du message : 2 Mo
- Taille maximale du message par seconde : 2 Mo (produit ou consommé)
- Nombre de rubriques : 30 rubriques par instance
- Nombre maximal de partitions : 32 partitions par rubrique
- Politique de conservation : 36 heures
- Types de compression pris en charge pour la production de messages vers Hermes: GZIP, LZ4 et NONE.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , Service de messagerie Hermes consultez :

- Configurer Service de messagerie Hermes
- Échange de données à l'aide de Hermes
- Gestion des espaces de noms et des rubriques dans Hermes
- Administrer Service de messagerie Hermes
- Référence Service de messagerie Hermes

Échange de données à l'aide de Hermes

Produisez et consommez des messages Kafka dans votre ServiceNow instance à l'aide du Service de messagerie Hermes fichier .

Il existe plusieurs méthodes d'échange de données entre votre ServiceNow instance et votre environnement Kafka à l'aide de la commande Service de messagerie Hermes. Dans tous les cas, les données sont produites par une entité et consommées par une autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Connexion au flux

Avec Connexion au flux, vous pouvez créer des messages à partir de votre ServiceNow instance à l'aide d'une étape Producer d'une action de flux ou de l'API Producer, puis utiliser les messages dans votre application externe.

Vous pouvez également créer des messages à partir d'une application externe, puis utiliser les messages dans votre ServiceNow instance via l'une des méthodes suivantes :

- Déclencheur de flux Kafka
- Consommateur ETL
- Consommateur de carte de transformation
- Consommateur de script

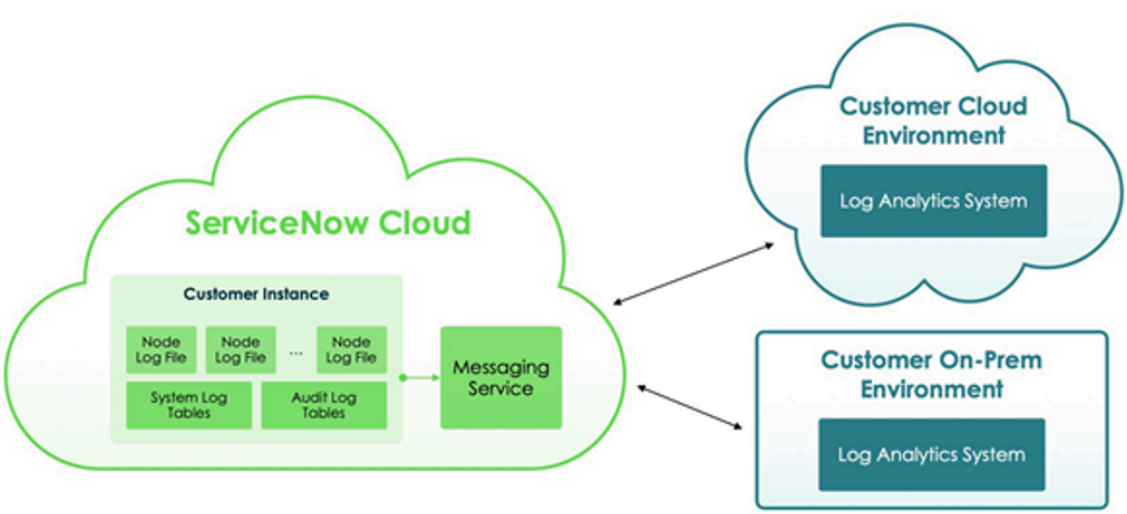
Vue d'ensemble de Connexion au flux

Pour plus d'informations, consultez Connexion au flux pour Apache Kafka .

Utiliser Service d'exportation de journal

Avec le Service d'exportation de journal, vous pouvez produire des journaux à partir de votre ServiceNow instance, puis utiliser les journaux dans votre application externe.

Architecture Service d'exportation de journal



Pour plus d'informations sur la production et la consommation de journaux pour , reportez-vous à Service d'exportation de journal la section Exploring Log Export Service (LES) .

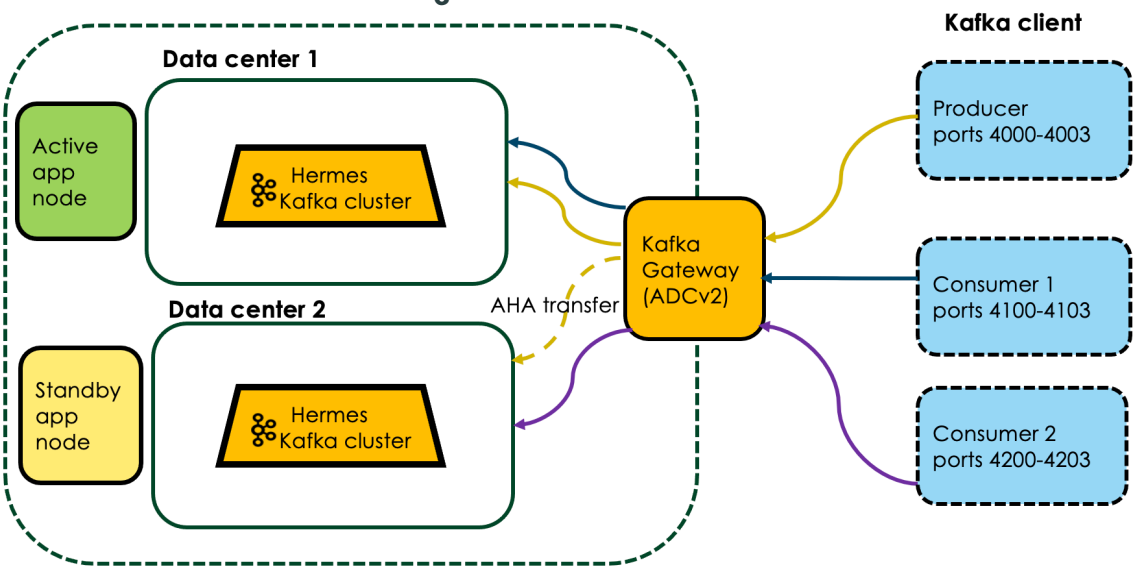
Utilisation d'un client Kafka

Avec le protocole standard Kafka, vous pouvez échanger des messages avec n'importe quelle application qui produit des messages. Par exemple, vous pouvez créer des messages à partir d'une application Java à l'aide du protocole Kafka standard, puis les consommer dans votre ServiceNow instance et vice versa.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produire et consommer des messages



Pour plus d'informations sur l'échange de données à l'aide d'un client Kafka, reportez-vous à la section Produire et consommer des messages à partir d'un client Kafka.

Transfert haute disponibilité avancé avec Hermes

Découvrez comment les messages sont produits et consommés dans Hermes pendant un fonctionnement normal, un transfert à haute disponibilité avancée (AHA) et des scénarios de basculement.

Les instances de production ServiceNow fonctionnent dans des centres de données géographiquement séparés. Chaque centre de données est associé à un autre centre de données pour assurer la redondance et la prise en charge du basculement. Un centre de données est désigné comme le côté actif et l'autre comme étant en veille. Par exemple, votre instance peut être configurée dans les centres de données DC1 et DC2, avec DC1 comme côté actif.

Avec l'activation de StreamConnect, LES ou IDR, un nouveau cluster Hermes Kafka est mis en service dans les deux centres de données. Pour assurer une haute disponibilité et fournir une prise en charge du basculement, Hermes utilise une paire de clusters Kafka actifs/actifs, un dans chaque centre de données.

À proximité d'une grappe

Le cluster Kafka Hermes situé dans le même centre de données que l'instance est le cluster proche.

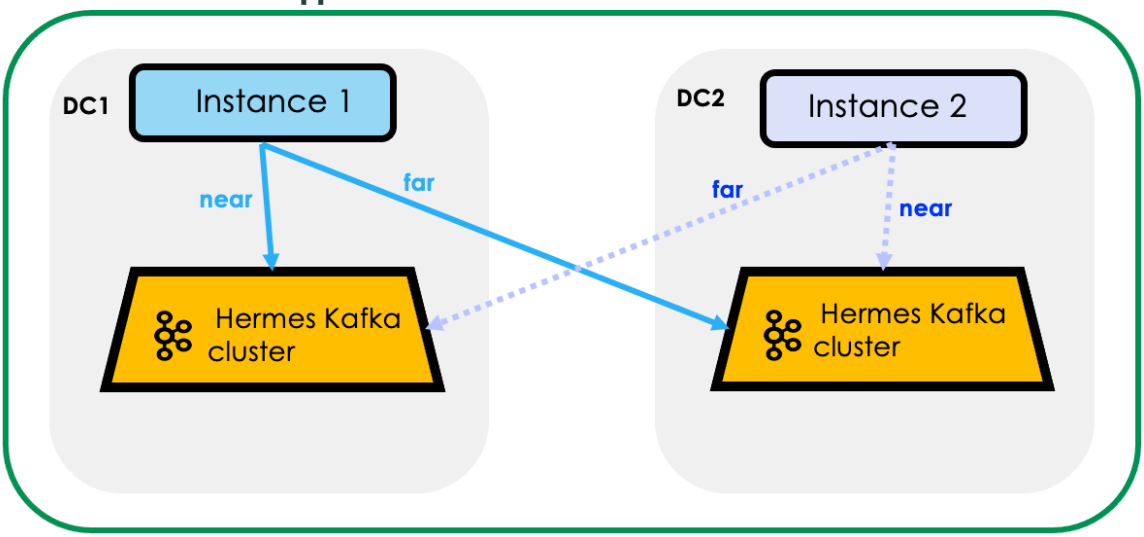
Grappe éloignée

La grappe exécutée dans l'autre centre de données est la grappe distante. L'inverse est vrai pour l'autre instance. Sa grappe proche se trouve dans son centre de données et sa grappe éloignée s'exécute dans l'autre centre de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Proches et lointains Grappes d'Hermès Kafka



Fonctionnement normal

Dans des conditions normales de fonctionnement, les messages sont produits par l'instance ou un client externe vers le cluster Hermes proche. Par exemple, si votre instance s'exécute dans le centre de données DC1, les messages sont générés vers le cluster Hermes proche dans DC1. Les messages envoyés à partir d'un client externe sont produits sur le cluster à l'aide d'un port dans la plage 400x définie dans l'URL d'amorce du producteur.

Lorsqu'une rubrique est créée dans Hermes, elle est créée dans les deux clusters. Deux processus consommateurs sont utilisés pour consommer les messages des deux clusters, mais un seul consommateur consomme activement dans des circonstances normales. Chaque consommateur doit utiliser des URL d'amorçage distinctes, l'une dans la gamme 410x et l'autre dans la gamme 420x.

Processus de basculement

Dans les circonstances suivantes, le cluster dans lequel les messages sont produits peut changer.

Transfert d'instance à haute disponibilité avancée (AHA)

Lorsqu'une instance subit un transfert AHA, l'instance de secours devient active et l'instance précédemment active devient secondaire. Dans ce scénario, l'instance passe à l'utilisation du cluster Hermes du côté nouvellement actif.

Par exemple, si l'instance s'exécute dans les centres de données DC1 et DC2 avec DC1 comme côté actif actuel et qu'un transfert AHA se produit, l'instance passe à l'utilisation du cluster Hermes dans DC2.

Basculement Hermes

L'instance surveille activement l'intégrité du cluster Hermes. S'il détecte des problèmes avec le cluster, il passe en mode basculement. Dans ce cas, jusqu'à ce que l'instance détecte que le cluster Hermes proche a récupéré, elle utilise le cluster Hermes près de l'instance de secours.

Par exemple, si l'instance s'exécute dans les centres de données DC1 et DC2 avec DC1 comme côté actif, elle utilise le cluster Hermes dans DC1. S'il détecte un problème avec le cluster Hermes dans DC1, il passe en mode de basculement Hermes et commence à produire des messages vers le cluster DC2 jusqu'à ce que le cluster DC1 soit à nouveau sain. Après la récupération, il reprend l'utilisation du cluster Hermes dans DC1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En cas de basculement, si les consommateurs sont en retard, les deux consommateurs peuvent potentiellement consommer des messages jusqu'à ce que l'un des consommateurs ait terminé le traitement. Par exemple, si le côté actif actuel est DC1, le consommateur qui consomme DC1 traite activement les messages. Si un problème se produit dans le cluster DC1 entraînant le basculement vers le cluster DC2, le consommateur consommateur du cluster DC2 commence à traiter les messages. Si le consommateur consommant à partir du cluster DC1 était en retard, les deux consommateurs continuent à consommer des messages jusqu'à ce que le consommateur DC1 rattrape son retard.

Maintien de l'ordre

Si le maintien de l'ordre des messages est nécessaire, il incombe à l'application consommateur de le gérer. Notez que l'ordre global des messages dépend de la façon dont la rubrique est définie dans Kafka.

Configurer Service de messagerie Hermes

Découvrez comment le Service de messagerie Hermes est activé. Établissez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.

Vue d'ensemble de la configuration

Il Service de messagerie Hermes s'agit d'une ServiceNow AI Platform aptitude disponible dans le cadre de Connexion au flux, Service d'exportation de journal (LES) et Réplication de données d'instance (IDR).

Pour réussir l'installation et la configuration Connexion au flux de ou Service d'exportation de journal, vous devez effectuer les étapes de la section Établissez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.

Activer le Service de messagerie Hermes

Cette option Service de messagerie Hermes est activée lorsque le module d'extension Glide Hermes Message Queue (com.glide.hermes) est activé.

Ce module d'extension n'est pas activé directement. Au lieu de cela, le module d'extension est activé par l'une des actions suivantes :

- Activation du module d'extension ServiceNow Stream Connect Installer (com.glide.hub.stream_connect.installer)
- Installation de l'application Service d'exportation de journal
- Activation du module d'extension IDR (com.glide.idr) dans Utah ou une version ultérieure
- Activation du module d'extension IDR (com.glide.idr), puis une mise à niveau ultérieure vers Utah ou une version supérieure

Remarque :
Connexion au flux nécessite Workflow Data Fabric et Connexion au flux abonnements. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .

Établissez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes

Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat signé par l'instance ServiceNow® .

Avant de commencer
La configuration nécessite une Service de messagerie Hermes coordination avec votre administrateur réseau et votre administrateur Kafka. Collaborez avec votre administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réseau pour obtenir les certificats de sécurité requis et ouvrir les ports requis. Travaillez avec votre administrateur Kafka pour vous assurer que votre environnement Kafka est correctement configuré et que vos applications peuvent s'y connecter à l'aide Service de messagerie Hermes du protocole Kafka standard.

Assurez-vous que la configuration suivante est en place :

- Le Service de messagerie Hermes est activé. Consultez Activer le Service de messagerie Hermes.
- Le module d'extension Key Management Framework (com.glide.kmf.global) est activé.
- La table Certificats [sys_kmf_certificate] contient un certificat d'autorité ServiceNow de certification racine de l'instance.
- L'instance n'est pas configurée avec une URL personnalisée. Les URL personnalisées ne sont pas prises en charge avec le générateur de certificats PKI d'instance.

Rôle requis : hermes_admin, sn_kmf.cryptographic_manager ou admin

Pour en savoir plus sur l'affectation des rôles KMF, reportez-vous à la section Roles installed with Key Management Framework .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de certificats** > **Générateur de certificats PKI de l'instance**.
2. **Facultatif :** Contrôlez l'accès aux rubriques en configurant les listes de contrôle d'accès (ACL) au niveau de l'espace de noms ou de la rubrique.
   Le titulaire du certificat bénéficie d'un accès en lecture ou en lecture/écriture aux rubriques de l'espace de noms ou de la rubrique existante que vous avez sélectionnée.
3. Configurez la sécurité pour le Service de messagerie Hermes.
   a. Revenez à la page Générateur de certificats PKI de l'instance.
   b. Saisissez un mot de passe de magasin de clé dans le champ **Mot de passe du certificat** .
   c. Sélectionnez **Générer**.
   Le système génère un certificat signé par l'instance dans la table Certificats [sys_kmf_certificate], crée un magasin de clés et crée un magasin de confiance.

   Si l'accès restreint pour l'appelant n'est pas autorisé pour le générateur de certificats IPKI, une erreur d'accès entre périmètres s'affiche. Contactez Service client et assistance pour obtenir de l'aide afin d'autoriser l'accès restreint pour l'appelant. Pour résoudre ce problème, Service client et assistance peut faire référence à source_scope=76f9d51369115083f4ea77aab1677cc0 dans la table Privilèges d'accès restreint pour l'appelant [sys_restricted_caller_access].
4. Enregistrez une copie du magasin de clés en sélectionnant **Télécharger le magasin de clés**.
5. Enregistrez une copie du magasin de clés de confiance en sélectionnant **Télécharger le magasin de clés de confiance**.
6. Copiez les fichiers du magasin de clés et du magasin de clés de confiance sur chaque client producteur et consommateur qui se connectera au Service de messagerie Hermes.

Résultats

Vous pouvez maintenant créer une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez utiliser le magasin de clés que vous avez généré à l'aide du générateur de certificats PKI d'instance pour vous connecter à Hermes. Les magasins de clés générés personnalisés qui ne sont pas créés conformément à la ServiceNow documentation ne sont pas pris en charge.

Que faire ensuite

- Passez en revue les conseils dans .Échange de données à l'aide de Hermes
- Préparer l'environnement de votre Apache Kafka client
- Configurez la connexion SSL dans les fichiers de Hermes propriétés du producteur et du consommateur à l'aide du magasin de clés et du magasin de clés que vous avez générés. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :
  - Créer une rubrique de test dans Hermes l'utilisation du client Kafka
  - Créez des messages de test pour une rubrique à l'aide du Hermes client Kafka
  - Utiliser des messages de test d'une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka

Révoquer un Hermes certificat

Révoquez un ServiceNow® certificat signé par une instance afin qu'il ne puisse pas être utilisé dans des connexions sécurisées au Service de messagerie Hermes.

Avant de commencer
Rôle requis : hermes_admin ou sn_kmf.cryptographic_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de certificats** > **Générateur de certificats PKI de l'instance**.
2. Sélectionnez **Gérer les certificats**.
3. Dans la boîte de dialogue **Certificats IPKI Hermes** , sélectionnez un ou plusieurs certificats que vous souhaitez révoquer.
4. Sélectionnez **Révoquer**.
5. Sélectionnez un motif de révocation, puis sélectionnez **OK.**

Résultats
Les certificats sont révoqués et ne peuvent plus être utilisés dans des connexions sécurisées à Hermes. Vous pouvez afficher la date de révocation et le motif de révocation dans le tableau Certificats [sys_kmf_certificate].

Restriction de l'accès à Hermes

Restreindre l'accès à Hermes par adresse IP.

Vous pouvez filtrer l'accès client au cluster à l'aide du module de contrôle d'accès à l'adresse Hermes IP. Lorsque le filtrage des adresses IP est activé, le système ne bloque une adresse IP que si une règle de refus associée existe et qu'aucune règle d'autorisation associée n'existe. Par défaut, il n'existe aucune restriction d'accès à votre instance.

Pour activer le filtrage des adresses IP dans la grappe Hermes, vous devez envoyer une demande à Service client et assistance.

Pour plus d'informations sur la configuration des règles d'accès dans le module Contrôle d'accès à l'adresse IP, reportez-vous à la section IP address access control .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une alerte pour accès non autorisé

Recevez une notification lorsqu'une tentative d'accès Hermes est reçue à partir d'une adresse IP non autorisée.

Avant de commencer

Soumettez une demande pour activer le filtrage des Service client et assistance adresses IP dans la Hermes grappe.

Configurez les règles d'accès dans le module Contrôle d'accès à l'adresse IP. Consultez IP address access control .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Notifications**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez Filtre IP Hermes.
3. Sélectionnez la notification **Hermes de filtre IP** .
4. Activez la notification en sélectionnant **Actif**.
5. Définissez un ou plusieurs destinataires des notifications.
   a. Sélectionnez l'onglet **Qui recevra** .
   b. Utilisez les options pour sélectionner les utilisateurs ou les groupes qui doivent recevoir la notification.

Résultats

Un ou plusieurs utilisateurs ou groupes sélectionnés sont informés lorsqu'une tentative d'accès Hermes est reçue à partir d'une adresse IP non autorisée.

Produire et consommer des messages à partir d'un client Kafka

Apprenez à produire et à consommer des messages à Hermes partir d'un client Kafka.

Pour commencer à échanger des messages à partir d'un client Kafka, commencez par créer une rubrique dans le Hermes cluster Kafka. Une fois la rubrique créée, vous devez créer un total de trois processus avec lesquels communiquer Hermes.

- Un processus est nécessaire pour produire des messages vers Hermes.
- Deux processus sont nécessaires pour utiliser les messages de Hermes. Deux processus sont nécessaires car Hermes utilise une paire de clusters Kafka à des fins de basculement. Si un cluster tombe en panne, les données sont produites dans l'autre Hermes cluster Kafka.

> **Important :**
> Vous devez configurer deux adresses d'amorce de consommateur distinctes, une pour chaque client consommateur.

Un processus consommateur utilise des ports de la gamme 410x et l'autre utilise des ports de la gamme 420x. Cela signifie que vous devez définir deux clients distincts, un pour chaque plage de ports. Dans chaque configuration client, vous pouvez définir des ID de groupes de consommateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plages de ports requises

Contactez votre administrateur réseau pour vous assurer que les plages de ports suivantes sont ouvertes avant de commencer l'échange de messages à l'aide de Hermes:

- Producteur : 4000-4050
- Consommateur1 : 4100 à 4150
- Consommateur2 : 4 200 à 4 250

Pour confirmer que les ports sont accessibles via le pare-feu, exécutez la commande suivante :

```
openssl s_client -connect <instance_name>.service-now.com:<port> -servername
 <instance_name>.service-now.com
```

- Changez le domaine service-now.com si votre instance utilise un nom de domaine différent.
- Terminez le test en utilisant les ports de chacune des trois plages de ports. Par exemple : testez 4000-4003, 4100-4103 et 4200-4203.

Si la commande échoue en interne mais réussit à partir d'un client extérieur au réseau, consultez votre administrateur réseau pour obtenir l'accès à travers le pare-feu réseau.

Adresses d'amorce

Utilisez les mappages de port suivants pour connecter les producteurs et les consommateurs aux adresses d'amorce du cluster Kafka. Tous les contrôleurs de livraison d'applications utilisés par Hermes suivent la même convention.

Important :
Les exemples d'adresses d'amorce suivants Hermes utilisent les ports 4000-4003, 4100-4103 et 4200-4203. Toutefois, vous devez ouvrir les plages de ports suivantes pour assurer la connectivité lorsque des clusters supplémentaires sont ajoutés au Service de messagerie Hermes.

- Producteur : 4000-4050
- Consommateur1 : 4100 à 4150
- Consommateur2 : 4 200 à 4 250

Les clients du créateur utilisent des ports compris entre 4 000 et 4 050. Par exemple :

```
Producers
 = "<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.serv
ice-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003"
```

Étant donné qu'il Hermes utilise une paire de clusters Kafka, vous devez configurer deux clients consommateurs avec des adresses d'amorce de consommateur distinctes.

Important :
Vous devez configurer deux adresses d'amorce de consommateur distinctes, une pour chaque client consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le premier client consommateur utilise des ports compris entre 4100 et 4150. Par exemple :

```
Consumer A = "<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103"
```

- Le deuxième client consommateur utilise des ports allant de 4200 à 4250. Par exemple :

```
Consumer B = "<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203"
```

Lorsque vous configurez les propriétés du producteur et du consommateur pour votre propre client Kafka, utilisez ce modèle de chaîne.

Utilisation de l'interface de ligne de commande (CLI)

Lorsque vous utilisez la commande `list` pour afficher une liste de rubriques, une liste des rubriques actuelles est renvoyée par l'une ou les deux grappes. Les rubriques peuvent être renvoyées à partir d'un seul cluster, en fonction de la date de la dernière synchronisation. Les rubriques créées à des fins de basculement sont différenciées par un préfixe d'identification de cluster à trois lettres.

Lorsque vous accédez aux grappes Hermes à l'aide de l'interface de ligne de commande, des rubriques internes s'affichent en plus de toutes les rubriques que vous avez créées. Pour plus de détails, voir KB1705399 .

Vous ne pouvez pas supprimer une rubrique des deux clusters Kafka à l'aide d'une seule commande dans l'interface de ligne de commande (CLI). Toutefois, vous pouvez supprimer la rubrique des deux clusters en supprimant l'enregistrement de rubrique dans votre instance. Consultez Supprimer une rubrique dans Hermes.

Préparer l'environnement de votre Apache Kafka client

Installez les Apache Kafka fichiers binaires sur votre machine cliente Unix ou Windows.

Avant de commencer

Confirmez que Java 11.0 ou une version ultérieure est installé en exécutant la commande suivante :

```
java --version
```

Rôle requis : admin

Procédure

1. Téléchargez et installez Apache Kafka.

   a. Télécharger le Apache Kafka Binaires.
   Assurez-vous de télécharger les binaires, et non le code source, à partir du Apache Kafka site Web.

   b. Décompressez le Apache Kafka colis.
   Par exemple :

```
tar -zxvf kafka_2.13-3.2.0.tgz
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Accédez au répertoire parent où vous avez extrait le Apache Kafka package.
   - Par exemple, sur Unix :

     ```
     cd /home/user/Software
     ```

   - Par exemple, sur Windows :

     ```
     cd C:\Software
     ```

3. Simplifiez le nom du Apache Kafka répertoire en le renommant en kafka.
   - Par exemple, sur Unix :

     ```
     mv kafka_2.13-3.2.0 kafka
     ```

   - Par exemple, sur Windows :

     ```
     rename kafka_2.13-3.2.0 kafka
     ```

Résultats

Le Apache Kafka client est installé dans un répertoire simplifié sur votre machine locale.

Que faire ensuite

Créer une rubrique de test dans Hermes l'utilisation du client Kafka

Créer une rubrique de test dans Hermes l'utilisation du client Kafka

Créez une rubrique pour l'envoi et la réception de messages de test dans le Hermes cluster Kafka.

Avant de commencer

- Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat et un magasin de ServiceNow® clés signés par l'instance. Vous devez fournir des détails de magasin de clés et de confiance lorsque vous configurez un créateur pour créer une rubrique dans Hermes. Consultez Établissez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.
- Téléchargez et installez Apache Kafka. Consultez Préparer l'environnement de votre Apache Kafka client.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nom complet Hermes de la rubrique Kafka est composé des éléments suivants :

```
snc.<instance_name>.<namespace>.<app_id>.<topic_name>
```

où :

- `<instance_name>` est le nom de votre instance
- `<espace de noms>` est l'espace de noms du domaine auquel votre rubrique Kafka appartient (facultatif).
- `<app_id>` est votre ID d'application

  La rubrique que vous créez appartient à cette application. Spécifiez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_logstoanalytics pour Service d'exportation de journal les rubriques
- sn_streamconnect pour Connexion au flux les rubriques

- <topic_name> est le nom unique de votre rubrique

Remarque :
Le nom complet du sujet est sensible à la casse et limité à 200 caractères.

Procédure

1. Accédez au répertoire de configuration dans lequel vous avez extrait Kafka.
   - Par exemple, sur Unix :

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```

   - Par exemple, sur Windows :

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```

2. Configurez un producteur.
   a. Ouvrez le fichier producer.properties .
   b. Configurez les propriétés SSL suivantes :

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Remplacez les variables d’espace réservé suivantes :
   - <mot de passe du magasin de confiance> avec votre mot de passe du magasin de confiance
   - <chemin d’accès à truststore.p12> avec le chemin d’accès à votre fichier de magasin de clés de confiance
   - < Mot de passe du magasin de clés > avec votre mot de passe de magasin de clés
   - <chemin d’accès à keystore.p12> avec le chemin d’accès à votre fichier de magasin de clés

   c. Enregistrez vos changements en texte brut.

3. Accédez à votre répertoire Kafka.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Créez une rubrique de test en exécutant la commande suivante :
   - Unix:

     ```
     ./bin/kafka-topics.sh --create --topic
      snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
      --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
      <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
     ```

   - Windows :

     ```
     bin/windows/kafka-topics.bat --create --topic
      snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
      --command-config config/producer.properties --bootstrap-server
      <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
     ```

   Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :
   - `<instance_name>` avec le nom de votre instance (sensible à la casse)
   - `<espace de noms>` avec l'espace de noms du domaine auquel votre rubrique Kafka appartient (facultatif)
   - `<app_id>` avec l'ID d'application (sensible à la casse)
   - `<topic_name>` avec le nom de rubrique unique que vous souhaitez utiliser (sensible à la casse)

Résultats
Une rubrique de test est créée dans le Hermes cluster Kafka.

Que faire ensuite
Créez des messages de test pour une rubrique à l'aide du Hermes client Kafka

Créez des messages de test pour une rubrique à l'aide du Hermes client Kafka

Produisez des messages de test pour une Hermes rubrique en configurant un client de créateur.

Avant de commencer

- Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat et un magasin de ServiceNow® clés signés par l'instance. Vous devez fournir des détails de magasin de clés de confiance et de clé lorsque vous configurez le Hermes producteur. Consultez Établissez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.
- Téléchargez et installez Apache Kafka. Consultez Préparer l'environnement de votre Apache Kafka client.
- Créez une rubrique de test pour stocker les messages de test que vous générez. Pour plus de détails, voir Créer une rubrique de test dans Hermes l'utilisation du client Kafka.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les étapes suivantes décrivent comment configurer un client de créateur et envoyer des messages de test au Hermes cluster Kafka. Reportez-vous à ces étapes lorsque vous êtes prêt à produire des messages Hermes à des fins commerciales ou de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au répertoire de configuration dans lequel vous avez extrait Kafka.
   - Par exemple, sur Unix :

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```

   - Par exemple, sur Windows :

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```

2. Configurez un producteur.

   a. Ouvrez le fichier producer.properties .

   b. Configurez les propriétés SSL suivantes :

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

   - `<mot de passe du magasin de confiance>` avec votre mot de passe du magasin de confiance
   - `<chemin d'accès à truststore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier de magasin de clés de confiance
   - `< Mot de passe du magasin de clés >` avec votre mot de passe de magasin de clés
   - `<chemin d'accès à keystore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier de magasin de clés

   c. Enregistrez vos changements en texte brut.

3. Produisez une rubrique de test.

   a. Accédez au répertoire Kafka.

   b. Exécutez la commande suivante :
   Unix:

   ```
   ./bin/kafka-console-producer.sh --topic
    snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
    --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
   ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Windows :

```
bin/windows/kafka-console-producer.bat --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

- `<instance_name>` avec le nom de votre instance
- `<espace de noms>` avec l'espace de noms du domaine auquel votre rubrique Kafka appartient (facultatif)
- `<app_id>` avec l'ID d'application
- `<topic_name>` avec un nom de rubrique de test unique

Remarque :
Chaque partie du nom de la rubrique est sensible à la casse.

c. Envoyer des messages de test à la rubrique de test.
Par exemple :

```
test1
test2
test3
```

Résultats

Les messages de test sont générés vers la rubrique de test dans le Hermes cluster Kafka.

Que faire ensuite

Utiliser des messages de test d'une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka

Utiliser des messages de test d'une Hermes rubrique à l'aide du client Kafka

Utilisez les messages de test d'une Hermes rubrique en configurant deux clients consommateur.

Avant de commencer

- Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat et un magasin de ServiceNow® clés signés par l'instance. Vous devez fournir des détails de magasin de clés de confiance et de clés lorsque vous configurez les Hermes consommateurs. Consultez Établissez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.
- Téléchargez et installez Apache Kafka. Consultez Préparer l'environnement de votre Apache Kafka client.
- Créez une rubrique et produisez des messages de test dans le cluster Kafka avant de Hermes pouvoir utiliser des messages. Pour en savoir plus, consultez Créer une rubrique de test dans Hermes l'utilisation du client Kafka et Créez des messages de test pour une rubrique à l'aide du Hermes client Kafka.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes décrivent comment configurer deux clients consommateurs et recevoir des messages de test du Hermes cluster Kafka. Étant donné qu'il Hermes utilise une paire de clusters Kafka, vous devez configurer deux clients consommateurs avec des adresses d'amorce de consommateur distinctes. Cela garantit que les messages sont consommés à partir des deux clusters sans perdre de messages.

Important :
Vous devez configurer deux adresses d'amorce de consommateur distinctes, une pour chaque client consommateur.

Reportez-vous à ces étapes lorsque vous êtes prêt à utiliser des messages à des Hermes fins commerciales ou de production.

Procédure

1. Accédez au répertoire de configuration dans lequel vous avez extrait Kafka.
   - Par exemple, sur Unix :

     ```
     cd /home/user/Software/kafka/config
     ```

   - Par exemple, sur Windows :

     ```
     cd C:\Software\kafka\config
     ```

2. Configurez les consommateurs.

   a. Ouvrez le fichier consumer.properties .

   b. Configurez les propriétés SSL suivantes :

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

   - `<mot de passe du magasin de confiance>` avec votre mot de passe du magasin de confiance
   - `<chemin d'accès à truststore.p12>` avec le chemin d'accès à votre fichier de magasin de clés de confiance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- < Mot de passe du magasin de clés > avec votre mot de passe de magasin de clés
- <chemin d'accès à keystore.p12> avec le chemin d'accès à votre fichier de magasin de clés

c. Enregistrez vos changements en texte brut.

3. Utilisez un message utilisant chaque consommateur.

a. Exécutez la commande suivante pour le premier client consommateur :
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Windows :

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat --consumer.config config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

- <instance_name> avec le nom de votre instance
- <espace de noms> avec l'espace de noms du domaine auquel votre rubrique Kafka appartient (facultatif)
- <app_id> avec l'ID d'application
- <topic_name> avec un nom de rubrique de test
- <consumer_group_id> avec une étiquette de votre choix pour le groupe auquel le consommateur appartient

Remarque :
Chaque partie du nom de la rubrique est sensible à la casse.

b. Ouvrez une nouvelle fenêtre de terminal.

c. Accédez au répertoire Kafka.

d. Exécutez la commande suivante pour le deuxième client consommateur :
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Windows :

```
bin/windows/kafka-console-consumer.bat --consumer.config config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Remplacez les variables d'espace réservé suivantes :

- <instance_name> avec le nom de votre instance
- <espace de noms> avec l'espace de noms du domaine auquel votre rubrique Kafka appartient (facultatif)
- <topic_name> avec un nom de rubrique de test
- <consumer_group_id> avec une étiquette de votre choix pour le groupe auquel le consommateur appartient

Remarque :
Chaque partie du nom de la rubrique est sensible à la casse.

Résultats
Les messages de test sont consommés à partir du Hermes cluster Kafka.

Gestion des espaces de noms et des rubriques dans Hermes

Organisez et gérez les espaces de noms et les rubriques dans le cluster Kafka à l'aide Hermes du Service de messagerie Hermes fichier .

Gestion des espaces de noms dans Hermes

Regroupez les rubriques Kafka pour simplifier la gestion des rubriques et la spécification du contrôle d'accès à l'aide d'espaces de noms.

Dans ServiceNow, toutes les rubriques Kafka sont liées à un espace de noms. Vous pouvez utiliser des espaces de noms pour organiser les rubriques de manière logique. Par exemple, vous pouvez regrouper des rubriques en fonction de leur cluster Kafka. Vous pouvez également utiliser des espaces de noms pour configurer quels domaines peuvent accéder aux rubriques d'une instance séparée par domaine. Vous pouvez affecter des rubriques aux domaines ServiceNow à l'aide de l'espace de noms de la rubrique.

Enregistrements d'espaces de noms

Les enregistrements d'espace de noms sont stockés dans la table Espaces de noms Kafka [sys_kafka_namespace]. Cette table affiche une liste des enregistrements d'espace de noms avec le préfixe de rubrique connexe de chaque espace de noms. Un administrateur disposant du rôle kafka_namespace_admin crée des enregistrements d'espace de noms dans la table Espaces de noms Kafka [sys_kafka_namespace].

Espaces de noms et préfixes de rubriques

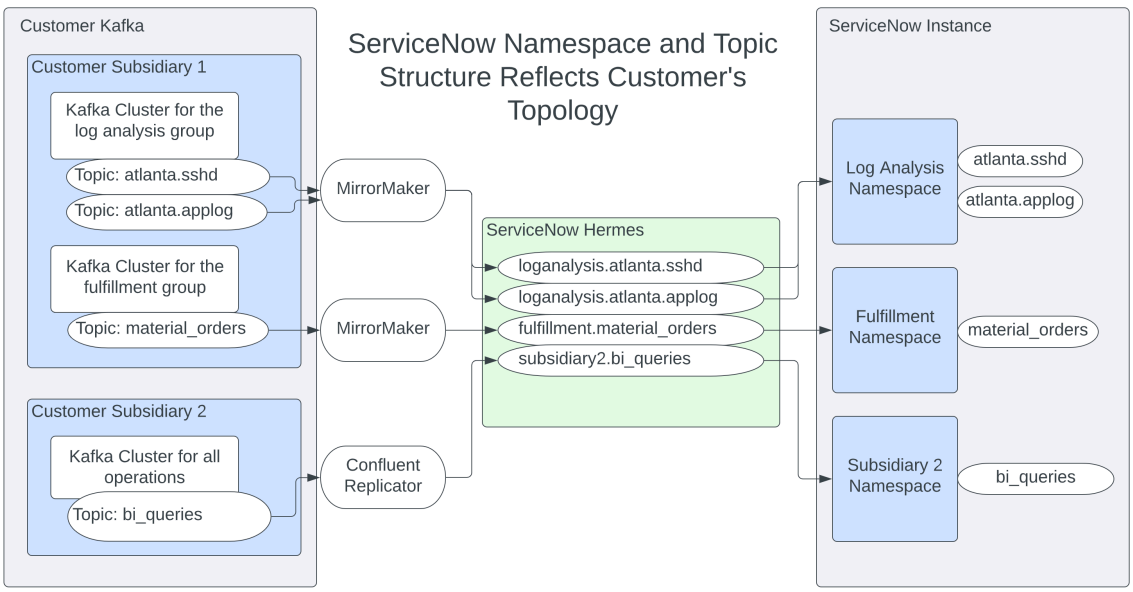
Une rubrique est affectée à un espace de noms en fonction du préfixe du nom de la rubrique. Une tâche planifiée recherche Hermes régulièrement de nouvelles rubriques. Lorsqu'il en trouve un, il crée un enregistrement de ServiceNow rubrique pour la rubrique et lie la rubrique à un espace de noms. Le préfixe affecté à la rubrique constitue la base de son affectation d'espace de noms dans ServiceNow.

Cette image montre un exemple d'utilisation du préfixe de nom de cluster Kafka pour organiser les rubriques dans différents espaces de noms dans ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préfixes Kafka et espaces de noms des rubriques



Dans cet exemple :

1. Un administrateur d'instance ayant le rôle kafka_namespace_admin crée des enregistrements d'espace de noms pour le groupe Analyse de journaux, le groupe Exécution et une autre filiale de l'instance ServiceNow .
2. L'administrateur d'instance travaille avec l'administrateur Kafka pour répliquer des rubriques en Hermes utilisant le nom de grappe Kafka comme préfixe d'espace de noms.
3. Le cluster Kafka pour le groupe d'exécution a une rubrique nommée material_orders. La rubrique est répliquée en Hermes utilisant l'exécution comme préfixe d'espace de noms. Une nouvelle rubrique nommée fulfillment.material_orders est créée Hermes.
4. Une tâche planifiée trouve la rubrique fulfillment.material_orders dans Hermes, crée un enregistrement de rubrique et affecte l'enregistrement à l'espace de noms Exécution pour correspondre à son préfixe.

Règles de correspondance des préfixes

Les préfixes des noms de rubriques sont mis en correspondance avec les espaces de noms selon les règles suivantes.

- L'espace de noms est sélectionné en fonction du préfixe d'espace de noms correspondant le plus long. S'il existe un espace de noms correspondant, l'enregistrement de rubrique est affecté à cet espace de noms et au domaine de cet espace de noms.
- S'il n'y a pas de préfixe d'espace de noms plus long qui correspond, le préfixe de longueur nulle de l'espace de noms par défaut correspondra. L'enregistrement de rubrique est affecté à l'espace de noms par défaut dans le domaine global.
- Si l'espace de noms par défaut a été supprimé ou modifié de sorte qu'il n'existe aucun espace de noms correspondant, aucun enregistrement de rubrique n'est créé.

Considérations relatives à la conception de l'espace de noms

Planifiez comment vous voulez organiser vos espaces de noms et vos rubriques avant de commencer à les créer. Une fois que vous avez ajouté une rubrique à un espace de noms, vous ne pouvez pas supprimer l'espace de noms sans supprimer les rubriques qui lui sont associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disposer d’un espace de noms pour chaque domaine sur une instance séparée par domaine

Créez un espace de noms par ServiceNow domaine.

Utiliser des espaces de noms pour organiser les rubriques par domaine et installation Kafka

Utilisez des espaces de noms pour séparer les rubriques qui appartiennent à des domaines distincts ServiceNow et les rubriques d’installations Kafka distinctes.

Une fois que vous avez configuré vos espaces de noms, envisagez de supprimer ou de désactiver l’espace de noms par défaut

La conservation de l’espace de noms par défaut peut entraîner des problèmes de configuration, tels qu’un préfixe de rubrique non correspondant. Cette incohérence peut entraîner la création d’une rubrique qui aurait dû être créée dans un domaine dans le domaine global.

Vous pouvez appliquer des contraintes plus strictes sur l’emplacement de création des rubriques en supprimant l’espace de noms par défaut. Par exemple, si vous décidez que toutes les rubriques doivent avoir un préfixe qui correspond à un espace de noms, la suppression de l’espace de noms par défaut garantit que les rubriques sans préfixe correspondant ne sont pas créées.

Pour plus d’informations sur l’utilisation de la séparation de domaine avec des espaces de noms dans , reportez-vous à Hermes la section Service de messagerie Hermes Séparation de domaine.

Créer un espace de noms dans Hermes

Organisez vos rubriques Kafka en créant un espace de noms.

Avant de commencer

Rôle requis : hermes_admin ou kafka_namespace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des espaces de noms pour organiser les rubriques Kafka de manière logique. Par exemple :

- Créez des enregistrements d’espace de noms pour chaque cluster Kafka qui réplique des messages vers Hermes.
- Créez des enregistrements d’espace de noms pour chaque domaine dans une instance séparée par domaine. Pour plus d'informations, consultez Service de messagerie Hermes Séparation de domaine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Espaces de noms**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d’espace de noms Kafka

Champ	Description
Nom	Nom de l’espace de noms.
Préfixe de rubrique	Préfixe affecté à toutes les rubriques dans cet espace de noms. Les rubriques sont affectées à des espaces de noms en fonction du préfixe de rubrique. Une tâche planifiée recherche de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	nouvelles rubriques dans Hermes. Lorsqu'il en trouve un, il crée un enregistrement de rubrique et lie la rubrique à l'espace de noms. **⚠ Avertissement :** Pour éviter les conflits entre l'ID de l'application et l'espace de noms qui pourraient entraîner un comportement inattendu, ne spécifiez pas de préfixe de rubrique commençant par `sn_` lors de la création d'un enregistrement d'espace de noms.
Périmètres d'applications autorisés	Liste des périmètres de l'application ayant accès à cet espace de noms.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Un enregistrement d'espace de noms est créé dans la table Espace de noms Kafka [sys_kafka_namespace]. Les rubriques créées ou répliquées Hermes sont affectées à l'espace de noms en fonction du préfixe de rubrique.

Que faire ensuite

- Organisez vous-même les rubriques en créant un ou plusieurs enregistrements de rubriques et en les liant à cet espace de noms. Consultez Créer une rubrique dans Hermes.
- Gérez l'accès aux rubriques Kafka dans la Hermes grappe Kafka en configurant des listes de contrôle d'accès (ACL) pour cet espace de noms dans le générateur de certificats. Consultez Établissez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes.

Supprimer un espace de noms dans Hermes

Empêchez l'ajout de rubriques à un espace de noms en supprimant l'espace de noms dans Hermes.

Avant de commencer
Rôle requis : hermes_admin ou kafka_namespace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas supprimer un espace de noms si des rubriques actives lui appartiennent. Vous devez supprimer ou désactiver les rubriques dans un espace de noms avant de pouvoir supprimer l'espace de noms.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Espaces de noms**.
2. Sélectionnez un espace de noms que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'enregistrement de l'espace de noms est supprimé de la table Espace de noms Kafka [sys_kafka_namespace].

Gestion des rubriques dans Hermes

Gérez les enregistrements de rubriques de votre instance et les rubriques Kafka de la grappe Kafka à l'aide Hermes de l'option Service de messagerie Hermes.

Enregistrements de rubriques

Les messages sont organisés et stockés dans des Hermes rubriques Kafka du cluster Kafka. Les enregistrements de rubriques sont stockés dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] de votre instance. Cette table affiche une liste d'enregistrements de rubriques avec une référence à l'espace de noms de chaque rubrique. Chaque enregistrement de rubrique comporte un champ pour le nom de la rubrique, l'espace de noms connexe et si la rubrique est active.

Les valeurs de la colonne Nom de la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] ne sont pas uniques en soi. Par exemple, les enregistrements de rubriques peuvent avoir la même valeur Nom lorsqu'ils appartiennent à des espaces de noms différents ou existent dans des grappes différentes. Toutefois, les valeurs de la colonne Nom complet sont toujours uniques.

Une tâche planifiée s'exécute régulièrement pour synchroniser les enregistrements de rubriques avec les rubriques trouvées dans Hermes. Cette tâche exécute les fonctions suivantes :

- Crée des enregistrements de rubriques pour toutes les rubriques détectées, en les affectant à l'espace de noms approprié en fonction du préfixe du nom de la rubrique.
- Synchronise les rubriques créées à partir de sources externes, telles que l'interface de ligne de commande (CLI) Kafka. Par exemple, lorsqu'une rubrique est créée à partir d'une source externe sur le cluster proche, le travail s'exécute et crée également la rubrique sur le cluster distant.
- Consigne un message d'avertissement si une rubrique ne peut pas correspondre à un espace de noms. Si une rubrique ne peut pas correspondre à un espace de noms, l'enregistrement de rubrique n'est pas créé. Il existe un espace de noms par défaut, sans préfixe, appelé espace de noms par défaut, qui correspond à toutes les rubriques. Une rubrique ne correspond à aucun espace de noms lorsque l'espace de noms par défaut a été supprimé ou modifié.
- Marque les rubriques comme inactives si aucune rubrique Kafka n'a été trouvée pour elles.

Vous pouvez surveiller et afficher les rubriques du cluster Kafka à l'aide de Hermes l'inspecteur de rubriques. Pour plus d'informations, consultez Surveillance des rubriques dans la Hermes grappe Kafka.

Les rubriques Kafka sont spécifiques à une instance particulière. Cela signifie que vous ne pouvez pas migrer un enregistrement de rubrique de la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] vers une autre instance à l'aide d'un ensemble de mises à jour. Au lieu de cela, vous devez créer manuellement la rubrique dans l'instance cible.

Création de rubriques

Vous pouvez créer des rubriques dans le cluster Kafka à l'aide Hermes de l'une des méthodes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez la rubrique à partir de votre instance. Cela crée un enregistrement dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] et crée une rubrique Kafka dans la Hermes grappe Kafka. Consultez Créer une rubrique dans Hermes.
- Créez la rubrique en externe. Par exemple, créez la rubrique à l'aide de l'interface de ligne de commande (CLI) Kafka.

> **Remarque :**
> Pour éviter les problèmes de synchronisation entre la grappe et votre instance, incluez l'ID de l'application lors de la création de rubriques externes. Par exemple, sans l'ID d'application, une rubrique créée à partir de l'interface de ligne de commande avec un nom tel que `snc.instancename.fulfillment.topicname` est créée dans l'espace de noms par défaut au lieu de l'espace de `noms d'exécution` . Pour vous assurer que la rubrique est créée dans l'espace de noms `d'exécution` , incluez l'ID d'application dans le nom en utilisant le format `snc.instancename.fulfillment.app_id.topicname`. Remplacez `app_id` par l'ID d'application de votre choix.

Si, pour une raison quelconque, une rubrique ne peut pas être créée dans le Hermes cluster Kafka, elle ne sera pas non plus créée dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic].

Mise à jour des rubriques

Si nécessaire, vous pouvez modifier le nombre de partitions d'une rubrique. Notez que vous pouvez uniquement augmenter le nombre de partitions dans une rubrique. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour une rubrique dans Hermes.

Une fois créé, l'espace de noms affecté à un enregistrement de rubrique devient permanent. Si vous créez un enregistrement d'espace de noms et que vous souhaitez y déplacer les rubriques existantes, vous devez supprimer les rubriques et les recréer dans le Hermes cluster Kafka avec le nouveau préfixe d'espace de noms. Si les rubriques n'ont pas été créées via l'instance, de nouveaux enregistrements de rubriques sont créés et affectés à l'enregistrement d'espace de noms correspondant après une nouvelle analyse.

Suppression des rubriques

Vous pouvez supprimer des rubriques du cluster Kafka à l'aide Hermes de l'une des méthodes suivantes :

- Supprimez la rubrique directement de la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] dans votre instance. Cette méthode supprime automatiquement la rubrique de tous les Hermes clusters Kafka en une seule action. Reportez-vous à la rubrique Supprimer une rubrique dans Hermes.
- Supprimez la rubrique en externe. Par exemple, supprimez la rubrique à l'aide de l'interface de ligne de commande (CLI) Kafka.

> **Important :**
> La suppression de la rubrique en externe nécessite la suppression manuelle de la rubrique des deux Hermes clusters en spécifiant chaque ensemble de ports (410x et 420x). Si possible, supprimez la rubrique via l'instance à la place.

Vous ne pouvez pas supprimer une rubrique si elle dispose d'abonnements dans Connexion au flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvelle analyse des rubriques

La nouvelle analyse crée des enregistrements de rubriques pour toutes les rubriques de la Hermes grappe Kafka qui n'ont pas déjà d'enregistrements de rubriques correspondantes. Par exemple, si vous créez des rubriques à Hermes l'aide de l'interface de ligne de commande, vous pouvez effectuer une nouvelle analyse pour créer immédiatement les enregistrements de rubriques correspondants dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] au lieu d'attendre que la tâche planifiée les crée.

- La nouvelle analyse se produit automatiquement toutes les dix minutes.
- Les enregistrements de rubriques créés sont affectés aux espaces de noms existants en fonction des règles de correspondance des préfixes.

Parfois, les enregistrements de rubrique de votre instance ne correspondent pas à ce qui se trouve dans Hermes. Cette situation peut se produire dans les cas suivants :

- Lorsque le module d'extension ServiceNow Centre d'intégration Kafka Consumer (com.glide.hub.kafka_consumer) est activé après qu'il y ait déjà des rubriques dans .Hermes
- Lorsque les enregistrements de rubrique sont supprimés accidentellement.
- Lorsque les définitions d'espace de noms sont modifiées et que vous souhaitez affecter des rubriques existantes aux nouveaux espaces de noms.

Créer une rubrique dans Hermes

Créez une rubrique à ServiceNow partir de . La création d'une rubrique à partir de votre instance ajoute un enregistrement de rubrique à la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] et ajoute une rubrique Kafka à .Hermes

Avant de commencer

Rôle requis : kafka_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de rubrique Kafka

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique. La chaîne que vous entrez est combinée avec l'ID et l'espace de noms de l'application pour créer le nom complet de la rubrique Kafka. **Remarque :** N'incluez pas le préfixe `snc.<instance_name>` avec le nom de la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID d'application	Application associée à la rubrique. La valeur par défaut est Connexion au flux.
Espace de noms	Espace de noms associé à la rubrique. Vous pouvez sélectionner un espace de noms créé par l'administrateur de l'espace de noms Kafka ou sélectionner l'espace de noms par défaut si des espaces de noms distincts ne sont pas configurés pour votre instance. Dans ServiceNow, toutes les rubriques Kafka sont liées à un espace de noms. Les espaces de noms sont utilisés pour organiser les rubriques et, sur une instance séparée par domaine, pour la séparation de domaine. Lorsqu'un espace de noms est affecté à un domaine particulier, toutes les rubriques créées dans cet espace de noms ont le même domaine.
Partitions	Nombre de partitions à créer pour la rubrique. ○ Valeur minimale : 1 ○ Valeur maximale : 32 ○ Valeur par défaut : 1
Actif	Option permettant d'activer la rubrique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La rubrique apparaît à la fois dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] et dans .Hermes Si, pour une raison quelconque, une rubrique ne peut pas être créée dans Hermes, elle ne sera pas non plus créée dans la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic].

Mettre à jour une rubrique dans Hermes

Mettez à jour une rubrique Kafka en Hermes modifiant l'enregistrement de la rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : kafka_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de rubrique que vous souhaitez mettre à jour.
3. **Facultatif :** Modifiez le nombre de partitions dans la rubrique.
   Notez les restrictions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous ne pouvez qu'augmenter le nombre de partitions.
- Une rubrique peut avoir jusqu'à 32 partitions.

4. **Facultatif :** Modifiez l'état d'activation de la rubrique.
5. **Facultatif :** Synchronisez le nombre de partitions dans cette rubrique entre les grappes en sélectionnant **Synchroniser le nombre de partitions**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'enregistrement de rubrique et la rubrique Kafka de la Hermes grappe Kafka sont mis à jour.

Si une erreur se produit lors de la mise à jour du nombre de partitions, vous pouvez synchroniser le nombre de partitions de la rubrique entre Hermes les clusters Kafka en sélectionnant **Synchroniser le nombre de partitions**.

Supprimer une rubrique dans Hermes

Supprimez une rubrique et ses messages en les supprimant de Hermes. La suppression d'un enregistrement de rubrique le supprime de votre instance et du Hermes cluster Kafka.

Avant de commencer

Rôle requis : kafka_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez la rubrique que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

L'enregistrement de rubrique est supprimé de la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic]. La rubrique Kafka correspondante est supprimée de la Hermes grappe Kafka.

Analyser de nouveau les rubriques dans Hermes

Synchronisez les enregistrements de rubriques de votre instance avec les rubriques du cluster Kafka en effectuant une Hermes nouvelle analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : kafka_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Analyser de nouveau les rubriques**.
2. Synchronisez les rubriques en sélectionnant **Confirmer**.
3. **Facultatif :** Une fois la nouvelle analyse terminée, affichez l'historique d'exécution du script.

Résultats

Les enregistrements de rubriques sont ajoutés à la table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] pour chaque rubrique détectée dans le Hermes cluster Kafka. Date et heure d'actualisation de la rubrique qui s'affichent dans **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Rubriques** est mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance des rubriques dans la Hermes grappe Kafka

Surveillez le traitement des messages et affichez les Hermes rubriques du cluster Kafka qui vous appartiennent à l'aide de l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubriques.

Partitions de rubriques

Les événements sont stockés dans une ou plusieurs partitions au sein d'une rubrique. La division d'une rubrique en partitions permet de répartir la charge de traitement entre plusieurs courtiers du Hermes cluster Kafka. Chaque courtier peut gérer les messages provenant de différentes partitions de la même rubrique, ce qui garantit qu'aucun courtier n'est responsable du traitement de tous les messages d'une même rubrique. Cette distribution améliore l'évolutivité et la tolérance aux pannes.

Les événements d'une partition sont immuables. Un événement ne peut pas remplacer un autre événement dans la même partition. Si le même événement est envoyé plusieurs fois à une partition, il est ajouté à la liste des événements de la partition.

Suivi des messages dans les partitions

Vous pouvez suivre les messages dans le cluster Kafka en affichant les Hermes informations de partition.

- Déterminez si vos messages atteignent le Hermes cluster Kafka en vérifiant si la valeur du décalage de fin change lorsque vous produisez des messages pour une rubrique.
- Déterminez si les messages ont expiré en notant la valeur du décalage de début, qui augmente avec l'expiration des messages. Si vous envoyez des messages à une rubrique, mais que le décalage de début est plus élevé que prévu, certains des messages ont déjà expiré. Les messages expirent dans le Hermes cluster Kafka au bout de 36 heures.

Suivi de la progression du consommateur

Vous pouvez suivre la progression du traitement des messages pour chaque consommateur en consultant les informations sur les consommateurs.

- Affichez les consommateurs pour chaque partition d'une rubrique, y compris l'ID du groupe et l'ID de consommateur pour chaque consommateur.
- Déterminez le message qu'un consommateur traite en affichant la colonne **Décalage actuel** .
- Déterminez si le consommateur est retardé en vérifiant la colonne **Retard** . Le décalage est la différence entre le décalage actuel et le décalage de fin qui indique le nombre de messages restants.

Inspection des détails des messages

Vous pouvez détecter les problèmes liés à la consommation de messages à l'aide de l'inspecteur de rubriques. Par exemple, si un message que vous avez produit n'est pas consommé à partir du Hermes cluster Kafka, vous pouvez valider la charge utile et la clé de message en inspectant la rubrique. Vous pouvez également télécharger la charge utile complète et l'enregistrer sous forme de fichier sur votre machine locale.

Vous pouvez afficher les messages sous forme de données binaires en codage base-64 au lieu de chaînes UTF8 en ajoutant une propriété système. Consultez Propriétés système Service de messagerie Hermes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher un message dans une Hermes rubrique

Affichez la charge utile d'un message dans une Hermes rubrique à l'aide de l'inspecteur Service de messagerie Hermes de rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : hermes_admin, kafka_namespace_admin ou admin

Important :
Les administrateurs disposant du rôle kafka_namespace_admin peuvent afficher les données des messages dans différents domaines.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les messages expirent au bout de 36 heures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Inspecteur de rubrique**.
2. Sélectionnez un ensemble de grappes avec des rubriques que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante **Sélectionner un service** .
3. **Sélectionnez Lister les rubriques**.
   La grappe principale, la grappe secondaire et le nombre de rubriques sur l'instance sont répertoriés au-dessus de la table des rubriques.
4. **Facultatif :** Affichez les messages de toutes les partitions.
   a. Sélectionnez une ligne de rubrique dans la table.
   b. **Facultatif :** Récupérez les messages de toutes les grappes ou d'une grappe spécifique à l'aide de la liste déroulante **Sélectionner un centre de données** .
   c. **Facultatif :** Récupérez les messages reçus dans une plage de dates spécifique à l'aide des champs **Date de début du message (UTC)** et **Date de fin du message (UTC).**
   d. **Facultatif :** Recherchez un message spécifique dans la partition en saisissant un mot clé ou une expression régulière dans le champ de filtre Corps du **message** .

      Remarque :
      Le filtre de message ne prend en charge que les recherches de chaîne de données textuelles. Vous ne pouvez pas rechercher de messages avec des charges utiles binaires.

   e. Sélectionnez **Inspecter la rubrique**.
5. **Facultatif :** Afficher les messages dans une partition spécifique.
   a. Affichez la liste des partitions en sélectionnant **Charger les informations de partition**.
   b. Sélectionnez une partition avec les messages que vous souhaitez récupérer dans la liste déroulante **Lire à partir de la partition** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. **Facultatif :** Récupérez les messages de toutes les grappes ou d'une grappe spécifique à l'aide de la liste déroulante **Sélectionner un centre de données** .

d. **Facultatif :** Récupérez les messages reçus dans une plage de dates spécifique à l'aide des champs **Date de début du message (UTC)** et **Date de fin du message (UTC).**

e. **Facultatif :** Recherchez un message spécifique dans la partition en filtrant le champ **Filtre du corps du message** à l'aide d'un mot clé ou d'une expression régulière.

> **Remarque :**
> Le filtre de message ne prend en charge que les recherches de chaîne de données textuelles. Vous ne pouvez pas rechercher de messages avec des charges utiles binaires.

f. Sélectionnez **Inspecter la rubrique**.

6. **Facultatif :** Suivez le traitement des messages pour chaque consommateur en sélectionnant **Afficher les informations sur le consommateur**.
7. **Facultatif :** Affichez l'historique d'audit d'une rubrique en sélectionnant **Informations d'audit**.
La Hermes table Enregistrements d'audit de rubrique [hermes_topic_audit_records] affiche une piste d'audit des changements de rubrique, y compris le type d'opération effectuée, l'instance d'origine en tant que nom principal et l'horodatage de chaque modification. L'historique des audits est actualisé toutes les 30 minutes.
8. Affichez les détails du message et la charge utile.

> **Remarque :**
> Pour afficher les en-têtes, les clés ou les messages de plus de 20 caractères, sélectionnez le lien **Afficher** ou téléchargez les données.

Détails du message

Champ	Description
Décalage	L'identificateur Hermes du centre de données du cluster Kafka et la position du message dans la partition.
Partition	Partition de la rubrique dans laquelle le message est stocké.
Horodatage	Date et heure auxquelles le message a été créé.
En-têtes	En-tête de message.
Clé	Clé du message.
Charge utile	Contenu du corps du message. Notez les informations suivantes concernant la charge utile du message : ○ L'inspecteur de rubriques remplace automatiquement certains caractères par des caractères d'échappement dans les données de texte de la charge utile des messages. ○ La taille du message affichée est la taille de la charge utile telle qu'elle apparaît

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	dans l'inspecteur de rubrique et pas nécessairement la taille du message tel qu'il existe dans le Hermes cluster Kafka.

Administrer Service de messagerie Hermes

Surveillez en affichant les diagnostics et en inspectant les Service de messagerie Hermes rubriques.

Vérifier l'état et la Hermes connexion au cluster Kafka

Vérifiez l'état et testez la connexion au Hermes cluster Kafka en envoyant et en recevant des messages de test.

Avant de commencer
Rôle requis : hermes_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Diagnostics**.
   Les chargements du tableau de bord et Hermes les tests de diagnostic sont exécutés automatiquement pour vérifier la configuration de l'infrastructure de clé publique (PKI) de l'instance, l'état du port externe et l'activation du module d'extension Glide Hermes Message Queue (com.glide.hermes).

   Si l'un des tests échoue, contactez Service client et assistance.

2. Surveillez l'intégrité Hermes des composants au fil du temps en affichant les graphiques dans la Hermes section Tests de composants.

   a. Suivez le nombre de tests de diagnostic réussis et échoués pour tous les Hermes services au cours des sept derniers jours.
   Si un test de composant échoue, déterminez quand la défaillance a commencé et si la défaillance coïncide avec des changements de configuration récents.

   b. Affichez le nombre de messages envoyés et reçus avec succès en sélectionnant un ensemble de grappes dans la liste déroulante **Service** et en saisissant une plage de dates.
   Déterminez si des échecs se sont produits lors de l'envoi ou de la réception de messages.

3. Affichez les adresses d'amorce du producteur et du Hermes consommateur que vous pouvez utiliser pour vous connecter dans la section Informations sur la configuration.
   Utilisez ces mappages de ports pour connecter les clients producteur et consommateur aux adresses d'amorce du cluster Kafka, comme décrit dans .Échange de données à l'aide de Hermes

   Remarque :
   Lors de la configuration des clients grand public, vous devez configurer deux clients utilisant des ports dans des plages distinctes : un en 4100-4150 et un autre en 4200-4250.

4. Vérifiez que l'instance peut agir en tant qu'émetteur dans une hiérarchie de confiance x.509.

   a. Développez le conteneur **PKI d'instance** .

   b. Affichez l'état de la configuration.

   c. Affichez les détails PKI supplémentaires de l'instance sur la page Intégrité du cadre de travail de gestion des clés en sélectionnant **Afficher plus**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’état de la configuration de l’instance PKI s’affiche. Si la configuration est valide, vous pouvez sécuriser les connexions à Hermes en suivant les étapes de la section Établissez une connexion sécurisée au Service de messagerie Hermes. Si la configuration n’est pas valide, contactez Service client et assistance.

5. Confirmez la disponibilité des ports externes utilisés pour vous connecter au Hermes cluster Kafka.
   a. Développez le conteneur **Connectivité d’amorce** .
   b. Sélectionnez **Exécuter le test**.

   Dans la plage de ports requise pour Hermes, les ports suivants sont vérifiés :
   - 4000, 4001, 4002, 4003 ports clients de producteurs
   - Ports clients grand public 4100, 4102, 4102 et 4103
   - Ports clients consommateurs 4200, 4201, 4202 et 4203

   Si les ports ne sont pas ouverts, contactez Service client et assistance.

6. Vérifiez que l’instance est en mesure d’envoyer Hermes et de recevoir des messages du cluster Kafka.
   a. Développez le conteneur **Connectivité de l’instance** .
   b. Sélectionnez l’ensemble de clusters auquel vous souhaitez vous connecter dans la liste déroulante **Service Hermes** .
   c. Sélectionnez **Exécuter le test**.

   Les résultats de l’envoi de message de test et de la réception de message de test sont affichés, y compris le temps écoulé, le centre de données et les informations d’amorce pour chaque opération. Si les tests échouent, contactez Service client et assistance.

7. Vérifiez l’horodatage du message le plus récent d’une rubrique du Hermes cluster Kafka.
   a. Développez le conteneur **Afficher les rubriques** .
   b. Sélectionnez l’ensemble de clusters auquel vous souhaitez vous connecter dans la liste déroulante **Service Hermes** .
   c. Sélectionnez **Obtenir la liste des rubriques**.
   d. Affichez l’horodatage du dernier message connu d’une rubrique externe en sélectionnant le nom de la rubrique dans la colonne **Rubriques externes** .
   e. Affichez l’horodatage du dernier message connu d’une rubrique interne en sélectionnant le nom de la rubrique dans la colonne **Rubriques internes** .

   L’horodatage du message s’affiche. Pour afficher tous les détails d’une rubrique, utilisez l’inspecteur de Hermes rubrique. Consultez Surveillance des rubriques dans la Hermes grappe Kafka.

Surveillance de l’utilisation des données dans Hermes

Surveillez l’utilisation des données au Hermes fil du temps.

Surveillez la quantité de données produites dans la Hermes grappe au fil du temps dans le tableau de bord d’utilisation Hermes .

Les données d’utilisation sont calculées en agrégeant la taille de tous les messages envoyés au cluster. La taille de chaque message est déterminée en combinant la taille de la clé, le cas échéant, et la taille réelle du message envoyé au Hermes cluster. Par exemple, si un message de 100 Mo est envoyé à la grappe avec une taille de clé de 2 Mo, 102 Mo d’utilisation sont enregistrés pour le message.

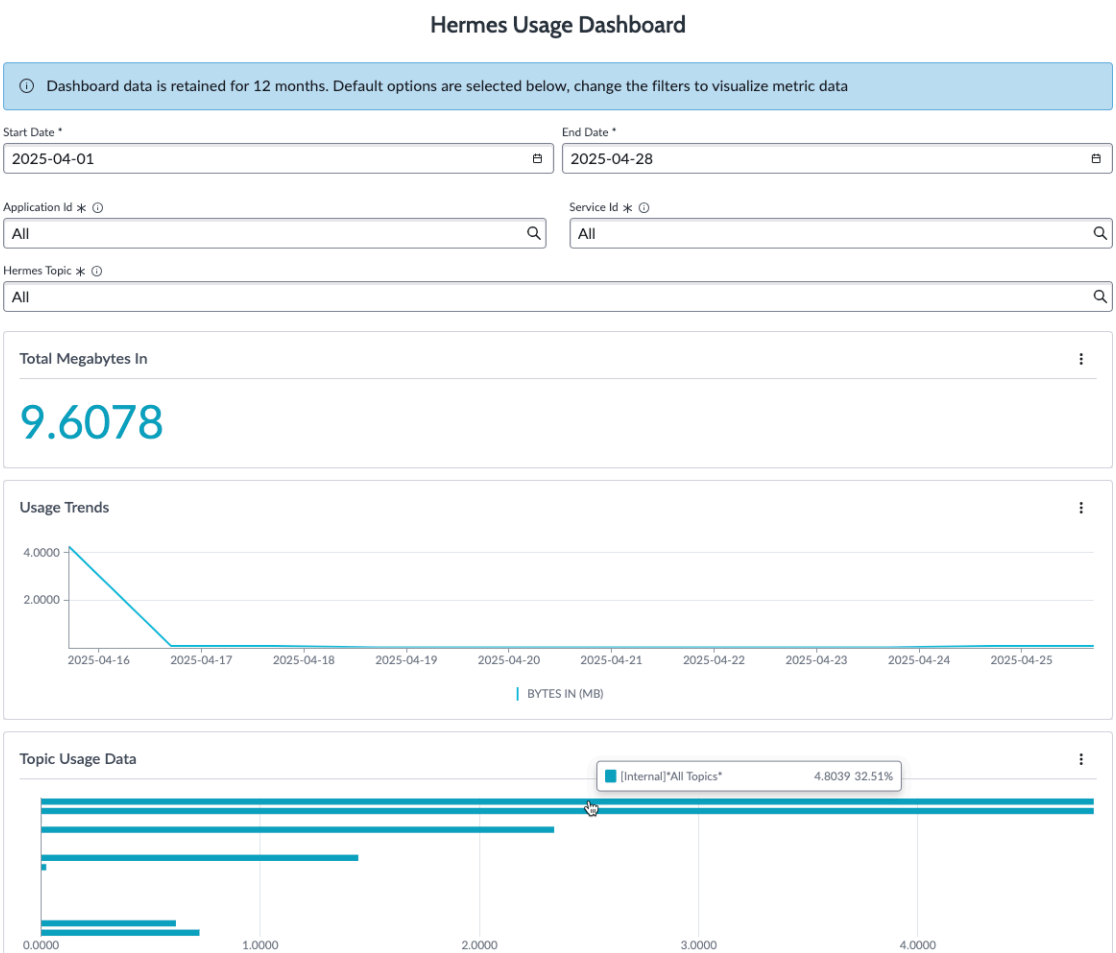
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages clés

- Surveillez les Hermes performances avec des informations sur le flux de données entrant en mégaoctets pour une période spécifiée.
- Visualisez l'utilisation des données dans le temps pour toutes les rubriques ou une seule rubrique.
- Comparez l'utilisation des données pour les rubriques qui appartiennent à une application.

Hermes Tableau de bord d'utilisation



Rôles requis

Le rôle hermes_admin ou administrateur est requis pour afficher le tableau de bord d'utilisation Hermes .

Accéder au tableau de bord d'utilisation Hermes

Affichez l'utilisation en accédant à **Tous** > **Service de messagerie Hermes** > **Tableau de bord d'utilisation**.

Cas d'utilisation

- Surveillez l'utilisation des données pour une application. Déterminez si l'utilisation a augmenté ou diminué au fil du temps.
- Affichez l'utilisation des données pour une rubrique spécifique. Déterminez si les schémas d'utilisation ont changé en recherchant des pics ou des baisses d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recherchez une diminution de l'utilisation au fil du temps pour déterminer si votre application produit des données qui ne sont pas prises en charge par Hermes.
- Comparez l'utilisation des données pour les rubriques d'une seule application ou de toutes les applications qui vous appartiennent.

Rapports

Les données affichées dans le Hermes tableau de bord des mesures sont collectées à partir de la table Mesures d'utilisation Hermes [hermes_usage_metrics].

- Les données de mesure sont capturées toutes les heures, chaque point de collecte reflétant la dernière valeur enregistrée au cours de cette heure.
- Les données de mesure sont agrégées et affichées au fil du temps. Cela signifie que le tableau de bord vous permet de visualiser une tendance globale plutôt qu'un trafic précis à chaque instant.
- Les données de mesure affichées sur le tableau de bord sont initialement agrégées quotidiennement. Selon la plage de dates que vous sélectionnez, le tableau de bord ajuste dynamiquement sa vue. Par exemple, pour les plages supérieures à 60 jours, les données sont présentées dans des résumés mensuels. Pour les plages de moins de 60 jours, il affiche des résumés quotidiens.
- Les données de mesure sont conservées pendant 12 mois.

Titre	Type	Table source	Description
Nombre total de mégaoctets d'entrée	Score unique	Hermes Table des mesures d'utilisation [hermes_usage_metrics]	Affichez le total agrégé des données produites en Hermes mégaoctets.
Tendances d'utilisation	Graphique de tendance	Hermes Table des mesures d'utilisation [hermes_usage_metrics]	Surveillez l'utilisation des données en termes d'octets pour les rubriques sélectionnées au fil du temps.
Données d'utilisation de la rubrique	À barres	Hermes Table des mesures d'utilisation [hermes_usage_metrics]	Comparez l'utilisation des données pour chaque rubrique dans le temps.

Suivi de l'utilisation des messages dans Hermes

L'utilisation Service de messagerie Hermes des messages est suivie à des fins de surveillance et de gestion via le nom de la rubrique Kafka.

Vous accédez Service de messagerie Hermes exclusivement via des intégrations avec d'autres applications, telles que Connexion au flux et Service d'exportation de journal.

Vous pouvez accéder aux rubriques Kafka dans votre espace de noms à l'aide de la convention de dénomination suivante :

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

où :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- snc.<instance_name> est votre préfixe d'espace de noms
- <espace de noms> est l'espace de noms du domaine auquel votre rubrique Kafka appartient (facultatif).
- sn_<app_id> est votre ID d'application
- <topic_name> est le nom unique de votre rubrique

Remarque :
Le nom complet du sujet est sensible à la casse et limité à 200 caractères.

L'utilisation du message Kafka et l'impact de la gestion des licences varient selon l'application. L'utilisation de la licence est suivie au niveau de l'application.

Clonage avec Service de messagerie Hermes activé

Pour cloner votre base de données d'une instance à une autre avec succès, vous devez vous assurer que certaines tables sont conservées et exclues. La liste des tables de la liste de conservation doit correspondre à celles de la liste d'exclusion et vice versa.

Avant de demander un clone, vérifiez les tables des listes de conservation et d'exclusion. Par exemple, assurez-vous que la table sys_kafka_topic figure dans la liste de conservation pour conserver les rubriques actuelles dans l'instance cible. Si la table sys_kafka_topic n'est pas conservée, elle est écrasée lors de l'opération de clonage.

Les sections suivantes supposent que est installé sur les instances source et cible avant le clone. Par exemple, s'il n'est pas installé sur l'instance cible, il n'y a aucune table à conserver.

Important :
Si vous clonez une instance sans installation sur une instance avec installé, les tables de l'instance cible sont supprimées.

Pour éviter de perdre ces données, capturez les données dans les tables suivantes à l'aide d'un ensemble de mises à jour :

- hermes_cluster_config
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_metrics

Vous devez vous assurer que les tables hermes_cluster_config et hermes_topic_location sont conservées pour garantir le bon fonctionnement.

Hermes Tables à conserver

Ajoutez les tables suivantes à la liste des conservateurs de données de clonage si elles sont manquantes. Supprimez toutes les tables qui ne figurent pas dans cette liste.

- hermes_app_services
- hermes_audit_operational_metadata

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- hermes_audit_records
- hermes_client_metrics
- hermes_cluster_config
- hermes_ip_filtering_audit
- hermes_metrics
- hermes_metrics_collection
- hermes_operation_metadata
- hermes_shared_topic_acl
- hermes_shared_topic_connection
- hermes_system_status
- hermes_topic_audit_records
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_topics_state
- hermes_usage_metrics
- sys_kafka_namespace
- sys_kafka_topic

Hermes Tables à exclure

Ajoutez les tables suivantes Hermes à la liste Tables d'exclusion de clones si elles sont manquantes. Supprimez toutes les Hermes tables qui ne figurent pas dans cette liste.

- hermes_app_services
- hermes_audit_operational_metadata
- hermes_audit_records
- hermes_client_metrics
- hermes_cluster_config
- hermes_ip_filtering_audit
- hermes_metrics
- hermes_metrics_collection
- hermes_operation_metadata
- hermes_shared_topic_acl
- hermes_shared_topic_connection
- hermes_system_status
- hermes_topic_audit_records
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_topics_state

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- hermes_usage_metrics
- sys_kafka_namespace
- sys_kafka_topic

Afficher les Service de messagerie Hermes messages du journal

Passez en revue Hermes les détails de l'événement en consultant les messages du journal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journal système** > **Tous**.
   La table Journal [syslog] affiche tous les messages du journal système.
2. Affichez les journaux associés uniquement en Hermes ajoutant un filtre.

   a. Sélectionnez l'icône de filtre ( ).

   b. Définissez une condition avec un champ, un opérateur et une chaîne de recherche.

   Example
   Par exemple, **[Source] [contient] [Hermès].**

   c. Sélectionnez **Exécuter**.

Résultats
La table Journal [syslog] affiche uniquement les messages du Service de messagerie Hermes journal.

Référence Service de messagerie Hermes

Les rubriques de référence fournissent des détails sur les Service de messagerie Hermes composants et le modèle de sécurité.

Composants Service de messagerie Hermes

L'architecture Service de messagerie Hermes repose sur les composants suivants.

Composants Service de messagerie Hermes

Composant	Description
Hermes File d'attente des messages	File d'attente de messages multilocataires dédiée dans le ServiceNow Hermes cluster Kafka pour gérer le flux de données à destination et en provenance de l'instance. La file d'attente des messages utilise une authentification basée sur certificat qui prend en charge le trafic bidirectionnel. La Hermes file d'attente de messages est disponible pour ServiceNow les applications via l'API Hermes Glide.
Hermes Passerelle	Partie du centre de données qui vous permet de vous connecter à un ServiceNow point de ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants Service de messagerie Hermes (suite)

Composant	Description
	terminaison pour lire et écrire des données dans la file d'attente Hermes des messages.
Hermes Connecteur Glide	Connecteur qui intègre les fonctionnalités d'instance (par exemple, les flux, l'exportation et la réplication des données) à la file d'attente de Hermes messages via l'API.

Service de messagerie Hermes Modèle de sécurité

Le Service de messagerie Hermes modèle de sécurité s'appuie sur les options suivantes.

Service de messagerie Hermes Modèle de sécurité

Option	Description
Espaces de noms et isolation des données	Toutes les rubriques Kafka sont marquées par un espace de noms par client. Vous ne pouvez afficher que les rubriques qui vous appartiennent et vos rubriques ne sont visibles par personne d'autre.
Authentification et autorisation	L'opération Service de messagerie Hermes nécessite une authentification basée sur certificat à l'aide de l'authentification de point de terminaison mTLS avec des identités approuvées et une autorisation basée sur l'identité.
Séparation de domaine	L'application Service de messagerie Hermes. Consultez Service de messagerie Hermes Séparation de domaine.
Haute disponibilité	Le basculement est assuré par plusieurs clusters Kafka s'exécutant dans des centres de données distincts ServiceNow .

Propriétés système Service de messagerie Hermes

Ces propriétés système contrôlent le comportement du Service de messagerie Hermes fichier .

Pour définir Service de messagerie Hermes les propriétés système, accédez à la table Propriétés système [sys_properties] et ajoutez la propriété.

Propriétés système

Format de codage pour la charge utile du message dans l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubrique glide.hermes.topic.inspector.payload.format	Par défaut, les messages de la colonne **Charge utile** sont affichés sous forme de chaînes en UTF8. Vous pouvez afficher des données binaires à l'aide du codage base-64 en ajoutant cette propriété système et en définissant la valeur sur binaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système (suite)

	• chaîne : affiche la charge utile du message en UTF8 • Binaire : afficher la charge utile du message en base64
Format de codage pour les clés de message dans l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubriques glide.hermes.topic.inspector.key.format	Par défaut, les identificateurs de la colonne **Clés** sont affichés sous forme de chaînes en UTF8. Vous pouvez afficher des données binaires à l'aide du codage base-64 en ajoutant cette propriété système et en définissant la valeur sur binaire. • chaîne : afficher les clés en UTF8 • Binaire : afficher les clés dans base64

Service de messagerie Hermes rôles

Service de messagerie Hermes est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Service de messagerie Hermes Administrateur [hermes_admin]

Permet aux utilisateurs d'accéder à l'inspecteur de Service de messagerie Hermes rubriques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur Kafka [kafka_admin]

Permet aux utilisateurs de gérer l'intégration avec Apache Kafka, y compris les rubriques et les paramètres associés aux abonnements Kafka.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de l'espace de noms Kafka [kafka_namespace_admin]

Permet aux utilisateurs de gérer les définitions d'espace de noms Kafka.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : kafka_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Connexion au flux Les administrateurs disposant du rôle kafka_namespace_admin peuvent afficher les données des messages dans différents domaines.

Par exemple, dans une instance de fournisseur de services gérés (MSP) avec des intégrations Kafka dans plusieurs domaines, il est important de gérer correctement les définitions d'espaces de noms pour maintenir la séparation entre les domaines.

Service de messagerie Hermes Séparation de domaine

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour le Service de messagerie Hermes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Sur une instance séparée par domaine, vous pouvez utiliser des espaces de noms pour configurer les domaines qui peuvent accéder à des rubriques spécifiques du Hermes cluster Kafka. Vous affectez des rubriques à ServiceNow des domaines à l'aide de l'espace de noms de l'enregistrement de rubrique.

Comment fonctionne Séparation de domaine avec le Service de messagerie Hermes

Sur une instance séparée par domaine, un utilisateur disposant du rôle kafka_namespace_admin peut affecter des espaces de noms à des domaines spécifiques ServiceNow . Lorsque l'administrateur de l'espace de noms Kafka affecte un espace de noms à un domaine particulier, toutes les rubriques créées dans cet espace de noms auront le même domaine. Les utilisateurs ne peuvent voir et interagir avec les rubriques et les espaces de noms auxquels ils ont accès, en fonction de la visibilité du domaine et des listes de contrôle d'accès (ACL). Les rubriques créées avec l'espace de noms par défaut sont créées dans le domaine global.

La table Rubriques Kafka [sys_kafka_topic] et la table Espaces de noms Kafka [sys_kafka_namespace] sont toutes deux des tables séparées par domaine. Les règles de séparation de domaine filtrent les enregistrements disponibles dans chaque domaine. En plus d'être séparées par domaine, ces tables peuvent également être protégées par des ACL, comme n'importe quelle autre table.

Toutes les fonctionnalités de prise en charge de domaine nécessitent le module d'extension Prise en charge de domaine - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer).

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Réinitialisation du mot de passe

L'application ServiceNow® Réinitialisation du mot de passe applique des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs mots de passe à l'aide du processus en libre-service ou en demandant l'aide d'un agent du Centre de services.

Vue d'ensemble de l'applicationServiceNow Réinitialisation du mot de passe, ainsi que du for Agent virtuel, Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows et Réinitialisation du mot de passe du Réinitialisation du mot de passe serveur vocal interactif (IVR).

Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel

Améliorez l'expérience de l'utilisateur final avec Réinitialisation du mot de passe pour ServiceNow® Agent virtuel cela gère les problèmes d'assistance courants, à l'aide de conversations prédéfinies.

Traduction automatique

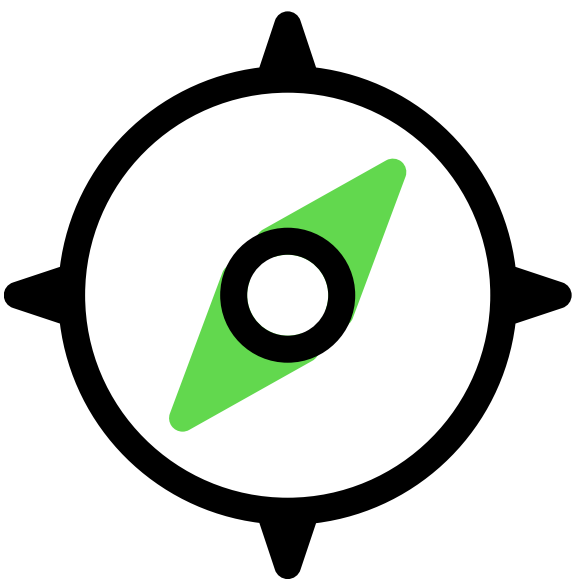
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Permet Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows à un utilisateur qui oublie le mot de passe ou qui ne peut pas accéder à un Windows ordinateur de réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion.

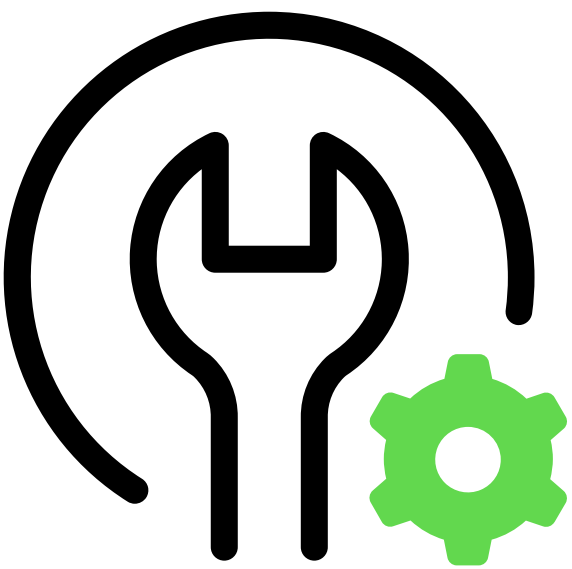
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les Réinitialisation du mot de passe fonctionnalités.

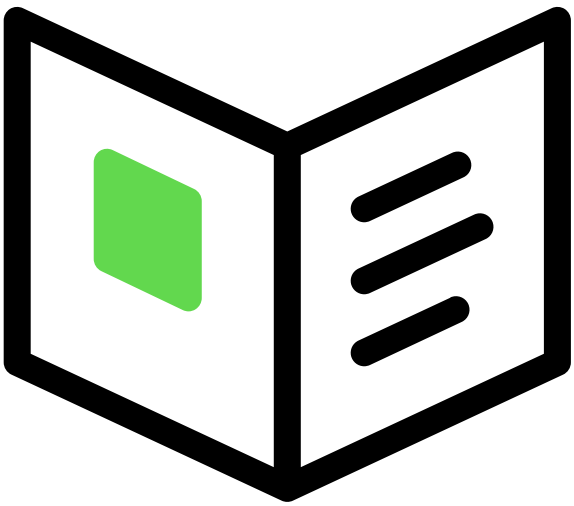
Installer et configurer



Installez et configurez Réinitialisation du mot de passe pour vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'inscrire pour Réinitialisation du mot de passe	Référence
	
Inscrivez-vous pour Réinitialisation du mot de passe.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs et les propriétés.

Explorer Réinitialisation du mot de passe

Obtenir une vue d'ensemble de Réinitialisation du mot de passe, Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows et Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel.

Découvrez comment installer, configurer et utiliser Réinitialisation du mot de passe pour Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows votre organisation.

Réinitialisation du mot de passe L'application Réinitialisation du mot de passe applique des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs mots de passe à l'aide du processus en libre-service ou en demandant l'aide d'un agent du Centre de services.

Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel Améliorez l'expérience de l'utilisateur final avec Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel cela gère les problèmes d'assistance courants, à l'aide de conversations prédéfinies.

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows Permet Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows à un utilisateur qui oublie le mot de passe ou qui ne peut pas accéder à un Windows ordinateur de réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion.

Demande de réinitialisation du mot de passe administrateur par défaut ServiceNow® a implémenté un workflow automatisé pour rationaliser le processus de réinitialisation du mot de passe administrateur d'instance par défaut. Lorsqu'un client doit réinitialiser son mot de passe administrateur d'instance par défaut, il peut initier la demande via un élément spécifique Catalogue de services . Cette demande crée automatiquement un enregistrement de changement, qui est ensuite traité de bout en bout à l'aide de l'automatisation. Cela garantit que la réinitialisation du mot de passe est gérée efficacement et en toute sécurité, sans intervention manuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Installé avec Réinitialisation du mot de passe

Séparation de domaine et l'application Réinitialisation du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe applique des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs mots de passe à l'aide du processus en libre-service ou en demandant l'aide d'un agent du Centre de services.

Réinitialisation du mot de passe Fonctionnalités de l'application

Gérer l'inscription

Inscrit automatiquement les utilisateurs finaux ou permet l'inscription manuelle.

Types de vérifications

Valide l'authenticité de l'utilisateur à l'aide de diverses vérifications.

Modules d'extension intégrés

Réinitialise les mots de passe directement à partir de l'application Windows et Microsoft Azure d'Active Directory (AD).

Types d'inscriptions

Permet aux utilisateurs finaux de s'inscrire à différents programmes de réinitialisation de mot de passe à leur convenance.

Pages d'accueil avec vue de tableau de bord

Réinitialisation du mot de passe a une nouvelle apparence modernisée. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Interface utilisateur Next Experience .

Réinitialisation du mot de passe Processus

Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_admin configurent le fonctionnement du processus de réinitialisation d'un mot de passe pour un utilisateur final.

- Processus en libre-service :

  Les utilisateurs réinitialisent les mots de passe sur Internet à l'aide d'un navigateur sur n'importe quelle interface prise en charge, y compris les équipements mobiles.

- Centre de services Processus assisté :

  Les utilisateurs demandent l'aide d'un agent du Centre de services, par téléphone ou en personne. Dans ce processus, les utilisateurs ne réinitialisent pas les mots de passe.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Réinitialisation du mot de passe et Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus.

Processus en libre-service et Centre de services assistés

En plus de configurer les connexions, les groupes d'utilisateurs et les vérifications, vous pouvez spécifier l'une des méthodes opérationnelles suivantes pour l'organisation :

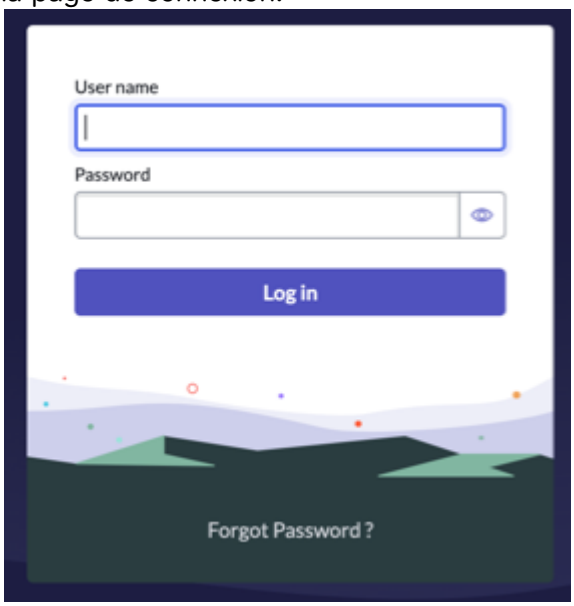
Processus en libre-service

Les utilisateurs finaux réinitialisent les mots de passe à l'aide d'un navigateur sur n'importe quelle interface prise en charge, y compris les équipements mobiles. Ils peuvent fournir les informations d'identification et répondre aux questions ou soumettre un numéro de code livré en toute sécurité. L'exemple suivant montre le flux de processus Réinitialisation du mot de passe en libre-service par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Si un utilisateur ne se souvient pas de son mot de passe, il clique sur **Mot de passe oublié** sur la page de connexion.

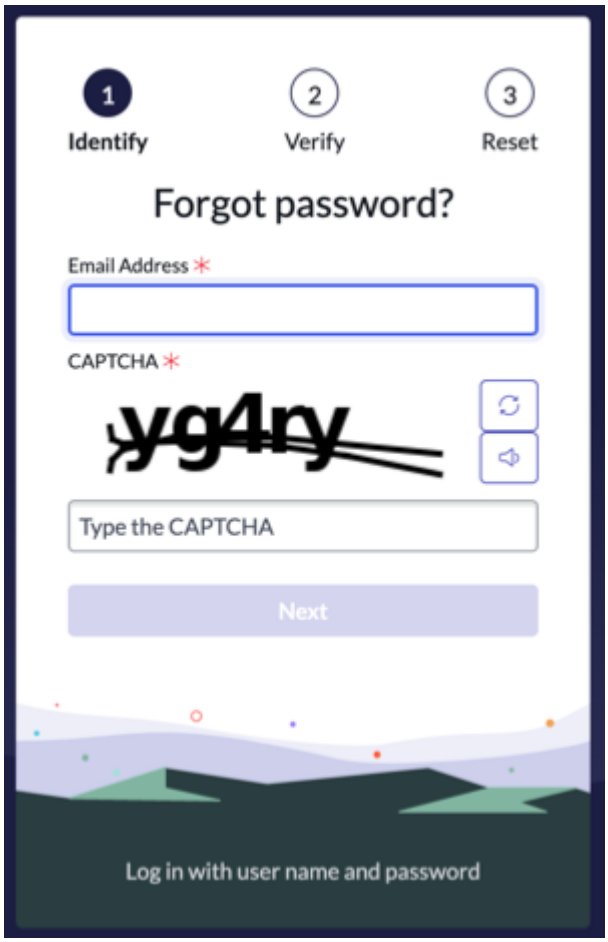


2. L'application Réinitialisation du mot de passe démarre. Sur la page Identifier, l'utilisateur saisit ses informations d'identification (généralement le nom d'utilisateur ou l'adresse e-mail). L'exemple inclut la fonctionnalité de sécurité CAPTCHA par défaut. L'utilisateur fournit une identification en saisissant un nom d'utilisateur et un CAPTCHA, puis clique sur **Suivant**.

Remarque :
Les utilisateurs peuvent entendre les caractères affichés dans CAPTCHA en cliquant sur l'icône) affichée dans la fenêtre contextuelle de l'étape Identifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans l'onglet **Vérifier** , l'utilisateur fournit les données personnelles associées à son nom d'utilisateur. Par exemple, l'utilisateur peut saisir l'adresse e-mail associée au profil d'utilisateur ou répondre à la question de sécurité qu'un administrateur a configurée. Ces informations sont spécifiées lors de l'inscription Réinitialisation du mot de passe au processus. L'administrateur peut configurer une méthode de vérification différente. Par exemple, une question personnelle à laquelle seul l'utilisateur peut répondre.

   Remarque :
   D'autres vérifications possibles nécessitent que l'utilisateur saisisse un numéro de code qui a été envoyé à un appareil mobile par SMS, via l'application d'authentification Google ou par e-mail.

4. La page Réinitialiser indique à l'utilisateur de consulter les e-mails pour obtenir des instructions.
5. L'utilisateur ouvre l'e-mail et clique sur le lien qu'il contient pour réinitialiser le mot de passe. Le lien est valide pour une période de temps qu'un administrateur spécifie à l'aide de la propriété **password_reset.request.expiration** .
6. La page Réinitialiser le mot de passe guide l'utilisateur pour réinitialiser le mot de passe.
7. Le système vérifie la banque d'identifiants pour vérifier l'identité, puis affiche le nouveau mot de passe sur la page de réinitialisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus assisté par le Centre de services

Un utilisateur final demande l'aide d'un Centre de services agent, par téléphone ou en personne. L'agent traite la demande. Chaque Centre de services agent dispose du rôle d'administrateur Réinitialisation du mot de passeCentre de services . Le formulaire de demande de réinitialisation que l'agent contient avec un champ **Sélectionner l'utilisateur** et un champ **Sélectionner un processus** . Sur le formulaire, l'agent peut afficher tous les processus dans le domaine de l'utilisateur final.

Étapes suivantes

En fonction de votre rôle, procédez comme suit :

- Si vous êtes administrateur, démarrez configuration Réinitialisation du mot de passe pour vos utilisateurs.
- Si vous êtes un utilisateur final et que vous souhaitez réinitialiser un mot de passe, Commencez à vous inscrire pour réinitialiser votre mot de passe.

Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel

Améliorez l'expérience de l'utilisateur final avec Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel cela gère les problèmes d'assistance courants, à l'aide de conversations prédéfinies.

Pour en savoir plus sur , reportez-vous à la Agent virtuel rubrique Agent virtuel.

Vos utilisateurs finaux peuvent effectuer les actions suivantes au cours des Agent virtuel conversations :

- Réinitialiser un mot de passe
- Changer un mot de passe
- Déverrouiller un compte
- S'inscrire pour réinitialiser les mots de passe

Les utilisateurs finaux peuvent réinitialiser leur mot de passe et déverrouiller leur compte même s'ils ne sont pas connectés. Lorsque les utilisateurs sont connectés, ils peuvent effectuer toutes les actions, y compris changer les mots de passe. Après avoir changé ou réinitialisé un mot de passe, les utilisateurs ne peuvent pas modifier ou réinitialiser le mot de passe pendant les 24 heures suivantes.

Information associée

Password management topics for ITSM Virtual Agent

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Permet Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows à un utilisateur qui oublie le mot de passe ou qui ne peut pas accéder à un Windows ordinateur de réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion.

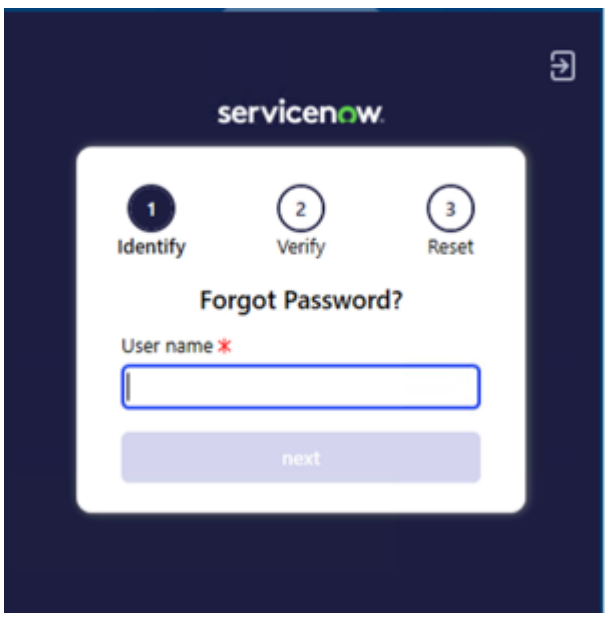
Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows Fonctionnement

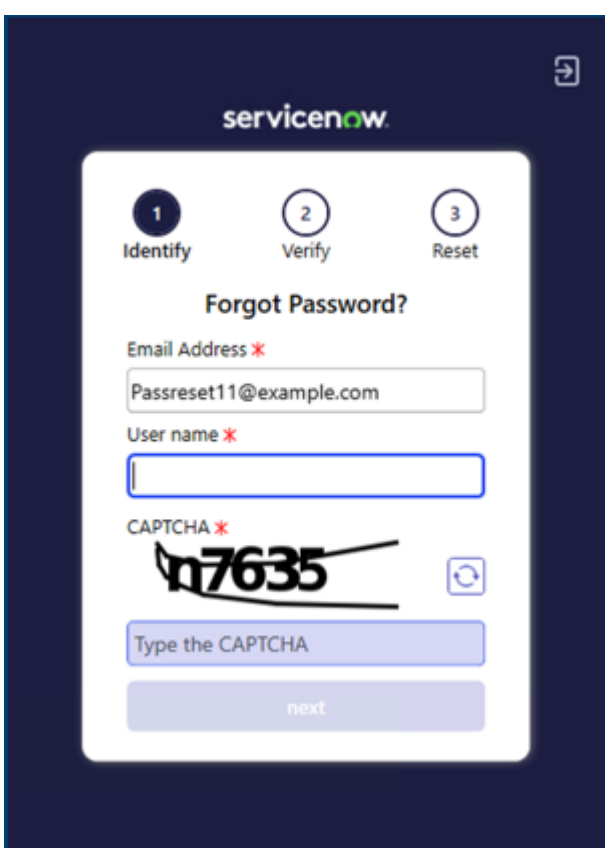
Les administrateurs téléchargent et exécutent un fichier EXE ou MSI pour installer ou distribuer l'application sur les ordinateurs des utilisateurs. L'application installe un lien sur l'écran de Windows connexion. L'utilisateur clique sur le lien (**Mot de passe oublié** comme illustré dans les exemples des différentes Windows versions) et est ensuite guidé tout au long du processus de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre utilisateur utilise Windows le système d'exploitation , 8.1, 10 ou 11 sur l'ordinateur, une fenêtre contextuelle s'ouvre une fois que l'utilisateur a cliqué sur le lien **Mot de passe oublié** . Dans la fenêtre contextuelle, l'utilisateur saisit le nom d'utilisateur. Pour le type d'identification multiple, l'utilisateur saisit un nom d'utilisateur et une adresse e-mail, puis entre le CAPTCHA affiché s'il est activé pour le processus. Si le CAPTCHA est incorrect, l'utilisateur reçoit un message d'erreur.





Il s'agit d'une étape d'identification qui amène l'utilisateur à l'étape de vérification après avoir cliqué sur **Suivant** dans la fenêtre contextuelle.

Dans l'étape Vérifier, les utilisateurs peuvent s'authentifier à l'aide de l'un des types de vérification configurés suivants pour la sécurité :

Traduction automatique

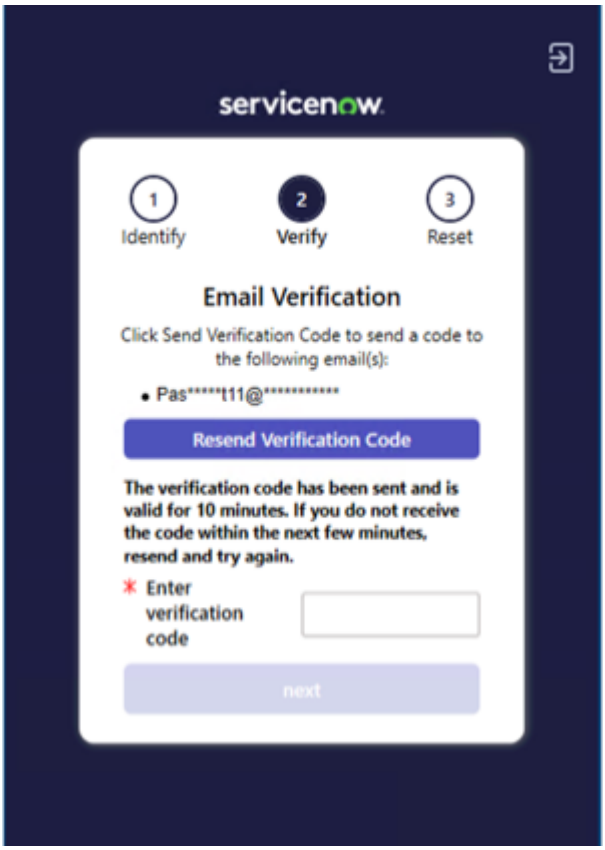
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Données personnelles : l'utilisateur saisit un nom d'utilisateur ou un e-mail. Les vérifications des données personnelles comparent les réponses de l'utilisateur avec les détails disponibles. Par exemple, l'adresse e-mail saisie par l'utilisateur doit correspondre à l'adresse e-mail enregistrée disponible.
- Application d'authentification : l'utilisateur entre le code généré par une application d'authentification.
- Questions de sécurité : l'utilisateur entre les réponses aux questions de sécurité.
- SMS : l'utilisateur saisit le code de vérification envoyé au numéro de téléphone portable enregistré.
- E-mail : l'utilisateur saisit le code de vérification envoyé à l'adresse e-mail enregistrée.
- Code PIN logiciel : l'utilisateur saisit un code PIN logiciel.

Par exemple, les images suivantes montrent la vérification par e-mail.

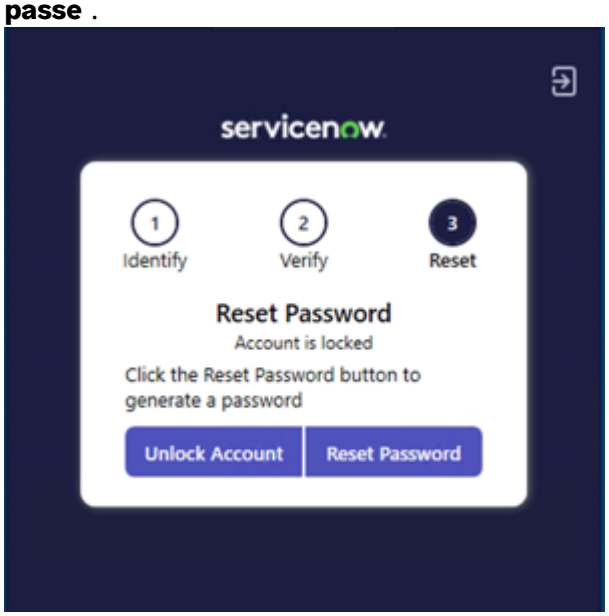
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Une fois la vérification réussie, les utilisateurs passent à l'étape de réinitialisation. En fonction de l'état du compte utilisateur et de l'e-mail fourni, l'étape de réinitialisation en contient différents types.

- Si le compte utilisateur n'est pas verrouillé, l'utilisateur saisit un nouveau mot de passe, saisit à nouveau le même mot de passe dans le champ **Ressaisir** le **mot de passe et clique sur Réinitialiser le mot de passe**.
- Si le compte utilisateur est verrouillé, l'utilisateur reçoit un message indiquant que le compte est verrouillé et, s'il est activé, l'utilisateur peut afficher une option permettant de déverrouiller le compte ou de continuer à réinitialiser le mot de passe. Par exemple, l'image suivante montre les boutons **Déverrouiller le compte** et **Réinitialiser le mot de passe** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une fois le processus de réinitialisation du mot de passe terminé, en fonction du type configuré, l'utilisateur obtient soit le mot de passe généré automatiquement dans la fenêtre contextuelle, soit un e-mail contenant les instructions pour réinitialiser le mot de passe est envoyé à l'utilisateur.

Demande de réinitialisation du mot de passe administrateur par défaut

Vous pouvez demander une réinitialisation du mot de passe administrateur de l'instance par défaut via Catalogue de services, ce qui déclenche un processus automatisé pour terminer la réinitialisation en toute sécurité.

Les utilisateurs disposant du rôle Now Support customer_admin ou partner_admin peuvent demander la réinitialisation du mot de passe du compte administrateur.

Pour plus d'informations, consultez Comment demander la réinitialisation du mot de passe administrateur par défaut via Catalogue de services Now Support .

Configurer Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe est active par défaut et comprend des exemples de vérifications. Cela active uniquement système de base les connexions aux types de banques d'informations d'identification de l'instance locale ServiceNow .

Besoins

Rôle requis : administrateur

Remarque :
L'application Réinitialisation du mot de passe n'est pas disponible lors d'une mise à niveau.

Modules d'extension actifs et disponibles

- Pour activer les connexions aux types de banques d'identifiants d'instance Active Directory (AD) et distant (SOAP), ServiceNow activez le module d'extension App (Réinitialisation du mot de passe Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) et Microsoft AD pour Réinitialisation du mot de passe l'application Réinitialisation du mot de passe Windows Store. Aucun autre composant n'est installé. Orchestration est disponible sous forme d'abonnement distinct. Consultez Demander le module d'extension de l'application Réinitialisation du mot de passe Windows.
- Pour activer les connexions à Microsoft Entra ID Integration pour , intégrez Microsoft Entra ID Integration àRéinitialisation du mot de passe Réinitialisation du mot de passe et configurez la connexion à la banque d'identifiants Microsoft Entra ID.

Étapes suivantes

Planifiez et configurez les processus de votre Réinitialisation du mot de passe organisation. Voir le Configurer Réinitialisation du mot de passe.

Configurer Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe

Configurez Microsoft Entra ID en Réinitialisation du mot de passe activant le module d'extension et en configurant l'instance Microsoft Entra ID. Le Microsoft plugin Entra ID est activé à l'aide de ce plugin. Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe est également disponible dans le ServiceNow magasin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Demander l’intégration Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l’application Microsoft

Demander l’intégration Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l’application Microsoft

Microsoft Les utilisateurs d’Entra ID peuvent réinitialiser les mots de passe avec l’intégration Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l’application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander le module d’extension depuis Now Support (HI) ou depuis votre instance.

Dans Now Support, accédez à **Catalogue de services** **Activer le module d’extension**.

Sinon, vous pouvez effectuer la procédure suivante.

Procédure

1. Dans votre instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire de demande sur Now Support.
3. Le Now Support, sélectionnez cette option pour être redirigé vers le Catalogue de services du Portail de services HI.
4. Renseignez les champs du formulaire de demande Activer le module d'extension.

Champ	Description
Instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Nom du module d'extension à activer.
Précisez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que ce module d'extension soit activé.	La date et l’heure doivent être au moins deux jours ouvrables après la date actuelle. **Remarque :** Par défaut, les modules d’extension sont activés deux fois par jour ouvrable : une fois le matin et une fois le soir, heure du Pacifique (États-Unis). Si vous avez besoin d’activer votre module d’extension à un moment précis, entrez une demande à cet effet dans le champ Motif/Commentaires.
Motif/commentaires	Informations qui seraient utiles au ServiceNow personnel qui activera le module d’extension. Par exemple, si vous avez besoin que le module d’extension soit activé un jour ou une heure spécifique et non pendant l’une des fenêtres d’activation par défaut, spécifiez-le dans les commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'intégration Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l'application est activée.

Que faire ensuite

Planifiez, créez et personnalisez le Réinitialisation du mot de passe processus pour votre organisation.

Configurer Microsoft Active Directory pour les Réinitialisation du mot de passe

Activez les connexions à Active Directory (AD) en activant l'application et Microsoft AD Réinitialisation du mot de passe Windows pour Réinitialisation du mot de passe disponible dans le ServiceNow Store.

Demander le module d'extension de l'application Réinitialisation du mot de passe Windows

Demandez le module d'extension Réinitialisation du mot de passe Windows App (Réinitialisation du mot de passe Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) qui permet de se connecter aux types de banques d'informations d'identification Active Directory (AD). Aucun autre composant n'est installé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

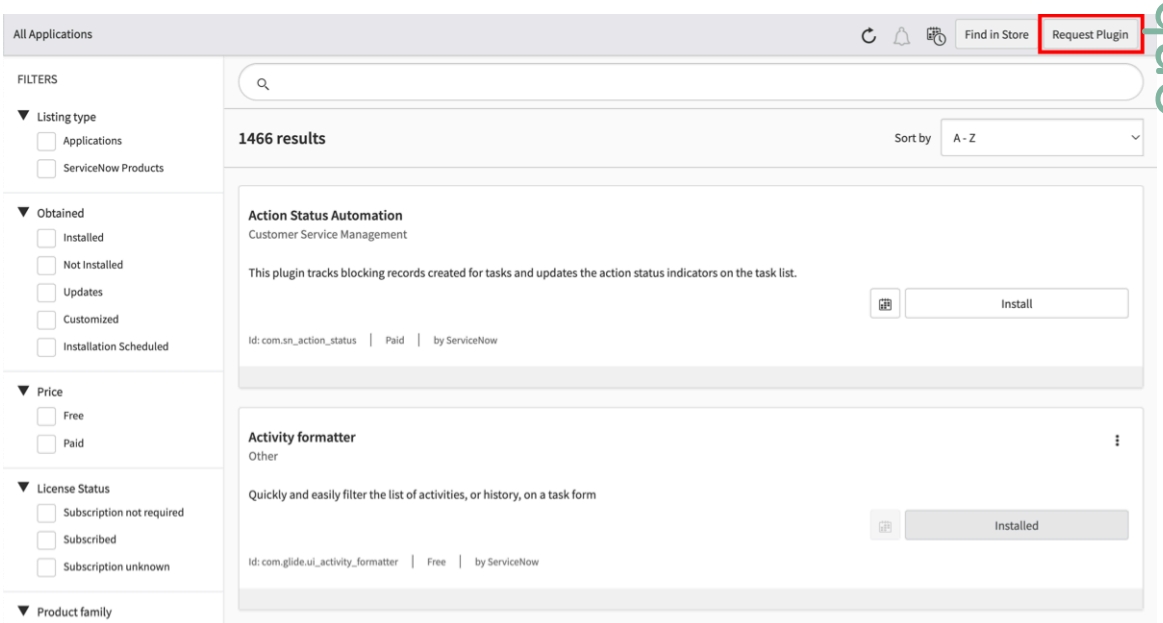
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

- Accéder directement au Now Support catalogue de services en sélectionnant **Tous** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support. Pour plus d'informations sur la liste des modules d'extension, consultez Liste des modules d'extension.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

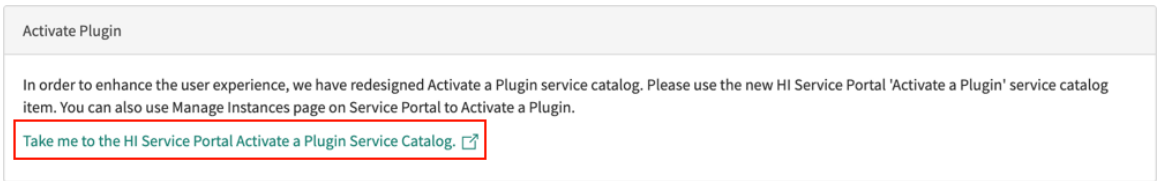
1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire de demande sur HI.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur Now Support, cliquez sur le lien de redirection pour accéder au Service Catalog du Service Portal Now Support.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Nom du module d'extension à activer.
Précisez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que ce module d'extension soit activé.	La date et l'heure doivent être au moins deux jours ouvrables après l'heure actuelle. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (le matin et le soir, dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.
Motif/commentaires	Toute information qui serait utile pour le personnel ServiceNow qui doit activer le module d'extension. Par exemple, si vous avez besoin que le module d'extension soit activé à un moment spécifique et non pendant l'une des fenêtres d'activation par défaut, indiquez-le dans les commentaires.

7. Sélectionnez **Envoyer**.

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Permet Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows à un utilisateur qui oublie le mot de passe ou qui ne peut pas accéder à un Windows ordinateur de réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion.

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows Fonctionnement

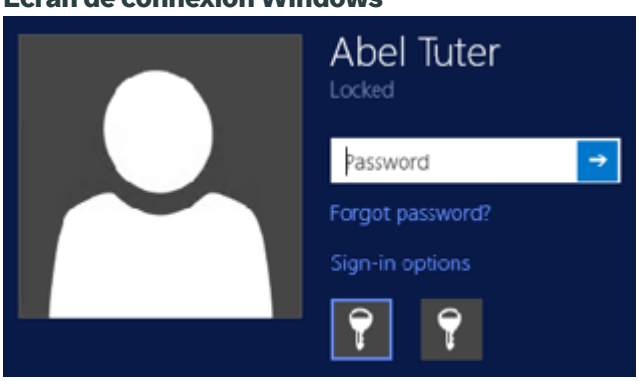
Téléchargez l'application Password Windows Reset à partir du ServiceNow Store et exécutez un fichier EXE ou MSI pour installer ou distribuer l'application sur les ordinateurs des utilisateurs. L'application installe un lien sur l'écran de Windows connexion. L'utilisateur clique sur le lien (**Mot de passe oublié ?** , comme illustré dans les exemples des différentes versions de Windows) et est ensuite guidé tout au long du processus de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran de connexion Windows

Écran de connexion Windows



Écran de connexion Windows

Par défaut, lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation, l'instance lui envoie une URL avec un jeton qui lui est spécifique. Une fois que l'utilisateur a ouvert l'URL, l'instance l'invite à saisir et à confirmer le nouveau mot de passe. L'instance n'envoie pas de mot de passe temporaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restrictions sur le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

- Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.
- L'application Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows utilise le système-de-base service CAPTCHA même si l'application Réinitialisation du mot de passe est configurée pour utiliser Google reCAPTCHA avec l'interface Web. Voir la section intitulée « Paramètres de l'onglet Détails » dans Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus. .
- L'indicateur de force du mot de passe n'est pas pris en charge. Reportez-vous à Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les Réinitialisation du mot de passe processus.
- Pour certains types de vérification, vous ne pouvez utiliser qu'une seule vérification. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge. Consultez la section Réinitialisation du mot de passe Vérifications pour en savoir plus.
- Macros d'interface utilisateur personnalisées configurées sur le **Processus** > **Avancés** ne sont pas prises en charge (par exemple, macros d'entrée, de réussite ou d'échec). Le système affiche uniquement les messages de réussite et d'échec par défaut.
- Prend Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows en charge les caractères de nouvelle ligne dans le texte d'indication de la **règle de mot de passe** . Les autres mises en forme ne sont pas prises en charge (gras, souligné, lien hypertexte, etc.). Reportez-vous à Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les Réinitialisation du mot de passe processus.

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows Exigences d'installation

Activez le Réinitialisation du mot de passe Windows module d'extension App () (Réinitialisation du mot de passe Orchestration com.glideapp.password_reset_desktop) et l'application Microsoft AD for Réinitialisation du mot de passe Store pour utiliser le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows. Il le faut activer le Réinitialisation du mot de passe Windows Application pour utiliser le fichier Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows.

Besoin	Description
Mise en production requise ServiceNow	Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows La dernière version peut être téléchargée à partir de la boutique.
Matériel requis	• Processeur 1 GHz ou plus rapide • 512 Mo de RAM • 10 Mo d'espace disque disponible (x86) • 10 Mo d'espace disque disponible (x64)
Logiciel requis	• Version de Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows: 4.1 • Microsoft .NET Framework : 4.7.1 et versions ultérieures • Microsoft Visual C++ : Visual Studio 2017 redistribuable
Systèmes d'exploitation pris en charge	• Windows 7 • Windows 8.1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Besoin	Description
	• Windows 10 Entreprise • Windows 10 Pro
Architecture de processeur prise en charge	• X86 • Poste 64
Architecture réseau prise en charge	• Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows les clients doivent avoir un accès direct à Internet et à l'instance ServiceNow où le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows est configuré • Pour Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows les versions qui utilisent un certificat SHA, le réseau d'entreprise ne doit pas bloquer le certificat SHA. • Pour réinitialiser un mot de passe AD, le client doit être sur le réseau de l'entreprise.

Configurer l'intégration Réinitialisation du mot de passe avec Okta

Permet aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de modifier leurs Okta mots de passe à l'aide Réinitialisation du mot de passe de and Okta spoke.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Abonnement à Centre d'intégration

Cette application nécessite un Centre d'intégration abonnement OR Workflow Data Fabric . Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du concentrateur d'intégration .

Version d'application

Réinitialisation du mot de passe L'intégration avec Okta la version 1.1.2 correspond à la dernière version.

Dépendances

Si vous rencontrez des difficultés pour installer l'application, assurez-vous que les modules d'extension dépendants suivants sont installés :

- Spoke Okta v 4.1.3
- Modèle d'action du Centre d'intégration ServiceNow : flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Certains de ces modules d'extension sont des fonctionnalités sous licence et nécessitent des licences appropriées s'ils sont utilisés en dehors de l'implémentation de l'application.

Flux secondaires

L'intégration de réinitialisation du mot de passe à l'application Okta fournit les flux secondaires suivants qui automatisent les Réinitialisation du mot de passe tâches :

Flux secondaire	Description
Changement du mot de passe	Modifie le mot de passe de l'utilisateur requis Okta .
Mot de passe Test de connexion	Teste la connexion à Okta.
État de verrouillage du mot de passe	Vérifie l'état de verrouillage du compte d'utilisateur spécifié dans Okta.
Réinitialisation du mot de passe	Réinitialise le mot de passe de l'utilisateur spécifié Okta .
Déverrouillage par mot de passe	Déverrouille le compte d'utilisateur requis dans Okta.
Envoyer un e-mail après Changement du mot de passe	Envoie un e-mail de notification de changement de mot de passe à l'utilisateur. Ce flux secondaire est utilisé dans le flux secondaire Changement du mot de passe.

Actions

L'intégration Réinitialisation du mot de passe fournit Okta l'action Obtenir les variables de configuration pour Okta le processus de réinitialisation permettant de récupérer le nom d'utilisateur de l'utilisateur requis Okta et les détails de toutes les variables.

Configurer l'intégration Réinitialisation du mot de passe avec Okta

Personnalisez les enregistrements de banque d'identifiants par défaut et les processus de réinitialisation du mot de passe à intégrer Réinitialisation du mot de passeOkta.

Avant de commencer

- Demandez Centre d'intégration un abonnement.
- Activer Réinitialisation du mot de passe
- Activez et configurez le Okta spoke.
- Activez Réinitialisation du mot de passe l'intégration avec Okta.
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Réinitialisation du mot de passe l'intégration avec Okta.
   Par exemple, **exemple de banque d'identifiants Okta**
3. Personnalisez l'enregistrement par défaut selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, voir Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les processus de réinitialisation du mot de passe.

4. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
5. Personnalisez les enregistrements par défaut, Processus **de centre de services pour Okta** et **Processus libre-service employé pour Okta** , selon vos besoins.

Remarque :
La case **à cocher L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe** n'est pas prise en charge dans cette intégration. En d'autres termes, vous ne pouvez pas obliger les utilisateurs à réinitialiser leur mot de passe lors de la première connexion après avoir réinitialisé le mot de passe à l'aide du mot de passe généré automatiquement.

Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe.

Configurer l'intégration à Google l'annuaireRéinitialisation du mot de passe

Permet aux utilisateurs finaux de réinitialiser leurs Google mots de passe à l'aide Réinitialisation du mot de passe de et Google l'annuaire de spoke.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Abonnement à Centre d'intégration

Cette application nécessite un Centre d'intégration abonnement OR Workflow Data Fabric . Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du concentrateur d'intégration .

Version d'application

Réinitialisation du mot de passe l'intégration à Google Directory 1.0.3 correspond à la dernière version.

Dépendances

Si vous rencontrez des difficultés pour installer l'application, assurez-vous que les modules d'extension dépendants suivants sont installés :

- Google Spoke de répertoire v 1.3.1 ou version ultérieure
- Modèle d'action du Centre d'intégration ServiceNow : flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Remarque :
Certains de ces modules d'extension sont des fonctionnalités sous licence et nécessitent des licences appropriées s'ils sont utilisés en dehors de l'implémentation de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires

L'intégration de Réinitialisation du mot de passe à Google l'annuaire l'application fournit les flux secondaires suivants qui automatisent les Réinitialisation du mot de passe tâches :

Flux secondaire	Description
Mot de passe Test de connexion	Teste la connexion à Google l'annuaire.
État de verrouillage du mot de passe	Vérifie l'état de verrouillage du compte d'utilisateur spécifié dans Google l'annuaire.
Réinitialisation du mot de passe	Réinitialise le mot de passe de l'utilisateur spécifié Google l'annuaire .
Déverrouillage par mot de passe	Déverrouille le compte d'utilisateur requis dans Google l'annuaire.

Actions

L'intégration de réinitialisation du mot de passe fournit Google l'annuaire l'action Obtenir les variables de configuration pour Google l'annuaire le processus de réinitialisation afin de récupérer le nom d'utilisateur de l'utilisateur requis Google l'annuaire et les détails de toutes les variables.

Configurer l'intégration avec Google Directory Réinitialisation du mot de passe

Personnalisez les enregistrements de banque d'identifiants par défaut et les processus de réinitialisation du mot de passe à intégrer Réinitialisation du mot de passe Google l'annuaire.

Avant de commencer

- Demandez Centre d'intégration un abonnement.
- Activer Réinitialisation du mot de passe
- Activer et configurer le Google Spoke de répertoire .
- Activez Réinitialisation du mot de passe l'intégration avec Google l'annuaire.
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Réinitialisation du mot de passe l'intégration avec Google l'annuaire.
   Par exemple, **Exemple de banque d'informations d'identification Google Directory** .
3. Personnalisez l'enregistrement par défaut selon vos besoins.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les Réinitialisation du mot de passe processus.
4. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
5. Personnalisez les enregistrements par défaut, exemple **de processus de centre de services pour Google Directory** et **exemple de processus libre-service employé pour Google Directory**, selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus.

Remarque :
Google l'annuaire ne prend pas en charge le changement de mot de passe. Par conséquent, la case à cocher **Changement de mot de passe** sur les enregistrements de processus n'est pas prise en charge dans cette intégration.

Configurer Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe permet à un utilisateur final de réinitialiser ou de modifier un mot de passe à l'aide d'un processus en libre-service. Votre organisation peut également implémenter un processus qui nécessite qu'un agent du Centre de services réinitialise les mots de passe des utilisateurs finaux.

Regardez la vidéo : Présentation de la réinitialisation du mot de passe (vidéo)

Éléments du Réinitialisation du mot de passe processus

Vous configurez les éléments suivants du processus pour votre organisation :

- Une connexion à la banque d'identifiants de votre organisation où les informations d'identification de l'utilisateur, comme le nom d'utilisateur et le mot de passe, sont stockées en toute sécurité.
- Un ou plusieurs groupes d'utilisateurs sur l'instance ServiceNow qui peuvent utiliser le processus de réinitialisation du mot de passe.
- Type *d'identification* que les utilisateurs doivent saisir pour s'identifier (généralement, nom d'utilisateur ou adresse e-mail).
- Une ou plusieurs *vérifications* : méthodes permettant de vérifier l'identité de l'utilisateur. Voici quelques exemples de vérifications :
  - Question et réponse : répondez à une question que seul l'utilisateur connaît (en fonction du type de vérification de question **de sécurité**).
  - E-mail : saisissez le numéro de code qui a été envoyé par e-mail à l'utilisateur.
  - SMS : saisissez un numéro de code qui a été envoyé par SMS à un appareil mobile.
  - Application d'authentification : saisissez un code qui s'affiche sur votre application d'authentification sur un appareil mobile.

Remarque :
Réinitialisation du mot de passe prend en charge les applications d'authentification suivantes :

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Cisco Duo

Implémentation d'un Réinitialisation du mot de passe processus

1. Planifiez votre implémentation : tenez compte de toutes les directives organisationnelles, politiques de sécurité et domaines de l'organisation applicables.
2. Configurez les éléments des processus de réinitialisation et de changement de mot de passe en fonction du plan :
   - Connexion à la banque d'informations d'identification.
   - Groupes d'utilisateurs qui utilisent le processus de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type d'identification à utiliser.
- Vérifications à utiliser.

3. Dans le modèle assisté par le Centre de services, affectez des agents du Centre de services pour surveiller et réinitialiser les mots de passe selon les besoins.
4. Surveillez l'activité de réinitialisation de mot de passe pour identifier les menaces de sécurité et assurer la conformité avec les exigences de politique de mot de passe de votre organisation.

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Si un utilisateur oublie le mot de passe ou est bloqué hors d'un Windows ordinateur, il peut réinitialiser le mot de passe directement à partir de l'écran Windows de connexion. L'utilisateur clique sur le lien **Mot de passe oublié ?** , puis est guidé tout au long du processus de réinitialisation du mot de passe. Pour en savoir plus, consultez Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows.

Application de changement de mot de passe

L'application Password Change étend l'application Réinitialisation du mot de passe en permettant aux administrateurs de définir comment les utilisateurs changent leurs mots de passe. Les utilisateurs peuvent modifier leurs mots de passe à l'aide d'un processus en libre-service.

1. L'utilisateur se connecte à l'instance, puis sélectionne l'icône **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Changement du mot de passe** Module ou lien de l'enregistrement de profil d'utilisateur. L'utilisateur peut également utiliser l'application Changement de mot de passe sur les équipements mobiles.

   Remarque :
   Par défaut, le thème foncé ne s'applique pas au formulaire Changement du mot de passe. Les utilisateurs peuvent changer le thème en thème foncé. Pour plus d'informations sur le thème sombre, consultez Exploration des thèmes dans Next Experience .

2. Dans le formulaire Changement du mot de passe, l'utilisateur sélectionne un Réinitialisation du mot de passe processus lié à une banque d'identifiants dont il souhaite modifier le mot de passe.
3. L'utilisateur entre l'ancien mot de passe et le nouveau mot de passe.

   Remarque :

   Lorsque l'utilisateur entre un mot de passe, le champ **Nouveau mot de passe** affiche un message indiquant si les caractères saisis dans le champ sont corrects ou non. Par exemple, si un utilisateur saisit un caractère qui ne correspond pas à la politique de mot de passe, le champ **Nouveau mot de passe** affiche un message d'erreur. La barre de force indique également le niveau de sécurité du nouveau mot de passe que l'utilisateur a saisi.

   La politique de mot de passe (complexité granulaire du mot de passe) permet de créer un mot de passe correct et fort sur le formulaire Changement du mot de passe dans le Next Experience et le Interface utilisateur principale.

4. Une fois que toutes les règles de mot de passe sont remplies, les workflows valident l'ancien mot de passe, puis implémentent le nouveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. L'utilisateur saisit à nouveau le nouveau mot de passe dans le champ **Ressaisir le mot de passe** , puis sélectionne **Changer le mot de passe**.
6. Le système informe l'utilisateur que le mot de passe a été modifié.

Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus

Pour garantir la sécurité et l'efficacité, prenez le temps de planifier votre Réinitialisation du mot de passe implémentation.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Procédure

1. Décidez du processus de réinitialisation du mot de passe :
   - **Processus en libre-service :** Les utilisateurs réinitialisent leur mot de passe sur Internet à l'aide d'un navigateur sur n'importe quelle interface prise en charge, y compris les équipements mobiles. Pour rendre l'application Réinitialisation du mot de passe avec Orchestration accessible à tous les utilisateurs publiquement, créez un nouveau Réinitialisation du mot de passe processus uniquement à cette fin et rendez-le accessible à tous les utilisateurs en définissant la propriété **Accès public** . Reportez-vous à Exemple : libre-service par défaut Réinitialisation du mot de passe Processus .
   - **Processus assisté par le centre de services :** Les utilisateurs réinitialisent leurs mots de passe en demandant l'aide d'un agent du Centre de services, par téléphone ou en personne. Seuls les agents du Service Desk disposant du rôle password_reset_service_desk peuvent réinitialiser les mots de passe utilisateur. Voir la vidéo pour réinitialiser le mot de passe à l'aide du processus assisté par le centre de services Comment configurer un processus de réinitialisation du mot de passe assisté par le centre de services (vidéo).
2. Déterminez en quoi les groupes et les rôles diffèrent en termes de besoins d'accès et de sécurité.
   Analysez et évaluez la façon dont les membres de chaque groupe de votre organisation accèdent au système. Par exemple, si les membres du groupe commercial accèdent principalement au système à distance, envisagez d'utiliser une méthode plus forte ou plusieurs méthodes pour vérifier l'identité de chaque utilisateur.

   Identifiez les rôles d'utilisateur qui ont accès aux informations et ressources critiques. Par exemple, des vérifications plus strictes peuvent être requises pour les rôles qui ont accès aux données des employés, aux informations comptables ou aux configurations réseau.

   En fonction de votre analyse des groupes et des rôles, déterminez le nombre et la variété des vérifications nécessaires pour les différents Réinitialisation du mot de passe processus.
3. Décidez comment gérer les informations d'identification.
   Déterminez si l'authentification unique est activée avec le type de service d'annuaire ou une autre banque d'identifiants utilisée. Si le service d'annuaire est configuré pour l'authentification unique, envisagez d'augmenter le niveau de sécurité en utilisant plusieurs méthodes pour vérifier l'identité d'un utilisateur. Un nom d'utilisateur et un mot de passe compromis peuvent facilement permettre l'accès aux systèmes associés dans un environnement d'authentification unique.
4. Décidez comment implémenter l'inscription Réinitialisation du mot de passe au programme.
   Par exemple, l'inscription sera-t-elle facultative ou obligatoire ? Les utilisateurs seront-ils inscrits automatiquement ? Comment les utilisateurs seront-ils informés pour s'inscrire au programme ? Les réponses à ces questions vous aideront à déterminer les types de vérification appropriés à utiliser.
5. Décidez des Réinitialisation du mot de passe options à proposer aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si votre organisation utilise l'authentification unique, comment les utilisateurs réinitialiseront-ils leur mot de passe s'ils ne parviennent pas à se connecter ?
- Quelles sont les options disponibles pour les utilisateurs travaillant hors site ?

Information associée

Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus

Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus

Pour implémenter le processus, vous configurez les informations d'identification, les méthodes et paramètres de vérification, ainsi que les paramètres d'inscription. Vous spécifiez également les utilisateurs auxquels le processus s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

1. Assurez-vous de Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus.
2. Créez un enregistrement de banque d'identifiants pour les noms d'utilisateur et mots de passe gérés.

   Remarque :
   Pour les intégrations LDAP : si les paramètres Active Directory exigent que les utilisateurs réinitialisent le mot de passe lors de la connexion, les résultats dépendent du module d'extension installé Réinitialisation du mot de passe .

   - Le Réinitialisation du mot de passe module d'extension ne peut pas changer un mot de passe AD. Les utilisateurs finaux ne pourront pas se connecter à l'instance.
   - Le module d'extension Self Service Réinitialisation du mot de passe dépend du module d'extension Réinitialisation du mot de passe Basic. Le libre-service est destiné à la réinitialisation du mot de passe uniquement sur l'instance locale ServiceNow et ne peut pas changer un mot de passe AD. Pour changer le mot de passe AD, vous devez installer le **spoke Microsoft AD pour Réinitialisation du mot de passe**.
   - Le Réinitialisation du mot de passe Windows module d'extension App (com.glideapp.password_reset_desktop) prend en charge la modification du mot de passe AD.
3. Définissez les vérifications que le processus peut utiliser.
4. Configurez Réinitialisation du mot de passe pour inscrire automatiquement des utilisateurs ou pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire au programme. Consultez Configurez votre Réinitialisation du mot de passe processus pour inscrire automatiquement des utilisateurs et Permettre aux utilisateurs de s'inscrire Réinitialisation du mot de passe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un Réinitialisation du mot de passe processus comprend les éléments suivants :

- Banque d'informations d'identification qui contient les informations d'identification de connexion de l'utilisateur.
- En option, les groupes d'utilisateurs autorisés à utiliser le Réinitialisation du mot de passe processus.
- Vérifications qui vérifient l'identité de l'utilisateur demandeur et qui permettent aux agents du centre de services d'autoriser la réinitialisation du mot de passe. (Les vérifications sont implémentées par des includes de script.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration de la force du processus qui permet d'afficher le score de sécurité du processus. Le score s'affiche sous forme de chiffres et de couleurs en fonction des méthodes de vérification que vous sélectionnez pour le processus. Si cette option est activée, des notifications peuvent être envoyées pour indiquer les améliorations de configuration potentielles du processus. En cas d'écarts entre les scores maximums réalisables et actuels, un e-mail contenant une liste exploitable de recommandations pour améliorer la configuration est envoyé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
2. Cliquez sur **Nouveau** , puis spécifiez un **nom** et une **description** significatifs pour le processus.
3. Sélectionnez la **banque d'informations d'identification** qui contient les informations d'identification de l'utilisateur auxquelles le processus s'applique.
4. Spécifiez le processus que vous définissez : cochez la case **Réinitialisation du mot de passe** , la case Changement du **mot de passe** ou les deux cases à cocher.
5. Spécifiez le paramètre **Appliquer à tous les utilisateurs** .
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe, reportez-vous à la section Réinitialisation du mot de passe Formulaire de traitement.
6. Pour Réinitialisation du mot de passe, configurez les paramètres de l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** .
   Pour en savoir plus sur les paramètres et les champs de l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** , consultez Description des champs de l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe**.
7. Pour Réinitialisation du mot de passe, configurez les paramètres d'intérêt dans l'onglet **Avancé** .
   Pour plus d'informations sur les champs de l'onglet **Avancé** , voir Description des champs de l'onglet **Avancé**.
8. Pour Réinitialisation du mot de passe, renseignez tous les champs qui vous intéressent dans l'onglet **Rappel d'inscription** .
9. Enregistrez vos changements dans le formulaire Processus Réinitialisation du mot de passe .
   Le formulaire s'actualise et d'autres listes connexes apparaissent.
10. Dans la liste connexe **Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe** , sélectionnez une ou plusieurs vérifications.
11. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe** , sélectionnez les groupes d'utilisateurs qui utilisent le processus que vous définissez.
    La liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe** s'affiche uniquement si vous ne cochez pas la case **Appliquer à tous les utilisateurs**.
12. Enregistrez l'enregistrement, puis cochez la case **Actif** pour activer le Réinitialisation du mot de passe processus que vous avez configuré.
    La case à cocher n'est disponible qu'une fois l'enregistrement enregistré.
13. Cliquez sur **Mettre à jour**.
14. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés** afin de définir les propriétés qui configurent l'expérience des Réinitialisation du mot de passe utilisateurs finaux.

Information associée

Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus

Configurer le niveau de sécurité requis pour les mots de passe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul du score de sécurité pour le processus de réinitialisation du mot de passe

Le score de sécurité du processus de réinitialisation du mot de passe est une mesure essentielle pour que les administrateurs de réinitialisation du mot de passe évaluent la force et la configuration du processus de réinitialisation du mot de passe.

Calcul de réinitialisation du mot de passe

Le score du processus de réinitialisation du mot de passe fournit une mesure quantitative de la façon dont le processus est configuré pour protéger contre les accès non autorisés et confirmer que seuls les utilisateurs légitimes peuvent réinitialiser leurs mots de passe. Le score est basé sur les catégories suivantes :

- Score d'identification (max : 20 points)
- Score de vérification (max : 40 points)
- Score de configuration (max : 20 points)
- Score de politique de mot de passe (max : 20 points)

Score d'identification

Pour augmenter votre score d'identification, vous devez activer plusieurs méthodes d'identification. Si vous n'utilisez actuellement qu'une seule méthode, comme un nom d'utilisateur, l'ajout d'une autre méthode comme un e-mail peut augmenter votre score d'environ cinq points. De plus, l'activation de CAPTCHA ajoute 10 points à votre score et empêche les bots d'exploiter le flux de réinitialisation du mot de passe.

Score de vérification

Pour obtenir un score élevé, vous devez utiliser au moins deux méthodes de vérification avec des niveaux de sécurité moyens ou élevés. Chaque méthode totalise 15 points (moyen) ou 25 points (élevé).

Pour les types de vérification personnalisés, vous devez affecter le niveau de sécurité. Par défaut, la vérification personnalisée est définie sur **faible**.

Score de configuration

Pour optimiser votre score, activez l'URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS ou générez automatiquement des mots de passe. Si ni l'un ni l'autre n'est activé, le score est fixé à 10 points. L'activation de l'une ou l'autre de ces options permet d'obtenir 20 points.

Score de politique de mot de passe

Pour maximiser votre score de politique de mot de passe, activez la politique de mot de passe sur la banque d'identifiants si elle n'est pas active. Implémentez la stratégie Appliquer l'historique pour empêcher les utilisateurs de réutiliser leurs cinq derniers mots de passe tels que définis dans la *`password_history_limit`* propriété. Utilisez une stratégie de mot de passe **de niveau élevé** et activez les paramètres suivants :

`Send password reset process security score notification` est une tâche hebdomadaire qui envoie des rappels à l'administrateur de mot de passe au sujet du score et des recommandations pour améliorer le score. Une notification par e-mail est envoyée aux propriétaires de processus de tous les processus actifs si l'option **Activer la notification de score de sécurité** est sélectionnée dans le formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le rappel d'expiration du mot de passe

Vous pouvez configurer la fonctionnalité de rappel d'expiration de réinitialisation du mot de passe pour envoyer des notifications afin de modifier ou de réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur chaque fois qu'il est sur le point d'expirer.

Avant de commencer
Vous devez activer la propriété pour configurer le rappel d'expiration du `pwd_reset.enable.password_expiration_reminder` mot de passe. Par défaut, cette propriété est désactivée.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez le rappel d'expiration du mot de passe pour toutes les banques d'informations d'identification, telles que Microsoft Active Directory, Windows Active Directory et Okta Active Directory.

Remarque :
Le rappel d'expiration du mot de passe ne prend pas en charge la banque d'identifiants locale ServiceNow .

Une fois le rappel d'expiration du mot de passe configuré, les notifications sont envoyées aux utilisateurs par différents canaux, tels que des e-mails, des messages texte ou des notifications activables d'Agent virtuel. Les utilisateurs ont la possibilité de réinitialiser ou de changer le mot de passe par le biais de notifications, telles qu'un lien que les utilisateurs peuvent sélectionner pour réinitialiser ou changer le mot de passe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
2. Sur la Réinitialisation du mot de passe page Processus, sélectionnez le processus pour lequel vous souhaitez configurer l'expiration du mot de passe.
3. Sur le formulaire correspondant au processus sélectionné, sélectionnez l'onglet **Configuration d'expiration du mot de passe** .
4. Sélectionnez l'option **Envoyer un rappel d'expiration** .
5. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe.

6. Enregistrez le formulaire.

   Après l'activation du rappel d'expiration du mot de passe pour un processus, une tâche planifiée de synchronisation des données d'expiration s'exécute au bout d'une heure. La tâche planifiée crée des enregistrements dans la table d'expiration du mot de passe pour chaque utilisateur autorisé à ce processus. La tâche planifiée crée des enregistrements pour le processus pour lequel vous avez configuré l'expiration du mot de passe et les utilisateurs qui appartiennent à ce processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous constatez que les données de la table d'expiration du mot de passe ne sont pas synchronisées, sélectionnez **Synchroniser les données d'expiration** pour synchroniser les données. Sinon, la synchronisation est un processus automatisé.

Remarque :
Une fois que vous avez sélectionné **Synchroniser les données d'expiration**, la tâche planifiée s'exécute au bout d'une heure. Le bouton **Synchroniser les données d'expiration** n'apparaît que pour les processus actifs et les processus pour lesquels l'option **Envoyer un rappel d'expiration** est sélectionnée.

Information associée

Propriétés système pour l'expiration du mot de passe

Afficher les travaux planifiés

Vous pouvez afficher les travaux planifiés pour le processus pour lequel vous avez configuré l'expiration du mot de passe. Lorsque vous configurez l'expiration du mot de passe pour un processus, deux travaux planifiés sont créés automatiquement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche planifiée crée un enregistrement dans la table d'expiration du mot de passe, dont le préfixe est *`Sync password expiration records for pwd_process_`* suivi d'une sys_id.

Remarque :
Cette tâche ne s'exécute qu'une seule fois. Cette tâche planifiée crée uniquement un enregistrement dans la table d'expiration du mot de passe. Il ne récupère pas les informations sur l'expiration du mot de passe de chaque utilisateur en appelant la banque d'informations d'identification externe. Par exemple, les valeurs des champs **Date de dernière réinitialisation du mot de passe** ou **Date d'expiration du mot de passe** restent vides. La tâche planifiée de rappel d'expiration récupère les dates de tous les enregistrements d'expiration avec des dates vides avant d'envoyer les notifications d'expiration.

La deuxième tâche planifiée s'exécute périodiquement en fonction de la configuration. La tâche planifiée dont le préfixe est *`pwd_expiration_reminder_`* suivi d'un sys_id effectue les deux actions suivantes :

- Récupère les dernières informations sur l'expiration du mot de passe de l'utilisateur.
- Envoie une notification lorsque le mot de passe de l'utilisateur va expirer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   La page Travaux planifiés affiche les travaux planifiés, qui sont créés après la configuration de l'expiration du mot de passe.

2. Sélectionnez l'un des travaux planifiés avec les préfixes suivants :
   - *`Sync password expiration records for pwd_process_`*
   - *`pwd_expiration_reminder_`*

   Ces préfixes sont suivis de la sys_id du processus de réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une table d'expiration du mot de passe

Vous pouvez afficher une table d'expiration de mot de passe et valider si un enregistrement y est créé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette table contient les informations d'expiration de mot de passe d'un utilisateur individuel dans chaque processus auquel l'utilisateur a droit. Le cadre de travail d'expiration utilise ces informations de table pour envoyer des rappels de notification d'expiration dans les banques d'identifiants. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement, par exemple en cas d'erreurs, de journaux d'erreurs ou de dates d'expiration du mot de passe.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** , puis entrez *`pwd_expiration.list`* dans le filtre de navigation.

   La page Expirations des mots de passe affiche la table avec les enregistrements générés.

2. Affichez les différentes colonnes que vous souhaitez utiliser dans la table et validez les informations.

Table d'expiration du mot de passe

Nom de colonne	Description
Utilisateurs	Affiche la référence à la table sys_user.
Processus de Réinitialisation du mot de passe	Affiche la référence à la table du processus de réinitialisation du mot de passe. Processus auquel appartient un utilisateur et pour lequel vous avez configuré l'expiration du mot de passe.
Date de dernière réinitialisation du mot de passe	Affiche la dernière date à laquelle l'utilisateur a réinitialisé le mot de passe.
Date d'expiration du mot de passe	Affiche la date indiquant quand le mot de passe va expirer.
Envoyer la notification	Indique si des notifications d'expiration du mot de passe doivent être envoyées ou non.
Actif	Affiche l'état de l'enregistrement d'expiration du mot de passe. Par exemple, supposons qu'un utilisateur ne soit plus associé au processus. Dans ce cas, l'enregistrement affiche la valeur **comme faux**. Cela signifie que l'enregistrement est inactif et que le processus planifié ne récupère pas les données de cet utilisateur. La valeur **vrai** indique que l'enregistrement est actif.
Nombre d'erreurs	Indique si une erreur s'est produite lors de l'obtention des informations sur l'expiration du mot de passe de l'utilisateur. Par exemple, lors de l'obtention d'informations sur l'expiration du mot de passe d'un utilisateur lors de l'appel d'une banque d'identifiants externe, une erreur peut se produire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de colonne	Description
Date de la dernière actualisation	Affiche la dernière date à laquelle l'enregistrement a été actualisé à partir d'un système externe.
Dernier journal d'erreurs	Affiche le dernier journal d'erreurs en cas d'erreur lors de l'obtention d'informations sur l'expiration du mot de passe de l'utilisateur.

Remarque :
La table d'expiration de mot de passe stocke les informations d'expiration de mot de passe de différents utilisateurs pour différents processus de réinitialisation de mot de passe, car les deux tables sont séparées par domaine de données. La table d'expiration du mot de passe est également séparée par domaine de données. Pour plus d'informations sur la séparation en domaines, reportez-vous à la section Séparation de domaine et l'application Réinitialisation du mot de passe.

Banques d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe

Les banques d'informations d'identification contiennent des informations utilisateur telles que les noms d'utilisateur et les mots de passe qui peuvent être utilisés comme identifiants de connexion. Par exemple, la table Utilisateur [sys_user] ou un serveur Active Directory.

Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_admin ou password_reset_credential_manager peuvent créer et modifier les connexions aux banques d'informations d'identification.

Types de banques d'identifiants installés avec le système de base

Un type de banque d'informations d'identification est un ensemble de workflows qui spécifient comment se connecter à une banque d'informations d'identification. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Types de banques d'identifiants** pour afficher la liste d'exemples de banques d'informations d'identification basées sur les système-de-base types. Le système de base comprend les types de banques d'identifiants suivants :

Nom	Description
Instance locale ServiceNow	Représente l'instance actuelle (locale). ServiceNow

Types de banques d'identifiants incluses dans les applications de l'App Store

Nom	Description
Microsoft Banque d'identifiants AD	Représente une banque d'informations Microsoft Active Directory d'identification. Consultez Configurer Microsoft Active Directory pour les Réinitialisation du mot de passe.
Microsoft Banque d'identifiants Entra ID	Représente une banque d'informations Microsoft d'identification Entra ID.
Banque d'identifiants Okta	Représente une banque d'informations Okta d'identification.

Traduction automatique

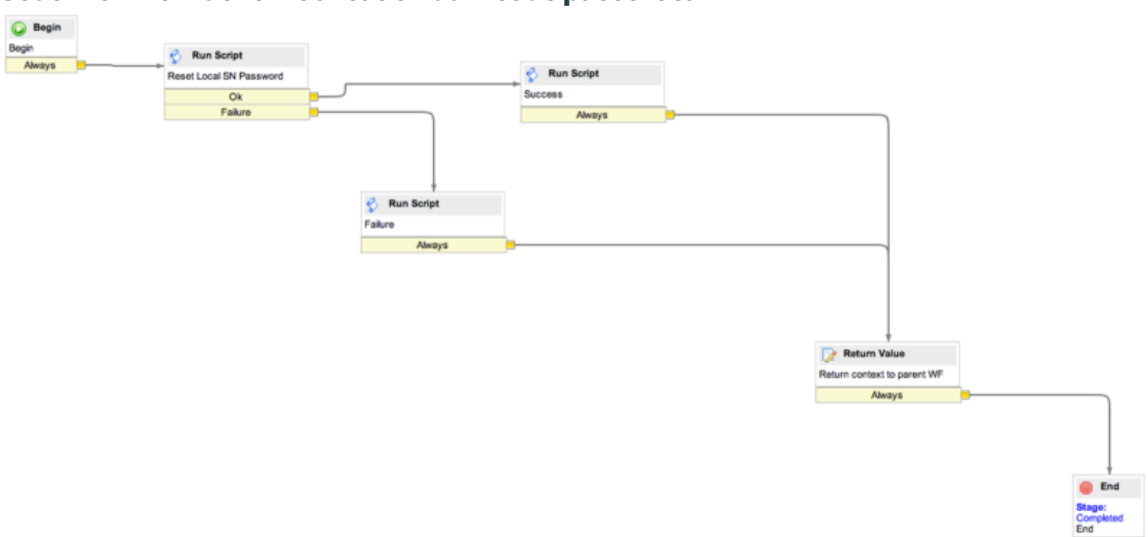
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Banque d’identifiants Google	Représente une banque d’identifiants Google Directory.

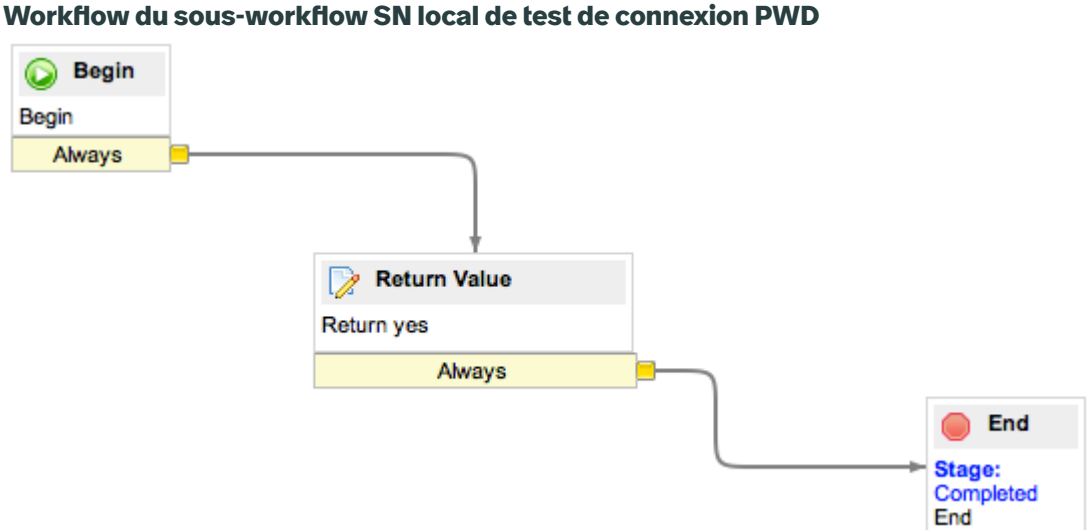
Flux secondaires de connexion pour les types de banques d’identifiants

Un workflow de type banque d’identifiants nécessite un flux secondaire qui définit comment se connecter au magasin et peut inclure un flux secondaire facultatif qui définit comment tester la connexion. Utilisez les flux secondaires **Réinitialisation du mot de passe – AD** et **Réinitialisation du mot de passe – Locaux** comme modèles pour vos workflows de connexion personnalisés.

Sous-workflow de réinitialisation du mot de passe local



Workflow du sous-workflow SN local de test de connexion PWD



Création d’un type de banque d’identifiants personnalisé

Vous pouvez utiliser un type de banque d’informations d’identification comme modèle pour créer un type personnalisé. Consultez Créer un type de banque d’identifiants pour Réinitialisation du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les Réinitialisation du mot de passe processus

Vous créez un enregistrement de banque d'informations Réinitialisation du mot de passe d'identification pour configurer l'accès à votre serveur de banque d'informations d'identification lorsqu'un utilisateur modifie ou réinitialise un mot de passe. Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe auxquels les utilisateurs doivent accéder, les restrictions relatives à la réutilisation des mots de passe, le nombre autorisé de tentatives de réinitialisation infructueuses et d'autres paramètres.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour une banque d'informations d'identification AD, ignorez cette procédure et suivez plutôt les instructions de la section Intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre service Active Directory. Le ne Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows prend en charge que les banques d'informations d'identification AD.
- Configuration de connexions multiples à l'aide d'un alias enfant. Vous pouvez configurer un alias d'informations d'identification de connexion avec plusieurs connexions enfants et mapper la connexion enfant à une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe. Les connexions sont utilisées pendant l'exécution des flux de réinitialisation du mot de passe. Avec cette configuration, les flux de réinitialisation de mot de passe peuvent prendre en charge plusieurs informations d'identification de serveur Active Directory dans Studio de workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants**.
2. Sélectionnez l'exemple de banque d'informations d'identification suivant.

   Banque d'identifiants de **l'instance ServiceNow locale**

3. Saisissez un **nom** et une **description** uniques et significatifs, puis renseignez les champs du formulaire Banque d'informations d'identification Réinitialisation du mot de passe .
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Banque d'informations d'identification Réinitialisation du mot de passe , reportez-vous à la section Réinitialisation du mot de passe Formulaire Banque d'identifiants.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Si vous utilisez la banque d'informations d'identification de l'instance locale ServiceNow et que vous avez coché la **case Appliquer la stratégie d'historique** , procédez comme suit :
   a. Ouvrez le Réinitialisation du mot de passe processus associé à la banque d'identifiants : **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
   b. Dans l'onglet **Détails de Réinitialisation du mot de passe** du Réinitialisation du mot de passe formulaire Processus, décochez la case **Générer automatiquement le mot de passe** , puis enregistrez la définition du processus.
6. Sélectionnez Activer les politiques de mot de passe sur votre instance
7. Testez la connexion à la banque d'informations d'identification.

Information associée

Configurer le niveau de sécurité requis pour les mots de passe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Banque d’informations d’identification pour Réinitialisation du mot de passe Active Directory

Un type de banque d’informations d’identification est un ensemble de workflows qui spécifient comment se connecter à une banque d’informations d’identification. Vous pouvez vous connecter aux **banques d’informations d’identification** de **Réinitialisation du mot de passe** pour afficher la liste d’exemples de banques d’informations d’identification basées sur les système-de-base types.

Vue d'ensemble

Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** pour afficher la liste d’exemples de banques d’informations d’identification basées sur les système-de-base types. Vous pouvez également utiliser les flux secondaires et le concentrateur d’intégration IntegrationHub .

Information associée

Intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre service Active Directory

Configurer la connexion à une banque d’identifiants AD

Intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre service Active Directory

L’application Réinitialisation du mot de passe peut changer les mots de passe d’une banque d’identifiants Active Directory. L’application change les mots de passe en faisant référence à un rôle d’utilisateur Active Directory disposant des privilèges de changement de mot de passe appropriés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Active Directory doit avoir un rôle d’utilisateur avec les privilèges suivants :

Objets d’utilisateur descendant :

- Réinitialiser le mot de passe
- pwdlastset en lecture/écriture
- Lecture/écriture UserAccountcontrol
- Restrictions de compte en écriture
- Durée de verrouillage en lecture/écriture
- Lire MemberOf

Objets de groupe de descendants :

- Lire les membres
- Lire MemberOf

Procédure

1. Installez un Serveur MID sur un Windows ordinateur qui peut se connecter à Active Directory.
2. Configurez le Serveur MID.
3. Si vous utilisez les compléments et Orchestration dans l’instance ServiceNowWorkflow, accédez à **Orchestration** > **Informations d'identification**.
4. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire avec les valeurs suivantes pour les informations d’identification AD, puis cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Sélectionnez Windows.
Nom d'utilisateur	Entrez votre utilisateur de domaine Active Directory. Par exemple, **domaine \admin**.
Mot de passe	Saisissez votre mot de passe utilisateur pour le domaine Active Directory.
Concerne	Sélectionnez le serveur MID que vous utilisez pour accéder au serveur Active Directory.

Remarque :
Si vous utilisez Centre d'intégration, à partir de la banque d'informations d'identification Microsoft AD, cliquez sur **Alias de connexion Microsoft AD pour** créer une nouvelle connexion. Pour plus d'informations, voir Configurer le spoke Microsoft AD v2 .

Que faire ensuite
Créez une connexion à la banque d'informations d'identification comme décrit dans Configurer la connexion à une banque d'informations d'identification AD.

Configurer la connexion à une banque d'identifiants AD

Vous pouvez créer un Réinitialisation du mot de passe enregistrement de banque d'informations d'identification pour configurer l'accès à votre serveur Active Directory lorsqu'un utilisateur modifie ou réinitialise un mot de passe. Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe auxquels les utilisateurs doivent accéder, les restrictions relatives à la réutilisation des mots de passe, le nombre autorisé de tentatives de réinitialisation infructueuses et d'autres paramètres.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Microsoft spoke AD pour Réinitialisation du mot de passe le complément installe le type de banque d'informations d'identification AD. Ne Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows prend en charge que **la banque d'informations d'identification Microsoft AD**.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** et sélectionnez **Exemple de banque d'informations d'identification Microsoft AD à** utiliser comme modèle.
2. Entrez un **nom** et une **description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.

Type	Sélectionnez **le type de banque d'informations d'identification Microsoft AD**. Un ServiceNow type de banque d'informations d'identification est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations d'identification. Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification.
Générer automatiquement le mot de passe	Spécifiez un include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

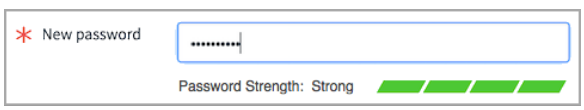
Remarque :
Si vous activez l'option **Appliquer la stratégie d'historique**, vous devez spécifier une valeur dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** qui est conforme à la politique de mot de passe. Vous avez le choix entre plusieurs options :

- Un mot de passe généré automatiquement et conforme à la stratégie que vous avez sélectionnée.
- Mot de passe généré automatiquement et sécurisé par crypto-monnaie.
- Mot de passe par défaut généré automatiquement.

Appliquer la stratégie d'historique	S'affiche uniquement si vous sélectionnez un **type de banque d'informations d'identification Microsoft AD** ou un type de banque d'informations d'identification **d'instance ServiceNow locale** . Le Microsoft type de banque d'informations d'identification AD prend en charge la vérification de l'historique. L'option **Appliquer la stratégie d'historique** s'affiche uniquement lorsque l'option de **vérification Historique de prise en charge** est sélectionnée pour le **type de banque d'informations d'identification Microsoft AD**. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres des types de banques d'informations d'identification autres que AD, reportez-vous à la section Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les Réinitialisation du mot de passe processus. Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique** pour appliquer la stratégie d'historique (réutilisation du mot de passe). Politique d'historique (réutilisation des mots de passe) : les domaines Active Directory peuvent être configurés pour inclure une stratégie d'historique qui garantit que les utilisateurs ne réutilisent pas les mots de passe. Par exemple, la stratégie d'historique peut être configurée pour ne pas autoriser l'utilisateur à réutiliser l'un des 10 mots de passe précédents lors de la réinitialisation d'un mot de passe. Cette limite de politique d'historique est gérée par le paramètre password_history_limit vérification.
Nom d'hôte	Spécifiez l'URL ou l'adresse IP de la banque d'informations d'identification.
Recherche de compte utilisateur	Spécifiez l'include de script qui mappe l'ID de plateforme de l'utilisateur ServiceNow à l'ID de banque d'identifiants de l'utilisateur. Le script par défaut, `PwdDefaultUserAccountLookup`, renvoie le nom de l'utilisateur de la plateforme de l'utilisateur ServiceNow .
Conseil de règle de mot de passe	Spécifiez le texte qui s'affiche sur la page de réinitialisation du mot de passe pour aider l'utilisateur à créer un mot de passe qui répond à toutes les exigences. Le script **de règle de mot de passe** applique les exigences. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows prend en charge les caractères de nouvelle ligne dans l'indice. Les autres mises en forme ne sont pas prises en charge (gras, souligné, lien hypertexte, etc.).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle de mot de passe	Spécifier le script client qui valide le nouveau mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est appelé lorsque l'utilisateur entre un nouveau mot de passe et clique **Réinitialisation du mot de passe**sur . Vous pouvez utiliser le script pour appliquer les exigences de force/complexité des mots de passe.
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : ◦ Affichez la zone de texte du script **Règle de force** afin de pouvoir le mettre à jour. ◦ Afficher la barre graphique de **force du mot de passe** pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe. **Remarque :** Le ne prend pas en charge le niveau de sécurité des Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows mots de passe.
Règle de niveau de sécurité	Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la force du mot de passe**. Spécifier le script client qui calcule le niveau de force/complexité du mot de passe que l'utilisateur entre. Le script est invoqué lorsque l'utilisateur commence à saisir un nouveau mot de passe pendant le processus de réinitialisation. Paramètres par défaut : ◦ Sélectionné pour les banques d'identifiants locales ServiceNow ◦ Non sélectionné pour d'autres banques d'identifiants **Remarque :** ◦ Pour guider l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation, le système affiche une barre graphique intitulée **Force du mot de passe** sous le champ **Nouveau mot de passe** .  ◦ Le ne prend pas en charge le niveau de sécurité des Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows mots de passe.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Sur le contrôleur de domaine, définissez **Vieillissement du mot de passe** (*MIN_PASSWORD_AGE*) sur zéro.
5. Pour appliquer la stratégie d'historique configurée pour la banque d'informations d'identification AD, procédez comme suit :
   a. Ouvrez le Réinitialisation du mot de passe processus associé à la banque d'identifiants : **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus**.
   b. Dans l'onglet **Détails de Réinitialisation du mot de passe** du Réinitialisation du mot de passe formulaire Processus, décochez la case **Générer automatiquement le mot de passe** , puis enregistrez la définition du processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour appliquer le nombre maximal de tentatives de réinitialisation du mot de passe, dans la liste connexe Paramètres de banque d'informations d'identification de Réinitialisation du mot de passe, définissez la valeur du `max_reset_attempts` paramètre sur le nombre de tentatives échouées autorisées.

   La valeur par défaut de 0 (zéro) active un nombre illimité de tentatives de réinitialisation.

   Remarque :
   Le `max_reset_attempts` paramètre s'applique uniquement aux processus qui utilisent des banques d'informations d'identification Réinitialisation du mot de passe AD.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Configurer le spoke Microsoft AD v2
9. Testez la connexion à la banque d'informations d'identification.

Information associée

Configurer le niveau de sécurité requis pour les mots de passe

Banque d'informations d'identification pour Réinitialisation du mot de passe Entra Microsoft ID

Un type de banque d'identifiants est l'ensemble des flux permettant de gérer le mot de passe et le compte de l'utilisateur Microsoft Entra ID. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** pour afficher la liste d'exemples de banques d'informations d'identification basées sur les types de systèmes de base.

Information associée

Intégration Réinitialisation du mot de passe à votre Microsoft Entra ID

Configurer la connexion à la banque d'identifiants Microsoft Entra ID

Intégration Réinitialisation du mot de passe à votre Microsoft Entra ID

Lorsque l'application Microsoft Entra ID Integration for Réinitialisation du mot de passe store est activée, l'application Réinitialisation du mot de passe peut gérer les mots de passe d'une application Microsoft Entra ID. L'application gère les mots de passe en faisant référence à un utilisateur Entra ID disposant des Microsoft rôles appropriés et des privilèges de changement de mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Pour une intégration Réinitialisation du mot de passe à votre Microsoft Entra ID, vous devez configurer le Microsoft spoke Entra ID.
Pour plus d'informations sur sa configuration, reportez-vous à la section Set up Microsoft Entra ID spoke .
L'intégration Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe est intégrée.

Que faire ensuite
Créez une connexion à la banque d'informations d'identification comme décrit dans Configurer la connexion à une banque d'identifiants AD.

Configurer la connexion à la banque d'identifiants Microsoft Entra ID

Créez un enregistrement de banque d'identifiants Réinitialisation du mot de passe pour configurer l'accès à votre Microsoft serveur Entra ID lorsqu'un utilisateur modifie ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réinitialise un mot de passe. Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe auxquels les utilisateurs doivent accéder ainsi que d'autres paramètres.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration Microsoft Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe installe le type de banque d'identifiants Microsoft Entra ID. L'application Microsoft Entra ID prend uniquement en charge la **banque d'informations d'identification Microsoft Entra ID**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** et sélectionnez **Exemple** `Microsoft` **de banque d'informations d'identification** que vous pouvez utiliser prêt à l'emploi ou comme modèle.
2. Entrez un **nom** et une **description** uniques, puis remplissez le formulaire.

Type	Sélectionnez **un exemple de banque d'informations d'identification Microsoft Entra ID**. Un ServiceNow type de banque d'informations d'identification est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations d'identification. Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification.
Générer automatiquement le mot de passe	Spécifiez un include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation.
Nom d'hôte	Indiquez le nom de domaine de l'application Entra ID dans cette colonne.
Recherche de compte utilisateur	Spécifiez l'include de script qui mappe l'ID de plateforme de l'utilisateur ServiceNow à l'ID de banque d'identifiants de l'utilisateur. Le script par défaut, `PwdDefaultUserAccountLookup`, renvoie le nom de l'utilisateur de la plateforme de l'utilisateur ServiceNow .
Conseil de règle de mot de passe	Spécifiez le texte qui s'affiche sur la page de réinitialisation du mot de passe pour aider l'utilisateur à créer un mot de passe qui répond à toutes les exigences. Le script **de règle de mot de passe** applique les exigences.
Règle de mot de passe	Spécifiez le script client qui valide le nouveau mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est invoqué lorsque l'utilisateur entre un nouveau mot de passe et sélectionne **Réinitialisation du mot de passe**.
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : ◦ Affichez la zone de texte du script **Règle de force** afin de pouvoir le mettre à jour. ◦ Afficher la barre graphique de **force du mot de passe** pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe.
Règle de niveau de sécurité	Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la force du mot de passe**. Spécifier le script client qui calcule le niveau de force/complexité du mot de passe que l'utilisateur entre. Le script est invoqué lorsque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur commence à saisir un nouveau mot de passe pendant le processus de réinitialisation.

Paramètres par défaut :

- Sélectionné pour les banques d'identifiants locales ServiceNow
- Non sélectionné pour d'autres banques d'identifiants

Remarque :

Pour guider l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation, le système affiche une barre graphique intitulée **Force du mot de passe** sous le champ **Nouveau mot de passe** .

Activer la politique de mot de passe	Cochez cette option pour sélectionner une politique de mot de passe par défaut ou une politique que vous avez créée vous-même précédemment.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Réinitialisation du mot de passe L'enregistrement de la banque d'informations d'identification pour accéder à votre serveur Microsoft Entra ID est configuré.

Remarque :

- L'option **Activer la politique de mot de passe** a été ajoutée dans la version Quebec. Si vous cochez cette option, vos choix de politique de mot de passe s'affichent directement à partir de votre instance. Pour en savoir plus, consultez Activer les politiques de mot de passe sur votre instance .
- Étant donné qu'Entra Microsoft ID ne prend pas en charge la stratégie d'historique, l'option **Appliquer la stratégie d'historique** est masquée.

Tester la connexion à une banque d'identifiants

Vous devez tester la connexion à une banque d'informations d'identification après avoir configuré une nouvelle banque d'informations d'identification ou lorsque les utilisateurs rencontrent des problèmes susceptibles d'impliquer la connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** , puis ouvrez l'enregistrement Banque d'informations d'identification.
2. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Enregistrer et tester la connexion**.
   Une page de progression affiche le résultat du test.

Supprimer une connexion à une banque d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe

Important : avant de supprimer la connexion à une banque d'identifiants, vérifiez tous les Réinitialisation du mot de passe processus pour vous assurer que la banque d'identifiants n'est pas utilisée. Si la banque d'informations d'identification est utilisée par un processus, mettez à jour le processus avant de supprimer la banque d'informations d'identification.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_credential_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** , puis cochez la case correspondant à la banque d’informations d’identification.
2. Dans la liste de choix *Actions*, sélectionnez **Supprimer**.

Réinitialisation du mot de passe Vérifications

Chaque *vérification* spécifie la méthode et le processus de vérification de l’identité de l’utilisateur qui demande une réinitialisation du mot de passe.

Vérifications incluses avec Réinitialisation du mot de passe

L’application Réinitialisation du mot de passe inclut les vérifications suivantes dans le système de base. Vous pouvez créer une vérification basée sur une système-de-base vérification ou sur un type de vérification (un modèle).

Remarque :
Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.

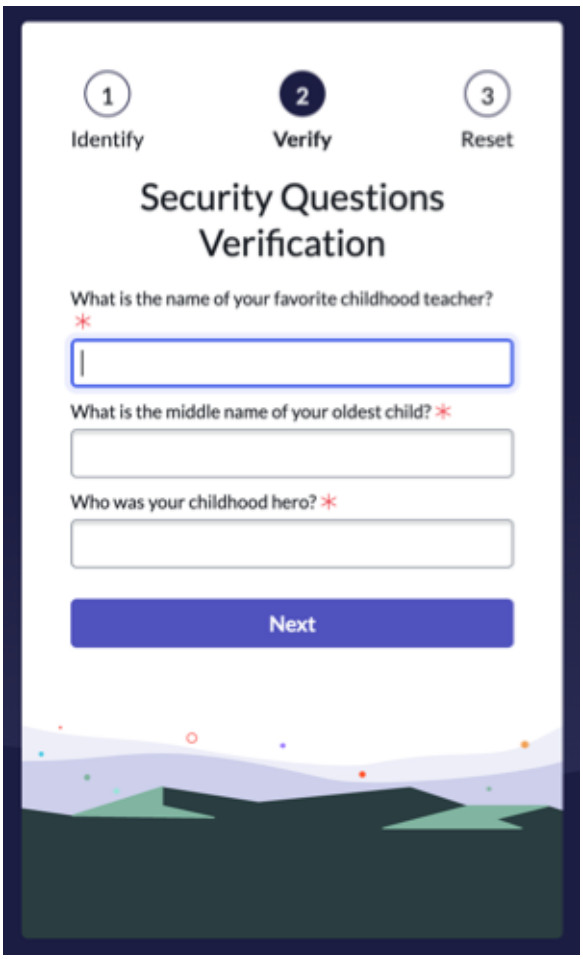
Réinitialisation du mot de passe Vérifications

Vérification de QA	Implémente un modèle en libre-service Réinitialisation du mot de passe avec des questions incluses avec les questions personnalisées que l’administrateur système de base définit. Lors de son inscription au processus, l’utilisateur décide des questions auxquelles il doit répondre. Les questions sont présentées dans la langue demandée par l’utilisateur lors de la connexion. Lorsqu’un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le système pose un nombre spécifié de questions sélectionnées lors de l’inscription. L’utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Vérifications (suite)

	Vérification de l'assurance qualité sur la page Vérifier  Pour en savoir plus sur l'expérience d'inscription de l'utilisateur, reportez-vous à la section Inscrivez-vous au programme à l'aide de questions Réinitialisation du mot de passe et réponses. Cette vérification est basée sur le type **de vérification Questions de sécurité** .
Vérification de l'e-mail	Cette vérification repose sur les numéros de code générés automatiquement. Vous implémentez généralement la vérification d'e-mail en tant que modèle en libre-service Réinitialisation du mot de passe . Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code de vérification à une adresse e-mail qu'il a autorisée lors de l'inscription. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur soumet ensuite le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Vérifier. Pour en savoir plus sur l'expérience d'inscription de l'utilisateur, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe de codes envoyés par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Vérifications (suite)

	Prend en charge la Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows vérification des e-mails. Cette vérification est basée sur le type **de vérification Code d'e-mail** . Par défaut, un code de vérification d'e-mail à six chiffres est envoyé à l'utilisateur par e-mail. Le code expire dans 10 minutes. Les utilisateurs peuvent tenter d'envoyer un autre code après deux minutes. Un maximum de 10 codes de vérification d'e-mail peuvent être envoyés à un utilisateur en une journée.
Vérification par SMS	Implémente un modèle en libre-service ou assisté par Réinitialisation du mot de passe le centre de services qui s'appuie sur des numéros de code générés automatiquement. Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code à un appareil compatible avec les SMS autorisé par l'utilisateur. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur soumet ensuite le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Vérifier. Vous pouvez utiliser la ServiceNow Notification fonction pour envoyer les codes. Pour en savoir plus sur l'expérience d'inscription de l'utilisateur, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes SMS. Cette vérification est basée sur le type **de vérification Code SMS** . Lorsque les utilisateurs s'inscrivent à la vérification par e-mail ou par SMS sur la page d'inscription Réinitialisation du mot de passe , ils obtiennent un code leur permettant de vérifier leur adresse e-mail ou leur appareil. Une fois que les utilisateurs ont entré le code et sélectionné **Vérifier**, un enregistrement associé est automatiquement créé dans la table Inscription pour vérifications [pwd_enrollment] avant même qu'ils Réinitialisation du mot de passe ne sélectionnent **Soumettre**. Par défaut, un code de vérification à six chiffres est envoyé sur l'appareil mobile de l'utilisateur. Le code expire dans cinq minutes. Les utilisateurs peuvent tenter d'envoyer un autre code de vérification SMS à l'appareil après deux minutes. Un maximum de 10 codes peuvent être envoyés à un appareil particulier en une journée. **Remarque :** Bien que l'enregistrement soit créé automatiquement dans la Réinitialisation du mot de passe table Inscription pour vérifications [pwd_enrollment] pour la vérification par e-mail ou SMS, le script de vérification d'inscription associé n'est traité que si les utilisateurs sélectionnent **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Vérifications (suite)

Vérification de l'authentificateur	Réinitialisation du mot de passe Modèle qui s'appuie sur des numéros de code générés automatiquement. Les utilisateurs implémentent généralement la vérification de l'authentificateur en tant que modèle en libre-service Réinitialisation du mot de passe . Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, il lit un code à partir de l'application d'authentification sur un appareil qu'il a appairé. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur soumet ensuite le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Vérifier. Pour en savoir plus sur l'expérience d'inscription de l'utilisateur, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe d'un authentificateur. Prend en charge la Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows vérification Google Authenticator. Cette vérification est basée sur le type de vérification de l'authentificateur.
Données personnelles : confirmer l'adresse e-mail	Implémente un modèle de libre-service Réinitialisation du mot de passe qui s'appuie sur les informations utilisateur disponibles dans le profil utilisateur sur l'instance. Cette vérification est basée sur le type de vérification **Confirmation des données personnelles** . **Remarque :** Les utilisateurs ne peuvent pas configurer cette vérification pour les processus disposant d'un accès public actif.
Données personnelles — Entrer le nom d'utilisateur	Implémente un modèle de libre-service Réinitialisation du mot de passe qui s'appuie sur les informations utilisateur disponibles dans le profil utilisateur sur l'instance. Cette vérification est basée sur le type de vérification **des données personnelles** .
Vérification Soft PIN	Implémente un modèle de libre-service Réinitialisation du mot de passe qui s'appuie sur un code PIN logiciel qui est un nombre à six chiffres. Les utilisateurs peuvent s'inscrire à la vérification Soft PIN pour un processus et réinitialiser le soft PIN. ServiceNow® Agent virtuel prend en charge la méthode de vérification Soft PIN.

Information associée

Créer une vérification personnalisée Réinitialisation du mot de passe

Créer une Réinitialisation du mot de passe vérification à partir d'une vérification existante

Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation

Les vérifications de données personnelles permettent aux utilisateurs de vérifier leur identité en fournissant des réponses aux questions générées à partir d'informations personnelles stockées dans la table Utilisateur [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience utilisateur

Pour obtenir un exemple sur la façon dont un utilisateur peut s'inscrire à la vérification des données personnelles, reportez-vous à la section Inscrivez-vous au programme à l'aide de questions Réinitialisation du mot de passe et réponses.

Types d'identification des données personnelles

L'application Réinitialisation du mot de passe fournit les types d'identification d'e-mail et de nom d'utilisateur. Vous pouvez utiliser l'un ou l'autre type tel que fourni ou comme modèle pour créer un type d'identification personnalisé.

Nom	Description
Identification de l'e-mail	Identifie les utilisateurs par leur adresse e-mail.
Nom d'utilisateur Identification	Identifie les utilisateurs par leur nom d'utilisateur.

Vérifications de la confirmation des données personnelles

- **Vérification des données personnelles :** Si les utilisateurs sont associés à un Réinitialisation du mot de passe processus qui utilise une vérification des données personnelles, ils ne sont généralement pas tenus de s'inscrire Réinitialisation du mot de passe pour .
- **Les vérifications de confirmation des données personnelles** permettent aux employés disposant du rôle password_reset_service_desk d'accéder aux données personnelles de la table sys_user lorsqu'ils aident un utilisateur à effectuer une demande de réinitialisation du mot de passe.

Pour configurer les vérifications des données personnelles et de la confirmation des données personnelles, vous spécifiez des paramètres sous forme de paires nom/valeur qui correspondent à une information utilisateur particulière. Par exemple, pour vérifier les utilisateurs par leur adresse e-mail :

1. Définissez le paramètre **d'étiquette** (le texte que l'utilisateur final doit voir) sur *E-mail* (c'est-à-dire, `étiquette=E-mail`).
2. Définissez le paramètre **colonne** (la colonne de la table qui contient les données de vérification) sur *e-mail* (c'est-à-dire, `colonne=e-mail`).

Remarque :
Vous ne pouvez utiliser qu'un seul ensemble de paramètres de paires nom/valeur par vérification. Les paramètres supplémentaires sont ignorés.

Pour utiliser plusieurs éléments d'informations personnelles pour la vérification de l'utilisateur, créez d'autres vérifications de données personnelles ou de confirmation de données personnelles et ajoutez les vérifications au processus connexe Réinitialisation du mot de passe .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifications des données personnelles et du type de confirmation des données personnelles

Nom de paramètre	Description
étiquette	Texte à afficher comme étiquette pour le champ que l'utilisateur remplit lors de la demande de réinitialisation du mot de passe. Type de données : chaîne Valeur par défaut : n/a
colonne	Colonne de la table sys_user qui fournit les données utilisées pour vérifier l'identité de l'utilisateur. Type de données : chaîne Valeur par défaut : n/a

Information associée

Créer un type d'identification personnalisé pour Réinitialisation du mot de passe

Type de vérification du code SMS pour Réinitialisation du mot de passe

À l'aide du type de vérification de code SMS (Simple Message Service), un utilisateur peut vérifier son identité à l'aide de n'importe quel appareil compatible SMS, comme un téléphone portable qui accepte les SMS. Lorsqu'un utilisateur demande la réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code numérique à l'appareil, que l'utilisateur saisit ensuite sur la Réinitialisation du mot de passe page Vérification.

Vous pouvez modifier le comportement par défaut d'une vérification de code SMS à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Définissez les valeurs des paramètres, comme indiqué dans le tableau.
- Mettez à jour les paramètres de propriété de l'application Réinitialisation du mot de passe .

Remarque :
Le système n'autorise qu'une seule instance de chaque paramètre de code SMS.

Paramètres du type de vérification du code SMS

Nom de paramètre	Description
expiration	Nombre de minutes pendant lesquelles le code de vérification est valide. **Type de données** : nombre entier (tout entier positif) **Valeur par défaut** : 5
complexity	Nombre de chiffres du code de vérification numérique. **Type de données** : nombre entier (tout entier positif) **Valeur par défaut** : 6

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres du type de vérification du code SMS (suite)

Nom de paramètre	Description
pause_window	Nombre de minutes qui s'écoulent avant que l'utilisateur puisse demander un autre code SMS à des fins de vérification. **Type de données** : nombre entier (tout entier positif) **Valeur par défaut** : 2
max_per_day	Nombre maximal de codes envoyés pour vérification en une journée. **Type de données** : nombre entier (tout entier positif) **Valeur par défaut** : 10

Expérience utilisateur

Pour en savoir plus sur la façon dont les utilisateurs s'inscrivent à la vérification par SMS, reportez-vous à la section S'inscrire au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes SMS.

Permet Notification d'envoyer des codes SMS pour l'inscription et la vérification

Vous pouvez configurer l'application Réinitialisation du mot de passe pour envoyer des codes SMS pour l'inscription et la vérification à l'aide de l'application ServiceNow Notification (via le système de Twilio messagerie SMS). Notification est étroitement intégré au moteur de workflow et aux règles métier et offre un moyen hautement configurable et fiable de transmettre des messages SMS.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Notification nécessite un contrat distinct avec Twilio.

Procédure

1. S'inscrire pour obtenir un compte et un Twilio numéro de téléphone à https://www.twilio.com/
2. Activez le module d'extension **Notification** .
3. Associez le Twilio compte à Notification.

Résultats
Aucune autre configuration n'est requise. Les utilisateurs qui demandent un changement de mot de passe ou une réinitialisation du mot de passe reçoivent des codes SMS via Notification.

Information associée

Activer un module d'extension

Préciser le nombre de questions de sécurité requises

Lors de la conception d'une vérification des questions de sécurité pour Réinitialisation du mot de passe, vous pouvez spécifier le nombre de questions à afficher lorsque les utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

s’inscrivent. Vous pouvez également spécifier le nombre à afficher lorsqu’un utilisateur vérifie l’identité lors de la réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Vérifications** , puis ouvrez une vérification qui utilise le **type de vérification des questions de sécurité**.
2. Configurez les paramètres dans la liste connexe Paramètres **de vérification de réinitialisation du mot de passe** .

Paramètres pour la vérification des questions de sécurité

Nom de paramètre	Description
num_enroll	Nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre lors de son Réinitialisation du mot de passe inscription au processus. La valeur que vous spécifiez ici remplace le paramètre de la propriété **Nombre de questions de sécurité requises pendant l’inscription** . Consultez Configurer les Réinitialisation du mot de passe propriétés. **Type de données** : nombre entier positif qui ne dépasse pas le nombre de questions de la liste des questions de sécurité (**Réinitialisation du mot de passe** > **Questions de sécurité**). **Valeur par défaut** : 5
num_reset	Nombre de questions de sécurité qui s'affichent sur la page Vérifier lorsqu'un utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité. Les questions sont sélectionnées au hasard et sont présentées dans un ordre aléatoire. La valeur que vous spécifiez ici remplace le paramètre **Nombre de questions de sécurité requises dans la propriété de demande de réinitialisation du mot de passe** . Consultez Configurer les Réinitialisation du mot de passe propriétés. **Type de données** : nombre entier positif qui ne dépasse pas la valeur du paramètre num_enroll **Valeur par défaut** : 3

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Ajouter une question personnalisée à la vérification des questions de sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez votre Réinitialisation du mot de passe processus pour inscrire automatiquement des utilisateurs

Pour simplifier la gestion, de nombreuses organisations inscrivent automatiquement les utilisateurs au Réinitialisation du mot de passe programme. Chaque système-de-base type de vérification vous permet de spécifier une inscription automatique pour votre processus.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer l'inscription automatique, configurez les paramètres du type de vérification sur lequel votre Réinitialisation du mot de passe processus est basé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de vérifications**.
2. Cliquez sur le type de vérification pour la vérification que votre Réinitialisation du mot de passe processus utilise.
   Le type de vérification pour chaque système-de-base vérification est identifié dans Réinitialisation du mot de passe Vérifications.
3. Sur la page **Types de vérification** , spécifiez les paramètres suivants :

Champ	Description
Contrôle d'inscription	Script qui détermine si un utilisateur est inscrit pour vérification. **Remarque :** Pour que l'inscription automatique fonctionne, le script **de vérification d'inscription** doit retourner la valeur vrai. Cela peut nécessiter une configuration supplémentaire par l'administrateur pour s'assurer que les conditions préalables sont remplies. Par exemple, pour le type **de vérification du code SMS** , les enregistrements doivent être renseignés dans des tables particulières. Si aucun script **n'est spécifié lorsque l'inscription automatique** est sélectionnée, un script par défaut est fourni.
Inscription automatique	Cochez la case pour inscrire automatiquement des utilisateurs. **Remarque :** Si **l'inscription automatique n'est** pas sélectionnée, vous devez fournir une macro d'interface utilisateur d'inscription et un script de processeur d'inscription comme décrit dans Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe.

4. Répétez la procédure pour toutes les vérifications que votre Réinitialisation du mot de passe processus utilise.

Permettre aux utilisateurs de s'inscrire Réinitialisation du mot de passe

Pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire Réinitialisation du mot de passe au programme, vous spécifiez une macro d'interface utilisateur qui guide l'utilisateur tout au long du processus d'inscription et un script qui traite les données d'inscription saisies par l'utilisateur. Le système de base comprend une macro et un script fonctionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire, vous configurez les paramètres du type de vérification sur lequel votre Réinitialisation du mot de passe processus est basé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de vérifications**.
2. Cliquez sur le type de vérification pour la vérification que votre Réinitialisation du mot de passe processus utilise.
   Le type de vérification pour chaque système-de-base vérification est identifié dans Réinitialisation du mot de passe Vérifications.
3. Sur la page **Types de vérification** , spécifiez les paramètres suivants :

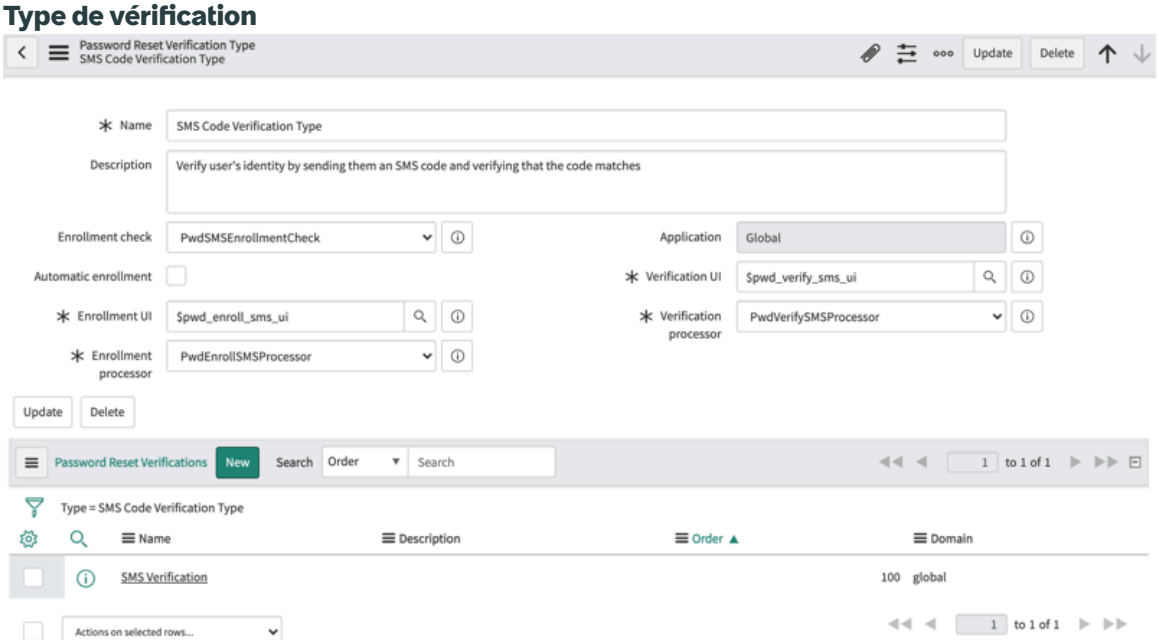
Champ	Description
Inscription automatique	Décochez la case pour désactiver l'inscription automatique.
Interface utilisateur d'inscription	Macro d'interface utilisateur d'inscription qui guide l'utilisateur tout au long du processus d'inscription.
Processeur d'inscription	Script de processeur d'inscription qui traite les données d'inscription.

4. Répétez la procédure pour toutes les vérifications que votre Réinitialisation du mot de passe processus utilise.

Example: Activation de l'inscription de l'utilisateur

Cet exemple de type de vérification utilise la macro d'interface utilisateur d'inscription `pwd_enroll_sms_ui` et le script du processeur `d'inscription PwdEnrollSMSProcessor` .

Type de vérification



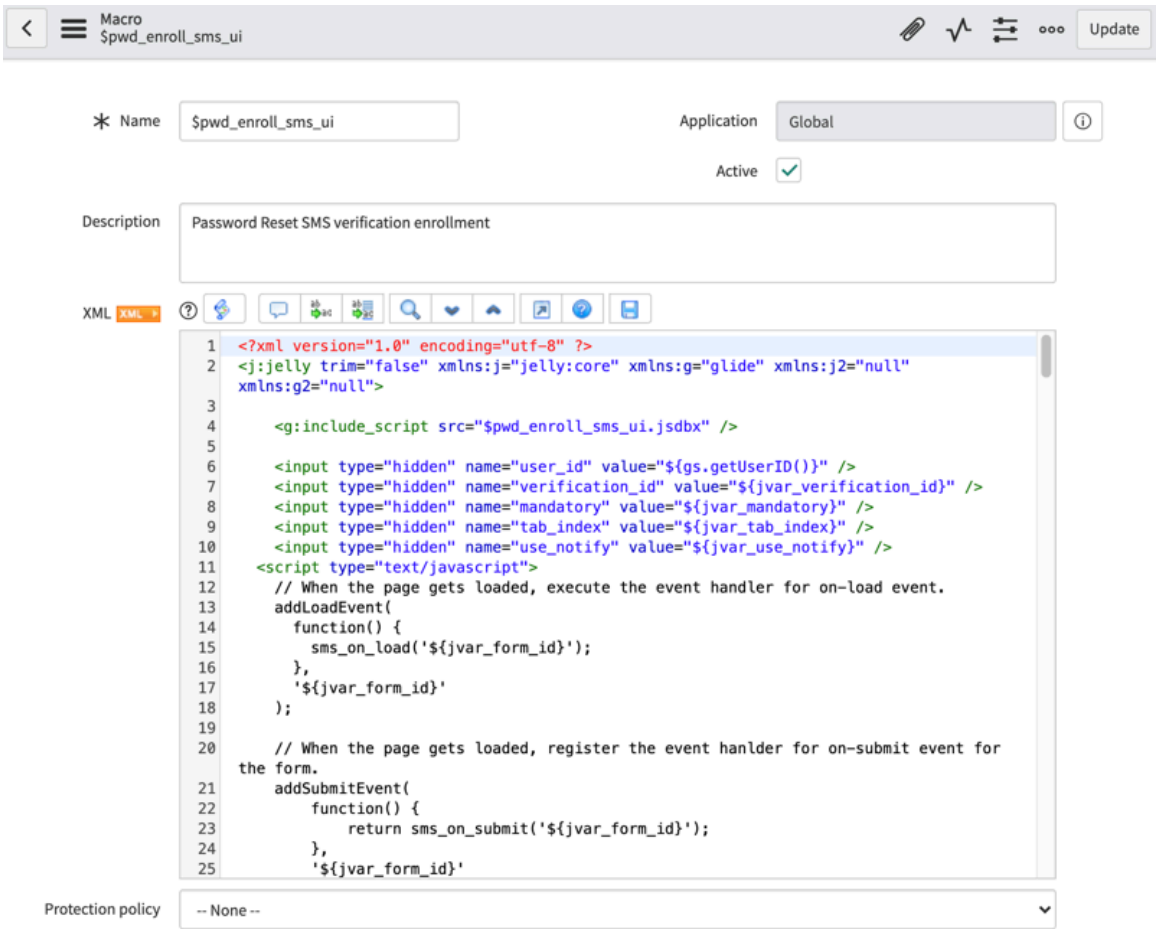
Un type de vérification doit également définir une macro d'interface utilisateur de vérification et un script de processeur de vérification correspondant. L'exemple utilise la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

macro d'interface utilisateur de vérification `pwd_verify_sms_ui`et le script de processeur `de vérification PwdVerifySMSProcessor` .

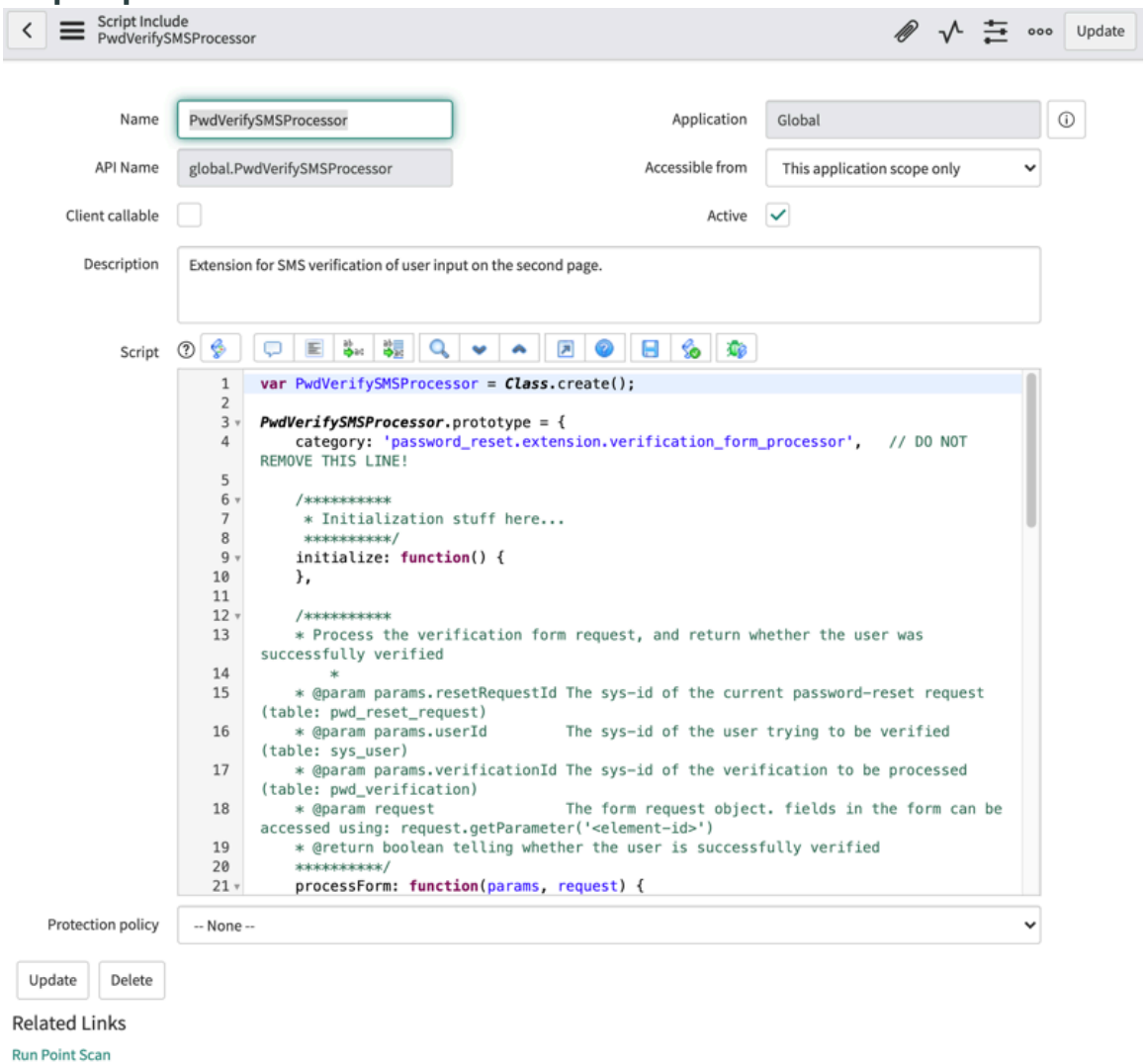
Macro d'interface utilisateur de vérification



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script de processeur de vérification



Configurer les Réinitialisation du mot de passe propriétés

Vous pouvez spécifier des propriétés qui configurent l'expérience des Réinitialisation du mot de passe utilisateurs finaux.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Bien qu'il n'y ait pas de limite de plage pour les valeurs que vous pouvez saisir pour les propriétés, envisagez d'utiliser uniquement des valeurs entières positives commençant par 1. Lorsque vous déterminez la limite de la plage supérieure d'une propriété, tenez compte de la tâche que l'utilisateur effectue.

Par exemple, vous ne voudriez pas autoriser 100 tentatives pour que les utilisateurs vérifient leur identité. Une valeur plus courante est de 3 tentatives. De même, vous ne voudrez peut-être pas forcer les utilisateurs qui terminent le processus d'inscription à passer du temps à sélectionner et à répondre à 30 questions de sécurité. Le nombre de questions de sécurité le plus couramment utilisé se situe entre 5 et 7.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**.
   Pour en savoir plus sur les Réinitialisation du mot de passe propriétés, reportez-vous à la rubrique Réinitialisation du mot de passe Propriétés globales.
2. Mettez à jour les paramètres selon vos besoins, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Envoyer un e-mail pour rappeler aux utilisateurs de s'inscrire Réinitialisation du mot de passe

Vous pouvez envoyer automatiquement des messages qui rappellent aux utilisateurs de s'inscrire au Réinitialisation du mot de passe processus. Vous spécifiez le texte du message et pouvez configurer les messages pour qu'ils se répètent à intervalles réguliers.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu par défaut de l'e-mail est :

- Sujet : Rappel : Inscrivez-vous au Réinitialisation du mot de passe programme
- Corps : Cliquez ici pour vous inscrire au Réinitialisation du mot de passe programme.

Pour personnaliser l'e-mail, reportez-vous à la section Personnaliser l'e-mail de rappel d'inscription Réinitialisation du mot de passe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus** et sélectionnez votre processus.
2. Cliquez sur **l'onglet Rappel d'inscription** , configurez les paramètres suivants, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
L'onglet s'affiche uniquement lorsque la case **Réinitialisation du mot de passe** est cochée.

Champ	Valeur
Envoyer un rappel	Cochez la case pour envoyer des e-mails de rappel aux utilisateurs (soit tous les utilisateurs, soit les utilisateurs des groupes spécifiés, comme vous avez configuré). Décochez la case pour n'envoyer aucun rappel.
Alias de l'expéditeur	Entrez un alias d'e-mail non fonctionnel qui doit s'afficher dans les champs **À** et **De** du message. Par exemple, `do-not-reply@myCompany.com`. Les utilisateurs ne seront pas en mesure de répondre à l'alias. L'alias est requis par le système de messagerie pour utiliser le champ **cci** pour tous les utilisateurs qui reçoivent le message. L'intention est que les utilisateurs ne voient pas les autres destinataires. Par défaut : do-not-reply@ServiceNow.com
Envoi, jour et heure	Spécifiez une planification d'un message par mois ou d'un message par semaine. ○ Si vous définissez **l'option Envoyer** sur **Mensuel**, entrez le jour du mois et éventuellement l'heure à laquelle le message doit être envoyé. ○ Si vous définissez **l'option Envoyer** sur **Hebdomadaire**, entrez le jour de la semaine et éventuellement l'heure à laquelle le message doit être envoyé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Par défaut : message hebdomadaire à 00h00 le lundi
En cours de démarrage	Date et heure d'envoi du premier message. Cliquez sur le bouton de calendrier pour spécifier le paramètre. Par défaut : [Now]

Personnaliser l'e-mail de rappel d'inscription Réinitialisation du mot de passe

Le message électronique qui rappelle aux utilisateurs de s'inscrire au processus est basé sur un modèle d'e-mail Réinitialisation du mot de passe . Pour personnaliser le message, vous pouvez modifier le modèle par défaut ou créer un modèle personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu par défaut de l'e-mail est :

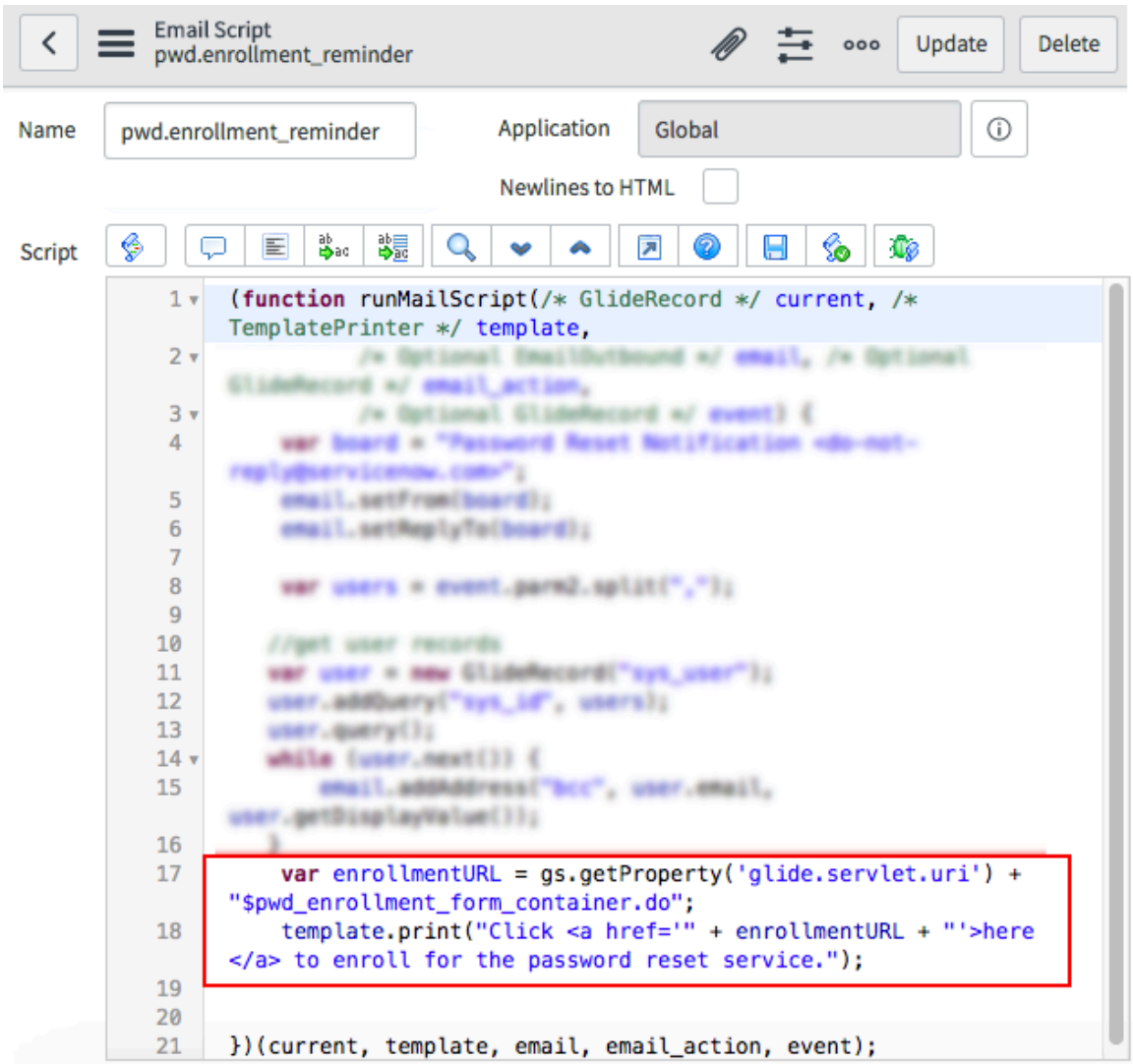
- Sujet : Rappel : Inscrivez-vous au Réinitialisation du mot de passe programme
- Corps : Cliquez ici pour vous inscrire au Réinitialisation du mot de passe programme.

Procédure

1. Pour modifier le texte de l'objet de l'e-mail :
   a. Accédez à la **Politique système** > **E-mail** > **Modèles**.
   b. Ouvrez le *`Password reset enrollment reminder`* modèle.
   c. Mettez à jour le champ **Objet** selon vos besoins.
   d. Dans la zone **de texte HTML du message** , vous pouvez ajouter du code selon vos besoins, mais ne modifiez pas le texte par défaut.
2. Pour modifier le contenu du corps de l'e-mail :
   a. Accédez à la **Notifications système** > **E-mail** > **Scripts d'e-mail de notification**.
   b. Ouvrez le *`pwd.enrollment_reminder`* script.
   c. Modifiez uniquement la partie indiquée du script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

3. Pour créer un modèle d'e-mail personnalisé :
   a. Faites une copie du modèle et modifiez-le `Password reset enrollment reminder` comme décrit ci-dessus.
   b. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés** et saisissez le nom du modèle dans le champ **Modèle d'e-mail pour les e-mails de rappel d'inscription** .

Configurer le niveau de sécurité requis pour les mots de passe

Le mot de passe défini par un utilisateur doit répondre à certaines exigences : par exemple, il doit contenir au moins 12 caractères, il doit inclure un chiffre, etc. Vous pouvez configurer les exigences selon les besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cela système de base inclut des exemples de banques d'identifiants avec diverses exigences en matière de mot de passe. Vous pouvez modifier les exigences en matière de mot de passe et fournir aux utilisateurs des conseils pour créer un mot de passe. Les exigences par défaut sont les suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Au moins huit caractères
- Au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule
- Au moins un chiffre

Remarque :
Outre la configuration des exigences de niveau de sécurité des mots de passe, vous pouvez configurer plusieurs autres paramètres pour la banque d'identifiants, comme décrit dans .Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les Réinitialisation du mot de passe processus

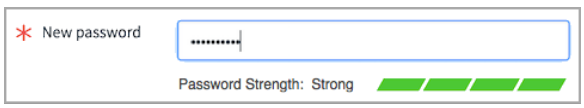
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants**.
2. Sélectionnez la banque d'informations d'identification dans la liste, puis configurez les paramètres suivants :

Champ	Description
Conseil de règle de mot de passe	Spécifiez le texte qui s'affiche sur la page de réinitialisation du mot de passe pour aider l'utilisateur à créer un mot de passe qui répond à toutes les exigences. Le script **de règle de mot de passe** applique les exigences. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows prend en charge les caractères de nouvelle ligne dans l'indice. Les autres mises en forme ne sont pas prises en charge (gras, souligné, lien hypertexte, etc.).
Règle de mot de passe	Spécifier le script client qui valide le nouveau mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est appelé lorsque l'utilisateur entre un nouveau mot de passe et clique **Réinitialisation du mot de passe**sur . Vous pouvez utiliser le script pour appliquer les exigences de force/complexité des mots de passe.
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : ○ Affichez la zone de texte du script **Règle de force** afin de pouvoir le mettre à jour. ○ Afficher la barre graphique de **force du mot de passe** pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe. **Remarque :** Le ne prend pas en charge le niveau de sécurité des Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows mots de passe.
Règle de niveau de sécurité	Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la force du mot de passe**. Spécifier le script client qui calcule le niveau de force/complexité du mot de passe que l'utilisateur entre. Le script est invoqué lorsque l'utilisateur commence à saisir un nouveau mot de passe pendant le processus de réinitialisation. Paramètres par défaut : ○ Sélectionné pour les banques d'identifiants locales ServiceNow ○ Non sélectionné pour d'autres banques d'identifiants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Pour guider l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation, le système affiche une barre graphique intitulée **Force du mot de passe** sous le champ **Nouveau mot de passe** .  ◦ Le ne prend pas en charge le niveau de sécurité des Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows mots de passe.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous devez tester la connexion à une banque d'informations d'identification après avoir configuré une nouvelle banque d'informations d'identification ou lorsque les utilisateurs rencontrent des problèmes susceptibles d'impliquer la connexion.
4. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Banques d'identifiants** puis ouvrez la banque d'informations d'identification.
5. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Enregistrer et tester la connexion**.
   Une page de progression affiche le résultat du test.

Spécifier le verrouillage en cas d'échec des tentatives de connexion

Le système fournit des actions de script inactives qui vous permettent de spécifier le nombre d'échecs de tentatives de connexion avant qu'un compte utilisateur ne soit verrouillé et de réinitialiser le nombre après une connexion réussie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Actions des scripts** pour afficher ou activer les scripts.

Remarque :
À partir de la Kingston mise en production, après un zboot, les actions de script **SNC Vérification du verrouillage de l'utilisateur avec déverrouillage automatique** et **Effacement de l'utilisateur SNC** sont activées.

Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent les tentatives de connexion échouées, consultez Gestion des tentatives de connexion échouées (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des scripts	Description
Vérification du verrouillage de l'utilisateur SNC avec déverrouillage automatique	• Utilise la valeur de la propriété `glide.user.max_unlock_attempts` pour définir la limite des tentatives de connexion infructueuses. • Déverrouille le compte d'utilisateur après la période spécifiée pour la propriété `glide.user.unlock_timeout_in_mins` . Si aucune valeur n'est spécifiée, le système déverrouille le compte d'utilisateur après la période par défaut de 15 minutes.
Vérification du verrouillage de l'utilisateur SNC	Suit le nombre d'échecs de tentatives de connexion et verrouille le compte d'utilisateur après un nombre spécifié d'échecs de tentatives de connexion (par défaut : 5).
Effacement d'utilisateur SNC	Met à jour l'enregistrement utilisateur après une connexion réussie : réinitialise le nombre d'échecs de tentatives de connexion et met à jour la date de la dernière connexion.

Que faire ensuite

Chaque fois qu'un utilisateur tente de se connecter, l'action est enregistrée dans un journal des événements. Vous pouvez afficher un journal des tentatives de connexion infructueuses.

1. Accédez à la **Politique système** > **Journaux des événements**.
2. Filtre pour **login.failed** dans le champ **Nom** . Vous pouvez afficher le nom de la tentative de connexion, la date et l'adresse IP enregistrées pour la tentative.

Configurer Google reCAPTCHA pour le processus de réinitialisation du mot de passe

Pour utiliser le service, les Google reCAPTCHA instances en cours d'exécution sur un domaine autre que service-now.com nécessitent une paire de clés API de .Google

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

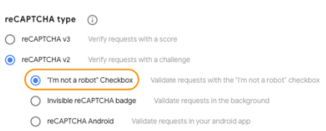
- La procédure décrite dans cette rubrique est facultative pour les instances en cours d'exécution sur le domaine service-now.com .
- Étant donné que les instances locales n'ont pas accès à Internet, elles ne peuvent pas utiliser le Google reCAPTCHA service. N'effectuez pas la procédure décrite dans cette rubrique. Au lieu de cela, définissez la propriété système `password_reset.captcha.google.enabled` sur **false**. Ce paramètre active le service CAPTCHA fourni avec le système de base.
- Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows utilise le système-de-base service CAPTCHA même si l'application Réinitialisation du mot de passe est configurée pour utiliser Google reCAPTCHA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Demander une paire de clés API (une clé de site et une clé secrète) à partir d'un Googlehttps://www.google.com/recaptcha .
2. Définissez les propriétés système suivantes :

Propriété	Valeur
password_reset.captcha.google.enabled	Définissez sur vrai. Type : chaîne Par défaut : true
google.captcha.site_key	Définir sur la clé de site fournie Google . Type : chaîne Par défaut : une clé de site qui Google a fourni à ServiceNow
google.captcha.secret	Défini sur le secret fourni Google . Type : password2 Par défaut : une clé secrète chiffrée fournie Google à ServiceNow **Remarque :** Sélectionnez reCAPTCHA v2, **je ne suis pas une option de robot** . (reCAPTCHA v3 n'est actuellement pas pris en charge). 

Personnalisation des Réinitialisation du mot de passe processus

Réinitialisation du mot de passe Les scripts vous permettent de personnaliser Réinitialisation du mot de passe en créant votre propre banque d'informations d'identification, de vérification et de types d'identification, et de les étendre en définissant des scripts d'extension. Vous pouvez également créer un type de banque d'informations d'identification personnalisé, un type de vérification personnalisé ou une vérification.

Hérité

Réinitialisation du mot de passe La création de scripts est disponible pour les utilisateurs ayant le rôle password_reset_admin. Le moyen le plus simple de personnaliser Réinitialisation du mot de passe est :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créez des types et des scripts personnalisés conformément aux instructions de la section Réinitialisation du mot de passe Catégories de script d'extension.

   Les scripts d'extension sont des exemples d'includes de script qui vous permettent d'étendre les fonctionnalités dans un processus de réinitialisation du mot de passe. La catégorie de script d'extension fait référence aux types spécifiques de comportement d'un script d'extension (par exemple, banque d'identifiants, vérification, type d'identification ou en tant que post-processeur).

2. Suivez les étapes de configuration décrites dans .Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus
3. Sélectionnez les nouveaux types que vous avez créés. Vous pouvez personnaliser les composants suivants :
   - Types de banques d'identifiants : définissez de nouveaux types pour la façon de vous connecter à vos banques d'identifiants en créant des workflows personnalisés pour la connexion et le test. Consultez Créer un type de banque d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe.
   - Types de vérification : définissez de nouveaux types pour la façon dont les utilisateurs sont vérifiés. Consultez Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe.
   - Types d'identification : définissez de nouveaux types permettant aux utilisateurs de s'identifier. Consultez Créer un type d'identification personnalisé pour Réinitialisation du mot de passe.

Configuration avancée de la réinitialisation du mot de passe

Vous pouvez personnaliser les applications Réinitialisation du mot de passe et Changement de mot de passe pour répondre aux besoins de votre organisation. Voir Applications Réinitialisation du mot de passe et Changement de mot de passe pour plus d'informations. Consultez Configurer les Réinitialisation du mot de passe propriétés également la liste des propriétés qui contrôlent plusieurs aspects de la réinitialisation du mot de passe.

Personnaliser les processus de réinitialisation de mot de passe et intégrer des services d'informations d'identification tiers

Pour personnaliser les processus de réinitialisation de mot de passe ou pour les intégrer à des services d'informations d'identification tiers tels que Okta Entra Microsoft ID, utilisez Centre d'intégration les options. Utilisez cette propriété Studio de workflow pour créer ou modifier des actions telles que le déverrouillage de l'utilisateur, le changement du mot de passe et l'obtention de l'état de l'utilisateur. Utilisez cette propriété Studio de workflow pour créer ou modifier les flux secondaires qui effectuent les actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, password_reset_admin ou password_reset_credential_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Fournit système de base des actions, des flux secondaires et des types de banques d'identifiants pour le fournisseur d'identité « Instance locale ServiceNow ».
- Pour Microsoft Active Directory, les flux secondaires sont disponibles lorsque vous activez le spoke AD pour Réinitialisation du mot de passe l'applicationMicrosoft.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour utiliser un autre fournisseur d'identité tel que Okta, vous devez créer Centre d'intégration les actions, les flux secondaires et les types de banques d'identifiants personnalisés requis.
- Pour Microsoft Entra ID, les flux secondaires sont disponibles lorsque vous activez l'intégration Entra ID pour Réinitialisation du mot de passe l'applicationMicrosoft.

Procédure

1. Utilisez cette propriété Studio de workflow pour créer des actions de réinitialisation du mot de passe, telles que le déverrouillage de l'utilisateur, le changement du mot de passe et l'obtention de l'état de l'utilisateur. Pour plus d'informations sur Studio de workflow, voir Concepteur d'action .
2. Utilisez cette fonction Studio de workflow pour créer les flux secondaires suivants.

   Utilisez les noms, entrées et sorties spécifiés pour les flux secondaires. Pour plus d'informations sur les flux secondaires, voir Flux secondaires .

Nom de flux secondaire	Entrée	Type d'entrée	Sortie	Type de sortie
<nom du fournisseur> Déverrouillage par mot de passe	Demande de réinitialisation du mot de passe	Demande Record.Password Reset	Message d'erreur	Chaîne
			Statut	Choix
<nom du fournisseur> Réinitialisation du mot de passe	Mot de passe	Mot de passe (chiffré dans 2 sens)	Statut	Choix
	Demande de réinitialisation du mot de passe	Demande Record.Password Reset	Message d'erreur	Chaîne
<nom du fournisseur> changement de mot de passe	Demande de réinitialisation du mot de passe	Demande Record.Password Reset	Statut	Choix
	Mot de passe actuel	Mot de passe (chiffré dans 2 sens) **Remarque :** **Le nom** sous **Options avancées** est old_password.	Message d'erreur	Chaîne
	Nouveau mot de passe	Mot de passe (chiffré dans 2 sens) **Remarque :** **Le nom** sous **Options avancées** est new_password.		
<nom du fournisseur> état de verrouillage du mot de passe	Demande de réinitialisation du mot de passe	Demande Record.Password Reset	Message d'erreur	Chaîne
			Verrouillé	Choix

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de flux secondaire	Entrée	Type d'entrée	Sortie	Type de sortie
			Statut	Choix
<nom du fournisseur> mot de passe test de connexion	Non applicable	Non applicable	Message d'erreur	Chaîne
			Statut	Choix

3. Pour les fournisseurs tiers, créez un type de banque d'informations d'identification.
   a. Cochez la case **Utiliser le flux** .
   b. Sélectionnez les flux secondaires de réinitialisation du mot de passe que vous avez créés pour le fournisseur.
   Voir l'application Réinitialisation du mot de passe pour plus d'informations.
4. Créez une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe.
5. Créez un processus de réinitialisation du mot de passe.
6. Sélectionnez le type de banque d'informations d'identification créé pour le fournisseur.

Résultats
Le mécanisme de réinitialisation du mot de passe pour l'application tierce requise est configuré.

Ajouter une question personnalisée à la vérification des questions de sécurité

Pour s'inscrire à la vérification « Questions de sécurité », l'utilisateur sélectionne plusieurs questions et fournit des réponses confidentielles que seul l'utilisateur connaît. Vous pouvez ajouter une question personnalisée à l'ensemble de questions inclus avec le système de base.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système de base fournit un large ensemble de questions par défaut dans toutes les langues prises en charge. Les questions sont présentées à chaque utilisateur dans la langue souhaitée lors de la connexion. La création d'une question personnalisée en anglais se fait en une seule étape. Pour créer une question personnalisée dans une langue autre que l'anglais, vous pouvez utiliser l'une des options suivantes :

- Créez une question personnalisée dans une autre langue que l'anglais.
- Créez une question personnalisée en anglais et une ou plusieurs traductions de la question dans d'autres langues.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Questions de sécurité**.

   Remarque :
   Chaque question de la liste est présentée aux utilisateurs lorsqu'ils s'inscrivent au Réinitialisation du mot de passe processus. L'utilisateur sélectionne chaque question à utiliser en fournissant une réponse confidentielle à la question.

2. Suivez cette procédure pour créer une question personnalisée dans une seule langue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour entrer du texte de question autre que l'anglais, vous devez demander la langue lors de la connexion.

a. Sur la Réinitialisation du mot de passe page Questions, cliquez sur **Nouveau**.

b. Saisissez le texte dans le champ **Question (champ traduit),** puis cliquez sur **Soumettre**.
La question est ajoutée à la liste de questions présentée aux utilisateurs lors de leur inscription. Aucune étape supplémentaire n'est nécessaire et vous pouvez ignorer les étapes restantes.

3. Pour créer une question personnalisée en anglais et la même question dans une ou plusieurs autres langues, procédez comme suit :

a. Cliquez sur **Nouveau**, saisissez du texte en anglais dans le champ **Question (champ traduit),** puis cliquez sur **Soumettre**.

b. Créez un enregistrement dans la table pour la question dans une langue autre que l'anglais *`sys_translated`*.

Les détails apparaissent dans la table Nom traduit/Champ et dans la table Langues.

Champ	Description
Étiquette (traduit)	Équivalent non anglais du texte anglais dans le champ **Valeur** .
Élément	Nom du champ dans la table de questions de réinitialisation du mot de passe [pwd_question] : `question_translated`
ID	Code ISO 639.2 pour la langue.
Table	Table à laquelle vous ajoutez la question traduite : table Question de **réinitialisation du mot de passe [pwd_question].**
Langue	Code de langue de ce texte traduit.
Valeur	Question en anglais que vous avez ajoutée dans la table Questions de sécurité.

c. Répétez le processus pour chaque langue que les utilisateurs peuvent demander.

Ajouter un en-tête ou un pied de page personnalisé aux pages utilisateur pour Réinitialisation du mot de passe

Vous pouvez spécifier des macros d'interface utilisateur qui ajoutent un en-tête ou un pied de page aux pages dans lesquelles les utilisateurs finaux travaillent lors de la réinitialisation d'un mot de passe (les pages Identifier, Vérifier et Réinitialiser).

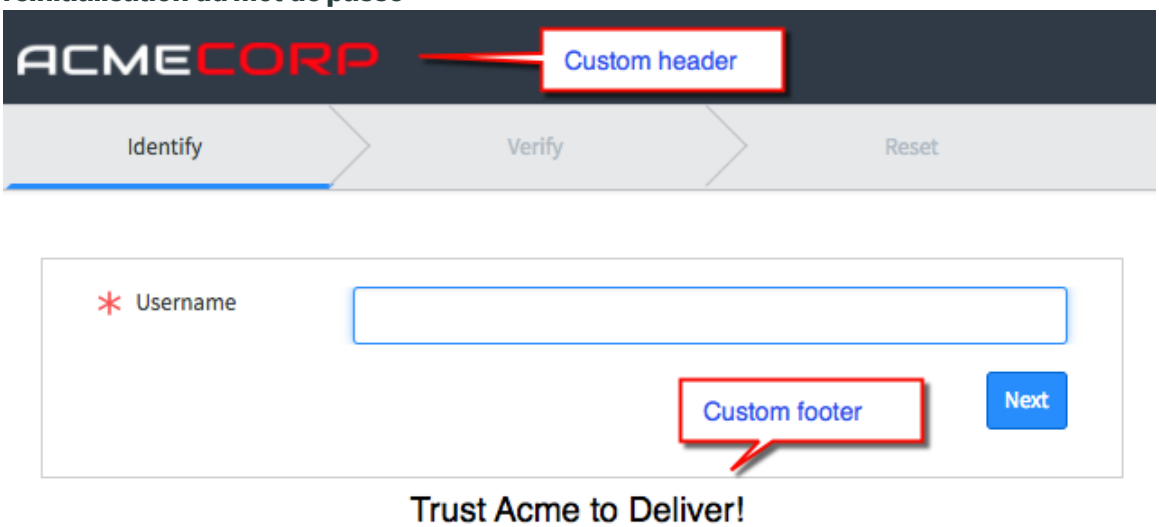
Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

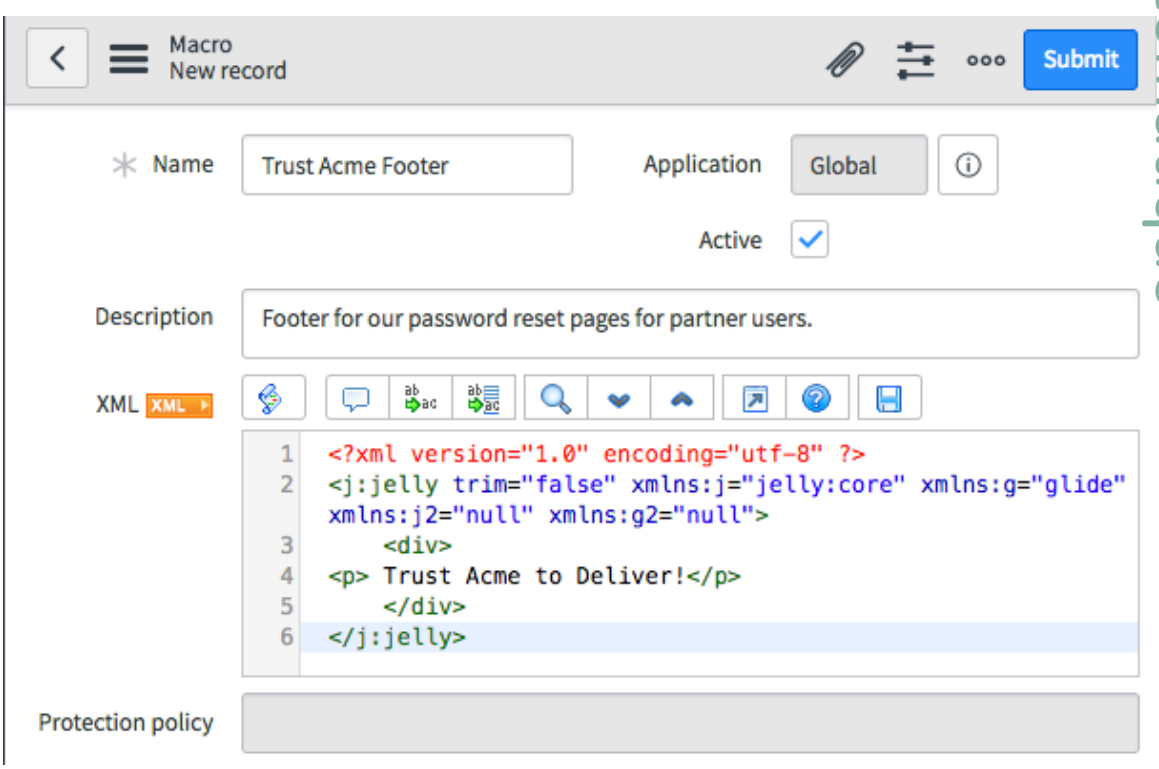
Exemple d'en-tête et de pied de page personnalisés sur les pages de réinitialisation du mot de passe



Procédure

1. Configurez une macro d'interface utilisateur pour l'en-tête ou le pied de page : Accédez à **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**, puis entrez un **nom** et une **description** significatifs.
2. Dans la zone de texte **XML** , saisissez le texte de la macro.

   L'exemple de macro ajoute le texte « Faites confiance à ACME pour livrer ! » au pied de page de la page dans laquelle les utilisateurs travaillent lors de la réinitialisation d'un mot de passe.



3. Cochez la case **Actif** , puis cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Processus** et sélectionnez le processus à mettre à jour.
5. Sous l'onglet **Avancé** , cliquez sur ( ) pour la **macro d'interface utilisateur En-tête** ou **Pied de page** , puis sélectionnez la macro que vous avez créée.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Vérifiez l'apparence des pages de l'utilisateur final.

Option	Description
Si les pages de réinitialisation sont en accès public	Dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** , cliquez sur l'URL **publique**.
Si les pages de réinitialisation ne sont pas accessibles au public	Connectez-vous en tant qu'utilisateur final et demandez une réinitialisation du mot de passe.

Créer une Réinitialisation du mot de passe vérification à partir d'une vérification existante

L'application Réinitialisation du mot de passe comprend plusieurs exemples de vérifications que vous pouvez utiliser en l'état ou comme base d'une vérification personnalisée. Si les types de vérification de ne système de base correspondent pas à vos besoins, vous pouvez créer un type de vérification personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Vérifications** et sélectionnez une vérification.
2. Si nécessaire, modifiez les paramètres de l'onglet **Paramètres de vérification de réinitialisation du mot de passe** .
   Les paramètres sont décrits dans les instructions pour le type de vérification sur lequel vous travaillez.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Chaque type de vérification a des propriétés qui contrôlent l'expérience utilisateur. Examinez les paramètres de propriété et mettez-les à jour si nécessaire.

Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe

Chaque vérification dans Réinitialisation du mot de passe est basée sur les paramètres d'un type de vérification. Si les types de vérification de ne système de base correspondent pas à vos besoins, vous pouvez créer un type de vérification personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Examinez les types de vérification fournis dans la système de base pour déterminer s'il convient de créer un type de vérification personnalisé. Passez ensuite en revue les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

composants de type vérification à développer. Pour plus d'informations sur les types de vérification dans le système de base, reportez-vous à Types de vérifications dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de vérifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, entrez un **Nom** et une **Description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification, reportez-vous à la section Réinitialisation du mot de passe Formulaire de type de vérification.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Includes de script Réinitialisation du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe Catégories de script d'extension

Installé avec Réinitialisation du mot de passe

Créer une vérification personnalisée Réinitialisation du mot de passe

Utilisez un type de vérification dans le système de base comme modèle pour concevoir une vérification personnalisée. Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin

Examinez les types de vérification fournis dans la système de base pour déterminer s'il convient de créer un type de vérification personnalisé. Passez ensuite en revue les composants de type vérification à développer. Pour plus d'informations sur les types de vérification dans le système de base, reportez-vous à Types de vérifications dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Vérifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, entrez un **Nom** et une **Description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Vérification, reportez-vous à Réinitialisation du mot de passe la section Réinitialisation du mot de passe Formulaire de vérification.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Chaque type de vérification a des propriétés qui contrôlent l'expérience utilisateur. Examinez les paramètres de propriété et mettez-les à jour si nécessaire.

Créer un type d'identification personnalisé pour Réinitialisation du mot de passe

Un type d'identification personnalisé permet à l'utilisateur de saisir d'autres informations de vérification, telles qu'un ID d'employé, lors de la réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types d'identifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, entrez un **Nom** et une **Description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.

Étiquette de champ d'identification	Texte à afficher comme étiquette pour le champ **d'identification** .
Processeur d'identification	Script de processeur d'identification. Choisissez un script existant ou créez le vôtre à l'aide de la catégorie de processeur de formulaire d'identification (script d'extension).

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer un script d'extension Réinitialisation du mot de passe

Configurer un type de banque d'identifiants pour prendre en charge la génération automatique de mots de passe tiers

Activez les flux secondaires dans le type de banque d'informations d'identification pour prendre en charge la génération automatique de mots de passe tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_credential_manager, password_reset_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent facilement réinitialiser leurs mots de passe pour les banques d'identifiants qui ne disposent pas d'API REST pour réinitialiser le mot de passe. Par exemple, les flux secondaires de réinitialisation du mot de passe prennent en charge Automatisation robotisée des processus. Le Réinitialisation du mot de passe processus peut être automatisé avec un Automatisation robotisée des processus robot pour réinitialiser le mot de passe d'une application qui ne dispose pas d'API pour réinitialiser le mot de passe.

Pour en savoir plus sur Automatisation robotisée des processus, consultez Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de banques d'identifiants**.
2. Ouvrez le type de banque d'informations d'identification.
3. Pour utiliser les flux secondaires de réinitialisation du mot de passe dans , Centre d'intégration laissez la case **Utiliser le flux** cochée.
4. Dans le champ **Flux de réinitialisation du mot de passe** , saisissez une valeur requise pour le flux secondaire de réinitialisation du mot de passe.
5. Dans la liste **Mécanisme de remise du mot de passe** , sélectionnez **Réinitialiser Le flux n'accepte pas le mot de passe comme entrée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si vous souhaitez que vos utilisateurs changent le mot de passe immédiatement après la connexion après la réinitialisation du mot de passe, cochez la case **Prend en charge Forcer le changement de mot de passe lors de la première connexion** .

> **Remarque :**
> La case à cocher Vérifier que **l'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe** est cochée sur le formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe du processus associé. Mais ces paramètres de changement des mots de passe après la première connexion après la réinitialisation ne fonctionnent que si la banque d'informations d'identification que vous configurez les prend en charge.

7. Cliquez sur **Mettre à jour** ou enregistrez les modifications.

Flux secondaire asynchrone de réinitialisation du mot de passe

Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, en fonction de l'application pour laquelle la réinitialisation du mot de passe est demandée, le processus fonctionne soit de manière synchrone soit asynchrone.

Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe pour une banque d'identifiants pour laquelle les API REST sont disponibles pour réinitialiser le mot de passe, le mot de passe est réinitialisé immédiatement. Ce processus est synchrone.

Dans le processus asynchrone, lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe pour les banques d'identifiants qui ne fournissent pas d'API REST, vous pouvez configurer ces banques d'identifiants pour réinitialiser les mots de passe à l'aide d'un système externe, tel que Automatisation robotisée des processus.

Pour en savoir plus sur Automatisation robotisée des processus, consultez Robotic Process Automation (RPA) Hub .

Lorsqu'un utilisateur demande une réinitialisation du mot de passe, le mot de passe n'est pas réinitialisé immédiatement. L'utilisateur reçoit un message indiquant que la demande a été envoyée et que l'état de la demande est affiché comme **En attente avec le système externe** sur la Réinitialisation du mot de passe page Demandes de cette demande.

Une fois le processus terminé, le mot de passe est réinitialisé. L'utilisateur reçoit un message approprié en fonction de la réussite ou de l'échec de l'action de réinitialisation du mot de passe du système externe, qui réinitialise un mot de passe pour l'utilisateur. Si la réinitialisation du mot de passe réussit, l'utilisateur reçoit un e-mail contenant le nouveau mot de passe du système externe si la banque d'identifiants n'accepte pas le mot de passe.

Si une banque d'identifiants traite une demande de réinitialisation du mot de passe de manière asynchrone, le processus doit utiliser le flux secondaire de demande de **mise à jour** de la réinitialisation du mot de passe correspondant de En attente à **Terminé avec succès** ou **Terminé avec échec**.

> **Remarque :**
> Pour ouvrir le flux secondaire Mettre **à jour l'état de la demande de réinitialisation du mot de passe** , accédez à **Tous** > **Automatisation des processus** > *`Studio de workflow`*, puis cliquez sur l'onglet **Flux secondaires** . Ensuite, recherchez et sélectionnez le flux secondaire Mettre **à jour l'état de la demande de réinitialisation du mot de passe** .

Traduction automatique

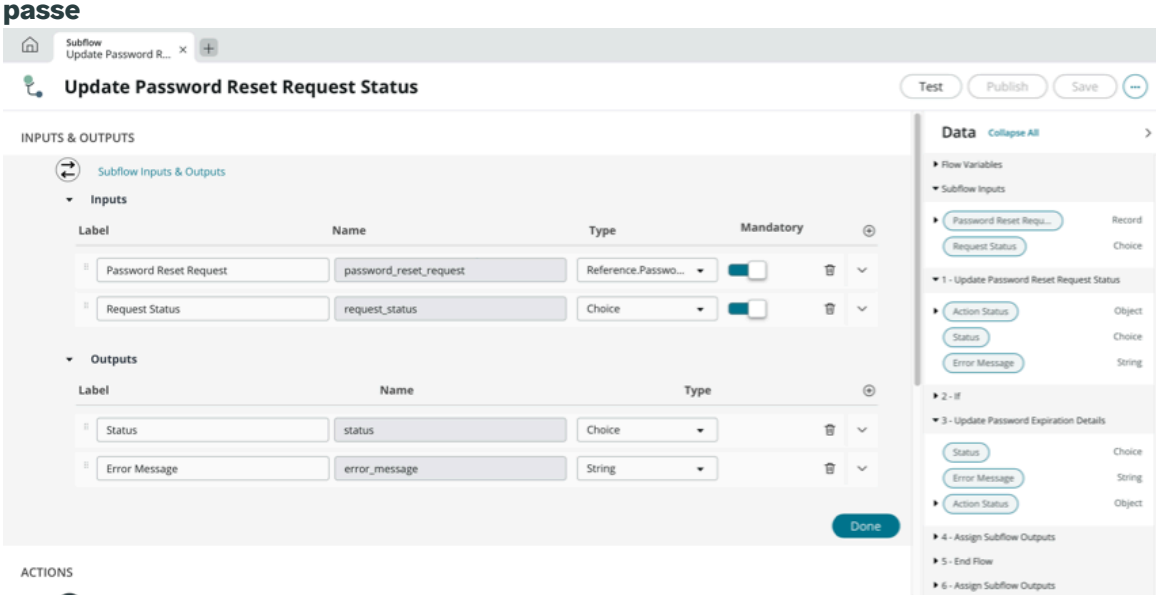
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour l'état de la demande de réinitialisation du mot de passe Paramètres d'entrée de flux secondaire

Paramètres d'entrée	Description
Demande de réinitialisation du mot de passe	Enregistrement Glide de la demande de réinitialisation du mot de passe.
État de la demande	Détermine les choix disponibles comme entrée. Par exemple, **Terminé avec succès** ou **Terminé avec échec**.

Lorsque ce flux secondaire est utilisé, les paramètres d'entrée sont pris en compte dans ce flux secondaire pour définir l'état de réinitialisation du mot de passe correspondant.

Flux secondaire Mettre à jour l'état de la demande de Réinitialisation du mot de passe



Créer un type de banque d'identifiants pour Réinitialisation du mot de passe

Créez un type de banque d'informations d'identification personnalisé lorsque les système-de-base types ne répondent pas à vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_credential_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également configurer un type de banque d'informations d'identification pour qu'il fonctionne indépendamment avec les actions de réinitialisation du mot de passe, de changement de mot de passe et de déverrouillage du mot de passe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Types de banques d'identifiants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du type de banque d'identifiants.
4. Dans le champ **Description** , entrez la description du type de banque d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour utiliser les flux secondaires de réinitialisation du mot de passe dans Centre d'intégration, laissez la case **Utiliser le flux** cochée.

   Remarque :
   Reportez-vous à la section Personnaliser les processus de réinitialisation de mot de passe et intégrer des services d'informations d'identification tiers pour plus d'informations sur la création de flux secondaires spécifiques au fournisseur.

6. Cochez la case **Historique des supports** pour déterminer si la banque d'identifiants prend en charge la stratégie d'historique.

   Si elle est sélectionnée, ce n'est qu'alors que le password_reser_admin peut désactiver ou activer cette fonctionnalité via un enregistrement de banque d'informations d'identification.

7. Sélectionnez les flux secondaires créés pour l'application tierce.

   Remarque :
   Reportez-vous à la section Personnaliser les processus de réinitialisation de mot de passe et intégrer des services d'informations d'identification tiers pour plus d'informations sur la création de flux secondaires spécifiques au fournisseur.

Flux secondaire	Description
Alias de base	Alias de connexion et d'informations d'identification utilisé dans les flux secondaires de ce type de banque d'identifiants. Il s'agit de l'alias par défaut utilisé par les flux secondaires lors d'un appel externe. **Remarque :** Si vous souhaitez remplacer l'alias par défaut, utilisez la propriété d'alias enfant de la banque d'informations d'identification.
Flux de changement du mot de passe	Remplace le mot de passe d'un compte d'utilisateur authentifié et déverrouillé par le nouveau mot de passe fourni. Vérifie que le nouveau mot de passe est conforme au format du mot de passe et aux politiques d'historique. Affiche une erreur si l'utilisateur n'est pas authentifié ou est verrouillé. Utilisez le flux de réinitialisation du mot de passe pour déverrouiller un compte d'utilisateur verrouillé et exiger un changement de mot de passe.
Déverrouiller le flux d'utilisateurs	Définit le processus de déverrouillage d'un utilisateur. Si une banque d'identifiants prend en charge le flux de déverrouillage d'utilisateur, le champ **Obtenir le flux d'état de verrouillage devient** un champ obligatoire. Toutefois, lorsqu'une banque d'identifiants ne prend pas en charge le flux de déverrouillage d'utilisateur, vous pouvez toujours configurer le flux d'état de verrouillage d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Obtenir le flux d'état de verrouillage	Récupère l'état de verrouillage d'un compte spécifique à la banque d'informations d'identification.
Flux de test de connexion	Définit comment tester la connexion.
Flux de réinitialisation du mot de passe	Déverrouille le compte d'utilisateur spécifié. Fait expirer le mot de passe actuel et remplace le mot de passe par le nouveau mot de passe fourni s'il est conforme au format du mot de passe et aux politiques d'historique. S'il n'est pas conforme, un avertissement s'affiche. **Remarque :** Dans le cas d'une Automatisation robotisée des processus configuration, le flux secondaire ne réinitialise pas le mot de passe immédiatement, mais envoie seulement la demande dans la Automatisation robotisée des processus file d'attente, et l'état s'affiche comme **En attente**.
Mécanisme de remise du mot de passe	Définit le mécanisme tel que l'acceptation du mot de passe comme entrée ou non. Par exemple, dans le cas de la banque d'informations d'identification dont Automatisation robotisée des processus la fonctionnalité est requise, Automatisation robotisée des processus vous ne pouvez pas accepter le mot de passe de l'application Réinitialisation du mot de passe pour des raisons de sécurité. Par conséquent, pour Automatisation robotisée des processus les flux secondaires, le **flux de réinitialisation n'accepte pas le mot de passe, car la valeur d'entrée** doit être sélectionnée. Cela signifie que lorsque les utilisateurs créent une demande de réinitialisation du mot de passe, ils ne sont pas invités à saisir les mots de passe de leur choix. **Remarque :** Cette fonctionnalité ne s'applique qu'à l'action de réinitialisation du mot de passe. Si, pour une banque d'identifiants, le flux de réinitialisation n'accepte pas de mot de passe, qui est configuré via le mécanisme de remise du mot de passe, tous les champs de politique de mot de passe et de génération de mot de passe sont masqués sur le formulaire de banque d'identifiants connexe. Par exemple, **Activer la politique de mot de passe**, **Politique de mot de passe**, **Activer le niveau de sécurité du mot de passe**, **Règle de niveau de sécurité** et **Générer automatiquement le mot de passe**.
Prend en charge Forcer chang. mot passe lors première connexion	Lorsque cette option est sélectionnée, l'utilisateur est invité à changer le mot de passe lorsqu'il se connecte pour la première fois avec le nouveau mot de passe qu'il reçoit une fois l'action de réinitialisation du mot de passe terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
	Remarque : En fonction de ce paramètre, les champs du formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe changent. Par exemple, lorsqu'un administrateur de réinitialisation du mot de passe coche la case **Générer automatiquement le mot de passe** sur le formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe, le formulaire affiche le champ **L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe** . Ainsi, il dépend de l'administrateur de réinitialisation du mot de passe d'inviter les utilisateurs à modifier leur mot de passe généré automatiquement ou non, même si la case **Prend en charge Forcer le changement de mot de passe lors de la première connexion** est cochée.

8. Si vous souhaitez utiliser des workflows, désactivez la case **à cocher Utiliser le flux** pour utiliser les workflows de réinitialisation de mot de passe dans .Orchestration

Remarque :

- Les workflows ont été déconseillés. Utilisez les flux secondaires en laissant la case à **cocher Utiliser le flux** cochée.
- Les workflows ne sont disponibles que si vous avez effectué une mise à niveau à partir des versions précédentes.

Champ	Description
Workflow Réinitialisation du mot de passe	Définit le traitement de la banque d'informations d'identification. Réinitialisation du mot de passe Des workflows peuvent être utilisés comme modèles. Fournir des scripts pour chacune des activités définies pour le flux secondaire. Pour plus d'informations sur la création d'un workflow, reportez-vous à la section Créer un workflow. Pour connaître les workflows installés, reportez-vous à la section Installé avec Réinitialisation du mot de passe.
Workflow de test de connexion	Définit comment tester la connexion. Des workflows de test de connexion peuvent être utilisés comme modèle. Si vous créez un flux secondaire de test de connexion, fournissez des scripts pour chacune des activités définies pour le flux secondaire. Pour connaître les workflows installés, reportez-vous à la section Installé avec Réinitialisation du mot de passe.
Obtenir le workflow d'état de verrouillage	Définit comment obtenir l'état de verrouillage de l'utilisateur. Obtenir les workflows d'état de verrouillage peuvent être utilisés comme modèle. Fournir des scripts pour chacune des activités définies pour le flux secondaire. Pour plus d'informations sur la création d'un workflow, reportez-vous à la section Créer un workflow. Pour connaître les workflows installés, reportez-vous à la section Installé avec Réinitialisation du mot de passe.
Déverrouiller le workflow d'utilisateurs	Définit comment déverrouiller un utilisateur. Les workflows de déverrouillage de l'utilisateur peuvent être utilisés comme modèle. Si vous créez un flux secondaire de test de connexion, fournissez des scripts pour chacune des activités définies pour le flux secondaire. Pour connaître les workflows installés, reportez-vous à la section Installé avec Réinitialisation du mot de passe.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser un mot de passe ou déverrouiller un compte d'utilisateur avec l'assistance du centre de services

Réinitialisez un mot de passe ou déverrouillez un compte d'utilisateur en demandant l'aide d'un agent du Centre de services.

Avant de commencer

Regardez cet exemple de réinitialisation des mots de passe par les agents du Centre de services : Réinitialisation des mots de passe utilisateur (vidéo).

Remarque :

- Vous devez effacer la propriété **Accès public** pour activer le processus assisté par Centre de services. Consultez Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus.
- Vous pouvez effectuer cette activité sur un équipement mobile.
- Vous pouvez remplacer le thème de la page du centre de services par un thème foncé. Pour plus d'informations sur le thème sombre, consultez Exploration des thèmes dans Next Experience .

Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus assisté par Réinitialisation du mot de passe le centre de services, seuls les agents du centre de services disposant du rôle password_reset_service_desk peuvent réinitialiser les mots de passe des utilisateurs. Les utilisateurs ne peuvent pas réinitialiser les mots de passe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Centre de services**.
2. Sélectionnez un utilisateur et le Réinitialisation du mot de passe processus à utiliser.
3. Cliquez sur **Vérifier l'identité**.
4. Sur le formulaire Vérifier l'identité, saisissez les réponses fournies par l'utilisateur, puis cliquez sur **Continuer**.
   Si l'identité de l'utilisateur est vérifiée, le formulaire Réinitialiser le mot de passe affiche la vérification d'identité et l'état du verrouillage du compte.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Si l'utilisateur n'est pas verrouillé, le formulaire affiche le bouton **Réinitialiser le mot de passe** . Entrez le nouveau mot de passe et cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
   - Si le compte de l'utilisateur est verrouillé, le formulaire affiche les boutons **Réinitialiser le mot de passe** et **Déverrouiller le compte** . Vous pouvez entrer un nouveau mot de passe et cliquer sur **Réinitialiser le mot de passe** pour réinitialiser le mot de passe et déverrouiller le compte. Si l'option **Activer le déverrouillage de compte** est sélectionnée pour le processus de mot de passe, vous pouvez déverrouiller le compte sans réinitialiser le mot de passe en cliquant sur **Déverrouiller le compte**.
6. Pour réinitialiser le mot de passe d'un autre utilisateur, vous devez d'abord quitter le **Centre de services** , puis accéder à **Réinitialisation du mot de passe** > **Centre de services**.

Afficher les demandes utilisateur de réinitialisation du mot de passe

Le module **Demandes de réinitialisation** affiche l'état de chaque demande de réinitialisation de mot de passe à partir de la Réinitialisation du mot de passe table Demande [pwd_reset_request].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Demandes de réinitialisation**.

Réinitialisation du mot de passe Champs de demande

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur dont le mot de passe est en cours de réinitialisation ou de modification.
Processus	Processus qui implémente cette demande de réinitialisation du mot de passe.
Type	Type de Réinitialisation du mot de passe demande : • **Changement du mot de passe** : demande de changement d'un mot de passe. • **Service d'assistance** : demande ouverte au nom de l'utilisateur demandeur par un agent du Centre de services. • **Libre-service** : l'utilisateur demandeur a ouvert la demande de réinitialisation.
Type d'actions	Action corrective exécutée pendant la Réinitialisation du mot de passe demande. • **Changement du mot de passe** : mettez à jour la banque d'identifiants avec le nouveau mot de passe. • **Réinitialiser et déverrouiller le compte** : générez un nouveau mot de passe pour l'utilisateur et déverrouillez le compte d'utilisateur. • **Réinitialiser le mot de passe** : générez un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. • **Déverrouiller le compte** : déverrouillez le compte d'utilisateur.
Statut	Résultat de la Réinitialisation du mot de passe demande : • **Terminé avec échec** : l'utilisateur a terminé toutes les étapes du Réinitialisation du mot de passe processus, mais le mot de passe n'a pas été réinitialisé dans la banque d'identifiants. • **Terminé avec succès** : l'utilisateur a terminé toutes les étapes du Réinitialisation du mot de passe processus et le mot de passe a été réinitialisé dans la banque d'identifiants. • **Expiré** : l'utilisateur n'a pas terminé toutes les étapes du processus dans le Réinitialisation du mot de passe temps imparti. • **En cours** : l'utilisateur suit les étapes de réinitialisation du mot de passe. • **Nombre maximal de tentatives : l'utilisateur n'a** pas répondu correctement aux questions de sécurité pendant l'étape de vérification d'identité et a dépassé le nombre maximal de tentatives autorisées. • **Vérifié** : l'utilisateur a terminé l'étape de vérification d'identité et est vérifié. L'utilisateur peut passer à l'étape Réinitialisation du mot de passe .
Actif	Indique si la demande est ouverte ou fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Réessayer	Nombre total de tentatives de l'utilisateur pour terminer une demande de réinitialisation du mot de passe.

Débloquer un Réinitialisation du mot de passe utilisateur

Si un utilisateur est interdit manuellement ou est marqué comme dépassant le nombre maximal de tentatives, il peut être bloqué (non autorisé à utiliser l'application Réinitialisation du mot de passe). Vous pouvez débloquer un utilisateur bloqué.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les événements bloquants comprennent :

- L'utilisateur a dépassé la limite du nombre de tentatives de mot de passe infructueuses.
- La réinitialisation de mot de passe la plus récente s'est produite avant le délai d'attente requis jusqu'à la prochaine réinitialisation.
- L'utilisateur n'a pas fourni les informations correctes lors de la tentative de réinitialisation du mot de passe.

Si le nombre d'utilisateurs bloqués ou verrouillés dépasse la limite au cours d'un intervalle de temps défini, un événement de journalisation système est déclenché. Vous pouvez configurer le nombre d'utilisateurs bloqués ou verrouillés et l'intervalle de temps requis pour générer l'événement de journal en définissant les propriétés `password_reset.activity_monitor.incident_threshold` et `password_reset.activity_monitor.incident_window` .

Procédure

1. Pour afficher la liste des utilisateurs bloqués, accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Utilisateurs bloqués**.
2. Pour débloquer un utilisateur en libre-service :
   a. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Utilisateurs bloqués**.
   b. Sélectionnez un utilisateur dans la liste.
   c. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .
3. Pour débloquer un utilisateur dont le mot de passe a été réinitialisé par un agent du Centre de services :
   Si un utilisateur est interdit manuellement ou signalé comme dépassant le nombre maximal de tentatives, il peut être bloqué (non autorisé à utiliser l'application Réinitialisation du mot de passe). Lorsque la demande de réinitialisation du mot de passe est effectuée via le libre-service, l'utilisateur est débloqué lorsque le mot de passe est réinitialisé avec succès.

   En revanche, les agents du Centre de services sont autorisés à effectuer un nombre illimité de nouvelles tentatives. La limite `de max_attempt_reached` ne s'applique pas et l'état **Bloqué** de l'utilisateur n'est pas réinitialisé après la réinitialisation du mot de passe. Par conséquent, une fois que vous avez réussi à réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur, vous devez le débloquer manuellement.

   Si l'utilisateur n'est pas débloqué manuellement, le système réinitialise l'état Bloqué uniquement lorsque le délai `de max_attempt_window` est écoulé et que l'utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe à l'aide du libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Une fois que vous avez réinitialisé un mot de passe utilisateur, accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Utilisateurs bloqués**.

b. Changez le paramètre **Bloqué** pour l'utilisateur de vrai à faux.

Information associée

Configurer les Réinitialisation du mot de passe propriétés

Réinitialisation du mot de passe et les rapports et journaux sur les changements de mot de passe

Intégration Réinitialisation du mot de passe à un Portail de services widget

Vous pouvez activer un Réinitialisation du mot de passe processus sur une Portail de services page en ajoutant un widget qui ouvre les pages de réinitialisation du mot de passe dans le portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Dans Service Portal Designer pour le portail, créez une nouvelle page (page sur laquelle l'utilisateur effectuera le processus de réinitialisation du mot de passe).
2. Sous l'onglet **Widget** , sous Mises en page, sélectionnez la mise en page à 12 colonnes et déposez-la sur la page.
3. Déposez le widget de **réinitialisation du mot de passe** dans la mise en page en 12 colonnes, puis enregistrez la page.
   Les trois onglets du processus de réinitialisation du mot de passe apparaissent dans la mise en page.
4. Dans le lien **Réinitialiser mon mot de passe** de la page de connexion du portail, spécifiez l'URL de la nouvelle page de réinitialisation du mot de passe.
   L'URL doit inclure un paramètre requis et peut contenir un paramètre facultatif :
   - Requis : `sysparm_show_custom_header_footer=faux`. Ce paramètre désactive la fonctionnalité native d'en-tête et de pied de page de la page de réinitialisation du mot de passe.
   - `sysparm_redirect_url=<portalName> ?id=<pageName>`. Ce paramètre spécifie la page à laquelle accéder après une réinitialisation réussie, généralement la page de connexion au portail.

   Par exemple, `https://server.acme.com/acme_community?id=password_reset_page& sysparm_show_custom_header_footer=false&sysparm_redirect_url=acme_community ? id=communities_login`

Intégration Réinitialisation du mot de passe à une intégration CMS

Vous pouvez configurer un site dans l'application ServiceNow Gestion de contenu (CMS) pour définir un point d'accès à site unique qui inclut le Réinitialisation du mot de passe service. Par exemple, vous pouvez créer un site en libre-service pour les employés qui fournit Réinitialisation du mot de passe un service.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

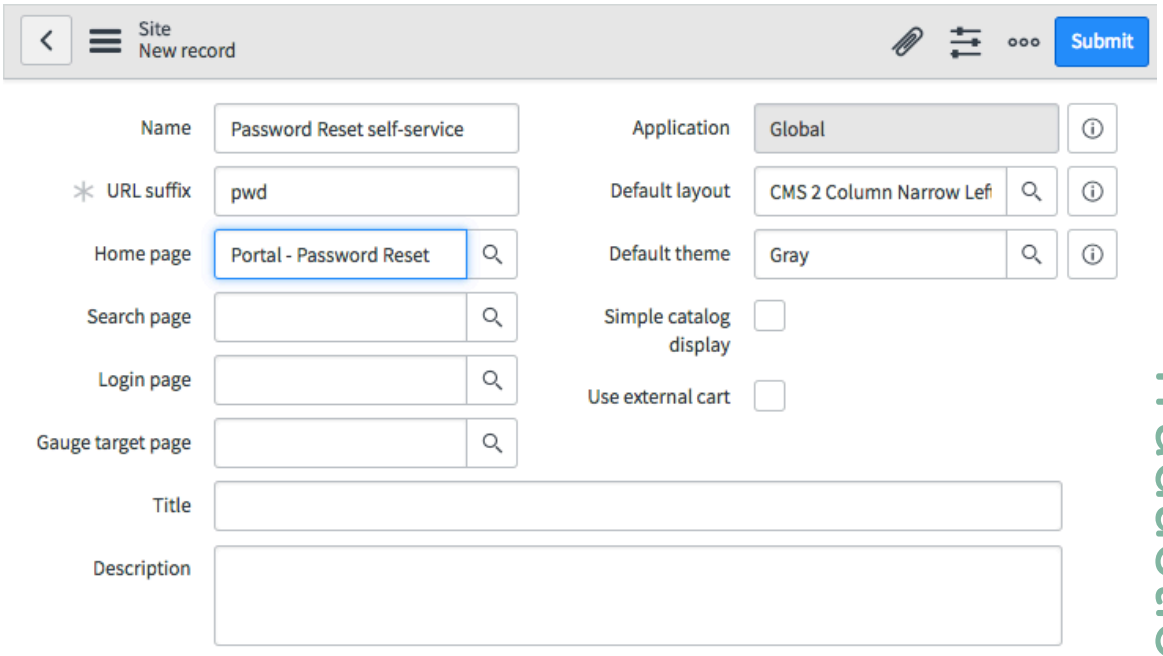
Chaque Réinitialisation du mot de passe processus nécessite une page CMS distincte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **iFrame** et créer un enregistrement iFrame.
2. Accéder à **Gestion du contenu** > **Sites** et créer un site qui n'a pas de page de connexion.



3. Accéder à **Gestion du contenu** > **Pages** et créer une page de réinitialisation du mot de passe.
4. Saisissez le nom du site que vous avez créé dans le champ **Site de contenu** (**Libre-service Réinitialisation du mot de passe** dans l'exemple).
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur le lien connexe **Modifier la page** , puis cliquez sur **Ajouter du contenu**.
7. Dans la section **Blocs de contenu** , sélectionnez l'iFrame que vous avez créé et ajoutez du contenu supplémentaire si nécessaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Installation et configuration de l'application Windows Réinitialisation du mot de passe

Demandez le module d'extension Réinitialisation du mot de passe Windows App (Réinitialisation du mot de passe Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) qui permet de se connecter aux types de banques d'informations d'identification Active Directory (AD).

Les administrateurs téléchargent et exécutent un fichier EXE ou MSI pour installer ou distribuer l'application sur les ordinateurs des utilisateurs. L'application installe un lien sur l'écran de Windows connexion.

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows Exigences d'installation

Activez le module d'extension Réinitialisation du mot de passe Windows App (Réinitialisation du mot de passe Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) et l'application Microsoft AD for Réinitialisation du mot de passe Store pour utiliser le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Besoin	Description
Mise en production requise ServiceNow	Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows La version 5.1.4 est prise en charge sur les Yokohama versions , Xanadu, et Washington DC .
Matériel requis	• Processeur 1 GHz ou plus rapide • 512 Mo de RAM • 10 Mo d'espace disque disponible (x86) • 10 Mo d'espace disque disponible (x64)
Logiciel requis	• Version de Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows: 5.1.4 • Microsoft .NET Framework : 4.7.1 et versions ultérieures • Microsoft Visual C++ : Visual Studio 2017 redistribuable
Systèmes d'exploitation pris en charge	• Windows 8.1 • Windows 10 Entreprise • Windows 10 Pro • Windows 11
Architecture de processeur prise en charge	• X86 • Poste 64
Architecture réseau prise en charge	• Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows Les clients doivent avoir un accès direct à Internet et à l'instance ServiceNow où le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows est configuré • Pour Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows les versions qui utilisent un certificat SHA, le réseau d'entreprise ne doit pas bloquer le certificat SHA. • Pour réinitialiser un mot de passe AD, le client doit être sur le réseau de l'entreprise.

Traduction automatique

Télécharger le programme d'installation Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Téléchargez le programme d'installation Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows .

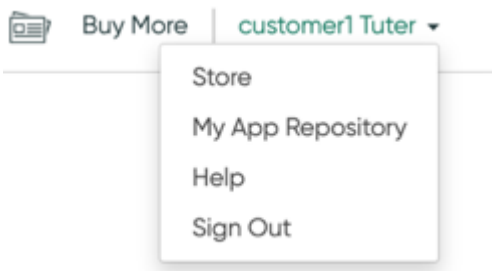
Avant de commencer

Rôle requis : n'importe quel utilisateur

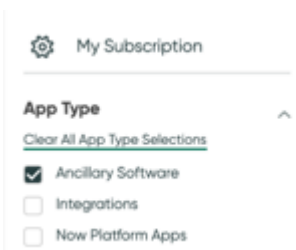
Procédure

1. Connectez-vous au ServiceNow Store Portail de l'éditeur fichier .
2. Cliquez sur votre menu utilisateur, puis sélectionnez **Boutique**.

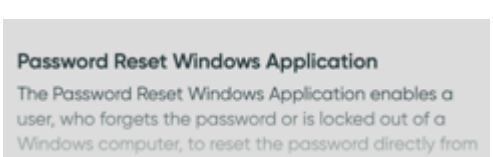
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Définissez le filtre pour le type d'application **Logiciel auxiliaire** .



4. Cliquez sur **l'application Windows Réinitialisation du mot de passe**.
   L'emplacement de téléchargement de l'application apparaît.



5. Cliquez sur **Télécharger**.

Installer Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Installez Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows à l'aide des différentes méthodes disponibles.

Utiliser un fichier EXE à partir de la ligne de commande

Comme alternative à l'installation en ligne de commande, vous pouvez utiliser un assistant.

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin privilège élevé
Privilège requis : Windows administrateur local

Procédure

1. Assurez-vous que l'utilisateur disposant du ServiceNow rôle security_admin configure les propriétés de sécurité.
   Pour plus d'informations sur les propriétés de sécurité, voir Configurer les paramètres de sécurité pour le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows
2. Copiez la commande suivante dans un éditeur de texte sur une ligne sans interruption.

```
PasswordResetWinAppInstall.exe /VERYSILENT /PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 "Forgot password?"
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ajoutez des arguments et remplacez les valeurs de paramètre par défaut par les valeurs correctes pour votre organisation.

Argument	Exemple	Description
/Rapport	/log=c :\temp \PwdResetInstallLog.log	Facultatif. Pour générer un fichier journal, vous devez d'abord créer le répertoire dans lequel le fichier est écrit. Dans cet exemple, vous devez créer le répertoire c :\temp avant d'exécuter l'installation.
/NORESTART	/NORESTART	Facultatif. Include / NORESTART pour inviter l'utilisateur à redémarrer l'ordinateur après l'installation.

Paramètre	Par défaut	Description
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/ $pwd_reset.do ? sysparm_url=default	URL de la page à laquelle les utilisateurs accèdent lors de la réinitialisation d'un mot de passe. Assurez-vous de remplacer le nom de votre ServiceNow serveur et le suffixe d'URL pour le processus souhaité Réinitialisation du mot de passe .
PasswordResetLinkName	« Mot de passe oublié ? »	Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien sur la page de connexion Windows. Mettez à jour le texte selon vos besoins. Vous devez entourer le texte de guillemets doubles, comme indiqué. Pour vous assurer que les caractères corrects sont utilisés, ne copiez/collez pas le texte d'exemple. Au lieu de cela, tapez les caractères sur la ligne de commande.
CredentialProviderGUID		La plupart des installations n'ont pas besoin de spécifier cette valeur de paramètre. Fournissez cette valeur uniquement si vous utilisez un fournisseur d'informations d'identification personnalisé et que vous pouvez fournir un GUID de fournisseur d'informations d'identification valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez au répertoire qui contient le fichier PasswordResetWinAppInstall.exe .
5. Exécutez la commande mise à jour sur la ligne de commande.
6. Après l'installation et selon le paramètre de l'argument /NOREBUT , vous devrez peut-être redémarrer l'ordinateur.
   Reportez-vous à Installation Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows à l'aide d'un assistant.

Utiliser un fichier MSI à partir de la ligne de commande

Utilisez le fichier MSI pour l'installer Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows sur plusieurs ordinateurs sur un réseau. Comme alternative à l'installation MSI, vous pouvez également l'installer à partir de la ligne de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur local

Procédure

1. Assurez-vous que l'utilisateur disposant du ServiceNow rôle security_admin configure les propriétés de sécurité.
   Pour plus d'informations sur les propriétés de sécurité, reportez-vous à la section Configurer les paramètres de sécurité pour le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows.
2. Copiez la commande suivante dans un éditeur de texte sur une ligne sans interruption.

```
msiexec.exe /i PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet
 WRAPPED_ARGUMENTS="/SUPPRESSMSGBOXES /VERYSILENT /NORESTART /
PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 ""Forgot password?"""
```

3. Ajoutez des arguments et remplacez les valeurs de paramètre par défaut par les valeurs correctes pour votre organisation.

Argument	Exemple	Description
/Rapport	/log=c :\temp \PwdResetInstallLog.log	Facultatif. Pour générer un fichier journal, vous devez d'abord créer le répertoire dans lequel le fichier est écrit. Dans cet exemple, vous devez créer le répertoire c :\temp avant d'exécuter l'installation.
/NORESTART	/NORESTART	Facultatif. Par défaut, les installations MSI redémarrent les ordinateurs. Include / NORESTART pour ne pas redémarrer les ordinateurs après l'installation. Vous souhaitez peut-être communiquer avec les utilisateurs finaux pour leur dire qu'ils doivent redémarrer leur ordinateur pour activer le Réinitialisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Exemple	Description
		du mot de passe de l'application Windows.

Paramètre	Valeur par défaut à remplacer	Description
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do ?sysparm_url=default	URL de la page à laquelle les utilisateurs accèdent lors de la réinitialisation d'un mot de passe. Assurez-vous de remplacer le nom de votre ServiceNow serveur et le suffixe d'URL pour le processus souhaité Réinitialisation du mot de passe .
PasswordResetLinkName	« Mot de passe oublié ? »	Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien sur la page de connexion Windows. Vous devez entourer le texte de deux guillemets doubles, comme indiqué. Pour vous assurer que les caractères corrects sont utilisés, ne copiez/collez pas le texte d'exemple. Au lieu de cela, tapez les caractères sur la ligne de commande.
En option : CredentialProviderGUID		La plupart des installations n'ont pas besoin de spécifier cette valeur de paramètre. Fournissez cette valeur uniquement si vous utilisez un fournisseur d'informations d'identification personnalisé et que vous pouvez fournir un GUID de fournisseur d'informations d'identification valide.

4. Accédez au répertoire qui contient le fichier PasswordResetWinAppInstall.msi .
5. Exécutez la commande mise à jour sur la ligne de commande.
6. Après l'installation et selon le paramètre de l'argument /NOREBUT , vous devrez peut-être redémarrer des ordinateurs.
   Reportez-vous à Installation Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows à l'aide d'un assistant et Installez le à l'aide d'un Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows fichier EXE à partir de la ligne de commande.

Utiliser un assistant

Comme alternative à l'installation de l'assistant, vous pouvez exécuter des commandes directement sur la ligne de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur local

Procédure

1. Assurez-vous que l'utilisateur disposant du ServiceNow rôle security_admin configure les propriétés de sécurité.
   Pour plus d'informations sur les propriétés de sécurité, reportez-vous à la section Configurer les paramètres de sécurité pour le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le fichier d'installation PasswordResetWinAppInstall.exe que vous avez téléchargé et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.
3. Sur la **page Web Configurer Réinitialisation du mot de passe et sur la page Fournisseur d'informations d'identification** , configurez les paramètres suivants, puis cliquez sur **Suivant** :

Champ	Description	Par défaut
URL de la Réinitialisation du mot de passe page	URL de la page de votre ServiceNow instance à laquelle les utilisateurs accèdent lors de la réinitialisation d'un mot de passe. Assurez-vous de remplacer le nom de votre ServiceNow serveur et le suffixe d'URL pour le processus souhaité Réinitialisation du mot de passe .	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do ?sysparm_url=default
Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien	Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien sur la page de connexion Windows. Mettez à jour le texte selon vos besoins.	Mot de passe oublié ?
GUID du fournisseur d'informations d'identification	La plupart des installations n'ont pas besoin de spécifier cette valeur de paramètre. Fournissez cette valeur uniquement si vous utilisez un fournisseur d'informations d'identification personnalisé et que vous pouvez fournir un GUID de fournisseur d'informations d'identification valide.	[Accepter la valeur par défaut.]

4. Pour les pages restantes, effectuez les actions suivantes :

Titre de la page	Action
Contrat de licence	Sélectionnez **J'accepte l'accord**.
Sélectionner l'emplacement de destination	Acceptez l'emplacement d'installation par défaut.
Sélectionnez le dossier du menu Démarrer	Acceptez le « ServiceNow » par défaut.
Prêt à installer	Cliquez sur **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Redémarrez l'ordinateur.
   Consultez Utiliser un fichier EXE à partir de la ligne de commande.

Configurer les paramètres de sécurité pour le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Configuration des paramètres de sécurité pour le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows.

Paramètres de sécurité

- Le `glide.security.use_csrf_token` paramètre de propriété permet Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows de récupérer un jeton pour une communication sécurisée avec l'instance du centre de données.
- La `CheckCertificateRevocationList` définition par défaut de la clé de registre **sur true** entraîne la Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows validation du certificat du serveur avant chaque communication. Consultez Personnaliser le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows pour en savoir plus.

Configurer la propriété glide.security.use_csrf_token

Pour configurer la `glide.security.use_csrf_token` propriété, un privilège security_admin élevé est requis.

Définissez la `glide.security.use_csrf_token` propriété sur vrai (Oui). Reportez-vous à la rubrique intitulée « Paramètres de sécurité élevée » dans https://servicenow.com/docs .

L'administrateur Windows local effectue le reste de la procédure d'installation.

Configurer l'utilisation Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows d'un serveur proxy

Le prend Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows en charge l'utilisation d'un serveur proxy. Il existe trois options pour configurer le serveur proxy.

Avant de commencer
Rôle requis : Windows administrateur système

Procédure

Utilisez l'une des options de configuration suivantes pour activer l'utilisation Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows d'un serveur proxy.

Configurer une politique d'exception sur votre serveur proxy

Vous pouvez configurer une stratégie d'exception sur votre serveur proxy pour autoriser l'accès `service-now.com` non authentifié au domaine.

Avant de commencer
Rôle requis : Windows administrateur système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur un ordinateur du réseau, sauvegardez la clé de Registre suivante : HKEY_USERS\. DEFAULT \Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Paramètres
2. Télécharger et installer la suite Sysinternals à partir de https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx
3. À l'invite de commandes, accédez au dossier sysinternals extrait.
4. Exécutez la commande suivante pour lancer Internet Explorer : psexec -s -i « C :\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe »
5. Dans le menu **Outils d'Internet** Explorer, sélectionnez **Options Internet**.
6. Dans l'onglet **Connexions** , cliquez sur **Paramètres du réseau local**.
7. Dans la section **Serveur proxy** , sélectionnez **Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local** , puis renseignez le champ **Adresse** en utilisant le format suivant : <proxy_server> :<port>
8. Cliquez sur **OK** pour fermer la page **Paramètres du réseau local** , puis cliquez sur **OK** pour fermer les **options Internet**.
9. Exportez la clé de Registre suivante vers tous les clients qui utilisent :Réinitialisation du mot de passe de l'application WindowsHKEY_USERS\. DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion \Internet Paramètres

Configurer un serveur proxy à l'aide de la méthode des informations d'identification du client

Si vous ne pouvez pas configurer une stratégie d'exception, vous devez configurer tous les clients qui utilisent le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows pour transmettre des Windows informations d'identification valides au serveur proxy.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur système

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous choisissez de ne pas utiliser la méthode décrite dans cette rubrique, il existe d'autres méthodes pour configurer un serveur proxy :

- Configurez les clés de registre. Consultez Configurer les clés de Registre sur votre serveur proxy.
- Configurez une politique d'exception sur votre serveur proxy pour autoriser l'accès *service-now.com* non authentifié au domaine. Consultez Configurer une politique d'exception sur votre serveur proxy.

Procédure

1. Sur un ordinateur du réseau, sauvegardez la clé de Registre suivante : HKEY_USERS\. DEFAULT \Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Paramètres
2. Télécharger et installer la suite Sysinternals à partir de https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx
3. À l'invite de commandes, accédez au dossier sysinternals extrait.
4. Exécutez la commande suivante pour lancer Internet Explorer : psexec -s -i « C :\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe »
5. Dans le menu **Outils d'Internet** Explorer, sélectionnez **Options Internet**.
6. Dans l'onglet **Connexions** , cliquez sur **Paramètres du réseau local**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans la section **Serveur proxy** , sélectionnez **Utiliser un serveur proxy pour votre LAN** , puis renseignez le champ **Adresse** en utilisant le format suivant : `http://<userID> :<password>@<proxy_server> :<port>`
8. Cliquez sur **OK** pour fermer la page **Paramètres du réseau local** , puis cliquez sur **OK** pour fermer les **options Internet**.
9. Exportez la clé de Registre suivante vers tous les clients qui utilisent :Réinitialisation du mot de passe de l'application WindowsHKEY_USERS\. DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion \Internet Paramètres

Configurer les clés de Registre sur votre serveur proxy

Vous pouvez configurer les clés de Registre pour permettre l'utilisation Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows d'un serveur proxy.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur système

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous choisissez de ne pas utiliser la méthode décrite dans cette rubrique, il existe d'autres méthodes pour configurer un serveur proxy :

- Configurez une politique d'exception sur votre serveur proxy pour autoriser l'accès *service-now.com* non authentifié au domaine. Consultez Configurer une politique d'exception sur votre serveur proxy.
- Configurez tous les clients Windows qui utilisent le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows pour transmettre des informations d'identification valides au serveur proxy. Consultez Configurer un serveur proxy à l'aide de la méthode des informations d'identification du client.

Procédure

1. Ouvrez l'Éditeur du Registre sur votre Windows ordinateur.
2. Accéder à **Ordinateur** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **LOGICIEL** > **Microsoft** > **Windows** > **Version actuelle** > **Authentification** > **Fournisseurs d'informations d'identification** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. Définissez les clés de registre suivantes :

Remarque :
Vous pouvez modifier n'importe quelle valeur de chaîne répertoriée.

```
"ProxyServer"="<YourProxyName>:<PortNumber>"
"ProxyEnable"="true"
"ProxyUser"="<YourProxyUserName>"
"ProxyPassword"="<YourProxyPassword>"
"ProxyDomainName"="<YourProxyDomainName>"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
```

- Serveur proxy : définissez le nom du serveur proxy ou l'adresse IP avec le port
- ProxyUser : nom d'utilisateur associé aux informations d'identification, au cas où le proxy serait activé avec l'authentification de base
- ProxyPassword : mot de passe pour le nom d'utilisateur associé aux informations d'identification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ProxyDomainName : nom du domaine qui vérifie les informations d'identification
- ByPassProxyOnLocal : défini sur vrai si vous souhaitez contourner un serveur proxy pour les appels locaux.

Configurer un serveur proxy à l'aide du fichier PAC (méthode de script de configuration automatique)

Configurez le fichier de configuration automatique de proxy (PAC) ou Windows la détection automatique de proxy (WPAD) à l'aide des paramètres d'Internet Explorer (IE).

Avant de commencer

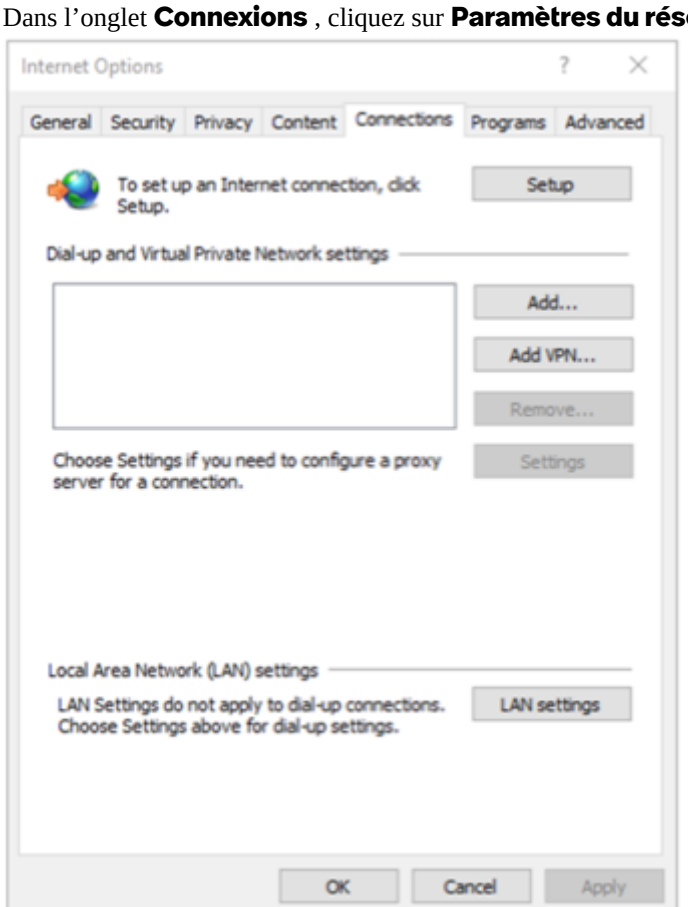
Rôle requis : Windows administrateur système

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows classes internes sélectionnent automatiquement la configuration effectuée à l'aide de Utilisez le **script de configuration automatique** au niveau d'Internet Explorer. Si vous configurez le proxy à Internet Explorer, toutes les modifications apportées à un niveau de proxy distant sont également applicables dans le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows niveau.

Procédure

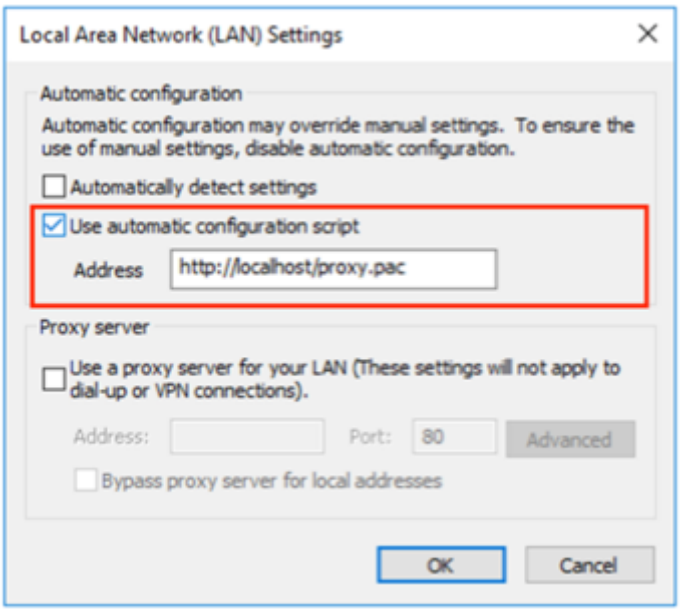
1. Dans le menu Outils d'Internet Explorer, sélectionnez **Options Internet**.
2. Dans l'onglet **Connexions** , cliquez sur **Paramètres du réseau local**.



3. Cochez la case **Utiliser le script de configuration automatique** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le champ **Adresse** , entrez l'emplacement du fichier PAC sur le réseau.
5. Cliquez sur **OK**.

Fichier PAC avec paramètre de registre

Dans cette configuration de proxy, le fichier PAC (Proxy Auto-configuration) peut être configuré dans Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows les paramètres de registre.

Le nom du paramètre de registre active le proxy via le fichier PAC est *`UseProxyAutoConfigScript`*. L'emplacement du script PAC (URL) peut être fourni dans le *`ProxyServer`* paramètre. La configuration de référence est fournie comme illustré dans l'image suivante :

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	PasswordResetCredentialProvider
AppDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\ServicenowLogo.png
AppFormTitle	REG_SZ	Password Reset Windows Application
ByPassProxyOnLocal	REG_SZ	false
CheckCertificateRevocationList	REG_SZ	true
CompanyName	REG_SZ	ServiceNow Inc.
CredentialProviderGUID	REG_SZ	{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}
DebugFlag	REG_SZ	0
PasswordResetLinkName	REG_SZ	Forgot password?
PasswordResetLinkURL	REG_SZ	http://yourdomain.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ms_ad_ss_defa...
ProxyDomainName	REG_SZ	YourProxyDomainName
ProxyEnable	REG_SZ	true
ProxyPassword	REG_SZ	YourProxyPassword
ProxyServer	REG_SZ	http://localhost/proxy.pac
ProxyUser	REG_SZ	YourProxyUser
ServiceNowServerVersion	REG_SZ	4
ServiceNowWinAppVersion	REG_SZ	5.1.4
UseProxyAutoConfigScript	REG_SZ	true
UserAccountPictureLoc	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\tileimage.bmp
VerifyEmbeddedFileSignature	REG_SZ	true
WorkingDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin

Paramètre de registre pour configurer le proxy via PAC

- ProxyEnable : <vrai>

  Active le proxy au niveau de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ProxyServer : <URL du fichier PAC>

  Initialisez l'emplacement du fichier PAC ici.

- UseProxyAutoConfigScript : <vrai>

  Si la valeur est définie sur vrai, elle indique que l'adresse fournie dans le paramètre de *ProxyServer* registre est un script PAC.

Fonctionnement

Le fichier PAC fourni dans le paramètre de *ProxyServer* registre est utilisé pour obtenir l'adresse réelle du serveur proxy cible pour une URL (dans ce cas, l'instance ServiceNow) en fonction de la configuration du script de fichier PAC. Le script du fichier PAC doit renvoyer une adresse de serveur proxy valide pour une URL fournie ServiceNow afin que l'application fonctionne.

L'adresse proxy cible est mise en cache pour une URL dans la machine. Le comportement de mise en cache s'applique également aux navigateurs. Le ServiceNow® Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows comportement est identique à celui du navigateur Internet Explorer. C'est-à-dire que si l'URL est accessible via un navigateur, elle est également accessible via l'application.

Remarque :
Il n'est pas nécessaire de configurer le paramètre de proxy dans Internet Explorer, car l'application lit le script du fichier PAC via un registre.

Activer le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows pour définir la langue d'affichage de la session

Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows Au démarrage, l'application transmet le code de langue Windows à l'instance. L'instance définit ensuite dynamiquement la langue de la session de l'utilisateur invité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'ordinateur Windows : Définissez la propriété de **langue d'affichage de l'écran d'accueil** sur la langue préférée.
2. Sur l'instance :
   a. Activez le module d'extension pour la langue préférée.
   b. Assurez-vous qu'aucun enregistrement dans la table [sys_user_preference] ne spécifie une **langue utilisateur** particulière pour *guest* l'utilisateur.
   Vous désactivez le paramètre pour qu'un utilisateur permette à l'instance *guest* de définir dynamiquement la langue pendant la session.

Intégrer le chiffrement de disque McAfee au Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Utilisez ePolicy Orchestrator (ePO) pour activer McAfee MDE 7.2 sur un ordinateur de bureau Windows afin de prendre en charge le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows.

Traduction automatique

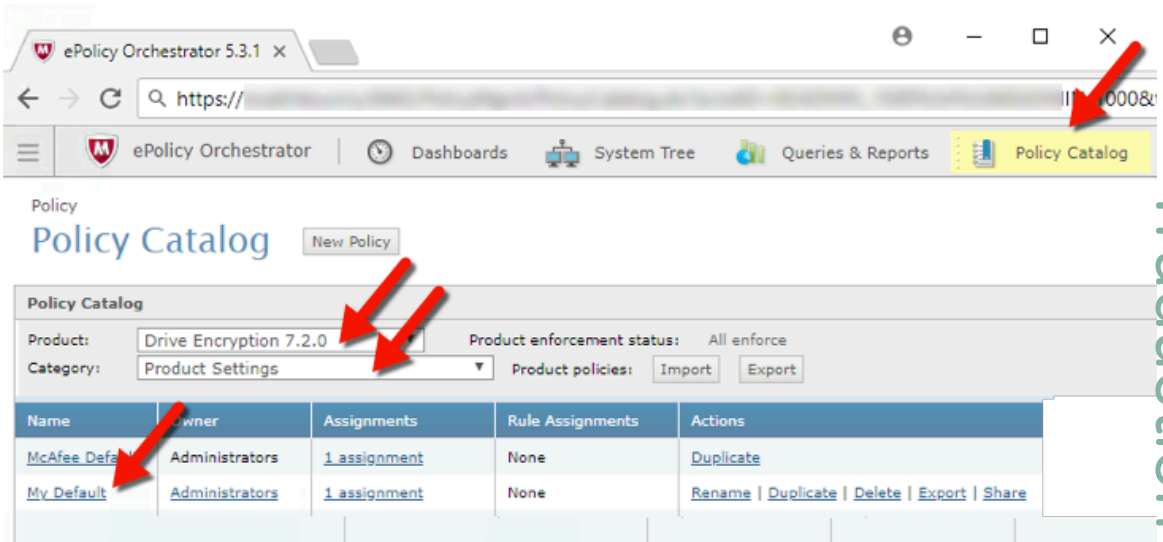
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Requis : MDE version 7.2x

Procédure

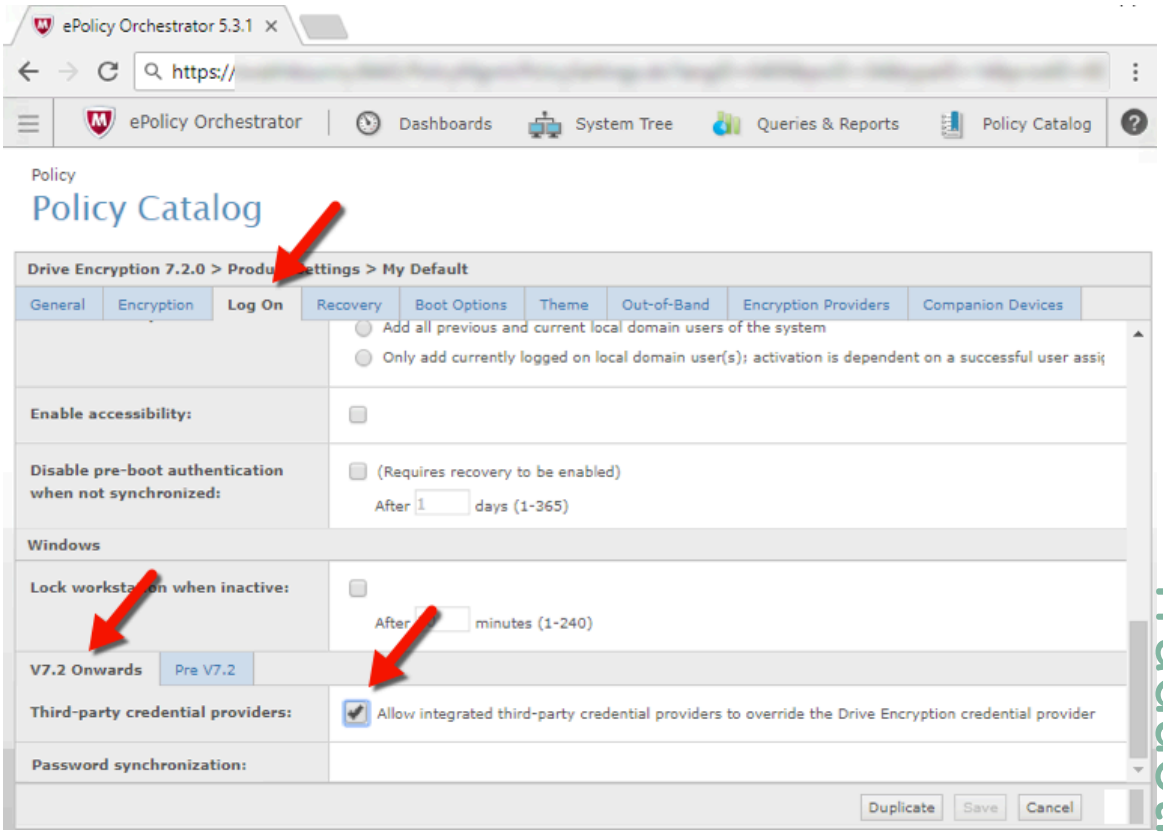
1. Connectez-vous à ePO.
2. Dans le catalogue de politiques, sélectionnez **Produit** > **Chiffrement du lecteur 7.2.0** et sélectionnez **Catégorie** > **Paramètres du produit**



3. Cliquez sur le **nom** de votre catalogue de politiques (**Ma valeur par défaut** dans l'exemple).
4. Sous l'onglet **Connexion**, sélectionnez l'onglet **À partir de la version 7.2**, puis cochez la case **Autoriser les fournisseurs d'informations d'identification tiers intégrés.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Enregistrer** , puis déconnectez-vous d'ePO.
6. Sur l'ordinateur de l'utilisateur final, créez les clés de Registre suivantes (paramètre ePO côté client) :

```
Windows Registry Editor Version 5.00
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\McAfee EndPoint
 Encryption\IntegratedCredentialProviders\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
"Vendor"="ServiceNow, Inc"
"Product"="ServiceNow PasswordReset WinApp"
"Version"="<PasswordReset WinApp version>" (for example, "Version"="4.5")
"BuiltAgainst"="<MDE version>" (for example, "BuiltAgainst"="7.2.3.28")
```

7. Redémarrez l'ordinateur.

Personnaliser le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Vous pouvez personnaliser l'apparence et d'autres aspects de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows administrateur système

Procédure

1. Ouvrez l'Éditeur du Registre sur votre Windows ordinateur.
2. Accéder à **Ordinateur** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **LOGICIEL** > **Microsoft** > **Windows** > **Version actuelle** > **Authentification** > **Fournisseurs d'informations d'identification** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. Modifiez l'une des valeurs de chaîne répertoriées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les clés de Registre qui commencent par le texte « proxy » permettent l'utilisation d'un serveur proxy. Consultez Configurer les clés de Registre sur votre serveur proxy.

Options de configuration du registre

Nom de fichier	Description	Chaîne par défaut
AppDir	Répertoire qui contient les fichiers d'application Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows .	C :\Program Files\ServiceNow
Fichier AppFormIconFile	Icône associée à l'application Réinitialisation du mot de passe .	C :\Program Files\ServiceNow \bin\ServicenowLogo.png Vous pouvez modifier l'icône associée à votre entreprise. Remplacez le ServicenowLogo.png par le logo de votre société et modifiez le chemin d'accès AppFormIconFile dans le registre.
AppFormTitle	Nom de l'application affiché.	Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows
CheckCertificateRevocationList	Par défaut, avant chaque communication, l'émetteur Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows valide que le certificat du serveur n'a pas été révoqué en consultant la liste de révocation des certificats (CRL). Si le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows est lent à charger après la réinitialisation demandée par un utilisateur, vous pouvez choisir d'ignorer la vérification de la liste de révocation de certificat.	Par défaut : « true » ○ **vrai** : lorsqu'un utilisateur demande la réinitialisation, l'application vérifie d'abord la liste de révocation de certificats pour valider le certificat. La demande ne se poursuit pas sans un certificat valide. ○ **faux** : l'application démarre immédiatement et ne valide pas le certificat.
CredentialProviderGUID	GUID du fournisseur d'informations d'identification en cours d'utilisation.	« "="{6f45dc1e-5384-457a-bc13-2cd81b0d28ed} »
Marqueur de débogage	Écrivez des entrées dans le journal des événements ServiceNowPwdReset.	”0”
PasswordResetLinkName	Texte à afficher pour le Réinitialisation du mot de passe lien sur la page de connexion Windows.	« Mot de passe oublié ? »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de fichier	Description	Chaîne par défaut
PasswordResetLinkURL	URL de l'application Réinitialisation du mot de passe sur votre ServiceNow instance.	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do ?sysparm_url=default
Proxy	Clés qui configurent les paramètres de proxy	Les clés de Registre qui commencent par le texte « `proxy` » permettent l'utilisation d'un serveur proxy. Consultez Configurer les clés de Registre sur votre serveur proxy.
ServiceNowServerVersion	Version de votre instance de production.	« < YourInstanceVersion > » (par exemple, « Kingston »)
Version ServiceNowWinAppVersion	Version du Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows fichier .	« < YourWindowsAppVersion > » (par exemple, « 4.5 »)
UserAccountPictureLoc	Image qui s'affiche sur l'écran de connexion.	%programdata %\Microsoft \User Account Pictures \user.bmp
Répertoire de travail	Répertoire qui contient les fichiers de bibliothèque.	C :\Program Files\ServiceNow \bin

Limitations de la Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows a quelques limites.

- Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend pas en charge les vérifications personnalisées.
- Utilise Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows le système-de-base service CAPTCHA même si l'application Réinitialisation du mot de passe est configurée pour une utilisation Google reCAPTCHA avec l'interface Web.
- L'indicateur de force du mot de passe n'est pas pris en charge.
- Pour certains types de vérification, vous ne pouvez utiliser qu'une seule vérification. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge. Pour plus d'informations, voir Vérifications de Réinitialisation du mot de passe.
- Macros d'interface utilisateur personnalisées configurées sur le **Processus** > **Avancés** ne sont pas prises en charge (par exemple, macros d'entrée, de réussite ou d'échec). Le système affiche uniquement les messages de réussite et d'échec par défaut.
- Prend Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows en charge les caractères de nouvelle ligne dans le texte d'indication de la **règle de mot de passe** . Toute autre mise en forme n'est pas prise en charge (gras, souligné et lien hypertexte). Pour plus d'informations, voir Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les processus de réinitialisation du mot de passe.

Désinstaller le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows

Vous pouvez exécuter un fichier EXE ou MSI pour désinstaller l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : Windows Administrateur local

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Suivez l’une ou l’autre procédure.

Option	Description
Utiliser un fichier EXE à partir de la ligne de commande	**a.** Accédez au répertoire de désinstallation que vous avez créé lors de l’installation, par exemple : `C:\Program Files\ServiceNow\uninstall\` **b.** Double-cliquez sur le fichier `unins000.exe` .
Utiliser un fichier MSI à partir de la ligne de commande	**a.** Accédez au répertoire qui contient le fichier `PasswordResetWinAppInstall.msi` . **b.** Exécutez la commande suivante sur la ligne de commande : `msiexec.exe /x PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet`

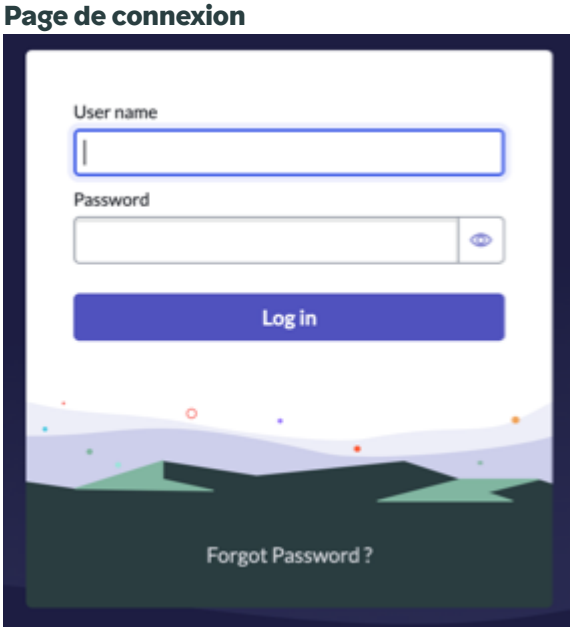
Inscription à l’application Réinitialisation du mot de passe pour réinitialiser votre mot de passe

Le processus en libre-service est un processus classique que vous pouvez suivre pour réinitialiser votre mot de passe. Votre expérience peut différer.

Exemple d’expérience du processus en libre-service

1. Sur la page de connexion, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié** pour démarrer le processus.

Page de connexion

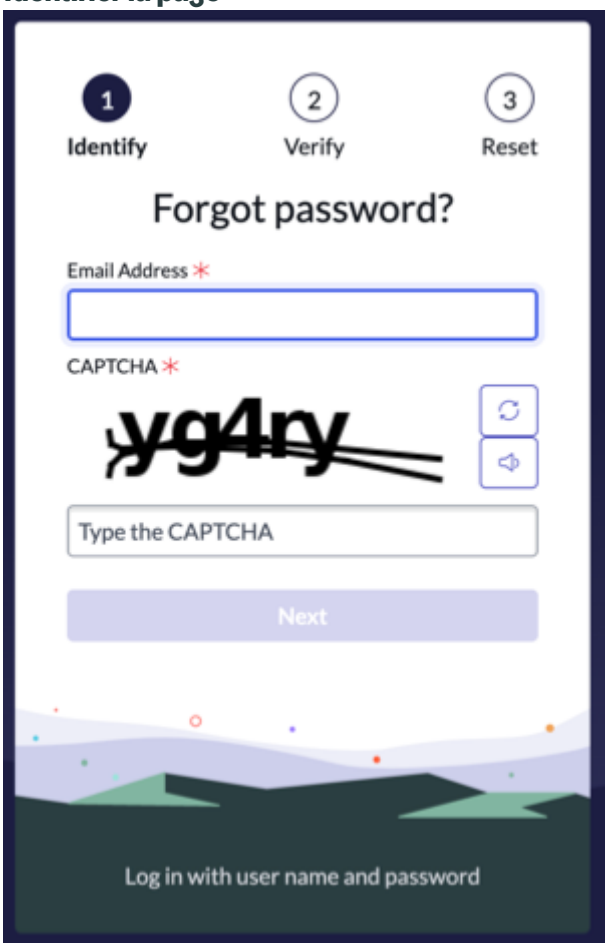


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sur la page Identifier, saisissez vos informations d'identification (généralement votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail). L'exemple inclut la fonctionnalité de sécurité CAPTCHA.

Identifier la page

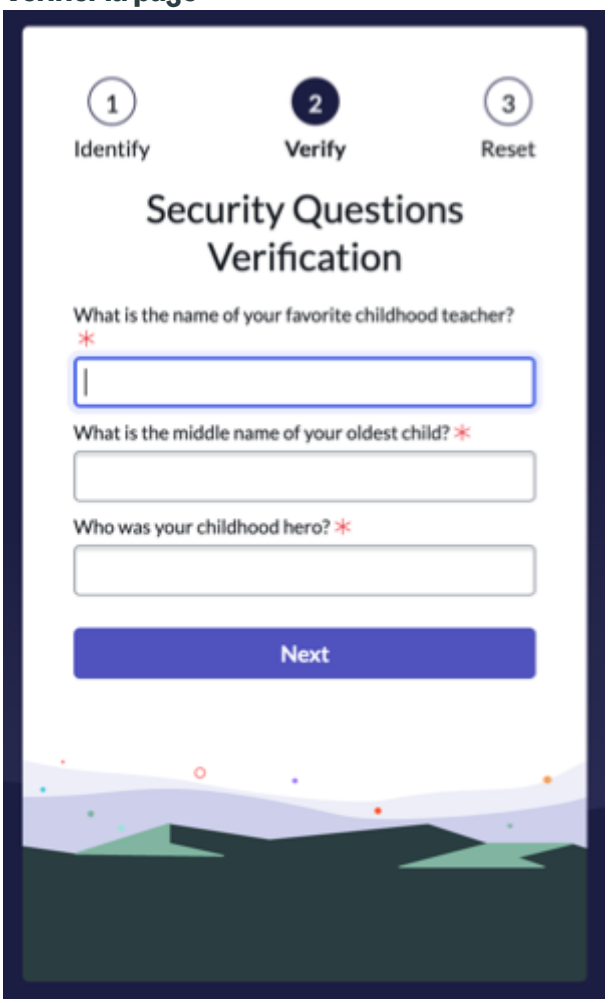


3. Sur la page Vérifier, vérifiez votre identité en fournissant vos informations de vérification. L'administrateur a configuré la méthode de vérification et peut exiger plusieurs vérifications. Dans l'exemple suivant, l'administrateur a configuré la vérification des questions de sécurité. Vous devez répondre à des questions pour prouver votre identité. (Auparavant, lors de votre inscription au processus de réinitialisation du mot de passe, vous avez sélectionné ces questions et fourni des réponses sécurisées et privées.) D'autres vérifications possibles nécessitent que vous saisissiez un code qui a été envoyé à un appareil mobile par SMS, via l'application d'authentification ou par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier la page

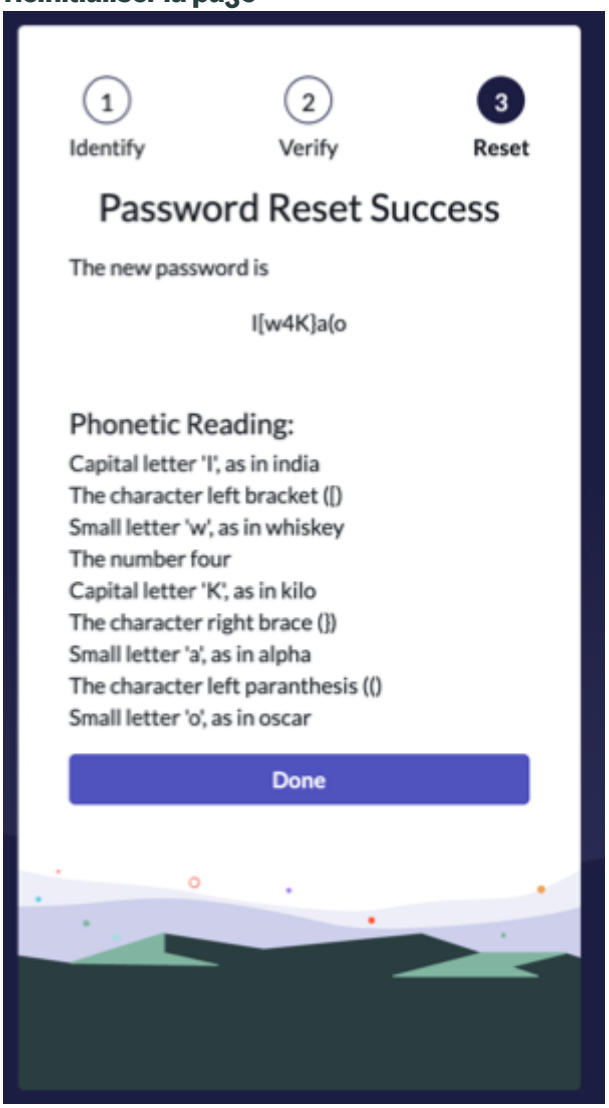


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Le système vérifie la banque d'informations d'identification pour vérifier votre identité, puis affiche le nouveau mot de passe sur la page Réinitialiser.

Réinitialiser la page



S'inscrire au Réinitialisation du mot de passe programme

Certaines organisations inscrivent automatiquement les utilisateurs à un Réinitialisation du mot de passe programme. Votre organisation peut offrir aux utilisateurs finaux la possibilité de s'inscrire à une ou plusieurs méthodes de vérification de votre identité lors de la réinitialisation du mot de passe. Les utilisateurs finaux peuvent s'inscrire à la plupart des Réinitialisation du mot de passe programmes sur un équipement mobile.

Remarque :
Par défaut, le thème foncé ne s'applique pas au formulaire d'inscription Réinitialisation du mot de passe . Les utilisateurs peuvent changer le thème en thème foncé. Pour plus d'informations sur le thème sombre, consultez Exploration des thèmes dans Next Experience .

Les utilisateurs finaux peuvent s'inscrire pour n'importe quelle combinaison des méthodes suivantes :

Vérifier votre identité à l'aide d'une application d'authentification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous vous inscrivez sur un ordinateur que vous utilisez normalement pour accéder à l'instance (vous utilisez une application d'authentification pour réinitialiser votre mot de passe, mais vous ne pouvez pas utiliser d'authentificateur pour vous inscrire Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows). Une fois que vous êtes inscrit, vous installez une application d'authentification sur un ou plusieurs appareils, puis vous autorisez les appareils pour la vérification de l'authentificateur.
- Plus tard, lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, lisez le code d'authentification sur votre appareil, puis saisissez le code sur la page Web pour vérifier votre identité.

Vérifiez votre identité à l'aide d'un code SMS (vérification par SMS)

- Pour vous inscrire, vous autorisez un appareil mobile à vérifier par SMS.
- Plus tard, lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, vous obtenez un code sur l'appareil et entrez le code sur la page Web pour vérifier votre identité.

Vérifiez votre identité à l'aide d'un code envoyé par e-mail

- Pour vous inscrire, vous autorisez une ou plusieurs adresses e-mail.
- Plus tard, lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, le système envoie un code à l'adresse e-mail. Vous entrez ensuite le code sur la page Web pour vérifier votre identité.

Vérifier votre identité à l'aide de la vérification des questions de sécurité

- Pour vous inscrire, vous choisissez plusieurs questions auxquelles vous seul pouvez répondre (comme le nom de votre premier animal de compagnie), puis vous fournissez des réponses. Le système stocke vos réponses en toute sécurité.
- Plus tard, lorsque vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, le système vous pose une ou plusieurs des questions. Vous répondez aux questions pour vérifier votre identité.

S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe d'un authentificateur

Vérifiez votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe en vous inscrivant au programme Réinitialisation du mot de passe à l'aide d'une application d'authentification tierce.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour vérifier votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe, vous obtenez un code à partir d'une application d'authentification sur votre appareil mobile, puis entrez le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Web.

Réinitialisation du mot de passe prend en charge les applications d'authentification suivantes :

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cisco Duo
- Okta Verify

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscription**.
2. Cliquez sur l'onglet **Vérification de l'application d'authentification** .

> **Remarque :**
> Si votre organisation vous demande de vous inscrire à la méthode de vérification de l'authentificateur Réinitialisation du mot de passe , l'onglet est marqué d'un astérisque (*).

3. Téléchargez l'application d'authentification sur votre appareil.
4. Ouvrez l'application, puis utilisez l'appareil pour scanner le code QR sur l'onglet.
5. Lorsque l'appareil génère un code, entrez le code dans la zone de texte, puis cliquez sur **Coupler l'appareil**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. **Facultatif :** Si le système affiche un message de réussite, sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Si le système affiche un message d'échec, entrez à nouveau le code, cliquez sur **Coupler l'appareil**, puis sélectionnez **Soumettre**.

   Lorsque vous soumettez l'inscription, l'onglet affiche les options suivantes :

Option	Description
Générer un nouveau code QR	Vous permet de coupler un appareil avec un nouveau code. Cette option est utile si vous avez un nouvel appareil. De nouvelles données remplacent les données de vérification sécurisées existantes.
Désactiver l'authentification multifacteur	Supprime les données de vérification sécurisée existantes . La vérification de l'authentificateur Google n'est plus disponible.

9. **Facultatif :** Inscrivez-vous pour une vérification d'identité supplémentaire à l'aide de l'une des autres méthodes proposées par votre organisation.
   Pour plus d'informations sur l'inscription à l'aide de différentes méthodes, consultez les rubriques suivantes :
   - Inscrivez-vous au programme à l'aide de questions Réinitialisation du mot de passe et réponses
   - S'inscrire au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes SMS
   - S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe de codes envoyés par e-mail

S'inscrire au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes SMS

Pour vérifier votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe, vous pouvez utiliser un code (le code SMS) qui a été livré sur votre téléphone mobile ou votre appareil. Vous pouvez vous inscrire sur un équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscription** , puis cliquez sur l'onglet **Vérification par SMS** .
   Si votre organisation vous demande de vous inscrire à la méthode de vérification par SMS, l'onglet est marqué d'un astérisque (*).
2. Pour ajouter et vérifier un appareil, cliquez sur **Ajouter un appareil** , puis suivez les instructions.

   Remarque :
   Si vous avez déjà ajouté un appareil compatible SMS à votre Réinitialisation du mot de passe profil, l'appareil est répertorié.

3. Fournissez un nom significatif pour chaque appareil. Si vous souhaitez ajouter plusieurs appareils, répétez le processus.
4. Après avoir vérifié chaque appareil, cochez la case **Autorisé** pour chaque appareil que vous prévoyez d'utiliser pour modifier ou réinitialiser votre mot de passe.

   Remarque :
   Vous pouvez retirer l'autorisation d'un appareil à tout moment en désactivant la case **à cocher Autorisé** .

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. **Facultatif :** Inscrivez-vous pour une vérification d'identité supplémentaire à l'aide de l'une des autres méthodes proposées par votre organisation.

   (Optional) Pour plus d'informations sur l'inscription Réinitialisation du mot de passe au programme, consultez les rubriques suivantes :

   - Inscrivez-vous au programme à l'aide de questions Réinitialisation du mot de passe et réponses
   - S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe d'un authentificateur
   - S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe de codes envoyés par e-mail

S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe de codes envoyés par e-mail

Pour vérifier votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe, vous saisissez un code qui a été envoyé à votre adresse e-mail. Vous pouvez vous inscrire à ce programme sur un équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Au cours de ce processus d'inscription, vous ajoutez l'adresse e-mail, le système vous envoie un code pour que vous puissiez vérifier l'adresse, puis vous autorisez l'utilisation de l'adresse pour le Réinitialisation du mot de passe processus. Par défaut, le système envoie le code à l'adresse e-mail associée à votre ServiceNow profil. Vous pouvez envoyer le code à d'autres adresses e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscription** , puis cliquez sur l'onglet **Vérification des e-mails** .
   Si votre organisation vous demande de vous inscrire à la méthode de vérification des adresses e-mail, l'onglet est marqué d'un astérisque (*). Les adresses e-mail ajoutées précédemment sont répertoriées dans l'onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Ajouter une adresse e-mail**, entrez l'adresse e-mail et un nom d'e-mail significatif à associer à l'adresse, puis cliquez sur **Ajouter une adresse e-mail**.
   Répétez le processus pour autant d'adresses e-mail que vous le souhaitez.
3. Dans l'onglet **Vérification des e-mails** , pour chaque e-mail qui doit recevoir Réinitialisation du mot de passe des codes, cliquez sur **Vérifier**.
   Le système envoie un message électronique contenant un code, puis affiche la fenêtre **contextuelle Vérifier l'adresse e-mail** .
4. Dans la fenêtre **contextuelle Vérifier l'adresse e-mail** , saisissez le code et cliquez sur **Vérifier**.

   Remarque :
   Si ce processus échoue, cliquez sur **Envoyer un nouveau code** pour envoyer un code différent et réessayez.

5. Après avoir vérifié chaque adresse e-mail, cochez la case **Autorisé** en regard de chaque adresse que vous prévoyez d'utiliser pour modifier ou réinitialiser votre mot de passe.

   Remarque :
   Pour annuler l'autorisation d'une adresse e-mail afin qu'elle ne reçoive Réinitialisation du mot de passe pas de codes, décochez la case **Autorisé** .

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Inscrivez-vous pour une vérification d'identité supplémentaire à l'aide de l'une des autres méthodes proposées par votre organisation.
   Pour plus d'informations sur l'inscription à l'aide de différentes méthodes, consultez les rubriques suivantes :
   - Inscrivez-vous au programme à l'aide de questions Réinitialisation du mot de passe et réponses
   - S'inscrire au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes SMS
   - S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe d'un authentificateur

Inscrivez-vous au programme à l'aide de questions Réinitialisation du mot de passe et réponses

Votre organisation peut vous demander de sélectionner les questions à utiliser lors de la réinitialisation de votre mot de passe. Vous sélectionnez les questions et fournissez des réponses que vous seul connaissez. À un autre moment, lorsque vous réinitialisez votre mot de passe, vos réponses vérifient votre identité. Vous pouvez vous inscrire sur un équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste des questions est présentée dans la langue que vous avez demandée lors de la connexion.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscription** , puis cliquez sur l'onglet **Vérification de l'assurance qualité** .
   Si vous devez vous inscrire à la méthode de vérification de l'assurance qualité, l'onglet est marqué d'un astérisque (*).
2. Pour chaque champ **de question** , sélectionnez une question dans la liste, puis saisissez la réponse dans le champ **Réponse** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répétez le processus jusqu'à ce que le nombre requis de champs **Question** et **Réponse** soit renseigné.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. **Facultatif :** Inscrivez-vous pour une vérification d'identité supplémentaire à l'aide de l'une des autres méthodes proposées par votre organisation.
   Pour plus d'informations sur l'inscription à l'aide de différentes méthodes, consultez les rubriques suivantes :
   - S'inscrire au programme à l'aide des Réinitialisation du mot de passe codes SMS
   - S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe d'un authentificateur
   - S'inscrire au programme à l'aide Réinitialisation du mot de passe de codes envoyés par e-mail

S'inscrire au programme à l'aide du Réinitialisation du mot de passe code PIN logiciel

Vérifiez votre identité lors de la réinitialisation de votre mot de passe à l'aide d'un code PIN logiciel. Pour l'utiliser, vous devez vous inscrire à la vérification à l'aide d'un code PIN logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscription**.
2. Sélectionnez l'onglet **Vérification du code PIN logiciel** .

   Remarque :

   Si votre organisation exige que vous vous inscriviez à la vérification du code PIN logiciel, l'onglet est marqué d'un astérisque (*).

3. Dans le champ **Saisir le code PIN logiciel** , saisissez un nombre à six chiffres de votre choix.

   Assurez-vous de respecter ces règles lors de votre inscription à la vérification du code PIN logiciel.
   - La longueur du code PIN logiciel doit comporter six chiffres.
   - Le seuil de répétition du code PIN logiciel est de deux.
   - Le seuil de séquence du code PIN logiciel est de deux.
   - Vous ne pouvez pas utiliser vos cinq codes PIN logiciels précédents.

   Remarque :
   En fonction de la configuration définie par votre administrateur, ces règles peuvent changer.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous êtes inscrit à la vérification du code PIN logiciel.

Réinitialiser votre mot de passe sur Windows les systèmes

Si votre organisation utilise le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows, vous pouvez réinitialiser votre mot de passe directement à partir de votre Windows écran de connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Démarrez votre ordinateur ou appuyez sur **Ctrl**+**Alt**+**Suppr** pour accéder à l'écran de Windows connexion.
2. Cliquez sur le lien **Mot de passe oublié ?** .

   Remarque :
   Votre administrateur peut configurer un texte différent pour le lien.

3. Sur la page **Identifier** , saisissez les informations demandées, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page **Vérifier** , saisissez les informations demandées, puis cliquez sur **Suivant**.

   Remarque :
   Vous pourriez avoir la possibilité de choisir la méthode utilisée pour vérifier votre identité.

   Si votre identité est vérifiée, la page **Réinitialiser** affiche si vous avez été vérifié avec succès et l'état de votre compte (verrouillé ou déverrouillé).
5. En fonction de votre état verrouillé/déverrouillé, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si votre compte n'est pas verrouillé, la page affiche le bouton **Réinitialiser le mot de passe** . Entrez et resaisissez le nouveau mot de passe, puis cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
   - Si votre compte est verrouillé, la page affiche les boutons **Réinitialiser le mot de passe** et **Déverrouiller le compte** .
     - Vous pouvez entrer un nouveau mot de passe et cliquer sur **Réinitialiser le mot de passe** pour réinitialiser le mot de passe et déverrouiller le compte.
     - Si votre administrateur a sélectionné **Activer le déverrouillage de compte** pour le processus de mot de passe, vous pouvez déverrouiller le compte sans réinitialiser le mot de passe en cliquant sur **Déverrouiller le compte**.

Référence Réinitialisation du mot de passe

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Réinitialisation du mot de passe.

Pour afficher les informations de référence, consultez les rubriques suivantes, telles que Installé avec Réinitialisation du mot de passe.

Installé avec Réinitialisation du mot de passe

Les tables, les rôles, les règles métier, les scripts et les workflows sont installés avec l'application Réinitialisation du mot de passe .

Réinitialisation du mot de passe tables

Nom de la table	Description
Réponse active de Réinitialisation du mot de passe [pwd_active_answer]	Questions de sécurité et réponses associées, chiffrées, que les utilisateurs ont sélectionnées lors du processus d'inscription.
Question active de Réinitialisation du mot de passe	Questions de sécurité que les utilisateurs ont sélectionnées au cours du processus d'inscription.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
[pwd_active_question]	
Journal d'activité Réinitialisation du mot de passe [pwd_reset_activity]	Toutes les Réinitialisation du mot de passe demandes.
Moniteur d'activité de Réinitialisation du mot de passe [pwd_activity_monitor]	Réinitialisation du mot de passe activité de verrouillage.
Banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store]	Réinitialisation du mot de passe banques d'informations d'identification disponibles.
Paramètres de banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_param]	Paramètres de banque d'identifiants créés par l'utilisateur.
Types de banques d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_type]	Réinitialisation du mot de passe types de banques d'identifiants disponibles.
Contrôle d'accès au bureau de Réinitialisation du mot de passe [pwd_access_control]	Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows contrôle d'accès.
Journal de l'accès au bureau de Réinitialisation du mot de passe [pwd_access_log]	Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows Journaux d'accès.
Code d'inscription d'appareil de Réinitialisation du mot de passe [pwd_dvc_enrollment_code]	Codes d'inscription des appareils qui ont été envoyés aux utilisateurs lors de l'inscription du code SMS.
Appareils Réinitialisation du mot de passe [pwd_device]	Appareils SMS de l'utilisateur dont l'état est Vérifié.
Code de vérification des e-mails de Réinitialisation du mot de passe [pwd_email_code]	Codes de vérification envoyés aux utilisateurs par e-mail pour la réinitialisation du mot de passe ou l'inscription de l'adresse e-mail.
Inscription de Réinitialisation du mot de passe pour vérification [pwd_enrollment]	Informations sur l'inscription de l'utilisateur par vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
Instantané d'inscription de Réinitialisation du mot de passe [pwd_enrollment_snapshot]	Instantané de l'inscription d'utilisateur par vérification. Ce tableau est utilisé à des fins de reporting. La tâche planifiée Synchroniser les données d'instantané d'inscription de Réinitialisation du mot de passe mensuelle s'exécute une fois par mois pour générer ou synchroniser des données d'instantané dans cette table. Les données, telles que la création ou la suppression de sys_user, la vérification avant le traitement, la création ou la suppression, etc., sont synchronisées. Réinitialisation du mot de passe L'écouteur de base de données est utilisé pour créer ou mettre à jour les données de cette table qui est gérée par la propriété avec la *pwd_reset.enable.dbListener* valeur par défaut vrai. Si vous êtes administrateur et que vous souhaitez synchroniser manuellement les données de cette table associée à un processus actif, sélectionnez Synchroniser les **données d'instantané d'inscription** sur ce Réinitialisation du mot de passe processus. Vous pouvez désactiver la synchronisation des données dans cette table via l'écouteur de base de données ou la tâche planifiée mensuelle en définissant la *pwd_reset.enable.enrollment_snapshot* propriété sur false. **Remarque :** Initialement, un enregistrement inactif est créé par l'écouteur de base de données pour une paire utilisateur-vérification. Lorsque les utilisateurs s'inscrivent sur la page d'inscription de Réinitialisation du mot de passe, l'enregistrement devient actif dans cette table.
Type d'extension de Réinitialisation du mot de passe [pwd_extension_type]	Types d'extension disponibles.
Historique de Réinitialisation du mot de passe [pwd_history]	Historique des mots de passe que les utilisateurs réinitialisent.
Type d'identification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_identification_type]	Réinitialisation du mot de passe Types d'identification disponibles.
Processus de Réinitialisation du mot de passe	Réinitialisation du mot de passe processus disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
[pwd_process]	
Banque d'identifiants du processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_cred_store]	Les banques d'identifiants et les processus associés Réinitialisation du mot de passe que l'application utilise.
Groupe d'utilisateurs du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_group]	Les groupes et les processus associés Réinitialisation du mot de passe que l'application utilise.
Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_verification]	les vérifications et les processus associés Réinitialisation du mot de passe que l'application utilise.
Question Réinitialisation du mot de passe [pwd_question]	Questions que l'application utilise pour vérifier les questions de sécurité.
Demande de réinitialisation du mot de passe [pwd_reset_request]	Informations sur les Réinitialisation du mot de passe demandes.
Vérification de demande de Réinitialisation du mot de passe [pwd_map_request_to_verification]	Les demandes de réinitialisation de mot de passe et la vérification associée que l'application utilise.
Code de vérification SMS de Réinitialisation du mot de passe [pwd_sms_code]	Codes de vérification par SMS qui ont été envoyés aux utilisateurs pour une réinitialisation du mot de passe.
Verrouillage utilisateur de Réinitialisation du mot de passe [pwd_user_lockout]	Utilisateurs bloqués hors de Réinitialisation du mot de passe.
Vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification]	Vérifications disponibles.
Param. de vérification de réinitialisation du mot de passe [pwd_verification_param]	Paramètres de vérification créés par l'utilisateur.
Type de vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification_type]	Réinitialisation du mot de passe Types de vérifications disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe rôles

Remarque :
Seul l'utilisateur ayant les rôles suivants peut avoir accès aux Réinitialisation du mot de passe tables. Les ACL refuser sauf authentifiés restreignent l'accès Réinitialisation du mot de passe aux tables pour tout rôle non authentifié tel qu'un utilisateur de rôle public.

Pour plus d'informations, consultez Deny-Unless ACL .

Rôle	Description
Administrateur de réinitialisation du mot de passe [password_reset_admin]	Configure et maintient Réinitialisation du mot de passe un changement de mot de passe.
Agent du Centre de services [password_reset_service_desk]	Réinitialise les mots de passe au nom des utilisateurs, suit les demandes de réinitialisation de mot de passe et affiche les journaux.
Gestionnaire d'informations d'identification [password_reset_credential_manager]	Détermine quelles banques d'informations d'identification peuvent être utilisées avec Réinitialisation du mot de passe.

Règles métier de Réinitialisation du mot de passe

Business Rule	Table	Description
Abandonner si la limite de l'historique du mot de passe dépasse	Paramètres de banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_param]	Empêche de définir une limite d'historique de mot de passe qui dépasse la valeur de la `password_reset.history.limit` propriété. Vous pouvez définir une valeur d'historique de réinitialisation du mot de passe dans la `password_reset.history.limit` propriété. Cette propriété système vérifie l'historique des mots de passe précédents en fonction de la valeur spécifiée. Par défaut, la valeur est 10. Mais vous pouvez le définir en fonction des besoins de votre organisation. **Remarque :** Actuellement, cette propriété ne s'applique qu'à la banque d'informations d'identification ServiceNow .
Ajouter des paramètres par défaut Vérification de QA	Réinitialisation du mot de passe Vérification	Si aucun paramètre n'est spécifié pour la vérification des questions de sécurité, génère des paramètres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Business Rule	Table	Description
	[pwd_verification]	
Ajouter des paramètres par défaut Vérification par SMS	Réinitialisation du mot de passe Vérification [pwd_verification]	Si aucun paramètre n'est spécifié, génère les paramètres de vérification du code SMS.
Ajouter des paramètres Vérification de confirmation personnelle	Réinitialisation du mot de passe Vérification [pwd_verification]	Si aucun paramètre n'est spécifié, génère les paramètres de vérification de confirmation des données personnelles.
Ajouter des paramètres Vérification personnelle	Réinitialisation du mot de passe Vérification [pwd_verification]	Si aucun paramètre n'est spécifié, génère des paramètres pour la vérification des données personnelles.
Vérifier les vérifications uniques	Réinitialisation du mot de passe Traiter la vérification [pwd_map_proc_to_verification]	Empêche qu'une vérification ne soit affectée plusieurs fois à un processus spécifique Réinitialisation du mot de passe .
Effacer les paramètres pour la vérification de simulation	Vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification]	Efface les paramètres pour la vérification de simulation.
Désactiver le processus sans groupe	Réinitialisation du mot de passe Groupe d'utilisateurs du processus [pwd_map_proc_to_group]	Désactive le processus s'il ne s'applique pas à tous les utilisateurs ou si les groupes qui lui sont associés sont supprimés.
Désactiver le processus sans version minimale	Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_verification]	Désactive le processus si les vérifications associées au processus sont inférieures à la valeur minimale pour le processus.
Désactiver le processus sans vérification	Réinitialisation du mot de passe Traiter la vérification [pwd_map_proc_to_verification]	Désactive le processus si les vérifications qui lui sont associées sont supprimées.
Supprimer les mots de passe de l'historique si nécessaire	Banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store]	Supprime les mots de passe de l'historique si nécessaire.
Appliquer le message de l'historique des mots de passe	Banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store]	Transmet les messages liés à l'historique des mots de passe côté client.
Vérification de l'authentification Google activée	Processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_process]	Désactive le processus avec la vérification Google Authenticator si l'authentificateur Google est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Business Rule	Table	Description
GoogleAuthSysPropertyCheck	Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_verification]	Désactive le processus avec la vérification de l'authentificateur Google si l'authentificateur Google est désactivé.
Gérer req_enroll validation/ valeur par défaut	Vérification du processus de réinitialisation du mot de passe [pwd_map_proc_to_verification]	Gère les valeurs requires_enrollment et auto_enroll du processus.
Insérer/mettre à jour la tâche planifiée pour rappel	Processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_process]	Insère/met à jour la tâche planifiée pour le rappel d'inscription.
La commande doit être unique	Contrôle d'accès au bureau de Réinitialisation du mot de passe [pwd_access_control]	Impose l'ordre pour être unique.
Les noms des paramètres ne peuvent pas être mis à jour	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Empêche les changements de nom de paramètre.
Réinitialisation du mot de passe Moniteur d'activité	Réinitialisation du mot de passe Verrouillage utilisateur [pwd_user_lockout]	Crée un événement lorsque le nombre d'utilisateurs bloqués Réinitialisation du mot de passe pendant un intervalle spécifique dépasse la valeur de seuil.
Réinitialisation du mot de passe Valider la génération automatique	Réinitialisation du mot de passe Processus [pwd_process]	Vérifie que **l'option Envoyer par e-mail/SMS** ou **Afficher le mot de passe** est sélectionnée lorsque la case **Générer automatiquement le mot de passe** est cochée.
Validation du paramètre de confirmation des données personnelles	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Vérifie qu'il existe une colonne dans la table des sys_user pour le paramètre utilisé dans une vérification de confirmation des données personnelles.
Validation des paramètres des données personnelles	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Vérifie qu'une colonne existe dans la table sys_user pour le paramètre utilisé dans une vérification de données personnelles.
Empêcher contre la suppression	Réinitialisation du mot de passe Banque d'identifiants [pwd_cred_store]	Vérifie si la banque d'identifiants fait partie d'un processus actif avant d'autoriser la suppression.
Empêcher contre la suppression	Réinitialisation du mot de passe Type d'identification [pwd_identification_type]	Si un type d'identification fait partie d'un processus actif, empêche la suppression du type d'identification.
Empêcher contre la suppression	Réinitialisation du mot de passe Vérification	Si la vérification fait partie d'un processus actif, empêche sa suppression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Business Rule	Table	Description
	[pwd_verification]	
Empêcher la suppression en cas d'utilisation	Types de banques d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_type]	Empêche la suppression lorsque le type est en cours d'utilisation.
Empêcher la suppression en cas d'utilisation	Type de vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification_type]	Empêche la suppression lorsque le type est en cours d'utilisation.
Mettre l'événement en file d'attente si la limite de l'historique diminue	Paramètres de banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_param]	Met en file d'attente l'événement pwd.credStore.history.limit.decrease si la limite de l'historique diminue.
Validation des paramètres des questions de sécurité	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Recherche les paramètres valides dans les vérifications des questions de sécurité.
Envoyer le code SMS	Réinitialisation du mot de passe Code d'inscription d'appareil [pwd_dvc_enrollment_code]	Envoie un code d'inscription à un appareil.
Définir un marqueur de nouvel enregistrement	Réinitialisation du mot de passe Processus [pwd_process]	Définit un marqueur de nouvel enregistrement pour que le client prenne les mesures appropriées.
Envoyer le code de vérification par SMS via Notification	Code de vérification SMS de Réinitialisation du mot de passe [pwd_sms_code]	Envoie un code d'authentification par SMS via Notification si le module d'extension Notification est actif.
Banque d'informations d'identification unique par processus	Réinitialisation du mot de passe Banque d'identifiants de processus [pwd_map_proc_to_cred_store]	Empêche d'avoir plus d'une banque d'identifiants par processus.
Validation des paramètres du code SMS	Réinitialisation du mot de passe Param. de vérification [pwd_verification_param]	Vérifie la validité des paramètres lors des vérifications de code SMS.
Mettre à jour l'action en fonction des conditions d'accès	Journal de l'accès au bureau de Réinitialisation du mot de passe [pwd_access_log]	Met à jour le champ « action » de cet enregistrement de journal en fonction des conditions de contrôle d'accès.
Mettre à jour proc_to_cred_store	Réinitialisation du mot de passe Processus [pwd_process]	Applique une relation de un à un entre un Réinitialisation du mot de passe processus et une banque d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Business Rule	Table	Description
Valider le processus	Réinitialisation du mot de passe Processus [pwd_process]	Vérifie qu'un Réinitialisation du mot de passe processus est correctement configuré.
Valider le nom du magasin d'informations d'identification du mot de passe	Banque d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store]	Impose que le nom soit unique.
Valider le nom de type de magasin d'informations d'identification du mot de passe	Types de banques d'identifiants de Réinitialisation du mot de passe [pwd_cred_store_type]	Impose que le nom soit unique.
Valider le nom du type d'extension du mot de passe	Type d'extension de Réinitialisation du mot de passe [pwd_extension_type]	Impose que le nom soit unique.
Valider le nom du type d'identification du mot de passe	Type d'identification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_identification_type]	Impose que le nom soit unique et non vide.
Valider le nom du processus du mot de passe	Processus de Réinitialisation du mot de passe [pwd_process]	Impose que le nom soit unique.
Valider le nom de vérification du mot de passe	Vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification]	Impose que le nom soit unique.
Valider le nom du type de vérification du mot de passe	Type de vérification de Réinitialisation du mot de passe [pwd_verification_type]	Impose que le nom soit unique.
Valider la question de sécurité	Réinitialisation du mot de passe Question [pwd_question]	Valide les règles pour les questions de sécurité, par exemple pas de doublons ou de questions vides.
Vérifier le script de recherche de compte	Réinitialisation du mot de passe Banque d'identifiants [pwd_cred_store]	Vérifie si le script de recherche de compte possède la fonction correctement nommée.
VerifyAutoEnroll	Réinitialisation du mot de passe Type de vérification [pwd_verification_type]	Vérifie si l'inscription automatique est sélectionnée et s'assure qu'un script de vérification d'inscription est fourni.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Pages de l'interface utilisateur

Nom	Description
$pwd_reset	Première page du processus de réinitialisation en libre-service (demande un ID d'utilisateur).
$pwd_reset_serviceDesk	Première page du processus de réinitialisation assistée par le centre de services (demande un ID d'utilisateur).
$pwd_verify	Deuxième page du processus de réinitialisation (demande à l'utilisateur de vérifier l'identité).
$pwd_nouveau	Dernière page du processus de changement de mot de passe (demande un nouveau mot de passe).
$pwd_réussite	Page qui s'affiche lorsque le mot de passe est réinitialisé avec succès.
$pwd_erreur	Page qui apparaît en erreur pendant le processus de réinitialisation.
$pwd_confirm	Pour les processus configurés pour envoyer par e-mail ou SMS l'URL de réinitialisation du mot de passe : Une fois la vérification réussie, cette page affiche un message sur l'envoi du lien à l'utilisateur.
$pwd_changement	Page pour le changement du mot de passe.
$pwd_change_success	Page qui s'affiche lorsque le mot de passe est changé avec succès.
$pwd_change_error	Page qui apparaît en erreur pendant le processus de changement de mot de passe.
$pwd_enrollment_form_container	Page d'inscription pour toutes les vérifications.
$pwd_enrollment_success	Page qui s'affiche lorsque l'inscription est réussie.
$pwd_enroll_error	Page qui s'affiche lorsqu'une erreur se produit pendant l'inscription.
$pwd_unlock_success	Page qui s'affiche lorsque l'utilisateur verrouillé est déverrouillé avec succès.
$pwd_reset_downloads_ui	Page de téléchargement Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows.

Réinitialisation du mot de passe Macros d'interface utilisateur

Nom	Description
$pwd_csrf_validation	Validation CSRF pour l'application Réinitialisation du mot de passe. Si une violation est détectée, la page sera redirigée vers la page d'erreur.
$pwd_display_password	Affiche un mot de passe temporaire sur la page de réussite si le processus est configuré pour se générer automatiquement.
$pwd_enroll_email_ui et $pwd_verify_email_ui	Interface utilisateur pour l'inscription et la vérification des e-mails.
$pwd_enroll_google_auth_ui et $pwd_verify_google_auth_ui	Interface utilisateur pour l'inscription et la vérification de l'authentification Google.
$pwd_enroll_questions_ui	Interface utilisateur pour l'inscription à la validation de sécurité avec question et réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
$pwd_enroll_questions_ui_js	Code JavaScript qui nécessite des données côté serveur pour l'inscription aux questions et réponses de sécurité.
$pwd_enroll_sample_ui	Exemple de macro d'interface utilisateur pour l'inscription au type de vérification de simulation.
$pwd_enroll_sms_ui et $pwd_verify_sms_ui	Interface utilisateur pour l'inscription et la vérification par SMS.
$pwd_enrollment_form_title	Fonction de macro Jelly qui imprime le titre du formulaire d'inscription. Un ID de vérification est obligatoire.
$pwd_message_erreur	Interface utilisateur pour l'affichage des messages d'erreur.
$pwd_process_flow	Interface utilisateur indiquant l'étape actuelle.
$pwd_processus_pied de page	Code JavaScript pour obtenir le nom de la macro de pied de page.
$pwd_reset_stylesheet	Code JavaScript pour obtenir l'ID de fichier CSS par défaut.
$pwd_verify_personal_data_ui et $pwd_verify_personal_data_confirmation_ui	Interface utilisateur pour vérifier les données personnelles et confirmer les données personnelles.
$pwd_verify_questions_ui	Interface utilisateur pour vérifier les questions.
$pwd_verify_simple_ui	Section d'entrée pour une méthode de vérification simple. Ce champ est un champ d'entrée unique.

Scripts d'interface utilisateur installés avec Réinitialisation du mot de passe

Vous pouvez créer un script d'interface utilisateur et référencer le script à partir d'une macro d'interface utilisateur ou d'une page d'interface utilisateur à l'aide d'une balise *`Jelly <g :include_script>`*. L'exemple suivant montre comment la macro d'interface utilisateur *`$pwd_enroll_questions_ui`* peut faire référence au script *`$pwd_enroll_questions_ui`*. Dans l'exemple, *`[Nom du script d'interface utilisateur]+ ».jsdbx »`* est le nom du script :

```
<g:include_script src="$pwd_enroll_questions_ui.jsdbx" />
```

En référençant un script externe, vous pouvez maintenir une séparation entre le code JavaScript client et le code Jelly, ce qui simplifie la maintenance. Vous pouvez utiliser les scripts installés suivants avec Réinitialisation du mot de passe des macros d'interface utilisateur :

Nom	Description
$pwd_csrf_common_ui_script	Script d'interface utilisateur commun pour la gestion d'une contrefaçon de requête intersite (CSRF).
$pwd_enroll_email_ui	Code JavaScript pour la macro d'interface utilisateur $pwd_enroll_questions_ui.
$pwd_enroll_google_auth_ui	Code JavaScript pour la macro d'interface utilisateur $pwd_enroll_google_auth_ui.
$pwd_enroll_questions_ui	Code JavaScript pour la macro *`d'interface utilisateur $pwd_enroll_questions_ui`*.
$pwd_enroll_sample_ui	Exemple de JavaScript client inclus pour la macro *`d'interface utilisateur $pwd_enroll_sample_ui`*.
$pwd_enroll_sms_ui	Script d'interface utilisateur d'inscription par SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
$pwd_enrollment_submit_event	Script d'interface utilisateur pour un événement de soumission d'inscription.
$pwd_util	Utilitaires pour les pages d'interface utilisateur et les macros d'interface utilisateur de réinitialisation du mot de passe.
$pwdWfManager	Classe d'aide pour gérer les activités du workflow et le post-traitement.

Workflows Réinitialisation du mot de passe

Le Réinitialisation du mot de passe module d'extension ajoute des workflows que vous pouvez utiliser comme exemples pour créer des workflows personnalisés pour Réinitialisation du mot de passe les processus.

Workflows qui se connectent à une banque d'identifiants

Workflow	Description
Réinitialisation du mot de passe : AD	Se connecte à un serveur AD.
Réinitialisation du mot de passe : local ServiceNow	Instance actuelle (locale).
Réinitialisation du mot de passe : maître	Réinitialisation du mot de passe workflow primaire.
Réinitialisation du mot de passe : simulation d'erreur fatale	Exemple de workflow à utiliser dans les Réinitialisation du mot de passe tests pour simuler une erreur irrécupérable. Aucun nouvel essai.
Réinitialisation du mot de passe : simulation non fatale	Exemple de workflow à utiliser dans les Réinitialisation du mot de passe tests pour simuler une erreur non fatale.
Réinitialisation du mot de passe : réussite du mock	Exemple de workflow à utiliser dans les Réinitialisation du mot de passe tests pour simuler une complétion réussie.
Réinitialisation du mot de passe : ServiceNow distant	Se connecte à une instance distante (SOAP). ServiceNow

Workflows qui testent la connexion à une banque d'identifiants

Workflow	Description
Test de connexion de mot de passe : AD	Teste la connexion à un serveur AD.
Test de connexion du mot de passe : local SN	Teste la connexion à l'instance locale.
Test de connexion du mot de passe : maître	Workflow principal pour tester la connectivité de la banque d'identifiants.
Test de connexion de mot de passe : échec de simulation	Exemple de test de connexion de banque d'informations d'identification qui simule un échec de connexion.
Test de connexion de mot de passe : réussite de simulation	Exemple de test de connexion de banque d'informations d'identification qui simule une connexion réussie.
Test de connexion du mot de passe : distant SN	Teste la connexion à une instance distante (SOAP). ServiceNow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows qui déterminent l'état de verrouillage d'un compte d'utilisateur

Workflow	Description
Obtenir l'état du verrouillage du mot de passe : AD	Obtient un état de verrouillage de compte utilisateur pour le serveur AD.
État de verrouillage d'obtention du mot de passe : local SN	Workflow permettant d'obtenir l'état de verrouillage d'un compte utilisateur pour l'instance locale.
Obtenir l'état du verrouillage du mot de passe : maître	Workflow primaire pour obtenir un état de verrouillage de compte utilisateur.
Obtenir l'état du verrouillage du mot de passe : distant SN	Obtient un état de verrouillage de compte utilisateur pour l'instance distante (SOAP). ServiceNow

Workflows qui déverrouillent un compte d'utilisateur

Workflow	Description
Déverrouiller le compte du mot de passe – AD	Déverrouille un compte d'utilisateur pour une instance locale.
Compte de déverrouillage du mot de passe : SN local	Workflow permettant de déverrouiller un compte d'utilisateur pour une instance locale.
Déverrouillage du compte pwd : principal	Workflow principal pour déverrouiller un compte utilisateur.
Déverrouillage du compte du mot de passe : distant SN	Déverrouille un compte d'utilisateur pour une instance distante (SOAP). ServiceNow

Workflows qui changent un mot de passe

Workflow	Description
Changement de mot de passe : principal	Workflow primaire du changement du mot de passe.
Changement de mot de passe : ServiceNow local	Se connecte à une instance locale pour changer un mot de passe.
Changement de mot de passe : AD	Se connecte à un serveur AD pour modifier un mot de passe.
Changement de mot de passe : distant ServiceNow	Se connecte à une instance distante (SOAP) ServiceNow pour changer un mot de passe.

Notifications Réinitialisation du mot de passe

Nom	Déclenché par le nom d'événement	Description
Réinitialisation du mot de passe – Envoyer un code SMS	pwd.send_sms_code.déclencheur	Envoie un code d'authentification par SMS pour vérification.
[K] Réinitialisation du mot de passe	pwd.send_email_code.déclencheur	Envoie le code d'authentification par e-mail pour vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Déclenché par le nom d'événement	Description
– Envoyer un code d'e-mail		
Réinitialisation du mot de passe : rappel d'inscription	pwd.enrollment_reminder.déclencheur	Envoie des e-mails pour rappeler aux utilisateurs de s'inscrire aux vérifications requises.
Réinitialisation du mot de passe : confirmation du nouveau mot de passe	pwd.email.trigger	Pour le processus de mot de passe par e-mail/SMS, envoie un e-mail ou un SMS (s'il est configuré) qui inclut le nouveau mot de passe.
Réinitialisation du mot de passe : envoyer le code de vérification	pwd.send_verify_code.déclencheur	Envoie un code d'authentification aux utilisateurs par e-mail ou SMS pour la réinitialisation du mot de passe ou l'inscription. **Remarque :** Si le module d'extension Notification est actif, le code SMS est envoyé via Twilio au lieu de ServiceNow Notification.
URL de réinitialisation du mot de passe	url.réinitialisation.motdepasse.	Pour le processus d'URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS : envoie un e-mail ou un SMS (le cas échéant) contenant un lien vers l'URL de réinitialisation du mot de passe. **Remarque :** Vérifiez les éléments suivants si l'instance n'envoie pas la notification par e-mail à l'utilisateur : • Vérifiez la table Événement système [sys_event] pour savoir si l'e-mail a été envoyé. • Vérifiez que l'utilisateur est abonné à la notification. • Vérifiez que le processus de réinitialisation du mot de passe et les propriétés de réinitialisation de mot de passe en libre-service par défaut sont correctement configurés.

Traduction automatique

Messages SOAP pour Réinitialisation du mot de passe

Message SOAP	Description
Changement du mot de passe	Lorsque le module d'extension du complément Orchestration est actif, le système peut utiliser le protocole SOAP pour changer les mots de passe sur les banques d'identifiants distantes telles qu'une instance distante ServiceNow .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message SOAP	Description
Réinitialisation du mot de passe demande	Lorsque le module d'extension du complément Orchestration est actif, le système peut utiliser le protocole SOAP pour réinitialiser les mots de passe sur les banques d'identifiants distantes telles qu'une instance distante ServiceNow .

API REST

- Nom : Réinitialisation du mot de passe
- ID API : pwd_reset
- Chemin de l'API de base : /api/now/pwd_reset

Ressources (Version v1)

Nom	Chemin d'accès de la ressource	Version de l'API	Description
pwd_init	/api/now/v1/pwd_reset/init	v1	Demande initiale d'établissement de session, d'écriture de journaux et d'extraction de messages d'interface utilisateur.
pwd_identify	/api/now/v1/pwd_reset/identify	v1	Obtenez les composants de la page d'identification.
pwd_verify	/api/now/v1/pwd_reset/verify	v1	Obtenez les composants de la page de vérification.
pwd_new	/api/now/v1/pwd_reset/reset	v1	Obtenir les composants de la page de réinitialisation du mot de passe.
pwd_success	/api/now/v1/pwd_reset/success	v1	Obtenez les composants de la page de réussite.
pwd_failure	/api/now/v1/pwd_reset/failure	v1	Obtenir les composants de la page d'échec.

Ressources (Version v2)

Nom	Chemin d'accès de la ressource	Version de l'API	Description
pwd_init	/api/now/v2/pwd_reset/init	v2	Demande initiale d'établissement de session, d'écriture de journaux et d'extraction de messages d'interface utilisateur.
pwd_identify	/api/now/v2/pwd_reset/identify	v2	Obtenez les composants de la page d'identification.
pwd_verify	/api/now/v2/pwd_reset/verify	v2	Obtenez les composants de la page de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources (Version v2) (suite)

Nom	Chemin d'accès de la ressource	Version de l'API	Description
pwd_new	/api/now/v2/pwd_reset/reset	v2	Obtenir les composants de la page de réinitialisation du mot de passe.
pwd_success	/api/now/v2/pwd_reset/success	v2	Obtenez les composants de la page de réussite.
pwd_failure	/api/now/v2/pwd_reset/failure	v2	Obtenir les composants de la page d'échec.

Séparation de domaine et l'application Réinitialisation du mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe prend en charge Séparation de domaine. Un processus de réinitialisation de mot de passe que vous définissez dans un domaine est isolé d'un processus que vous créez dans un autre domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Réinitialisation du mot de passe

Séparation de domaine pour Réinitialisation du mot de passe est appliqué au niveau du processus. L'administrateur configure les éléments suivants pour définir un processus de réinitialisation du mot de passe : une connexion à une banque d'identifiants, des groupes d'utilisateurs pouvant utiliser le processus, une méthode d'identification et des vérifications à utiliser pendant le processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une connexion à la banque d'identifiants où les informations d'identification de l'utilisateur (comme le nom d'utilisateur/mot de passe) sont stockées en toute sécurité. Chaque connexion hérite du paramètre de domaine d'un modèle appelé type de connexion. Chaque type de connexion est lié à un domaine (l'enregistrement du type de connexion comporte un champ de domaine). Il existe des contraintes d'unicité sur les noms de connexion au sein d'un domaine.
- Un ou plusieurs groupes d'utilisateurs sur l'instance ServiceNow qui peuvent utiliser le processus de réinitialisation du mot de passe. Les comptes d'utilisateurs sont membres d'un ou de plusieurs domaines : ils utilisent la séparation de domaine standard ServiceNow . Lorsqu'un utilisateur s'inscrit pour utiliser l'un des processus de réinitialisation de mot de passe configuré pour l'organisation, il n'est autorisé à choisir que parmi les processus dans le domaine de l'utilisateur.
- Identification : méthode utilisée par l'utilisateur final pour revendiquer son identité dans le cadre du processus public de réinitialisation ou de changement de mot de passe. Chaque identification hérite du paramètre de domaine d'un modèle appelé type d'identification. Chaque type d'identification est lié à un domaine (l'enregistrement du type d'identification comporte un champ de domaine). Il existe des contraintes d'unicité sur les noms d'identification au sein d'un domaine.
- Une ou plusieurs vérifications — méthodes permettant de vérifier l'identité de la personne qui tente de réinitialiser le mot de passe. Chaque vérification hérite du paramètre de domaine d'un modèle appelé type de vérification. Chaque type de vérification est lié à un domaine (l'enregistrement de type de vérification comporte un champ de domaine). Il existe des contraintes d'unicité sur les noms de vérification au sein d'un domaine.
- Toutes les Réinitialisation du mot de passe tables ont une colonne de domaine.
- Réinitialisation du mot de passe Les tables de processus incluent une colonne sur les règles métier, les `sys-overrides` actions d'interface utilisateur, etc.
- L'application est créée à l'aide de Orchestration. Orchestration prend Réinitialisation du mot de passe en charge la séparation de domaine « Données uniquement », le modèle de sécurité des données qui consiste à séparer la visibilité des données d'un domaine à l'autre.

Processus de changement du mot de passe

L'application Password Change étend l'application Réinitialisation du mot de passe en permettant aux administrateurs de définir comment les utilisateurs changent leurs mots de passe. Un processus assisté par le Centre de services n'est pas pris en charge. Un administrateur doit publier l'URL du formulaire de changement de mot de passe en libre-service.

L'application Changement de mot de passe permet à un utilisateur final de modifier un mot de passe sur Internet à l'aide d'un navigateur sur n'importe quelle interface prise en charge, y compris les équipements mobiles. L'utilisateur final peut choisir à partir de n'importe quel processus configuré dans le domaine de l'utilisateur final (ou le domaine enfant d'un utilisateur final).

Un processus de changement de mot de passe utilise les mêmes éléments qu'un processus de réinitialisation de mot de passe (connexions, groupes d'utilisateurs, identifications et vérifications), avec les mêmes fonctionnalités de séparation par domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Réinitialisation du mot de passe Formulaire de traitement

Description des champs sur le Réinitialisation du mot de passe formulaire Processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la section Configuration de la force du processus du formulaire Processus de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Score de sécurité	Affichez le score de sécurité en chiffres. La couleur du champ change à mesure que le score de sécurité change. Les trois plages du score de sécurité sont les suivantes : • 0 à 40 : La couleur est rouge et la sécurité est faible. • 40 à 75 : La couleur est orange et la sécurité est moyenne. • 76 à 100 : La couleur est verte et la sécurité est élevée.
Activer la notification de score de sécurité	Envoyer des notifications de score de sécurité aux propriétaires des processus. Si ce champ est sélectionné, une tâche planifiée hebdomadaire envoie des e-mails contenant le score de sécurité pour tous les processus publics actifs. **Remarque :** Les notifications par e-mail ne sont pas envoyées pour les processus de centre de services et les processus pour lesquels seul Changement du mot de passe est configuré.
Propriétaire du processus	Désignez un ou plusieurs utilisateurs comme propriétaires du processus que vous créez. Vous pouvez ajouter uniquement les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur de réinitialisation du mot de passe à ce champ. Si vous sélectionnez **Activer la notification du score de sécurité**, le champ Propriétaire du processus devient un champ obligatoire.

Remarque :
La section Configuration de la force du processus s'affiche uniquement lorsque vous cochez la case **Accès public** dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe** .

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe

Champ	Valeur
Accès public	La case à cocher n'est disponible que lorsque **Réinitialisation du mot de passe** est sélectionnée. • Cochez cette case pour activer un processus en libre-service avec un accès utilisateur public au formulaire de changement de Réinitialisation du mot de passe mot de passe ou via une URL. • Décochez la case pour définir un processus assisté par le Centre de services dans lequel seuls les agents du Centre de services peuvent réinitialiser un mot de passe à la demande d'un utilisateur.
URL publique	Le champ n'est disponible que lorsque **l'option Accès public** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

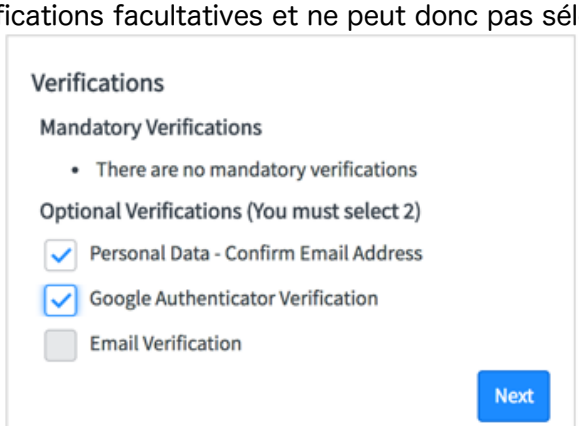
Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
	URL de la page où les utilisateurs se rendent pour réinitialiser ou changer le mot de passe. La valeur du champ Suffixe d'URL est ajoutée à l'URL lorsque vous quittez le champ Suffixe d'URL. Pour le processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe par défaut, cette valeur doit être `/ $pwd_reset.do ?sysparm_url=ss_default`.
Suffixe d'URL	Le champ n'est disponible que lorsque **l'option Accès public** est sélectionnée. Suffixe utilisé pour créer une URL unique pour le formulaire de changement de Réinitialisation du mot de passe mot de passe ou
Afficher CAPTCHA	La case à cocher n'est disponible que lorsque **l'option Accès public** est sélectionnée. Cochez cette case pour afficher un CAPTCHA sur la page d'identification de l'utilisateur. L'application Réinitialisation du mot de passe utilise Google reCAPTCHA comme service CAPTCHA par défaut. Consultez Configurer Google reCAPTCHA pour le processus de réinitialisation du mot de passe. **Remarque :** Le utilise Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows le système-de-base service CAPTCHA même si l'application Réinitialisation du mot de passe est configurée pour utiliser Google reCAPTCHA. Étant donné que les instances sur site n'ont pas accès à Internet, elles ne peuvent pas utiliser le service Google reCAPTCHA. Définissez la propriété système sur **false** pour les *`password_reset.captcha.google.enabled`* instances sur site. Pour utiliser le CAPTCHA du système de base, modifiez la *`password_reset.captcha.google.enabled`* propriété système sur false.
Type d'identification	Méthode que l'utilisateur utilise pour revendiquer son identité pour le processus public Réinitialisation du mot de passe ou de changement de mot de passe. Toute sélection remplace l'identification par défaut associée au processus. Cela système de base inclut les types d'identification d'identification par e-mail et nom d'utilisateur. Vous pouvez créer un type d'identification personnalisé (certaines connaissances en JavaScript sont recommandées). Consultez Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation.
URL de redirection	URL à laquelle accéder après une réinitialisation réussie d'un mot de passe (généralement, l'URL de la page de connexion d'origine). Entrez un chemin d'accès complet, y compris le protocole (par exemple, https://myDomain.myURL.com). Si le chemin d'accès est sous le même domaine que **l'URL publique**, commencez le chemin d'accès par le caractère /.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
Nombres minimaux de vérifications	Nombre de vérifications qu'un utilisateur doit envoyer pour réinitialiser le mot de passe. Si ce nombre dépasse le nombre de vérifications requises, l'utilisateur doit soumettre suffisamment de vérifications facultatives supplémentaires pour atteindre le nombre spécifié dans le champ **Nombres minimaux de vérifications**. **Remarque :** Chaque utilisateur doit soumettre toutes les vérifications obligatoires, quel que soit le nombre spécifié. Par défaut, au cours du processus de réinitialisation du mot de passe, le système présente des vérifications facultatives à l'utilisateur en fonction des valeurs **d'ordre** des vérifications. Si vous avez sélectionné **Autoriser l'utilisateur à choisir parmi des vérifications facultatives**, la page Vérification présente toutes les vérifications facultatives à l'utilisateur. L'utilisateur sélectionne ensuite le nombre approprié de vérifications. Dans cet exemple, la valeur **Minimum de vérifications** est de 1. Étant donné qu'aucune vérification obligatoire n'est configurée, l'utilisateur peut choisir une vérification facultative. Consultez également **Autoriser l'utilisateur à choisir parmi des vérifications facultatives**.
Autoriser l'utilisateur à choisir parmi des vérifications facultatives	Cochez la case pour permettre à un utilisateur, pendant le processus de réinitialisation du mot de passe, de sélectionner les vérifications facultatives à utiliser. Le choix des vérifications facultatives s'affiche uniquement si le paramètre **Nombres minimaux de vérifications** est supérieur au nombre de vérifications obligatoires. Le nombre que vous spécifiez pour **Nombre minimal de vérifications** détermine le nombre de vérifications facultatives que l'utilisateur est autorisé à sélectionner. Dans l'exemple, le paramètre **Nombre minimal de vérifications** est **de 2** et il n'y a pas de vérifications obligatoires. L'utilisateur a sélectionné deux vérifications facultatives et ne peut donc pas sélectionner une troisième. 
URL d'e-mail/SMS Réinitialisation du mot de passe	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de réinitialiser le mot de passe en cliquant sur un lien dans un e-mail que l'instance leur envoie. Il s'agit de la méthode sécurisée de réinitialisation d'un mot de passe. Si elle est configurée, l'instance envoie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
	également l'URL aux utilisateurs par SMS sur les équipements mobiles. Par défaut, les processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe activent cette option. Lorsque vous sélectionnez cette option, la case **Générer automatiquement le mot de passe** n'est pas disponible. Reportez-vous à Exemple : libre-service par défaut Réinitialisation du mot de passe Processus pour obtenir un aperçu du processus qui est activé par défaut. Si vous ne sélectionnez pas l'option **URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS** et que vous essayez d'enregistrer l'enregistrement, vous recevez un message vous suggérant de sélectionner les options de vérification à configurer avec la vérification sécurisée. Vous ne pouvez pas définir la vérification QA comme la seule vérification pour ce processus, car le processus devient moins sécurisé. Vous devez activer l'option **URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS** ou configurer ce processus avec l'authentification multifacteur. En outre, vous ne pouvez pas configurer le processus uniquement avec des données personnelles et des vérifications d'assurance qualité. Vous devez configurer toute autre vérification avec ces deux. Si vous ne sélectionnez toujours pas l'option **URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS** avec une configuration de vérification de sécurité faible, elle peut permettre à des utilisateurs non authentifiés de réinitialiser le mot de passe de n'importe quel utilisateur à l'aide de n'importe quel ID utilisateur ou adresse e-mail.
Activer le déverrouillage de compte	Cette case à cocher n'est disponible que lorsque **l'option Réinitialisation du mot de passe** est sélectionnée. Cochez cette case pour permettre aux comptes d'utilisateurs des banques d'identifiants d'être déverrouillés sans réinitialiser le mot de passe. **Remarque :** Non pris en charge par le processus en libre-service Réinitialisation du mot de passe par défaut.
Déverrouiller le compte d'utilisateur	Cochez cette case pour déverrouiller les comptes d'utilisateurs sur les banques d'identifiants après une réinitialisation du mot de passe.
Générer automatiquement le mot de passe	Cochez la case pour générer automatiquement un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. Lorsque vous activez cette option, vous devez cocher la case **Envoyer par e-mail/SMS le mot de passe** ou **Afficher le mot de passe**, ou les deux. Ce paramètre est utile pour les Centre de services processus assistés. Cette case à cocher n'est disponible que dans les cas suivants : • La case **Réinitialisation du mot de passe** est cochée. • La case **URL de réinitialisation du mot de passe par e-mail/SMS** n'est pas cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Champ	Valeur
	Remarque : Si vous utilisez la banque d'informations d'identification sur votre instance locale ServiceNow ou une banque d'informations d'identification Active Directory : Décochez la case pour activer l'option **de stratégie Appliquer l'historique** pour une banque d'informations d'identification. Consultez Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les Réinitialisation du mot de passe processus.
L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe	Cette case à cocher **n'est disponible que lorsque l'option Générer automatiquement le mot de passe** est sélectionnée. Cochez cette case pour exiger des utilisateurs qu'ils réinitialisent leur mot de passe immédiatement après s'être connectés avec le mot de passe généré automatiquement. **Remarque :** Les utilisateurs dont les informations d'identification sont conservées dans la banque d'identifiants de l'instance locale ServiceNow sont invités à changer leur mot de passe la première fois qu'ils se connectent. Les utilisateurs dont les informations d'identification sont conservées dans une banque d'identifiants Active Directory ne sont pas invités à modifier leur mot de passe dans l'instance. Ces utilisateurs doivent changer leur mot de passe à partir d'un ordinateur sur le domaine.
Afficher le mot de passe	Cette case à cocher **n'est disponible que lorsque l'option Générer automatiquement le mot de passe** est sélectionnée. Cochez cette case pour afficher le nouveau mot de passe à l'écran. Dans un processus en libre-service, le mot de passe apparaît sur l'écran utilisateur. Dans un processus assisté par le centre de services, le mot de passe apparaît sur l'écran de l'agent du centre de services.
Envoyer par e-mail/SMS le mot de passe	Cette case à cocher **n'est disponible que lorsque l'option Générer automatiquement le mot de passe** est sélectionnée. Cochez la case pour envoyer le nouveau mot de passe à l'utilisateur par e-mail ou SMS. Le paramètre est utile à la fois dans les processus en libre-service et Centre de services assistés. Le paramètre peut ajouter une couche de sécurité en exigeant que les utilisateurs accèdent à leur e-mail ou à leur SMS pour afficher le mot de passe. Dans un Centre de services processus assisté, l'envoi du mot de passe par e-mail ou SMS aux utilisateurs garantit que seul l'utilisateur demandant la réinitialisation du mot de passe peut voir le mot de passe.

Listes connexes de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe

Liste	Description
Vérifications	Une ou plusieurs vérifications utilisées par le Réinitialisation du mot de passe processus. Consultez Réinitialisation du mot de passe Vérifications. La liste connexe Vérifications n'est disponible qu'une fois l'enregistrement sauvegardé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes de l'onglet Détails de réinitialisation du mot de passe (suite)

Liste	Description
Groupes	ServiceNow Groupes d'utilisateurs à associer Réinitialisation du mot de passe au processus. La liste connexe Groupes n'est disponible qu'une fois l'enregistrement sauvegardé et si la case **Appliquer à tous les utilisateurs** est décochée.

Description des champs de l'onglet Avancé

Champ	Description
Macro d'interface utilisateur d'entrée	Macro d'interface utilisateur qui affiche un message personnalisé aux utilisateurs lorsqu'ils accèdent à l'écran initial Réinitialisation du mot de passe .
Macro d'interface utilisateur de réussite	Macro d'interface utilisateur qui affiche un message personnalisé aux utilisateurs sur l'écran final Réinitialisation du mot de passe lorsque leur mot de passe est réinitialisé avec succès.
Macro d'interface utilisateur de défaillance	Macro d'interface utilisateur qui affiche un message personnalisé aux utilisateurs sur l'écran final Réinitialisation du mot de passe lorsque la réinitialisation de leur mot de passe échoue.
Script post-réinitialisation	Include de script qui effectue des actions une fois le processus terminé, que le résultat soit la réussite ou l'échec Réinitialisation du mot de passe . Pour plus d'informations sur la personnalisation des scripts de post-traitement, reportez-vous à la catégorie de script **post-réinitialisation** décrite dans Réinitialisation du mot de passe Catégories de script d'extension.
Macro d'interface utilisateur d'en-tête ou macro d'interface utilisateur de pied de page	Macros qui ajoutent un en-tête ou un pied de page pour personnaliser l'apparence des pages dans lesquelles les utilisateurs finaux travaillent lors de la réinitialisation d'un mot de passe (les pages Identifier, Vérifier et Réinitialiser). Consultez Ajouter un en-tête ou un pied de page personnalisé aux pages utilisateur pour Réinitialisation du mot de passe.

Information associée

Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus

Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe

Description des champs sur le formulaire Configuration de l'expiration du mot de passe.

Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe

Champ	Description
Jours de validité du mot de passe	Nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir un mot de passe comme valide. La valeur par défaut est **90**.
Jours avant le début des rappels	Nombre de jours nécessaires pour envoyer des notifications avant l'expiration du mot de passe. Par exemple, si vous définissez cette valeur sur 5 jours, une notification est envoyée 5 jours avant l'expiration du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe (suite)

Champ	Description
	La valeur par défaut est **10**.
Fréquence de calendrier	Fréquence d'envoi des rappels, par exemple quotidien ou périodique. La valeur par défaut est **Quotidien**. Si vous sélectionnez **Périodiquement**, les notifications sont envoyées en fonction de la période, par exemple, un jour sur deux ou une fois tous les trois jours.
Fuseau horaire	Fuseau horaire pour envoyer des rappels.
Heure	Heure à laquelle vous souhaitez que des notifications de rappel soient envoyées.
Intervalle de répétition	Jours et heure que vous souhaitez utiliser pour envoyer des rappels avec un intervalle spécifique. Par exemple, lorsque vous entrez 2 jours et 2 heures, la notification est envoyée un jour sur deux à l'heure que vous avez spécifiée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Périodique** est sélectionnée dans le champ **Fréquence du calendrier** .
Heure de début	Heure à laquelle vous souhaitez qu'un rappel de notification commence.

Information associée

Formulaire de configuration de l'expiration du mot de passe

Propriétés système pour l'expiration du mot de passe

Vous pouvez configurer les propriétés système qui prennent en charge les opérations lors de l'expiration du mot de passe.

Pour accéder aux propriétés système, vous pouvez **sélectionner Tout** , puis Saisir `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour l'expiration du mot de passe

Propriété	Description
pwd_reset.enable.password_expiration_reminder	Utilisez cette propriété pour activer ou désactiver une fonctionnalité d'expiration de mot de passe. Par défaut, la valeur de cette propriété est **faux**, ce qui signifie que l'expiration du mot de passe est désactivée par défaut.
pwd_reset.enable.dbListener	Utilisez cette propriété pour activer ou désactiver l'écouteur de base de données de réinitialisation du mot de passe (pour déclencher des événements). La valeur par défaut est **vrai**, ce qui signifie que la propriété est activée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'expiration du mot de passe (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Si cette propriété est activée, les enregistrements d'expiration de mot de passe sont gérés automatiquement lors de l'insertion ou de la suppression des données utilisateur. Lors de l'importation de données en bloc, pour chaque sys_user ou sys_user_grmember insertion ou suppression, les enregistrements d'expiration de mot de passe sont insérés ou mis à jour pour chaque processus de réinitialisation de mot de passe auquel les utilisateurs ont droit. Même si la mise à jour des données d'expiration est une activité asynchrone, cette activité peut avoir un impact sur les performances, si le nombre d'utilisateurs est élevé. Dans ce cas, désactivez la propriété en la définissant sur **faux** afin qu'il n'y ait pas d'événement lors de l'insertion `pwd_reset.enable.dbListener` ou de la suppression de sys_user ou de sys_user_grmember.
pwd_reset.expiration_motdepasse.error_count	Nombre maximal de tentatives (en cas d'échec) lors de la récupération des détails d'expiration de la banque d'identifiants externes pour un utilisateur. La valeur par défaut est de **5**. L'enregistrement d'expiration est désactivé si le nombre d'erreurs dépasse la valeur de cette propriété. Cette propriété n'est pas disponible par défaut. Pour utiliser la propriété, vous devez la créer.
pwd_reset.refresh_expiration_data.duration	Durée, en jours, pour actualiser les détails d'expiration d'un utilisateur dont le mot de passe n'expire jamais. La valeur par défaut est **de 30 jours**. Cette propriété n'est pas disponible par défaut. Pour utiliser la propriété, vous devez la créer.

Information associée

Configurer le rappel d'expiration du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe Formulaire Banque d'identifiants

Description des champs sur le formulaire Banque d'informations d'identification Réinitialisation du mot de passe .

Type	Type de banque d'informations d'identification à laquelle vous vous connectez. Un type de banque d'informations d'identification ServiceNow est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

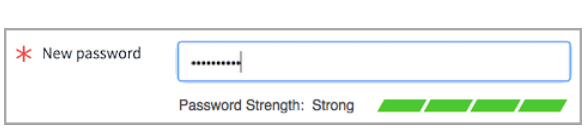
d'identification. Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification.

Remarque :
Pour une banque d'informations d'identification AD, ignorez cette procédure et reportez-vous à la section Intégrer Réinitialisation du mot de passe à votre service Active Directory. Le ne Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows prend en charge que les banques d'informations d'identification AD.

Générer automatiquement le mot de passe	Include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation. Si vous activez l'option **Appliquer la stratégie d'historique**, vous devez spécifier une valeur dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** qui est conforme à la politique de mot de passe.
Appliquer la stratégie d'historique	S'affiche uniquement si vous sélectionnez une banque d'informations d'identification, **un type** de **banque d'informations d'identification AD** ou une **instance ServiceNow locale**. Pour plus d'informations sur la configuration du paramètre d'une banque d'informations d'identification AD, reportez-vous à la section Configurer la connexion à une banque d'identifiants AD. Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique** pour vous assurer que les utilisateurs ne réutilisent pas les mots de passe. Par exemple, vous pouvez configurer la stratégie d'historique pour ne pas autoriser l'utilisateur à réutiliser l'un des 10 mots de passe précédents. Procédez comme suit : 1. Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique**. 2. Dans la liste connexe Paramètres de banque d'informations d'identification de Réinitialisation du mot de passe, créez un *password_history_limit* paramètre. 3. Définissez la valeur du paramètre sur le nombre de mots de passe précédents qui ne peuvent pas être utilisés (maximum **10**). La valeur par défaut de 0 (zéro) permet d'utiliser n'importe quel mot de passe précédent.
Alias enfant	Les alias enfants sont associés à l'alias de base. Après avoir créé un alias de connexion et d'informations d'identification, vous pouvez créer un alias enfant pour configurer plusieurs connexions pour une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe. Lorsqu'une demande de réinitialisation de mot de passe est effectuée, le flux vérifie s'il existe des connexions d'alias enfants au niveau du processus. Si l'alias enfant est configuré au niveau de la banque d'informations d'identification, le flux sélectionne les connexions d'alias et poursuit la demande.
Activer la politique de mot de passe	Voir Activer les politiques de mot de passe sur votre instance .
Politique de mot de passe	Vous pouvez utiliser la politique par défaut ou définir la vôtre.
Nom d'hôte	URL ou adresse IP de la banque d'informations d'identification.
Recherche de compte utilisateur	Include de script qui mappe l'ID de plateforme de l'utilisateur ServiceNow à l'ID de banque d'identifiants de l'utilisateur. Un script par défaut,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	`PwdDefaultUserAccountLookup`, renvoie le nom d'utilisateur de la plateforme de l'utilisateur ServiceNow .
Conseil de règle de mot de passe	Spécifiez le texte qui s'affiche sur la page de réinitialisation du mot de passe pour aider l'utilisateur à créer un mot de passe qui répond à toutes les exigences. Le script **de règle de mot de passe** applique les exigences. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows prend en charge les caractères de nouvelle ligne dans l'indice. Les autres mises en forme ne sont pas prises en charge (gras, souligné, lien hypertexte, etc.).
Règle de mot de passe	Spécifier le script client qui valide le nouveau mot de passe saisi par l'utilisateur. Le script est appelé lorsque l'utilisateur entre un nouveau mot de passe et clique **Réinitialisation du mot de passe**sur . Vous pouvez utiliser le script pour appliquer les exigences de force/complexité des mots de passe.
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : • Affichez la zone de texte du script **Règle de force** afin de pouvoir le mettre à jour. • Afficher la barre graphique de **force du mot de passe** pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe. **Remarque :** Le ne prend pas en charge le niveau de sécurité des Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows mots de passe.
Règle de niveau de sécurité	Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Activer la force du mot de passe**. Spécifier le script client qui calcule le niveau de force/complexité du mot de passe que l'utilisateur entre. Le script est invoqué lorsque l'utilisateur commence à saisir un nouveau mot de passe pendant le processus de réinitialisation. Paramètres par défaut : • Sélectionné pour les banques d'identifiants locales ServiceNow • Non sélectionné pour d'autres banques d'identifiants **Remarque :** • Pour guider l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation, le système affiche une barre graphique intitulée **Force du mot de passe** sous le champ **Nouveau mot de passe** .  • Le ne prend pas en charge le niveau de sécurité des Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows mots de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer la connexion à une banque d'identifiants pour les Réinitialisation du mot de passe processus

Réinitialisation du mot de passe Propriétés globales

Vous pouvez configurer les Réinitialisation du mot de passe propriétés globales.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Réinitialisation du mot de passe Propriétés globales		
Modèle d'e-mail pour les e-mails de rappel d'inscription	password_reset.Inscrivez-vous _reminder.email_template	L'instance peut envoyer des rappels par e-mail aux utilisateurs qui ne sont pas encore inscrits au Réinitialisation du mot de passe processus. Modèle à utiliser pour les e-mails qui rappellent aux utilisateurs de s'inscrire au processus de réinitialisation du mot de passe. Reportez-vous à Envoyer un e-mail pour rappeler aux utilisateurs de s'inscrire Réinitialisation du mot de passe.
Fréquence d'interrogation du workflow	password_reset.wf.refresh_rate	Période, en millisecondes, entre les vérifications de l'état Réinitialisation du mot de passe du workflow. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
Expiration du workflow	password_reset.wf.timeout	Temps d'attente maximal, en millisecondes, pour l'achèvement du workflow. Le workflow est déclenché pendant la demande de réinitialisation du mot de passe lorsque l'utilisateur clique sur **Soumettre**. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 90 000
Désactiver la fonctionnalité de validation CAPTCHA	password_reset.captcha.ignorer	Active ou désactive la fonctionnalité CAPTCHA. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		L'application Réinitialisation du mot de passe utilise Google re-CAPTCHA comme service CAPTCHA par défaut. Pour utiliser le CAPTCHA système de base, modifiez la *password_reset.captcha.google.enab* propriété système comme *.false* Voir Configurer Google reCAPTCHA
Réinitialisation du mot de passe Propriétés de la demande		
Nombre de tentatives infructueuses autorisées pour réinitialiser/changer le mot de passe	password_reset.request.max_tentative	Nombre de tentatives de réinitialisation de mot de passe autorisées pour un utilisateur avant qu'il ne soit verrouillé pour une période déterminée en fonction de la valeur dans *max_attempt_window*. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 (tentatives)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter pour la réinitialisation du mot de passe après dépassement du nombre maximal de tentatives infructueuses autorisées	password_reset.request.max_attempt_window	Période pendant laquelle les utilisateurs sont bloqués ou ne peuvent pas modifier leur mot de passe après avoir atteint le nombre maximal de tentatives. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir réinitialiser un mot de passe suite à la dernière réinitialisation réussie	password_reset.request.success_window	Période d'attente après la réinitialisation du mot de passe pour que l'utilisateur puisse réinitialiser son mot de passe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir initialiser une	password_reset.request.unlock_window	Période pendant laquelle un utilisateur doit patienter après une opération de déverrouillage réussie avant de commencer une nouvelle demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
demande suite au dernier déverrouillage de compte réussi.		• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes avant l'expiration d'une demande de réinitialisation du mot de passe	password_reset.demande.expiration	Période pendant laquelle un utilisateur doit effectuer le Réinitialisation du mot de passe processus. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 (minutes)
Nombre d'heures avant l'expiration de la validité du jeton unique de la réinitialisation du mot de passe	glide.pwd_reset.onetime.token.validity	Période pendant laquelle un utilisateur doit effectuer le Réinitialisation du mot de passe processus à l'aide du lien par e-mail. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 12 (heures) **Remarque :** Le paramètre de la propriété glide.pwd_reset.onetime.token.validity a priorité sur le paramètre password_reset.request.expiry lorsque la case URL de **Réinitialisation du mot de passe par e-mail** sur l'enregistrement du processus est cochée.
Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir un lien « Réinitialiser le mot de passe » par e-mail, en l'espace de 24 heures. La limite supérieure est 5.	password_reset.request.max_email	Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir des e-mails contenant un lien pour réinitialiser un mot de passe sur une période de 24 heures. Par exemple, lorsque vous définissez le nombre maximal sur 3, les utilisateurs recevront 3 e-mails en l'espace de 24 heures. Vous pouvez définir un nombre maximal de 5.
Réinitialisation du mot de passe Propriétés de la question de sécurité		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Nombre de questions de sécurité requises durant la demande de réinitialisation du mot de passe	password_reset.qa.num_reset	Nombre de questions de sécurité qui s'affichent sur la page Vérifier lorsqu'un utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité. Les questions sont sélectionnées au hasard et sont présentées dans un ordre aléatoire. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 (questions) • Valeurs possibles : nombres entiers inférieurs au nombre spécifié pour la propriété **Nombre de questions de sécurité requises pendant l'inscription (** paramètre *num_enroll*). **Remarque :** Vous pouvez remplacer ce paramètre de propriété pour un Réinitialisation du mot de passe processus en configurant le *num_reset* paramètre. Voir Spécifier le nombre de questions de sécurité requises.
Nombre de questions de sécurité requis durant l'inscription	password_reset.qa.num_enroll	Nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre lors de son Réinitialisation du mot de passe inscription au processus. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Valeurs possibles : nombres entiers supérieurs ou égaux au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		nombre spécifié pour la propriété **Nombre de questions de sécurité requises pendant l'inscription** (paramètre `num_reset`). **Remarque :** • Lors de la tentative de vérification de l'identité, si un utilisateur ne répond pas correctement à une question, l'application s'actualise avec un ensemble aléatoire de questions spécifiées dans un ordre aléatoire. Vous devez donc exiger plus de questions que spécifié pour la propriété **Nombre de questions de sécurité requises pendant l'inscription** (le paramètre `num_reset`). • Vous pouvez remplacer ce paramètre de propriété pour un Réinitialisation du mot de passe processus en configurant le `num_enroll` paramètre. Voir Spécifier le nombre de questions de sécurité requises.
Exigence de longueur minimale pour les réponses de sécurité	password_reset.qa.ans_min_len	Nombre minimum de caractères alphanumériques que l'utilisateur doit saisir dans la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		zone de texte de réponse pour toute question de sécurité. Valeur par défaut : 3 caractères
Réinitialisation du mot de passe Propriétés du code SMS		
Nombre maximal de codes SMS envoyés quotidiennement pour vérification	password_reset.sms.max_par_jour	Nombre maximal de codes SMS envoyés à un utilisateur dans un délai de 24 heures. Le délai de 24 heures commence lorsqu'un utilisateur clique sur **Envoyer le code**. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 (par jour) **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette propriété du code SMS en ajoutant le `max_per_day` paramètre dans la vérification du code SMS.
Nombre de minutes qui s'écoulent avant que l'utilisateur puisse tenter d'envoyer un autre code SMS à des fins de vérification	password_reset.sms.pause_window	Durée devant s'écouler avant qu'un autre code puisse être envoyé par SMS à un utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 (minutes) **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette propriété du code SMS en ajoutant le `pause_window` paramètre dans la vérification du code SMS.
Nombre de chiffres du code SMS envoyés à l'utilisateur	password_reset.sms.default_complexity	Nombre de caractères requis pour qu'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		utilisateur réinitialise son mot de passe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 4 (chiffres) Vous pouvez remplacer cette propriété du code SMS en ajoutant le *`complexity`* paramètre dans la vérification du code SMS.
Nombre de minutes avant l'expiration du code SMS	password_reset.sms.expiration	Durée, en minutes, avant l'expiration du code SMS envoyé à l'utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 (minutes) **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette propriété du code SMS par le *`expiry`* paramètre dans la vérification du code SMS.
À utiliser pour la Notification notification de code SMS pour l'inscription et la vérification	password_reset.sms.use_notify	Prise en charge du canal SMS utilisé pour notifier les utilisateurs pour l'inscription et la vérification de la réinitialisation du mot de passe. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs recevront des notifications via Notification. • Type : Oui|Non • Valeur par défaut : oui **Remarque :** Pour l'utiliser Notification, vous devez activer le module d'extension Notification (com.snc.notify).
Réinitialisation du mot de passe Propriétés du code PIN logiciel		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Activer l'expiration du code PIN logiciel	password_reset.softpin.expiration_enabled	Active ou désactive l'expiration du code PIN logiciel pour les utilisateurs. • Type : Oui|Non • Valeur par défaut : oui Utilisez cette propriété lorsque vous souhaitez informer les utilisateurs que leur code PIN logiciel arrive à expiration. Vous pouvez activer l'envoi de rappels pour l'expiration du code PIN logiciel. Si les utilisateurs réinitialisent le code PIN logiciel à l'aide du Agent virtuel, ils voient les messages correspondants avec le nombre de jours avant l'expiration du code PIN logiciel.
Nombre de jours après l'expiration du code PIN logiciel	password_reset.softpin.expiration_day	Nombre de jours après l'expiration du code PIN logiciel. Par exemple, si vous définissez le nombre sur 90, le code PIN logiciel expirera au bout de 90 jours. La limite minimale est de 30 jours. Valeur par défaut : 90
Activer le rappel d'expiration du code PIN logiciel	password_reset.softpin.expiration_reminder_enabled	Active ou désactive les rappels d'expiration du code PIN logiciel. Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs ne recevront aucune notification par e-mail indiquant que leur code PIN logiciel expire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
		• Type : Oui|Non • Valeur par défaut : oui
Heure à laquelle le rappel d'expiration du code PIN logiciel est envoyé. Format : HH :MM	password_reset.softpin.expiration_reminder_time	Heure à laquelle vous souhaitez que les utilisateurs reçoivent les rappels. Vous devez saisir la valeur au format HH :MM. La valeur par défaut est 00:00 dans le fuseau horaire du système.
Nombre de jours qui spécifient quand envoyer un rappel avant l'expiration du code PIN logiciel	password_reset.softpin.expiration_reminder_warn_days	Nombre de jours qui spécifient quand envoyer un rappel avant l'expiration du code PIN logiciel. Par exemple, si vous définissez la valeur sur 5, les utilisateurs recevront le rappel 5 jours avant l'expiration de leur code PIN logiciel. Valeur par défaut : 10
Nombre qui définit une limite d'historique pour la réutilisation des codes PIN logiciels précédemment utilisés pour l'inscription. Utiliser n'importe quelle valeur comprise entre 1 et 30	password_reset.softpin.history_limit	Nombre de codes PIN logiciels précédents qui ne peuvent pas être réutilisés pour l'inscription. Par exemple, si vous définissez le nombre sur 3, les utilisateurs ne pourront pas utiliser le même code PIN logiciel que celui utilisé dans les 3 codes PIN logiciels précédents. Vous devez utiliser le nombre compris entre 1 et 30. Valeur par défaut : 5
Réinitialisation du mot de passe Propriétés de surveillance et de génération de rapports		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Réinitialisation du mot de passe (suite)

Étiquette de propriété	Nom de la propriété	Description
Intervalle de temps, en minutes, utilisé pour compter les utilisateurs bloqués	password_reset.activity_monitor.incident_window	Intervalle de temps pour compter le nombre d'utilisateurs bloqués. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 60 (minutes)
Nombre d'utilisateurs bloqués dans un intervalle de temps donné, qui déclenche un événement de journalisation système	password_reset.activity_monitor.incident_threshold	Nombre d'utilisateurs bloqués (ou verrouillés), dans la fenêtre de temps spécifiée, qui déclenche un événement de journalisation système. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 (utilisateurs bloqués)
Réinitialisation du mot de passe Feuille de style		
Feuille de style à appliquer aux pages de l'utilisateur final pendant le processus de réinitialisation du mot de passe.	password_reset.feuille de style	Nom d'une feuille de style CSS personnalisée dans la table Feuille de style [content_css]. Vous pouvez utiliser la feuille de style par défaut comme modèle pour la feuille de style personnalisée. Vous ne pouvez pas ajouter de définitions d'éléments à la feuille de style. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **css_pwd_reset_default**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Plusieurs composants des modules d'extension Réinitialisation du mot de passe en libre-service (com.snc.password_reset) et Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset) contrôlent le flux de réinitialisation du mot de passe. Les propriétés suivantes affectent Réinitialisation du mot de passe, mais n'apparaissent pas sur le **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés** page :

Vous pouvez ajouter la propriété glide.pwd_reset.onetime.token.validity à la table Propriétés système [sys_properties] pour spécifier le nombre d'heures de validité du Réinitialisation du mot de passe jeton. Par défaut : 12.

Remarque :
Le paramètre de la propriété glide.pwd_reset.onetime.token.validity a priorité sur le paramètre password_reset.request.expiry lorsque la case URL de **Réinitialisation du mot de passe par e-mail** sur l'enregistrement du processus est cochée.

Propriétés accessibles à partir de la table Propriétés système [sys_properties] :

- Pour Réinitialisation du mot de passe les équipements mobiles, vous pouvez spécifier l'URL vers laquelle l'utilisateur est redirigé lorsque l'utilisateur appuie sur le bouton **Mot de passe oublié ?** . Consultez la propriété glide.security.password_reset.uri dans les paramètres de sécurité élevée . Valeur par défaut : `/$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default`
- Si glide.security.forgot_password.display.link est défini sur **true**, affiche le lien **Mot de passe oublié ?** sur la page de connexion.

Information associée

Configurer les Réinitialisation du mot de passe propriétés

Types de vérifications dans le système de base

Utilisez un type de vérification dans le système de base comme modèle pour concevoir une vérification personnalisée.

Types de vérifications dans le système de base

Type de vérification	Description
Confirmation des données personnelles	Vérifie l'identité de l'utilisateur à l'aide des données de la table Utilisateur [sys_user]. Les données utilisateur s'affichent pour un agent du Centre de services. L'agent vérifie les données. L'inscription n'est pas obligatoire pour ce type. Recommandé pour les processus assistés par le Centre de services. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend pas en charge le type Vérification de confirmation des données personnelles. Consultez Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation.
Données personnelles	Vérifie l'identité de l'utilisateur à l'aide des données de la table Utilisateur [sys_user]. L'utilisateur doit répondre aux questions. L'inscription n'est pas obligatoire pour ce type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de vérifications dans le système de base (suite)

Type de vérification	Description
	Remarque : Cela Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows vous permet de définir et d'utiliser plusieurs vérifications du type de données personnelles. Consultez Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation.
Code d'e-mail	Lorsqu'un utilisateur demande la réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code de vérification à l'adresse e-mail figurant dans le profil d'utilisateur ou à une adresse e-mail autorisée lors de l'inscription. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur soumet ensuite le code sur la page Réinitialisation du mot de passe **Vérifier** . **Remarque :** Cela Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows vous permet de définir et d'utiliser plusieurs vérifications du type de code d'e-mail. Consultez Types d'identification des données personnelles et vérifications du type de confirmation.
Authentificateur Google	Lors de la demande de réinitialisation du mot de passe, l'utilisateur lit un code à partir de l'application Google Authenticator sur un appareil qu'il a appairé. Pour vérifier l'identité, l'utilisateur soumet ensuite le code sur la page Réinitialisation du mot de passe **Vérifier** . **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe et Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend en charge qu'une seule vérification du type de code SMS.
Questions de sécurité	Vérifie l'identité de l'utilisateur en lui présentant des questions de sécurité personnelle auxquelles il doit répondre correctement. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe et Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend en charge qu'une seule vérification du type de questions de sécurité. Consultez Ajouter une question personnalisée à la vérification des questions de sécurité.
SMS Code	Lorsqu'un utilisateur demande la réinitialisation du mot de passe, le système envoie un code à un appareil compatible SMS autorisé par l'utilisateur. Pour vérifier son identité, l'utilisateur saisit ensuite le code sur la Réinitialisation du mot de passe page Web. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe et Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend en charge qu'une seule vérification du type de code SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de vérifications dans le système de base (suite)

Type de vérification	Description
	Consultez Type de vérification du code SMS pour Réinitialisation du mot de passe.
Se moquer de	Il ne s'agit pas d'une vérification d'identité fonctionnelle. Montre comment ajouter un type de vérification à un Réinitialisation du mot de passe processus. **Remarque :** Le Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows ne prend pas en charge le type de vérification de simulation. • La macro d'interface utilisateur d'inscription pour cette vérification obtient l'entrée de l'utilisateur et renvoie la valeur saisie dans le processeur d'inscription. • La Réinitialisation du mot de passe macro d'interface utilisateur pour cette vérification obtient une entrée de l'utilisateur et renvoie la valeur saisie via le processeur de vérification.

Information associée

Créer une vérification personnalisée Réinitialisation du mot de passe

Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe Formulaire de type de vérification

Description des champs du Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification.

Champ	Description
Contrôle d'inscription	Script qui détermine si un utilisateur est inscrit pour vérification. L'inscription automatique nécessite une vérification d'inscription. Si aucun script **n'est spécifié lorsque l'inscription automatique** est sélectionnée, un script par défaut est fourni.
Inscription automatique	Cochez la case pour inscrire automatiquement des utilisateurs. Si **l'inscription automatique n'est** pas sélectionnée, vous devez fournir une macro d'interface utilisateur d'inscription et un script de processeur d'inscription. Pour la vérification par SMS et par e-mail, si la case **Inscription automatique** est cochée et que le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail de l'utilisateur apparaissent déjà dans l'enregistrement de la table sys_user, l'utilisateur est inscrit pour la vérification correspondante. Si le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail de l'utilisateur ne sont pas mentionnés dans la table sys_user, l'utilisateur n'est pas inscrit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si la case **Inscription automatique** n'est pas cochée, même si le numéro de téléphone portable et l'adresse e-mail de l'utilisateur apparaissent dans l'enregistrement de la table sys_user, l'utilisateur n'est pas inscrit. L'utilisateur doit s'inscrire manuellement à l'aide du processus d'inscription de réinitialisation du mot de passe.
Interface utilisateur d'inscription	Macro d'interface utilisateur d'inscription qui fournit l'interface utilisateur pour l'inscription.
Processeur d'inscription	Script de processeur d'inscription qui traite l'inscription.
Interface utilisateur de vérification	Macro d'interface utilisateur de vérification qui fournit l'interface utilisateur pour la vérification.
Processeur de vérification	Script de processeur de vérification (scripts d'extension) qui traite la vérification.

Information associée

Créer un type de vérification personnalisé Réinitialisation du mot de passe

Réinitialisation du mot de passe Formulaire de vérification

Description des champs sur le Réinitialisation du mot de passe formulaire Vérification.

Champ	Description
Type	Créez des vérifications en fonction de l'un des types de vérification dans le système de base. Réinitialisation du mot de passe prend en charge les types suivants. Vous pouvez créer plusieurs instances de n'importe quel type. • Vérification de confirmation des données personnelles • Vérification des données personnelles • Vérification des questions de sécurité • Vérification du code SMS Le prend Réinitialisation du mot de passe de l'application Windows en charge les types suivants : • Vérification des données personnelles. Vous ne pouvez créer qu'une seule instance. • Vérification des questions de sécurité. Vous pouvez créer plusieurs instances. • Vérification du code SMS. Vous ne pouvez créer qu'une seule instance.
Ordre	Position de la vérification telle qu'elle apparaît sur le formulaire d'inscription et Réinitialisation du mot de passe le formulaire.
Réinitialisation du mot de passe Paramètres de vérification	Paramètres utilisés par une vérification pour configurer des comportements spécifiques, tels que le nombre de questions requises pour s'inscrire, le délai d'expiration de la demande et les colonnes utilisées. Définissez les paramètres de tout

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	comportement devant différer de la valeur spécifiée dans les Réinitialisation du mot de passe propriétés. Les paramètres disponibles sont décrits séparément pour chaque type de vérification.

Information associée

Créer une vérification personnalisée Réinitialisation du mot de passe

Includes de script Réinitialisation du mot de passe

Le Réinitialisation du mot de passe module d'extension installe des includes de script qui implémentent des processus de réinitialisation de mot de passe. Pour vous permettre d'étendre les fonctionnalités, chaque système-de-base include de script fournit des points d'extension que vous pouvez utiliser pour appeler des « scripts d'extension » que vous avez personnalisés.

La catégorie de script d'extension fait référence aux types spécifiques de comportement d'un script d'extension (par exemple, banque d'identifiants, vérification, type d'identification ou en tant que post-processeur).

Includes de script « Contrôle d'inscription »

Tous les includes de script de vérification d'inscription prennent les paramètres suivants et renvoient un booléen indiquant si l'utilisateur est inscrit pour Réinitialisation du mot de passe.

- `params.userId` : sys_id de l'utilisateur vérifié (table : [sys_user]).
- `params.verificationId` : sys_id de la vérification en cours de vérification (table : [pwd_verification]).

Nom	Description
PwdAlwaysEnrolled	Vérification par défaut de l'inscription d'un utilisateur, qui renvoie toujours la valeur vrai.
PwdMockIsEnrolled	Vérification par défaut de l'inscription d'un utilisateur, qui renvoie toujours la valeur vrai.
PwdQuestionsEnrollmentCheck	Détermine si un utilisateur s'est inscrit pour Réinitialisation du mot de passe utiliser la vérification par question de sécurité.
PwdSMSEnrollmentCheck	Détermine si un utilisateur s'est inscrit pour utiliser la vérification par Réinitialisation du mot de passe SMS.

Includes de script « Processeur de formulaire d'identification »

Les includes de script de processeur de formulaire d'identification fournissent une fonctionnalité permettant d'étendre le traitement de l'identification.

Tous les scripts de processeur de formulaire d'identification incluent les paramètres suivants et renvoient l'sys_id de l'utilisateur qui correspond à l'entrée demandée. Si l'utilisateur n'a pas été identifié, il renvoie null.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- `params.processId` : sys_id du processus d'appel Réinitialisation du mot de passe (table : [pwd_process]).
- `demande de paramètre` : objet de demande de formulaire. Les champs du formulaire sont accessibles avec `request.getParameter('<element-id>')`. Le paramètre de demande pris en charge est `sysparm_user_id`, la valeur de l'identificateur de l'utilisateur saisie dans le formulaire.

Nom	Description
PwdIdentifyViaEmail	Vérifie l'identité d'un utilisateur en vérifiant l'adresse e-mail.
PwdIdentifyViaUsername	Vérifie l'identité d'un utilisateur en vérifiant le nom d'utilisateur.

Le script « Processeur de formulaire d'inscription » inclut

Les includes de script de processeur de formulaire d'inscription fournissent des fonctionnalités permettant d'étendre le traitement des formulaires d'inscription.

Tous les scripts de processeur de formulaire d'inscription incluent les paramètres suivants et renvoient un booléen indiquant si l'utilisateur a été inscrit avec succès.

- `params.userId` : le sys_id de l'utilisateur dont l'inscription est tentée (table : [sys_user]).
- `params.verificationId` : sys_id de la vérification utilisée pour l'inscription (table : [pwd_verification]).
- `params.enrollmentId` : sys_id de ce processus d'inscription.
- `request` : objet de demande de formulaire. Les champs du formulaire sont accessibles avec `request.getParameter('<element-id>')`.

Vous devez ajouter les informations suivantes à l'état du processus d'inscription :

- `gs.getSession().putProperty(« result.status »,status)` : indique si l'utilisateur a été inscrit avec succès.
- `gs.getSession().putProperty(« result.message »,message)` : message associé à renvoyer à l'interface utilisateur, tel qu'un message d'erreur détaillé.
- `gs.getSession().putProperty(« result.value »,value)` : valeur personnalisée associée à l'inscription.

Nom	Description
PwdEnrollQuestionsProcessor	Gère les questions et réponses pour vérification.
PwdEnrollSampleProcessor	Fournit un processeur d'inscription pour la vérification des échantillons.
PwdEnrollSMSProcessor	Fournit un processeur d'inscription pour la vérification par SMS.

Includes de script « Recherche de compte utilisateur »

Les includes de script de recherche de compte utilisateur renvoient le account_id de la banque d'identifiants pour un utilisateur donné.

Le paramètre suivant renvoie le account_id de la banque d'identifiants pour un utilisateur donné. `params.userId` : sys_id de l'utilisateur vérifié (table : [sys_user]).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
PwdDefaultUserAccountLookup	Fournit un script par défaut pour la recherche de compte d'utilisateur à partir d'un user_id vers le compte dans une banque d'informations d'identification. Le mappage par défaut consiste à utiliser le nom d'utilisateur comme nom de compte.

Includes de script « Générateur de mot de passe »

Les includes de script du générateur de mot de passe prennent le paramètre suivant et renvoient un mot de passe de chaîne généré automatiquement.

`params.credentialStoreId` : sys_id du processus d'appel Réinitialisation du mot de passe (table : [pwd_process]).

Nom	Description
PwdDefaultAutoGenPassword	Génère un mot de passe à partir d'un mot aléatoire et de 4 chiffres.

Includes de script « Processeur de vérification »

Si l'identité de l'utilisateur est vérifiée, le script du processeur de vérification inclus renvoie la valeur vrai.

Les includes de script de processeur de vérification prennent les paramètres suivants :

- `params.resetRequestId` : sys_id de la demande actuelle Réinitialisation du mot de passe (table : [pwd_reset_request]).
- `params.userId` : l'sys_id de l'utilisateur à vérifier (table : [sys_user]).
- `params.verificationId` : sys_id de la vérification (table : [pwd_verification]).
- `request` : objet de demande de formulaire. Accédez aux champs du formulaire avec `request.getParameter(« <element-id> »)`.

Nom	Description
PwdVerifyPersonalDataConfirmationProcess	Vérifie que l'utilisateur accepte la réponse.
PwdVerifyPersonalDataProcessor	Vérifie que les réponses de l'utilisateur correspondent aux données attendues dans le système.
PwdVerifyQuestionsProcessor	Fournit une vérification par question et réponse de l'entrée de l'utilisateur sur la deuxième page du formulaire de vérification.
PwdVerifySimpleProcessor	Fournit une vérification simple de l'entrée de l'utilisateur sur la deuxième page du formulaire de vérification.
PwdVerifySMSProcessor	Fournit une vérification par SMS de l'entrée utilisateur sur la deuxième page du formulaire de vérification.

Script includes de 'Post processeur'

Les includes de script de post-traitement exécutent des actions personnalisées une fois le Réinitialisation du mot de passe processus terminé.

Tous les scripts de post-traitement inclus prennent les paramètres suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *params.resetRequestId* : sys_id de la demande actuelle Réinitialisation du mot de passe (table : [pwd_reset_request]).
- *params.wfSuccess* : un marqueur indiquant si le workflow s'est terminé correctement : Vrai si, et seulement si, réussi.

Nom	Description
PwdPostProcessor	Exécute des actions une fois le processus terminé pour la réussite, l'échec ou les deux conditions.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur

Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Exemples de scripts personnalisés pour Réinitialisation du mot de passe

Les scripts d'exemple effectuent une recherche de compte utilisateur et traitent un formulaire d'identification, définissent une banque d'informations d'identification et créent un type d'identification.

Effectuer une recherche de compte utilisateur et traiter un formulaire d'identification

Le script principal appelle deux scripts d'extension, l'un pour effectuer la recherche de compte utilisateur et l'autre pour traiter le formulaire d'identification.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension',
 'user_account_lookup');
var lookupExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.userId= 'joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: ' + answer);

//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension',
 'identification_form_processor');
var identificationExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.processId = 'pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ; // A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id', 'joe.employee');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: ' + userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension script
function getExtensionScriptSysId(scriptName, category) {
  var result;
  var now_GR = new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script', 'CONTAINS', 'category: \'password_reset.extension.' + category + '\'');
  gr.query();

  if (gr.next() ) {
    result = gr.getValue('sys_id');
  }
  return result;
}
```

Définir une banque d'identifiants

Voici un exemple de fonction de processus étendue dans la catégorie Recherche de compte utilisateur utilisée pour définir une banque d'identifiants. Pour créer ce script d'extension, accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Nouveau script d'extension** et créez un nouveau script comme décrit dans Créer un script d'extension. Pour configurer la recherche d'utilisateur dans un Réinitialisation du mot de passe processus, consultez Banques d'identifiants.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
  <active>true</active>
  <client_callable>false</client_callable>
  <description>Simple account lookup that returns the supplied user id</description>
  <name>SampleUserAccountLookupExtension</name>
  <script><![CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Returns the credential-store account id for a given user
  *
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process: function(params) {
  return params.userId;
 },

 type: 'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
  <sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id>
  <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
  <customer_update>false</customer_update>
  <publish_override/>
  <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
  <restore/>
  <sys_app/>
  <sys_code>!!1W4/</sys_code>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
  <sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name>
  <sys_parent/>
  <sys_path>!!1W4/</sys_path>
  <sys_policy/>
  <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
  <sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id>
  <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
  <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_n
ame>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
 </sys_app_file>
</record_update>
```

Créer un type d'identification

Voici un exemple de fonction processForm étendue dans la catégorie Processeur de formulaire d'identification qui peut être utilisée pour créer un type d'identification. Pour créer ce script d'extension, accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Nouveau script d'extension** et créez un nouveau script comme décrit dans Créer un script d'extension.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
  <active>true</active>
  <client_callable>false</client_callable>
  <description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found,
 null should be returned.
</description>
  <name>SampleIdentificationProcessorExtension</name>
  <script><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension = Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
  *
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                           sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
  **********/
 processForm: function(params, request) {
   return request.getParameter('sysparm_user_id') + '_' + params.processId;
 },

 type: 'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id>
   <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
   <customer_update>false</customer_update>
   <publish_override/>
   <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
   <restore/>
   <sys_app/>
   <sys_code>!!1W5/</sys_code>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id>
   <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
   <sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name>
   <sys_parent/>
   <sys_path>!!1W5/</sys_path>
   <sys_policy/>
   <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
   <sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id>
   <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
   <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_n
ame>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
 </sys_app_file>
</record_update>
```

Utiliser le processus et les extensions processForm

Cet exemple montre un script qui utilise deux exemples d'extensions, une extension *de processus* et une extension *processForm* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension','user_account_lookup');
var lookupExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.userId='joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: '+ answer);


//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension','identification_form_process
or');
var identificationExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.processId='pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request =new SNC.PwdExtensionPointParameter();// A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id','joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: '+ userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension scriptfunction
getExtensionScriptSysId(scriptName, category){
var result;
var now_GR =new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script','CONTAINS','category: \'password_reset.extension.'+ category +'\'');
  gr.query();

  if(gr.next()){
    result = gr.getValue('sys_id');}return result;}
```

Fonction du processus :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Simple account lookup that returns the supplied user
 id</description><name>SampleUserAccountLookupExtension</name><script><![CDATA[
var SampleUserAccountLookupExtension =Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype={
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Returns the credential-store account id for a given user
   *
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process:function(params){return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:55</sys_created_on><sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code>!!1W4/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:55</sys_created_on><sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W4/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>
```

Fonction processForm :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update table="sys_script_include"><sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable><description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;if no user was found,null should be returned.
</description><name>SampleIdentificationProcessorExtension</name><script><![CDATA[
var SampleIdentificationProcessorExtension =Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype={
 category:'password_reset.extension.identification_form_processor',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table: pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using: request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                            sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found, null should be returned.
  **********/
 processForm:function(params, request){return request.getParameter('sysparm_user_id')+'_'+params.processId;},

 type:'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id><sys_mod_count
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code>!!1W5/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W5/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_name><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>

Réinitialisation du mot de passe Catégories de script d'extension

Vous pouvez utiliser un script d'extension personnalisé pour étendre Réinitialisation du mot de passe les fonctionnalités de type banque d'identifiants, vérification ou identification.

Remarque :
Pour utiliser un include de script comme script d'extension, vous devez le définir sur l'état **Actif** .

Réinitialisation du mot de passe Catégories de script d'extension

Les scripts d'extension doivent spécifier une catégorie qui indique l'include de script en cours d'extension ; par exemple, la catégorie : « password_reset.extension.enrollment_check ». La ServiceNow plateforme installe plusieurs scripts dans chaque catégorie. Un script dans la catégorie **Contrôle d'inscription** peut effectuer le contrôle d'inscription pour une vérification. Des informations détaillées sur chaque script d'extension s'affichent dans Réinitialisation du mot de passe Scripts d'extension.

Catégorie de script d'extension	Description
Contrôle d'inscription	Définit comment vérifier qu'un utilisateur est inscrit au Réinitialisation du mot de passe processus. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Contrôle d'inscription** lorsque vous définissez un type de vérification (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification).
Processeur de formulaire d'inscription	Définit la manière dont un formulaire d'inscription est traité (si l'inscription automatique n'est pas configurée). Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Processeur de formulaire d'inscription** lorsque vous définissez un type de vérification (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification).
Processeur de formulaire d'identification	Définit la manière dont l'identification d'un utilisateur est traitée. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Processeur d'identification** lorsque vous définissez un type de vérification (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type d'identification).
Générateur de mot de passe	Définit comment générer un mot de passe. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** lorsque vous configurez une banque d'identifiants (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de banque d'informations d'identification).
Script post-réinitialisation	S'exécute à la fin d'un Réinitialisation du mot de passe processus. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Script post-réinitialisation** lorsque vous configurez un processus (Réinitialisation du mot de passe formulaire Processus).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie de script d'extension	Description
Recherche de compte utilisateur	Définit comment rechercher un compte utilisateur. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ Recherche de compte utilisateur lorsque vous configurez une banque **d'informations d'identification** (Réinitialisation du mot de passe formulaire Banque d'informations d'identification).
Processeur de formulaire de vérification	Définit la manière dont un formulaire de vérification est traité. Les scripts de cette catégorie sont disponibles dans le champ **Processeur de vérification** lorsque vous définissez un type de vérification (Réinitialisation du mot de passe formulaire Type de vérification).

Information associée

Réinitialisation du mot de passe Scripts d'extension

Réinitialisation du mot de passe Scripts d'extension

Les scripts d'extension vous permettent d'étendre Réinitialisation du mot de passe les fonctionnalités de banque d'identifiants, de vérification ou de types d'identification.

Réinitialisation du mot de passe Includes de script d'extension

Chaque script include est associé à une catégorie spécifique, disponible dans le champ approprié d'un Réinitialisation du mot de passe formulaire.

Remarque :
Création de scripts d'extension uniquement à partir du formulaire Script d'extension Réinitialisation du mot de passe (**Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Nouveau script d'extension**). Les scripts d'extension sont des includes de script à usage spécial qui ne sont pas créés dans le **Définition du système** > **Includes de script** interface. Pour utiliser un include de script comme script d'extension, vous devez le définir sur l'état **Actif** .

Catégorie d'include de script « Contrôle d'inscription »

Catégorie Script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Contrôle d'inscription	Vérifie si un utilisateur est inscrit pour une vérification donnée.	Processus (params)	Paramètres : • *params.userId* : le sys_id de l'utilisateur à vérifier (table : sys_user). • *params.verificationId* : sys_id de la vérification à vérifier (table : pwd_verification).	Renvoie : (booléen) vrai, si l'utilisateur est inscrit à la vérification spécifiée ; sinon, faux.

Cet exemple de vérification d'inscription indique que l'utilisateur est inscrit si les deux paramètres attendus sont fournis. Le code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé *SampleEnrollmentCheck* :

```
var SampleEnrollmentCheck = Class.create ();
SampleEnrollmentCheck. prototype = {
  category:'password_reset.extension.enrollment_check', // DO NOT REMOVE THIS LINE!
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 /**********
 * Returns boolean telling whether the user is enrolled.
 * This sample returns true if both parameters are supplied, false otherwise
 *
 * @param params.userId         The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
 * @param params.verificationId The sys-id of the verification being checked (table:
pwd_verification)
 * @return Boolean indicating whether the user is enrolled into the specified verification
 **********/
 process:function (params) {return (params.userId && params.verificationId)? true:false; },

 type:'SampleEnrollmentCheck'};
```

Catégorie de script include « Processeur de formulaire d'inscription »

Catégorie Script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Processeur de formulaire d'inscription	Vérifie si toutes les informations nécessaires ont été collectées auprès de l'utilisateur. Stocke les informations afin qu'elles puissent être utilisées à des fins de vérification lorsque l'utilisateur réinitialise son mot de passe.	Processus (params)	Paramètres : • `params.resetRequestId` : sys_id de la demande actuelle Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_reset_request). • `params.userId` : le sys_id de l'utilisateur à vérifier (table : sys_user). • `params.verificationId` : sys_id de la vérification à traiter (table : pwd_verification). • `demande` : objet de demande de formulaire. Les champs du formulaire sont accessibles avec request.getParameter(« <element-id> »). Les informations suivantes doivent être ajoutées à l'état du processus d'inscription : • gs.getSession().putProperty(« result.status »,status) : indique si l'utilisateur a été inscrit avec succès. • gs.getSession().putProperty(« result.message »,message : un message associé à renvoyer à l'interface utilisateur, tel qu'un message d'erreur détaillé. • gs.getSession().putProperty(« result.value »,value) : valeur personnalisée associée à l'inscription.	Renvoie : (booléen) vrai, si l'utilisateur est inscrit à la vérification spécifiée ; sinon, faux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet exemple traite une soumission de formulaire d'inscription avec succès si la réponse soumise par l'utilisateur a été réussie. Le code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé `SampleEnrollmentProcessor` :

```
var SampleEnrollmentProcessor = Class.create ();
SampleEnrollmentProcessor.prototype = {
   category: 'password_reset.extension.enrollment_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

    /**********
   * Process the enrollment form request, and return whether the user was successfully enrolled.
   *
   * @param params.userId         The sys_id of the user trying to enroll (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be enrolled into (table: pwd_verification)
   * @param params.enrollmentId   The sys_id of this enrollment process
   * @param request               The form request object. Felds in the form can be accessed with
   *                              request.getParameter('<element-id>')
   * @return boolean telling whether the user was successfully enrolled
   * The following information should be added to the state of the enrollment process
   *     gs.getSession().putProperty("result.status",status) - whether the user was successfully enrolled
   *     gs.getSession().putProperty("result.message",message) - an associated message to be returned
   *           to the UI. Eg. a detailed error message
   *     gs.getSession().putProperty("result.value",value) - custom value associated with the enrollment
   **********/
   processForm:function (params, request) {var verificationId = params.verificationId; var sampleInput = request.getParameter ('sample_input');

 if (gs.nil (verificationId) || (sampleInput!= 'success')) { return false; }

 var now_GR = new GlideRecord ('sys_user');
now_GR.get (params. userId);
now_GR.print ('User:' + now_GR.getValue ('user_name') + ' successfully enrolled'); return true; },
   type: 'SampleEnrollmentProcessor' };
```

Catégorie d'include de script « Processeur de formulaire d'identification »

Catégorie Script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Processeur de formulaire d'identification	Traite une demande de formulaire d'identification.	processForm (params, demande)	Paramètres : • `params.processId` : sys_id du processus d'appel Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_process). • `demande` : objet de demande de formulaire. Les champs du formulaire sont accessibles avec request.getParameter('<element-id>'). Utilisez	Renvoie : le sys_id de l'utilisateur qui correspond à l'entrée demandée. Renvoie null si aucun utilisateur n'a été trouvé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie Script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
			request.getParameter(« sysparm_user_id ») pour obtenir l'ID d'utilisateur qui a été saisi dans le formulaire.	

Cet exemple tente d'identifier l'utilisateur dans la table sys_user à partir d'un nom d'utilisateur envoyé à partir du formulaire d'identification. Le code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé *`PwdIdentifyViaUsername`* :

```
var PwdIdentifyViaUsername = Class.create ();
PwdIdentifyViaUsername. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE
 THIS LINE!

   initialize: function () { },

  /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id. If user was not
identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys_id of the calling Réinitialisation du mot de passe process
(table: pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed with
  *  request.getParameter('<element-id>')
  *  Supported request parameters: sysparm_user_id - the user identifier value entered in the
form
  * @return The sys_id of the user that corresponds to the requested input;
  *  if no user was found, null should be returned
  **********/
  processForm: function (params, request) {var processId = params. processId; var
sysparm_user_id = request.getParameter ('sysparm_user_id');
     now_GR = new GlideRecord ('sys_user') ;
     now_GR.addQuery ('user_name', sysparm_user_id) ;
     now_GR.query (); if (!now_GR.next ()) {return null; } return now_GR.sys_id;},

   type:'PwdIdentifyViaUsername' }
```

Catégorie d'include de script « Générateur de mot de passe »

Catégorie Script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Générateur de mot de passe	Renvoie un mot de passe généré automatiquement.	Processus (params)	Parameters :*`params.processId`* : sys_id du processus d'appel Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_process).	Renvoie : (chaîne) un mot de passe généré automatiquement.

Cet exemple génère aléatoirement un mot de passe à partir d'un mot de base et de chiffres. Le mot de base est sélectionné en fonction de la banque d'informations d'identification. Le code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé *`SamplePasswordGenerator`* :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var SamplePasswordGenerator = Class.create ();
SamplePasswordGenerator. prototype = {
 category: 'password_reset.extension.password_generator', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Returns an auto-generated string password.
  * This sample randomly generates 4 digits to add to the password.
  *
  * @param params.credentialStoreId The sys_id of the target Réinitialisation du mot de passe
 credential store to generate
  *  a password for (table: pwd_cred_store)
  * @return An auto-generated string password
  **********/
 process:function (params) { var basePassword ;

 var now_GR = new GlideRecord ('pwd_cred_store');
now_GR.addQuery ('name', 'Local ServiceNow Instance');
now_GR.query (); if (now_GR.next ()) { if (params.credentialStoreId = now_GR.getValue
('sys_id'))
  basePassword = "Password"; else
  basePassword = "Dorwssap"; } return this. generateSimple (basePassword); },

 generateSimple:function (base) {var pwd = base; var numbers = '0123456789'; var length = 4;

    for (var i  = 0 , n  = numbers. length ; i  < length ; i ++) {
      pwd += numbers.charAt (Math.floor (Math.random () * n) + 1); } return pwd;},

 type:'SamplePasswordGenerator'} ;
```

Catégorie d'include de script « Post Reset »

Catégorie Script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Publier la réinitialisation	Effectue des opérations supplémentaires après la fin du Réinitialisation du mot de passe processus.	Processus (params)	Paramètres : • `params.resetRequestId` : sys_id du processus d'appel Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_process). • `params.wfSuccess` : un marqueur indiquant si le workflow s'est terminé avec succès. Vrai si, et seulement si, réussi.	Renvoie : nul

Cet exemple ajoute les demandes d'échec de réinitialisation au journal système. Le code serait contenu dans le champ **Script***`d'un script d'extension nommé PwdPostProcessor'`* :

```
var PwdPostProcessor = Class.create ();

PwdPostProcessor. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.post_reset_script', // DO NOT REMOVE THIS LINE!
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  initialize:function () { },

   /**********
   * Execute custom actions after the Réinitialisation du mot de passe process has completed.
   *
   * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Réinitialisation du mot de passe
request (table: pwd_reset_request)
   * @param params.wfSuccess      A flag indicating if the workflow completed sucessfully.
   *  True if (and only if) successful.
   * @return no return value
   **********/
   process: function (params) {if (!params. wfSuccess) {
         now_GS.log ('[PwdPostProcessor.process] failure post processing for request [' +
params. resetRequestId + ']'); }

        // We could place actions here that we always want executed return; },

   type:'PwdPostProcessor' }
```

Catégorie d'include de script « Recherche de compte utilisateur »

Catégorie Script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Recherche de compte utilisateur	Obtient l'ID de compte de banque d'identifiants pour un utilisateur donné.	Processus (params)	Parameters :`params.userID` l'sys_id de l'utilisateur vérifié (table : sys_user).	Renvoie : (chaîne) l'ID de compte de banque d'identifiants de l'utilisateur donné.

Cet exemple obtient le compte de banque d'identifiants d'un utilisateur. Ce code serait contenu dans le champ **Script** d'un script d'extension nommé `SampleUserAccountLookupExtension` :

```
var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create ();
SampleUserAccountLookupExtension. prototype = {
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Returns the credential store account id for a given user.
  * This sample echoes the user_id supplied as the credential store account id for that user.
  *
  * @param params.userId  The sys_id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential store account id (string) for a given user
  **********/
  process:function (params) {return params.userId;},

  type:'SampleUserAccountLookupExtension' }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie d'include de script « Processeur de formulaire de vérification »

Catégorie Script include	Description	Signature de méthode	Champs d'entrée	Champs de sortie
Processeur de formulaire de vérification	Traite une demande de formulaire de vérification et indique si l'utilisateur a été vérifié ou non.	processForm (params, demande)	Paramètres : • `params.resetRequestId` : sys_id de la demande actuelle Réinitialisation du mot de passe (table : pwd_reset_request). • `params.userId` : le sys_id de l'utilisateur à vérifier (table : sys_user). • `params.verificationId` : sys_id de la vérification à traiter (table : pwd_verification). • `demande` : objet de demande de formulaire. Les champs du formulaire sont accessibles avec request.getParameter(« <element-id> »).	Renvoie : (booléen) vrai, si l'utilisateur est vérifié ; sinon, faux.

Cet exemple montre un processeur de vérification qui renvoie la valeur vrai uniquement si l'utilisateur envoyé **ok** dans le champ d'entrée ; sinon, il renvoie la valeur Faux.
Le code serait contenu dans le champ `Script` d'un script d'extension nommé `SampleVerificationFormProcessor` :

```
var SampleVerificationFormProcessor = Class.create ();
SampleVerificationFormProcessor.prototype = {
 category:'password_reset.extension.verification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Process the verification form request, and return whether the user was successfully verified.
 * This is a sample verification processor returns true only if the user sent "ok" in the input field;
 * otherwise, it returns false.
 *
 * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Réinitialisation du mot de passe request (table: pwd_reset_request)
 * @param params.userId         The sys_id of the user trying to be verified (table: sys_user)
 * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be processed (table: pwd_verification)
 * @param request               The form request object. Fields in the form can be accessed with
 * request.getParameter('<element-id>')
 * @return Boolean indicating whether the user is successfully verified
 **********/
 processForm:function (params, request) {if (request.getParameter ("sysparm_simple_input") == "ok") return true; else return false; },

 type:'SampleVerificationFormProcessor'};
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Points d'extension

Créer un script d'extension Réinitialisation du mot de passe

Créez des scripts d'extension uniquement à partir du formulaire de script d'extension Réinitialisation du mot de passe . Ne pas créer de scripts d'extension dans le **Définition du système** > **Includes de script** interface.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_admin ou admin

Remarque :
Pour utiliser un include de script comme script d'extension, vous devez le définir sur l'état **Actif** .

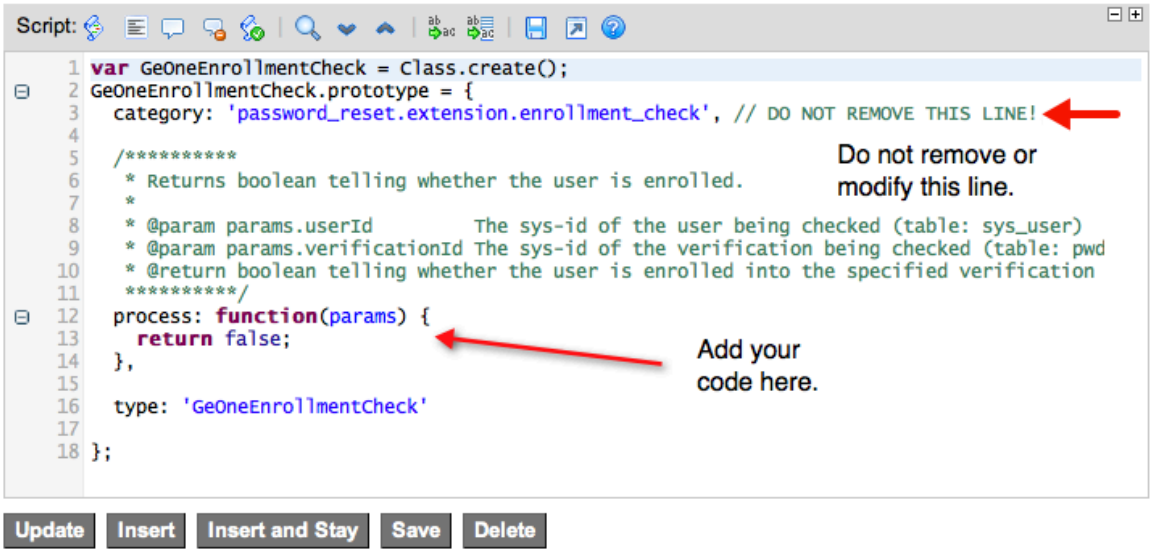
Procédure

1. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Extensions** > **Nouveau script d'extension**.
2. Entrez un nom dans le champ **Nom du script d'extension** .
   Utilisez CamelCase pour construire un nom sans espace, par exemple, `PwdEnrollmentCustom`.
3. Sélectionnez une **catégorie de script d'extension**.
   - Contrôle d'inscription
   - Processeur de formulaire d'inscription
   - Processeur de formulaire d'identification
   - Générateur de mot de passe
   - Recherche de compte utilisateur
   - Processeur de formulaire de vérification
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une nouvelle instance de l'include de script pour la catégorie sélectionnée s'ouvre.
5. Modifiez le script en fournissant une implémentation dans le corps du processus ou de `la fonction processForm` , selon la catégorie de script.
   Vous pouvez ajouter des fonctions supplémentaires tant que le processus ou la fonction `processForm` accepte les paramètres définis et renvoie les résultats attendus.

Remarque :
Ne modifiez pas ou ne supprimez pas la déclaration `de catégorie` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Réinitialisation du mot de passe et les rapports et journaux sur les changements de mot de passe

L'application Réinitialisation du mot de passe fournit plusieurs outils pour surveiller et dépanner les activités de réinitialisation de mot de passe.

Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin peuvent consulter l'état des activités de réinitialisation du mot de passe, identifier les menaces potentielles pour la sécurité et surveiller la conformité aux politiques de sécurité des mots de passe.

Les modules **Demandes de réinitialisation**, **Journal d'activité** et **Utilisateurs bloqués** sont utiles pour surveiller les activités de réinitialisation du mot de passe et pour résoudre les problèmes de réinitialisation du mot de passe. Ils donnent également accès à des informations plus détaillées que celles fournies dans le module de présentation.

Pour faire de la place aux nouvelles données, le système purge périodiquement les données utilisées pour la surveillance et la génération de rapports sur la réinitialisation des mots de passe.

Module de vue d'ensemble Réinitialisation du mot de passe

Le champ **Réinitialisation du mot de passe** > **Vue d'ensemble** Le module affiche des rapports sur les activités de réinitialisation et de changement de mot de passe. Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_admin peuvent personnaliser la mise en page des rapports qui apparaissent dans le module de vue d'ensemble.

Rapports de réinitialisation du mot de passe

Titre	Description
Demandes de mot de passe (7 derniers jours)	Nombre de demandes de réinitialisation du mot de passe par type au cours des 7 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de réinitialisation du mot de passe (suite)

Titre	Description
Utilisateurs bloqués (7 derniers jours)	Nombre d'utilisateurs bloqués au cours des 7 derniers jours.
Réinitialisation du mot de passe État de la demande (7 derniers jours)	État de toutes les demandes de réinitialisation du mot de passe par processus.
Réinitialisation du mot de passe Demande par action (30 derniers jours)	Nombre de demandes de réinitialisation de mot de passe par type d'action : **Réinitialiser le mot de passe**, **Déverrouiller le compte** ou **Réinitialiser et déverrouiller**.
Réinitialisation du mot de passe Principaux utilisateurs (30 derniers jours)	Nombre de demandes de réinitialisation du mot de passe par utilisateur. De nombreuses demandes de réinitialisation de mot de passe provenant d'un seul utilisateur peuvent indiquer un problème de sécurité.
Réinitialisation du mot de passe Échec des vérifications (7 derniers jours)	Nombre d'échecs de tentatives de vérification, par instance de vérification. Une vérification échouée se produit lorsqu'un utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe, mais échoue pour une raison ou une autre, au cours de l'étape de vérification d'identité. De nombreux échecs de tentatives de vérification pour un type spécifique de vérification peuvent indiquer que le processus est trop compliqué ou peu clair.
Réinitialisation du mot de passe Inscription par vérification	Nombre d'utilisateurs par type de vérification qui se sont inscrits et ne se sont pas inscrits au programme de réinitialisation du mot de passe. Un nombre élevé d'utilisateurs non inscrits peut indiquer un problème de conformité ou de communication au sein de l'organisation.
Changement du mot de passe des principaux utilisateurs (30 derniers jours)	Nombre de demandes de changement de mot de passe par utilisateur. De nombreuses demandes de changement de mot de passe provenant d'un seul utilisateur peuvent indiquer un problème de sécurité.

Réinitialisation du mot de passe Journal d'activité

Le journal d'activité (**Réinitialisation du mot de passe** > **Journal d'activité**) fournit des informations détaillées que vous pouvez utiliser pour résoudre les problèmes et générer des rapports sur les mesures de réinitialisation du mot de passe. Les informations contenues dans le journal d'activité sont stockées dans la table Journal d'activité Réinitialisation du mot de passe [pwd_reset_activity].

Vous devez disposer du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin pour afficher le journal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe Journal des événements

Le journal des événements est une ressource précieuse pour le dépannage. Dans le menu **Démarrer** , cliquez sur **Programmes (ou Tous les programmes)** > **Outils d'administration** > **Observateur d'événements**.

Si le journal n'apparaît pas, cliquez sur dans le menu **Journaux Windows Applications** > **Journaux de service**.

Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour afficher le journal.

Pour écrire dans le journal des Réinitialisation du mot de passe événements

Modifiez l'entrée de clé de Registre DebugFlag à l'adresse suivante : Ordinateur > HKEY_LOCAL_MACHINE > LOGICIEL > Microsoft > Windows > CurrentVersion > Fournisseurs d'authentification > d'informations d'identification > {B6EFF27D-C1C4-481F-B81B-F3547C47D58A}

Par défaut, la clé est définie sur 0. Définissez la clé sur 1 pour écrire des entrées de journal dans le journal des événements ServiceNowPwdReset .

Vous devez disposer du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin pour écrire dans le journal.

Réinitialisation du mot de passe Notification de l'utilisateur bloqué

Vous pouvez recevoir des notifications par e-mail lorsque le nombre d'utilisateurs bloqués ou verrouillés dépasse le seuil de mot de passe bloqué. Les notifications peuvent vous alerter en cas d'activités suspectes. Le seuil par défaut est 10.

Pour vous abonner : ajoutez un appareil de notification par e-mail ou modifiez un appareil existant, puis abonnez-vous à la notification de **verrouillage de la surveillance d'activité de réinitialisation du mot de passe** .

Vous devez disposer du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin pour vous abonner.

Calendrier de purge des Réinitialisation du mot de passe données

Pour faire de la place aux nouvelles données, le système purge périodiquement les données utilisées pour la surveillance et la génération de rapports sur la réinitialisation des mots de passe. Les informations contenues dans les rapports et les outils de surveillance peuvent changer radicalement immédiatement après une purge des données.

Les utilisateurs disposant du rôle password_reset_credential_manager ou password_reset_admin peuvent suivre cette procédure pour modifier l'intervalle de purge :

1. Sur une instance de non-production : Accédez à **Framework de tests automatisés** > **Administration** > **Nettoyage de table**.
2. Modifiez les tables désignées.
3. Testez tous les changements sur l'instance de non-production.
4. Modifiez les tables sur votre instance de production et testez.

Vous pouvez également contacter ServiceNow l'assistance technique pour modifier l'intervalle de purge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intervalles de purge pour Réinitialisation du mot de passe les tables

Nom de la table	Intervalle de purge
[pwd_reset_request]	90 jours (7 776 000 secondes). En fonction des besoins de surveillance des données de votre organisation, vous pouvez configurer la règle pour : • Purger les demandes réussies après 90 jours • Conserver les demandes ayant échoué pendant 120 jours
[pwd_user_lockout]	90 jours (7 776 000 secondes). En fonction des besoins de surveillance des données de votre organisation, vous pouvez configurer la règle pour : • Purger les demandes réussies après 90 jours • Conserver les demandes ayant échoué pendant 120 jours
[pwd_reset_activity]	90 jours (7 776 000 secondes).
[pwd_activity_monitor]	90 jours (7 776 000 secondes).
[pwd_dvc_enrollment_code]	1 jour (86 400 secondes).
[pwd_sms_code]	1 jour (86 400 secondes).

Information associée

Afficher les demandes utilisateur de réinitialisation du mot de passe

Débloquer un Réinitialisation du mot de passe utilisateur

Actions dans Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel

Les actions dans les modules d'extension d'utilisation Agent virtuel .

- Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset) : Ce module d'extension est actif par défaut.
- Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel (com.snc.password_reset.virtual_agent) : Vous devez installer ce module d'extension pour l'utiliser Réinitialisation du mot de passe pour Agent virtuel.

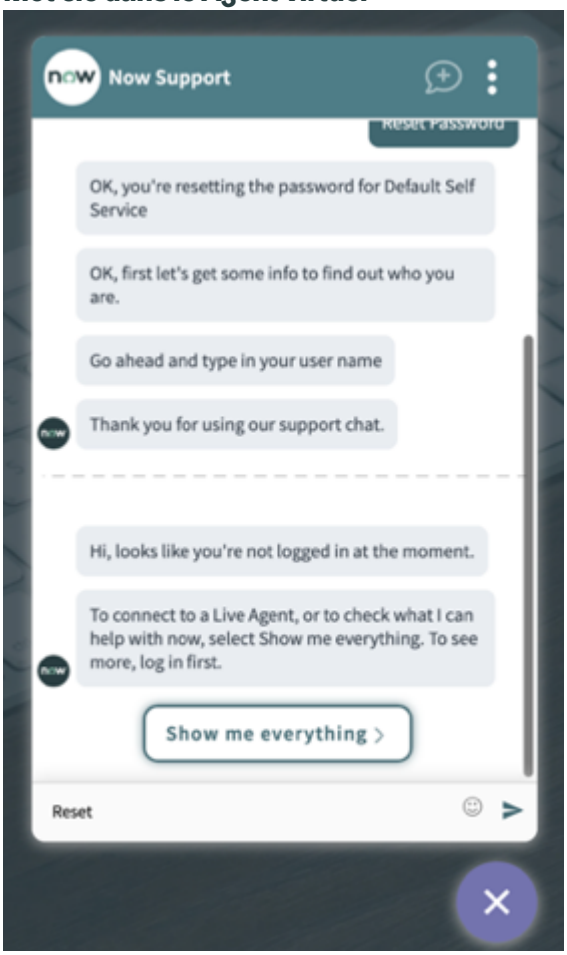
Pour en savoir plus sur la création de votre processus de réinitialisation du mot de passe, consultez Réinitialisation du mot de passe.

Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de réinitialisation du mot de passe en Agent virtuel saisissant des mots clés spécifiques. Par exemple, lorsqu'un utilisateur saisit le mot clé Réinitialiser, affiche Agent virtuel l'action **Réinitialiser le mot de passe** . Les utilisateurs peuvent sélectionner l'action permettant de réinitialiser le mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

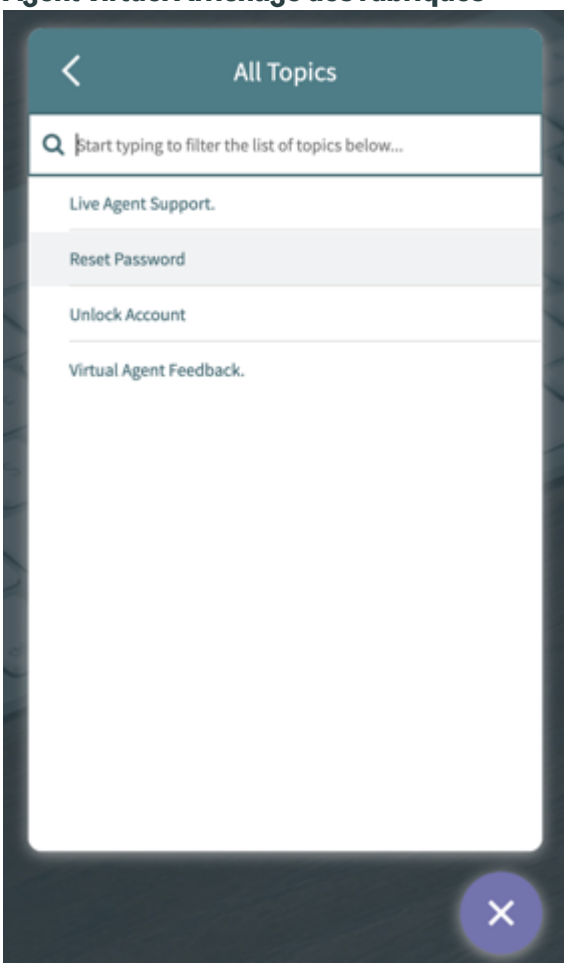
Mot clé dans le Agent virtuel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel Affichage des rubriques



Inscription pour Réinitialisation du mot de passeAgent virtuel

Vous pouvez permettre aux utilisateurs finaux de s'inscrire pour des vérifications à Réinitialisation du mot de passe l'aide du Agent virtuel. Le Agent virtuel comprend une rubrique d'inscription et ses blocs de rubriques pour chaque vérification, tels que SMS, e-mail, question de sécurité, code PIN logiciel ou une application d'authentification tierce. Les utilisateurs peuvent sélectionner l'un des blocs de rubriques pour s'inscrire à la vérification.

Vous pouvez modifier la rubrique d'inscription, mais vous devez dupliquer la rubrique d'inscription par défaut, puis modifier la rubrique dupliquée.

Voici le flux d'inscription dans Agent virtuel:

1. Les utilisateurs sélectionnent la rubrique d'inscription dans Agent virtuel.
2. Les utilisateurs sélectionnent l'un de ces types de vérification :

Questions de sécurité

- Si l'utilisateur n'est pas inscrit, les questions s'affichent Agent virtuel , et les utilisateurs doivent sélectionner des questions et y répondre.
- Si des utilisateurs sont déjà inscrits, Agent virtuel affiche des options pour les utilisateurs suivants :
  - Changer les réponses aux questions existantes
  - Se réinscrire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code PIN logiciel

- Si l'utilisateur n'est pas inscrit, Agent virtuel affiche les règles suivies d'une question de code PIN logiciel. Les utilisateurs saisissent un code PIN logiciel valide et terminent l'inscription.
- Si les utilisateurs sont déjà inscrits, ils reçoivent un message leur demandant s'ils doivent mettre à jour l'inscription Soft PIN existante.

  Si les utilisateurs sélectionnent **Oui**, affiche les Agent virtuel règles suivies d'une question de code PIN logiciel.

  Les utilisateurs doivent saisir un code PIN logiciel valide pour terminer l'inscription.

  Remarque :
  Lorsque les utilisateurs modifient le code PIN logiciel existant, ils doivent utiliser un nouveau code PIN logiciel qui doit être différent du code PIN logiciel existant.

Application d'authentification tierce

- Si les utilisateurs ne sont pas inscrits, ils reçoivent un code QR et un code alphanumérique. Les utilisateurs peuvent scanner le code QR ou saisir le code alphanumérique dans l'application d'authentification.
- Si les utilisateurs sont déjà inscrits, ils ont deux options :
  - Générer un nouveau code QR et un code alphanumérique
  - Désactiver l'authentification multifacteur

  Si les utilisateurs sélectionnent une option pour générer un nouveau QR, le nouveau flux d'inscription commence. Si les utilisateurs sélectionnent l'autre option, l'authentification multifacteur est désactivée. Si l'authentification multifacteur est désactivée, pour se réinscrire, les utilisateurs doivent l'activer à nouveau.

Réinitialisation du mot de passe prend en charge les applications d'authentification tierces suivantes :

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Cisco Duo

E-mail et SMS

- Si les utilisateurs ne sont pas inscrits, ils peuvent ajouter de nouveaux appareils mobiles pour la vérification par SMS ou une adresse e-mail pour la vérification des e-mails.
- Si les utilisateurs sont déjà inscrits, ils peuvent afficher la liste des appareils mobiles inscrits pour la vérification par SMS ou une adresse e-mail. Pour les SMS, les utilisateurs peuvent vérifier, supprimer ou autoriser les équipements mobiles. Pour l'adresse e-mail, les utilisateurs peuvent vérifier ou autoriser l'adresse e-mail.

3. Les utilisateurs terminent l'inscription.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de vérification pour les Réinitialisation du mot de passeAgent virtuel conversations

Les options de vérification suivantes sont prises en charge dans les Agent virtuel conversations. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Données personnelles : l'utilisateur fournit des données personnelles spécifiques.
- Application d'authentification : l'utilisateur saisit le code généré à partir d'une application d'authentification sur un appareil mobile.
- SMS : l'utilisateur entre le code reçu sur un téléphone mobile.
- E-mail : l'utilisateur entre le code reçu dans un e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses à la question de sécurité.

Cadre de travail pour l'expiration du code PIN logiciel Réinitialisation du mot de passe

L'Agent virtuel prend en charge le cadre de travail d'expiration pour tenir compte de la vérification du code PIN logiciel pendant la réinitialisation du mot de passe. En tant qu'utilisateur final, vous pouvez utiliser la rubrique Agent virtuel existante pour vous inscrire à l'inscription au code PIN logiciel afin de :

- Réinscrivez-vous à l'expiration de votre code PIN logiciel.
- Vous informer du nombre de jours à partir du moment où vous configurez un nouveau code PIN logiciel après l'expiration de votre jeton.
- Réinitialiser le code PIN logiciel pour tenir compte des politiques d'historique.
- Configurez la rubrique pour demander un mot de passe avant de procéder à la réinitialisation de votre code PIN logiciel.

Flux de conversation Réinitialiser le mot de passe de Agent virtuel

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité aux utilisateurs finaux en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Agent virtuel Fournit les étapes de réinitialisation si les utilisateurs se vérifient correctement avec les entrées données.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. L'utilisateur entre un nouveau mot de passe, en respectant les règles de mot de passe.
5. Agent virtuel Invite l'utilisateur à saisir à nouveau le mot de passe si le mot de passe ne répond pas aux critères.
6. Une fois que le mot de passe répond aux critères, le Agent virtuel réinitialise le mot de passe.
7. Les utilisateurs se connectent ensuite à l'aide du nouveau mot de passe.

Flux de réinitialisation du mot de passe à l'aide du serveur vocal interactif (IVR)

Un utilisateur peut réinitialiser un mot de passe à l'aide du serveur vocal interactif (IVR). Par exemple, en utilisant un appel téléphonique. Un utilisateur reçoit les instructions de vérification lors d'un appel téléphonique. Une fois la vérification terminée, l'utilisateur reçoit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un mot de passe généré automatiquement ou un e-mail contenant une URL qu'il peut utiliser pour réinitialiser le mot de passe en fonction de la configuration du processus.

Après la réinitialisation de votre mot de passe, le mot de passe nouvellement généré automatiquement est prononcé via IVR. Si le Réinitialisation du mot de passe processus est configuré avec un e-mail ou un SMS, le mot de passe est également envoyé à l'e-mail et au SMS enregistrés.

Les types de vérification suivants sont pris en charge sur IVR :

- Application d'authentification
- SMS
- E-mail

Vous pouvez utiliser la *sn_pwdreset_va.supported_channels* propriété système pour activer IVR ou Microsoft Teams les deux.

Remarque :
Par défaut, la longueur minimale de caractères est de 8 caractères. La longueur maximale dans la politique de mot de passe doit être modifiée pour une meilleure expérience par rapport au SVI.

Flux de conversation de modification du mot de passe pour Agent virtuel

1. L'utilisateur lance l'action Changement du mot de passe. L'utilisateur sélectionne le processus de réinitialisation du mot de passe. Si un seul processus est disponible, le processus est sélectionné automatiquement.
2. Agent virtuel Invite les directives ou les règles de mot de passe.
3. L'utilisateur saisit l'ancien mot de passe, entre le nouveau mot de passe, confirme le nouveau mot de passe et envoie la demande.
4. Agent virtuel Affiche l'état de la demande, que le mot de passe soit modifié ou non.
5. Si le mot de passe est modifié, les utilisateurs peuvent utiliser le nouveau mot de passe pour se connecter.

Flux de conversation Déverrouiller le compte de Agent virtuel

Lorsqu'un compte utilisateur est verrouillé, l'utilisateur ne peut pas se connecter au compte. Mais à l'aide de , Agent virtuel l'utilisateur peut déverrouiller le compte et se connecter.

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Agent virtuel fournit les informations de vérification si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données.
3. Une fois que l'utilisateur a été identifié et vérifié, cela Agent virtuel déverrouille le compte de l'utilisateur.

Remarque :
Les utilisateurs peuvent également utiliser le canal pour déverrouiller des Microsoft Teams comptes et réinitialiser des mots de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification

Notification prend en charge les SMS et les canaux vocaux sur la plateforme pour communiquer en interne avec les membres de l'équipe ServiceNow et en externe avec les clients et les fournisseurs. Le module d'extension fournit également des API et des activités de workflow pour remplir ces objectifs. Certains clients utilisent directement les API de leurs produits, d'autres via des produits tels que la gestion des incidents majeurs, On-Call et CTI Softphone.

Explorer

- Pilote Notifier avec Twilio Direct
- Notification Connecteur Zoom
- Options de notification vocale et SMS
- Notification Cisco Connecteur Webex
- Notify connector for Microsoft Teams

Configurer

- Activer Notification
- Configurer Notification avec Twilio
- Configurer le connecteur Zoom de Notification dans Notification
- Configurer un fournisseur dans Notification
- Configurer les préférences de désabonnement SMS
- Configurer Notification Cisco le connecteur Webex
- Install Notify connector for Microsoft Teams

Utiliser

- Utilisation Notification par SMS
- Utilisation de Notification pour les téléconférences
- Utilisation Notification avec des tâches
- Utilisation Notification avec Gestion des communications d'incident
- Utilisation de Notification avec Planification d'astreinte
- Utilisation du Notification Cisco connecteur Webex avec un incident majeur
- Use Notify connector for Microsoft Teams

Référence

- Différences entre Notify-Twilio et Notify-Twilio Direct
- Activités du workflow de Notify
- Composants installés avec Notification
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Notification

Utilisez et intégrez Notification les fournisseurs de services tiers comme canal de communication pour rencontrer les personnes concernées en vue de résoudre les incidents.

Pilote Notifier avec Twilio Direct

L'intégration Notify-Twilio au pilote Notify-Twilio Direct fournit des API et des activités de workflow pour que les applications gèrent diverses fonctionnalités de notification.

Le pilote Notify-Twilio Direct fournit les fonctionnalités de notification suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Démarrer et gérer une conférence
- Envoyer et recevoir des SMS
- Envoyer et recevoir des appels

Notification crée automatiquement une application TwiML dans le compte Twilio et configure l'application pour utiliser l'instance comme point de terminaison.

Les numéros de téléphone associés au compte Twilio sont importés vers Notification. Pour gérer les numéros de téléphone par instance, configurez un compte Twilio pour chaque instance et configurez tous les numéros de téléphone pertinents pour l'instance sous ce compte.

Remarque :
Un seul compte (ou sous-compte) Twilio peut être configuré sur un pilote donné Notification à la fois. L'ancien et le nouveau pilote peuvent être utilisés simultanément car ils peuvent être configurés avec des comptes différents.

Le pilote direct Notify-Twilio prend en charge l'utilisation de clés API et de secrets API pour effectuer des appels d'API REST sortants vers Twilio. Pour plus d'informations, consultez Ressource de clé API .

Pour renforcer la sécurité, un autre ensemble d'informations d'identification utilisateur est ajouté dans le système pour les informations d'identification sous la forme de clés API Twilio. L'enregistrement contient la clé API générée et le secret API comme nom d'utilisateur et mot de passe respectivement.

Remarque :
Twilio Direct crée les clés API de type Standard.

Si l'instance est connectée à Twilio et que vous effectuez une mise à niveau vers Yokohama, Twilio n'est pas déconnecté de votre instance et continue d'utiliser le SID de compte et la clé d'authentification. Toutefois, si l'administrateur déconnecte Twilio de l'instance et reconnecte le service Twilio, l'enregistrement supplémentaire sera créé pour renforcer la sécurité.

Informations sur l'activation

Pour les nouveaux clients, seul le pilote Notify-Twilio Direct est disponible par défaut. Pour les clients effectuant une mise à niveau vers la dernière version, les pilotes Notify-Twilio Direct et Notify-Twilio sont disponibles.

Le Notification module d'extension doit être actif pour accéder à Notification.

Information associée

Configurer Notification avec Twilio

Notification Connecteur Zoom

Zoom Notification Connector élargit le Notification canal de communication en gérant et en initiant une réunion Zoom directement à partir de n'importe quel enregistrement de tâche, comme un incident ou un changement.

Compatibilité

New York et plus tard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

- Démarrez et terminez la réunion Zoom directement à partir de n'importe quel enregistrement de tâche tel qu'un incident ou un changement ou même à partir de la console d'incident majeur.
- Gérez une réunion Zoom en ajoutant ou en supprimant des participants.
- Suivez et rapportez les détails de la réunion, tels que la durée de la réunion et les participants, pour une analyse plus approfondie.

Configuration requise

- Installez et activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) avant d'installer l'application.
- Assurez-vous que le système dispose du spoke Zoom version 1.0.2 pour ServiceNow Centre d'intégration le module d'extension (sn_zoom_spoke) installé et de la licence nécessaire Centre d'intégration pour utiliser Zoom pour la gestion des réunions.

Modules d'extension

- ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) : suite de modules d'extension nécessaires pour concevoir des flux d'intégration dans l'application Studio de workflow .
- Le spoke Zoom version 1.0.2 (com.sn.zoom.spoke) ServiceNow Centre d'intégration pour fournit des actions qui permettent à l'utilisateur de créer et de gérer les réunions de conférence.

Options de notification vocale et SMS

Notification prend en charge les SMS et les canaux vocaux pour communiquer en interne avec les membres de l'équipe et en externe avec les clients et les fournisseurs.

Notification permet aux applications de démarrer et de gérer une conférence, d'envoyer/recevoir des SMS, d'envoyer/recevoir des appels et de les présenter avec un système de type IVR.

Traite les Notification appels entrants

Notification Traite les appels entrants à l'aide d'activités de workflow.

Toute activité de Notification qui gère les appels téléphoniques entrants crée un enregistrement dans la table Activité du workflow de Notification [notify_wf_activity]. Chaque enregistrement notify_wf_activity est associé à un seul appel. Ces enregistrements stockent des données JSON détaillant les actions à envoyer au fournisseur de téléphonie.

Notification Traite les appels entrants de la manière suivante :

1. Une personne appelle un numéro de téléphone Notification.
2. Notification Lance le workflow d'appel entrant associé à ce numéro de téléphone de Notification.
3. Le workflow atteint une activité Notification et invoque la fonction `d'activité onExecute(`).
4. L'activité crée un nouvel enregistrement de notify_wf_activity détaillant toutes les actions à entreprendre, avec la valeur **d'état** Exécuter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Notification Envoie les actions spécifiées au fournisseur de téléphonie.
6. **L'état** de l'enregistrement notify_wf_activity devient Traité.
7. Le fournisseur de téléphonie envoie une réponse.
8. Les arguments de réponse, tels que l'entrée de l'utilisateur ou les informations d'enregistrement, sont stockés en tant que données JSON dans le champ **response_args notify_wf_activity** .
9. **L'état** notify_wf_activity devient Terminé.
10. Les données JSON de l'enregistrement de notify_wf_activity sont copiées dans le champ **Dernière action** de l'enregistrement d'appel Notification qui a déclenché le workflow.
11. Le workflow invoque la fonction `onUpdate()` dans l'exécution des activités.
12. L'activité confirme que l'enregistrement de notify_wf_activity associé est terminé et fait passer l'état de l'activité à Terminé.
13. Le workflow passe à l'activité suivante.

Notification Cisco Connecteur Webex

Notification Cisco Webex Connector vous permet de gérer et de lancer une réunion Webex directement à partir d'un incident.

Fonctionnalités principales

- Démarrez et mettez fin aux réunions Cisco Webex directement à partir de la console d'incident majeur.
- Gérez une réunion Cisco Webex en ajoutant ou en supprimant des participants.

Configuration requise

Installez et activez le module d'extension Notify (com.snc.notify) avant d'installer l'application.

Installez le module d'extension ServiceNow Centre d'intégration Installer (com.glide.hub.integrations) pour concevoir les flux d'intégration dans l'application Studio de workflow . Pour plus d'informations, consultez Demander Centre d'intégration .

Configurer Notification

Configurez et utilisez Notification l'application avec des applications tierces dans votre environnement pour résoudre les incidents.

Activer Notification

Vous pouvez activer le module d'extension Notification (com.snc.notify) si vous êtes administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'ils ne sont pas déjà actifs, les modules d'extension connexes suivants sont activés par Notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Notification

Module d'extension	Description
Numéro de téléphone conforme E164 [com.glide.phone_number]	Fournit un support de numéro de téléphone conforme E-164.
Préférences SMS [com.snc.sms_pref]	Permet de définir les préférences SMS pour la réception de messages de différents fournisseurs.

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Notification, le pilote Notify-Twilio reste actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension

Configuration du champ Numéro de téléphone E.164

Différences entre Notification et Notification héritée

Décrit les différences entre les applications Notification et Notification héritées, y compris l'architecture, les workflows, la prise en charge Twilio et les téléconférences lancées par les tâches.

Notification héritée (com.snc.notifynow)	Notify (com.snc.notify)
Est déconseillé. Uniquement les services de téléphonie pris en charge.	Prend en charge les solutions de conférence pures telles que Zoom en plus des fournisseurs de téléphonie tels que Twilio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Notification héritée (com.snc.notifynow)	Notify (com.snc.notify)
Gérez un numéro unique à partir d'un compte Twilio par instance.	Prend en charge plusieurs numéros par compte Twilio, en particulier les scénarios intergéographiques.
N'inclut pas la prise en charge des workflows personnalisables pour les scénarios vocaux et SMS entrants ou sortants.	Approche axée sur le workflow pour gérer les événements vocaux et SMS entrants et sortants, ce qui facilite la personnalisation de l'intégration.
SMS et IVR codés en dur pour rejoindre une téléconférence.	Inclut un workflow configurable pour la gestion des invites SVI SMS et vocales.
Prise en charge des réponses par SMS.	Prise en charge de Notification On Task pour l'envoi de SMS et le lancement de téléconférences à partir de n'importe quelle tâche.

Migration à partir de la notification héritée

Lors de la migration à Notification partir de la fonctionnalité de notification héritée, plusieurs changements sont apportés à l'instance.

Si la fonctionnalité de notification héritée est déjà activée, plusieurs changements automatiques se produisent lorsque vous activez Notification :

- Le menu Notification hérité est supprimé du navigateur d'application.
- Deux séparateurs sont ajoutés au nouveau menu Notification : **Notification héritée** et **Notification administrateur héritée**. De nouveaux modules qui remplacent les modules de notification hérités sont ajoutés à ces sections.

  Remarque :
  Les modules ajoutés ne sont pas les mêmes que ceux qui figuraient dans le menu Notification hérité. Toutes les personnalisations apportées aux modules de notification hérités ne sont pas conservées.

- Le rôle notify_admin permet d'accéder aux modules de Notification.
- Le rôle notifynow_admin permet d'accéder aux modules de notification hérités.
- Toutes les activités de workflow de l'application Notification héritée sont déplacées vers le groupe **Notification hérité** .

Configurer Notification avec Twilio

Configurez Notification pour utiliser le service de téléphonie Twilio.

Avant de commencer
Vous devez disposer d'un SID et jeton d'authentification pour un compte Twilio actif (https://www.twilio.com/). Vous devez avoir un contrat distinct avec Twilio.

Vous devez utiliser exclusivement un compte Twilio pour connecter votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Assurez-vous que chaque instance sur laquelle vous effectuez la configuration Notification utilise un compte Twilio différent. Chaque compte spécifie un SID de compte, un jeton d'authentification, des numéros de téléphone et un point de terminaison uniques. L'utilisation du même compte sur plusieurs instances peut entraîner le remplacement de la configuration de votre service Twilio.

Le compte et le sous-compte sont des catégorisations Twilio et agissent de la même manière pour une ServiceNow instance.

Rôle requis : notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Sur la page Propriétés du compte Twilio, saisissez votre **SID de compte**.
3. Entrez votre **jeton d'authentification**.
4. Cliquez sur **Connecter**.
   Si le compte n'est pas associé à une instance et que la connexion aboutit, une liste en lecture seule des numéros de téléphone E.164 et des numéros de téléphone courts associés à ce compte Twilio s'affiche. Cette liste affiche le numéro de téléphone, les options prises en charge telles que les appels vocaux ou SMS, le pays de chaque numéro Twilio et le groupe de numéros Notification auquel le numéro appartient.

   Si le compte est déjà associé à une instance, le système affiche un message d'erreur. Pour vous connecter à ce compte,

   - Déconnectez le compte de l'instance.
   - Supprimer les applications TwiML dans le compte Twilio.

   Remarque :
   Si vous achetez ou publiez des numéros sur le compte Twilio, ouvrez à nouveau la page de configuration pour actualiser la liste des numéros. Les numéros supprimés du service Twilio restent des enregistrements de numéro Notify, mais avec le champ **Actif** défini sur faux. Utilisez uniquement des numéros de téléphone actifs pour la communication entrante ou sortante.

Que faire ensuite
Les numéros de téléphone et les codes courts sont fournis par Twilio une fois le compte connecté avec succès et sont stockés dans la table Numéros de téléphone de Notification [notify_number]. Affectez chaque numéro à un groupe de numéros. Les groupes de numéros vous permettent de contrôler quels workflows s'exécutent lors de l'utilisation des numéros de téléphone de chaque groupe de numéros.

Test de rappel Twilio-Direct

Passez un appel sortant ou envoyez un SMS à l'aide de Twilio et déclenchez des rappels pour ServiceNow vérifier si Twilio peut joindre l'instance. Vous pouvez également afficher la date d'exécution du dernier test de rappel, son état et les journaux de test.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Cliquez sur **Rappels de test**.
3. Sélectionnez l'option SMS et cliquez sur **Lancer le SMS**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'option d'appel et cliquez sur **Lancer un appel de test**.

> **Remarque :**
> Les rappels ne peuvent être testés qu'après l'établissement d'une connexion avec Twilio.

Configuration avancée pour SMS

Utilisez les fonctionnalités du copilote Twilio pour améliorer la remise des SMS avec un numéro de téléphone, comme l'utilisation de plusieurs numéros pour envoyer des messages volumineux et l'intelligence du contenu pour formater automatiquement chaque message sans écrire de code personnalisé. Atteignez de grandes listes d'utilisateurs avec une seule demande d'API.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les fonctionnalités du copilote Twilio sont activées dans votre instance une fois configurées. Un exemple de fonctionnalité de copilote est que vous pouvez configurer l'identité (numéro de téléphone, code court ou ID d'expéditeur alpha) à utiliser pour envoyer un message. Vous pouvez également répartir le trafic de messagerie sur plusieurs numéros de téléphone ou donner la priorité à un identifiant d'expéditeur alpha lors de l'envoi de messages dans des pays où les expéditeurs alpha sont couramment utilisés. Pour en savoir plus sur ces fonctionnalités, visitez https://www.twilio.com/copilot .

> **Important :**
> Tous les numéros Twilio doivent faire partie du même service de messagerie pour lequel vous avez activé la fonctionnalité **Fonctionnalités SMS avancées** .

La fonctionnalité de SMS en bloc de Twilio Notify permet d'envoyer des SMS en bloc aux clients. Utilisez l'API `sendBulkSMS` directe pour atteindre un grand nombre d'utilisateurs à l'aide d'une seule demande d'API. Pour plus d'informations sur ces fonctionnalités, visitez https://www.twilio.com/notify

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Sur la page Propriétés du compte Twilio, saisissez votre **SID de compte**.
3. Entrez votre **jeton d'authentification**.
4. Cliquez sur **Connecter**.
5. Dans l'onglet **Fonctionnalités SMS avancées** , cochez la case **Gestion intelligente des SMS** .

> **Remarque :**
> Pour configurer l'ID d'expéditeur Alpha, les utilisateurs doivent accéder à la console Twilio.

Lorsque vous activez la **gestion intelligente des SMS**, le « SID de service de messagerie » est utilisé pour envoyer le SMS même si un numéro Twilio est utilisé dans l'API Notify.sendSMS.

6. Dans l'onglet **Fonctionnalités SMS avancées** , cochez la case **SMS en bloc de Twilio Notify** .

> **Remarque :**
> Cette fonctionnalité utilise la fonctionnalité Twilio Notification et peut avoir un coût associé. Contactez l'assistance Twilio pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Utilisation Notification par SMS

Configuration avancée pour les fonctions vocales

Configurez la détection de répondeur (AMD) pour déterminer si un humain a décroché l'appel ou non.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Sur la page Propriétés du compte Twilio, saisissez votre **SID de compte**.
3. Entrez votre **jeton d'authentification**.
4. Cliquez sur **Connecter**.
5. Dans l'onglet **Fonctions vocales avancées** , cochez la case **Détecter le répondeur**.
6. Dans l'onglet **Fonctionnalités vocales avancées** , entrez le nombre de secondes dans le champ **Délai d'expiration**de détection de la machine pour définir une valeur de délai.

Se déconnecter d'un compte Twilio

Si un compte Twilio est déjà associé à un autre système, déconnectez le compte de l'autre système avant de vous connecter à l'instance actuelle.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio Direct**.
2. Sur la page Propriétés du compte Twilio, cliquez sur **Déconnecter**.
3. Dans la fenêtre contextuelle Déconnexion du compte Twilio, cliquez sur **OK.**

   Le compte est déconnecté de l'instance. Le système efface les champs **SID de compte** et **Jeton d'authentification** et désactive la liste des numéros de téléphone associés.

Configurer Amazon Polly comme tonalité vocale par défaut pour la synthèse vocale

Vous pouvez configurer Amazon Polly comme voix par défaut en remplaçant la tonalité vocale par défaut pour la synthèse vocale.

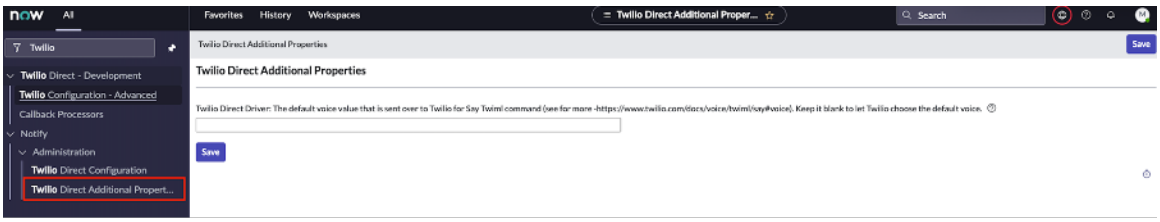
Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Administration** > **Propriétés supplémentaires de Twilio Direct**.



2. Dans le champ de propriété du pilote Twilio Direct, saisissez la tonalité vocale préférée.

   Par exemple : « Polly.Joanne ». L'instance ServiceNow® transmet la valeur Polly.Joanne au service Twilio et affiche la voix dans le ton de Joanne.

   Si vous disposez d'une nouvelle *San Diego* instance ou d'une version supérieure, la propriété vocale n'est pas définie par défaut et les paramètres vocaux de Twilio sont pris en compte. Pour plus d'informations sur Amazon Polly Voice, consultez Synthèse vocale Twilio. Toutefois, si vous effectuez une mise à niveau vers *San Diego* une version supérieure, la propriété vocale par défaut sera « Alice ».

   Remarque :
   Si vous définissez la propriété dans votre ServiceNow® instance, les paramètres vocaux Twilio sont remplacés.

Configurer le connecteur Zoom de Notification dans Notification

Configurez Notification pour recevoir les informations sur l'événement à partir de Zoom. Un événement est généralement une action liée à une réunion.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Zoom** > **Configuration**.
2. Dans la table de configuration du zoom, sélectionnez **Principal**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Configuration du zoom

Champ	Description
Jeton secret de webhook	Copiez le jeton de vérification que vous avez enregistré sur l'écran d'abonnement à l'événement Zoom. Le jeton secret Webhook est utilisé pour vérifier les notifications d'événements envoyées par Zoom le fournisseur. **Remarque :** Il s'agit d'un champ obligatoire.
Exécuter le flux secondaire lors d'un changement de conférence	Flux secondaire qui est exécuté lorsque la téléconférence Zoom démarre ou que des participants sont ajoutés à l'appel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ne pas définir le mot de passe	Cochez la case pour ne pas définir de mot de passe pour Zoom les conférences.
Gestion de la transcription Zoom	Sélectionnez la façon dont vous souhaitez que la Zoom transcription soit traitée lorsque vous enregistrez la réunion pendant Zoom et après la fin de la réunion. Options disponibles : ○ Ne pas traiter ni stocker la transcription : la transcription n'est pas traitée et stockée dans le système. ○ Stocker uniquement le lien vers la transcription : le lien URL vers la transcription envoyé par le Zoom fournisseur est stocké dans le système. Il s'agit de la valeur par défaut. ○ Télécharger et stocker la transcription en tant que pièce jointe : la transcription est téléchargée à partir du Zoom serveur et stockée dans le système. sous la forme d'une pièce jointe au format **.vtt** . **Remarque :** Par défaut, ce champ est défini sur **Stocker uniquement le lien vers la transcription**.
Stocker le résumé Zoom	Cochez la case pour stocker le résumé envoyé par Zoom le Zoom fournisseur. **Remarque :** Par défaut, cette case est décochée.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurez et utilisez Zoom en tant que fournisseur de conférence à partir de n'importe lequel des enregistrements de tâches.

Remarque : La personne qui crée la conférence est l'hôte de la conférence ; son adresse e-mail doit être définie dans son profil ServiceNow et utiliser la même adresse e-mail pour le compte Zoom.

Vous devez vous connecter au navigateur pour être dirigé vers le client Zoom. Toutefois, si vous n'êtes pas connecté, vous devez fournir vos informations d'inscription.

Information associée

Configurer un fournisseur dans Notification

Commencer une téléconférence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le connecteur Zoom de notification dans Zoom

Utilisez Zoom Connector Notification pour étendre le Notification canal de communication en gérant et en initiant une réunion Zoom directement à partir de n'importe quel enregistrement de tâche, comme un incident ou un changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, Zoom admin

1. Assurez-vous que le spoke Zoom est installé sur votre instance.
2. Assurez-vous de disposer des informations d'identification et des connexions requises pour Zoom sur votre instance.
3. Configurez le connecteur Zoom de Notification avec le même compte Zoom avec lequel vous avez créé l'application OAuth pour le spoke Zoom.

Procédure

1. Sur votre application Zoom OAuth, accédez à **Fonctionnalité** > **Ajouter une fonctionnalité** > **Abonnement à un événement**.
2. Utilisez le bouton bascule pour activer la fonctionnalité d'abonnement à l'événement.
3. Dans le formulaire qui s'affiche, renseignez l'URL à l'aide du format d'URL suivant : https://yourinstancename.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent .
   L'URL est utilisée pour publier des informations sur les événements de Zoom sur votre instance.
4. Utilisez le bouton **Ajouter des événements** pour répertorier tous les événements dont Zoom informe Notify.
5. Dans les catégories qui s'affichent, sélectionnez **Réunion** , puis sélectionnez tous les événements liés à la réunion dans la liste, puis cliquez sur **Terminé.**
6. Sous **Enregistrement**, sélectionnez **Tous les enregistrements sont terminés** et **Fichiers de transcription d'enregistrement ont terminé** dans la liste et cliquez sur **Terminé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**dans l'écran Ajouter une fonctionnalité.
   A *`Verification Token`* apparaît sur l'écran Ajouter une fonctionnalité.
8. Enregistrez le jeton en cliquant sur **Copier**.

Que faire ensuite

Configurez Notifier avec le jeton de vérification de Zoom.

Information associée

Configurer le connecteur Zoom de Notification dans Notification

Désactiver le mot de passe de la réunion Zoom

Désactivez le mot de passe de réunion Zoom afin de pouvoir rejoindre une réunion Zoom sans mot de passe de réunion.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Notification** > **Zoom** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Ne pas définir le mot de passe**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un fournisseur dans Notification

Configurez un fournisseur de conférence ou un numéro de téléphone à utiliser comme choix pour lancer une téléconférence. Pour l'envoi de SMS, configurez les préférences relatives aux numéros de téléphone.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Sélecteur de fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs de sélecteur de fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur que vous ajoutez.
Ordre	Ordre dans lequel le fournisseur apparaît lorsque plusieurs fournisseurs sont configurés.
Table source	Table à laquelle ce fournisseur doit être ajouté.
Condition	Conditions de la table source en fonction des sélecteurs de fournisseur.
Actif	Indique si le fournisseur est actif.
Contact de secours	Sélectionne ce fournisseur si aucun autre sélecteur de fournisseur ne correspond.
Sélection manuelle	Désactive la sélection automatique de ce fournisseur, par exemple si vous souhaitez utiliser ce fournisseur uniquement comme canal de communication forcée dans un plan de communication.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la section Choix du sélecteur de fournisseur, cliquez sur **Nouveau.**
6. Recherchez le fournisseur de conférence ou le groupe Notification qui contient les numéros de téléphone pour le lancement d'une conférence.
   Pour l'envoi de SMS, recherchez le groupe Notification qui contient les numéros de téléphone.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les préférences de désabonnement SMS

Autorisez les destinataires à refuser de recevoir des messages texte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, notify_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Selon les règlements du manuel de surveillance des codes courts de la CTIA, les destinataires doivent être autorisés à refuser de recevoir des messages texte. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonctionnalité d'annulation de l'adhésion ne s'applique qu'à Notification. Lorsque l'utilisateur envoie un SMS avec un mot clé de désabonnement à n'importe quel numéro Notification, il est désabonné de la réception de messages uniquement du numéro Notification auquel le message a été envoyé, et non de tous les numéros Notification de cette instance.

Important :
La fonctionnalité de désabonnement avancé est automatiquement activée pour les numéros de code court et de code long associés à un service de messagerie. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mise en route de l'opt-out avancé pour les services de messagerie . Étant donné que cette fonctionnalité est un doublon de la nouvelle fonctionnalité de désabonnement avancé de Twilio, vous ne devez pas l'activer pour les numéros qui font partie de Service de messagerie. Pour les numéros de code longs qui ne font pas partie d'un service de messagerie, Twilio gère la désactivation des mots-clés d'arrêt par défaut répertoriés dans le support Twilio pour les mots-clés de désactivation .

Cette fonctionnalité est désactivée par défaut et s'applique aux codes courts et longs qui ne font pas partie de Service de messagerie. Pour activer cette fonctionnalité, l'administrateur Notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Administration** > **Configuration de préférence SMS**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la fenêtre Configuration des préférences SMS.
3. Renseignez les champs de formulaire.

Champs de préférences de configuration SMS

Champ	Description
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous configurez les préférences SMS.
Nom	Nom convivial pour la configuration.
Ordre	Ordre dans lequel les configurations des préférences s'appliquent. Si vous avez plusieurs configurations, ce champ indique la configuration à prendre en compte en premier.
Préférence par défaut	Préférence par défaut pour la configuration. Les deux options sont les suivantes : ○ **S'abonner** : les utilisateurs recevront par défaut des SMS. ○ **Se désabonner** : les utilisateurs par défaut ne recevront pas de SMS. Ils peuvent commencer à recevoir des SMS d'un numéro Notification spécifique après avoir envoyé un message avec un mot-clé d'adhésion comme START ou BEGIN.
Activer pour le code long	Option qui active la fonctionnalité de désabonnement pour le code long ou les numéros gratuits.
Activer pour le code court	Active la fonctionnalité de désabonnement pour les codes courts uniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mots-clés d'annulation de l'adhésion	Réponses par mot clé qui empêchent un client de recevoir de nouveaux messages du numéro de téléphone auquel il répond. Vous pouvez configurer des mots clés standard tels que STOP, STOPALL, END, CANCEL, QUIT et UNSUBSCRIBE.
Message de confirmation de l'annulation de l'adhésion	Message de confirmation personnalisé à envoyer aux clients lorsqu'ils refusent de recevoir des SMS.
Mots-clés d'adhésion	Réponses de confirmation personnalisées qui permettent aux clients de recevoir les messages provenant d'un numéro de téléphone. Vous pouvez configurer des mots clés standard tels que DÉMARRER, UNSTOP et OUI.
Message de confirmation d'adhésion	Message de confirmation personnalisé à envoyer aux clients lorsqu'ils acceptent de recevoir des SMS.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Notification Cisco le connecteur Webex

Configurez Webex Notification Cisco Connector dans votre environnement pour pouvoir utiliser Cisco l'application Webex pour effectuer des téléconférences.

Installer Notification Cisco le connecteur Webex

Vous pouvez installer l'application Notification Cisco Webex Connector (sn_notify_webex) si vous avez le rôle d'administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Notification Cisco Webex Connector (sn_notify_webex) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Créer une Cisco application Webex

Créez une application dans le Cisco portail pour effectuer des appels sortants à partir d'un incident à l'aide de Webex.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Cisco

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'administration Cisco.
2. Accédez à la **Commencer à créer des applications** > **Commencer à créer des applications** > **Créer une nouvelle application** > **Créer une intégration**.
3. Renseignez les détails de l'application d'intégration sur le formulaire.

   a. **Cette intégration utilisera-t-elle un SDK mobile** : Sélectionnez **Non**.

   b. **Nom de l'intégration** : option permettant de fournir le nom de l'application Notifier avec Cisco Webex.

   c. **Icône** : option permettant de choisir une icône pour l'application.
   Sélectionnez Charger pour sélectionner une icône pour l'application Cisco Webex.

   d. **Description** : une description brève de l'application.

   e. **URI de redirection** : URL de votre instance ServiceNow.
   L'URL doit être au format suivant : « http://<instance_url>/oauth_redirect.do » où <instance_url> est l'URL de votre instance.

   f. **Champs d'application** : option permettant de sélectionner les champs d'application requis pour les téléconférences.
   Sélectionnez **meeting :admin_participants_read**, **meeting :admin_schedule_read**, **meeting :admin_schedule_write** et **spark :all**.

   g. Sélectionnez **Ajouter une intégration**.

   L'application est créée avec succès. Enregistrez **l'ID et** le **secret client** en cliquant sur le bouton **Copier** dans un bloc-notes.

   Vous devez mettre à jour les valeurs **ID client** et **Secret client** dans votre instance ServiceNow.

Configurer l'entité OAuth pour Notification Cisco Webex

Configurez Webex Cisco en tant que fournisseur OAuth et autorisez l'instance ServiceNow à demander des jetons OAuth 2.0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **le spoke Cisco Webex Teams**.
3. Mettez à jour les valeurs suivantes dans le registre d'application.
   - **ID client** : collez l'ID client généré lors de la création de l'application d'intégration Cisco .
   - **Clé secrète client** : collez la clé secrète client générée lors de la création de l'application d'intégration Cisco .
   - **URL de redirection** : fournissez les détails de votre instance ServiceNow. L'URL doit être au format « http://<instance_url>/oauth_redirect.do » où <instance_url> est l'URL de votre instance.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **l'onglet Périmètres des entités OAuth** .

   Les champs d'application suivants sont disponibles par défaut :
   - Réunion :admin_participants_read
   - Réunion :admin_schedule_read
   - Réunion :admin_schedule_write
   - étincelle :toutes

Créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth pour Notification avec Cisco Webex

Créez un enregistrement d'informations d'identification pour le Notification avec Cisco le compte Webex.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Le système affiche ce message : Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez ces valeurs sur le formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Cisco Webex Teams Cred.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'utiliser activement l'enregistrement des informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé lors de l'inscription de Cisco Webex Teams en tant que fournisseur OAuth. Par exemple, Profil OAuth de Cisco Webex Teams.
Concerne	Option permettant de spécifier si les informations d'identification s'appliquent à tous les Serveurs MID utilisateurs de votre réseau ou à un ou plusieurs **serveurs MID spécifiques**. Spécifiez les serveurs MID qui doivent utiliser ces informations d'identification dans le champ **Serveurs MID** .
Ordre	Ordre dans lequel appliquer ces informations d'identification. Par exemple, 100.
Alias d'identification	Alias d'informations d'identification associé au spoke.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.
6. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** .

   Vous devez vous connecter au Cisco compte Webex pour récupérer les détails du jeton.

   Saisissez l'adresse e-mail du Cisco compte qui connecte votre instance ServiceNow au Cisco portail Webex. Cette adresse e-mail doit être unique et ne peut être attribuée à aucun utilisateur. Ex : cisco_servicenow@webex.com.

   Une fois l'authentification réussie, un message de confirmation s'affiche dans l'en-tête.

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Notification le connecteur pour Cisco le spoke Webex

Créez un enregistrement d'informations d'identification pour le Notification connecteur du Cisco compte Webex. Le Notification connecteur pour Cisco les alias de connexion et d'informations d'identification du spoke Webex utilise ces informations d'identification pour autoriser des actions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez l'enregistrement **CiscoWebexTeams** .
3. Sélectionnez **Nouveau** sous **l'onglet Connexions** .
4. Renseignez ces valeurs sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connexion et informations d'identification pour Cisco Webex Teams

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de connexion HTTPS pour le spoke Cisco Webex Teams
Informations d'identification	Nom des informations d'identification créées pour le spoke Cisco Webex Teams Fournissez la valeur créée dans « Créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth pour le spoke Cisco Webex Teams ».
URL de connexion	Option permettant de fournir l'URL de connexion. Fournissez la valeur comme https://webexapis.com

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Faire Notification Cisco de Webex Connector le canal de communication par défaut

Faites Notification Cisco du connecteur Webex un canal de communication par défaut pour initier une réunion afin de résoudre les incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Sélecteur de fournisseur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Sélecteur de fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur que vous ajoutez. Par exemple, Notification Cisco Webex.
Ordre	Ordre dans lequel ce fournisseur s'affiche lorsque plusieurs fournisseurs sont configurés.
Table source	Table à laquelle Notification Cisco Webex doit être ajouté. Par exemple : incident.
Actif	Option permettant d'indiquer si Notification Cisco Webex en tant que fournisseur est actif.
Par défaut	Option permettant de faire Notification Cisco de Webex le fournisseur par défaut si d'autres fournisseurs de notification comme Zoom ou Twilio sont configurés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Activez l'option par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez le fournisseur de service nouvellement créé.
6. Dans la section **Choix du sélecteur de fournisseur** , sélectionnez **Nouveau**.
   a. Sélectionnez **Webex** comme fournisseur de conférence.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Gérer les Notification propriétés

Gérez les propriétés de l'application Notification Webex Connector pour configurer les options de réunion.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Administration** > **Propriétés de Notification**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Propriétés de Notification

Champ	Description
Activer l'intégration Notify pour la table des tâches et ses extensions	Option permettant d'activer l'intégration de Notification pour Task Table et ses extensions. Cochez la case.
Activez l'intégration de Notification pour Gestion des communications sur les incidents. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété « com.snc.iam.notify_number » équivaut à définir cette valeur sur vrai.	Option permettant d'utiliser Connecteur Webex Notification pour les enregistrements d'incidents et d'incidents majeurs. Cochez la case.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser Notification

Utilisez les fournisseurs de services pour planifier les téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre les incidents.

Utilisation Notification par SMS

Envoyer et recevoir des SMS à l'aide de Notification.

Notification stocke les messages SMS entrants et sortants dans la table Messages de notification [notify_message].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification prend en charge l'envoi de messages SMS concaténés. Les messages qui dépassent 160 caractères, ou 70 caractères Unicode, sont divisés en plusieurs messages. Cela peut avoir une incidence sur le coût total de votre téléphonie, car chaque message peut entraîner un coût. Certains opérateurs mobiles, tels que Sprint, ne prennent pas en charge les messages SMS concaténés.

Pour envoyer des SMS à un destinataire individuel, utilisez la méthode `sendSMS` de l'API Notification. Cette méthode prend un destinataire comme paramètre d'entrée. Vous pouvez également utiliser l'activité de workflow **d'envoi de SMS** .

Pour envoyer des SMS à un ou plusieurs destinataires, utilisez la méthode `sendBulkSMS` de l'API Notification. Cette méthode prend une liste comme paramètre d'entrée et utilise un appel d'API pour envoyer plusieurs messages. Inclure la liste des numéros de téléphone dans un tableau dans l'appel d'API. Cette méthode améliore les performances en rationalisant les vérifications de la plateforme et la validation du numéro Notification.

Remarque :
Lors de l'utilisation `de SNC. API Notify.sendBulkSMS` , au lieu d'itérer simplement sur les chiffres, tous les numéros donnés sont envoyés par SMS à Twilio en un seul appel d'API. Cela se produit uniquement lorsque le pilote Twilio Direct est actif et que les SMS en bloc de Twilio Notification sont activés pour le numéro dans les fonctionnalités SMS avancées.

L'intégration Notify-Twilio fournit un suivi programmable de l'état des messages sortants par SMS avec rappels d'état. Ces rappels peuvent être utiles pour voir si un message a été remis, a échoué ou a rencontré d'autres problèmes de remise.

États SMS

Chaque demande de message SMS Twilio a une valeur d'état qui décrit l'état actuel du message. Utilisez ces informations pour résoudre les incidents/problèmes liés aux SMS. Voici quelques descriptions des états possibles des SMS envoyés Notification via l'API REST Twilio.

Progression de l'état du message sortant

Statut	Description
mis en file d'attente	Le message a été mis en file d'attente par le fournisseur pour être envoyé au réseau de l'opérateur.
accepté	Le message est traité par le fournisseur avant de l'envoyer au réseau de l'opérateur.
envoi	Le message est transmis au réseau de l'opérateur.
envoyé	Le message a été transmis avec succès au réseau de l'opérateur.
recel	Le fournisseur a reçu un message entrant du réseau de l'opérateur et le traite.
reçu	ServiceNow a reçu le message entrant du fournisseur.
livré	Le message a été remis à l'appareil cible. **Remarque :** Un fournisseur peut ne pas être en mesure de signaler cet état si l'opérateur en amont ne le signale pas.
Non remis	Le message n'a pas pu être remis à l'appareil cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Progression de l'état du message sortant (suite)

Statut	Description
	Remarque : Un fournisseur peut ne pas être en mesure de signaler cet état si l'opérateur en amont ne le signale pas.
échec	Le message n'a pas été transféré au réseau de l'opérateur.
Inconnu	Le pilote ne prend pas en charge l'état

Envoyer un SMS avec invitation à une réunion Zoom

Envoyez un SMS avec l'invitation à la réunion Zoom pour vous assurer que les participants à la réunion ou tout participant nouvellement ajouté sont informés des détails de la réunion lorsque l'hôte de la réunion démarre la conférence ou ajoute un participant à la conférence.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, notify_admin ou admin

Remarque :
Vous avez besoin d'un fournisseur de téléphonie comme Twilio ou Nexmo.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Zoom** > **Configuration**.
2. Dans le champ **Exécuter le workflow lors d'un changement de conférence** , saisissez Notification Zoom : envoyer un SMS lors d'un changement de conférence.
   Le workflow Notification Zoom : envoyer un SMS lors d'un changement de conférence est disponible avec les données de démonstration du module d'extension Notifier Zoom Connector (sn_notify_zoom).
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Exigences en matière de communication sortante

Les communications sortantes initiées par le biais de Notification, telles que les appels téléphoniques et les SMS, doivent satisfaire aux exigences en matière de nombre de destinataires.

Exigences relatives au nombre de destinataires

Ces exigences s'appliquent à tout numéro qui reçoit un appel téléphonique ou un Notification message.

- Le numéro doit être conforme à la norme E.164.
- Le numéro doit être différent du numéro de téléphone utilisé pour initier l'appel ou le message.

Ces exigences s'appliquent à toutes les communications sortantes initiées via Notification, par exemple à l'aide d'activités Notification de workflow ou de l'API JavaScript Notify.

Des nombres non valides empêchent l'exécution des workflows de Notification et entraînent la consignation d'une erreur. Définissez la propriété **glide.notify.debug** sur vrai pour créer des journaux d'erreurs détaillés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de Notification pour les téléconférences

Les administrateurs de Notify, les gestionnaires d'incidents majeurs ou les gestionnaires de communications peuvent gérer les téléconférences.

Les enregistrements des téléconférences sont stockés dans la table Téléconférences de Notification [notify_conference_call]. Les enregistrements des participants à la téléconférence sont stockés dans la table Notification des participants à la téléconférence [notify_participant].

Les enregistrements de participants et de téléconférence sont créés automatiquement au démarrage d'une téléconférence et s'y connectent. La plupart des champs, comme la **durée** d'un appel, sont définis automatiquement à l'aide des règles métier.

Remarque :
Si un participant tente de rejoindre une téléconférence à l'aide d'un numéro de téléphone non valide, l'appelant est ajouté à la liste des participants et le numéro de téléphone est marqué avec l'état **Non valide**.

Les administrateurs de Notification, les gestionnaires d'incidents majeurs ou les responsables des communications peuvent gérer les participants aux téléconférences.

Plusieurs workflows de téléconférence sont disponibles par défaut. Ces workflows peuvent être utilisés pour les appels entrants et sortants et les messages SMS entrants. Les workflows des téléconférences sont les suivants :

- Notifier : (re)rejoindre la téléconférence
- Notifier : Participer à la téléconférence par SMS
- Notification : (re)rejoindre la téléconférence avec mise en sourdine

Remarque :
Notification : la (re)participation à la téléconférence avec mise en sourdine n'est disponible qu'avec les données de démonstration.

Les groupes de numéros, le groupe de téléconférences et le groupe de tâches de notification utilisent ces workflows de téléconférence par défaut.

Commencer une téléconférence

Démarrez une téléconférence à partir d'une tâche ou d'un plan de communication des incidents en invitant un ou plusieurs utilisateurs à se joindre à un appel. La conférence ne commencera pas tant qu'au moins deux participants ne l'auront pas rejoint.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_view, incident_communication_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les participants à l'appel peuvent inclure :

- Utilisateurs auxquels des responsabilités spécifiques ont été affectées
- Contacts utilisateur ad hoc
- D'autres parties impliquées qui ne sont pas enregistrées en tant qu'utilisateurs, telles que des contacts de tiers

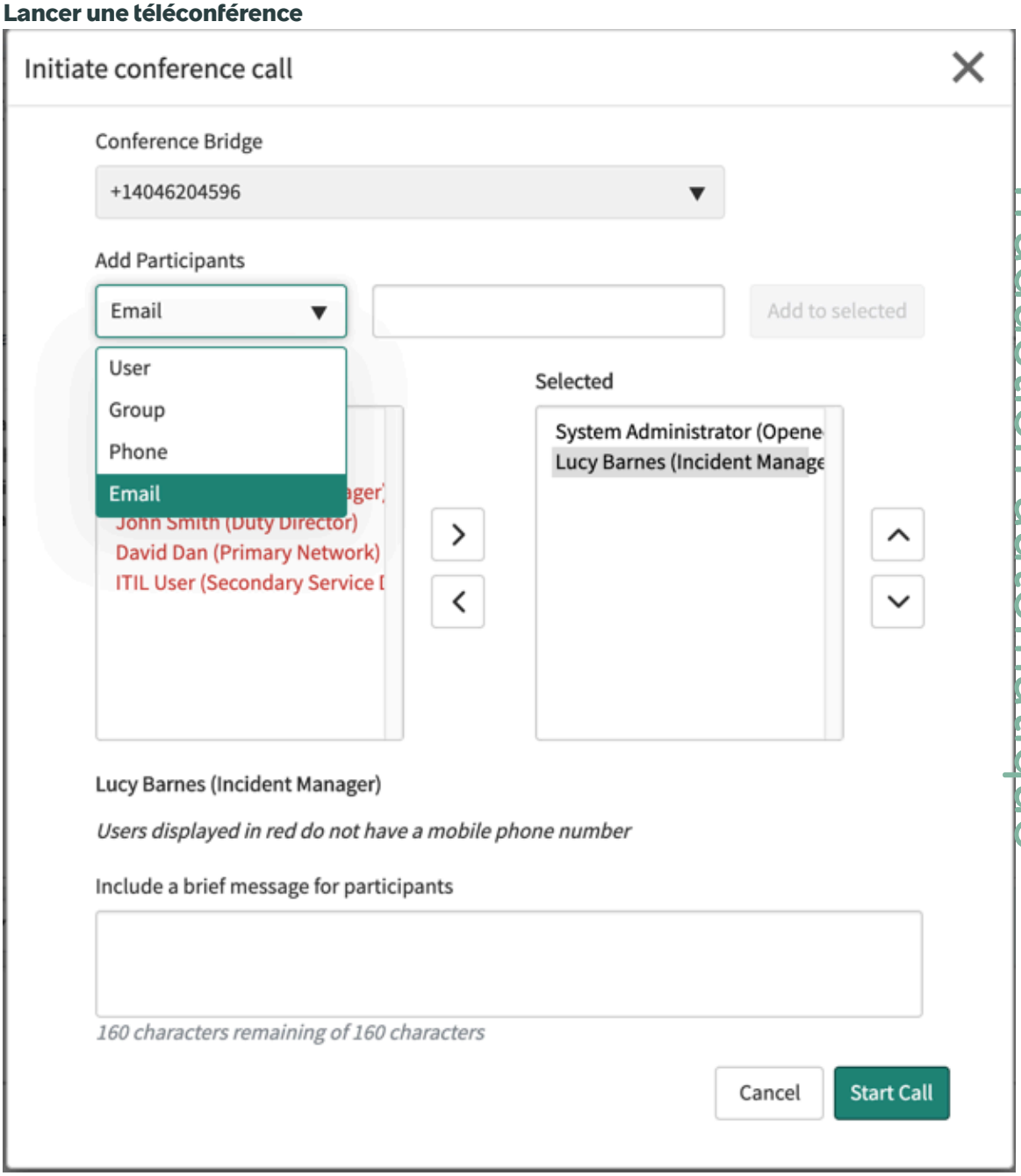
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications sur les incidents** > **Ouvert**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur le lien connexe **Lancer la téléconférence**.
4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, choisissez le **pont de conférence** à partir duquel vous souhaitez composer.
5. Sélectionnez les participants à la conférence.

Lancer une téléconférence



La boîte de dialogue affiche les participants recommandés et sélectionnés pour la conférence. Par défaut, tous les utilisateurs de la liste **Contacts d'utilisateurs**dans le plan de communication des incidents se trouvent dans la section Recommandé. L'utilisateur qui lance la téléconférence est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si une équipe existe pour les contacts de groupe, les ressources d'astreinte primaires et secondaires sont affichées dans la liste **recommandée** .

Les appels sont placés vers le numéro indiqué dans le champ Téléphone **mobile** de l'enregistrement utilisateur. Si ces informations sont vides, l'utilisateur ne peut pas être contacté par notification. Le numéro de téléphone mobile doit être un numéro de téléphone conforme à la norme E.164. Si le numéro de téléphone est un numéro local, sans le préfixe +, le numéro est récupéré en fonction de l'emplacement de l'utilisateur et, si possible, converti en numéro E164 valide.

6. Pour sélectionner des participants ad hoc,

Option	Description
Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez l'utilisateur pertinent.	Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.
Saisir le numéro de téléphone du participant	Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.

7. Une fois la liste des participants finalisée, cliquez sur **Démarrer l'appel**.
La téléconférence démarre et un message de lancement de la **téléconférence** s'affiche en haut du formulaire de plan de communication des incidents. Chaque utilisateur est appelé et peut accepter l'appel pour rejoindre la conférence.
8. Cliquez sur le message Lancement de la **téléconférence** pour afficher les détails de cette téléconférence. Lorsque le dernier participant quitte la conférence, la téléconférence se ferme.

Remarque :
Les systèmes téléphoniques VoIP, qui n'utilisent pas de téléphones à clavier, peuvent rencontrer des problèmes de reconnaissance des pressions sur les touches. Pour éviter les problèmes, assurez-vous que les utilisateurs de téléconférences utilisent des téléphones à clavier ou configurez les paramètres de votre système VoIP pour reconnaître les pressions sur les touches, comme décrit dans la documentation de votre système VoIP.

Ajouter des participants à une téléconférence

Ajoutez un participant à une téléconférence à l'aide Notification de .

Avant de commencer
Rôle requis : notify_view, notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter les participants suivants :

- Utilisateurs auxquels des responsabilités spécifiques ont été affectées
- Contacts utilisateur ad hoc requis
- D'autres parties impliquées qui ne sont pas enregistrées en tant qu'utilisateurs, telles que des contacts de tiers

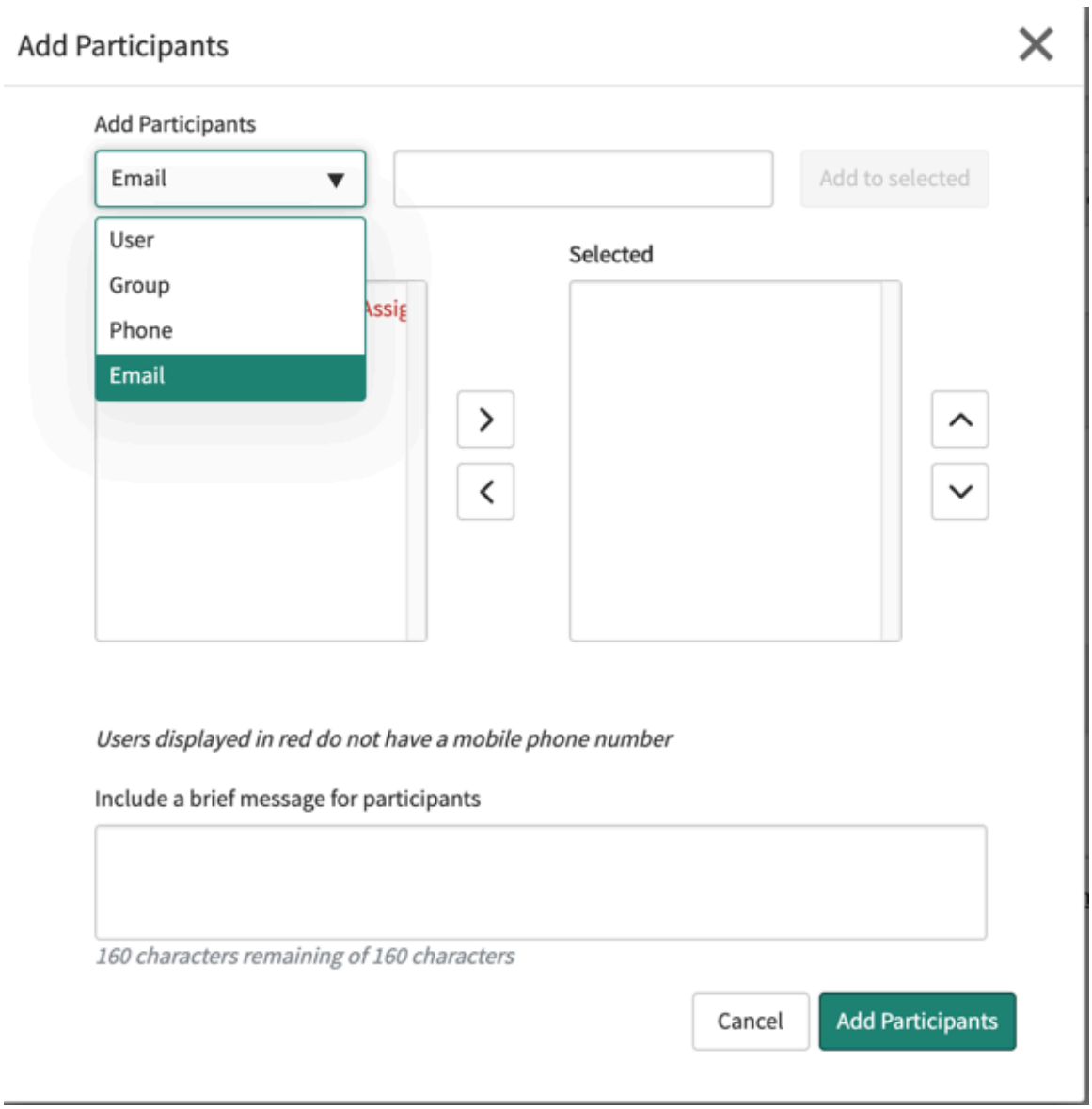
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Téléconférences**.
2. Ouvrez la téléconférence à laquelle vous souhaitez ajouter un participant.
3. Cliquez sur le lien connexe **Ajouter un participant** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants que vous souhaitez ajouter à la conférence.
   Vous pouvez ajouter un seul participant, un groupe de participants ou un numéro de téléphone.



5. Vous pouvez envoyer un message au participant que vous souhaitez ajouter dans le champ **Inclure un bref message pour les participants** .
6. Cliquez sur **Ajouter un participant**.
   L'utilisateur, le groupe ou le numéro de téléphone sélectionné est ajouté à la téléconférence sélectionnée.

Information associée

Désactiver ou supprimer un participant à la téléconférence

Activer ou désactiver le micro des participants

En tant que responsable des communications ou hôte de téléconférence, désactivez le micro de tous les participants à la conférence à partir de la console.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, notify_admin, major_incident_manager ou communications_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer cette procédure, assurez-vous qu'il y a une téléconférence active avec un ou plusieurs participants.

Procédure

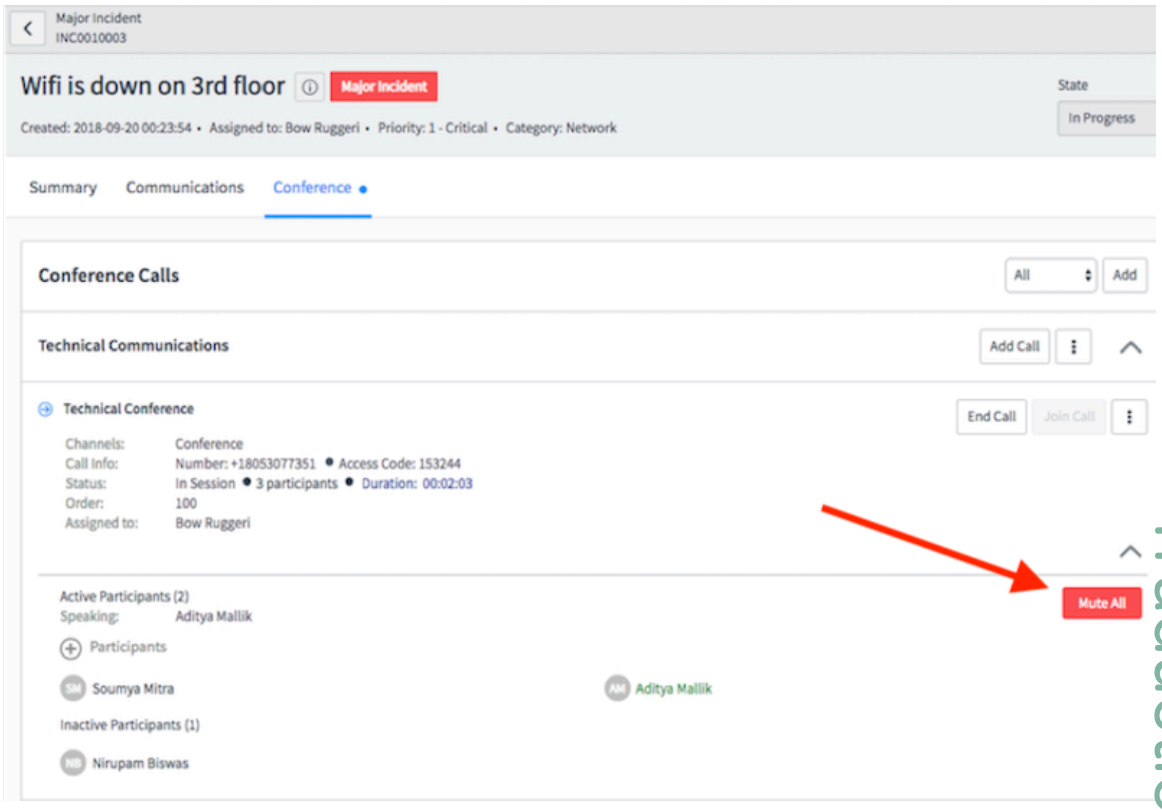
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des incidents majeurs** dans les filtres d'application.
2. Sélectionnez l'incident que vous essayez de résoudre.
3. Sur l'incident, cliquez sur **Afficher la console**
4. Dans l'onglet **Conférences** , sélectionnez une conférence

Option	Description
Désactiver tous les micros	Cliquez sur ce bouton pour désactiver le micro de tous les participants à la conférence
Activer tous les micros	Cliquez sur ce bouton pour activer le micro de tous les participants à la conférence

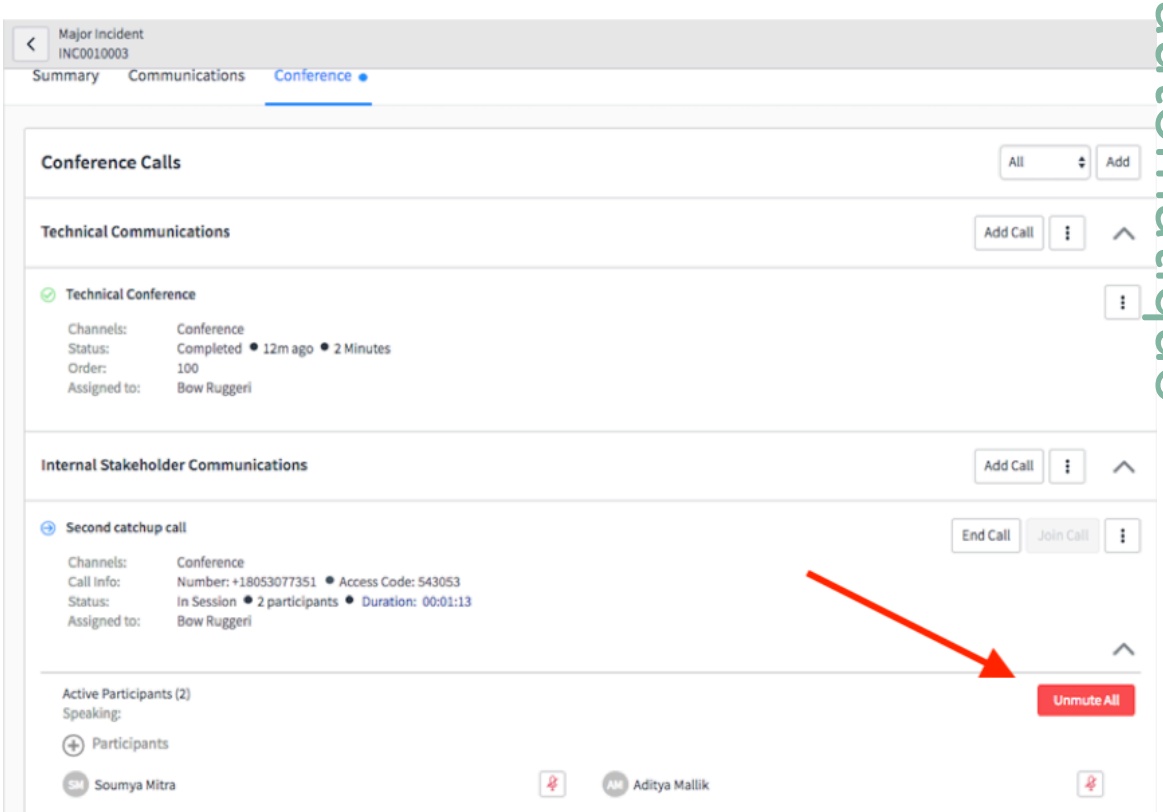
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver tous les micros



Activer tous les micros



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver ou supprimer un participant à la téléconférence

En tant que responsable des communications, vous pouvez désactiver ou expulser les participants à une téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Avant de commencer cette procédure, assurez-vous qu'il y a une téléconférence active avec un ou plusieurs participants.

Remarque :
Tout participant dont le marqueur hôte est défini sur actif peut désactiver le son ou expulser un participant d'une téléconférence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Téléconférences**.
2. Sélectionnez une téléconférence.
3. Dans la liste connexe Participants à la **téléconférence de Notification** , sélectionnez un participant.
4. Cliquez sur **Muet** ou **Kick**.

Remarque :
Vous pouvez activer le micro désactivé d'un participant. Un participant expulsé peut rejoindre la téléconférence en appelant à nouveau.

Envoyer un message aux participants à la téléconférence

Envoyez un bref message sous forme de message texte ou vocal aux participants d'une téléconférence afin de définir un contexte pour l'appel.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou gestionnaire d'incidents majeurs

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez configurer un fournisseur de téléphonie comme Twilio afin de pouvoir utiliser l'un des numéros de Notification pour envoyer des SMS aux participants à la téléconférence.

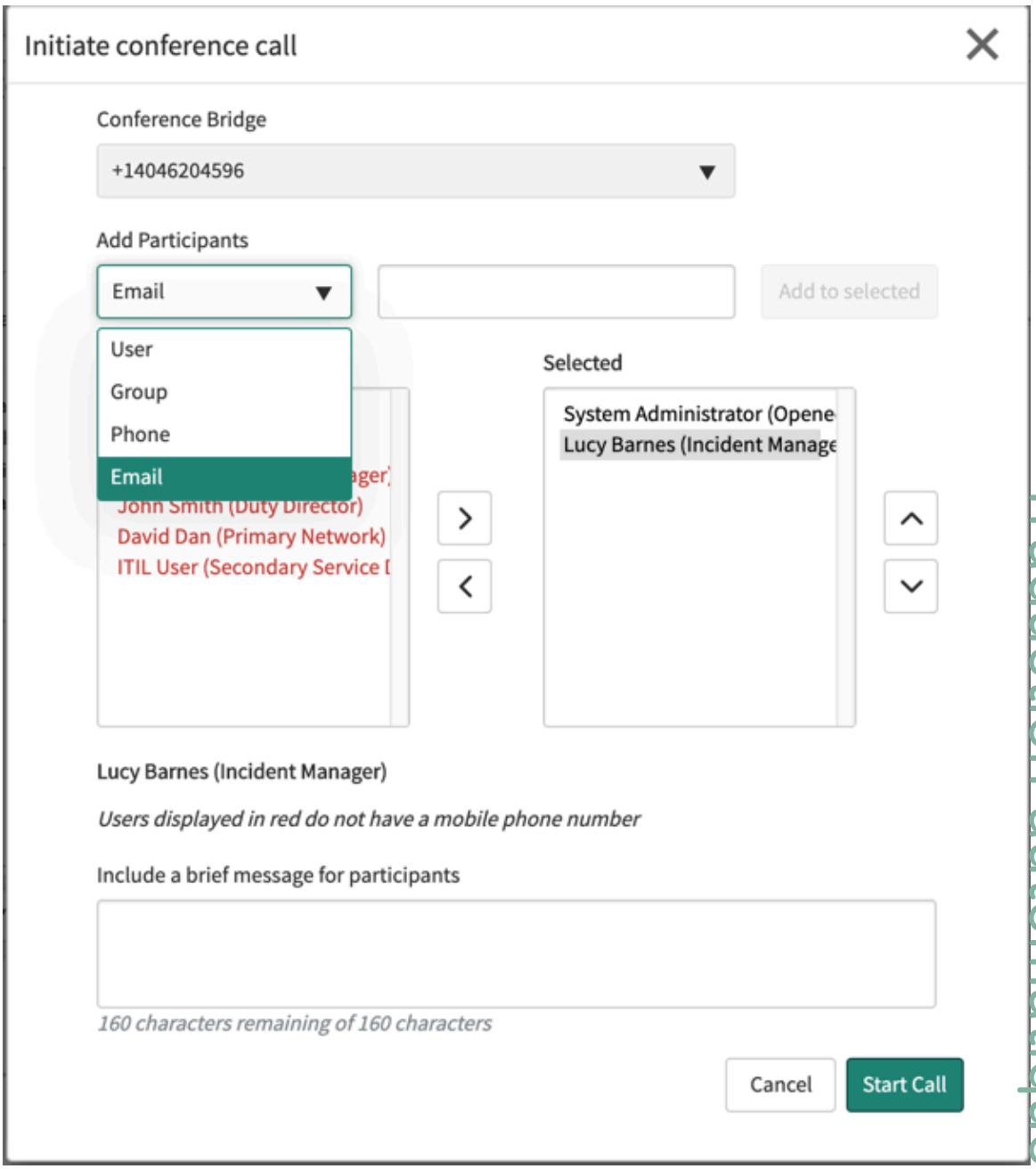
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des incidents majeurs** > **Afficher la console**.
2. Dans l'onglet **Conférence** , sélectionnez le type d'appel et cliquez sur **Démarrer l'appel**.
3. Dans le champ **Inclure un bref message pour les participants** , tapez le message que vous souhaitez envoyer aux participants de la téléconférence et cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancer une téléconférence



Traduction automatique

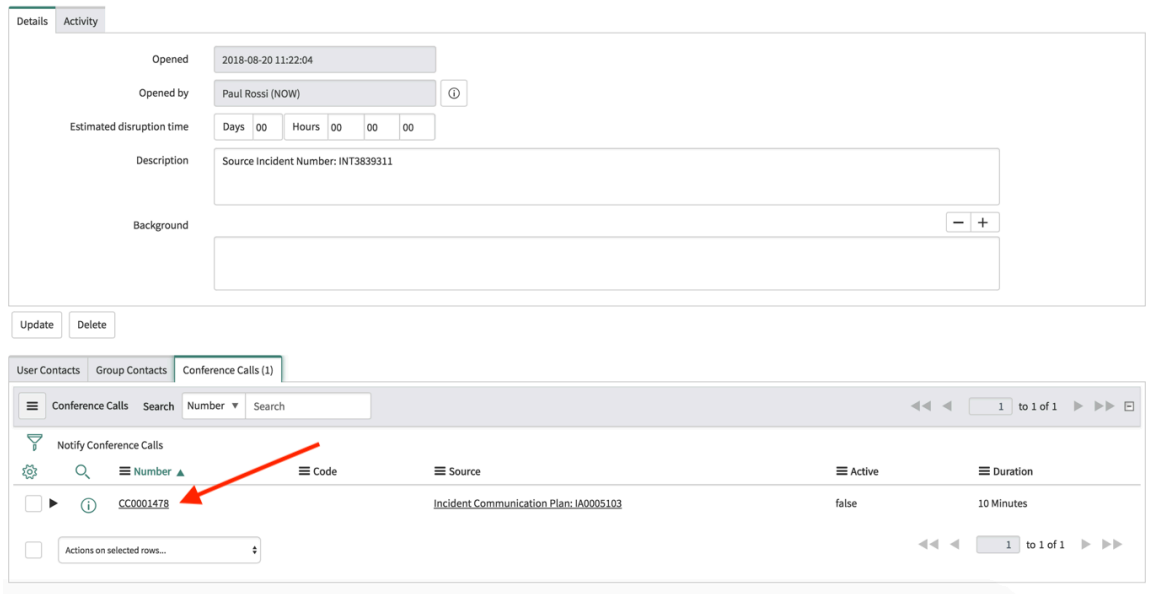
Remarque :
Lorsque vous cliquez sur **Démarrer l'appel** , le texte du message saisi est stocké comme description dans l'enregistrement de la téléconférence. Si le workflow OOB n'est pas modifié, le workflow se charge d'envoyer ce texte de message sous forme de SMS à l'utilisateur. Cela s'applique si vous avez configuré un fournisseur de téléphonie.

Affichage des informations sur la téléconférence

Les téléconférences sont répertoriées en tant qu'activités système dans la section **Activité** du formulaire Plan de communication des incidents et sont également répertoriées dans la liste connexe **Téléconférences** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les informations de la téléconférence



Liste des appels de Notification

Si vous êtes administrateur Notification , vous pouvez afficher la liste des appels et l'état d'un appel effectué depuis ou vers Notification. Les enregistrements d'appels aident à la génération de rapports et à l'analyse.

Pour afficher une liste d'appels, accédez à **Notification** > **Appels**.

Les enregistrements d'appel sont générés automatiquement lorsqu'un utilisateur appelle un Notification numéro ou lorsqu'un utilisateur passe un appel sortant via Notification. Vous ne pouvez pas créer manuellement des enregistrements d'appels.

Remarque :
Bien que vous puissiez supprimer un enregistrement d'appel, cela peut entraîner la suppression en cascade des enregistrements connexes.

Pour Notification les appels pour lesquels la source est spécifiée, comme un numéro de tâche, la source est ajoutée à la Notification table Appels [notify_call] dans la colonne **Source** . Pour Notification les téléconférences où la source est spécifiée, la source est ajoutée aux enregistrements de chacun des appels de la conférence.

État de l'appel	Description
Initié	Le numéro vient d'être composé
sonnerie	L'appel sonne actuellement.
in_progress	L'appel a reçu une réponse et est actuellement en cours.
no_answer	L'appel n'a pas reçu de réponse.
terminé	L'appel a reçu une réponse et s'est terminé normalement.
busy	L'appelant a reçu un signal occupé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de l'appel	Description
échec	L'appel n'a pas pu être terminé tel que composé, probablement parce que le numéro de téléphone n'existait pas.
non valide	L'appel n'a pas pu être connecté car l'entrée n'est pas valide.
Inconnu	Le pilote ne prend pas en charge l'état

Utilisation Notification avec des tâches

Notification vous permet de lancer des téléconférences et d'envoyer des alertes SMS à partir d'enregistrements de tâches.

Cette fonctionnalité est disponible pour toutes les tables qui étendent la table Tâche, comme Incident, Problème ou Demande de changement. Tous les appels et messages effectués à partir des tâches sont lancés à l'aide d'un numéro de téléphone unique Notification (E.164 ou code court). Vous pouvez configurer le numéro de téléphone utilisé en définissant la propriété **glide.notify.task.phone_number**.

Commencer une téléconférence à partir d'une tâche

Permet Notification de démarrer des téléconférences à partir d'un enregistrement de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou itil
Notification doit être configuré avant de pouvoir utiliser Notification une tâche. Assurez-vous qu'il y Notification a des numéros de téléphone (E.164 ou code court) dans les groupes de numéros avec workflow d'appel téléphonique.

Utilisez **glide.enable.notify_on_task** propriété pour activer l'intégration de Notification pour la Table de tâches et ses extensions. Saisir **un numéro de** téléphone dans glide.notify.task.phone_number propriété équivaut à définir **glide.enable.notify_on_task** sur vrai.

Procédure

1. Accédez à n'importe quel enregistrement de tâche, tel qu'un incident ou une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Commencer la téléconférence**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs **Destinataires** qui doivent participer à la téléconférence.
4. Cliquez sur **Démarrer**.
   Tous les enregistrements de téléconférence créés à partir d'une tâche sont associés à cette tâche. Vous pouvez afficher les téléconférences associées à partir de l'enregistrement de tâche dans la liste connexe **Téléconférences** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe.

Gérer les téléconférences sur la tâche

Ajoutez et gérez plusieurs participants à la conférence, y compris la participation autonome à la téléconférence, et mettez fin à la téléconférence lorsque la discussion est terminée.

Avant de commencer

- Rôle requis : notify_view, itil, itil_admin ou admin
- Une téléconférence est déjà lancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action d'interface utilisateur **Gérer les téléconférences** est disponible pour n'importe quelle table qui étend la table Tâche [task]. Si au moins une téléconférence est active sur un enregistrement de tâche, le lien apparaît dans la section Liens connexes du formulaire. Parmi les tables qui étendent la table de tâches, l'action d'interface utilisateur **Gérer les téléconférences** est intentionnellement masquée pour la table Plan de communication des incidents [incident_alert] et la table Tâche de communication [comm_task]. Pour ces deux tables, la fonctionnalité est déjà disponible en tant qu'actions d'interface utilisateur **Rejoindre la téléconférence** et **Terminer la téléconférence** .

Procédure

1. Accédez à n'importe quel enregistrement de tâche tel qu'un incident, un problème ou une demande de changement.
2. Ouvrez l'enregistrement sur lequel tout est actif pour la conférence.
3. Dans les liens connexes, cliquez sur **Gérer les téléconférences**.
4. Dans la fenêtre Gérer les conférences, vous pouvez effectuer les activités suivantes :

Options	Description
Participer à la téléconférence	Si l'utilisateur connecté ne fait pas déjà partie de la téléconférence, il peut rejoindre la conférence.
Ajouter des participants	Ajoutez à la conférence des participants qui peuvent contribuer à la discussion.
Terminer la téléconférence	Terminez la conférence lorsque la discussion est terminée.

5. **Facultatif :** Dans la fenêtre Gérer les conférences, cliquez sur le numéro de téléconférence pour connaître les détails de la conférence.

Envoyer une alerte par SMS à partir d'une tâche

Utilisez cette fonction Notification pour envoyer des informations relatives à un appel par le biais d'alertes SMS à partir d'un enregistrement de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous qu'il existe Notification des numéros de téléphone (E.164 ou code court) dans les groupes de numéros avec des workflows SMS.

Utilisez **glide.enable.notify_on_task** propriété pour activer l'intégration de Notification pour la Table de tâches et ses extensions. Saisir **un numéro de** téléphone dans glide.notify.task.phone_number propriété équivaut à définir **glide.enable.notify_on_task** sur vrai.

Procédure

1. Accédez à n'importe quel enregistrement de tâche tel qu'un incident ou une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Envoyer SMS** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste **de choix De** , sélectionnez le numéro de téléphone à partir duquel vous souhaitez envoyer le message SMS.
4. Sélectionnez et ajoutez les participants auxquels vous souhaitez envoyer le message SMS.
   Par défaut, tous les utilisateurs de la liste **Contacts d'utilisateurs** dans le plan de communication des incidents se trouvent dans la section Recommandé.

   La boîte de dialogue affiche les participants recommandés et sélectionnés que vous avez sélectionnés pour envoyer un SMS.
5. Pour sélectionner des participants ad hoc, choisissez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez l'utilisateur approprié	Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.
Saisir le numéro de téléphone du participant	Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.

6. Une fois la liste des participants finalisée, tapez le message que vous souhaitez envoyer aux participants dans le champ **Message** et cliquez sur **Envoyer** SMS.

Résultats

Tous les enregistrements SMS créés à partir d'une tâche sont associés à cette tâche. Vous pouvez afficher les messages SMS associés à partir de l'enregistrement de tâche dans la liste connexe **Messages SMS** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter cette liste connexe.

Utilisation Notification avec Gestion des communications d'incident

À utiliser Notification avec le plan de communication des incidents pour envoyer des SMS ou démarrer des téléconférences.

Certaines étapes de configuration doivent être utilisées Notification avec un plan de communication des incidents.

- Les deux Notification et Gestion des communications d'incident doivent être actifs.
- Notification doit être configuré et capable de lancer et de recevoir des appels téléphoniques et des SMS.
- La **propriété com.snc.iam.notify_number** doit être définie sur un nombre actif Notification avec fonction d'appels vocaux et de SMS sortants.
- Ce Notification numéro doit appartenir à un groupe de numéros configuré avec les workflows de téléconférence entrante et sortante.

Remarque :
Le groupe de numéros du groupe de téléconférence est configuré avec les workflows de téléconférence par défaut.

Information associée

Gestion des communications sur les incidents

Numéros et groupes de numéros

Utilisation de Notification pour les téléconférences

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancer une téléconférence à partir d'un plan de communication des incidents

Permet Notification de lancer une téléconférence à partir d'un plan de communication des incidents en invitant un ou plusieurs utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Pour la tâche de communication des incidents pertinente, sous **Actions**, cliquez sur **Démarrer la téléconférence**.
5. Sélectionnez le pont de conférence et les participants à la téléconférence.
   Les options disponibles dans le pont de conférence dépendent des fournisseurs de conférence configurés. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer un fournisseur dans Notification.

Participation et fin d'une téléconférence à partir de la gestion des communications sur les incidents

Après le lancement d'une téléconférence, rejoignez l'appel pour participer à la discussion ou mettez fin à l'appel lorsque la conférence n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Pour la tâche de communication des incidents pertinente, sous **Actions**, effectuez l'une des actions suivantes.

Envoi de mises à jour de communication pour un plan de communication des incidents

Mettez à jour les utilisateurs lors des dernières communications sur un incident via les canaux de communication sélectionnés.

Avant de commencer

- Rôle requis : notify_view ou admin
- Activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) si vous souhaitez envoyer des communications par SMS.
- Définissez au moins un canal de communication pour une tâche de communication tel que SMS ou e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications sur les incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents pour laquelle vous souhaitez envoyer des mises à jour.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Démarrer les mises à jour**.
5. Renseignez les informations requises et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour l'envoi d'une communication par SMS, dans la liste **de choix De** , sélectionnez un numéro à partir duquel vous souhaitez envoyer la communication.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Gestion des communications sur les incidents

Utilisation de Notification avec Planification d'astreinte

Si vous utilisez Notification et Planification d'astreinte, vous pouvez envoyer des notifications d'escalade d'astreinte sous forme de messages SMS, en plus des e-mails.

Configurez les éléments suivants pour utiliser Notification avec Planification d'astreinte :

- Vous devez ajouter au moins un numéro de téléphone Notification au groupe de numéros Groupe d'astreinte. Par défaut, ce groupe est configuré pour gérer les réponses SMS entrantes (via Astreinte : vérifier la réponse d'affectation) qui acceptent ou rejettent une affectation d'astreinte et pour gérer les appels vocaux sortants (via Astreinte : affecter par confirmation vocale) pour accepter ou rejeter des affectations.
- Vous devez configurer des workflows, par exemple Astreinte : affecter par confirmation pour effectuer les escalades par SMS et messages vocaux.

Configurer Notification avec Planification d'astreinte

Vous pouvez configurer On-Call Scheduling pour que l'application utilise la fonctionnalité Notify pour envoyer des alertes par SMS et affecter des utilisateurs à des tâches en fonction des réponses aux SMS.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension Notification et Planification d'astreinte de votre instance sont activés.

Rôle requis : notify_view ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez NotificationPlanification d'astreinte avec pour la première fois ou migrez depuis Planification d'astreinte avec NotifyNow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Numéros**.
2. Sélectionnez le numéro de téléphone que vous souhaitez utiliser pour envoyer et recevoir des messages de planification d'astreinte.
3. Dans le champ **Groupe de Notification** , sélectionnez le **groupe d'astreinte**.
   Le groupe d'astreinte est configuré avec les workflows d'astreinte : **Astreinte : vérifier la réponse d'affectation**et **Astreinte : affecter par confirmation vocale** par défaut.
4. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
5. Sélectionnez le workflow **Astreinte : affecter par confirmation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur l'icône de menu du workflow dans la barre de titre et sélectionnez **Copier** pour copier le workflow **Astreinte : affecter par confirmation par rotation** .

   Enregistrez le workflow copié sous un nom différent de celui dans lequel il est nommé par défaut.

   Remarque :
   Vous devez éviter de modifier les workflows par défaut et choisir à la place de copier, puis de modifier le workflow requis.

7. Sélectionnez une activité **Envoyer** SMS.
8. Dans le champ **To (script),** modifiez `getRecipientsAndNumberToSendFrom()` pour utiliser la valeur correcte de l'ID système du numéro de notification `getNotifyNumber().`
9. **Fermer l'éditeur de workflow**
10. Accédez à la **Planification d'astreinte** > **Règles de déclencheurs**.
11. Sélectionner une règle de déclencheur qui lance un workflow d'affectation
12. Dans le champ **Action de déclencheur** , sélectionnez **Workflow**.
13. Dans le champ **Workflow Déclencheur** , sélectionnez le workflow Astreinte : affecter par confirmation.
14. Cliquez sur **Mettre à jour.**
15. Répétez les 3 étapes précédentes pour chaque règle de déclencheur d'affectation.
    Chaque fois que les conditions de l'une de ces règles de déclencheur sont remplies, le workflow Astreinte : affecter par confirmation s'exécute.

Information associée

Barre de titre de l'éditeur de workflow

Contrôler le canal de communication d'astreinte avec Notification

Configurer Planification d'astreinte avec Notification pour toujours utiliser le canal de communication préféré d'un utilisateur.

Si le **canal de communication Forcer** est spécifié dans les **paramètres d'escalade** des listes, l'appareil de l'utilisateur préféré est utilisé : SMS, message vocal ou e-mail.

Par exemple, si l'appareil préféré est SMS et que le membre d'astreinte ne dispose pas d'appareil SMS défini, l'utilisateur n'est pas contacté même s'il possède une adresse e-mail. En cas d'échec de l'utilisation forcée d'un canal de communication sur un niveau d'escalade, aucune autre tentative de communication n'est effectuée. Le fait que l'utilisateur n'ait pas pu être joint est consigné.

Information associée

Notifications basées sur l'abonnement

Workflow d'affectation des astreintes par confirmation

Le **workflow Astreinte : affecter par confirmation** est fourni avec Notification.

Le workflow utilise les données des paramètres d'escalade, y compris les équipes se chevauchant et les paramètres d'escalade personnalisés, des équipes et des listes. En fonction de ces paramètres d'escalade, le workflow parcourt la chaîne d'escalade définie et envoie des notifications par SMS, e-mail ou message vocal aux utilisateurs leur demandant l'affectation d'incident. Le workflow respecte les congés spécifiés dans les listes. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnes en congé ne sont pas incluses dans la chaîne d'escalade et aucune notification ne leur est envoyée.

Lorsque vous installez Planification d'astreinte et Notification, la colonne message_number est ajoutée à la table Messages de notification [notify_messages] pour suivre les réponses aux demandes d'affectation d'astreinte. Cette colonne indique si l'utilisateur contacté a accepté ou rejeté l'affectation. Avant d'envoyer des notifications, vous devez définir des règles de déclencheur. Les règles de déclencheur déterminent les conditions qui doivent être remplies avant l'envoi d'une notification et les actions à entreprendre.

Appeler un utilisateur à partir de l'interface utilisateur WebRTC

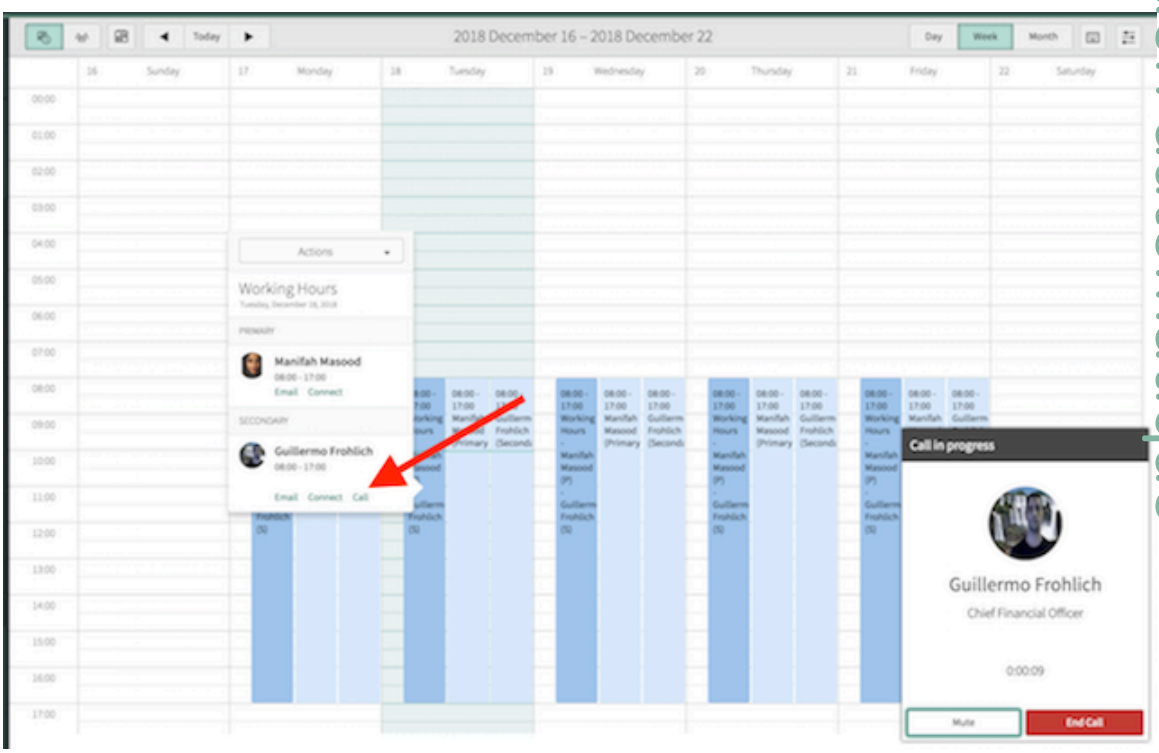
Passez des appels sortants et recevez un appel vocal dans le navigateur via l'interface WebRTC à partir de la page de destination des calendriers d'astreinte, de la boîte de dialogue Détails de liste et d'escalade et du calendrier d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou itil

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Dans le calendrier qui s'ouvre, cliquez sur le nom de l'utilisateur que vous souhaitez appeler.
3. Choisissez **Appeler** pour appeler l'utilisateur.



Principales différences entre la planification d'astreinte avec NotifyNow et avec Notification

Il existe des différences clés entre On-Call Scheduling avec NotifyNow et On-Call Scheduling avec Notify.

Suivi des réponses aux questions

Le workflow On call :Assign by Acknowledgement n'utilise plus les tables de questions de notification pour suivre les réponses d'affectation. Lorsque vous installez Planification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'astreinte avec Notification, la colonne message_number est ajoutée à la table Messages de notification [notify_messages] pour suivre les réponses aux demandes d'affectation d'astreinte. Cette colonne indique si l'utilisateur contacté a accepté ou rejeté l'affectation.

Utilisation du Notification Cisco connecteur Webex avec un incident majeur

Lancez une téléconférence à partir de la console d'incident majeur en invitant un ou plusieurs utilisateurs à rejoindre un appel.

Les administrateurs de Notify, les gestionnaires d'incidents majeurs ou les gestionnaires de communications peuvent gérer les téléconférences.

Créer une tâche de communication collaborative à partir de la console MIM

Créez un plan de communication ou ajoutez une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant pour résoudre un incident majeur à partir de la console de gestion des incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez l'onglet **Collaborer** .
5. **Sélectionnez Ajouter** qui apparaît dans la section **Tâches de communication**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Tâche collaborative

Champ	Description
Description brève de la tâche	Option permettant de fournir une description brève de la tâche de communication.
Canaux	Option permettant de choisir le canal de communication. Sélectionnez **Conférence**.
Fréquence	Option permettant de sélectionner la fréquence à laquelle la tâche doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée.

7. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs requis qui doivent être impliqués dans le plan de communication des incidents majeurs.
9. Sélectionnez **Ajouter**.

Lancer Notification Cisco la conférence Webex à partir de la console MIM

Lancez une conférence Webex à partir de la console MIM pour travailler à la résolution de l'incident majeur.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_view ou major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez l'onglet **Collaborer** .
5. Sélectionnez **le bouton Initier** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Table de boîtes de dialogue Lancer la tâche

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de sélectionner le pont de conférence pour la réunion. Le pont de conférence sera sélectionné comme Webex uniquement Webex est le sélecteur de fournisseur par défaut.
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ○ **Utilisateurs** : saisissez le nom de l'utilisateur à inclure dans l'appel. ○ **Groupe** : saisissez le groupe d'utilisateurs à inclure dans l'appel. ○ **E-mail** : saisissez une adresse e-mail valide du participant à inclure dans l'appel. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, cliquez sur **Ajouter à la sélection**.
Titre	Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description.
Inclure un bref message pour les participants	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.

7. Sélectionnez **Démarrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Ouvrir le lien** dans la boîte de dialogue qui s'affiche.

   Vous pouvez également cliquer sur le lien dans la console pour commencer la téléconférence Webex.

Ajouter des participants à une téléconférence

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident majeur.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez l'onglet **Collaborer** .
5. Sélectionnez Participants (+) sous **Participants actifs**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ○ **Utilisateurs** : saisissez le nom de l'utilisateur à inclure dans l'appel. ○ **Groupe** : saisissez le groupe d'utilisateurs à inclure dans l'appel. ○ **E-mail** : saisissez une adresse e-mail valide du participant à inclure dans l'appel. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, cliquez sur **Ajouter à la sélection**.
Titre	Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description.
Inclure un bref message pour les participants	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.

7. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

   Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

Participer à une téléconférence

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_view, notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez l'onglet **Collaborer** .
5. Sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

Référence Notification

Consultez les informations supplémentaires sur Notification l'application dans cette section.

Différences entre Notify-Twilio et Notify-Twilio Direct

Décrit les différences entre les pilotes Notify-Twilio et Notify-Twilio Direct, y compris l'architecture, les workflows, la prise en charge Twilio et les téléconférences lancées par les tâches.

Différences entre Notify-Twilio et Notify-Twilio Direct

Notification-Twilio (com.snc.notify.twilio)	Notification-Twilio Direct (com.snc.notify.twilio_direct)
Ce module d'extension est obsolète. Notification - Le pilote Twilio Direct remplace désormais ce module d'extension.	Fournit une intégration de nouvelle génération avec Twilio et Notification.
Utilise l'intégration basée sur le SDK Java avec Twilio.	Il s'agit d'un pilote basé sur JavaScript qui utilise les API REST sortantes fournies par la plateforme pour se connecter à Twilio.
N/A	Ajoute la prise en charge de diverses fonctionnalités SMS avancées telles que la messagerie Copilot, les SMS en bloc Twilio Notifify.
N/A	Ajoute la prise en charge de diverses fonctionnalités dans les téléconférences telles que l'affichage du participant qui parle lors de la téléconférence, la désactivation du bip lorsqu'une personne entre ou sort d'une conférence, des fonctionnalités d'appel avancées telles que la détection de machine, etc.

Migrer vers le pilote Notify-Twilio Direct

La migration vers le pilote Notify-Twilio Direct fournit une intégration de nouvelle génération avec Twilio et Notification.

Avant de commencer
Vous devez être connecté à Twilio à l'aide du pilote Notification avec Twilio.

Rôle requis : notify_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Notification** > **Administration** > **Configuration Twilio (héritée)**.
2. Cliquez sur **Migrer maintenant**.
3. Cliquez sur **Ok** dans la boîte de dialogue de confirmation.
   Une déconnexion du pilote Twilio est lancée et le SID de compte et le jeton d'authentification sont copiés sur la page de configuration de Twilio Direct. Twilio Direct est alors connecté automatiquement à ce compte et vous êtes redirigé vers la page de configuration du pilote.

URL publiques

Les clients sur site doivent s'assurer que les URL sont accessibles à partir d'Internet pour que le pilote Notify-Twilio fonctionne correctement.

Les pilotes Notify-Twilio (nouveaux et anciens) exigent que des URL spécifiques de l'instance soient accessibles à partir d'Internet par le serveur Twilio sans authentification. Si l'instance se trouve sur un réseau privé, vous devez soit transférer de port, soit configurer un proxy inverse.

Pour le pilote Notify-Twilio, les URL sont les suivantes :

- /NotifyTwilioCallProcessor.do
- /NotifyTwilioCallStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioSMSProcessor.do
- /NotifyTwilioDialStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioEventProcessor.do
- /NotifyTwilioDialProcessor.do
- /NotifyTwilioRecordingProcessor.do

Pour le pilote Notify-Twilio Direct, les URL sont les suivantes :

- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/twiml/{callback_name}
- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/xml/{callback_name}

Remarque :
La `glide.notify.endpoint` propriété doit être définie sur un nom visible sur Internet, car le nom d'instance dans un réseau privé peut être différent du domaine Internet.

Composants installés avec le pilote Twilio Direct

Plusieurs types de composants sont installés avec le pilote Twilio Direct pour une intégration avec Notification.

Règles métier installées avec le pilote Twilio Direct

Twilio installe les règles métier suivantes.

Business Rule	Table	Description
Message de déconnexion du compte connecté	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Vérifie si Twilio est complètement configuré et affiche un message d'information.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Business Rule	Table	Description
Calculer la durée du test	[sn_twilio_direct_callback_test]	Définit la durée des tests de rappel Twilio.
Vérification de la plage de délai d'expiration de la détection du répondeur	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Vérifie les valeurs du délai d'expiration pour détecter le répondeur si **l'option Détecter le répondeur**est activée. La plage valide du délai d'expiration est de 3 à 120 secondes.
Informations d'identification de déplacement	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Déplace les informations d'identification du compte vers [sn_twilio_direct_basic_auth]
Renseigner les informations d'identification	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Remplit le SID et le jeton d'authentification actuels à partir de la table [sn_twilio_direct_basic_auth] pour les afficher.
Définir les champs calculés sortants et l'authentification	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Définit les informations d'identification du compte dans le profil d'authentification de base
Définir la clé de réinitialisation JWT	[sn_twilio_direct_basic_auth]	Copie le jeton d'authentification de [sn_twilio_direct_basic_auth] vers le mot de passe de la clé de signature dans [jwt_keystore_aliases].
Valider et définir les champs calculés entrants	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Remplit le champ callback_endpoint en fonction de la valeur du champ REST entrant. Affiche un message d'erreur si les URL des points de terminaison ne sont pas au bon format.
Valider l'option de SMS rapides en bloc	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Lorsque **Twilio Notification en bloc** SMS est activé, valide la messagerie Twilio et l'ID de service Notification.
Valider l'option SMS intelligent	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Lorsque la **gestion intelligente des SMS** est activée, valide l'ID de service de messagerie Twilio.

Tables installées avec le pilote Twilio Direct

Les tables installées avec le pilote Twilio Direct sont décrites ci-dessous.

Tables installées avec le pilote Twilio Direct

Table	Description
[sn_twilio_direct_callback_processor]	Prolonge le fichier d'application. Contient des scripts qui traitent les charges utiles de rappel à partir de Twilio et génèrent un document XML ou TwiML de réponse approprié. **Remarque :** Soyez prudent lors de la modification, de la suppression ou de l'ajout de nouveaux scripts de processeur de rappel, car ils constituent l'un des principaux composants clés du pilote.
[sn_twilio_direct_twilio_config]	Prolonge le fichier d'application. Contient les valeurs des options de configuration pour le pilote.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec le pilote Twilio Direct (suite)

Table	Description
[sn_twilio_direct_basic_auth]	Étend les informations d'identification pour l'authentification de base. Le SID de compte et le jeton d'authentification sont stockés dans cette table.
[sn_twilio_direct_callback_test]	Stocke l'historique des exécutions de tests de rappel.

Numéros et groupes de numéros

Les groupes de numéros vous permettent de regrouper Notification des numéros de téléphone et de partager des workflows entre des numéros groupés.

Chaque numéro de téléphone possède Notification un groupe de numéros associé. Les numéros d'un groupe utilisent les mêmes workflows pour gérer les appels entrants et sortants et les SMS.

Les numéros associés à un groupe figurent dans la liste connexe **Numéros de téléphone de Notification** sur le formulaire Groupe de numéros de Notification téléphone.

Si les workflows de groupe de numéros ont des conditions incorrectes, un avertissement s'affiche.

Créer un groupe de numéros

Regroupez Notification des numéros de téléphone et partagez des workflows entre des numéros groupés.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque numéro de téléphone possède Notification un groupe de numéros associé. Les numéros d'un groupe utilisent les mêmes workflows pour gérer les appels entrants et sortants et les SMS.

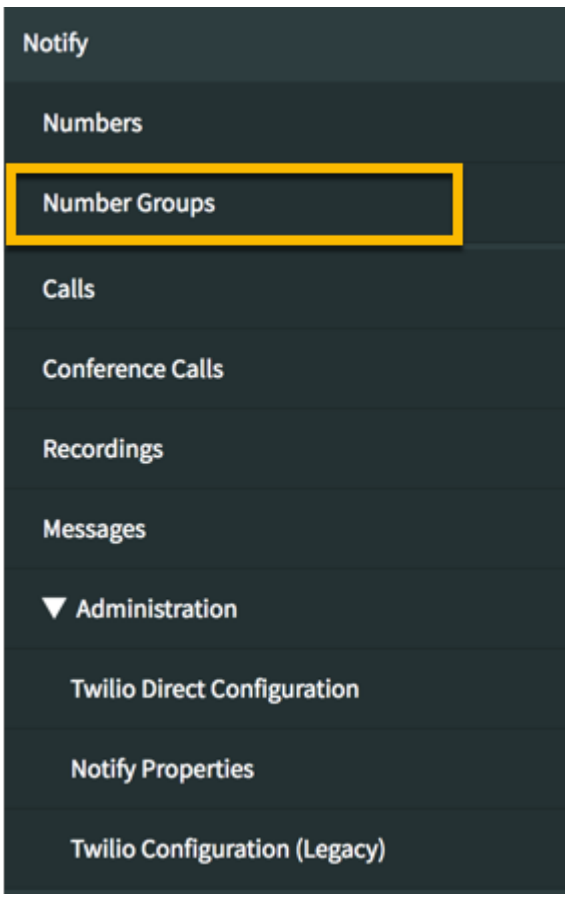
Les numéros associés à un groupe figurent dans la liste connexe **Numéros de téléphone de Notification** sur le formulaire Groupe de numéros de Notification téléphone.

Traduction automatique

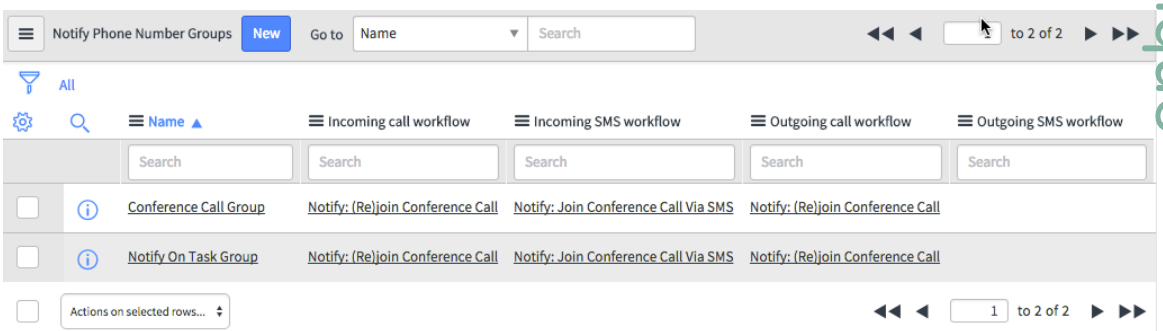
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Groupes de numéros**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom**, puis sélectionnez **Notifier : (re)rejoindre la téléconférence** dans le champ **de workflow Appel entrant.**



Remarque :
Assurez-vous de ne pas configurer un workflow, qui envoie lui-même un SMS sortant, entraînant un appel récursif du workflow.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le groupe de numéros.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Workflow des appels entrant	Workflow à exécuter en cas d'appel téléphonique entrant pour ce groupe.
Workflow des SMS entrants	Workflow à exécuter en cas de message SMS entrant pour ce groupe.
Workflow des appels sortants	Workflow à exécuter en cas d'appel téléphonique sortant pour ce groupe.
Workflow des SMS sortants	Workflow à exécuter en cas de message SMS sortant pour ce groupe. **Remarque :** Le workflow prêt à l'emploi « Notifier : rejoindre la téléconférence par SMS » ne doit pas être renseigné pour le « Workflow des SMS sortants ». Le remplissage d'un workflow qui envoie un SMS dans le workflow des SMS sortants déclenchera le même workflow, provoquant ainsi une boucle récursive.

Les workflows d'appels entrants doivent s'exécuter sur la table Appel de notification [notify_call]. Les workflows de SMS entrants et sortants doivent s'exécuter sur les tables Message de notification [notify_message] ou Global [global].

Les codes courts ne peuvent être associés qu'à des groupes de workflows SMS. Vous ne pouvez pas ajouter un appel entrant ou sortant à un groupe de code court.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Associer un numéro à un groupe de nombres

Après avoir créé un groupe de numéros, associez des numéros à ce groupe pour utiliser les workflows sélectionnés.

Remarque :

Chaque numéro de téléphone ne peut être associé qu'à un seul groupe de numéros.

Vous pouvez créer plusieurs groupes de numéros et configurer avec différents numéros Twilio. Vous pouvez ensuite associer les groupes de numéros aux différents workflows en fonction de vos besoins.

Associer un numéro à un groupe de nombres

Associez un numéro Notification à un groupe de numéros pour utiliser des workflows entrants et sortants.

Avant de commencer

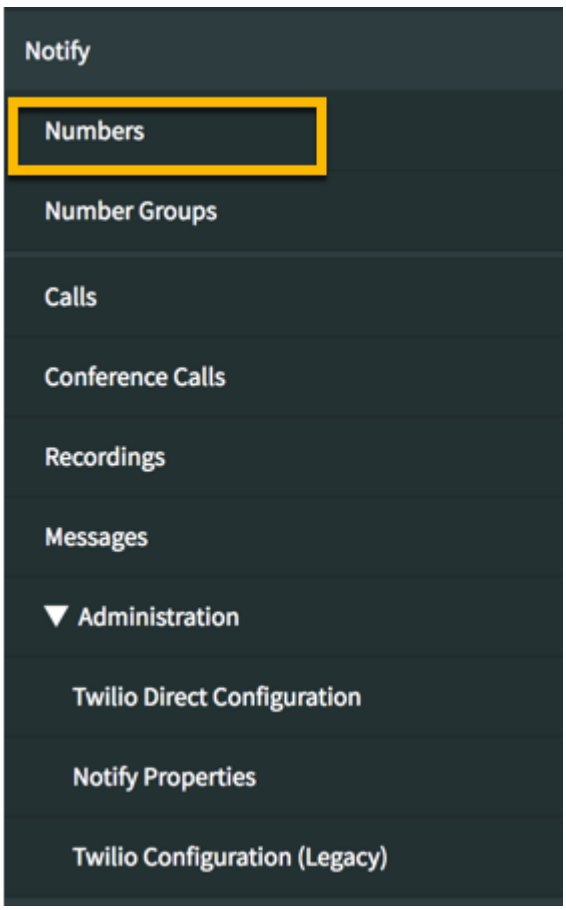
Rôle requis : notify_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Numéros**.



2. Cliquez sur le numéro de téléphone répertorié et affectez-le à un **groupe de numéros**, le cas échéant.

Remarque :
Chaque numéro de téléphone ne peut être associé qu'à un seul groupe de numéros.

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'entrée.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone E.164, le cas échéant.
Groupe Notification	(Facultatif) Groupe auquel ce numéro est affecté.
Propriétaire du numéro	Fournisseur de service du numéro.
Code court	Numéro de code court, le cas échéant.
Actif	Case à cocher qui indique si le numéro est actif ou non.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Notification Flux

Utilisez Notification des flux pour gérer les appels et les SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de Zurich, les actions suivantes sont disponibles en tant qu'actions de flux et peuvent être utilisées lors de la création de flux secondaires :

Flux de Notification

Flux	Description
Rejoindre la téléconférence	L'action **Rejoindre la téléconférence** connecte un appel entrant ou sortant à une Notification téléconférence. Les entrées d'action sont les suivantes : • Appel de Notification • Téléconférence de Notification • Enregistrement • Muet • Démarrer lors d'une entrée • Terminer en quittant • Raccrocher en appuyant sur Étoile • Bip à l'entrée • Bip à la sortie • Activer l'entrée immédiate • Configuration supplémentaire
Appel	L'action **Appel** effectue des appels téléphoniques sortants à l'aide d'un Notification flux. Cette action peut être ajoutée à n'importe quelle table. Les entrées d'action sont les suivantes : • Numéro Notification • Table source • ID système source • Numéro de téléphone à appeler • Enregistrement de téléconférence • ID système de l'utilisateur • ID système du groupe • Paramètres supplémentaires
Envoyer SMS	L'action**Envoyer SMS** workflow envoiedes messages texte courts à l'aide de Notification sur les téléphones des utilisateurs. Cette action peut être ajoutée à n'importe quelle table. Les entrées d'action sont les suivantes : • Destinataires • Message
Transférer l'appel	L'action **Transférer l'appel** transfère un Notification appel vers un numéro de téléphone conforme E.164. Les entrées d'action sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de Notification (suite)

Flux	Description
	• Appel de Notification • Numéros de téléphone à appeler • Délai (en secondes) • Enregistrement
Entrée	L'action **Entrée** crée un menu téléphonique en présentant une liste d'options pour un Notification appel. Les entrées d'action sont les suivantes : • Nombre de chiffres • Touche de fin • Délai (en secondes) • Liste de menus IVR • Voix • Lire • Appel de Notification
Raccrocher	**L'action Raccrocher** déconnecte un appel téléphonique actifNotification. L'entrée d'action est `Notify Call`.
Lire	L'action **de lecture** lit un fichier son lors d'un Notification appel. Les entrées d'action sont les suivantes : • URL • Boucle • Appel de Notification
Enregistrer l'appel	L'action **Enregistrer l'appel** enregistre l'audio d'un utilisateur lors d'un Notification appel. Les entrées d'action sont les suivantes : • Appel de Notification • Durée maximale (en secondes) • Délai (en secondes) • Touche de fin
Refuser	L'action **Rejeter** rejette un appel entrant Notification . Les entrées d'action sont les suivantes : • Motif • Appel de Notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de Notification (suite)

Flux	Description
Voix	L'action **Say** vous permet de lire un message, en utilisant la synthèse vocale, lors d'un Notification appel. Les entrées d'action sont les suivantes : • Texte à prononcer • Langue • Appel de Notification
Transférer au client de notification	L'action **Transférer pour notifier le client** connecte un appel téléphonique à un Notification client WebRTC. Les entrées d'action sont les suivantes : • Utilisateur • Délai (en secondes) • Enregistrement • Appel de Notification
File d'attente	L'action **File d'attente** place un appel actif Notification dans une file d'attente. L'entrée d'action est *`Notify Call`*.

Vous pouvez créer et modifier vos propres flux de planification d'astreinte personnalisés avec Studio de workflow des flux secondaires pour les nouvelles instances. Les workflows du système de base suivants ont été migrés vers les flux secondaires :

- (Re)rejoindre la téléconférence
- Participer à une téléconférence avec mise en sourdine
- Participer à la téléconférence par SMS

Créer un flux secondaire personnalisé Notification

Créez vos propres flux personnalisés à utiliser dans Notification l'utilisation de Studio de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez **des flux secondaires**.
3. Sélectionner **Nouveau** > **Flux secondaire**.
4. Fournissez les détails dans la section Nouveau flux secondaire,puis sélectionnez **Créer un flux secondaire**.
5. Sélectionnez **Action** sous **ACTIONS.**
6. Sélectionnez **Global**, puis sélectionnez une action de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Entrez les détails dans Entrées d'action en fonction de l'action Notification choisie.
   Par exemple, si vous sélectionnez **Dire**, vous devez saisir les détails comme indiqué ci-dessous :
   - **Texte à dire** : indiquez le texte dans ce champ qui doit être lu.
   - **Langue** : sélectionnez la langue.
   - **Appel de Notification** : sélectionnez l'appel Notification .
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sélectionnez **Publier**.

   Une fenêtre contextuelle s'affiche pour confirmer la publication du flux secondaire.
10. Sélectionnez **Publier**.

Que faire ensuite

Afin d'utiliser votre workflow, vous pouvez tester et mapper le flux secondaire à un groupe de Notification nombres. Pour mapper le flux secondaire, vous devez accéder à **Tous** > **Notification** > **Groupes de numéros**. Sélectionnez un groupe Notification, puis mappez le flux secondaire créé.

Activités du workflow de Notify

Notification Activités du workflow Gérer les appels et les messages SMS dans Notification.

Tous les Notification workflows qui gèrent un appel téléphonique doivent s'exécuter sur la table notify_call. Les activités liées à Notification l'appel ne peuvent être ajoutées qu'aux workflows dont la valeur du champ **Table** est **Appel de notification [notify_call].**

Vous pouvez déterminer si un appel sortant a été répondu par un humain ou par un répondeur à partir d'un Notification workflow en évaluant la `current.is_human` variable, par exemple avec une activité de workflow **Si** . Cette variable est définie par le fournisseur de téléphonie lorsqu'un appel sortant reçoit une réponse. Cette variable est toujours vraie pour les appels entrants.

Remarque :
N'ajoutez pas d'activité **de minuteur** entre plusieurs Notification activités qui interagissent avec des appels téléphoniques actifs.

Important :
Lors de la création d'un Notification workflow, définissez le workflow **Si la condition correspond** au champ sur **-- Aucun --**. Notification Contrôle le workflow à exécuter en fonction des groupes de numéros configurés.

Information associée

Utilisation de variables dans les activités de Notification workflow

Rejoindre l'activité de téléconférence workflow

L'activité **Rejoindre la téléconférence** connecte un appel entrant ou sortant à une Notification téléconférence.

Notification inclut les workflows Notifier : (re)rejoindre une téléconférence et notifier : participer à une téléconférence par SMS pour montrer comment utiliser l'activité **Rejoindre une téléconférence** pour connecter des appels entrants et sortants, et des messages SMS entrants à une téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Enregistrement	Cochez cette case pour enregistrer la téléconférence.
Avancés	Cochez cette case pour afficher les options de configuration avancées.
Script	Spécifiez des options de configuration avancées à l'aide de JavaScript, par exemple si le micro du nouveau participant doit être désactivé lorsqu'il rejoint la téléconférence. Vous pouvez accéder aux valeurs à partir du bloc-notes du workflow.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, l'activité **Rejoindre la téléconférence** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe par la condition d'erreur si la variable bloc-notes confernece_call n'est pas définie.

Entrées du bloc-notes

L'activité utilise le bloc-notes du workflow pour lire les valeurs persistantes.

Valeurs lues à partir du bloc-notes

Variable de bloc-notes	Description
workflow.scratchpad.conference_call	Un GlideRecord pour un enregistrement de téléconférence unique. Un appel traité par cette activité est ajouté à cette téléconférence. Si cette valeur n'est pas spécifiée, l'activité **Rejoindre la téléconférence** consignera une erreur. Lors du lancement d'un workflow d'appel sortant à l'aide de la méthode d'appel API Notification `(String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall),` cette valeur de bloc-notes est définie automatiquement sur le GlideRecord de la téléconférence. Pour les workflows d'appels entrants ou les workflows initiés à l'aide d'un mécanisme différent, vous devez définir explicitement cette valeur de bloc-notes.

Activer les différents attributs disponibles avec l'activité Rejoindre la téléconférence

Les administrateurs système peuvent activer un ou tous les attributs ci-dessous et les utiliser dans l'activité de workflow Rejoindre la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
raccrocherOnStar	Lorsque hangupOnStar est activé (défini sur vrai), les participants à une téléconférence peuvent appuyer sur le bouton * pour se déconnecter de l'appel. Le contrôle est renvoyé au workflow, qui peut être utilisé pour déclencher des actions définies par le client.
assourdi	Lorsque la mise en sourdine est activée (définie sur vrai), les participants rejoignent la conférence dans un état de mise en sourdine.
beepOnEnter	Lorsque beepOnEnter est activé (défini sur vrai), un bip de notification est émis lorsqu'un utilisateur rejoint la conférence.
beepOnExit	Lorsque beepOnExit est activé (défini sur vrai), un bip de notification est émis lorsqu'un utilisateur quitte la conférence.
enableImmediateInput	Lorsque enableImmediateInput est activé (défini sur vrai), il autorise la saisie d'un seul chiffre immédiatement après la fin de la conférence pour cet utilisateur et le définit dans workflow.scratchpad.confDigits. Cette option sera ignorée si hangupOnStar est faux.

Pour activer l'un des attributs ci-dessus, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Workflow** > **Administration** > **Versions des workflows**.
2. Ouvrez le workflow Notifier : (re)rejoindre la téléconférence.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher le workflow** .
4. Pour modifier le workflow, cliquez sur l'icône Actions du flux de travail, puis sur **Valider**.
5. Ouvrez l'activité de workflow Rejoindre la téléconférence.
6. Cochez la case **Avancé** pour afficher le champ **Script** .
7. Définissez l'attribut **hangupOnStar** sur vrai dans la variable de `configuration` du script. Le paramètre par défaut est false.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
9. Cliquez sur l'icône Actions du flux de travail, puis sur **Publier** pour enregistrer les changements.

De même, vous pouvez activer les autres attributs.

Activité d'appel workflow

L'activité Appel effectue des appels téléphoniques sortants à l'aide d'un workflow Notification. Cette activité de workflow peut être ajoutée à n'importe quelle table.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variable	Description
Numéro Notification	Le numéro de téléphone de Notification à partir duquel passer l'appel. Lorsque vous lancez un appel, le workflow d'appel sortant pour le groupe de numéros associé à ce numéro s'exécute.
Numéro de téléphone à appeler	Le numéro de téléphone conforme E.164 à appeler.
Avancés	Activez cette case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer le numéro à appeler et le numéro de Notification à appeler au lieu d'utiliser les variables **Numéro de téléphone à appeler** et **Numéro de Notification** .
Script	Définissez un script qui contrôle le numéro à appeler. Ce script doit renvoyer une chaîne répertoriant le numéro Notification sys_id, ainsi que le numéro de téléphone à appeler, tel que {notify_number : 'sys_id', phone_number : '+316...'}

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, l'activité **d'appel** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe par la condition d'erreur si l'appel n'a pas pu être configuré en raison de données non valides retournées par le script avancé.

Activité Envoyer SMS workflow

L'activité **d'envoi de SMS** workflow pour envoyer de courts messages texte à l'aide de Notification sur les téléphones des utilisateurs. Cette activité de workflow peut être ajoutée à n'importe quelle table.

Configuration requise pour le Notification

Pour envoyer des SMS, vous devez ajouter et configurer un fournisseur dans Notification. Pour plus d'informations sur la configuration d'un fournisseur, reportez-vous à la section Configurer un fournisseur dans Notification.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
De	Sélectionnez le numéro de téléphone de Notification à utiliser pour envoyer le message SMS.
Avancés	Activez cette case à cocher pour utiliser JavaScript afin de déterminer les numéros auxquels envoyer le message et le numéro de Notification à utiliser pour envoyer le message.
À	Sélectionnez n'importe quel nombre d'utilisateurs auxquels envoyer le message. L'enregistrement utilisateur doit avoir un numéro de téléphone conforme E.164 ou un appareil de notification configuré pour les messages SMS.
À (groupes)	Sélectionnez le nombre de groupes auxquels envoyer le message. Tous les membres de ce groupe dotés d'un numéro de téléphone ou d'un appareil de notification par SMS conforme E.164 reçoivent le message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée (suite)

Variable	Description
Message	Entrez le message à envoyer. Vous pouvez ajouter des valeurs de champ à partir de l'enregistrement actuel à l'aide de la case **Sélectionner des variables** . Vous pouvez également ajouter des valeurs à partir du bloc-notes du workflow. Si un champ et une variable bloc-notes ont le même nom, la valeur du champ est utilisée. Étant donné que vous pouvez utiliser des variables dans ce message, il n'est pas possible de déterminer la longueur du message au moment de la conception. Si l'activité envoie un message plus long que celui pris en charge par le fournisseur de téléphonie, le message est tronqué et l'instance consigne un avertissement.
À (script)	Entrez un script pour déterminer les numéros auxquels envoyer le message et le numéro de Notification à utiliser pour envoyer le message. Le script doit renvoyer un objet JavaScript au format `{notify_number : \'... sys_id... \', utilisateurs : [...], groupes : [...], nombres : [...]}`. Spécifiez les utilisateurs ou les groupes auxquels envoyer le message sous la forme d'un tableau de valeurs sys_id. Spécifiez d'autres numéros sous la forme d'un tableau de numéros de téléphone compatibles E.164. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Avancé** est sélectionnée.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, cette activité ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe par la condition d'erreur si le numéro de Notification utilisé pour passer l'appel n'est pas configuré correctement ou s'il est incapable d'envoyer des SMS, ou si une erreur se produit lors de l'envoi du SMS.

Activité de transfert d'appel workflow

L'activité **Transférer l'appel** transfère un appel Notification à un numéro de téléphone conforme E.164.

Si la personne qui reçoit un appel transféré raccroche, l'activité de **transfert d'appel** se termine et passe à l'activité suivante. Toute autre activité de notification dans le workflow s'exécute uniquement pour l'appelant.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Numéro de téléphone à appeler	Entrez le numéro de téléphone vers lequel transférer l'appel.
Délai (en secondes)	Entrez le temps d'attente jusqu'à ce que l'appel soit répondu avant de raccrocher.
Enregistrement	Cochez cette case pour enregistrer la conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, l'activité **de transfert d'appel** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe par la condition d'erreur si le numéro de téléphone à appeler n'est pas valide.

Activité d'entrée workflow

L'activité Entrée crée un menu téléphonique en présentant une liste d'options lors d'un appel Notification.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Nombre de chiffres	Spécifiez le nombre maximal de chiffres que l'appelant peut saisir. Un appelant peut saisir moins de chiffres que le maximum et appuyer sur la **touche Terminer** pour terminer l'entrée.
Touche de fin	Spécifiez la touche sur laquelle l'appelant peut appuyer sur son téléphone lorsqu'il a terminé de sélectionner une option de menu.
Délai (en secondes)	Spécifiez la durée d'attente avant de fermer automatiquement le menu lorsque l'appelant ne sélectionne pas d'option de menu.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser un script afin de créer le menu du téléphone, au lieu d'utiliser les conditions d'activité.
Script	Définissez le script pour créer le menu téléphonique. Le script doit spécifier une `answer` variable en tant qu'objet JavaScript avec le format suivant : `answer = { "1": { "play": "https://some_url.com/options/one.mp3", "myCustomData": "some data here" }, "2": { "play": "https://some_url.com/options/two.mp3", "myCustomData": "some other data here" }, "3": { "speak": "type 3 to speak to a representative", "language": "en-US", "myCustomData": "some more data here" } };` L'écriture peut spécifier une chaîne de synthèse vocale et un code de langue à l'aide de l'attribut `speak` ou de l'URL de la musique à jouer à l'aide de l'attribut `play` . Vous pouvez également ajouter des attributs facultatifs pour stocker des informations connexes, comme `myCustomData` dans l'exemple ci-dessus. **Remarque :** L'objet script continue de prendre en charge `say` l'attribut pour la rétrocompatibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Les conditions déterminent la transition qui vient après cette activité.

Par défaut, **l'activité d'entrée** ne spécifie aucune condition. Vous devez définir des conditions pour créer le menu téléphonique. Chaque condition est une option du menu téléphonique. Notification lit le texte de **chaque nom de** condition à l'appelant, jusqu'à 100 caractères par condition.

Vous pouvez spécifier une langue pour chaque condition en préfixant le message avec le code de langue, au format **xx-XX :<Message>**. Par exemple, ajoutez **fr-CA :** pour le français canadien. Les langues disponibles sont stockées dans la table Langue de notification [notify_language].

La condition par laquelle passe l'activité dépend des chiffres saisis par l'appelant. Définissez la valeur de la **condition surparseInt(workflow.scratchpad.digits) == <chiffres attendus>**. Par exemple, pour passer d'une condition à l'autre lorsque l'appelant appuie sur le chiffre 3, définissez la **condition** sur **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe par la condition d'erreur si le script avancé renvoie une valeur non valide ou si le texte à prononcer pour une condition est vide.

Entrées de bloc-notes

L'activité utilise le bloc-notes du workflow pour écrire des valeurs persistantes.

Valeurs écrites dans le bloc-notes

Entrée	Description
workflow.bloc-notes.chiffres	Les chiffres saisis par l'appelant, sous forme de chaîne.

Nom workflow.scratchpad.menu<activity>	La variable entière *answer* , si vous utilisez l'option de script avancé. Vous pouvez accéder à ce menu à partir d'autres activités après l'exécution réussie de cette activité.
	
	Par exemple, si le nom de l'activité est Choix, vous pouvez accéder aux valeurs du menu à l'aide de
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the`
	`custom data for the selected menu item.`

Activité du workflow de suspension

L'activité Raccrocher déconnecte un appel téléphonique Notification actif.

Vous pouvez utiliser l'activité **de raccrochage** pour déconnecter uniquement les appels qui ont reçu une réponse. Utilisez l'activité de **rejet** pour déconnecter les appels sans réponse.

Activité de lecture workflow

L'activité Lire lit un fichier audio lors d'un appel Notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
URL	Entrez l'URL d'un fichier audio à lire. Si l'URL est inaccessible ou si le type MIME du fichier audio n'est pas pris en charge par le fournisseur de téléphonie, l'activité **de lecture** est ignorée.
Boucle	Entrez le nombre de fois que le fichier audio doit être lu.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, l'activité **de lecture** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez créer une condition d'erreur pour gérer les erreurs avec le fichier audio. L'activité passe par la condition d'erreur si le fichier audio spécifié n'est pas disponible ou si son type MIME n'est pas pris en charge. Les types MIME pris en charge sont répertoriés dans la table Types MIME audio de Notification [notify_mime_type].

Activité de l'enregistrement workflow

L'activité **de workflow d'enregistrement** enregistre l'audio d'un utilisateur lors d'un appel Notification.

Remarque :
L'activité du workflow d'enregistrement enregistre Notification l'appel, mais pas la téléconférence Notify. Pour enregistrer la Notification téléconférence, vous pouvez définir la variable **Activité d'enregistrement** sur l'activité de workflow Rejoindre la téléconférence .

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Durée maximale (en secondes)	Saisissez la durée maximale, en secondes, autorisée pour un enregistrement.
Délai (en secondes)	Entrez la durée d'attente avant de mettre fin automatiquement à un enregistrement lorsque l'appelant est silencieux.
Touche de fin	Spécifiez la touche sur laquelle un appelant peut appuyer sur son téléphone pour mettre fin à l'enregistrement.

Entrées de bloc-notes

L'activité utilise le bloc-notes du workflow pour stocker les valeurs persistantes.

L'activité **d'enregistrement** ajoute la `recording` variable au bloc-notes du workflow. Cette variable stocke les métadonnées relatives à l'enregistrement, telles que l'URI, l'ID et la durée. Vous pouvez accéder aux valeurs suivantes à partir de cette variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs écrites dans le bloc-notes

Valeur	Description
enregistrement.duréeenregistrement.	Durée de l'enregistrement, en secondes.
recording.from_number	Numéro de téléphone de l'appelant, y compris l'indicatif du pays.
recording.notify_number	Numéro de téléphone de Notification utilisé pour répondre à l'appel, y compris le code du pays.
enregistrement.enregistrementID	ID utilisé par le fournisseur de téléphonie pour identifier l'enregistrement.
enregistrement.enregistrementURL	URL du fournisseur de téléphonie permettant d'accéder à l'enregistrement.

Rejeter workflow

L'activité **de workflow Rejeter** rejette un appel Notification entrant.

Vous pouvez utiliser l'activité de **rejet** pour déconnecter uniquement les appels qui n'ont pas encore reçu de réponse. Utilisez **l'activité de raccrochage** pour déconnecter les appels auxquels une réponse a été apportée.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
motif	Sélectionnez un motif de rejet de l'appel, tel que **occupé**.

Dire l'activité workflow

L'activité de workflow **Say** vous permet de lire un message, en utilisant la synthèse vocale, lors d'un appel Notification.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Texte à prononcer	Spécifiez le texte à lire.
Langue	Sélectionnez la langue et les paramètres régionaux à utiliser lors de la lecture de texte.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser un script pour définir la langue et le message, au lieu d'utiliser les valeurs **Texte à prononcer** et **Langue** .
Script	Définissez un script pour définir le texte qui est lu lors de l'appel. Le script doit renvoyer une chaîne qui définit la langue et le texte à lire. Par exemple, pour lire un message en anglais, retournez {language : 'en-US', text : 'Text to read'}.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transférer pour notifier l'activité du client workflow

L'activité Transférer au client de notification workflow connecte un appel téléphonique à un client WebRTC de Notification.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée

Variable	Description
Utilisateur	Sélectionnez l'utilisateur auquel connecter l'appel.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser un script afin de déterminer le client auquel se connecter, au lieu d'utiliser la variable **Utilisateur** .
Script	Définissez un script qui contrôle le client auquel se connecter. Ce script doit retourner un GlideRecord pour un seul enregistrement d'utilisateur [sys_user].
Délai (en secondes)	Saisissez le temps d'attente jusqu'à ce que l'appel soit connecté avant de raccrocher.
Enregistrement	Cochez cette case pour enregistrer l'appel.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité. Par défaut, **l'activité Transférer au client de notification** ne spécifie aucune condition.

Vous pouvez ajouter une condition d'erreur à cette activité. L'activité passe par la condition d'erreur en cas de problème avec le client Notification.

Activité de file d'attente workflow

L'activité File d'attente place un appel de Notification actif dans une file d'attente.

Ajoutez l'activité **File d'attente** à un workflow sur la table Appel de notification [notify_call] pour mettre l'appel en cours en attente. Cette activité ne spécifie aucune variable d'entrée.

La file d'attente à laquelle l'appel est ajouté reçoit un ID aléatoire.

Gestionnaires d'événements d'activités de Notification

Les activités de workflow de notification fournissent des fonctions JavaScript qui sont invoquées automatiquement lorsque votre fournisseur de téléphonie diffuse certains événements.

Lorsque le fournisseur de téléphonie diffuse un événement lié à un appel de Notification, comme le raccrochage de l'appelant, l'événement est traité par le workflow associé à cet appel de Notification. Toutes les activités de Notification en cours d'exécution dans ce workflow appellent une fonction JavaScript associée à cet événement.

Toutes les activités qui prennent en charge un événement ne fournissent pas d'implémentation de gestionnaire d'événements par défaut. Vous pouvez fournir une implémentation pour ces gestionnaires d'événements lors de la création d'activités de notification personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Création d’activités de notification

Gestionnaires d’événements d’activité de Notification disponibles

Création d’activités de notification

Le workflow de notification par défaut effectue généralement une seule action, comme lancer un appel téléphonique. Vous pouvez créer des activités de workflow de notification personnalisées pour implémenter des fonctionnalités plus complexes.

Utilisez les fonctions de gestionnaire d’événements dans chaque définition d’activité de Notification pour concevoir votre propre comportement d’activité. Par exemple, vous pouvez définir le résultat de l’activité si l’appelant raccroche à l’aide de la fonction `onCompleted` .

```
onCompleted: function() {
activity.result = 'call_ended';
},
```

Lors de la création d’une nouvelle activité de workflow de Notification, suivez ces principes de conception.

- Dans la fonction de gestionnaire d’événements `onExecute` , créez un nouvel objet NotifyAction. Utilisez cet objet pour créer une action simple ou complexe, puis sérialisez l’objet dans la table notify_wf_activity.
- Dans la fonction de gestionnaire d’événements `onUpdate` , désérialisez l’objet NotifyAction de la table notify_wf_activity et utilisez cet objet pour effectuer d’autres opérations.
- Utilisez les autres fonctions du gestionnaire d’événements et Notification selon les besoins pour implémenter le comportement d’activité souhaité.

Information associée

Action de notification : global

Langues de Notification

Notification Prend en charge plusieurs langues lors de l’utilisation de la synthèse vocale.

Par exemple, lorsque vous utilisez les activités **d’entrée** ou de workflow **par exemple** , vous pouvez spécifier la langue à utiliser lors de la lecture du texte.

La liste des langues disponibles est stockée dans la Notification table Langues [notify_language]. Par défaut, les langues prises en charge par tous les Notification fournisseurs de téléphonie sont disponibles. Vous pouvez ajouter d’autres langues si elles sont prises en charge par votre fournisseur de téléphonie spécifique.

Gestionnaires d’événements d’activité de Notification disponibles

Lors de la création d’activités de workflow Notification, vous pouvez utiliser des fonctions de gestionnaire d’événements pour répondre aux événements provenant d’un fournisseur de téléphonie.

Toutes les activités ou tous les fournisseurs de téléphonie ne prennent pas en charge tous les événements. Par exemple, l’activité **Rejeter** met fin à l’appel avant que l’appelant ne se connecte, de sorte que la fonction `onNoAnswer` n’est jamais invoquée à partir de cette activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de la configuration d'une activité pour répondre à un événement, assurez-vous que votre fournisseur de téléphonie prend en charge cet événement.

La table suivante décrit les gestionnaires d'événements disponibles et répertorie les activités du workflow Notification qui peuvent appeler chaque gestionnaire.

Gestionnaires d'événements

Gestionnaire	Description	Activités
onExecute	S'exécute lors de la première exécution de l'activité.	Toutes les activités liées à l'appel
onUpdate	S'exécute lorsque l'enregistrement d'appel associé au workflow est mis à jour.	Toutes les activités liées à l'appel
onCompleted	S'exécute lorsqu'un appel se termine.	Toutes les activités liées à l'appel
onRinging	S'exécute lorsqu'un appel commence à sonner.	Transférer l'appel, appeler, rejoindre la téléconférence, transférer au client de notification
onInProgress	S'exécute lorsque les deux parties sont connectées sur un appel.	Transférer l'appel, appeler, rejoindre la téléconférence, transférer au client de notification
onNoAnswer	S'exécute lorsqu'un appel n'est pas répondu.	Transférer l'appel, appeler, rejoindre la téléconférence, transférer au client de notification
onBusy	S'exécute lorsqu'un numéro appelé est occupé.	Transférer l'appel, appeler, rejoindre la téléconférence, transférer au client de notification
onÉchec	S'exécute lorsqu'une erreur se produit.	Toutes les activités liées à l'appel

Composants installés avec Notification

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Notification.

Rôles installés avec Notification

Le Notification ajoute les rôles suivants.

Si vous avez créé un nouveau rôle, vous devez alors ajouter le nouveau rôle à la liste d'ACL de refus correspondante pour ne pas autoriser l'utilisateur à accéder Notification aux tables.

Remarque :
Seul l'utilisateur disposant des rôles d'administrateur de notification [notify_admin] et de visionneur de notification [notify_view] peut avoir accès aux Notification tables. Les ACL refuser sauf authentifiés restreignent l'accès Notification aux tables pour tout rôle non authentifié tel qu'un utilisateur de rôle public.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Notifier l'administrateur [notify_admin]

Administrateur avec des privilèges pour la fonctionnalité Notification 2.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- workflow_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Notifier la visionneuse [notify_view]

Affecter aux utilisateurs qui ont besoin d'afficher le contenu de notification.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Ce rôle dispose d'un accès en lecture seule à la table de téléconférences de Notification [notify_conference_call] et à la table de participants à la téléconférence de Notification [notify_participant].

Le rôle itil hérite du rôle notify_view lorsque les modules d'extension Incident Communications Management et Notification sont activés.

Tables installées avec Notification

Notification ajoute les tables suivantes.

Tables

Table	Description
Téléconférences de Notification [notify_conference_call]	Une liste des téléconférences lancées à l'aide de Notification
Appels Notification [notify_call]	Une liste d'appels commencée à l'aide de Notification
File d'attente des appels de Notification [notify_queue]	Liste des appels qui sont dans la file d'attente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

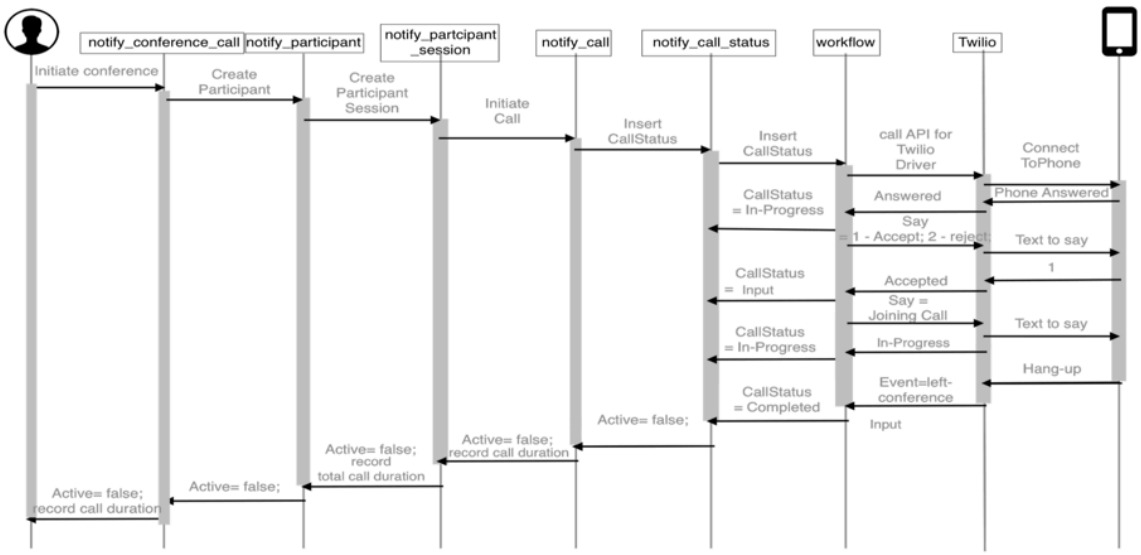
Tables (suite)

Table	Description
État de l'appel de Notification [notify_call_status]	Liste des états d'appels possibles, tels que ; initié, sonnant, etc.
Sessions connectées au client de Notification [notify_client_session]	Liste des sessions connectées
Participants à la téléconférence de Notification [notify_participant]	Liste des participants à une téléconférence
Sessions de participants à la téléconférence de Notification [notify_participant_session]	Liste des associations d'un enregistrement d'appel et d'un enregistrement de participant Notification
Messages de Notification [notify_message]	Liste des messages envoyés par/à Notification
Numéros de téléphone de Notification [notify_number]	Liste des numéros de téléphone utilisés pour Notification passer des appels et envoyer des messages
Groupes de numéros de téléphone de Notification [notify_group]	Liste des groupes de numéros de téléphone utilisés par Notification pour passer des appels et envoyer des messages
Langues de Notification [notify_language]	Liste des langues que Notification prend en charge lors de l'utilisation des activités de workflow de synthèse vocale.
Enregistrements de Notification [notify_recording]	Liste des enregistrements de téléconférences
Activité du workflow de Notification [notify_wf_activity]	Liste des activités du Notification workflow
Types MIME de messages audio de Notification [notify_mime_type]	Liste des formats de fichiers audio
Cache des actions de Notification sérialisées temp [notify_action]	Liste des actions sérialisées Notification en attente de traitement
Modèle de SMS de Notification [notify_sms_template]	Contient les modèles utilisés lors de l'envoi d'un SMS de Notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séquence d'appels de Notification



Propriétés installées avec Notification

Notification ajoute les propriétés suivantes.

Propriétés pour la notification

Propriété	Description
sn_twilio_driver.max_participants_à_la_conférence	Limite maximale Twilio pour le nombre de participants à la téléconférence.
com.snc.iam.notify_number	Le numéro de Notification à utiliser pour les téléconférences. **Remarque :** Ce numéro doit avoir un groupe configuré avec les workflows des téléconférences.
glide.notify.sms.max_caractères	Nombre maximal de caractères autorisés pour envoyer des messages SMS.
glide.enable.notify_on_task	Utilisez cette propriété pour activer l'intégration de Notification pour la Table des tâches et ses extensions. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété « glide.notify.task.phone_number » équivaut à définir cette valeur sur vrai.
glide.notify.endpoint	Si l'instance est accessible sur l'Internet public à l'aide d'un autre nom, ce qui peut se produire si l'instance se trouve sur un réseau privé et est accessible via un proxy inverse depuis l'extérieur. Dans ce cas, le nom public doit être fourni ici. par exemple, https :// some_public_domain.com
glide.notify.sms.save_confirmation_in_db	Cochez **Oui**si vous souhaitez suivre la confirmation des demandes d'adhésion/de désabonnement par SMS. Les confirmations sont enregistrées dans notify_message table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour la notification (suite)

Propriété	Description
com.snc.iam.enable_notify	Utilisez cette propriété pour activer l'intégration de Notification pour Gestion des communications sur les incidents. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété « com.snc.iam.notify_number » équivaut à définir cette valeur sur vrai.
com.snc.iam.notify_number	Le numéro de Notification à utiliser pour les téléconférences. Notez que ce numéro doit avoir un groupe configuré avec les workflows des téléconférences.
com.snc.on_call_rotation.notify_webrtc_number	Spécifiez un numéro de Notification valide avec l'option voix. Cela permettra une intégration de l'astreinte à Notification qui permet aux utilisateurs de l'astreinte d'appeler directement des personnes des listes à partir du navigateur.
sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number	Spécifiez un numéro de Notification valide avec l'option voix. Cela permettra une intégration spécifique de la Gestion des incidents majeurs à Notification qui permet aux utilisateurs de la console d'appeler directement des personnes à partir du navigateur.

Règles métier installées avec Notification

Notification ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Workflows d'absence d'appel pour les codes courts	[notify_group]	Vérifie et affiche une erreur si l'appel est déclenché par un code court.
Mettre à jour la durée du participant	[notify_participant]	Met à jour la durée des participants lorsqu'elle devient inactive.
Vérifier si l'appel Notification existe et est actif	[notify_participant_session]	Vérifie si l'appel de Notification possède un enregistrement de référence valide et le met à jour si l'appel est actuellement inactif.
Mettre à jour la dernière activité le	[notify_participant]	Définit le dernier actif avant l'insertion/la mise à jour du participant Notifier.
Afficher le message d'informations sur la sélection dans le choix	[notify_group_selector_choice]	Affiche un message si le groupe Notification ou le fournisseur de conférence n'est pas sélectionné.
Valider les valeurs dans le choix	[notify_group_selector_choice]	Vérifie si le groupe Notification ou le fournisseur de conférence est renseigné.
Définir des valeurs de bloc-notes	[notify_group_selector_choice]	Vérifie si le fournisseur de conférence est disponible en itérant dans la liste des fournisseurs de services.
Afficher le message pour les choix vides	[notify_group_selector]	Affiche un message d'informations s'il n'y a pas de choix pour le sélecteur de fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Effacer les champs lorsque la sélection manuelle est définie	[notify_group_selector]	Vide certains champs lorsque la sélection manuelle est définie dans la table de sélecteur de groupe Notification.
Mettre à jour la durée du participant	[notify_participant_session]	Calcule la durée de la téléconférence.
Mettre à jour l'état désactivé de la session	[notify_participant]	Définit la valeur de Muet et Expulsé sur vrai lorsque le participant à la téléconférence devient inactif.
Mettre à jour la téléconférence	[notify_participant]	Définit l'état de la téléconférence en fonction du moment où le participant quitte ou rejoint l'appel.
Valider la valeur du champ Commande	[notify_group_selector]	Valide la valeur du champ de commande comme étant unique parmi tous les sélecteurs de fournisseurs.
Restreindre les workflows pour les nombres de fonctions vocales uniquement	[notify_number]	Restreint l'association du numéro uniquement compatible avec la voix avec le groupe de numéros ayant des workflows de SMS entrants/sortants.
Restreindre les workflows uniquement pour les numéros SMS	[notify_number]	Restreint l'association du numéro compatible SMS uniquement avec le groupe de numéros ayant des workflows vocaux entrants/sortants.
Validations sur l'enregistrement par défaut	[notify_group_selector]	Valide que la table source et le champ Ordre sont obligatoires en cas de valeur par défaut définie sur faux et que les deux champs sont vides si la valeur par défaut est définie sur vrai.
Effacement des champs lorsque la valeur par défaut est vraie	[notify_group_selector]	Vide certains champs lorsque la valeur par défaut est définie sur vrai.
Aucun sélecteur par défaut défini	[notify_group_selector]	Garantit qu'un sélecteur de fournisseur actif est défini par défaut.
Vérifier que le sélecteur actif par défaut est unique	[notify_group_selector]	Garantit qu'un seul sélecteur de fournisseur est défini par défaut.
Traiter les préférences SMS pour les SMS entrants	[notify_message]	Lorsqu'une configuration de préférence SMS est définie pour un fournisseur de téléphonie particulier, appliquez-la à chaque SMS entrant.
Vérifier que le groupe de notification par défaut est unique	[notify_group]	Valide le fait qu'un groupe de Notification par défaut est spécifié.
Déclencher la fin de la conférence	[notify_conference_call]	Lorsqu'une téléconférence se termine, déclenche l'événement notify.conference.end
Mettre à jour l'état actif de l'appel	[notify_call_status]	Met à jour l'état de l'appel dans notify_call_status avec l'état reçu de Twilio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour l'état actif de la téléconférence	[notify_participant	Met à jour le marqueur actif dans notify_participant table. Calcule également la durée pendant laquelle un participant met fin à l'appel.
Mettre à jour l'état actif du participant	[notify_participant_session]	Met à jour le marqueur actif pour le participant (notify_participant) et calcule le temps total passé sur l'appel lors de la déconnexion de l'appel.
Mettre à jour l'état actif de la session du participant	[notify_call]	Synchronise l'état de l'appel entre notify_call et notify_participant_session. Lors de la déconnexion de l'appel, les mises à jour notify_participant_session avec la durée de l'appel.
Avertir en cas de workflow mal configuré	[notify_group]	Vérifie notify_group table et affiche une erreur si un workflow n'est pas configuré correctement

Gérer les personnes et les aptitudes professionnelles

Utilisez ces applications pour simplifier les communications, gérer les affectations de travail et les interactions, et évaluer les compétences des employés.

Gestion des compétences

Évaluez les compétences des individus et des équipes.

Signature électronique

Gérez les signatures pour les documents ou les articles de la base de connaissances sur n'importe quel appareil.

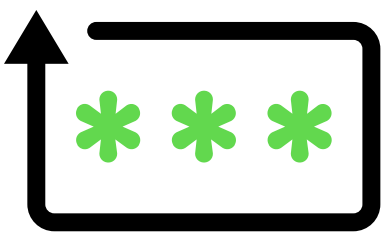
Gestion des interactions

Centralisez toutes les communications sur la plateforme pour une meilleure gestion des appels de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialisation du mot de passe



Fournissez une réinitialisation de mot de passe sécurisée, des options de vérification de l'utilisateur, etc.

ServiceNow Voix

Gérez les systèmes d'appel tiers et améliorez l'expérience d'appel de service pour les utilisateurs et les agents.

Gestion des compétences

Suivez les compétences que vos équipes utilisent et dont elles ont le plus besoin, associez des compétences à des groupes ou à des individus et améliorez votre formation et vos embauches avec ce module. Gestion des compétences vous aide à gérer les données sur diverses expertises définies ou leurs ensembles. Créez des évaluations de compétences efficaces et associez-les à des équipes ou à un seul personnel pour améliorer l'affectation des tâches, trouver et combler les lacunes en connaissances dans votre organisation et adapter vos plans d'embauche et de formation.

Signature électronique

Gérez les signatures électroniques et les accusés de réception avec la signature électronique. Utilisez des interfaces de bureau ou mobiles pour signer des documents et des articles de la base de connaissances. Adaptez les rôles liés à la gestion de la signature et donnez aux utilisateurs la possibilité de fournir des signatures dactylographiées ou dessinées, des informations d'identification ou des accusés de réception.

Gestion des interactions

Gérez toutes vos interactions de service en un seul endroit grâce à ce système extensible et très flexible. Les appels, les chats et autres contacts sont acheminés et mis en file d'attente via un emplacement centralisé avec le Gestion des interactions système (IMS), ce qui permet à chaque produit d'utiliser le même cadre de communication.

ServiceNow Fonctions vocales

Assurez le bon fonctionnement de votre système d'appel de service avec Fonctions vocales. Ce module s'intègre facilement aux systèmes téléphoniques tiers et réduit la navigation dans plusieurs réseaux pour des interactions plus efficaces avec le centre d'appels. L'ajout de métriques et d'analyses permet aux gestionnaires d'examiner les données d'appel en un seul endroit.

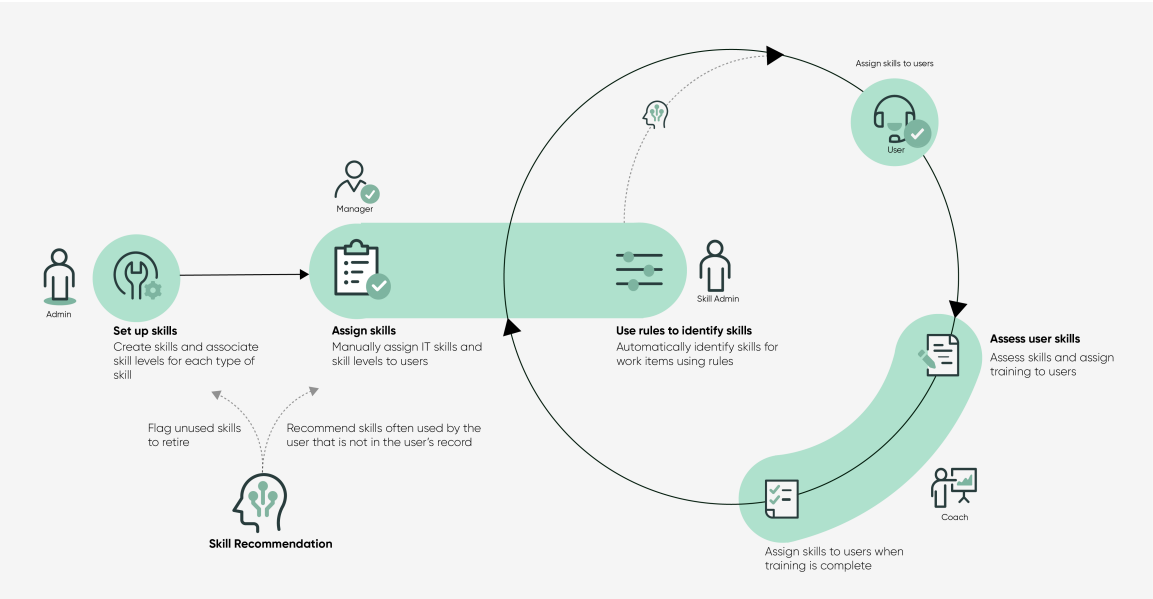
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Skills Management

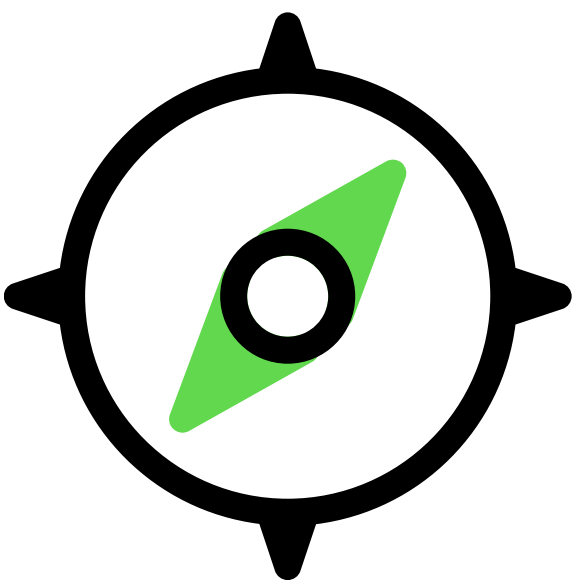
Utilisez Gestion des compétences pour associer des compétences à des utilisateurs individuels ou à des groupes et les affecter à des tâches ou des projets. Vous pouvez également évaluer les compétences nécessaires à votre organisation, identifier les lacunes et mettre en œuvre des plans efficaces d'embauche ou de formation de vos équipes.

Vue d'ensemble



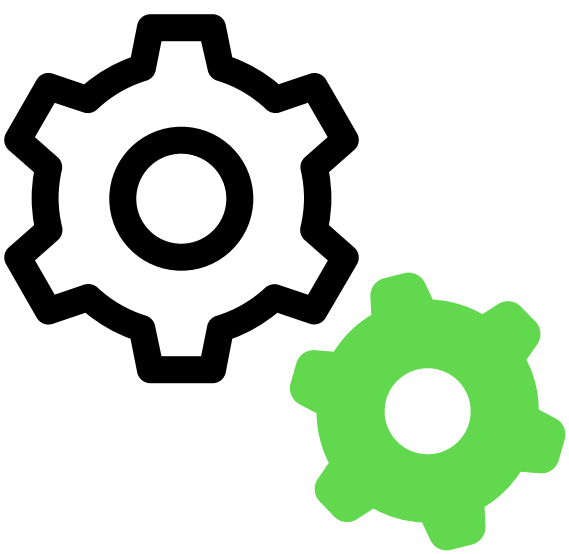
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment implémenter et gérer des compétences pour des individus ou des équipes.

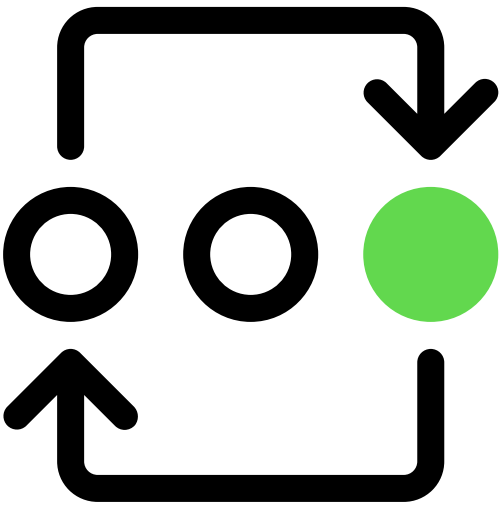
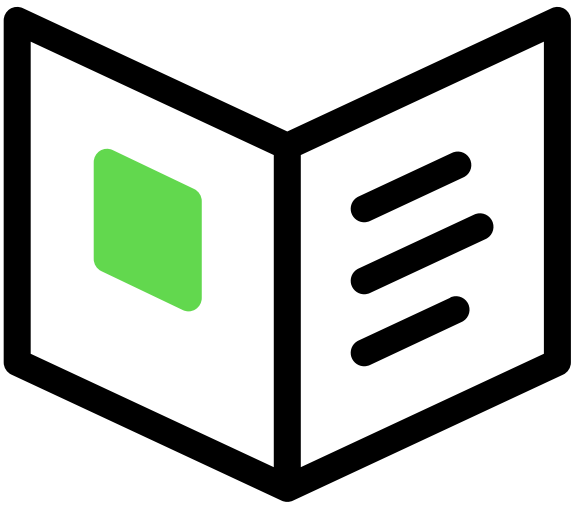
Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer	Référence
	
Implémentez les compétences dans votre organisation.	Obtenez des détails sur les rôles et les points d'extension dans Gestion des compétences.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer la gestion des compétences

Utilisez Gestion des compétences pour associer des compétences à des utilisateurs individuels ou à des groupes et les affecter à des tâches ou des projets. Vous pouvez également évaluer les compétences nécessaires à votre organisation, identifier les lacunes et mettre en œuvre des plans efficaces d'embauche ou de formation de vos équipes.

Important :
À l'aide de l'application, vous pouvez créer manuellement des compétences et des catégories de compétences, mais également les affecter manuellement aux utilisateurs. Base des compétences utilise l'intelligence Gestion des compétences artificielle (IA) pour aider votre organisation à exploiter les données de compétences pour la gestion des compétences et le développement des employés. Lorsque vous activez le module d'extension Base des compétences (com.sn_skills_int), il active également le module d'extension Gestion des compétences (com.snc.skills_management). Pour en savoir plus sur Base des compétences, consultez Skills Foundation .

Les compétences peuvent contenir d'autres compétences. Par exemple, si vous définissez le réseau en tant que compétence, vous pouvez ajouter un routeur comme compétence qu'il contient. Un utilisateur affecté à une compétence parente accorde l'accès à une compétence enfant. Une fois qu'une compétence est affectée à un groupe, tous les membres du groupe héritent de cette compétence et de toute autre compétence qu'elle contient. Skills Management fonctionne de la même manière que la plateforme ServiceNow Create a role .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette application vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Gérez les compétences des agents et de vos employés à partir d'un emplacement central.
- Utilisez une méthode standard pour identifier les compétences de votre organisation et les tenir à jour.
- Regroupez les compétences en catégories et définissez des niveaux de compétences pour suivre l'expertise de vos ressources à un niveau granulaire.
- Réduisez les réaffectations de tâches ou de projets en affectant des tâches à des agents et des projets à des équipes ayant les compétences nécessaires pour travailler sur ces éléments.
- Identifiez les déficits de compétences et résolvez-les en mettant en œuvre des plans efficaces de coaching et de formation des ressources.
- Gérez l'efficacité de votre équipe en évaluant les compétences dont votre équipe dispose et en déterminant les compétences dont vous avez besoin pour vos projets.

Intégration avec les applications ServiceNow®

Une compétence indique une aptitude à accomplir un acte selon des modalités déterminées (par exemple, la formation, l'expérience et la pratique). En tant qu'administrateur système, vous pouvez définir les compétences de votre organisation et les affecter à des utilisateurs et à des groupes à partir d'un emplacement central. En tant que gestionnaire d'applications, vous pouvez affecter des utilisateurs à des tâches en fonction de ces compétences. Par exemple, si vous êtes un responsable IT, vous pouvez utiliser l'application Skills Management pour définir des compétences et les affecter à des utilisateurs et à des groupes, ce qui facilite l'acheminement des incidents vers les agents ayant les compétences pertinentes.

Regroupez les compétences en catégories et définissez les niveaux de compétences pour standardiser la mise en œuvre des compétences dans votre organisation.

Utilisez les compétences de l'emplacement centralisé dans les applications suivantes :

- IT Service Management : en tant que gestionnaire IT, gagnez du temps et réduisez vos coûts lors de la résolution des incidents en affectant des éléments de travail à l'agent approprié. Évaluez les lacunes de compétences des agents dans votre équipe et coachez ou formez les agents en fonction de ces besoins. Identifiez et définissez une méthode standard pour maintenir la cohérence des catégories et des niveaux de compétences au sein de votre équipe.
- Customer Service Management : en tant que gestionnaire du service client, identifiez les compétences des agents et envoyez automatiquement les tâches aux agents qui possèdent l'expertise requise. Gérez l'efficacité de votre équipe en comprenant le type de compétences dont vos employés ont besoin pour être embauchés ou formés en vue d'assumer d'autres rôles.
- Field Service Management : en tant que gestionnaire de service sur site ou gestionnaire du service client, utilisez des règles pour identifier les compétences et les niveaux de compétences dont les agents ont besoin pour résoudre les éléments de travail tels que les tickets, les tâches de commande de travaux et les interactions des agents. Automatisez l'affectation des compétences pour réduire la charge de travail d'un gestionnaire. Affectez automatiquement des tâches aux agents grâce à la planification dynamique du service sur site.
- Gestion des ressources humaines : en tant que gestionnaire des RH, identifiez les types de compétences dont votre organisation a besoin et prenez des décisions d'embauche en fonction de ces besoins. Gérez l'efficacité de votre équipe en comprenant le type de compétences dont vos employés ont besoin pour être embauchés ou formés en vue d'assumer d'autres rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Project Portfolio Management : en tant que gestionnaire de projets et de portefeuilles, standardisez le mode de catégorisation des compétences, définissez les types de niveaux de compétences et ajoutez des niveaux de compétences à votre équipe. Configurez les compétences de votre équipe au sein d'un emplacement central et mettez-les à disposition de votre équipe. Empêchez les réaffectations de projets en affectant des projets aux membres de l'équipe disposant des compétences nécessaires pour travailler dessus.

Rôles utilisés dans Skills Management

Rôle	Description
Administrateur de compétences [skill_admin]	• Hérite des rôles de gestionnaire de compétences [skill_manager] et d'utilisateur de compétences [skill_user]. • Ce rôle peut effectuer des opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) sur les compétences, les niveaux de compétence, les types de niveaux de compétences, les catégories de compétences et les sous-catégories.
Gestionnaire de compétences [skill_manager]	• Hérite du rôle d'utilisateur de compétences [skill_user]. • Ce rôle peut effectuer des opérations de lecture sur les compétences, les niveaux de compétences, les types de niveaux de compétences, les catégories de compétences et les sous-catégories. • Il peut également attribuer des compétences aux utilisateurs et aux groupes.
Utilisateur de la compétence [skill_user]	Ce rôle peut effectuer des opérations de lecture sur les compétences, les niveaux de compétences et les types de niveaux de compétences.

Activer Skills Management

L'application Skills Management est activée lorsque vous activez le module d'extension Skills Management (com.snc.skills_management).

Configuration de Gestion des compétences

Créez des compétences, identifiez le type de niveau de compétence auquel elles appartiennent et associez des niveaux de compétences à chaque type de niveau afin de définir une architecture de compétences structurée pour votre organisation.

Par exemple, vous pouvez ajouter Français comme compétence, Langue comme type de niveau de compétence et Familier, Expérimenté et Expert comme niveaux de compétence.

Identifiez toutes les compétences que vous possédez actuellement et dont vous auriez besoin dans l'ensemble de votre organisation pour commencer à mettre en œuvre des compétences dans votre organisation. Par exemple, si vous êtes dans le service clientèle, vous pouvez avoir des agents qui ont Java comme compétence technique et vous pouvez avoir besoin d'agents qui ont de l'expérience dans l'administration réseau. Si vous êtes dans les ressources humaines, vous avez peut-être des employés qui ont le coaching comme compétence et vous pourriez avoir besoin d'employés capables d'embaucher de nouvelles recrues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associez chaque compétence que vous avez identifiée à un type de niveau de compétence. Par exemple, vous pouvez associer Java à la programmation comme type de niveau de compétence et Coaching avec leadership comme type de niveau de compétence.

Définissez des niveaux de compétences pour chaque type de niveau de compétence que vous avez identifié. Par exemple, pour la compétence Java, vous pouvez définir Novice, Intermédiaire, Avancé et Expert comme niveaux de compétence.

Définir la taxonomie des compétences

Organisez les compétences connexes en catégories et sous-catégories afin de pouvoir gérer les compétences et créer des rapports rapidement et efficacement.

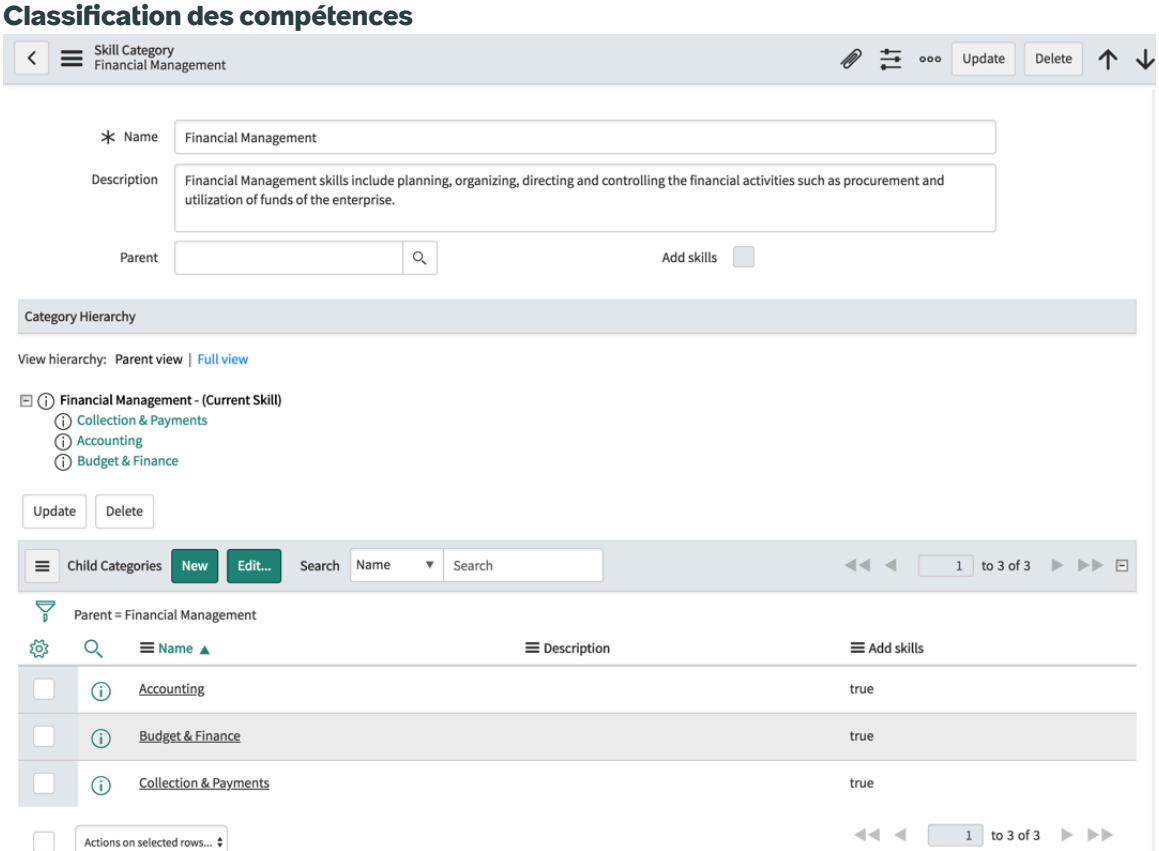
Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une catégorie de compétences peut contenir des catégories parentes et enfants qui, ensemble, créent une hiérarchie de catégories. Vous pouvez ajouter des compétences à la catégorie la plus basse de la hiérarchie. Vous pouvez créer votre taxonomie de compétences à partir de zéro ou utiliser les exemples de données fournis avec votre application.

Classification des compétences



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Classification des compétences**.
2. Dans la liste **Catégories de compétences** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour la catégorie.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Parent** , sélectionnez une catégorie parente.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La catégorie est ajoutée à la **hiérarchie des catégories**.

6. Ajoutez des sous-catégories ou des compétences.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des catégories de compétences à l'aide d'exemples de données

Intégrez rapidement votre équipe à l'aide du cadre de taxonomie des compétences fourni avec votre application.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les exemples de données fournissent 150 enregistrements que vous pouvez utiliser pour commencer à créer votre taxonomie de compétences.

Procédure

1. Activez le module d'extension Données de la bibliothèque de compétences pour Gestion des compétences (com.snc.skills_management.seed_data).
2. Accédez à la **Compétences** > **Classification des compétences**.
3. Dans la liste **Catégories de compétences** , examinez chaque catégorie et définissez le champ **Ajouter des compétences** sur **vrai** pour toutes les catégories de compétences que vous souhaitez ajouter à votre application.

Définir un type de niveau de compétence

Définissez des niveaux de compétences (par exemple, débutant, intermédiaire, avancé) pour différents types de niveaux de compétences (par exemple, une langue ou une certification informatique) afin de pouvoir associer des niveaux de compétences aux utilisateurs et définir les niveaux et les types de compétences requis pour les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin ou admin

Procédure

1. Identifier les types de niveaux de compétences.

   Vous pouvez regrouper des compétences qui appartiennent à la même catégorie dans un type de niveau de compétence. Par exemple, vous pouvez utiliser la langue comme type de niveau de compétence si le japonais et le français sont définis comme compétences. Faites l'inventaire de chaque type de compétence dont votre organisation a besoin.

2. Ajoutez des types de niveaux de compétence, définissez des niveaux de compétence et associez-les à un type de niveau de compétence.
   Après avoir ajouté un type de niveau de compétence, vous pouvez définir différents niveaux pour ce type de compétence. Par exemple, si vous ajoutez la langue comme type de compétence, vous pouvez associer familier, compétent et expert comme niveaux de compétence. Lorsque vous sélectionnez Français, par exemple, comme compétence pour un utilisateur, vous pourrez définir le niveau de compétence de l'utilisateur pour le français comme familier, compétent ou expert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Compétences** > **Types de niveaux de compétences**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Saisissez un nom et une description pour le type de niveau de compétence, puis cliquez avec le bouton droit sur le formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.

d. Associez des niveaux de compétences à ce type de compétence.
Par défaut, les types de niveaux de compétences sont associés au niveau de compétence **par défaut** et ont une valeur de 1. Vous pouvez modifier le nom et la valeur de ce niveau de compétence par défaut. La valeur est utilisée pour mesurer les écarts de compétences. Par exemple, si vous donnez une valeur de 10 pour un niveau de compétence défini comme compétent et une valeur de 25 pour un niveau de compétence défini comme expert, lorsque vous créez un rapport de compétences pour mesurer les écarts, vous verrez une valeur de 15 comme mesure de l'écart de compétences.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:

Cet exemple montre un administrateur système créant le type de niveau de compétence Langue, ajoutant le niveau de compétence Compétent à ce type et associant une valeur pour le niveau.

Ajouter une compétence

Créez des compétences pour spécifier les compétences de vos utilisateurs et les associer à des utilisateurs et à des éléments de configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou admin

Procédure

1. Identifier les compétences.

Faites l'inventaire de toutes les compétences que vous possédez actuellement et dont vous auriez besoin dans l'ensemble de votre organisation. Par exemple, si vous utilisez Service clientèle, vous pouvez avoir des agents qui ont Java comme compétence technique et vous pouvez avoir besoin d'agents qui ont de l'expérience dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'administration réseau. Si vous utilisez les ressources humaines, vous avez peut-être des employés qui ont le coaching comme compétence et vous avez peut-être besoin d'employés qui peuvent embaucher de nouvelles recrues.

2. Ajoutez des compétences.

   Vous pouvez associer chaque compétence à d'autres compétences, utilisateurs ou éléments de configuration. Vous pouvez affecter des utilisateurs à des tâches ou à des projets, ou identifier des employés ayant des compétences spécifiques à l'aide de ces associations.

   a. Accédez à la **Compétences** > **Toutes les compétences**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Saisissez un nom et une description pour la compétence, puis cliquez avec le bouton droit sur le formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.

   d. Si vous souhaitez associer des sous-compétences à la compétence, cliquez sur l'onglet **Contient des compétences** et créez une nouvelle compétence ou ajoutez une compétence existante en tant que sous-compétence.
   La sous-compétence est automatiquement héritée par l'utilisateur ou le groupe qui contient la compétence associée.

   e. Spécifiez les compétences des utilisateurs en cliquant sur l'onglet **Utilisateurs** et en créant un nouvel utilisateur pour la compétence ou en ajoutant des utilisateurs existants.

   f. Associez la compétence à des éléments de configuration en cliquant sur l'onglet **Modèle** et en ajoutant un ou plusieurs éléments de configuration.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisation de Gestion des compétences

Utilisez le tableau de bord Gestion des compétences pour analyser les tendances en matière d'évaluation des lacunes en compétences au sein de votre organisation et planifier le coaching ou la formation de vos employés en fonction des besoins. Identifiez les utilisateurs et les équipes qui ont les compétences nécessaires pour travailler sur des tâches et des projets.

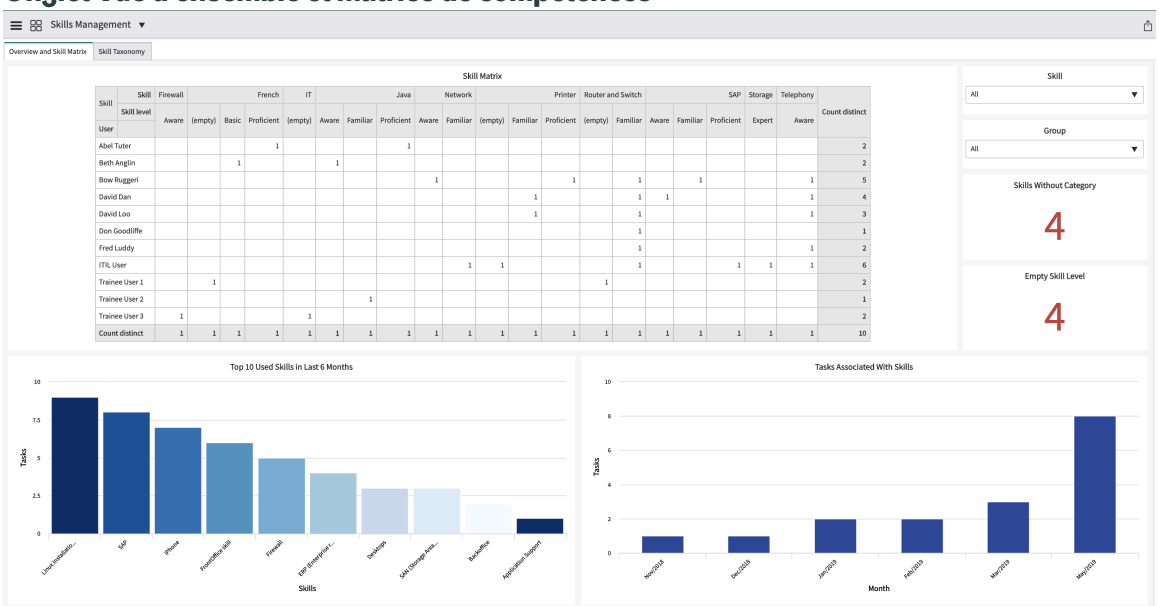
Le tableau de bord Gestion des compétences fournit des rapports complets sur les compétences des utilisateurs, les tâches qui requièrent ces compétences et les lacunes en compétences que vous pouvez combler pour répondre aux besoins de votre organisation.

Vous pouvez accéder au tableau de bord en accédant à **Compétences** > **Tableau de bord**.

Traduction automatique

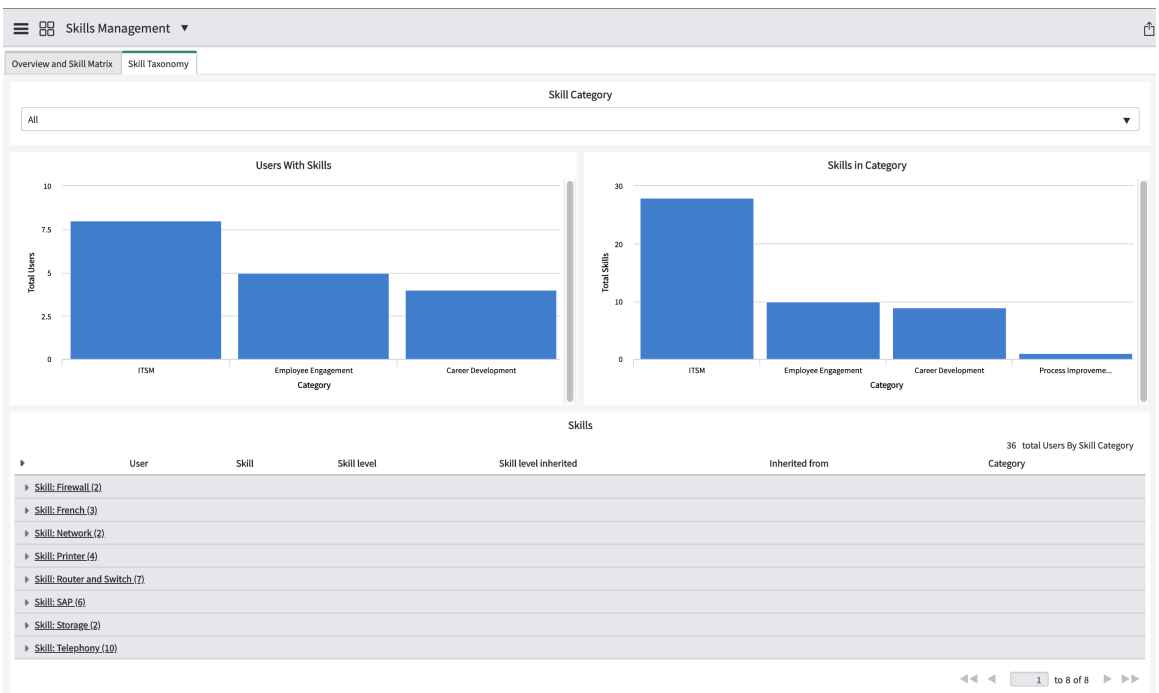
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble et matrice de compétences



Classification des compétences

Vous pouvez filtrer ces rapports en fonction de la catégorie de compétence et afficher les rapports pour chaque catégorie.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des compétences, vous pouvez :	skill_manager

Traduction automatique

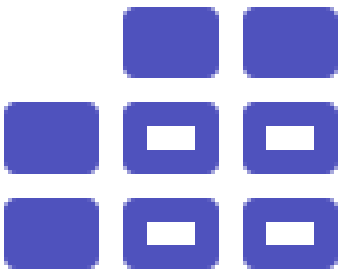
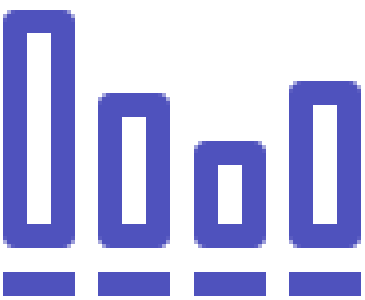
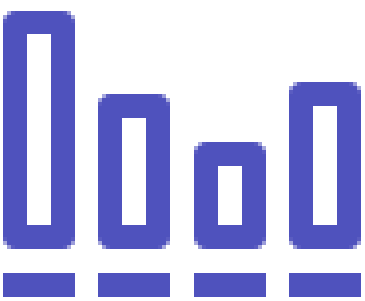
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
• constituez vos équipes en fonction de l'ensemble des compétences dont votre organisation a besoin. • Avoir une visibilité sur les compétences des employés. • Analysez les lacunes en compétences et planifiez le coaching ou la formation de vos employés en fonction des besoins. • Identifiez les utilisateurs qui ont une compétence spécifique ou appartiennent à des catégories de compétences spécifiques. • Suivez les compétences des utilisateurs au fil du temps. • Identifiez les compétences clés utilisées pour répondre aux besoins de votre entreprise et les utilisateurs ayant ces compétences. • Créez des programmes d'apprentissage basés sur les forces, les faiblesses, les préférences, les lacunes et les risques identifiés pour votre organisation. • Constituez des équipes basées sur les compétences dont vous avez besoin pour mener à bien des projets. • Évaluez l'efficacité avec laquelle les utilisateurs répondent aux besoins de l'entreprise à l'aide de leurs compétences et fournissez des commentaires pour mettre en œuvre des améliorations. • Examinez l'efficacité avec laquelle les affectations de travail sont effectuées en fonction des niveaux de compétence. • Faites correspondre les compétences de l'utilisateur avec les compétences nécessaires pour terminer le travail et affecter des projets aux équipes en fonction de ces compétences.	

Traduction automatique

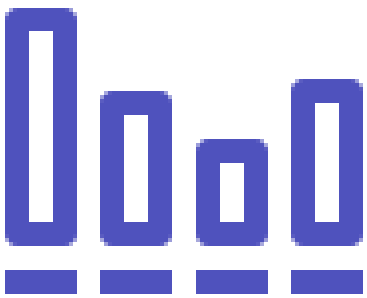
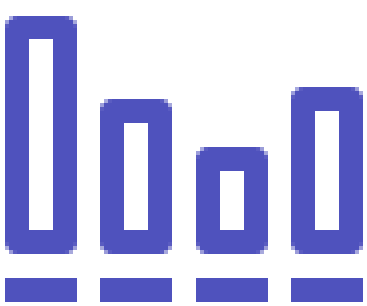
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Matrice de compétences	 Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux	• Affichez les compétences de tous les utilisateurs d'un groupe particulier. • Affichez les compétences de tous les utilisateurs d'un groupe pour une compétence particulière.
10 compétences principales utilisées au cours des six derniers mois	 Histogramme	Identifiez les 10 compétences les plus utilisées et les utilisateurs qui les possèdent.
Tâches associées aux compétences	 Histogramme	Affichez le nombre de tâches auxquelles des compétences sont affectées. L'exemple de rapport montre les données des six derniers mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Utilisateurs avec compétences	 Histogramme	Affichez le nombre total d’utilisateurs avec des compétences affectées dans chaque catégorie de compétences.
Compétences dans la catégorie	 Histogramme	Affichez le nombre total de compétences dans la catégorie sélectionnée.
Liste des compétences de l’utilisateur	Liste des compétences avec le nombre total d’utilisateurs pour chaque compétence	Affichez le nombre d’utilisateurs disponibles pour chaque compétence.

Affectation et gestion des compétences

Gérez efficacement l’affectation des compétences en affectant des compétences aux utilisateurs et analysez la couverture des compétences de vos équipes.

Remarque :
La page **Gérer les compétences** utilise l’interface Next Experience utilisateur. Pour plus d'informations sur les Next Experience, voir Next Experience UI .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez analyser les compétences de vos équipes en fonction d'un département. Par exemple, si vous sélectionnez Finances comme département, la page affiche toutes les compétences qui contiennent Compétence. Lorsque vous sélectionnez un département, la page affiche tous les utilisateurs de ce département. Vous pouvez également afficher tous les utilisateurs et leurs compétences en fonction des groupes que vous gérez.

Si vous souhaitez ajouter vos propres types de groupe personnalisés, votre administrateur peut configurer les points d'extension Gestion des compétences pour les ajouter.

La matrice de compétences affiche la couverture et le niveau d'expertise de tous les utilisateurs au sein d'une équipe. Si aucune compétence n'a été ajoutée à l'utilisateur, la matrice de compétences affiche un bouton **Ajouter** . Vous pouvez sélectionner ce bouton, ajouter la compétence et associer une expertise de compétence pour l'utilisateur. Si une compétence n'est pas définie, elle affiche la compétence comme acquise. Pour en savoir plus sur l'ajout de compétences, reportez-vous à la section Affecter des niveaux d'expertise des compétences pour les compétences.

Pour chaque équipe, la barre de couverture des compétences affiche le nombre d'utilisateurs disposant de cette compétence et le nombre d'utilisateurs pour chaque expertise. Si l'expertise de la compétence n'est pas définie, elle affiche le nombre d'utilisateurs avec ou sans la compétence.

Vous pouvez sélectionner l'icône de filtre et affiner l'affichage de la matrice de compétences à l'aide des filtres Utilisateurs, Compétences et Emplacement.

Affecter des niveaux d'expertise des compétences pour les compétences

Ajoutez une compétence et affectez des niveaux de compétence aux utilisateurs pour faciliter l'affectation automatique des tâches basées sur les compétences aux agents.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_manager ou skill_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seuls les administrateurs de compétences peuvent créer ou modifier des compétences. Les gestionnaires de compétences peuvent affecter des compétences aux utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Gérer les compétences informatiques**.
2. Affectez un niveau de compétence à un utilisateur ou ajoutez une compétence avec le niveau de compétence.

Affecter des compétences aux tâches

Ajoutez des compétences et le niveau requis pour chaque compétence aux tâches. Déterminez si la compétence est obligatoire pour effectuer la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'incident, au problème, à la demande de changement ou à tout enregistrement de tâche auquel vous souhaitez associer des compétences.
2. Dans la liste connexe, sélectionnez l'onglet **Compétences des tâches** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez configurer la liste connexe et ajouter **Compétence->tâche de tâche** à la colonne **Sélectionné** pour afficher cet onglet.

3. Dans la table Compétences de la tâche, procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Compétence** , cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez une compétence.
   b. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   c. Dans le champ **Obligatoire** , sélectionnez **vrai** si la compétence est obligatoire pour la tâche sélectionnée.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
L'image ci-dessous montre un administrateur configurant des compétences pour une tâche d'incident et ajoutant la compétence informatique comme obligatoire pour les agents travaillant sur cette tâche.

Acheminer les éléments de travail vers les agents en fonction des compétences

Utilisez des règles pour acheminer automatiquement les éléments de travail vers les agents.

Vous pouvez acheminer du travail vers des agents en fonction de leurs compétences à l'aide de règles de détermination de compétences et d'affectations de travail avancées. Pour plus d'informations sur l'acheminement des agents vers les éléments de travail, voir Affectations de travail avancées

Découvrez comment fonctionne la détermination de compétences

Utilisez Détermination de compétences pour ajouter des compétences aux éléments de travail entrants afin que les agents ayant ces compétences puissent travailler dessus.

La détermination de compétences utilise deux règles :

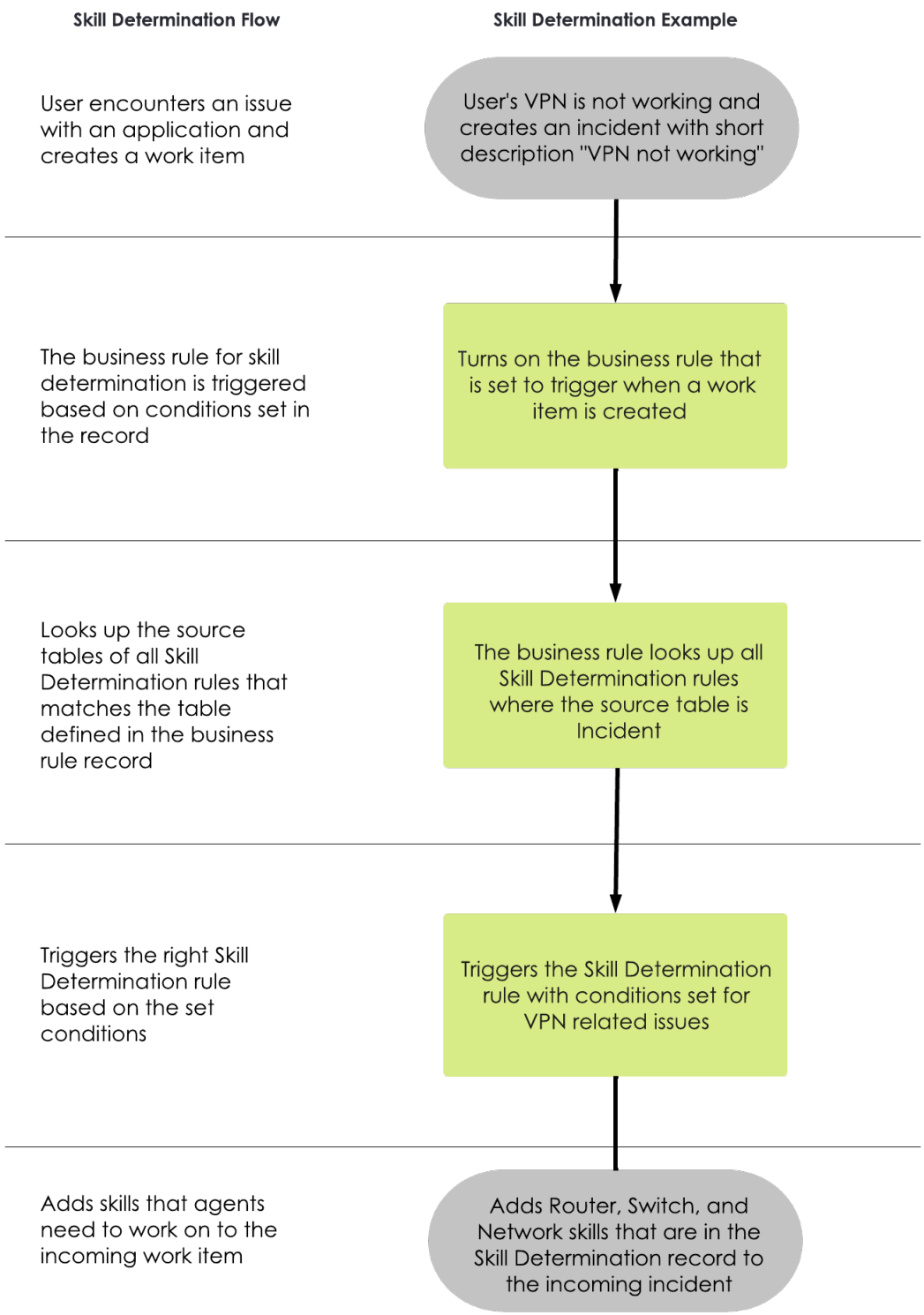
- Règle de détermination des compétences : définissez les compétences que vous souhaitez ajouter aux éléments de travail entrants.
- Règle métier pour la détermination des compétences : définissez les critères déterminant quand une règle métier doit s'exécuter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'elle est exécutée, elle s'exécute sur la table source définie dans la règle de détermination de compétences, déclenche la règle de détermination de compétences correspondante et ajoute les compétences qui se trouvent dans l'enregistrement de règle de détermination de compétences à l'élément de travail entrant.

L'organigramme montre une représentation visuelle du flux de détermination de compétences.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Flux de détermination de compétences
1.	Un utilisateur a un problème avec sa connexion VPN et a créé un incident avec la brève description « Le VPN ne fonctionne pas ». L'incident nécessite des agents ayant des compétences en **matière de routeur, de commutateur** et de **réseau** pour travailler sur la tâche.
2.	Une règle métier a été créée dans la table des incidents et est définie pour se déclencher lors de la création d'un incident.
3.	La règle métier recherche toutes les règles de détermination de compétences dans lesquelles la table d'incidents est définie comme table source. La règle métier déclenche alors la règle de détermination de compétences dont l'une des conditions est définie comme **[Description brève] [contient] [VPN].** La règle de détermination de compétences contient les compétences **Routeur, Commutateur** et **Réseau** dans la liste connexe Compétences. Lorsqu'elles sont déclenchées, ces compétences sont ajoutées à l'incident avec la brève description « Le VPN ne fonctionne pas ».

Ajouter une règle métier pour la détermination des compétences

Créez des règles métier pour permettre aux agents de travailler sur des tickets, des tâches de commande de travaux et des interactions de messagerie instantanée. Ces règles déclenchent des règles de détermination de compétences, qui ajoutent les compétences nécessaires aux éléments de travail respectifs. Cela garantit que les agents disposent des compétences appropriées pour gérer efficacement ces tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Skill Determination [com.snc.skill_determination].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.

   Remarque :
   Si vous souhaitez utiliser les règles de détermination de compétences disponibles par défaut, assurez-vous que le champ **Actif** de cette règle est défini sur **vrai**. Par exemple, si vous souhaitez utiliser la `Skill determination for interaction` règle métier, assurez-vous que la règle est active.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Ajoutez des détails pour la règle métier.

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de la règle métier.
Table	Sélectionnez la table sur laquelle vous souhaitez exécuter cette règle métier pour la détermination des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

Avancés	**a.** Cochez la case **Avancé** .
	b. Sélectionnez l'onglet **Avancé**.
	c. Dans le champ **Script** , entrez le code suivant :
	`(function executeRule(current, previous /*null when async*/ ) {`
	`  var skillUtils = new sn_skill_rule.SkillDeterminationUtils();`
	`  var skills = skillUtils.determineWorkItemSkills(current);`
	`  skillUtils.assignSkillsToWorkItem(skills, current);`
	`})(current, previous);`
	Remarque : Ce script utilise l'utilitaire SkillDeterminationUtils pour identifier automatiquement les compétences nécessaires pour l'élément de travail en cours (tel qu'un incident ou une tâche), puis leur affecte ces compétences. Cela permet de s'assurer que l'élément de travail a les besoins en compétences corrects en fonction de ses détails.
	d. Dans l'onglet **Quand exécuter** , définissez le moment où vous souhaitez que la règle métier s'exécute. Pour plus d'informations, voir Créer une règle métier .

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des règles de détermination de compétences pour affecter des compétences à des éléments de travail

Créez des règles de détermination de compétences pour identifier les compétences requises par les agents pour travailler sur des éléments de travail et les associer automatiquement à ces éléments de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter automatiquement une compétence à un ticket en fonction du produit associé au ticket si vous activez la table de mappage Produit à Compétence (Compétence requise pour la maintenance de modèle [cmn_m2m_skill_model]).

Une règle de détermination de compétences est créée pour chaque nouvelle compétence requise pour un élément de travail.

- Si une compétence n'est plus requise pour un élément de travail, désactivez ou supprimez la règle appliquée pour l'élément de travail.
- Si deux règles ont la même compétence associée à un élément de travail et qu'une règle évalue la compétence comme obligatoire et l'autre comme facultative, la règle qui évalue la compétence comme obligatoire est toujours utilisée.

La table décrit les types de règles de détermination de compétences que vous pouvez créer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de règles de détermination de compétences

Type de règle	Description
Simple	Ajoute des compétences aux éléments de travail en fonction d'un ensemble de conditions utilisées pour évaluer la table source.
Référence	Ajoute des compétences aux éléments de travail en fonction des sélections de deux tables différentes connectées à l'aide d'un ou de plusieurs champs de référence.
Avancé	Ajoute des compétences aux éléments de travail à l'aide d'un script.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Règles de détermination de compétences**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la règle.
4. Cochez la case **Actif** pour activer la règle d'affectation de compétences aux éléments de travail.
5. Dans le menu déroulant **Table source**, sélectionnez la table source de l'élément de travail pour cette règle.
6. À l'aide du générateur de conditions, sélectionnez les conditions pour évaluer l'élément de travail.
7. Créez la règle.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Qualifier et classer les utilisateurs en fonction des compétences et des niveaux de compétence

Classez les utilisateurs afin de pouvoir sélectionner les utilisateurs appropriés en fonction des compétences nécessaires pour effectuer des tâches. Qualifiez les utilisateurs pour travailler sur des tâches telles qu'un ticket, une tâche de commande de travaux ou une interaction de messagerie instantanée en fonction du nombre de compétences et des niveaux de compétence requis pour travailler sur ces tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'API UserSkillAnalyzer pour analyser les compétences et les niveaux de compétence des utilisateurs, et l'API UserSkillRanking pour les classer et les affecter à des tâches. Par exemple, lorsque vous utilisez l'application Gestion des services sur site pour affecter des agents à des tâches, vous pouvez les analyser et les classer en fonction de leurs compétences et de leur niveau de compétence à l'aide de ces API et utiliser la planification dynamique pour les affecter à des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez ajouter le critère Écart de niveau des compétences adaptées pour la planification dynamique au filtre de tâche pour classer les agents évalués en fonction des écarts de compétences. Pour plus d'informations sur l'ajout de ce critère, voir Créer un filtre de tâche .

Procédure

1. Analysez les compétences et les niveaux de compétence que les utilisateurs ont pour terminer les éléments de travail à l'aide de l'API UserSkillAnalyzer.

   L'API effectue la vérification suivante pour vérifier si les utilisateurs sont qualifiés pour être affectés aux éléments de travail :

   a. Si l'utilisateur possède toutes les compétences obligatoires requises pour terminer l'élément de travail, mais qu'il n'a pas le niveau de compétence, l'agent n'est pas qualifié pour travailler sur la tâche si le niveau de compétence est obligatoire pour travailler sur la tâche.
   b. Si l'utilisateur ne possède pas toutes les compétences obligatoires requises pour accomplir la tâche, l'agent n'est pas qualifié pour travailler sur la tâche.
   c. Si l'utilisateur possède toutes les compétences et tous les niveaux de compétence requis pour accomplir la tâche, l'agent est qualifié pour travailler sur la tâche.
   d. Si l'utilisateur possède toutes les compétences requises, mais pas obligatoires pour accomplir la tâche, l'agent est qualifié pour travailler sur la tâche.

   Si l'utilisateur est qualifié pour travailler sur la tâche, l'API effectue la vérification suivante pour analyser les écarts de niveau de compétence et le nombre total de compétences que les utilisateurs possèdent pour exécuter des tâches en fonction des besoins en compétences de l'élément de travail :

   a. Vérifie si un élément de travail nécessite une compétence qui n'a pas de type de niveau défini.
   b. Vérifie si un élément de travail nécessite une compétence dont le type de niveau est défini, mais qui n'a pas le niveau de compétence défini.
   c. Vérifie si un élément de travail nécessite une compétence pour laquelle le niveau de compétence est défini, mais que l'agent ne l'a pas défini. Si le niveau de compétence est obligatoire pour accomplir la tâche, l'utilisateur qui n'a pas ces niveaux de compétence ne sera pas affecté à ces tâches.
   d. Vérifie si un utilisateur possède tous les niveaux de compétence obligatoires, mais non facultatifs, pour effectuer une tâche.

2. Classez les utilisateurs qualifiés pour effectuer des éléments de travail à l'aide de l'API UserSkillRanking . L'API récupère une liste d'utilisateurs qualifiés en fonction des compétences et des niveaux de compétence correspondants et obligatoires.

Information associée

Planification dynamique

Traduire le texte dans Gestion des compétences

Traduire les compétences et les descriptions lorsque vous ajoutez de nouvelles compétences dans Gestion des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez les modules d’extension de traduction appropriés. Pour plus d'informations, consultez Localization Framework .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Traduisez les noms de compétences et leur description à l’aide des champs suivants qui prennent en charge le type de données Texte traduit dans la table Compétence [cmn_skill] :

- **Nom d’affichage de la compétence**

  Renseigne automatiquement la valeur correspondante dans le champ **Nom** .

- **Description**

Procédure

1. Ajouter une compétence.
2. Pour les compétences nouvellement ajoutées, chargez la traduction dans la table Texte traduit [sys_translated.text].
3. Définissez la langue de la session en fonction du module d’extension de langue que vous avez installé.

Remarque :
Chaque fois que vous ajoutez de nouvelles compétences, vous devez charger la traduction dans la table Texte traduit et définir la langue de la session.

Le texte des champs **Nom de la compétence d’affichage** et **Description** est traduit.

Pour plus d’informations sur la traduction de contenu personnalisé, reportez-vous à la section Translating custom content .

Référence pour Gestion des compétences

Validez que Gestion des compétences fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des compétences nécessitent l'activation du module d'extension Skills Management (com.snc.skills_management).

Suite de tests Gestion des compétences

Test	Description	Version
Skills MGMT : héritage de niveau de compétence d'un utilisateur faisant partie de plusieurs groupes	Vérifiez que le niveau de compétence le plus élevé est attribué à un utilisateur appartenant à plusieurs groupes ayant les mêmes compétences à différents niveaux.	New York
Skills MGMT : ajouter des compétences à la catégorie de niveau le plus bas	Vérifiez que les compétences peuvent être ajoutées à la catégorie de niveau le plus bas.	New York
Skills MGMT : créer une catégorie enfant sous une catégorie parente	Vérifiez qu'une catégorie de niveau inférieur peut être créée lorsque le marqueur pour **Ajouter des**	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des compétences (suite)

Test	Description	Version
	compétences n'est pas coché dans la catégorie parente.	
Skills MGMT : créer une catégorie de compétences	Vérifiez qu'une catégorie de compétences peut être créée dans le formulaire de catégorie de compétences.	New York
Skills MGMT : créer un type de niveau de compétence et des niveaux de compétence	Définissez le type de niveau de compétence et les différents niveaux de compétence pour le type.	New York
Skills MGMT : héritage par l'utilisateur des niveaux de compétence d'un groupe	Vérifiez que les utilisateurs d'un groupe peuvent hériter des niveaux de compétence de ce groupe et que les champs **Hérité** et **Niveau de compétence hérité** sont définis sur vrai.	New York
Skills MGMT : créer une compétence à partir de l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez créer une compétence à partir de l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : ajouter des compétences et des niveaux de compétence aux utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez ajouter des compétences et des niveaux de compétence connexes aux utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : sélectionner une compétence et ajouter des utilisateurs à cette compétence dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez sélectionner une compétence et ajouter cette compétence et les niveaux de compétence connexes à un ou plusieurs utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : sélectionner une compétence sans niveau de compétence et ajouter des utilisateurs à cette compétence dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez sélectionner une compétence sans niveau de compétence et ajouter cette compétence à un ou plusieurs utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando

Séparation de domaine et Gestion des compétences

L'application Gestion des compétences prend en charge Séparation de domaine et est configurée pour s'appliquer à toutes les fonctionnalités de l'application. La séparation des données est configurée ainsi que la séparation de la logique et du processus.

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des compétences

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des compétences sans configuration explicite. Les compétences, les catégories de compétences et les niveaux de compétences peuvent être créés dans des domaines distincts, y compris le domaine global. Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les personnes ayant des rôles dans l'application de compétences peuvent afficher les informations de compétences uniquement dans le domaine affecté. **Les colonnes Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour toutes les tables de compétences fournies avec le système de base. La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Nom de la table	Description
sys_user_has_skill	Informations sur les compétences de l'utilisateur
cmn_skill	Table de compétences principale
cmn_skill_category	Définir les catégories de compétences
cmn_skill_level_type	Définir le type de niveau de compétence
cmn_skill_level	Définir le niveau de compétence
sys_group_has_skill	Compétences de groupe
cmn_skill_contains	Définir les compétences contenues dans les compétences
task_m2m_skill	Informations sur les compétences de la tâche

Remarque :
si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez aussi ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation :

- Un gestionnaire de compétences qui appartient au domaine ACME crée une compétence et souhaite l'afficher et l'associer à un utilisateur dans le domaine ACME. Un utilisateur doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour afficher l'enregistrement de compétences.
- Un gestionnaire de compétences qui appartient à un domaine parent essaie d'afficher une compétence dans un domaine enfant. Un utilisateur d'un domaine parent peut afficher un enregistrement de compétence du parent ainsi que tous les domaines enfants de ce parent.
- Un gestionnaire de compétences qui appartient à un domaine parent veut créer/associer une compétence au nom d'un autre utilisateur dans le domaine ACME. Un utilisateur doit appartenir au même domaine que l'utilisateur pour lequel l'enregistrement de compétence est créé.
- Un gestionnaire de compétences souhaite associer un enregistrement pour une application intégrée au domaine ACME. L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.
- Un gestionnaire de compétences a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour un enregistrement avec du contenu dans un domaine spécifique. Le domaine spécifié pour l'enregistrement actuel conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des compétences

Validez que Gestion des compétences fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des compétences nécessitent l'activation du module d'extension Skills Management (com.snc.skills_management).

Suite de tests Gestion des compétences

Test	Description	Version
Skills MGMT : héritage de niveau de compétence d'un utilisateur faisant partie de plusieurs groupes	Vérifiez que le niveau de compétence le plus élevé est attribué à un utilisateur appartenant à plusieurs groupes ayant les mêmes compétences à différents niveaux.	New York
Skills MGMT : ajouter des compétences à la catégorie de niveau le plus bas	Vérifiez que les compétences peuvent être ajoutées à la catégorie de niveau le plus bas.	New York
Skills MGMT : créer une catégorie enfant sous une catégorie parente	Vérifiez qu'une catégorie de niveau inférieur peut être créée lorsque le marqueur pour **Ajouter des compétences** n'est pas coché dans la catégorie parente.	New York
Skills MGMT : créer une catégorie de compétences	Vérifiez qu'une catégorie de compétences peut être créée dans le formulaire de catégorie de compétences.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des compétences (suite)

Test	Description	Version
Skills MGMT : créer un type de niveau de compétence et des niveaux de compétence	Définissez le type de niveau de compétence et les différents niveaux de compétence pour le type.	New York
Skills MGMT : héritage par l'utilisateur des niveaux de compétence d'un groupe	Vérifiez que les utilisateurs d'un groupe peuvent hériter des niveaux de compétence de ce groupe et que les champs **Hérité** et **Niveau de compétence hérité** sont définis sur vrai.	New York
Skills MGMT : créer une compétence à partir de l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez créer une compétence à partir de l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : ajouter des compétences et des niveaux de compétence aux utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez ajouter des compétences et des niveaux de compétence connexes aux utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : sélectionner une compétence et ajouter des utilisateurs à cette compétence dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez sélectionner une compétence et ajouter cette compétence et les niveaux de compétence connexes à un ou plusieurs utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando
Skills MGMT : sélectionner une compétence sans niveau de compétence et ajouter des utilisateurs à cette compétence dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques	Vérifiez que vous pouvez sélectionner une compétence sans niveau de compétence et ajouter cette compétence à un ou plusieurs utilisateurs dans l'interface utilisateur Gérer les compétences informatiques.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Points d'extension dans Gestion des compétences

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts afin d'ajouter des types de groupe personnalisés pour gérer les compétences.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation des effectifs pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le `sn_skill_cfg_page. Point d'extension ManageSkillsExtnPt` .

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Nom du point d'extension	Description
`sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique de création d'utilisateurs par groupes pour la page Gérer les compétences informatiques.

Important :
Vous pouvez configurer des groupes supplémentaires à l'aide du sn_skill_cfg_page. Script include ManageSkillsConstants . Pour en savoir plus sur les includes de script, Script includes reportez-vous à la section .

Gestion des interactions

Les interactions fournissent un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication de la plateforme. Chaque interaction représente une demande d'assistance via un canal donné, par exemple, un appel ou une discussion par messagerie instantanée. L'objectif est d'aider Gestion des interactions à obtenir des informations sur l'efficacité du canal.

Vue d'ensemble de Gestion des interactions

Il ServiceNow AI Platform offre plusieurs formes de file d'attente et de gestion de la communication, mais chaque système est étroitement lié à la zone spécifique. Les interactions offrent une option alternative, flexible et plus extensible afin que chaque domaine de produit puisse utiliser le même cadre.

Traduction automatique

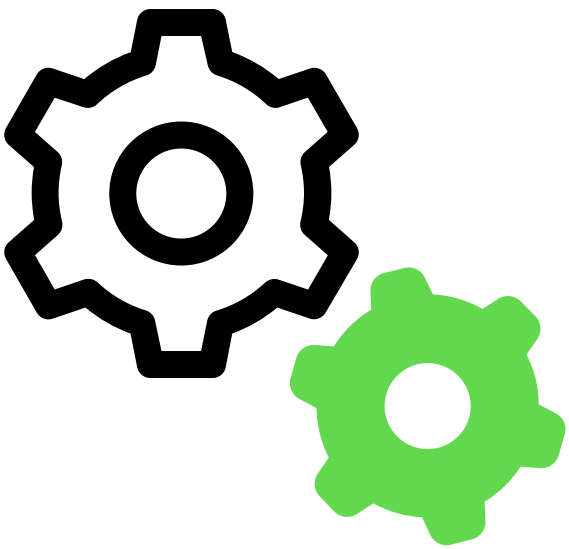
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Activer

Activez Gestion des interactions.

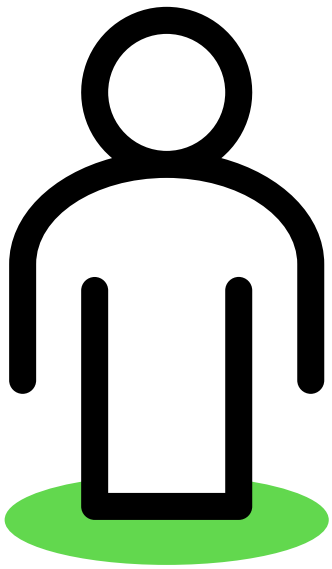
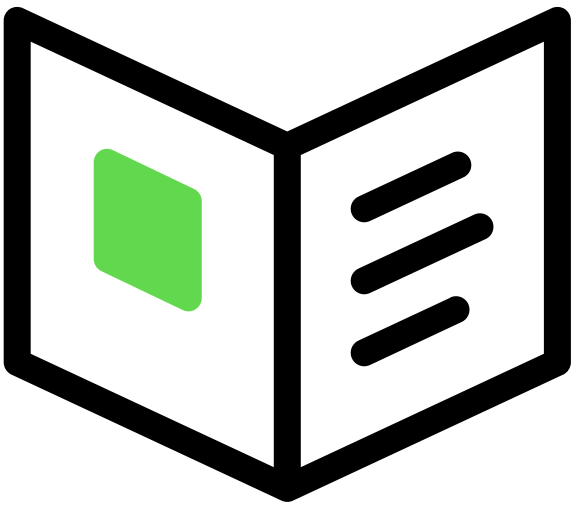
Configurer



Configurez les composants d’interaction, déterminez quelles actions se produisent en fonction de l’état de l’interaction et configurez les états qui déterminent le comportement des interactions. Pour chaque état du cycle de vie de l’interaction, vous déterminez les actions de routine à effectuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Créez manuellement des interactions ou associez des enregistrements à une interaction.	Découvrez les composants installés avec Gestion des interactions.

Dépannage et demande d'aide

- Virtual Agent interaction records
- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Activation du Gestion des interactions système

Un administrateur peut activer le module d’extension Interaction Logging, Routing, and Queueing (com.glide.interaction) pour accéder à cette fonctionnalité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension **Gestion des interactions** (com.glide.interaction) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Configurer Gestion des interactions

Vous pouvez configurer le comportement d'une interaction et les types d'informations stockées avec l'enregistrement. Vous pouvez également utiliser le récapitulatif de l'interaction pour fournir aux agents une brève période de récapitulatif à la fin des conversations clients.

États d'interaction

Configurez le comportement d'une interaction en déterminant le comportement habituel pour chaque état que l'interaction traverse au cours du cycle de vie.

Cadre de travail d'interaction

Configurez chacun des composants d'interaction suivants pour déterminer le comportement et le cycle de vie.

- Listes : configurez la vue de liste d'interactions. Vous pouvez également étendre la table d'interaction. Pour plus d'informations sur la configuration des listes, reportez-vous à la section Configuring lists on the ServiceNow AI Platform® .
- Formulaires : configurez la vue de formulaire pour adapter les interactions à chaque application. Pour plus d'informations sur la configuration des formulaires, reportez-vous à la section Configuring forms on the ServiceNow AI Platform® .

États d'interaction

Les états déterminent le comportement des interactions. Pour chaque état du cycle de vie de l'interaction, vous déterminez les actions de routine à effectuer. Par exemple, l'état *On Created* aurait un script qui crée une interaction, puis ajoute l'utilisateur final comme « ouvert pour ». Le script envoie ensuite un message à l'utilisateur final pour l'informer que l'interaction a été ouverte.

États d'interaction

État	Description
Nouveau	Une interaction est insérée dans la table d'interaction.
En suspens	L'interaction est en attente d'affectation.
Travail en cours	Un agent accepte une interaction non affectée.
Terminer	Cet état indique que l'agent a terminé une conversation avec un client et qu'il conclut l'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'interaction (suite)

État	Description
	Cet état est disponible si une configuration de récapitulatif d'interaction a été créée pour le type spécifique d'interaction et que cette configuration est active. Pour plus d'informations, voir Conclusion de l'interaction.
Fermé terminé	L'interaction a expiré ou l'agent ou le consommateur a intentionnellement fermé l'interaction.
Fermé abandonné	L'interaction est fermée car le consommateur se déconnecte ou ne répond pas.

Contexte d'interaction et métadonnées des canaux

Le contexte et les métadonnées de canal sont des champs d'ID de document inclus dans le cadre des interactions. Les deux types d'enregistrements stockent des informations sur l'interaction.

Contexte

Le contexte d'une interaction suit les informations relatives à une interaction, telles que la question initiale, le balisage des actifs ou l'emplacement de l'appareil. Les enregistrements de contexte sont stockés sur la table interaction_json_blob par défaut, mais vous pouvez utiliser n'importe quelle table pour stocker un enregistrement de contexte.

Métadonnées de canal

Les métadonnées de canal contiennent les informations nécessaires pour interagir avec le canal sur lequel la communication a lieu, par exemple, les canaux de messagerie instantanée ou téléphonique. Les métadonnées de canal peuvent être un JSON de forme libre ou une référence à un autre enregistrement.

Conclusion de l'interaction

La conclusion de l'interaction fournit aux agents une brève période de conclusion à la fin des conversations avec les clients. Les agents peuvent utiliser ce temps pour terminer leur travail avant de passer à l'aide aux autres clients.

Le récapitulatif de l'interaction est une fonctionnalité disponible pour tous les types d'interactions. Lorsque cette option est activée, un enregistrement d'interaction passe de l'état Travail en cours à l'état Récapitulatif à la fin d'une conversation client. Cette brève période configurable permet aux agents d'effectuer des tâches telles que la publication de notes de travail et la mise à jour des informations d'enregistrement avant de passer à d'autres éléments de travail.

Lorsque vous êtes dans l'état Récapitulatif, la capacité d'un agent n'est pas réduite tant que l'interaction n'est pas passée à l'état Fermé terminé.

Remarque :
La fonctionnalité de récapitulatif de l'interaction fonctionne avec plusieurs types de canaux de communication. Cette fonctionnalité prend en charge un système de base d'interactions de messagerie instantanée et de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du récapitulatif de l'interaction

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur système créent une configuration de récapitulatif d'interaction pour le canal de communication souhaité. La création d'une configuration active automatiquement la fonctionnalité et l'état Récapitulatif pour les interactions qui correspondent aux paramètres de configuration.

La configuration du récapitulatif de l'interaction inclut les informations suivantes :

- Le canal de communication sélectionné.
- Conditions supplémentaires qui s'appliquent aux enregistrements d'interaction inclus dans la configuration.
- Indique si le processus de récapitulatif est automatiquement terminé par le système et, s'il est automatiquement terminé, la durée de la période de récapitulatif.
- Si un compte à rebours qui affiche la durée du récapitulatif est affiché pour les agents dans Espace de travail configurable de CSM.

La configuration du récapitulatif de l'interaction ajoute l'état Récapitulatif au champ **État** de l'enregistrement d'interaction. Pour plus d'informations sur l'état de récapitulatif, voir États d'interaction.

Début du récapitulatif

La période de fin commence lorsque l'agent ou le client met fin à une conversation. Le système effectue ensuite les opérations suivantes :

- Déplace l'état de l'interaction de Travail en cours à Terminé.
- Démarre un compte à rebours pour la période de durée du récapitulatif.

Fin manuelle du récapitulatif

La fin de la période de récapitulatif peut être effectuée manuellement par l'agent ou automatiquement par le système.

Les agents peuvent terminer la période de fin en cliquant sur **Terminer la période de fin** de l'enregistrement d'interaction, ce qui fait passer l'interaction de Terminer à Fermé terminé.

Les agents peuvent également terminer la période de fin en fermant l'onglet d'enregistrement d'interaction.

- Si l'interaction est à l'état Terminé, la fermeture de l'onglet met fin à la période de récapitulatif et fait passer l'interaction à l'état Fermé terminé. Le système affiche un message à l'utilisateur concernant la fin de la période de récapitulatif.
- Si l'interaction est à l'état Travail en cours, la fermeture de l'onglet ignore la période de récapitulatif et fait passer l'interaction à l'état Fermé terminé.

Fin automatique du récapitulatif

Si un agent n'a pas encore terminé le récapitulatif, le système peut automatiquement mettre fin à la période de récapitulatif après une période définie. Le récapitulatif automatique doit être activé dans la configuration du récapitulatif de l'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le système démarre le minuteur de durée du récapitulatif au début de la période de récapitulatif.
- Lorsque le minuteur de durée du récapitulatif atteint zéro, le système met fin au récapitulatif et fait passer l'état de Récapitulatif à Fermé terminé.
- Le système définit le champ **Récapitulatif du système sur l'enregistrement** d'interaction sur Vrai.

Remarque :
Les agents peuvent terminer manuellement la période de récapitulatif même si le récapitulatif automatique est activé.

Formulaire Interaction

Le formulaire Interaction affiche des informations sur une interaction avec un client.

Le formulaire d'interaction comprend les champs suivants.

Champ	Description
Numéro	Le numéro d'interaction affecté automatiquement.
Type	Type d'interaction avec un client, tel qu'une messagerie instantanée ou un appel téléphonique.
Compte	Nom de la société du contact client. Ce champ est rempli automatiquement si les informations sont disponibles dans l'enregistrement du contact.
Contact	Nom du contact client.
Consommateur	Nom du consommateur.
État	État actuel de l'interaction. Pour plus d'informations, voir États d'interaction.
Affecté à	Le nom de l'utilisateur affecté.
Description brève	Brève description du problème du client.
Notes de travail	Enregistre des informations sur l'interaction et le travail en cours pour résoudre le problème du client.
Durée du récapitulatif	Si vous utilisez la fonctionnalité de récapitulatif de l'interaction, l'administrateur système peut configurer le formulaire d'interaction et ajouter le champ **Durée du récapitulatif** . Ce champ enregistre la durée que l'enregistrement d'interaction passe à l'état Récapitulatif. Il s'agit d'un champ en lecture seule. Si une durée n'est pas calculée, ce champ est défini sur 0. La durée est calculée comme la durée pendant laquelle une interaction est à l'état Récapitulatif avant de passer à l'état Fermé terminé ou Fermé abandonné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si un agent ferme l'onglet et met fin à l'interaction, la durée du récapitulatif est de 0 seconde.
Fin Système fermé	Si vous utilisez la fonctionnalité de récapitulatif de l'interaction, l'administrateur système peut configurer le formulaire d'interaction et ajouter le champ de **récapitulatif du système** . Le système détermine si le récapitulatif de l'interaction a été effectué manuellement par un agent (en cliquant sur **Terminer le récapitulatif**) ou automatiquement par le système et définit ce champ en conséquence. • Défini sur **Vrai** lorsque le récapitulatif automatique est activé et que le système fait passer une interaction de l'état de récapitulatif à Fermé terminé ou Fermé abandonné à la fin de la durée du récapitulatif. • Définissez-le sur **faux** lorsqu'un agent conclut manuellement une interaction. La valeur par défaut de ce champ est false.

Minuteur de fin d'interaction

Le minuteur de récapitulatif de l'interaction affiche un compte à rebours de la période de durée du récapitulatif dans Espace de travail configurable de CSM.

L'administrateur système peut configurer l'affichage du minuteur de récapitulatif en activant le champ **Afficher la durée à l'agent** du formulaire Configuration de récapitulatif de l'interaction.

Le minuteur en lecture seule apparaît dans les valeurs secondaires d'un enregistrement d'interaction. Selon la configuration des valeurs secondaires, celles-ci peuvent être affichées soit dans l'en-tête du formulaire, soit dans le panneau latéral contextuel.

Remarque :
Le minuteur de fin d'interaction fonctionne dans les deux Espace de travail configurable de CSM et Espace de travail d'agent pour CSM mais l'affichage du minuteur n'est disponible que dans Espace de travail configurable de CSM.

Le minuteur compte à rebours la durée spécifiée dans le champ **Durée en secondes** du formulaire Configuration du récapitulatif de l'interaction. La couleur d'arrière-plan du minuteur change au fur et à mesure du compte à rebours de la durée.

Couleur du minuteur	Description
Vert	Le temps restant est compris entre 100 % et 50 % de la durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couleur du minuteur	Description
Jaune	Le temps restant est compris entre 50 % et 25 % de la durée.
Orange	Le temps restant est compris entre 25 % et 0 % de la durée.
Rouge	Lorsque le minuteur atteint 0,00, l'affichage devient rouge puis disparaît. Le système met à jour l'état de l'enregistrement d'interaction sur Fermé terminé.

Terminer le travail planifié de fin de l'interaction

La fonctionnalité de récapitulatif de l'interaction inclut une tâche planifiée pour fermer toutes les interactions à l'état Récapitulatif qui n'ont pas été fermées manuellement par un agent ou automatiquement par le système.

La fin de la période de récapitulatif s'effectue généralement de la manière suivante :

- Manuellement, par l'agent.
- Automatiquement par le système, si le paramètre **Appliquer la durée du récapitulatif** est activé dans la configuration du récapitulatif de l'interaction.
- En fermant l'onglet de l'espace de travail.

Bien que la plupart des enregistrements d'interaction soient automatiquement fermés à la fin de la période de récapitulatif configurée, la fonctionnalité de récapitulatif de l'interaction inclut également une tâche planifiée pour fermer tous les enregistrements restants. Par exemple, si le paramètre **Appliquer la durée du récapitulatif n'est** pas activé dans la configuration et que les agents ferment les interactions en fermant le navigateur, ces interactions peuvent rester à l'état Récapitulatif.

Le **délai d'expiration de secours pour les interactions dans la tâche planifiée Récapitulatif fonctionne** comme une méthode de sécurité pour fermer les enregistrements d'interaction qui restent à l'état Récapitulatif. Cette tâche planifiée :

- Évalue les enregistrements d'interaction dans l'état Récapitulatif.
- Ferme les enregistrements qui sont dans l'état Récapitulatif plus longtemps que la durée spécifiée dans la propriété système Récapitulatif max.

La propriété système Récapitulatif max. (**com.glide.interaction.max_wrapup_duration**) définit la durée pendant laquelle un enregistrement d'interaction peut être à l'état Récapitulatif. La valeur par défaut de cette propriété est de 15 minutes.

La valeur temporelle définie dans la propriété système Récapitulatif max doit être supérieure à la valeur temporelle définie dans le champ **Appliquer la durée du récapitulatif** sur le formulaire Configuration du récapitulatif de l'interaction.

L'intervalle d'exécution par défaut pour cette tâche planifiée est de cinq minutes. L'administrateur système peut configurer cet intervalle de temps.

Remarque :
Cette tâche planifiée est désactivée par défaut.

Créer une configuration de récapitulatif d'interaction

Créez une configuration pour chaque type d'interaction qui utilise la fonctionnalité de récapitulatif de l'interaction.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une configuration active automatiquement la fonctionnalité de récapitulatif de l'interaction et ajoute l'état de récapitulatif pour les interactions qui correspondent aux paramètres de configuration.

Accédez à la **Tous** > **Interactions** > **Configuration de récapitulatif** pour afficher la liste des enregistrements de configuration du récapitulatif. Ces configurations sont stockées dans la table Configuration du récapitulatif de l'interaction (interaction_wrap_up_configuration).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interactions** > **Configuration de récapitulatif**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration du récapitulatif de l'interaction.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du récapitulatif de l'interaction.
Table	Lecture seule. Table qui stocke les enregistrements d'interaction auxquels cette configuration s'applique.
Application	L'application qui contient l'enregistrement. La valeur par défaut est CSM et FSM Configurable Workspace Foundation.
Actif	Indique si la configuration est active. La valeur par défaut est vrai.
Ordre	Ordre de la configuration utilisé dans le traitement d'évaluation des enregistrements de configuration récapitulatif. S'il existe plusieurs enregistrements, le numéro d'ordre inférieur prévaut sur les nombres supérieurs. La valeur par défaut est 100.
Conditions	Utilisez le générateur de conditions pour sélectionner les conditions qui s'appliquent aux enregistrements d'interaction inclus dans cette configuration. Par exemple, créez une condition pour les interactions de messagerie instantanée : **[Type]** [is] **[Chat].**
Appliquer la durée du récapitulatif	Permet au système de mettre fin automatiquement à la période de récapitulatif. La valeur par défaut est faux. Si cette option est activée, le système termine automatiquement la période de récapitulatif à la fin de la durée de récapitulatif (définie dans le champ **Durée en secondes**) et déplace l'état

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de l'enregistrement d'interaction de Récapitulatif à Fermé terminé.
Durée en secondes	Durée de la période de récapitulatif. ○ La valeur par défaut est de 60 secondes. ○ La valeur doit être supérieure à 0. Le système affiche ce champ lorsque vous activez le champ **Appliquer la durée du récapitulatif** .
Afficher la durée à l'agent	Active un compte à rebours de durée pour l'agent. La valeur par défaut est faux. Le système affiche ce champ lorsque vous activez le champ **Appliquer la durée du récapitulatif** . L'affichage du minuteur du récapitulatif de l'interaction est disponible dans Espace de travail configurable de CSM.
Activer les codes du récapitulatif	Active les codes du récapitulatif dans Espace de travail configurable de CSM. Lors de la conclusion d'une interaction, les agents peuvent sélectionner parmi les codes de récapitulatif configurés.
Codes de récapitulatif autorisés	Liste de codes de récapitulatif que les agents peuvent choisir lors de la conclusion d'une interaction.
Code du récapitulatif par défaut	Code de récapitulatif par défaut utilisé si un agent ne sélectionne pas de code avant la fin de la durée du récapitulatif.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des codes de récapitulatif d'interaction

Les codes de récapitulatif permettent aux agents de conclure et de fermer rapidement les interactions. Les agents peuvent sélectionner des codes de récapitulatif à partir de la boîte de dialogue non modale de récapitulatif de l'interaction.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur système peuvent créer des codes de récapitulatif que les agents doivent utiliser pendant la période de récapitulatif. Lorsque les codes de récapitulatif de l'interaction sont activés, les agents peuvent sélectionner des codes de récapitulatif à partir de la boîte de dialogue non modale de récapitulatif de l'interaction.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interaction** > **Codes récapitulatifs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Code récapitulatif d’interaction.

Champ	Description
Code	Nom du code de récapitulatif.
Application	L'application qui contient l'enregistrement. La valeur par défaut est CSM et FSM Configurable Workspace Foundation.
Actif	Indique si la configuration de récapitulatif de l’interaction est active. La valeur par défaut est vrai.
Description	Brève description du code de récapitulatif.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Après avoir créé des codes de récapitulatif, les administrateurs système peuvent activer les codes de récapitulatif dans l’enregistrement de configuration de récapitulatif de l’interaction et sélectionner les codes de récapitulatif disponibles pour les agents. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de récapitulatif d’interaction.

Activer les codes de récapitulatif de l’interaction

Activez les codes de récapitulatif de l’interaction et sélectionnez les codes de récapitulatif disponibles pour les agents dans la boîte de dialogue non modale de récapitulatif de l’interaction.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle d’administrateur système peuvent activer les codes de récapitulatif que les agents peuvent utiliser pendant la période de récapitulatif. Lorsque cette option est activée, les agents peuvent sélectionner des codes de récapitulatif dans la liste configurée dans la boîte de dialogue non modale de récapitulatif de l’interaction.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interaction** > **Configuration de récapitulatif**.
2. Sélectionnez un enregistrement de configuration.
3. Dans la liste connexe Durée, activez les champs suivants.
   - **Appliquer la durée du récapitulatif**
   - **Afficher la durée à l'agent**
4. Saisissez une valeur dans le champ **Durée en secondes** .
5. Dans la liste connexe Codes, activez le champ **Activer les codes récapitulatifs** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Codes de récapitulatif autorisés** , sélectionnez les codes souhaités et déplacez-les de la colonne Disponible vers la colonne Sélectionné.
7. Sélectionnez un **code de récapitulatif par défaut**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser Gestion des interactions

La plupart des créations d'interactions ont lieu dans d'autres applications, pour contrôler les canaux. Si nécessaire, vous pouvez créer une interaction à partir de l'application Interaction.

Pour plus d'informations sur la façon dont les interactions sont créées dans d'autres applications, voir :

- Interaction Management in Service Operations Workspace
- Interaction Management in Source-to-Pay Workspace
- Interaction Management in Supplier Lifecycle Operations
- Interaction management in Accounts Payable Operations
- CSM Interaction record page

Créer une interaction

Une interaction est l'enregistrement d'une conversation entre un demandeur et un prestataire (réelle ou virtuelle). Bien que la plupart des créations d'interactions aient lieu dans d'autres applications, vous pouvez, si nécessaire, créer une interaction directement à partir de Gestion des interactions.

Avant de commencer
Rôle requis : interaction_agent

Procédure

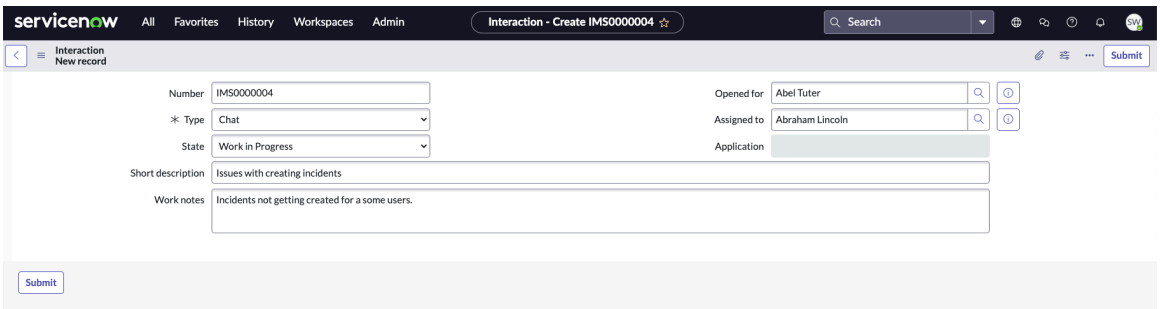
1. Accédez à la **Tous** > **Interaction** > **Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Interaction, renseignez les champs :

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type d'interaction. Par exemple, messagerie instantanée, téléphone, etc.
Ouvert pour	Sélectionnez l'utilisateur qui a commencé l'interaction.
Affecté à	Sélectionnez l'utilisateur auquel l'interaction est affectée.
État	Sélectionnez l'état actuel de l'interaction.
Description brève	Saisissez les détails de base de l'interaction.
Notes de travail	Entrez les informations supplémentaires pertinentes.

Traduction automatique

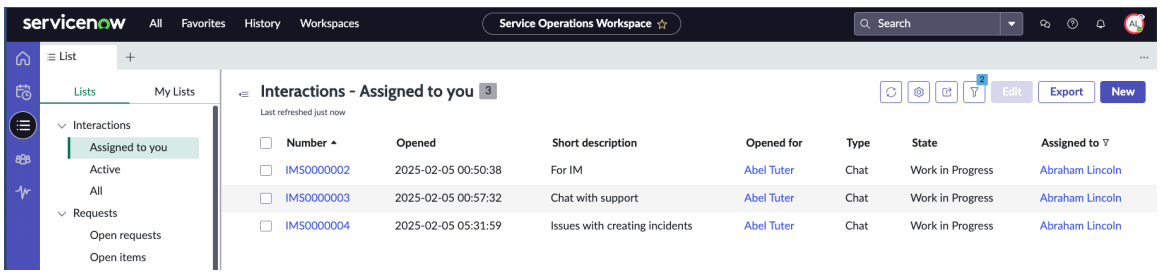
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Soumettre**.



Résultats

L'interaction est créée et affectée à l'utilisateur sélectionné.



Associer un enregistrement à une interaction

En tant qu'agent, vous devrez peut-être créer un enregistrement sur une autre table pour travailler sur une interaction. Vous pouvez associer l'enregistrement à l'interaction.

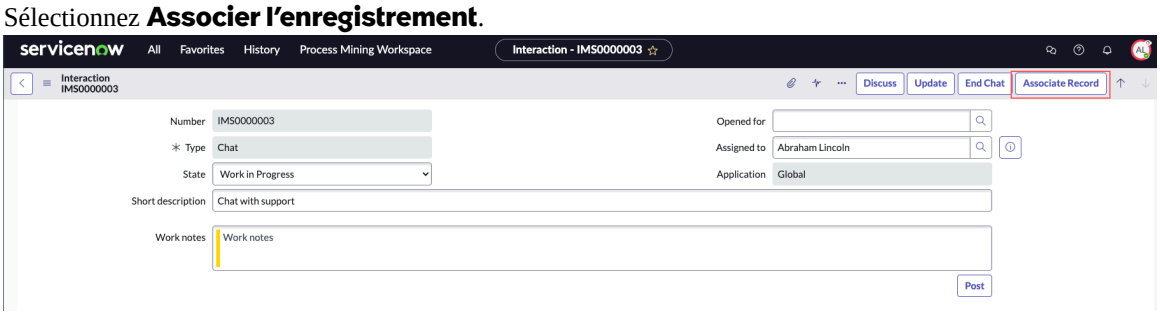
Avant de commencer

Rôle requis : interaction_agent

Remarque :
Vous devez également disposer des rôles requis pour accéder aux enregistrements que vous souhaitez associer à l'interaction.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interaction** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez l'interaction que vous souhaitez associer à un autre enregistrement.
3. Sélectionnez **Associer l'enregistrement**.



4. Dans le formulaire Enregistrement connexe de l'interaction, renseignez les champs :

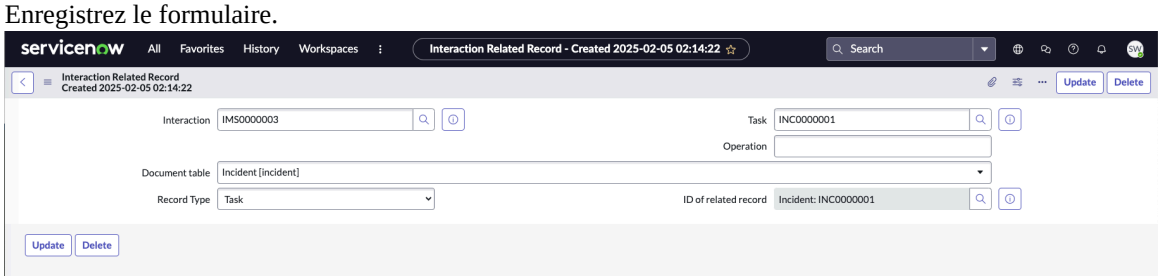
Champ	Description
Table de documents	Sélectionnez la table dans laquelle l'association est enregistrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

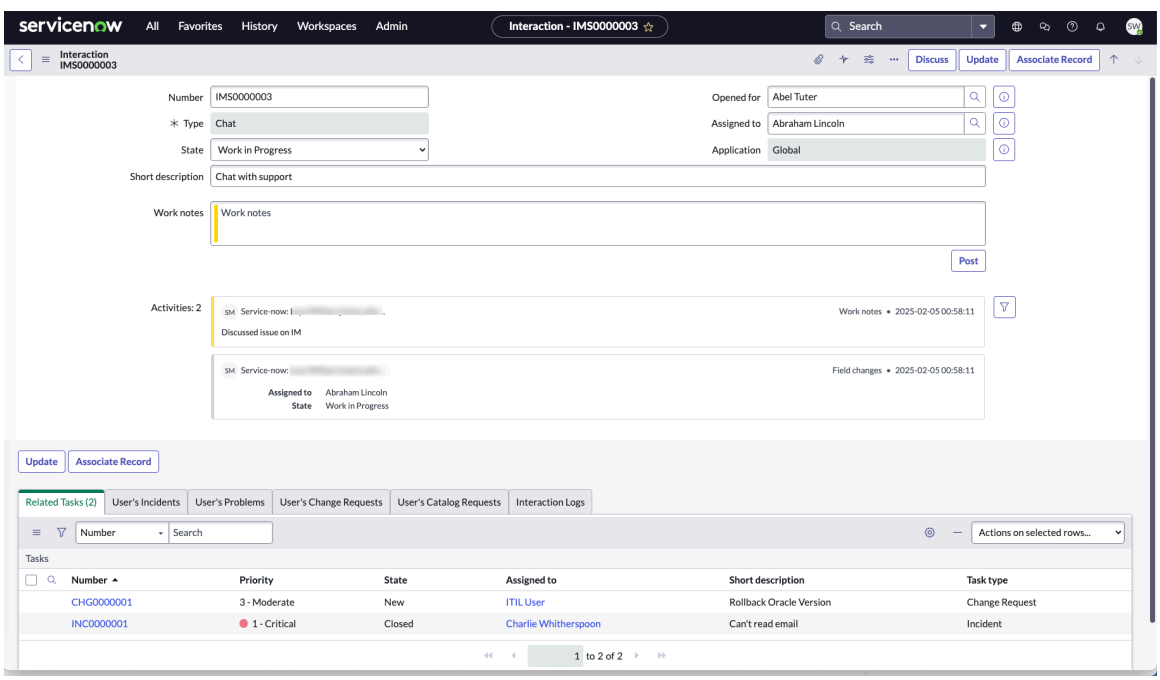
Champ	Description
Type d'enregistrement	Sélectionnez le type d’enregistrement que vous associez à l’interaction. Le type d’enregistrement peut être **Tâche** ou **Connaissances**.
Tâche	Sélectionnez la tâche que vous souhaitez associer à l’incident. Le champ Tâche devient disponible lorsque le type d’enregistrement est sélectionné comme Tâche.
Article de la base de connaissances	Sélectionnez l’article de la base de connaissances que vous souhaitez associer à l’incident. Le champ Article de la base de connaissances devient disponible lorsque le type d’enregistrement sélectionné est Connaissances.
ID de l'enregistrement connexe	Automatiquement mis à jour avec le numéro de tâche ou de connaissances.

5. Enregistrez le formulaire.



Résultats

Les enregistrements de type de tâche associés apparaîtront dans la liste connexe des tâches associées pour l’interaction.



Référence Gestion des interactions

En savoir plus sur les composants installés avec Gestion des interactions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Composants installés avec Gestion des interactions

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Interaction Logging, Routing, and Queueing, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des interactions [interaction_admin]	Configurez les interactions pour les utilisateurs.	interaction_agent
Agent d'interaction [interaction_agent]	Créer et modifier des interactions. Transférer les interactions à différents agents ou files d'attente.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Interaction [interaction]	Table pour tous les enregistrements d'interaction.
Objet blob JSON d'interaction [interaction_json_blob]	Liste des enregistrements qui stockent des informations de contexte pour chaque interaction.
Enregistrement connexe de l'interaction [interaction_related_record]	Liste des enregistrements connexes qui ont été associés à une interaction.

Flux en direct Interface utilisateur principale

Live Feed est une application de réseau social qui fournit un emplacement pour publier et partager du contenu dans une ServiceNow® instance.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

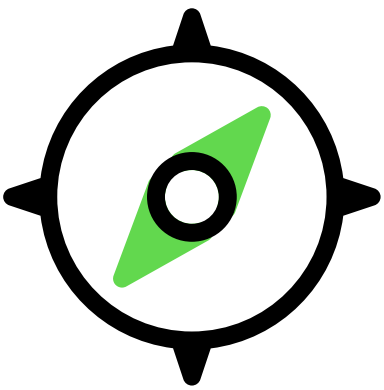
Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

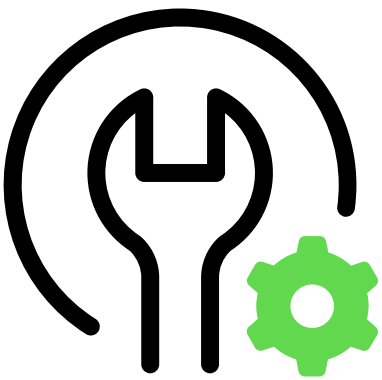


Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Flux en direct.

Activer

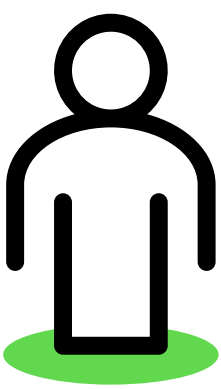
Activez Flux en direct sur votre instance.

Administrer



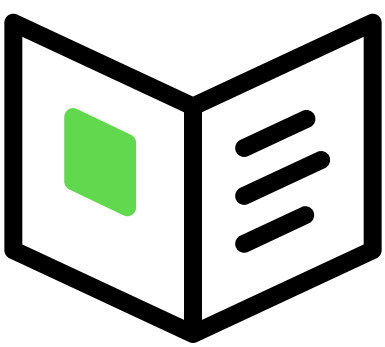
Administrer les flux de documents, les flux d'enregistrements et les notifications.

Utiliser



Publiez dans Flux en direct et utilisez des flux, des équipes, des hashtags et des enregistrements.

Référence



Obtenez des détails sur Séparation de domaine et ses composants, tels que les tables, les rôles d'utilisateur, les règles métier et les includes de script.

Dépannage et demande d'aide

- Discussions Live Feed dans la communauté ServiceNow
- Contact Service client et assistance

Explorer Flux en direct Interface utilisateur principale

Le contenu de Flux en direct constitue une source de connaissances consultable pour partager des informations au sein d'une organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de Flux en direct

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n’est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d’informations.

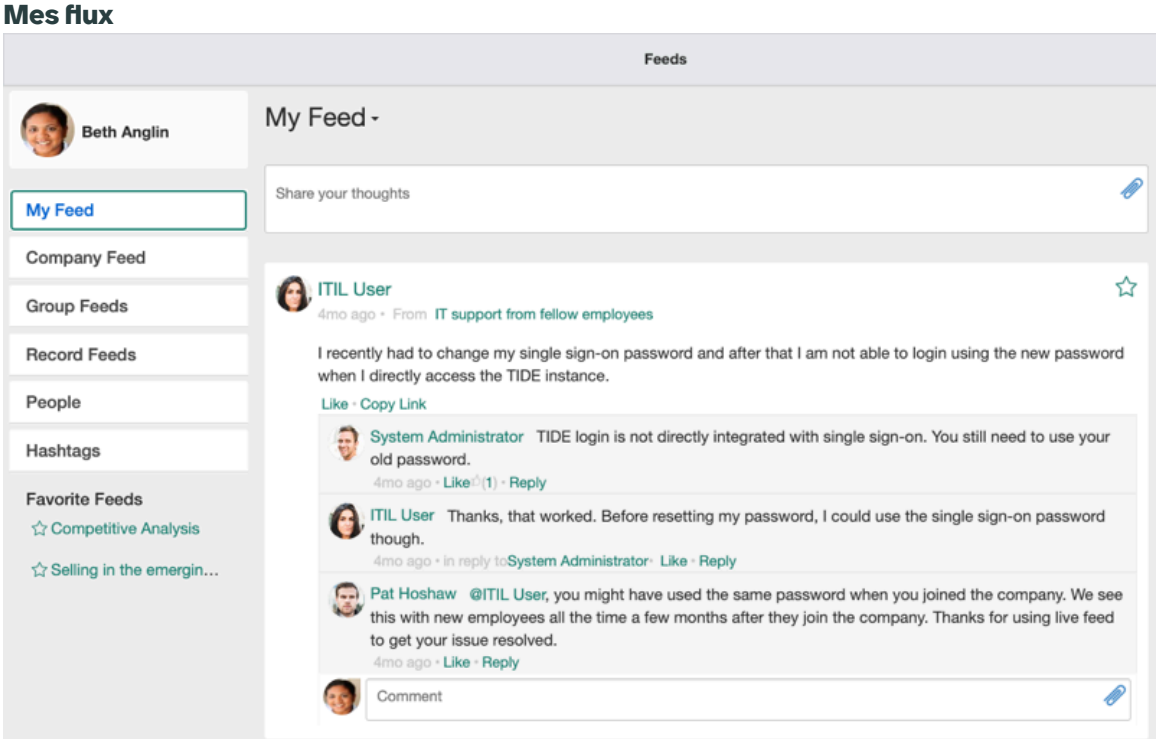
Bien que l’alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d’améliorer nos services. Restez à l’écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Le contenu de Flux en direct constitue une source de connaissances consultable pour partager des informations au sein d’une organisation. Les principales caractéristiques sont les suivantes :

- Les utilisateurs peuvent publier, répondre et évaluer des messages, y compris des liens et des images.
- Les administrateurs peuvent configurer des messages automatiques générés lorsque des enregistrements spécifiques sont mis à jour dans le système.
- Les utilisateurs peuvent s’abonner pour recevoir des notifications par e-mail lorsque de nouveaux messages sont publiés.
- Les utilisateurs qui profitent des options d’accessibilité de la plateforme peuvent parcourir un flux en direct pour naviguer.

Flux en direct comprend différents types de flux, notamment des flux de société, des flux de groupe, des flux individuels et des flux d’enregistrements.

Mes flux



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Flux en direct v2 est actif par défaut pour toutes les nouvelles instances. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure de ServiceNow®, vous devez activer Flux en direct v2 pour utiliser ces fonctionnalités.

Le flux en direct peut être séparé par domaine au niveau des données uniquement. Pour en savoir plus sur Flux en direct et Séparation de domaine, reportez-vous à la section Séparation de domaine dans Flux en direct.

Utilisateurs de Flux en direct

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateurs	Les administrateurs activent et administrent Live Feed de la manière suivante : • Ajouter et configurer des flux de documents • Activer et configurer les flux d'enregistrements • Configurer les notifications • Gérer la sécurité de Flux en direct
Utilisateurs	Les utilisateurs peuvent s'abonner à des flux, publier du contenu, travailler sur des enregistrements et utiliser des hashtags.

Avantages de Flux en direct

Avantages de Flux en direct

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Les flux de documents permettent aux utilisateurs de travailler sur des tâches et d'autres enregistrements via l'interface Flux en direct. Les utilisateurs peuvent publier dans Flux en direct des messages qui sont automatiquement conservés sous forme de commentaires ou de notes de travail sur l'enregistrement, si l'enregistrement comporte ces champs journal.	Flux de documents	Configuration : administrateurs Utilisateurs : tout le monde
Les flux d'enregistrements permettent aux utilisateurs de travailler sur des tâches et d'autres enregistrements via l'interface Flux en direct. Les utilisateurs peuvent publier des messages dans Flux en direct qui sont automatiquement conservés sous forme de commentaires ou de notes de travail sur l'enregistrement si l'enregistrement comporte ces champs journal.	Flux d'enregistrements	Configuration : administrateurs Utilisateurs : tout le monde
Lorsqu'un enregistrement est inséré ou mis à jour sur une table de tâches spécifique et que les conditions de notification sont remplies, un message est généré et publié dans le groupe spécifié ou dans le flux de société.	Notifications de table de Flux en direct	Configuration : administrateurs Utilisateurs : tout le monde

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de Flux en direct (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Les utilisateurs peuvent être combinés en équipes dans le but de s'abonner à des flux spécifiquement ciblés.	Équipes dans Flux en direct	Configuration : administrateurs Utilisateurs : tout le monde
Les hashtags sont des mots marqués d'un croisillon (#) dans les messages. Les hashtags sont un moyen de catégoriser les messages par mot-clé ou sujet pour améliorer les résultats de recherche.	Balises de hachage dans Flux en direct	Tout le monde

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Flux en direct, consultez :

- Activation de Flux en direct
- Administration de Flux en direct
- Utilisation de Flux en direct
- Référence de flux en direct

Prise en charge du navigateur de Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct v2 ne prend pas en charge Internet Explorer 7 à 9.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Les utilisateurs qui accèdent à l'instance à partir de ces versions de navigateur peuvent utiliser la fonctionnalité Flux en direct v1. Les utilisateurs qui accèdent à l'instance à partir de navigateurs compatibles avec HTML5 peuvent utiliser la fonctionnalité Flux en direct v2.

Activation de Flux en direct

Flux en direct est actif pour toutes les instances. Un administrateur peut activer le module d'extension Flux en direct s'il n'est pas déjà activé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Administration de Flux en direct

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle live_feed_admin peuvent configurer la sécurité de Flux en direct et fournir un accès à Flux en direct à partir des pages de gestion de contenu. Les administrateurs peuvent également configurer des notifications de table Flux en direct.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Flux de documents

Un flux de documents est un groupe de Flux en direct associé à un enregistrement, tel qu'un incident ou un changement.

Les flux de documents permettent aux utilisateurs de travailler sur des tâches et d'autres enregistrements via l'interface Flux en direct. Les utilisateurs peuvent publier dans Flux en direct des messages qui sont automatiquement conservés sous forme de commentaires ou de notes de travail sur l'enregistrement, si l'enregistrement comporte ces champs journal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les avantages de l'utilisation des flux de documents sont notamment les suivants.

- Amélioration de la communication entre les utilisateurs travaillant sur le même enregistrement.
- Amélioration de la visibilité de la progression pour les utilisateurs finaux.
- Il fournit un emplacement unique pour afficher les mises à jour sur plusieurs enregistrements.
- Enregistrer l'historique de la conversation dans l'enregistrement afin que la connaissance ne soit pas perdue dans une chaîne d'e-mails.

Pour utiliser les flux de documents, activez le module d'extension Document Flux en direct, qui est actif par défaut dans les nouvelles instances. Reportez-vous à la section Utiliser Flux en direct pour travailler sur des enregistrements pour savoir comment utiliser cette fonctionnalité.

Le système crée automatiquement un groupe de documents pour le flux lorsqu'un utilisateur suit ou affiche un enregistrement dans Flux en direct. Le système crée également un groupe de documents lorsqu'un utilisateur crée un nouvel enregistrement sur une table pour laquelle Flux en direct est activé.

La liste suivante décrit les fonctionnalités du groupe de flux de documents.

- Est non répertorié ; il n'apparaît pas lorsque les utilisateurs affichent tous les groupes sur Flux en direct.
- Approuve automatiquement l'adhésion de chaque utilisateur pouvant accéder à l'enregistrement.
- Utilise le numéro d'enregistrement comme nom de groupe.
- Utilise la description brève de l'enregistrement comme description de groupe.
- Gère tous les messages publiés sur Flux en direct sur l'enregistrement, si l'enregistrement comporte un champ journal pour les commentaires. Si l'enregistrement dispose d'un champ de texte standard pour les commentaires, chaque publication active remplace la valeur du champ.
- Gère tous les messages publiés sur l'enregistrement dans Flux en direct si l'enregistrement comporte un champ journal pour les commentaires. Lorsque le groupe est créé, les messages existants sont ajoutés au flux de documents.

Un utilisateur qui participe à Flux en direct devient membre du groupe.

Information associée

Activer un module d'extension

Ajouter une action d'interface utilisateur de Flux en direct sur une table

Vous pouvez ajouter des actions d'interface utilisateur sur une table pour permettre aux utilisateurs de suivre les enregistrements dans Flux en direct.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_action_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'une des actions d'interface utilisateur de Flux en direct, par exemple, l'action d'interface `Follow on Live Feed` utilisateur Liste.
3. Dans le champ *Table* , sélectionnez le nom de la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer** pour créer une copie de l'action d'interface utilisateur pour la table souhaitée.
5. Répétez les étapes 1 à 4 pour toutes les actions d'interface utilisateur de Flux en direct.

Configurer les flux de documents

Vous pouvez configurer une table pour prendre en charge les flux de documents.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Ajouter un flux en direct à un en-tête de formulaire.
2. Ajouter et `Follow on Live FeedShow Live Feed` en tant que liste et actions d'interface utilisateur de formulaire.

Configuration de sécurité pour les flux de documents

Les flux de documents respectent les règles de contrôle d'accès (ACL) pour l'enregistrement associé. Les utilisateurs ne peuvent afficher les messages sur le flux de documents que s'ils ont accès aux mêmes informations que celles figurant sur l'enregistrement.

Prenons les exemples suivants :

- Si une ACL permet à un utilisateur de lire et de créer des commentaires sur un incident, l'utilisateur peut afficher et ajouter les messages publiés sous forme de commentaires sur le flux d'incidents.
- Si une ACL empêche un utilisateur de lire des notes de travail, il ne peut pas consulter les messages publiés sous forme de notes de travail dans le flux d'incidents.

Remarque :
Les règles de contrôle d'accès ne sont vérifiées que lorsqu'un utilisateur accède pour la première fois au flux de documents. Une fois que les utilisateurs ont consulté le flux, un administrateur doit les supprimer manuellement pour modifier leur accès.

Désactiver un flux d'enregistrements

Vous pouvez désactiver la fonctionnalité Flux en direct à partir du formulaire de n'importe quelle table.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire pour la table.
3. Ajoutez `live_feed=false` dans le champ **Attributs** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
>
> Si la fonctionnalité Collaboration est activée, vous pouvez supprimer l'icône Afficher ( ) de tous les en-têtes de formulaire. Définissez la `glide.live_feed.task_header_button` propriété sur **collaboration**.

Désactiver un flux de document

Vous pouvez désactiver un flux de documents à partir du formulaire de n'importe quelle table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez l'enregistrement de table.
3. Décochez la case **Flux en direct** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Règle métier installée avec le document Flux en direct

Cette règle métier est installée avec le document Flux en direct. Aucune table, aucun rôle ni aucune notification n'est installé avec.

Business Rule	Description
Intégration de Flux en direct	Écrit des commentaires de journal dans Flux en direct s'il existe un groupe pour cet enregistrement.

Flux d'enregistrements

Un flux d'enregistrements est un groupe de flux en direct associé à un enregistrement, tel qu'un incident ou un changement.

Les flux d'enregistrements permettent aux utilisateurs de travailler sur des tâches et d'autres enregistrements via l'interface Flux en direct. Les utilisateurs peuvent publier des messages dans Flux en direct qui sont automatiquement conservés sous forme de commentaires ou de notes de travail sur l'enregistrement si l'enregistrement comporte ces champs journal.

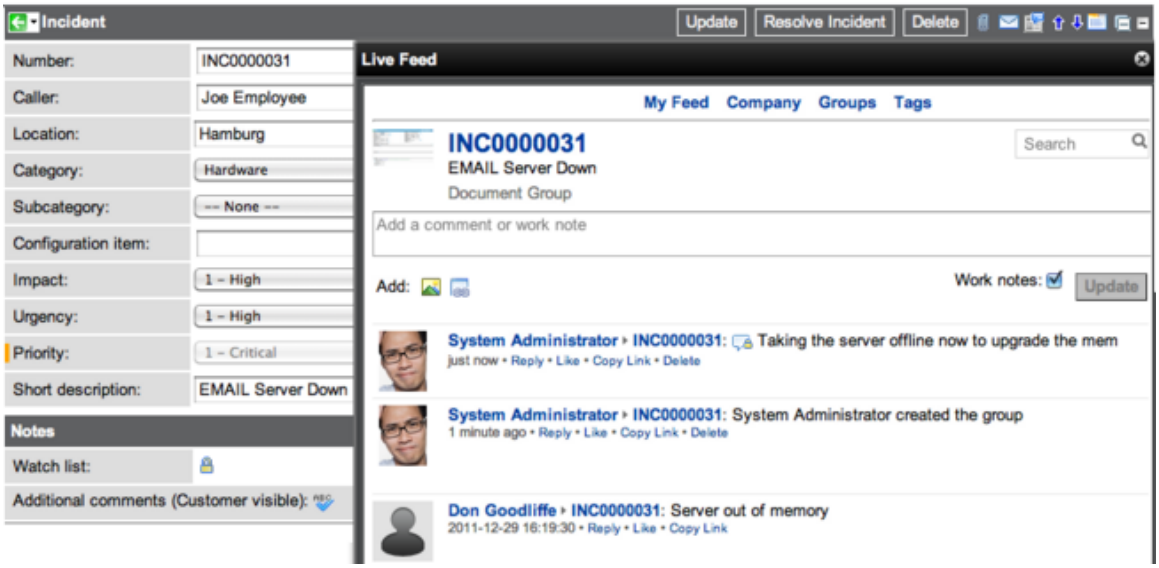
Vous pouvez utiliser les flux d'enregistrements pour effectuer les opérations suivantes :

- Améliorez la communication entre les utilisateurs travaillant sur le même enregistrement.
- Améliorez la visibilité de la progression pour les utilisateurs finaux.
- Fournissez un emplacement unique pour afficher les mises à jour sur plusieurs enregistrements.
- Enregistrez l'historique du flux dans l'enregistrement afin que la base de connaissances ne soit pas perdue dans une chaîne d'e-mails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Document Flux en direct



Remarque :
La plupart de ces fonctionnalités font partie de Flux en direct v2.

Activer le module d'extension Flux en direct Document

Le module d'extension Flux en direct Document est actif par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent activer les flux d'enregistrements dans une instance en activant le module d'extension Flux en direct Document, qui active le module d'extension Flux en direct s'il n'est pas actif. Pour les mises à niveau, les administrateurs doivent activer le module d'extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les flux d'enregistrements

Configurez une table pour prendre en charge les flux d'enregistrements. Vous pouvez ajouter le bouton Afficher le flux en direct dans l'en-tête du formulaire et ajouter les actions d'interface utilisateur Suivi sur Flux en direct et Afficher Flux en direct sous forme de liste et de formulaire.

Par défaut, l'icône Afficher Flux en direct apparaît dans l'en-tête de formulaire pour toutes les tables qui étendent la tâche, y compris les tables Incident, Demande de changement et Problème, ainsi que dans les menus contextuels Liste et Formulaire pour toutes les tables de tâches.

Ajouter un flux en direct à un en-tête de formulaire

Ajoutez le bouton **Flux en direct** dans l'en-tête de formulaire d'une table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans Application Navigator.
2. Ouvrez l'enregistrement pour *`glide.live_feed.task_header_button`*.
3. Dans le champ **Valeur** , remplacez la valeur par `les deux`.

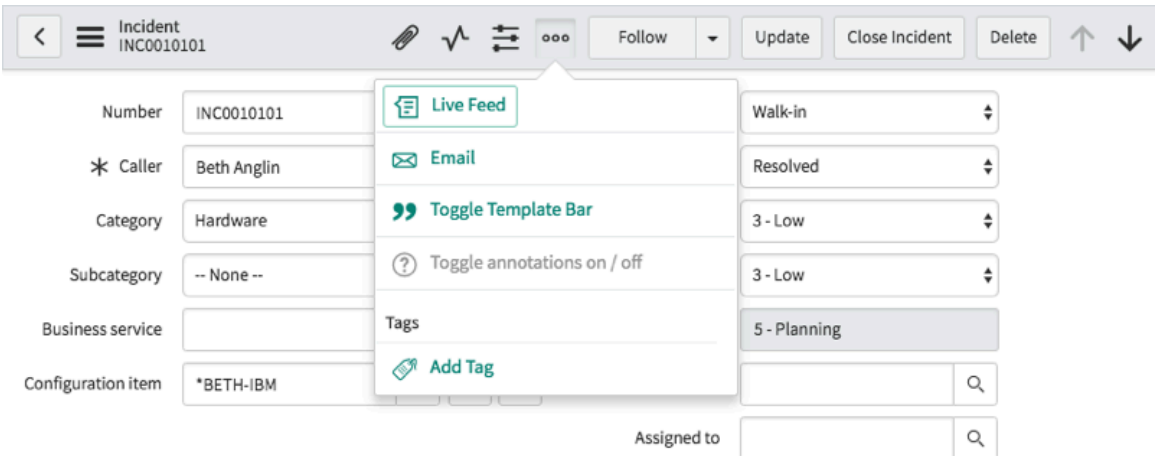
   Remarque :
   Par défaut, la valeur est `Collaboration` afin que la propriété soit prise en charge dans le module d'extension Collaboration (com.glide.collaboration). Le changement de la valeur en `deux` permet de prendre en charge la propriété système dans Collaboration et Flux en direct.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Accédez à la **Définition du système** > **Tables**.
6. Ouvrez l'enregistrement de table.
7. Si la case à cocher **Flux en direct** n'apparaît pas sur le formulaire, configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Flux en direct** .
8. Sur le formulaire, cochez la case **Flux en direct** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Vous pouvez également ajouter **live_feed=true** au champ **Attributs** dans l'entrée de dictionnaire de la table.

Résultats
Le bouton **Flux en direct** apparaît dans le menu de débordement de l'en-tête du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ajouter Flux en direct à un menu contextuel

Ajoutez des actions d'interface utilisateur de Flux en direct sur une table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'une des actions d'interface utilisateur de Flux en direct, par exemple, **Suivre dans Flux en direct**.
3. Dans le champ **Table** , sélectionnez le nom de la table.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer** pour créer une copie de l'action d'interface utilisateur pour la table souhaitée.
5. Répétez les étapes 1 à 4 pour toutes les actions d'interface utilisateur de Flux en direct.

Désactiver un flux d'enregistrements

Vous pouvez désactiver la fonctionnalité Flux en direct à partir du formulaire de n'importe quelle table.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire pour la table.
3. Ajoutez `live_feed=false` dans le champ **Attributs** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :

Si la fonctionnalité Collaboration est activée, vous pouvez supprimer l'icône Afficher) de tous les en-têtes de formulaire. Définissez la `glide.live_feed.task_header_button` propriété sur **collaboration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la sécurité

Les flux d'enregistrements respectent les règles de contrôle d'accès (ACL) pour l'enregistrement associé.

Les utilisateurs ne peuvent afficher les messages sur le flux d'enregistrements que s'ils ont accès aux mêmes informations que celles figurant sur l'enregistrement. Par exemple :

- Si une ACL permet à un utilisateur de lire et de créer des commentaires sur un incident, l'utilisateur peut afficher et ajouter les messages publiés sous forme de commentaires sur le flux d'incidents.
- Si une ACL empêche un utilisateur de lire des notes de travail, il ne peut pas consulter les messages publiés sous forme de notes de travail dans le flux d'incidents.

Remarque :
Les règles de contrôle d'accès ne sont vérifiées que lorsqu'un utilisateur accède pour la première fois au flux d'enregistrements. Une fois que les utilisateurs ont consulté le flux, un administrateur doit les supprimer manuellement pour modifier leur accès.

Notifications de table de Flux en direct

Les notifications de table Live Feed génèrent des messages Flux en direct automatiques. Le module d'extension Flux en direct doit être activé pour utiliser les notifications de table.

Lorsqu'un enregistrement est inséré ou mis à jour sur une table de tâches spécifique et que les conditions de notification sont remplies, un message est généré et publié dans le groupe spécifié ou dans le flux de société. Les notifications de table sont prises en charge par défaut pour toutes les tables de tâches et tous les types de tâches.

Les administrateurs et les utilisateurs disposant des rôles live_feed_admin ou chat_admin peuvent configurer des notifications de table pour n'importe quelle table d'une instance.

Configurer les notifications de table pour les tables de tâches

Vous pouvez configurer une notification de table pour une table de tâches afin d'activer les messages Flux en direct automatiques.

Avant de commencer
Rôle requis : live_feed_admin ou chat_admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Notifications de table**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez une notification pour l'ouvrir.
3. Renseignez le formulaire.

Champs de notification de table active

Champ	Description
Table	Sélectionnez la table pour laquelle les notifications sont générées. **Remarque :** La liste ne répertorie que les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la notification de table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Publier dans des salles de messagerie instantanée	Cochez la case pour générer la notification dans les salles de messagerie instantanée associées à l'enregistrement. Cela s'applique uniquement aux enregistrements de tâches et nécessite que le module d'extension de messagerie instantanée soit actif.
Publier dans Flux en direct	Cochez cette case pour générer la notification sur Flux en direct. Si les flux d'enregistrements ne sont pas configurés et que le champ **Groupe de flux** est vide, la notification est publiée dans le flux de société.
Flux d'enregistrements	Sélectionnez les champs à valider pour les flux d'enregistrements. Ce champ n'est disponible que si **l'option Publier dans le flux en direct** est sélectionnée.
Application	Sélectionnez l'application qui contient cet enregistrement.
Actif	Cochez cette case pour activer la notification.
Insérer	Cochez la case pour générer la notification lorsqu'un enregistrement est inséré dans la base de données.
Mettre à jour	Cochez cette case pour générer la notification lorsqu'un enregistrement est mis à jour.
Groupe	Sélectionnez l'équipe Flux en direct à laquelle vous souhaitez publier des messages. Ce champ n'est disponible que si **l'option Publier dans Flux en direct** est sélectionnée. Effacez le champ pour publier des notifications sur le flux de société.
Conditions	Créez la condition qui doit être remplie pour générer la notification. Si vous ajoutez une instruction de condition, le système évalue d'abord la condition et analyse le champ de **script Avant**uniquement si la condition est remplie. Vous pouvez choisir de laisser ce champ vide et d'inclure des conditions dans le script.
Description	Entrez une description de la notification de table.

Message	Construisez le message automatique que vous souhaitez générer. Vous pouvez inclure des valeurs de champ en tant que variables et un lien vers l'enregistrement.
	
	Pour ajouter une variable, placez le curseur dans le texte, puis cliquez sur le nom du champ dans le champ **Sélectionner des variables** . Pour ajouter un lien vers l'enregistrement, entrez `${URI}` dans le texte du message, comme indiqué dans l'exemple suivant.
	
	`High priority incident opened: ${URI}`
	`Short description: ${short_description}`
	
	Remarque :
	Pour des raisons de sécurité, tout code HTML est automatiquement supprimé d'un message avant sa publication.

Avant le script	Créez un script qui s'exécute avant qu'une notification ne soit générée. Le script ne s'exécute que si la condition est évaluée comme vraie ou vide. Les variables suivantes sont disponibles dans le script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ *actuel* : l'objet GlideRecord qui a déclenché la notification. ◦ *changedFields* : une ArrayList des champs modifiés lors de la soumission. Utilisez changedFields.contains('fieldname') pour vérifier le changement. ◦ *Réponse* : définissez la réponse sur Faux pour annuler la notification. ◦ *profileSource* : défini sur un objet GlideRecord valide pour définir le profil qui publie le message. ◦ *profileID* : défini sur un live_profile sys_id pour définir le profil qui publie le message ; Par défaut, il s'agit de l'enregistrement actuel. Remplace profileSource si les deux sont spécifiés. Toute variable personnalisée créée dans le script est également exposée au message sous la forme *de ${myVariableName}*.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer les notifications de table pour les tables autres que Tâche

Les notifications de table sont prises en charge par défaut pour toutes les tables de tâches, et vous pouvez configurer une notification de table pour n'importe quelle autre table.

Avant de commencer

Rôle requis : live_feed_admin ou chat_admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Ouvrez la règle métier *Live Feed events*.
3. Dans la section Avancé, sélectionnez et copiez le texte dans le champ **Script** .
4. Cliquez sur la flèche arrière en haut à gauche pour quitter l'enregistrement et revenir à la liste Règles métier.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Entrez les valeurs suivantes en haut du formulaire.
   - **Nom** : saisissez un nom, par exemple Événements Flux en direct pour ma table.
   - **Table** : sélectionnez la table pour laquelle vous configurez une notification.
   - **Actif** et **Avancé** : cochez ces cases.
7. Dans la section **Quand exécuter** , entrez les valeurs suivantes.
   - **Quand** : sélectionnez **avant**.
   - **Insérer**, **Mettre à jour** et **Supprimer** : cochez les cases.
8. Dans la section **Avancé** , collez le script de la *Live Feed events* règle métier dans la zone de script.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   La *Live Feed events* règle métier s'exécute sur la table autre que Tâche. Cela déclenche l'événement *live_feed.update* , qui est associé à l'action du *Live Feed Update* script. L'action des scripts configure les variables et traite les notifications de table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Après avoir enregistré la règle métier, créez un enregistrement de notification de table Flux en direct pour la nouvelle table comme vous le feriez pour une table de tâches.

Exemples de notification de table Flux en direct

Les exemples suivants montrent comment configurer différents types de notifications de table utiles pour Flux en direct.

Solution de contournement publiée

Cet exemple illustre une notification de table qui génère un message automatique sur Flux en direct chaque fois qu'une solution de contournement est ajoutée à un problème ouvert.

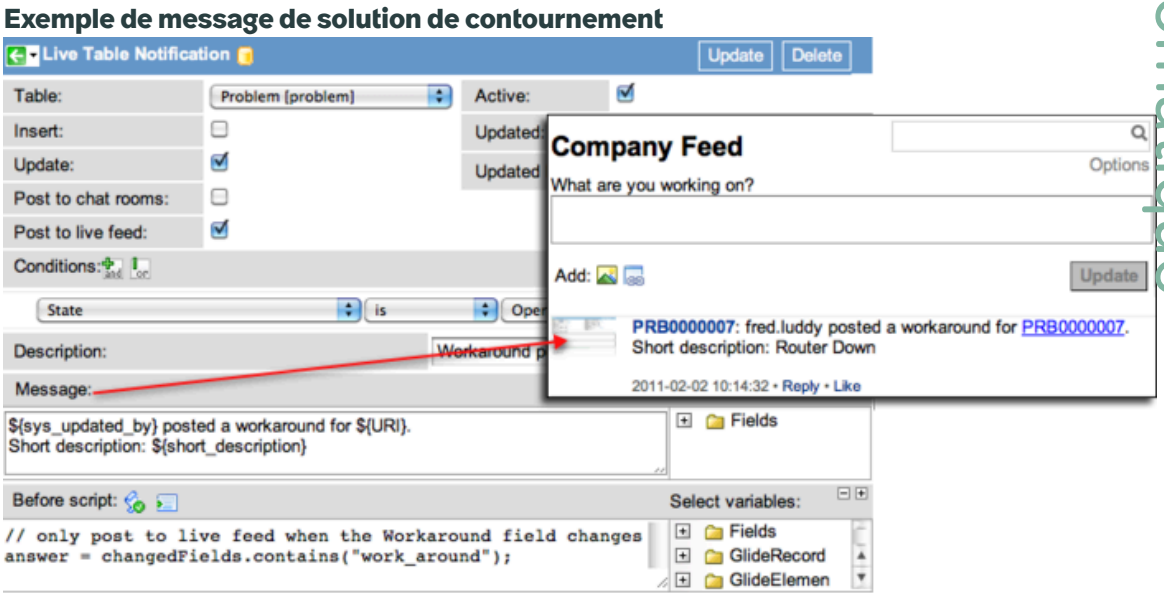
- **Table** : Problème [problem]
- **Actif** : cochez la case.
- **Mettre à jour** : cochez la case.
- **Publier dans Flux en direct** : cochez la case.
- **Conditions** : [État] [est] [Ouvert]
- **Description** : Solution de contournement publiée
- **Message** :

```
${sys_updated_by} posted a workaround for ${URI}.
Short description: ${short_description}
```

- **Avant le script** :

```
// only post to Live Feed when the Workaround field changes
answer  = changedFields. contains ( "work_around" ) ;
```

Exemple de message de solution de contournement



Information associée

Notifications de table de Flux en direct

Problème résolu (avancé)

Cet exemple avancé illustre une notification de table qui génère un message automatique sur Flux en direct chaque fois qu'un problème est fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il ajoute également un message sur l'utilisateur affecté et publie le message à partir du profil de groupe d'affectation au lieu de l'enregistrement du problème.

- **Table** : Problème [problem]
- **Actif** : cochez la case.
- **Mettre à jour** : cochez la case.
- **Publier dans Flux en direct** : cochez la case.
- **Conditions** : [État du problème] [est] [Fermé/Résolu]
- **Description** : problème résolu
- **Message** :

```
Problem ${number} - ${short_description} has been resolved. ${fixedByMsg}
```

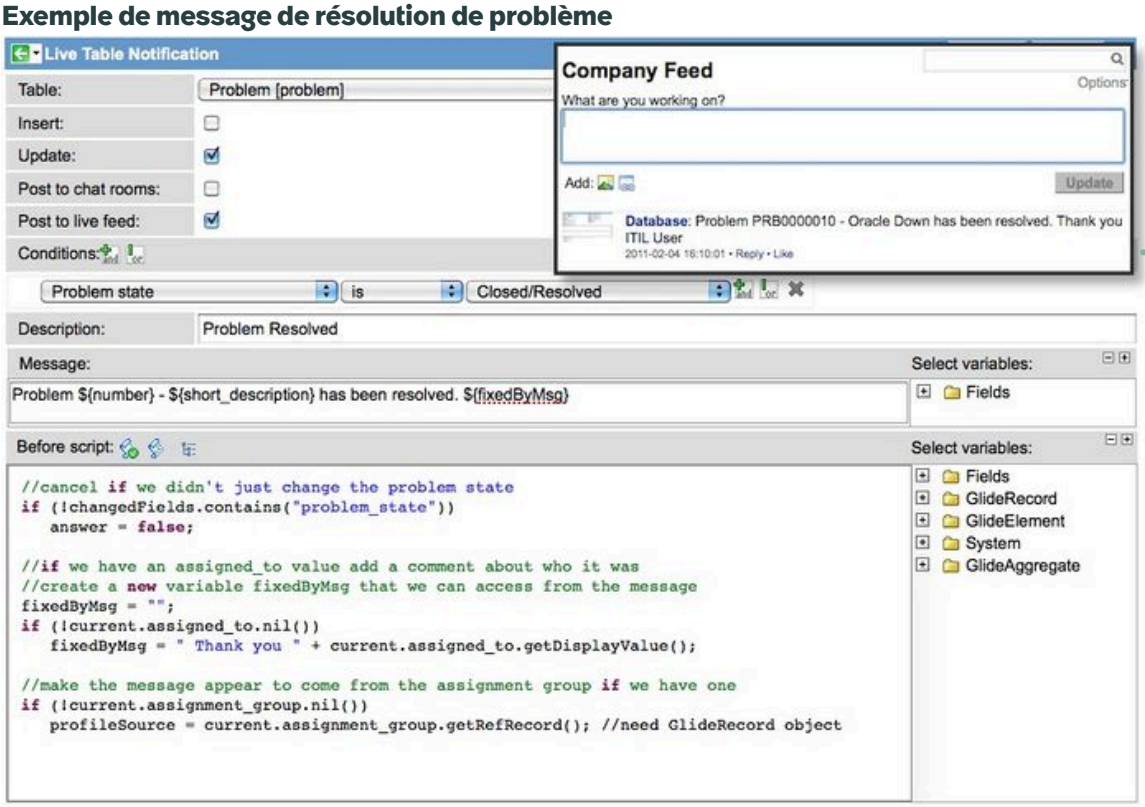
- **Avant le script** :

```
//cancel if we didn't just change the problem state if ( !changedFields. contains
 ( "problem_state" ) )
answer  = false ;

 //if we have an assigned_to value add a comment about who it was //create a new variable
 fixedByMsg that we can access from the message
fixedByMsg  = "" ; if ( !current. assigned_to. nil ( ) )
fixedByMsg  = " Thank you " + current. assigned_to. getDisplayValue ( ) ;

 //make the message appear to come from the assignment group if we have one if ( !current.
 assignment_group. nil ( ) )
profileSource  = current. assignment_group. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Exemple de message de résolution de problème



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Notifications de table de Flux en direct

Opportunité gagnée (aucune tâche)

Cet exemple illustre une notification de table sur une table autre que Tâche. Il génère un message automatique sur Flux en direct chaque fois qu'une opportunité de vente est gagnée, si vous avez activé le module d'extension Sales Force Automation.

Créez une règle métier sur la table Opportunité [sales_opportunity] qui correspond à la règle métier **Événements Flux en direct** sur la table Tâche.

Créez une notification de table avec les valeurs suivantes :

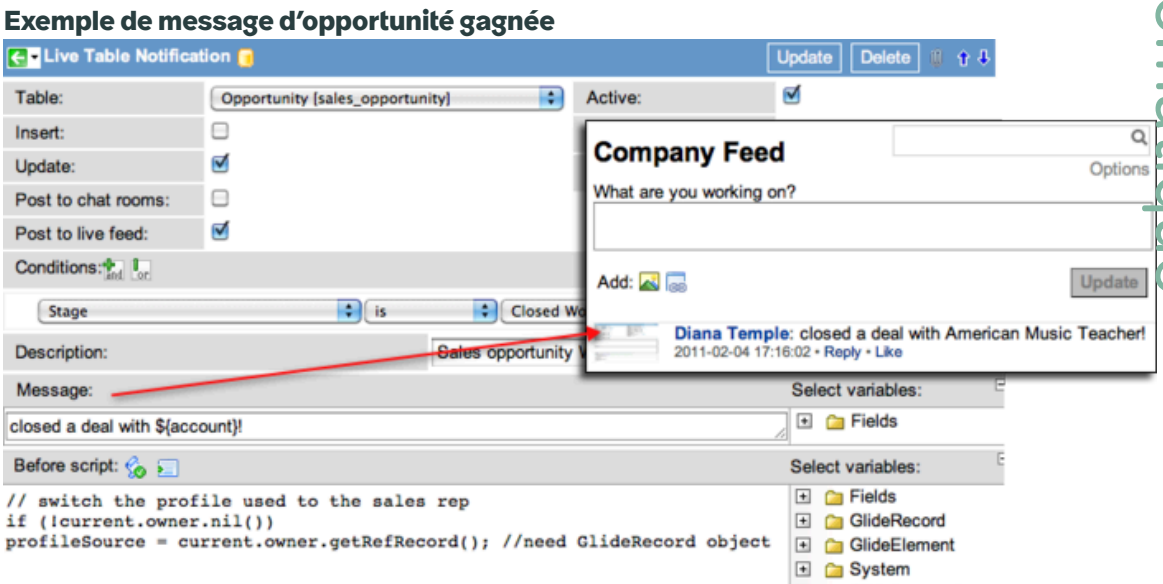
- **Table** : Opportunité [sales_opportunity]
- **Actif** : cochez la case.
- **Mettre à jour** : cochez la case.
- **Publier dans Flux en direct** : cochez la case.
- **Conditions** : [État] [est] [Fermé gagné]
- **Description** : Opportunité gagnée
- **Message** :

```
${owner} closed a sale with ${account}!
```

- **Avant le script** :

```
//make the message appear to come from the assigned salesperson if there is one if
 ( !current. owner. nil ( ) )
profileSource  = current. owner. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Exemple de message d'opportunité gagnée



Information associée

Notifications de table de Flux en direct

Notification de la table des flux connexes

Cet exemple illustre les notifications de table à envoyer aux flux associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour cet exemple, chaque fois que l'état d'une story passe à **Terminé**, un message de notification de table est envoyé au sprint, à la version ou à l'épopée connexe. Les messages ne sont publiés que si le flux connexe existe déjà ; Cette notification ne crée pas de nouveau flux.

- **Tableau** : Story [rm_story]
- **Actif** : cochez la case.
- **Mettre à jour** : cochez la case.
- **Publier dans Flux en direct** : cochez la case.
- **Flux d'enregistrements** : déplacez le **sprint**, la **version** et **l'épopée** vers la colonne **Sélectionné** .
- **Conditions** : [État] [Passe à] [Terminé]
- **Description** : la story est terminée ; message à l'épopée, à la version et au sprint
- **Message** :

```
${URI} status changed to ${state}
```

Sécurité de Flux en direct et accès aux tables

Par défaut, les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle live_feed_admin peuvent configurer la sécurité du flux en direct et afficher toutes les tables de flux en direct.

Vous pouvez également modifier les tables Flux en direct suivantes :

- Notification de table active [live_table_notification] : configurez des messages automatiques générés lorsque des enregistrements spécifiques sont mis à jour dans le système.
- Message Flux en direct [live_message] : modifiez uniquement si nécessaire, par exemple pour supprimer un message inapproprié ou restaurer un message qu'un utilisateur a accidentellement supprimé. Cette table est généralement gérée par les fonctionnalités du système.

Il n'est pas recommandé d'étendre ou de modifier des données dans une table de messagerie instantanée Flux en direct.

Limiter l'accès à Flux en direct par rôle

Par défaut, tous les utilisateurs actifs de l'instance ont accès à Flux en direct.

Avant de commencer

Rôle requis : live_feed_admin et admin

Procédure

1. Pour définir les rôles qui permettent aux utilisateurs de voir le module Flux en direct, procédez comme suit.

a. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :

- Interface utilisateur principale: accéder à **Définition du système** > **Menus d'application**, puis sélectionnez **Flux en direct**.
- UI15 : cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône à côté du module Flux en direct et sélectionnez **Modifier le module**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Saisissez les rôles qui y ont accès dans le champ **Rôles** .

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Effectuez les étapes suivantes pour définir les rôles qui permettent aux utilisateurs de voir le flux en direct à partir d'un équipement mobile.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Applications (mobiles)**.
   b. Cliquez sur **Flux en direct**.
   c. Saisissez les rôles qui y ont accès dans le champ **Rôles** .
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Utilisez les paramètres suivants dans le formulaire Contrôle d'accès pour créer des règles de contrôle d'accès afin de limiter l'accès aux pages live_feed.
   - **Type** : page de l'interface utilisateur
   - **Opération** : lecture
   - **Nom** : créer un enregistrement de règle de contrôle d'accès pour chacune des pages suivantes
     - live_feed
     - live_feed_small
     - $live_feed
     - $live_feed_small
   - **Exige un rôle** : dans cette liste connexe, ajoutez des rôles pour définir qui peut accéder aux pages de Flux en direct. Les utilisateurs qui ne disposent pas de ces rôles ne peuvent pas accéder à Flux en direct.

Gérer le contenu des messages de Flux en direct

Les utilisateurs peuvent supprimer leurs propres messages des flux. Si nécessaire, les administrateurs peuvent supprimer les messages inappropriés publiés par un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : live_feed_admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour des raisons de sécurité, tout code HTML est automatiquement supprimé d'un message avant sa publication. Cette mesure garantit que les utilisateurs ne peuvent modifier aucun paramètre de page en publiant un message.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Messages**.
2. Ouvrez le message à supprimer.
3. Dans le champ **État** , sélectionnez **supprimé**.
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sécurité de l'équipe de Flux en direct

Vous pouvez restreindre qui peut créer des équipes en modifiant une règle de contrôle d'accès.

Modifiez la règle de contrôle d'accès suivante :

- **Table** : Profil de groupe actif [live_group_profile]
- **Opération** : créer

Restreindre le changement de nom des balises de hachage

Vous pouvez restreindre qui peut renommer les hashtags.

Vous restreignez le renommage des hashtags en modifiant la règle de contrôle d'accès suivante :

- **Table** : Balise active [live_tag]
- **Opération** : écriture

Fournir un accès à Flux en direct à partir des pages CMS

Vous pouvez fournir un accès à Flux en direct à partir de pages intégrées dans le Système de gestion de contenu (CMS). Par exemple, autorisez un utilisateur final à accéder au flux de votre entreprise via le portail ESS.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle de portail ESS comprend les blocs dynamiques **Portail - Page en direct** et **Flux en direct** . Pour fournir un accès à Flux en direct à partir des pages CMS, ajoutez le bloc dynamique Flux en direct à une page CMS ou incluez **Portail : page opérationnelle** dans un site.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion du contenu** > **iFrame**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les détails du bloc iFrame.

Champs du bloc iFrame

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique tel que **Live Frame**.
Nom de la trame	Entrez un nom d'image, par exemple **live_frame**.
URL	https://INSTANCE/live_feed.do?sysparm_doctype=true où INSTANCE est votre URL d'instance (exemple, [nom d'instance] .service-now.com)
Application	Affiche les informations sur la définition du champ d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Dimensionnement	Sélectionnez **Taille fixe** et entrez les dimensions en pixels de hauteur et de largeur en fonction de la page sur laquelle vous prévoyez d'afficher le flux (par exemple, largeur de 1024 et hauteur de 768).

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ajouter le bloc à une page.

Information associée

Administration de Flux en direct

Système de gestion du contenu

Utilisation de Flux en direct

Flux en direct fournit de nombreuses méthodes que vous pouvez utiliser pour partager du contenu avec d'autres personnes de votre organisation.

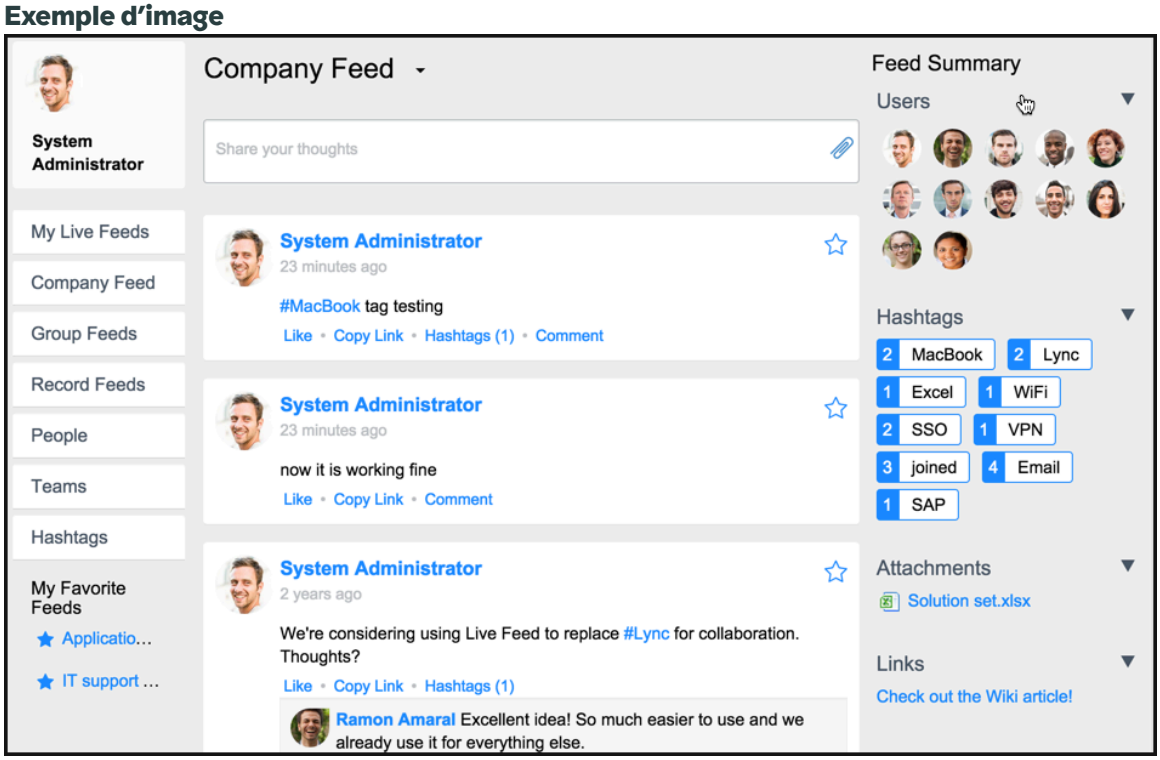
Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

En fonction de votre rôle, vous pouvez accéder à plusieurs types de flux, à des équipes que vous pouvez rejoindre et avec lesquelles vous pouvez partager des informations, ainsi qu'à des hashtags que vous pouvez utiliser pour catégoriser des messages.

Exemple d'image



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Flux en direct v2 est actif par défaut pour toutes les nouvelles instances. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure de ServiceNow, vous devez activer Flux en direct v2 pour utiliser ces fonctionnalités.

Utiliser des hashtags dans Flux en direct

Les hashtags sont des mots marqués d'un croisillon (#) dans les messages. Les hashtags sont un moyen de catégoriser les messages par mot-clé ou sujet pour améliorer les résultats de recherche.

Par exemple, pour identifier les messages associés aux questions VPN, ajoutez le hashtag #VPN dans le texte du message.

Remarque :
La plupart de ces fonctionnalités font partie de Flux en direct v2. Si vous utilisez Flux en direct v1 ou si vous n'avez pas activé Flux en direct v2, consultez Flux en direct hérité.

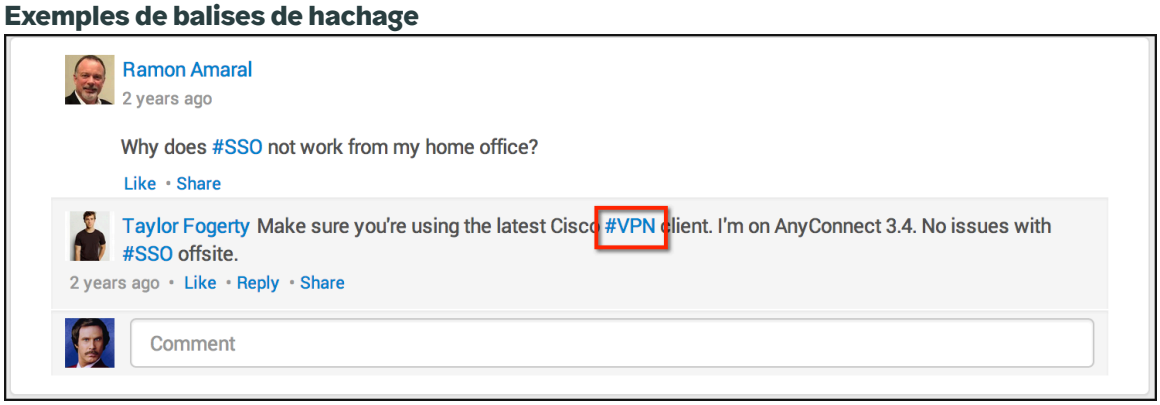
Messages de balise

Pour baliser un mot clé ou une rubrique dans un message, entrez un symbole # avant le mot. Un lien vers le hashtag est ajouté sous le message et tous les utilisateurs du flux peuvent rechercher et filtrer par hashtag pour trouver le message.

Suivez ces conseils pour utiliser efficacement les hashtags :

- Limitez le nombre de hashtags par message (pas plus de 3 est une bonne directive).
- Utilisez des balises de hachage uniquement dans les messages pertinents pour la rubrique balisée.
- Écrivez d'abord un message, puis ajoutez des hashtags uniquement s'ils ajoutent de la valeur. Répondez à la question « Sur quoi travaillez-vous ? », plutôt qu'à « Quels hashtags s'appliquent à ce sur quoi vous travaillez ? »
- Utilisez la caisse camel pour créer un hashtag de plus d'un mot. Pour le cas camel, supprimez l'espace et utilisez une lettre majuscule pour commencer chaque mot. Par exemple, pour créer une rubrique sur le Centre de services, utilisez #ServiceDesk.

Exemples de balises de hachage



Afficher un hashtag disponible

Afficher un hashtag à partir de n'importe quel flux.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

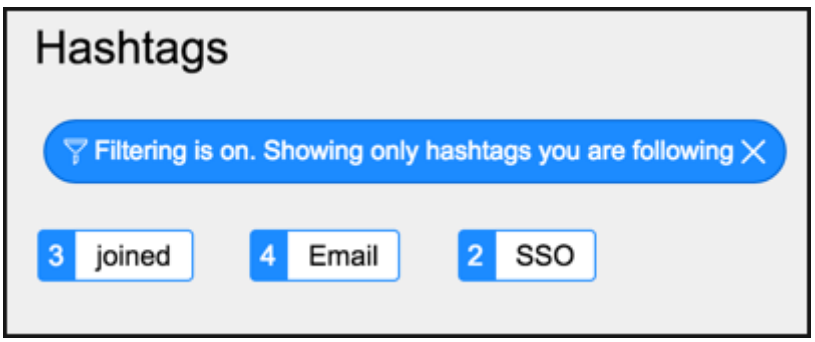
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

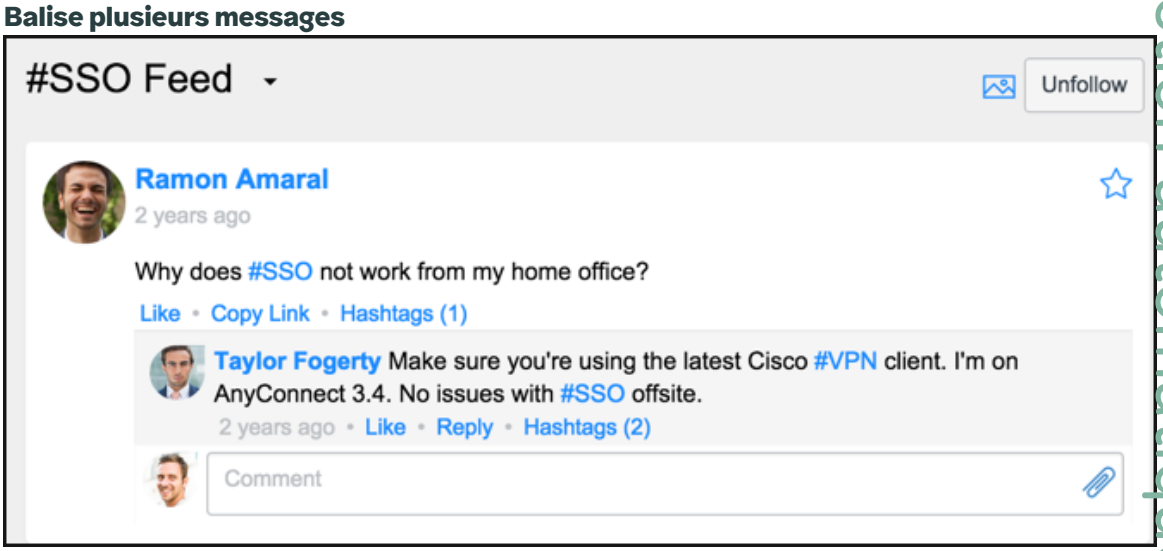
1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Hashtags** dans la barre latérale.
   Toutes les balises de hachage déjà définies sont affichées. Jusqu'à 36 hashtags peuvent être affichés, et des options sont disponibles pour rechercher et trier les hashtags. Lors de la recherche, vous n'avez pas besoin d'inclure le symbole dièse (#).

Barre latérale des balises



3. Cliquez sur un hashtag pour afficher tous les messages contenant ce hashtag.

Balise plusieurs messages



Traduction automatique

Changer le nom d'un hashtag et fusionner un hashtag

Au fil du temps, les utilisateurs peuvent créer de nombreux hashtags avec des noms similaires, tels que compétitif, concurrent et concurrence. Pour combiner les hashtags afin d'améliorer la recherche et le filtrage, remplacez les noms des hashtags similaires par un nom standard.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent restreindre qui peut renommer les hashtags.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Hashtags** dans la barre latérale pour afficher les hashtags actuellement définis.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Désactivez le filtre pour afficher tous les hashtags.
4. Pointez sur le hashtag que vous souhaitez modifier.

   Si vous avez le droit de modifier les hashtags, une balise d'édition ( ) apparaît.
5. Cliquez sur l'icône de modification de la balise.

Modifier la balise

6. Entrez un nouveau nom de hashtag.
7. Appuyez sur **Entrée**.
   - Si le nouveau nom est différent des autres hashtags, le nouveau nom du hashtag remplace l'ancien nom du hashtag sur la liste et dans le texte de tous les messages qui incluent le hashtag.
   - Si le nom est le même que l'un des hashtags existants, les hashtags seront fusionnés. Par exemple, si vous avez deux hashtags appelés **Compétitif** et **Concurrents**, et que vous changez le nom des **concurrents** en **Compétitif**, tous les messages précédemment étiquetés **Concurrents** sont changés en **Compétitif** et le hashtag **Concurrents** est supprimé.

Remarque :
Si un hashtag est supprimé du message, le fait de renommer ce hashtag ne modifie pas le texte du message.

Ajouter une image à un hashtag

Vous pouvez ajouter une image au niveau de domaine des hashtags déjà définis si vous avez le rôle d'administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Cliquez sur **Hashtags** dans la barre latérale.
2. Sélectionnez le hashtag approprié.

Balise avec icône d'image

3. Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Localisez l'image dans votre système de fichiers, puis glissez-la sur l'icône Ajouter une image ( ).
- Cliquez sur l'icône Ajouter une), sélectionnez le fichier image, puis cliquez sur **Ouvrir**.

4. Pour modifier l'image, il suffit de glisser-déposer une nouvelle image sur l'ancienne, ou de cliquer sur l'image existante et de sélectionner une nouvelle image.

Lorsque vous affichez un message contenant un hashtag avec une image, cette image apparaît dans la barre d'en-tête du hashtag.

Message avec icône de balise

Suivre ou ne plus suivre un hashtag

Vous pouvez afficher toutes les publications auxquelles un hashtag spécifique est attribué en suivant le hashtag. Vous pouvez également vous désabonner du hashtag si vous ne souhaitez plus voir ces publications.

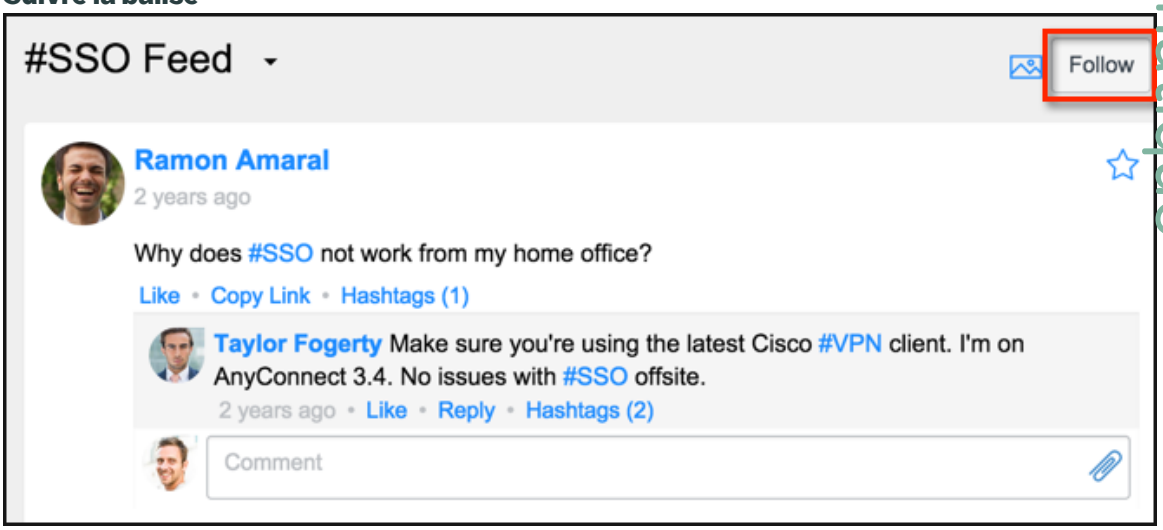
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Hashtags** dans la barre latérale.
3. Sélectionnez le hashtag que vous souhaitez suivre.
4. Cliquez sur **Suivre**.

Suivre la balise



Un message de confirmation apparaît.

5. Cliquez sur **X** pour faire disparaître le message.
   Pour ne plus suivre un hashtag, répétez les mêmes étapes et cliquez sur **Ne plus suivre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un hashtag d'un message publié

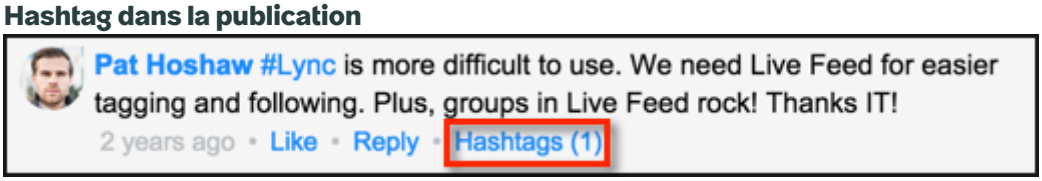
En tant que participant à une conversation, vous pouvez supprimer les hashtags des messages qui ont déjà été publiés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

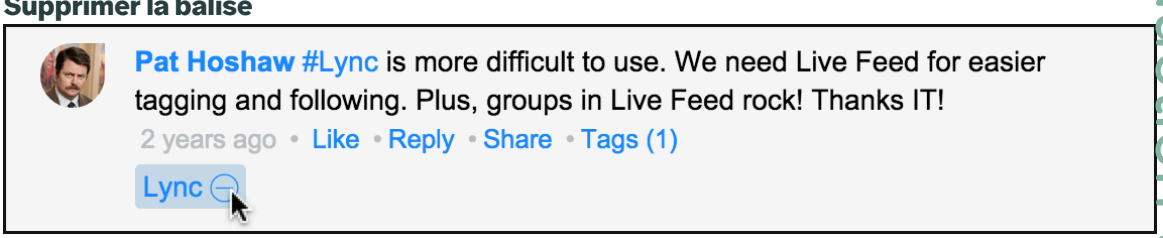
1. Accédez au message publié.
2. Cliquez sur **Hashtags** dans la publication du message.

Hashtag dans la publication



Les hashtags associés au message sont affichés, ainsi que l'icône de suppression.

Supprimer la balise



3. Cliquez sur l'icône de suppression.

Utiliser Teams dans Flux en direct

Les utilisateurs peuvent être combinés en équipes dans le but de s'abonner à des flux spécifiquement ciblés.

Les équipes peuvent être créées en fonction de n'importe quel critère pertinent pour votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer une équipe appelée Développeurs IT et abonner l'équipe à des flux tels que Normes de codage, Développement AngularJS et Bonnes pratiques de personnalisation ServiceNow. Lorsqu'un nouveau développeur est ajouté à l'équipe de développeurs informatiques, cet utilisateur dispose automatiquement des droits nécessaires pour participer à tous les flux suivis par l'équipe.

Création automatique d'équipe

Si vous créez un enregistrement sur une table pour laquelle Flux en direct est activé, comme la table Incident, et que vous cliquez sur Suivre/Afficher Flux en direct pour l'enregistrement, un flux d'enregistrements est créé pour l'enregistrement.

Le nom du flux d'enregistrements est basé sur le nom de la table.

Répondre aux notifications par e-mail par e-mail

Après avoir reçu un e-mail concernant un message publié ou une réponse, vous pouvez publier votre réponse dans Flux en direct en répondant à l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le corps de la réponse par e-mail est publié en réponse au message Flux en direct. Toutes les pièces jointes que vous incluez dans votre e-mail de réponse sont également publiées dans la réponse de Flux en direct.

Créer une équipe Flux en direct

Lorsque vous créez une équipe, vous en devenez l'administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

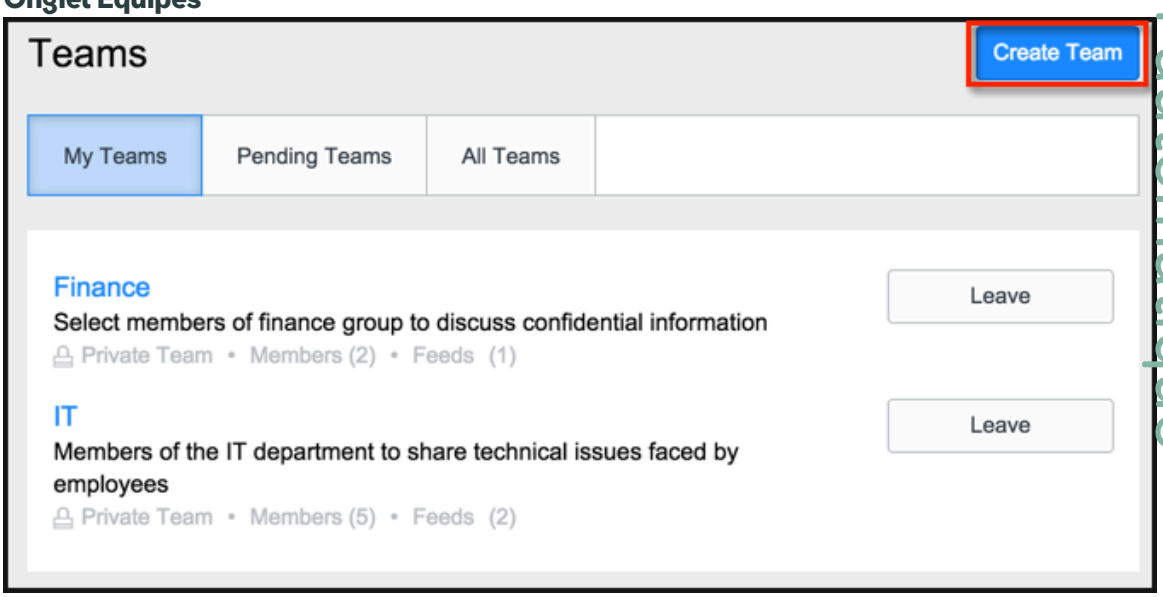
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'administrateur d'équipe, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifier les propriétés de l'équipe
- Accepter ou rejeter les demandes d'adhésion
- Supprimer des membres de l'équipe
- Supprimer l'équipe

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Équipes**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre photo de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Cliquez sur **Créer une équipe**.

Onglet Équipes

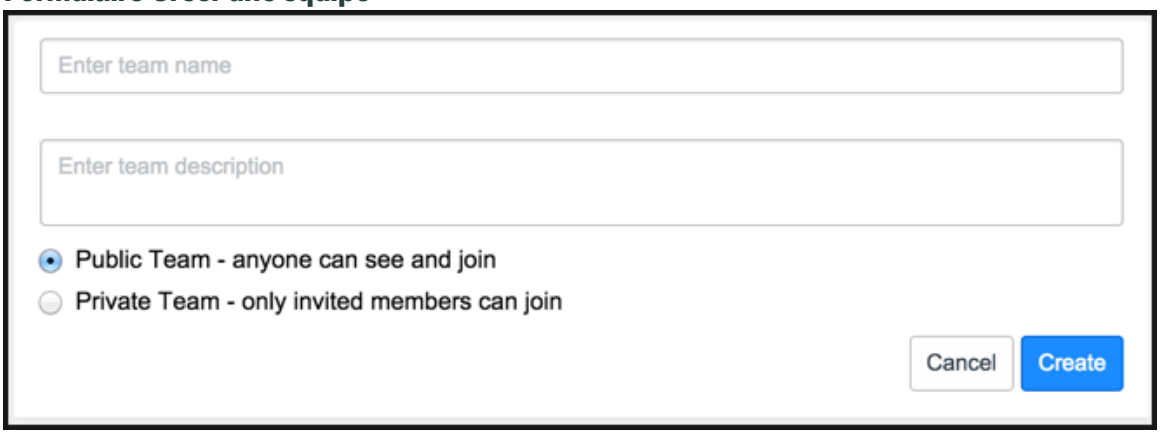


4. Saisissez un **nom** à afficher en haut du flux et dans les messages envoyés à l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une équipe



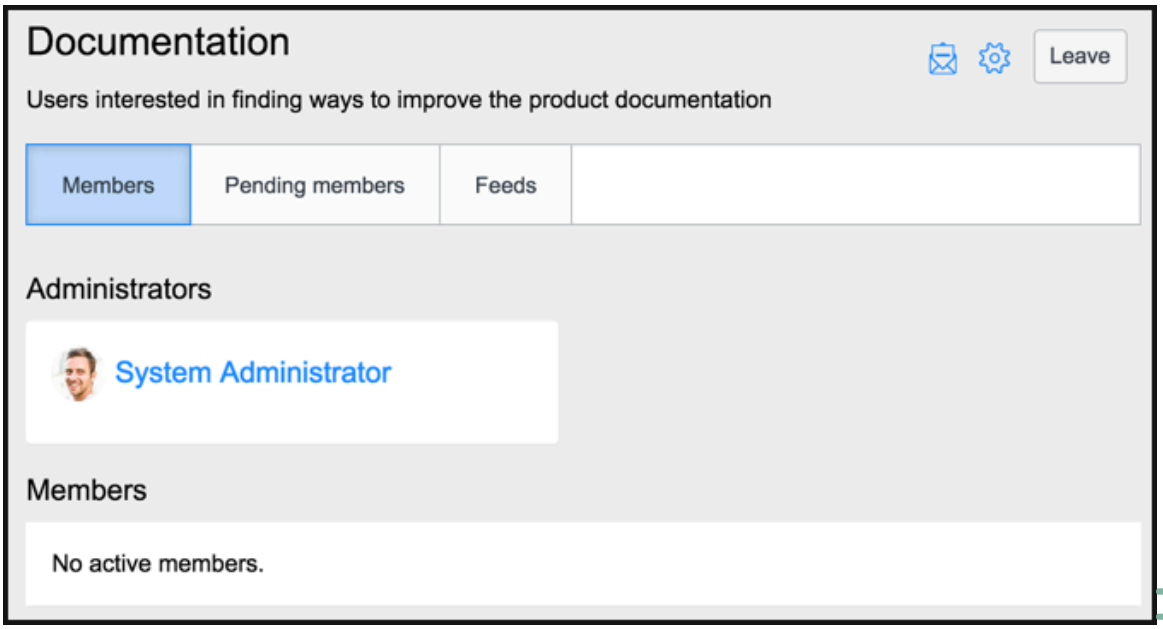
Ce nom est lié au flux de l'équipe.

5. Saisissez une **description** qui doit apparaître en haut du flux et sous le nom de l'équipe dans la liste de toutes les équipes.
6. Sélectionnez le niveau d'accès de l'équipe :
   - **Équipe publique** : dans la liste de toutes les équipes, n'importe quel utilisateur peut voir le nom de cette équipe. Tout utilisateur peut également voir le flux et rejoindre l'équipe. Les messages d'une équipe publique s'affichent dans le flux de société avec un lien vers le flux de l'équipe.
   - **Équipe privée** : dans la liste de toutes les équipes, tout utilisateur peut voir le nom de cette équipe, mais pas le flux. Les messages des équipes privées n'apparaissent pas dans le flux de société.

     Lorsque **Équipe privée** est sélectionnée, la case **à cocher Afficher cette équipe pour que tout le monde puisse la trouver et demander à la rejoindre s'affiche** . Cochez cette case pour permettre à n'importe quel utilisateur de rechercher cette équipe et de demander à la rejoindre. Décochez la case pour autoriser uniquement les utilisateurs invités à voir le flux et à rejoindre l'équipe.
7. Cliquez sur **Créer**.
   L'équipe est créée avec vous en tant qu'administrateur de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Un administrateur d'équipe peut créer un ou plusieurs flux de groupe spécifiquement pour les membres de cette équipe en cliquant sur l'onglet **Flux de groupe** et **Créer un flux de groupe**. En outre, l'équipe peut être invitée à rejoindre un flux. Le fait de disposer de plusieurs flux pour l'équipe facilite les discussions ciblées sur des sujets d'intérêt pour l'équipe et permet à l'équipe d'inviter de manière sélective d'autres équipes et membres à collaborer sur des flux spécifiques.

Rejoindre une équipe

Vous pouvez rejoindre une équipe publique, accepter une invitation ou demander l'accès à une équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que membre de l'équipe, vous pouvez :

- Affichez les messages publiés à l'équipe (flux de l'équipe). Les non-membres peuvent également consulter le flux d'une équipe publique.
- Afficher une liste des membres de l'équipe.
- Invitez une autre équipe à se joindre à l'équipe.
- Abonnez-vous aux notifications par e-mail de l'équipe.
- Quittez l'équipe.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Équipes** , puis sur **Toutes les équipes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez reçu une invitation, cliquez sur **Accepter**. Vous pouvez **refuser** l'invitation si vous ne souhaitez pas rejoindre l'équipe.
- Si l'équipe est publique, cliquez sur **Rejoindre**.
- Si l'équipe est privée, cliquez sur **Demander**. L'administrateur de l'équipe reçoit une notification par e-mail et doit accepter votre demande avant de pouvoir rejoindre l'équipe.

Afficher un flux d'équipe

Affichez un flux d'équipe pour afficher les messages appartenant à cette équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre photo de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
   - Pour afficher une équipe à laquelle vous appartenez, sélectionnez son nom.
   - Pour afficher une équipe publique à laquelle vous n'appartenez pas, sélectionnez **Toutes les équipes** , puis cliquez sur son nom.

     Vous devez être membre pour afficher le flux d'une équipe privée.

Afficher un membre de l'équipe

Afficher une liste de membres appartenant à une équipe Flux en direct.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre photo de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste de l'équipe, sélectionnez le nom de l'équipe.
   Vous devez faire partie de l'équipe pour voir les membres.
4. Cliquez sur **Membres**.
   La liste des membres de l'équipe apparaît, organisée par administrateurs d'équipe et membres de l'équipe.

Inviter un nouveau membre

Vous pouvez inviter un autre utilisateur à rejoindre une équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

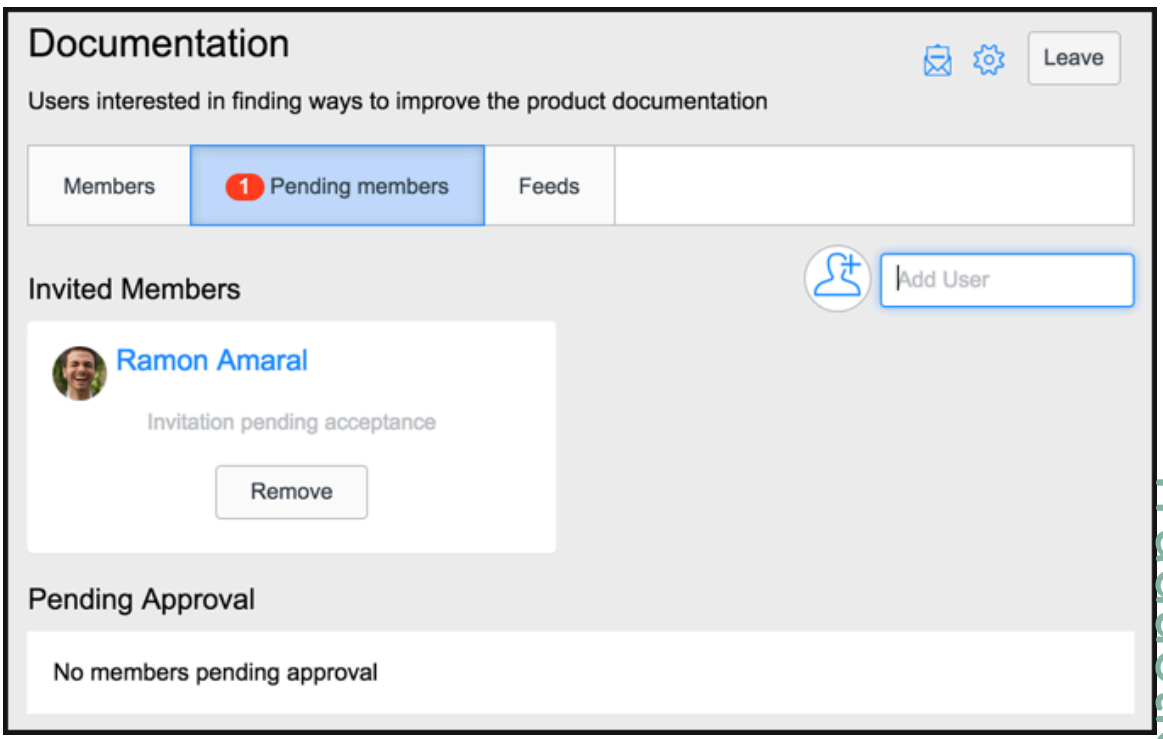
Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre photo de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste de l'équipe, sélectionnez le nom de l'équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Membres en attente** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Ajouter un utilisateur** , saisissez le nom de l'utilisateur que vous souhaitez inviter.
   La photo du membre invité apparaît.



Supprimer un membre

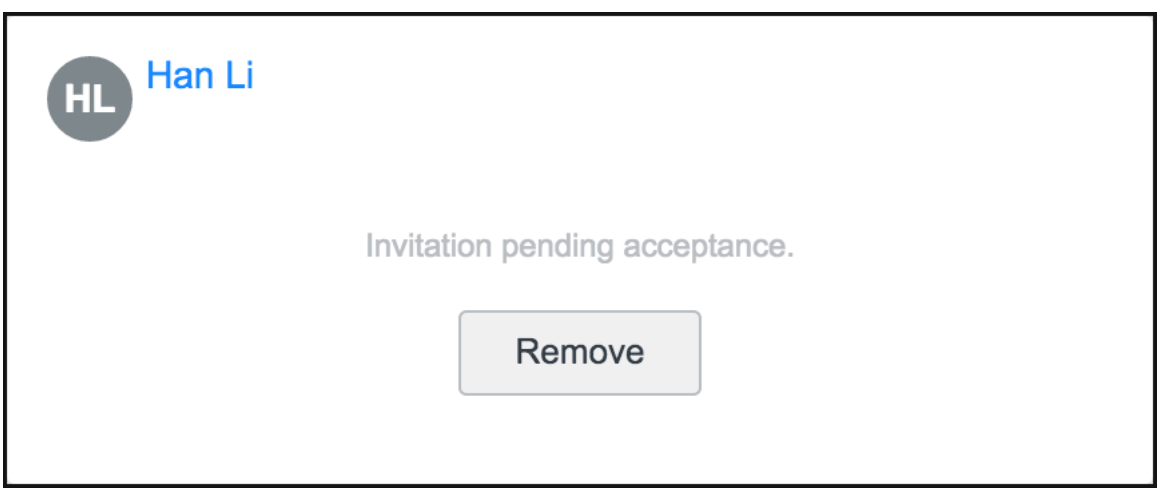
Si vous êtes administrateur de l'équipe, vous pouvez supprimer n'importe quel membre de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre photo de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste de l'équipe, sélectionnez le nom de l'équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Membres** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Supprimer** sous le nom du membre.
6. Cliquez à nouveau sur **Supprimer** dans la zone de confirmation qui s'ouvre.

> **Remarque :**
> Vous pouvez supprimer des membres quel que soit leur état actuel. En d'autres termes, vous pouvez supprimer les membres qui ont déjà rejoint l'équipe ou dont l'adhésion est en attente.

S'abonner aux notifications par équipe et par e-mail

Les utilisateurs peuvent s'abonner ou se désabonner pour recevoir des notifications par e-mail générées par les flux auxquels l'équipe participe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Des notifications par e-mail sont générées chaque fois que des actions telles que la publication de messages, de réponses, de J'aime, de sondages et de @mentions sont effectuées.

Toutes les notifications associées à un message de niveau supérieur, telles que les réponses, les mentions et les mentions J'aime, sont envoyées avec le même objet. La ligne d'objet est définie par défaut sur **Flux en direct** , suivie du début de la ligne d'objet du message de niveau supérieur. Par exemple, si l'objet du flux est **Assistance informatique**, l'objet de la notification par e-mail sera **Assistance informatique Flux en direct**.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Équipes** , puis sélectionnez leur nom.
3. Cliquez sur l'icône).

   Vous pouvez cliquer sur l'icône de désabonnement ( ) pour arrêter de recevoir des notifications par e-mail.

Abonner une équipe aux notifications de flux

Un administrateur d'équipe peut abonner une équipe à des flux spécifiques afin que les membres de l'équipe reçoivent des notifications par e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Équipes** , puis sélectionnez leur nom.
   Vous pouvez utiliser la recherche avancée pour localiser l'équipe dont vous êtes l'administrateur.
3. Cliquez sur **Flux**.
4. Cliquez sur l'icône) en regard du nom du flux.

   Vous pouvez cliquer sur l'icône de désabonnement ( ) pour arrêter de recevoir des notifications par e-mail.

Quitter une équipe

Vous pouvez abandonner l'adhésion à une équipe en quittant cette équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre photo de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Cliquez sur **Quitter** en regard du nom de l'équipe.

Modifier une équipe

Si vous êtes administrateur d'équipe, vous pouvez modifier une équipe existante.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre photo de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste de l'équipe, sélectionnez le nom de l'équipe.
4. Cliquez sur l'icône Modifier (icône).
5. Modifiez les propriétés de l'équipe selon vos besoins.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer une demande d'adhésion

Lorsqu'un utilisateur demande à adhérer à une équipe privée, l'administrateur de l'équipe reçoit un e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous êtes l'administrateur de l'équipe, vous pouvez gérer les demandes d'adhésion.

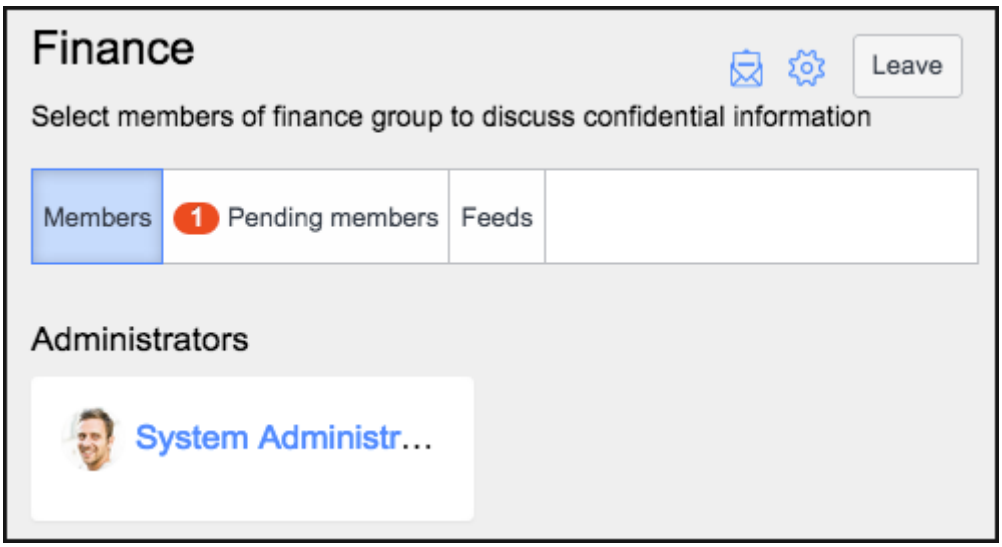
Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Équipes** , puis sélectionnez leur nom.
   Si un ou plusieurs utilisateurs ont été invités à rejoindre l'équipe, l'onglet **Membres en attente** affiche le nombre d'invitations envoyées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

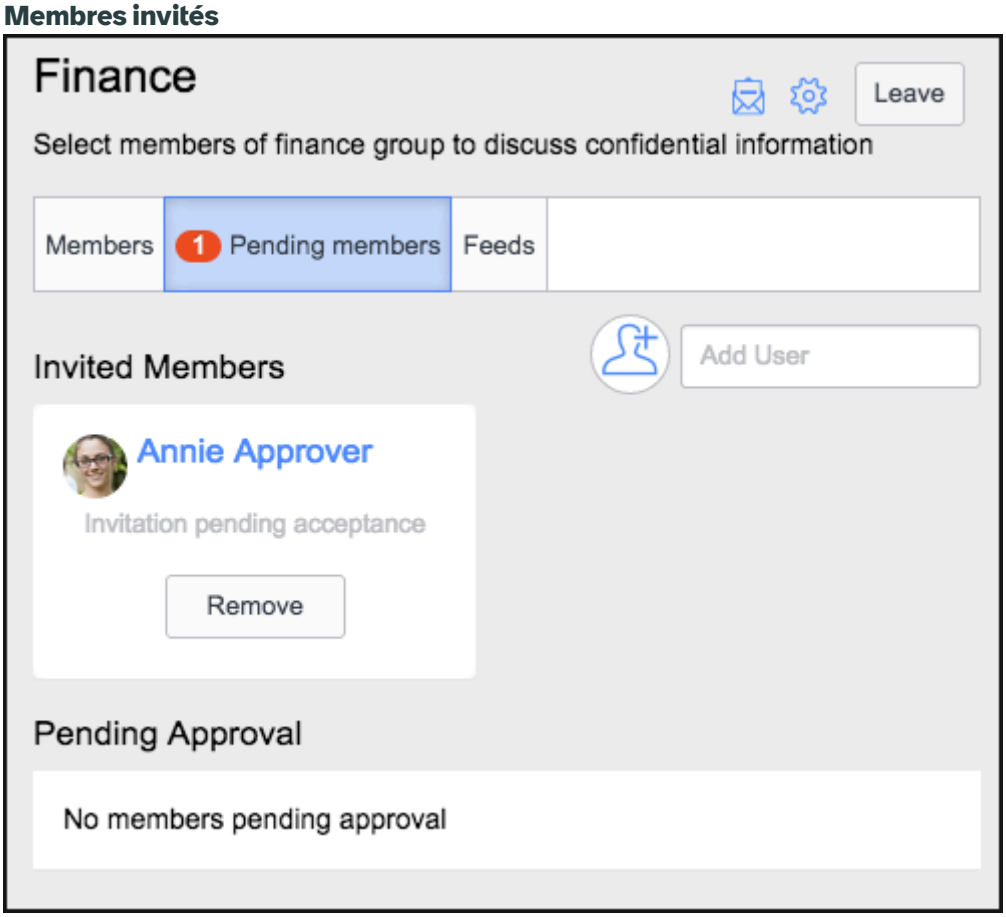
Membres en attente



3. Cliquez sur **Membres en attente**.

   Cela montre les utilisateurs qui ont reçu des invitations, mais qui n'ont pas encore accepté.

Membres invités



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Vous pouvez annuler l'invitation d'un utilisateur en cliquant sur **Supprimer**.
5. Vous pouvez inviter un autre utilisateur à rejoindre l'équipe en saisissant son nom dans le champ **Ajouter un utilisateur** et en cliquant sur le bouton Inviter un membre (bouton).

Supprimer une équipe

Si vous êtes l'administrateur de l'équipe, vous pouvez supprimer une équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Dans la barre latérale, cliquez sur votre photo de profil, puis sélectionnez l'onglet **Équipes** .
3. Dans la liste de l'équipe, sélectionnez le nom de l'équipe.
4. Cliquez sur l'icône Modifier ( ).
5. Cliquez sur **Supprimer**.
6. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression.
   L'équipe est supprimée de Flux en direct. Les messages postés à une équipe privée sont supprimés ; Les messages publiés à une équipe publique restent dans le flux de l'entreprise sans lien d'équipe.

   Si vous supprimez une équipe associée à un enregistrement actif, telle qu'un incident qui n'a pas encore été fermé, l'équipe redevient active lorsqu'un utilisateur modifie cet enregistrement ou suit l'enregistrement dans Flux en direct. Le premier utilisateur qui modifie l'enregistrement devient l'administrateur de l'équipe. Les messages précédents qui existaient dans le cadre du flux d'enregistrements ne sont pas supprimés.

Utiliser Flux en direct pour travailler sur des enregistrements

Un flux d'enregistrements est associé à un enregistrement, comme un incident ou un changement.

Les flux d'enregistrements permettent aux utilisateurs de collaborer sur les enregistrements en fournissant un emplacement permettant à toute personne pouvant accéder à l'enregistrement de partager des messages et de publier des pièces jointes spécifiques à cet enregistrement.

Avec les flux d'enregistrements, les utilisateurs peuvent :

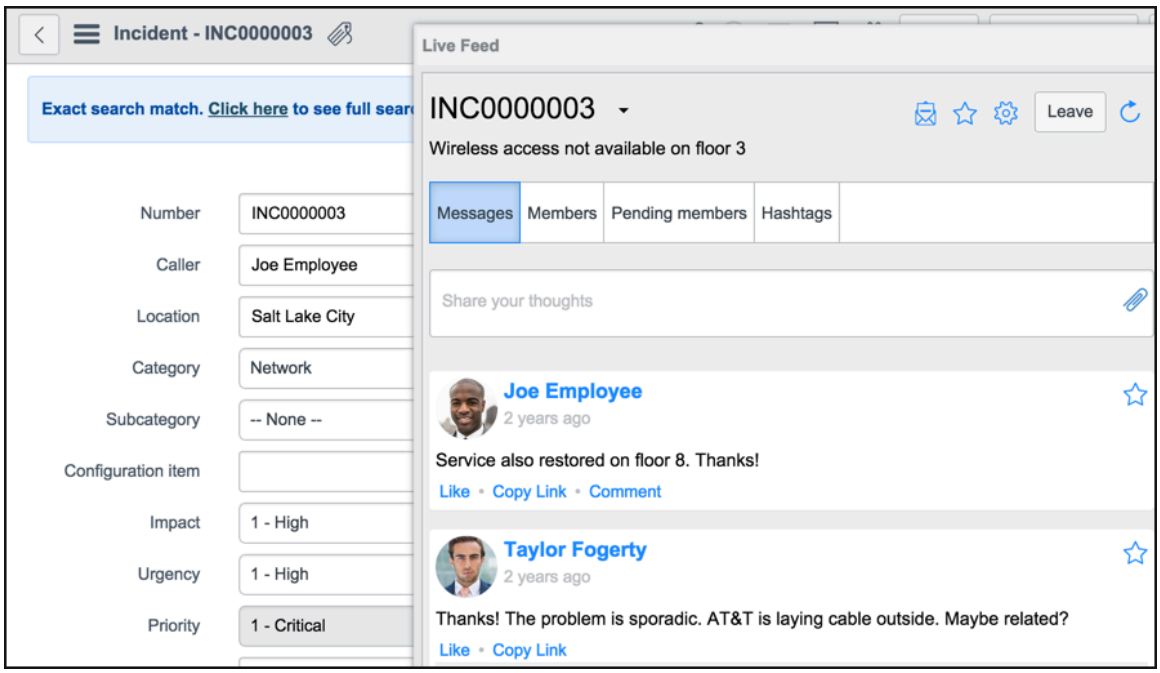
- Suivez les flux d'enregistrements et publiez des messages dans Flux en direct. Ces messages peuvent également être automatiquement conservés dans les champs de journal des commentaires ou des notes de travail des enregistrements.
- Afficher Flux en direct à partir des enregistrements.
- Travaillez sur plusieurs enregistrements de **Mon flux**.
- Accédez aux fonctions d'équipe de Flux en direct, telles que l'envoi d'invitations et l'abonnement aux notifications par e-mail.

Tous les utilisateurs ayant accès à l'enregistrement peuvent également utiliser le flux d'enregistrements. Par défaut, les flux d'enregistrements sont disponibles dans les tables d'incidents, de changements et de problèmes. Les administrateurs peuvent configurer des flux d'enregistrements pour des tables supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Document Flux en direct



Fonctionnement des flux de documents

L'application Flux en direct crée un groupe de documents pour chaque flux de documents. Le groupe de documents :

- Approuve automatiquement l'adhésion de chaque utilisateur pouvant accéder à l'enregistrement.
- Utilise le numéro d'enregistrement comme nom de groupe.
- Utilise la description brève de l'enregistrement comme description de groupe.
- Gère tous les messages publiés sur l'enregistrement dans Flux en direct (si l'enregistrement comporte un champ journal pour les commentaires). Lorsque le groupe est créé, les messages existants sont ajoutés au flux de documents.
- Répertorie le groupe lorsque les utilisateurs sélectionnent **Afficher tous les groupes** sur leur interface Flux en direct, sauf si l'enregistrement associé au flux de documents a été fermé. Lorsque l'état de l'enregistrement est fermé, le groupe Flux en direct devient inactif et non répertorié.
- Ajoute automatiquement des utilisateurs au groupe de documents lorsqu'ils consultent l'enregistrement.

Création de groupe de documents

Lorsqu'un utilisateur suit ou affiche un enregistrement sur Flux en direct, un groupe Flux en direct est automatiquement créé et associé à l'enregistrement (s'il n'en existe pas déjà). L'utilisateur devient membre du groupe et peut utiliser Flux en direct pour travailler sur l'enregistrement. Si l'utilisateur peut accéder aux notes de travail sur l'enregistrement, il devient également un administrateur du groupe.

Un groupe Flux en direct est également créé automatiquement lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement sur une table qui utilise des flux de documents, comme la table Incident. L'utilisateur qui crée l'enregistrement devient l'administrateur du groupe, et tout autre utilisateur qui modifie le même enregistrement rejoint automatiquement le groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter Flux en direct à une page d'accueil

Ajoutez Flux en direct à une page d'accueil afin qu'il soit la première chose que vous voyez lorsque vous vous connectez.

Avant de commencer

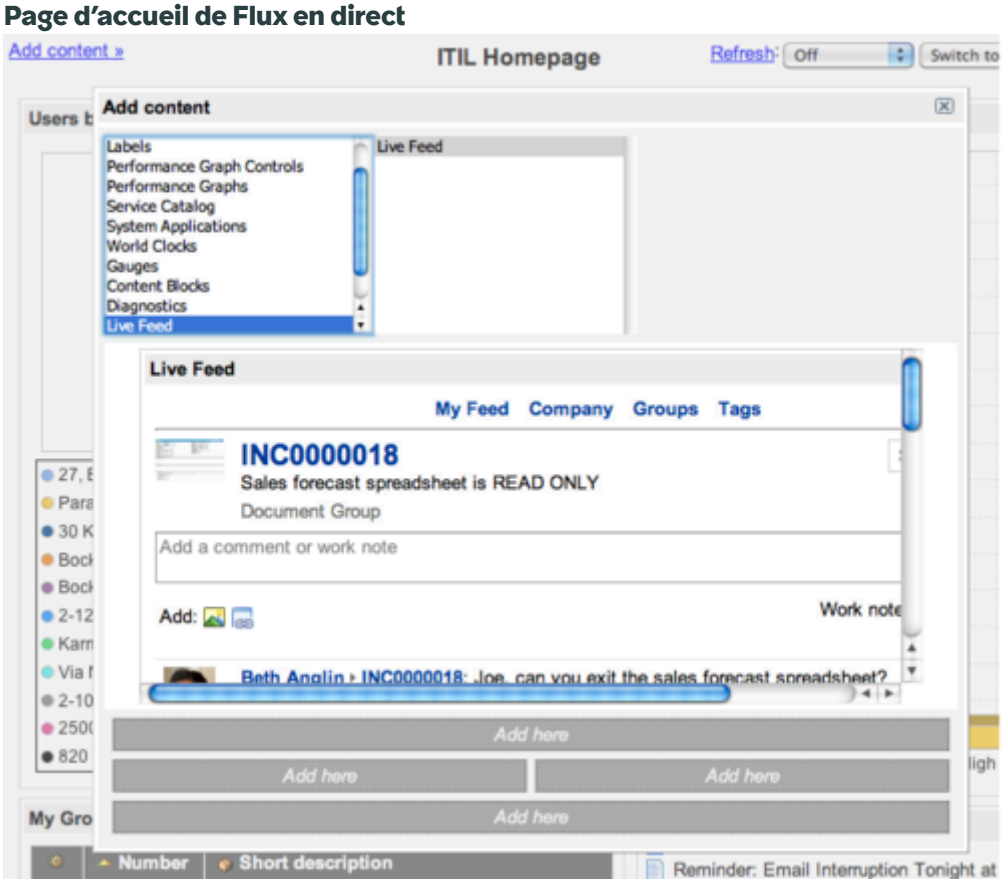
Rôle requis : admin

Procédure

1. Cliquez sur **Ajouter** du contenu en haut de la page d'accueil.
2. Sélectionnez **Flux en direct** sur le panneau de gauche.
3. En bas de la fenêtre, cliquez sur **Ajouter ici** dans la position de mise en page appropriée, puis fermez la fenêtre.

Remarque :
Les administrateurs peuvent ajouter Flux en direct à une page d'accueil globale pour la rendre disponible par défaut à tous les utilisateurs de la page d'accueil. Par défaut, les utilisateurs disposant de n'importe quel rôle peuvent ajouter Flux en direct à leur page d'accueil. Les administrateurs peuvent restreindre cette possibilité.

Page d'accueil de Flux en direct



Modification et suppression de flux de documents

L'utilisateur qui crée un flux d'enregistrements devient l'administrateur du groupe, ce qui lui permet de modifier les propriétés du flux d'enregistrements suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nom** : La valeur par défaut est le numéro d'enregistrement.
- **Description** : la valeur par défaut correspond à la description brève de l'enregistrement.
- **Image** : la valeur par défaut est une miniature de l'enregistrement.

Les administrateurs de flux peuvent également supprimer le flux. Lorsque cette option est supprimée, le flux est supprimé de Flux en direct, mais les messages restent dans le champ journal de l'enregistrement associé.

Affichage de Flux en direct à partir d'enregistrements

Interagissez avec le flux d'enregistrements sous n'importe quel formulaire pour lequel Flux en direct est activé.

Le flux d'enregistrements apparaît dans une fenêtre contextuelle. Le flux d'enregistrements apparaît également sur le formateur d'activité du formulaire d'enregistrement si l'administrateur active la propriété système du flux d'enregistrements (glide.ui.show_live_feed_activity).

Pour accéder à un flux d'enregistrements à partir du formulaire, effectuez l'une des opérations suivantes :

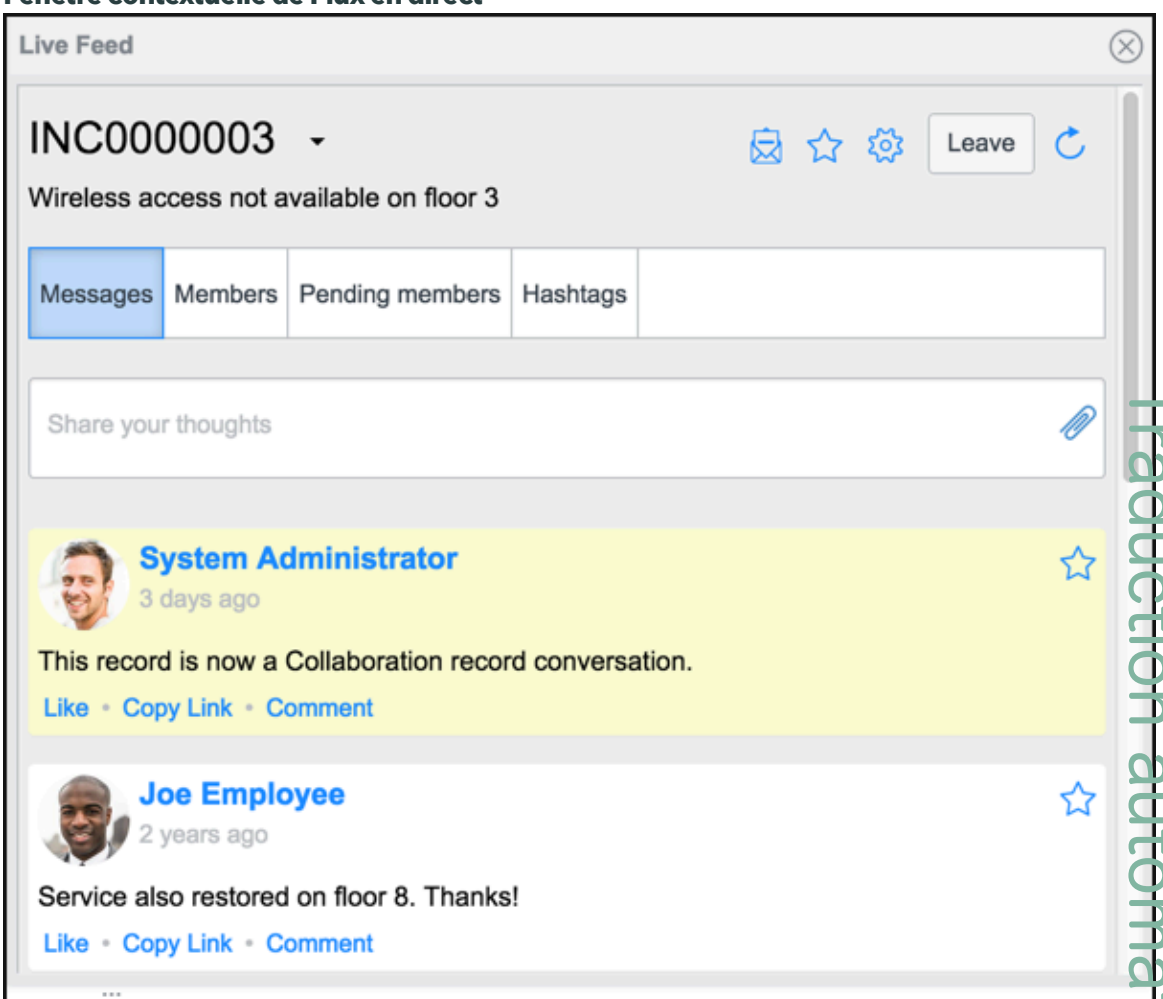
- Cliquez sur **Afficher le flux en direct** dans l'en-tête du formulaire. La fenêtre contextuelle Flux en direct s'affiche.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Afficher Flux en direct**. La fenêtre contextuelle Flux en direct s'affiche également.
- Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la zone du formateur d'activité sur le formulaire. Cliquez sur l'un des onglets suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Flux en direct** : cliquez pour afficher une zone de texte à saisir dans le flux.
- **Activité** : cliquez pour afficher le résumé de l'activité. Le filtre d'activité détermine le contenu du résumé de l'activité.

Fenêtre contextuelle de Flux en direct



Si le formateur d'activité ou les onglets **Flux en direct** et **Activité** ne sont pas visibles, les administrateurs peuvent procéder comme suit :

- Configurez la mise en page du formulaire et ajoutez **Activités (filtrées)** au formulaire. Cela ajoute le formateur d'activité.
- Personnalisez la mise en page du formulaire et ajoutez **Activités (filtrées)** au formulaire. Cela ajoute le formateur d'activité.
- Accéder à **Définition du système** > **Tables**, accédez à la table associée à l'enregistrement et vérifiez que l'attribut de dictionnaire live_feed est défini sur vrai sur le formulaire. Cela ajoute Flux en direct au formateur d'activité.
- Accéder à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Propriétés** et activez la propriété suivante :**Activer/désactiver l'affichage de l'onglet Flux en direct dans le formateur d'activité**

Utiliser des flux d'enregistrements

Lorsqu'un utilisateur suit un enregistrement, il devient membre d'un groupe privé pour l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les membres de l'équipe peuvent effectuer les actions suivantes :

- Affichez le flux d'enregistrements à partir de Flux en direct.
- Afficher une liste des membres du groupe (autres utilisateurs qui suivent l'enregistrement).
- Invitez un autre utilisateur à rejoindre le groupe. Seuls les utilisateurs ayant accès à l'enregistrement ont accès au flux d'enregistrements.
- Abonnez-vous aux notifications par e-mail.
- Laissez l'équipe arrêter de suivre l'enregistrement.

Suivre un flux d'enregistrements à partir d'un formulaire

Vous pouvez suivre les enregistrements auxquels un flux d'enregistrements est associé à partir du formulaire d'enregistrement.

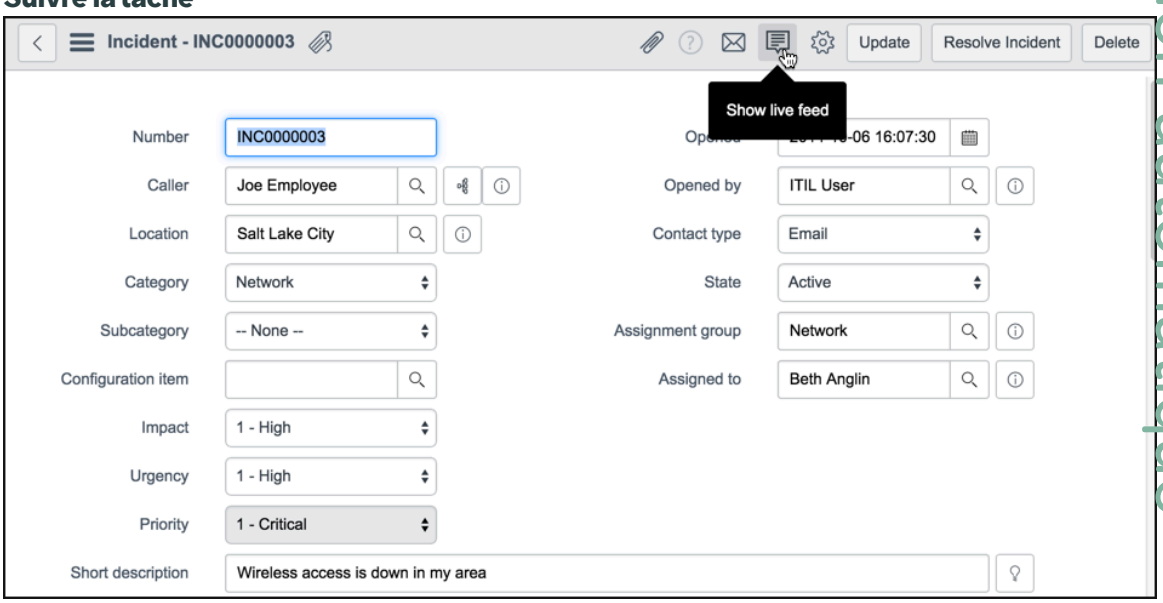
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement dans une liste ou un formulaire.
2. Cliquez sur l'icône **Afficher dans Flux en direct** dans l'en-tête.

Suivre la tâche



Suivre un flux d'enregistrements à partir d'une liste

Vous pouvez suivre les enregistrements auxquels un flux d'enregistrements est associé lors de l'affichage d'une liste d'enregistrements. Cette méthode vous permet de sélectionner plusieurs enregistrements à suivre.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

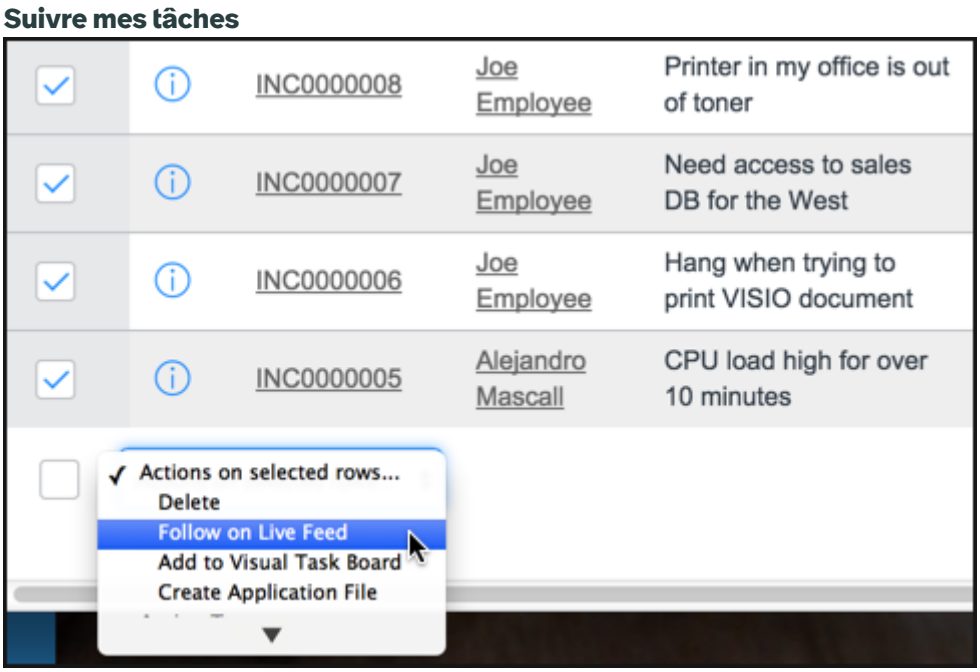
Procédure

1. Accédez à une liste d'enregistrements (par exemple, **Mes affectations**).
2. Cochez la case **Action** en regard de chaque enregistrement à suivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste de choix **d'actions** , sélectionnez **Suivre dans Flux en direct**.



Publier un message dans un flux d'enregistrements

Utilisez Flux en direct pour publier un message dans un flux d'enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le flux d'enregistrements de l'une des manières suivantes :
   - À partir de votre page d'accueil (doit déjà suivre l'enregistrement)
   - En tant qu'équipe dans Flux en direct (doit déjà suivre l'enregistrement)
   - Depuis Mon flux en direct (doit déjà suivre l'enregistrement)
   - À partir de la fenêtre contextuelle **de Flux en direct**
   - Dans l'onglet **Flux en direct** du formateur d'activité
   - Cliquez sur le bouton **Afficher le flux en direct** ( ) dans l'en-tête du formulaire.
2. Composez le message et ajoutez des images et des liens.
3. Dans la liste À, sélectionnez l'enregistrement dans lequel vous souhaitez publier le message.

> **Remarque :**
> S'applique uniquement à Flux en direct.

4. **Facultatif :** Cochez la case Notes de **travail** pour publier le message comme note de travail.
   Seuls les utilisateurs ayant accès aux notes de travail de l'enregistrement peuvent publier et consulter des notes de travail. Cette option n'est disponible que pour les enregistrements qui ont un champ journal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Publier**.

> **Remarque :**
> Si l'enregistrement comporte des champs journaux pour les commentaires ou les notes de travail, votre message est automatiquement ajouté au champ approprié de l'enregistrement. Si l'enregistrement dispose d'un champ de texte standard pour les commentaires sur le formateur d'activité, chaque publication active remplace la valeur du champ. Les commentaires ajoutés via Flux en direct commencent par #LiveFeed sur le formateur d'activité.

Utiliser des flux dans Flux en direct

Les flux permettent aux utilisateurs de créer des discussions ciblées dans Flux en direct.

Le flux en direct comprend différents types de flux. L'utilisateur qui crée un flux de groupe ou d'enregistrement devient l'administrateur du flux. Cet utilisateur configure le niveau d'accès du flux :

- **Public** : tout utilisateur peut voir le nom sur la liste de tous les flux, afficher le flux et le rejoindre. Les messages apparaissent sur le flux de l'entreprise avec un lien vers le flux public.
- **Privé** : tout utilisateur peut voir le nom sur la liste de tous les flux, mais seuls les membres invités peuvent voir le flux et le rejoindre. Les messages n'apparaissent pas dans le flux de l'entreprise.

> **Remarque :**
> Le concept de groupes a changé dans Flux en direct v2.

Créer un flux de groupe

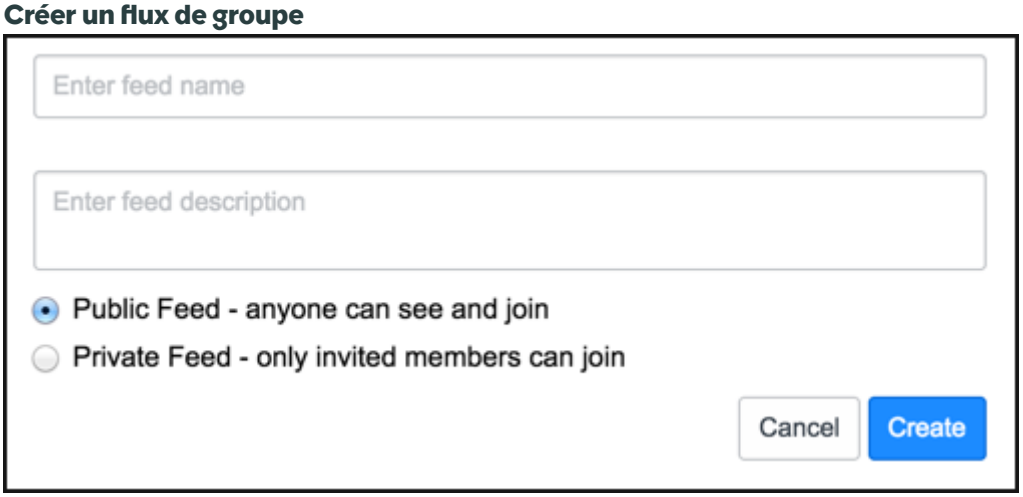
Les flux de groupe sont créés par les utilisateurs afin que les membres ayant des intérêts similaires puissent trouver ces informations en un seul endroit. Des utilisateurs individuels ou des équipes peuvent rejoindre des flux de groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** , puis sur **Tous les flux**.
3. Cliquez sur **Créer un flux de groupe**.

Créer un flux de groupe



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez le nom et la description du flux.
   Ceux-ci apparaîtront dans la liste des flux de groupe.
5. Indiquez comment les membres peuvent rejoindre le flux :
   - **Flux public** : sélectionnez cette option pour permettre à tout le monde de voir et de rejoindre le flux du groupe.
   - **Flux privé** : sélectionnez cette option pour limiter l'adhésion aux seuls membres invités par l'administrateur.

     Lorsque **Flux privé** est sélectionné, la case **à cocher Afficher ce flux pour que tout le monde puisse le trouver et demander à le rejoindre** s'affiche. Si cette option est sélectionnée, n'importe quel utilisateur peut rechercher ce flux de groupe et le rejoindre. Si la case n'est pas cochée, seuls les utilisateurs invités peuvent voir le flux et rejoindre le flux de groupe.
6. Cliquez sur **Créer**.

Créer des flux d'enregistrements

Lorsqu'un utilisateur affiche un enregistrement sur une table pour laquelle Flux en direct est activé, telle que la table **Incident** [incident], il peut cliquer sur le bouton **Afficher le flux en direct** en haut du formulaire pour créer automatiquement un flux d'enregistrements.

Lorsqu'un utilisateur disposant d'un accès en écriture au champ **work_notes** journal d'un enregistrement clique sur le bouton **Afficher le flux en direct** , cet utilisateur devient l'administrateur du flux d'enregistrements. Si, par exemple, un client appelle l'assistance technique pour signaler un incident et que le client clique sur **Afficher Flux en direct** sur un enregistrement, un flux d'enregistrements est créé, mais le client n'est pas l'administrateur du flux d'enregistrements. Lorsqu'un représentant de l'assistance ouvre l'incident et participe au flux d'enregistrements, l'utilisateur devient l'administrateur du flux.

Les flux d'enregistrements sont, par défaut, privés non répertoriés. En d'autres termes, seuls les membres invités peuvent voir le nom du flux d'enregistrements dans la liste des flux et le rejoindre. Les administrateurs de flux d'enregistrements, cependant, ont la possibilité de modifier le niveau d'accès à tout moment. Cela peut être utile si, par exemple, un utilisateur travaille sur une opportunité de vente et souhaite que les clients puissent participer à un flux d'enregistrements sans leur accorder l'accès aux enregistrements.

Contrôler la façon dont Flux en direct est activé pour les enregistrements

Une propriété appelée *glide.ui.show_live-feed_activity* contrôle si Flux en direct est automatiquement activé pour tous les enregistrements.

Cet enregistrement Glide est désactivé par défaut. Si la propriété est activée, un flux d'enregistrements est automatiquement créé chaque fois qu'un enregistrement est affiché, et vous devenez membre de ce flux.

Une deuxième propriété, *glide.live-feed.auto_join_document_group*, permet l'adhésion automatique à un flux d'enregistrements chaque fois que le document associé est visité et que l'utilisateur clique **sur Afficher Flux en direct**.

Afficher le flux d'activité dans les flux d'enregistrements

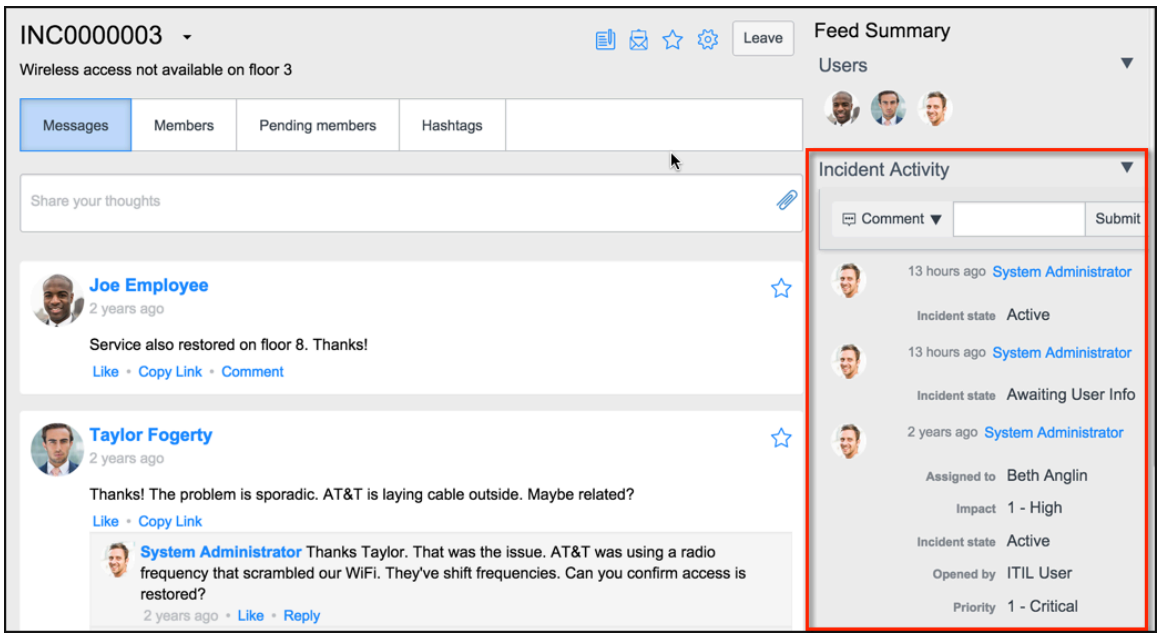
Lorsque vous affichez des flux d'enregistrements, Flux en direct affiche le flux d'activité du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, l'écran affiche l'activité récente de l'incident pour un flux d'incident. Le flux d'activité est mis à jour chaque fois qu'un élément est modifié dans l'enregistrement associé.

Flux d'activité Live Feed



Remarque :
Les informations du flux d'activité sont soumises aux mêmes règles ACL que celles pour l'affichage du document sous-jacent.

Participer à un flux

Lorsque vous rejoignez un flux, vous devenez membre du flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les membres du flux peuvent effectuer les actions suivantes :

- Affichez les messages publiés dans le flux. Les non-membres peuvent également afficher les messages d'un flux public.
- Afficher une liste des membres du flux.
- Invitez un autre utilisateur à rejoindre le flux.
- Abonnez-vous aux notifications par e-mail de flux.
- Quittez le flux.

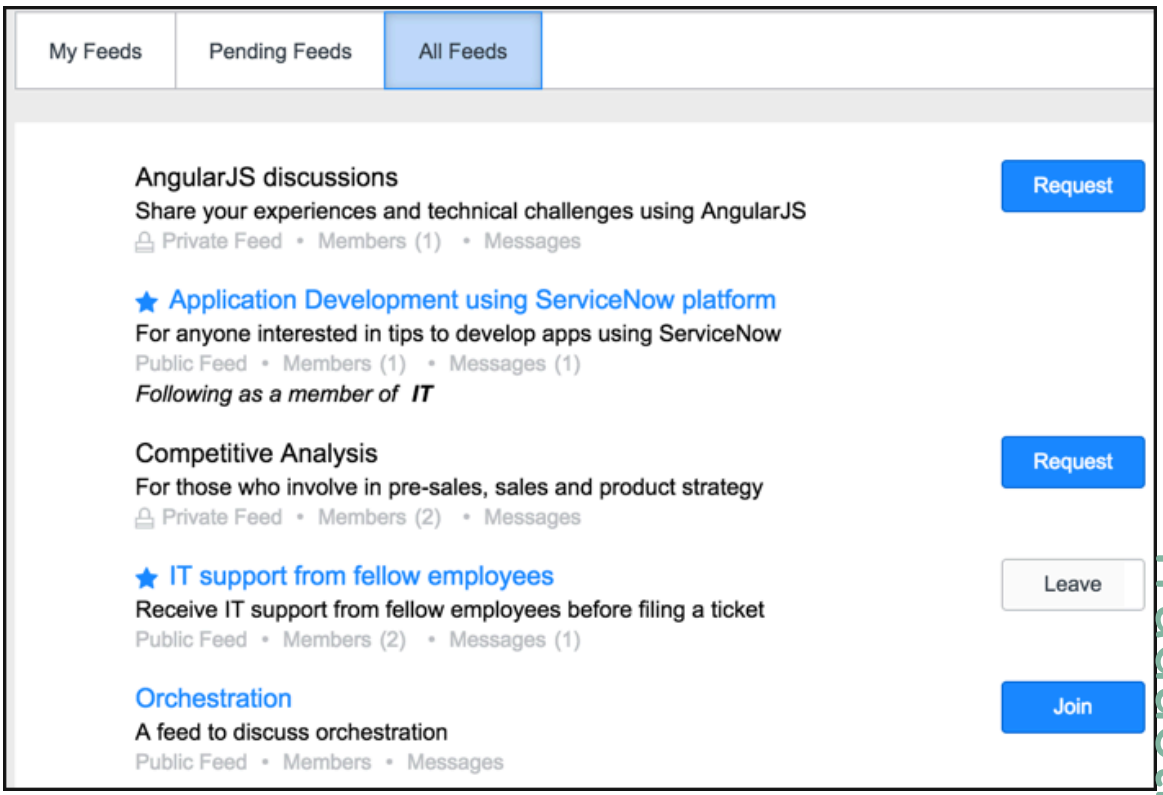
Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**, puis cliquez sur **Tous les flux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les flux



- Si vous avez reçu une invitation, cliquez sur **Accepter**. Vous pouvez **refuser** l'invitation si vous ne souhaitez pas rejoindre le flux.
- Si le flux est public, cliquez sur **Rejoindre**.
- Si le flux est privé, cliquez sur **Demander**. L'administrateur du flux reçoit une notification par e-mail et doit accepter votre demande avant de pouvoir rejoindre le flux.

Marquer un flux comme favori

Les messages de niveau supérieur dans les flux peuvent être marqués comme favoris sur une base par utilisateur uniquement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également rechercher des messages marqués comme favoris et supprimer la désignation de favori si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**, puis cliquez sur **Tous les flux**.
3. Dans la liste des flux, cliquez sur l'icône en forme d'étoile (☆) en regard du nom du flux que vous souhaitez marquer comme favori.

   Pour retirer un message des favoris, cliquez sur l'icône étoile (★) d'un message qui est déjà un favori.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher un flux

Plusieurs options s'offrent à vous pour afficher un flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**.
   Une liste des flux auxquels vous appartenez s'affiche et une option permettant d'afficher tous les flux.
   - Pour afficher un flux auquel vous appartenez, sélectionnez son nom.
   - Pour afficher un flux public auquel vous n'appartenez pas, sélectionnez **Tout afficher** , puis cliquez sur le nom du flux. Vous devez être membre pour afficher le flux d'un flux privé.

Remarque :
Si vous quittez l'application Flux en direct, puis revenez en arrière, le système affiche le flux que vous avez visité pour la dernière fois si vous en êtes membre.

Afficher un membre du flux

Affichez un membre spécifique d'un flux de groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrements**.
   Une liste des flux auxquels vous appartenez s'affiche et une option permettant d'afficher tous les flux.
3. Cliquez sur le nom du flux.
   La liste des membres du flux s'affiche, organisée par administrateurs et membres du flux.

Inviter un nouveau membre dans un flux de groupe

L'administrateur de flux peut inviter un autre utilisateur ou un groupe à rejoindre un flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une équipe est ajoutée à un flux, tous les membres de l'équipe deviennent également indirectement membres du flux. Seuls les utilisateurs, et non les équipes, peuvent être les administrateurs du flux. Un membre de l'équipe qui suit un flux peut devenir administrateur en invitant directement un autre utilisateur à accéder au flux.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur l'onglet **Membres en attente** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Ajouter un utilisateur ou une équipe** , commencez à saisir un nom d'utilisateur ou d'équipe, puis sélectionnez un utilisateur ou une équipe dans la liste de suggestions.
   L'utilisateur ou les membres de l'équipe invités reçoivent une notification par e-mail.

Inviter un nouveau membre dans un flux d'enregistrements

L'administrateur de flux peut inviter un autre utilisateur ou une équipe à rejoindre un flux d'enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une équipe est ajoutée, chacun des membres individuels de l'équipe devient membre du flux. En d'autres termes, si l'équipe ABC est ajoutée à un flux, le flux n'indique pas que l'équipe ABC est membre. Au lieu de cela, le flux montre chacun des membres individuels de l'équipe ABC en tant que membres du flux.

Lorsque les utilisateurs sont invités, leur état d'adhésion est initialement **Invité**. Lorsqu'ils acceptent l'invitation, le système vérifie leur accès au champ **journal work_notes** . S'ils ont un accès en écriture, ils deviennent membres administrateurs ; sinon, ils deviennent des membres actifs.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux d'enregistrements** , puis sélectionnez le nom du flux d'enregistrements.
3. Cliquez sur l'onglet **Membres en attente** .
4. Dans le champ **Ajouter un utilisateur ou une équipe** , commencez à saisir un nom d'utilisateur ou d'équipe, puis sélectionnez un utilisateur ou une équipe dans la liste de suggestions.

   Si vous invitez une équipe, les membres individuels de l'équipe sont invités.

   Les utilisateurs invités reçoivent une notification par e-mail.

Supprimer un membre d'un flux

L'administrateur de flux peut supprimer n'importe quel membre du flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

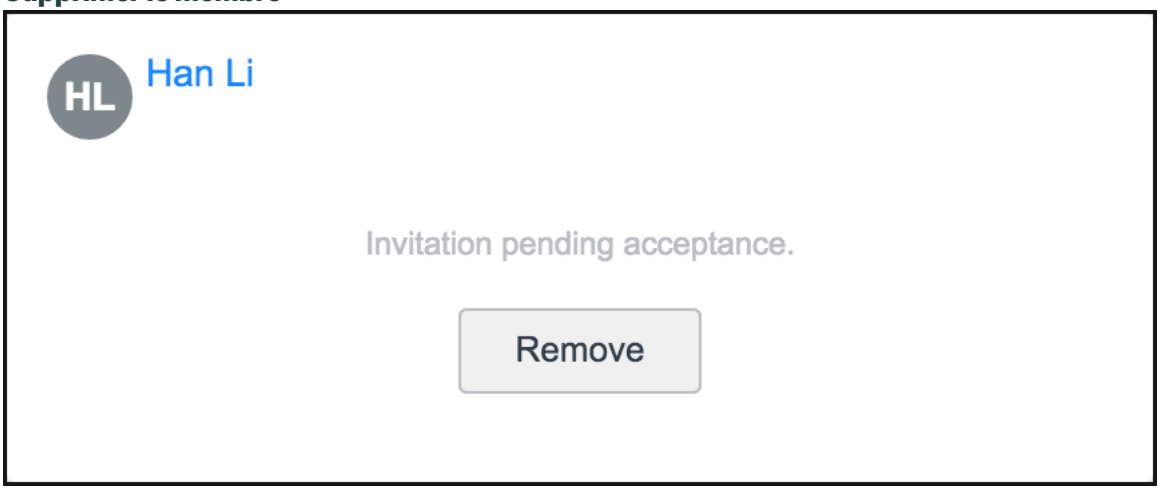
Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur l'onglet **Membres** .
4. Localisez le membre que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer le membre



Remarque :
Vous pouvez supprimer des membres quel que soit leur état actuel. En d'autres termes, vous pouvez supprimer les membres qui ont déjà rejoint le flux ou dont l'adhésion est en attente.

S'abonner à un flux

Les membres directs d'un flux peuvent s'abonner et se désabonner du flux afin de recevoir des notifications par e-mail chaque fois qu'une activité se produit dans le flux, comme la publication de nouveaux messages, des réponses, des J'aime, des sondages et @mentions.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les membres indirects individuels, c'est-à-dire les membres d'une équipe qui participe à un flux, ne peuvent pas s'abonner ou se désabonner directement d'un flux. Si l'administrateur de l'équipe abonne l'équipe à un flux, les membres individuels reçoivent une notification par e-mail pour les activités du flux telles que la publication de nouveaux messages, les réponses, les J'aime, les sondages et @mentions.

Toutes les notifications associées à un message de niveau supérieur, telles que les réponses, les mentions et les mentions J'aime, sont envoyées avec le même objet. La ligne d'objet est définie par défaut sur **Flux en direct** , suivie du début de la ligne d'objet du message de niveau supérieur. Par exemple, si l'objet du flux est **Assistance informatique**, l'objet de la notification par e-mail sera **Assistance informatique Flux en direct**.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur l'icône).

Vous pouvez cliquer sur l'icône de désabonnement ( ) pour arrêter de recevoir des notifications par e-mail.

Remarque :
Si une équipe est abonnée pour recevoir des notifications par e-mail pour un flux, mais qu'un membre de l'équipe ne s'est pas abonné à l'équipe, ce membre ne reçoit pas les notifications par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer entre Flux en direct et d'autres modules

Si vous participez à un flux et accédez à un autre module, lorsque vous revenez à Flux en direct, le flux que vous consultiez précédemment s'affiche s'il est public ou privé.

Par exemple, supposons que vous consultez un flux public, puis que vous accédez à un enregistrement d'incident particulier. Lorsque vous revenez à Flux en direct, le flux que vous consultiez précédemment s'ouvre. Si vous avez consulté pour la dernière fois un flux privé dont vous n'êtes pas membre, revenir à Flux en direct ouvre le flux de société.

Quitter un flux

Les membres peuvent choisir de quitter un flux de groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur **Quitter**.

Remarque :
Si vous quittez un flux associé à un enregistrement, tel qu'un incident, vous rejoignez automatiquement ce flux si vous modifiez à nouveau l'enregistrement associé.

Supprimer un flux

Si vous êtes administrateur de flux, vous pouvez supprimer le flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux de groupe** ou **Flux d'enregistrement**, puis sélectionnez le nom du flux.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression.
   Le flux est supprimé de Flux en direct. Les messages publiés dans un flux privé sont supprimés. Les messages publiés dans un flux public restent dans le flux de l'entreprise sans lien de flux.

Vue d'ensemble de l'interface utilisateur de Flux en direct

L'interface utilisateur de Flux en direct fournit de nombreuses méthodes que vous pouvez utiliser pour partager du contenu avec d'autres personnes de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Mettre à jour votre profil Flux en direct

Les informations de votre profil comprennent une photo ou une image, et des onglets pour différents types d'informations, notamment les messages, les flux, les équipes, les abonnés et ceux qui vous suivent. Vous pouvez mettre à jour vos informations de profil et votre photo à tout moment.

Avant de commencer

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

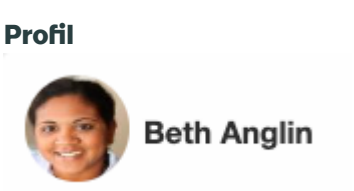
Vous pouvez fournir des détails sur vous-même, par exemple votre rôle au sein de votre organisation. Vous pouvez également mettre à jour votre photo de profil. Cependant, seuls les administrateurs peuvent supprimer une photo de profil.

Remarque :

La fonctionnalité décrite ici s'applique aux navigateurs compatibles HTML5, tels que Chrome, Firefox, Safari, IE10 et versions ultérieures.

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur votre nom ou sur le titre affiché avec votre photo.

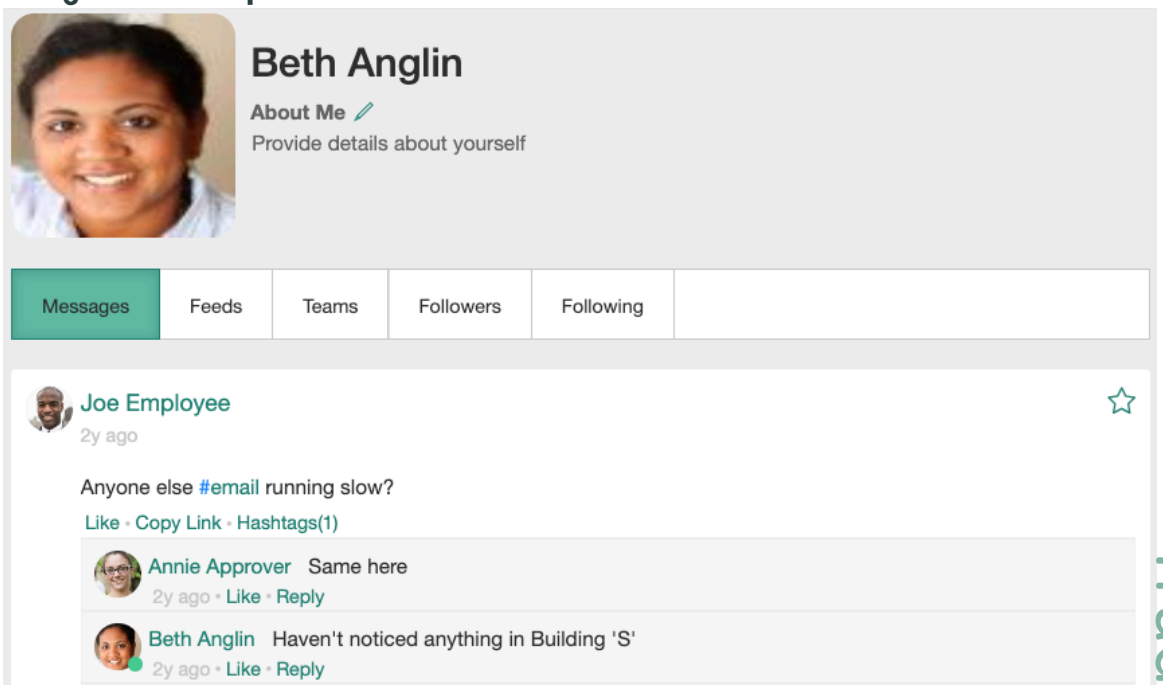


L'enregistrement de profil s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de profil



3. Cliquez sur l'icône en forme de crayon à côté de **À propos de moi** et saisissez une brève description de vous-même que vous souhaitez partager avec d'autres personnes qui consultent votre profil.
   Il s'agit d'un texte que vous ne voudrez peut-être pas nécessairement modifier régulièrement.
4. Vous pouvez modifier votre photo de profil en utilisant l'une des deux méthodes suivantes :
   - Passez la souris sur l'image existante (ou appuyez sur la photo dans le cas de l'interface du smartphone ou de la tablette) pour afficher le lien **Télécharger une image** . Sélectionnez le lien, accédez à l'emplacement de la photo que vous souhaitez utiliser, puis sélectionnez **Ouvrir**.
   - Localisez le fichier photo que vous souhaitez utiliser sur votre ordinateur, puis faites-le glisser sur la photo existante.

Charger un lien d'image

Remarque :
Votre image de profil est également utilisée par Connect et les fonctionnalités de messagerie instantanée héritées, si elles sont activées.

Utiliser les messages Flux en direct

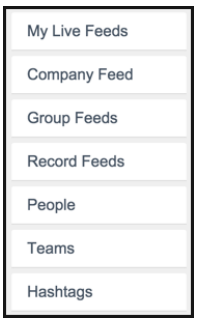
Cette partie de l'interface utilisateur permet à l'utilisateur d'accéder à différents types de messages et aux outils de regroupement et de catégorisation des messages. Sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également incluses des méthodes pour identifier les flux d'utilisateurs que vous suivez et ceux qui vous suivent.

Outils pour utiliser des messages Flux en direct

Section de menu	Description
	• *Mes flux en direct* : il s'agit de flux personnalisés qui vous permettent de personnaliser le flux en direct pour afficher le contenu le plus important pour vous. • *Flux de société* : ce flux affiche toutes les publications, à l'exception de celles publiées dans des groupes privés ou non répertoriés. • *Flux de groupe* : ces flux sont créés par les utilisateurs. Flux d'enregistrements : ces flux sont associés à un enregistrement, tel qu'un incident ou un changement. • *Flux d'enregistrements* : ces flux permettent aux utilisateurs de collaborer sur les enregistrements en fournissant un emplacement permettant à toute personne pouvant accéder à l'enregistrement de partager des messages et de publier des pièces jointes spécifiques à cet enregistrement. • *Personnes* : cette option affiche les personnes qui suivent l'utilisateur actuel et les personnes que l'utilisateur actuel suit. • *Équipes* : cette option est utilisée pour combiner des utilisateurs dans des groupes dans le but de s'abonner à des conversations spécifiquement ciblées. • *Hashtags : Les hashtags* sont des mots marqués d'un symbole dièse (#) dans les messages. Les hashtags sont utilisés pour catégoriser les messages par mot clé ou par sujet afin d'améliorer les résultats de recherche : messages filtrés à partir de toutes les conversations qui incluent des hashtags spécifiques.

Afficher un autre utilisateur de Flux en direct

Lorsqu'un utilisateur demandeur, qui n'a pas de rôle ServiceNow, consulte un flux et pointe vers la photo d'un autre utilisateur, les informations de l'utilisateur apparaissent à partir de la vue Carte de visite de la table Utilisateur [sys_user].

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent modifier la quantité d'informations affichées pour les utilisateurs ayant différents rôles.

Procédure

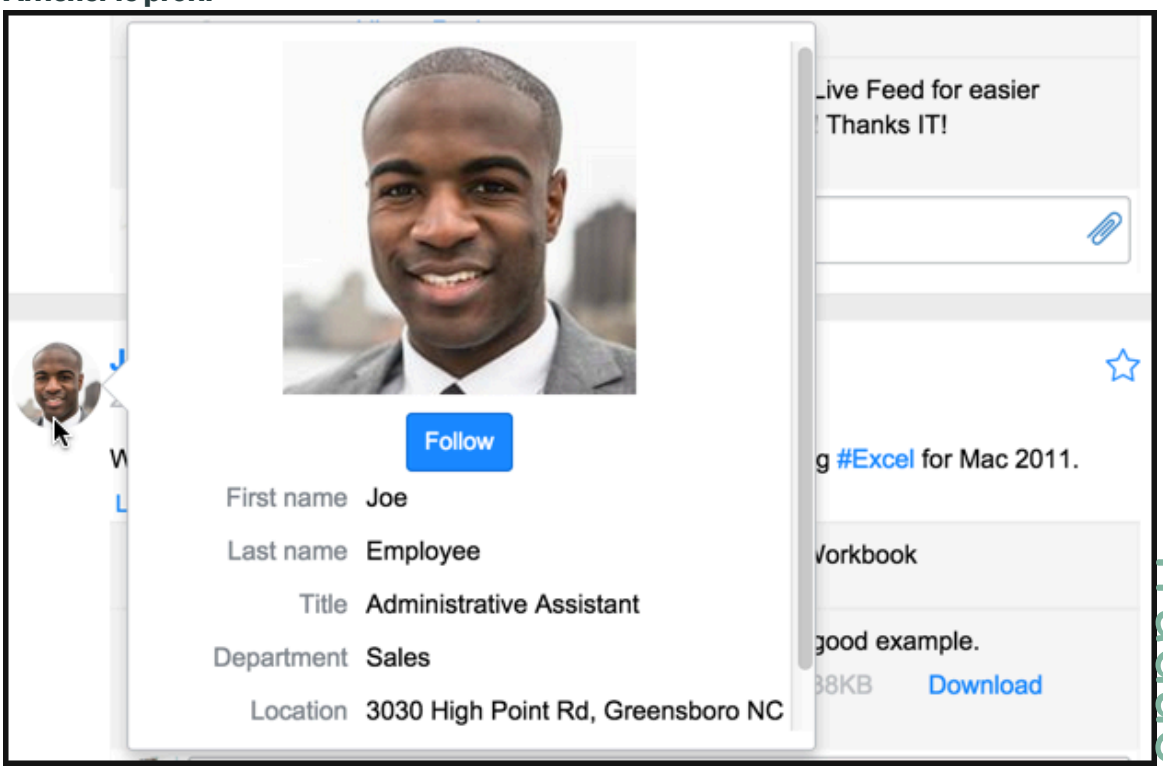
1. Sélectionnez une photo de profil dans votre flux.

Un résumé de l'utilisateur s'affiche.

Traduction automatique

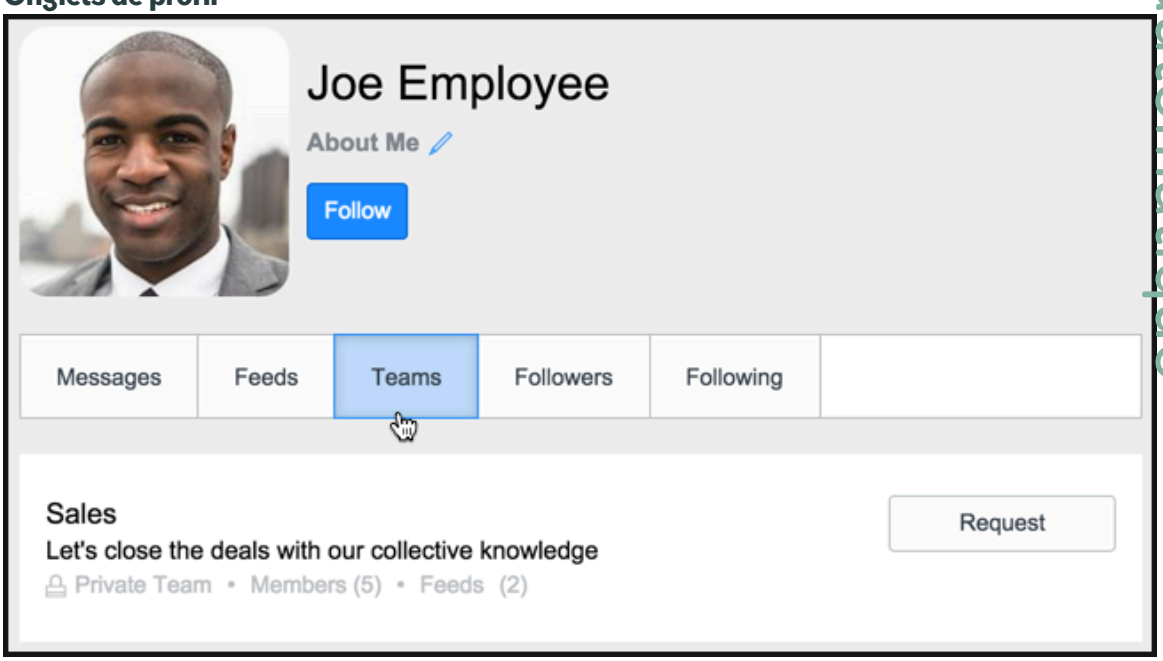
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le profil



2. Sélectionnez l’image de profil pour afficher le profil complet.
   Utilisez les onglets pour afficher différents types d’informations sur l’utilisateur.

Onglets de profil



Suivre d’autres utilisateurs de Flux en direct

Lorsque vous utilisez Flux en direct, vous pouvez suivre les fils de messages des autres utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

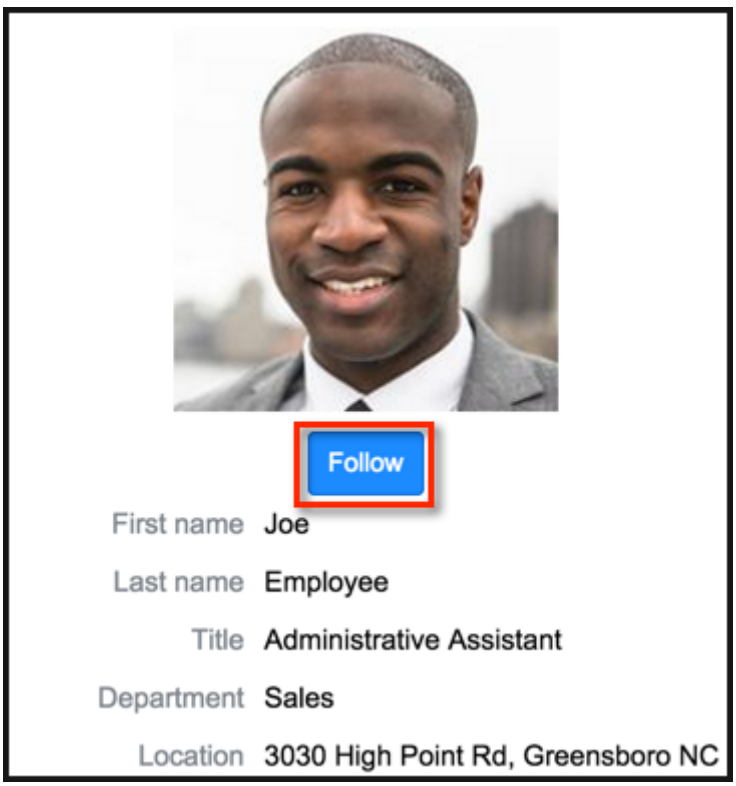
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

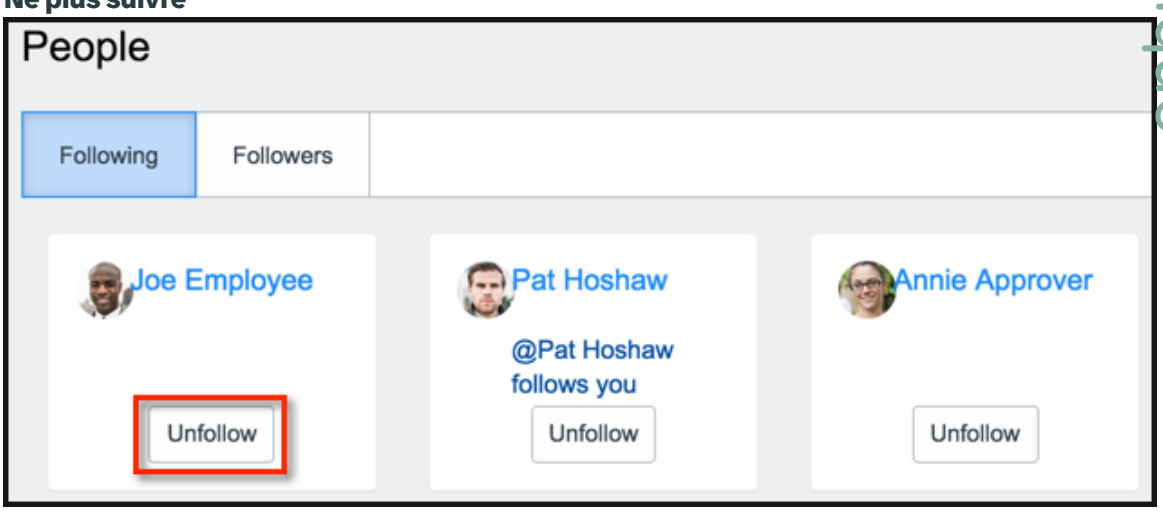
1. Accédez à un thread dans lequel l'utilisateur que vous souhaitez suivre est engagé.
2. Cliquez sur le nom de cet utilisateur ou pointez sur sa photo.
   Un lien **Suivre** apparaît dans le profil de l'utilisateur.

Profil avec lien Suivre



3. Cliquez sur **Suivre**.
4. Pour arrêter de suivre l'utilisateur, accédez à **Personnes** > **Suivant**.

Ne plus suivre



5. Cliquez sur **Ne plus suivre**.
6. Pour afficher les personnes qui vous suivent, accédez à **Personnes** > **Adeptes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner des flux

Un flux est un flux de messages connexes. Vous pouvez utiliser le sélecteur de flux pour passer d'un type de flux à l'autre et pour afficher des flux de groupe et des flux d'enregistrements spécifiques.

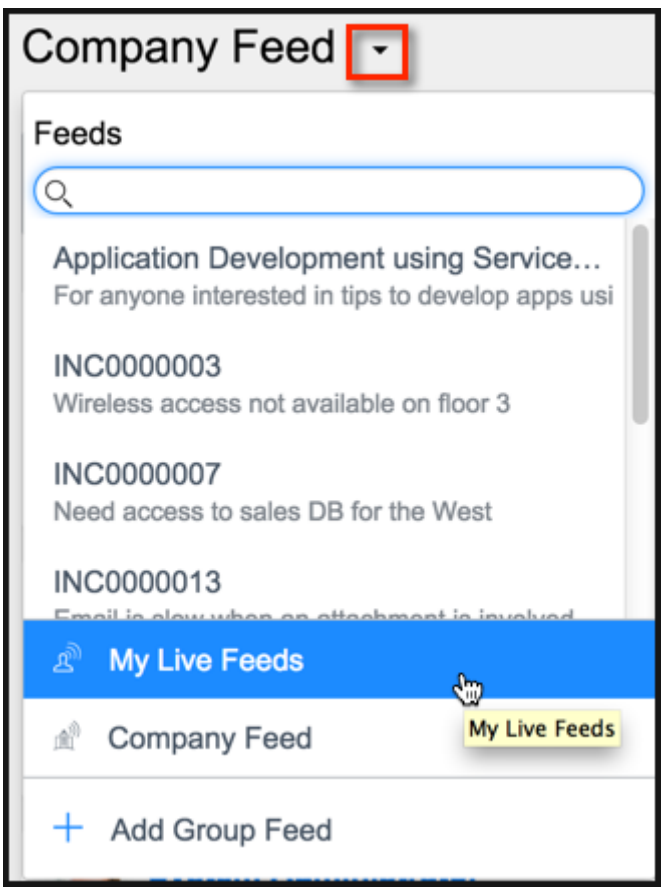
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Utilisez le champ **de recherche** pour localiser n'importe quel type de flux.
   Lorsque vous tapez dans le champ **Rechercher** , les résultats s'affichent dynamiquement. Par exemple, si vous saisissez *INC*, les enregistrements qui sont des incidents sont placés en haut de la liste des résultats.

Sélecteur de flux



2. Vous pouvez également sélectionner les types d'informations de flux suivants.

Types de flux

Groupe	Description
Mes flux en direct	Affiche les publications suivantes : ○ Messages des utilisateurs que vous suivez ○ messages avec des hashtags que vous suivez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupe	Description
Flux de société	Affiche toutes les publications, à l'exception de celles publiées dans des groupes privés ou non répertoriés.
Ajouter un flux de groupe	Vous permet d'ajouter un flux de groupe.

Suivre des flux

Vous pouvez afficher les utilisateurs qui vous suivent ou d'autres utilisateurs que vous suivez.

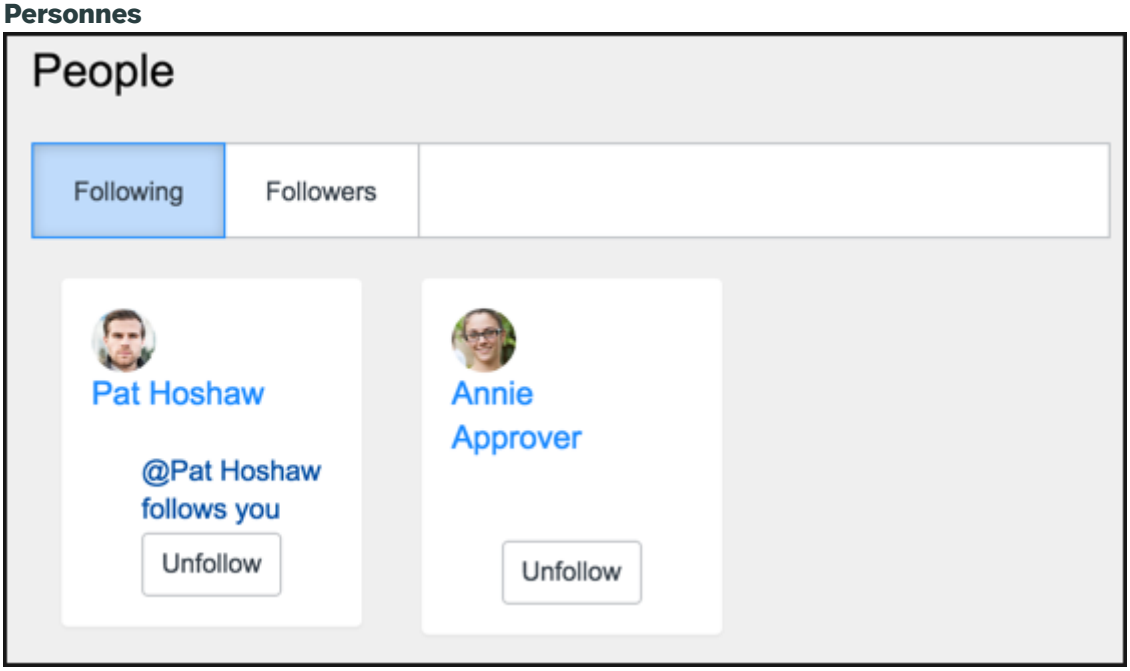
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Cliquez sur **Personnes** dans la barre latérale.

   Le système affiche les 10 derniers abonnés ou utilisateurs que vous suivez.

Personnes



2. Cliquez sur le lien Afficher plus si l'une des listes contient plus de 10 utilisateurs.

Remarque :
Si vous suivez un utilisateur particulier dont le profil change, cet utilisateur passe au début de la liste suivante. Cela vous alerte des changements dans le profil d'un utilisateur que vous suivez.

Marquer un flux et des hashtags

L'interface de Flux en direct utilise la fonctionnalité standard de signet pour les flux et les hashtags.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

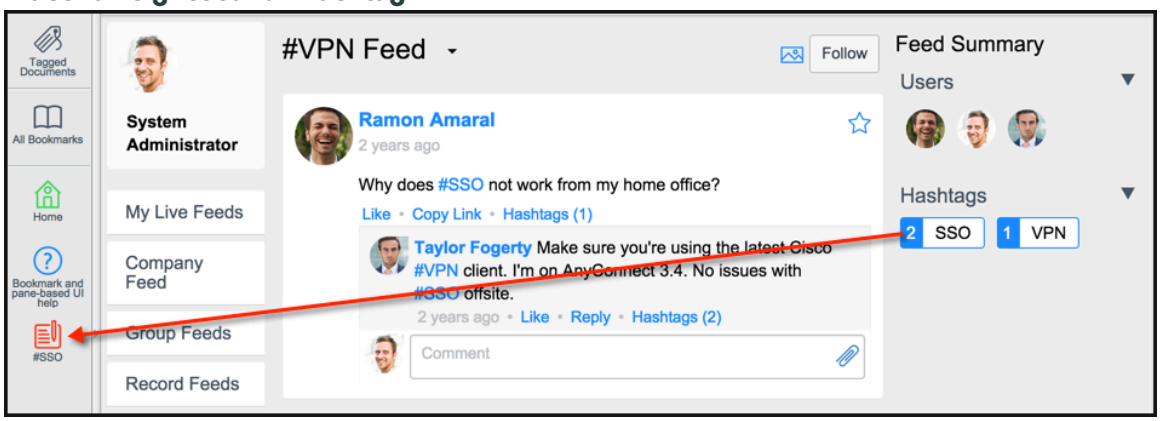
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Glissez-déplacez les flux de groupe et les hashtags de la section Résumé du flux vers la périphérie pour y accéder rapidement.

Placer un signet sur un hashtag



Ajouter Flux en direct à votre page d'accueil

Vous pouvez ajouter Flux en direct à votre propre page d'accueil ou à une page d'accueil globale.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

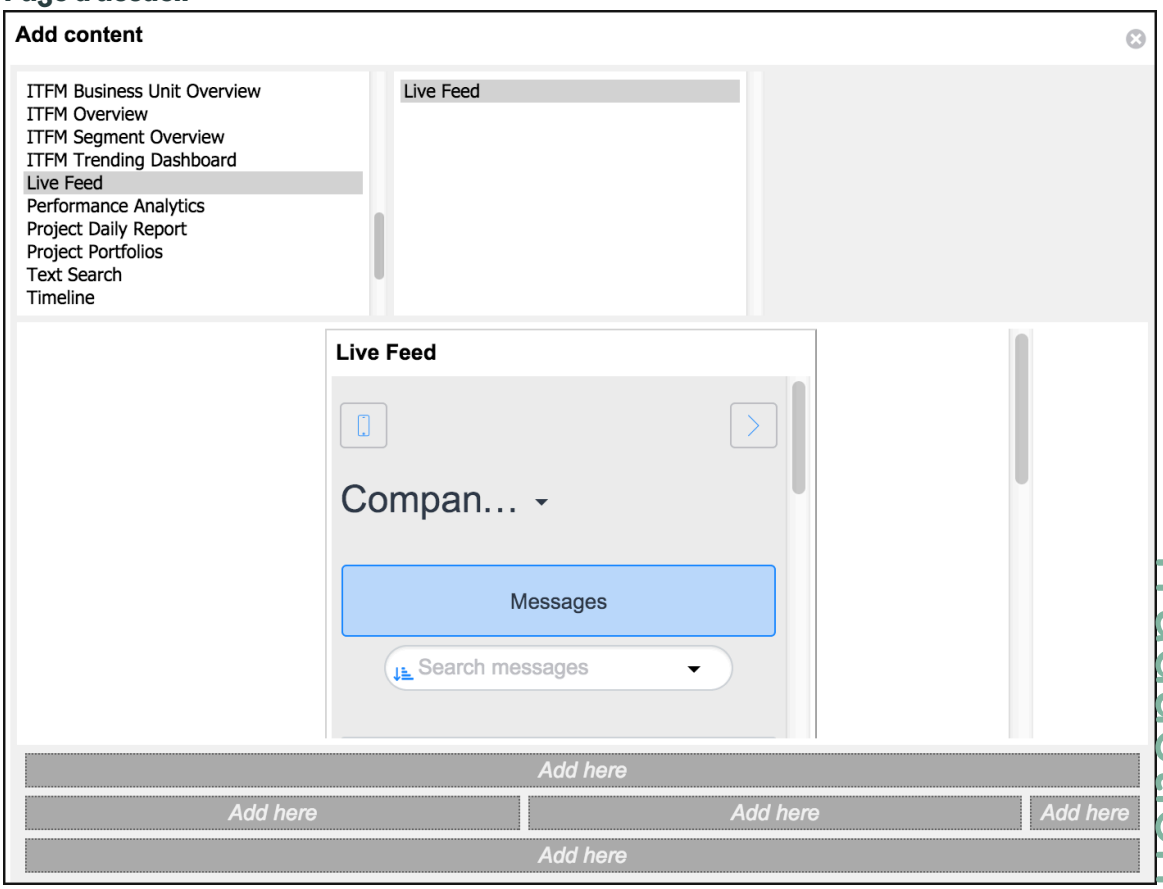
Procédure

1. Accédez à une page d'accueil.
2. Cliquez sur l'icône Ajouter du + (icône Ajouter du contenu) dans le coin supérieur gauche de la page d'accueil.
3. Sélectionnez Flux en direct sur le panneau de gauche.
4. En bas de la fenêtre, cliquez sur **Ajouter ici** dans la position de mise en page appropriée, puis fermez la fenêtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil



Remarque :
Les administrateurs peuvent ajouter Flux en direct à une page d'accueil globale pour la rendre disponible par défaut à tous les utilisateurs de la page d'accueil. Les utilisateurs de n'importe quel rôle peuvent ajouter Flux en direct à leur page d'accueil ; Toutefois, les administrateurs peuvent restreindre cette possibilité.

Publier du contenu dans Flux en direct

Dans Flux en direct, vous pouvez publier de nouveaux messages et répondre à des messages existants pour tous les utilisateurs du flux. Vous pouvez également envoyer un message de réponse à une équipe ou à un enregistrement.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Pièces jointes dans les flux

En plus de saisir du texte, vous pouvez joindre des fichiers, tels que des images, des documents et des fichiers de feuille de calcul dans n'importe quel ServiceNow type de fichier pris en charge, à des messages Flux en direct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs peuvent gérer les paramètres des fichiers de pièces jointes, tels que les types de fichiers pris en charge et la taille maximale des fichiers de pièces jointes, en modifiant les propriétés système .

Vous pouvez également inclure des liens vers des URL définies par l'utilisateur et des articles de la base de connaissances contenus dans la base de connaissances de votre instance.

Remarque :
La fonctionnalité décrite ici s'applique aux navigateurs compatibles HTML5, tels que Chrome, Firefox, Safari, Internet Explorer 10 et versions ultérieures. Les différences significatives lors de l'utilisation de différents navigateurs sont mises en évidence.

Publier un message Flux en direct

Vous pouvez poster un message pour ouvrir un nouveau flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur le flux sur lequel vous souhaitez publier votre message, par exemple Mon flux en direct, Flux d'entreprise, etc.
3. Saisissez un message dans le champ **Partager vos pensées** .
   Utilisez des hashtags, si vous le souhaitez.
4. Si nécessaire, cliquez sur , ou pour ajouter une image d'interrogation, de pièce jointe ou de capture d'écran, respectivement.
5. Cliquez sur **Publier**.

Répondre à un message Flux en direct

Pour participer à un thread existant d'un flux, vous pouvez composer et envoyer un message de réponse. Par défaut, le message est visible par tous les membres du flux.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

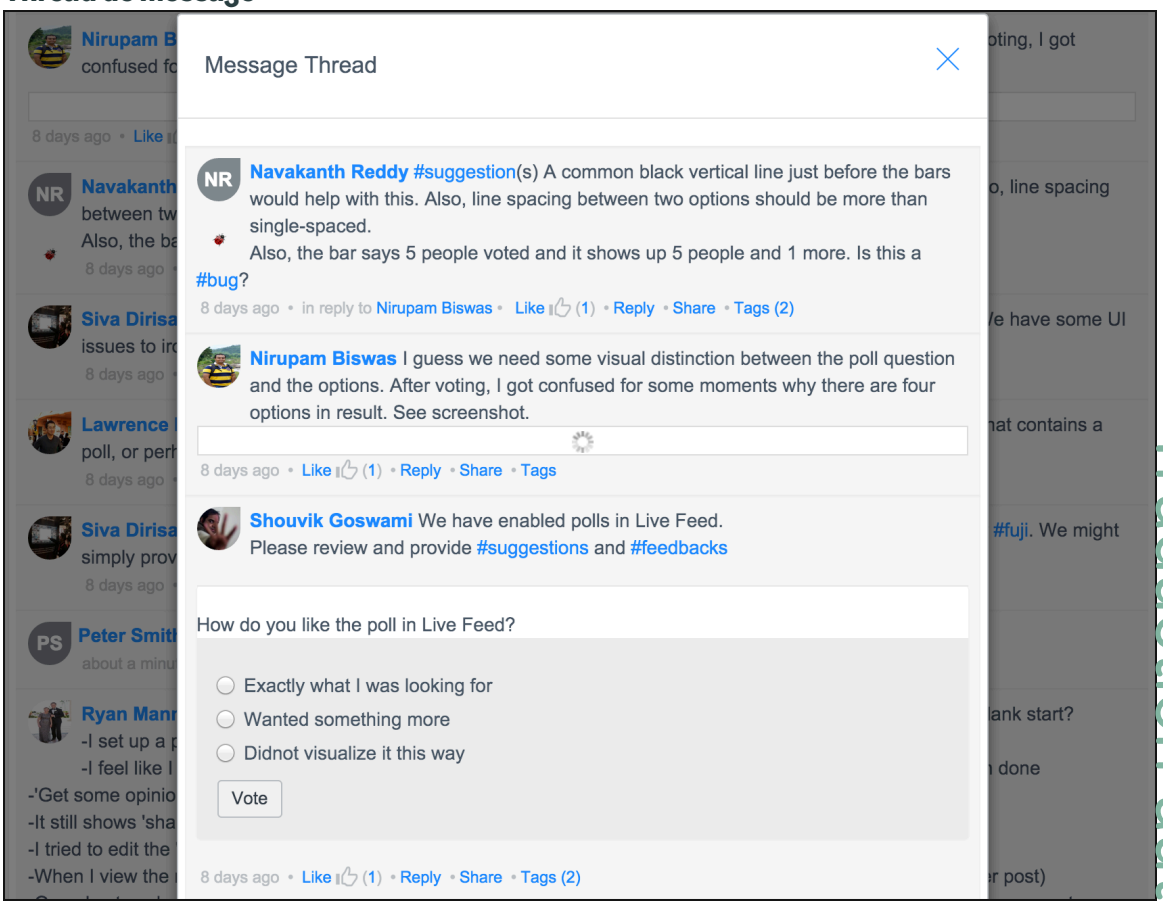
1. Accédez à la **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Localisez le message auquel vous souhaitez répondre.
3. Tapez votre réponse dans la zone de message et cliquez sur **Répondre**.
   Si nécessaire, vous pouvez ajouter des hashtags, des pièces jointes, des liens ou des articles de la base de connaissances.
4. Pour limiter les personnes autorisées à consulter la réponse à une seule personne, sélectionnez un utilisateur **dans la liste** de choix.
5. Cliquez sur **Répondre**.
6. Pour afficher des réponses supplémentaires, cliquez sur **Afficher toutes les réponses**.
   Par défaut, 7 réponses sont visibles pour chaque message. Toute réponse à une réponse inclut un lien **Threads** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Threads** pour afficher toutes les réponses de la réponse sélectionnée dans l'ordre chronologique inverse dans la fenêtre contextuelle **Thread de message** , comme pour un thread d'e-mail.

Thread de message



Joindre un fichier à une publication ou à une réponse

Vous pouvez joindre des fichiers à une publication en faisant glisser un fichier dans une publication ou en collant une image à partir du presse-papiers.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'icône du trombone (icône 📎) pour faire glisser des fichiers dans une publication. De plus, vous pouvez coller des images dans un message ou une réponse à partir du presse-papiers.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :

   - Lors de la rédaction d'un message ou d'une réponse (voir Répondre à un message), localisez une ou plusieurs images ou d'autres types de fichiers pris en charge et faites-les glisser dans la zone de message.

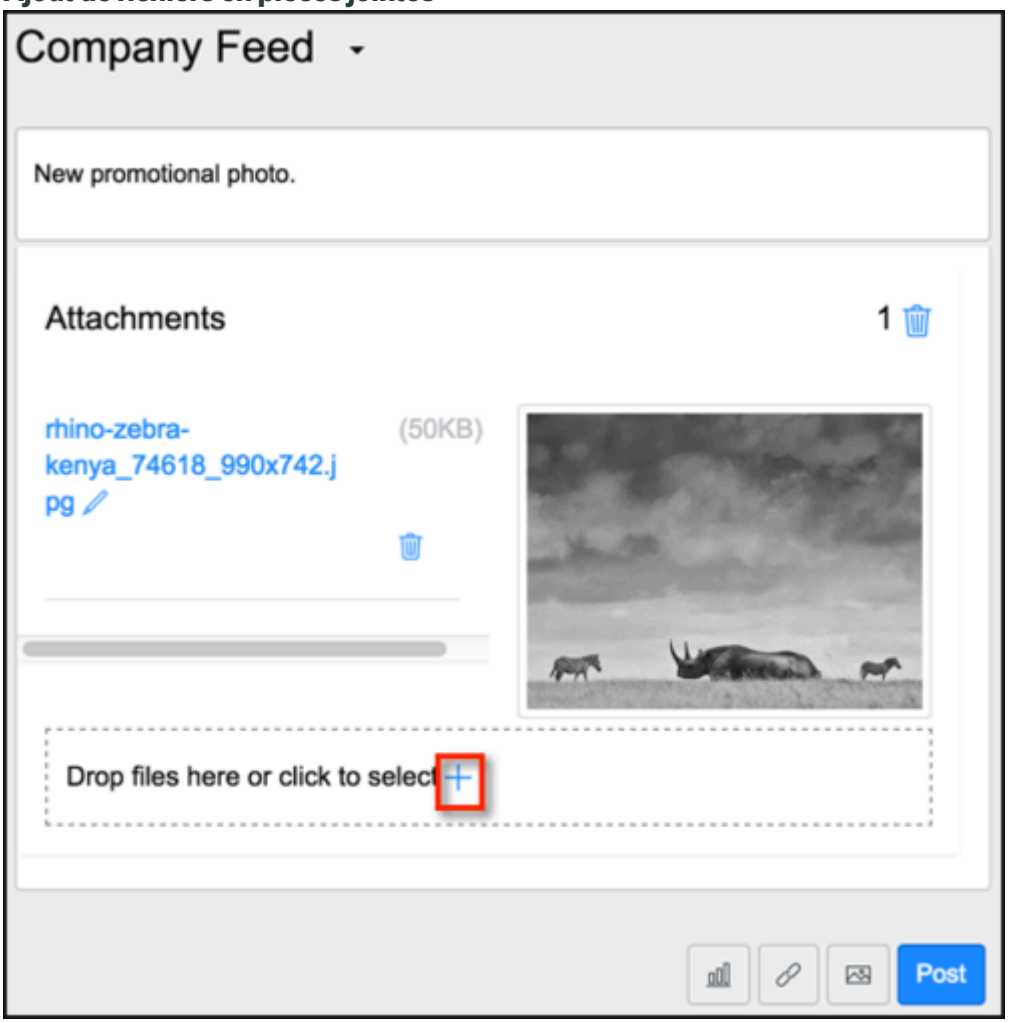
   - Cliquez sur l'icône trombone (icône 📎) dans la boîte de message, accédez à l'emplacement des fichiers que vous souhaitez joindre, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Ouvrir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour ajouter d'autres fichiers, faites glisser et déposez des fichiers supplémentaires dans la zone de texte sous les fichiers ou images affichés, ou cliquez sur le signe plus.

Ajout de fichiers en pièces jointes



3. Si vous souhaitez supprimer une pièce jointe avant de publier le message, cliquez sur l'icône de la corbeille en regard de la pièce jointe.
4. Saisissez un commentaire pour partager vos réflexions sur l'image.

> **Remarque :**
> Le bouton **Publier** n'est activé qu'après avoir ajouté le commentaire.

5. Cliquez sur **Publier** ou **Répondre**.
6. Si vous avez ajouté des fichiers qui ne contiennent pas d'aperçus et que vous avez ensuite publié le message, ils seront répertoriés dans la zone de message avec un lien **de téléchargement** .
7. Cliquez sur le lien pour télécharger les fichiers.

Copier une image depuis le presse-papiers

En plus d'ajouter des fichiers à un message, vous pouvez également copier des images dans le presse-papiers et les coller dans un message ou une réponse.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

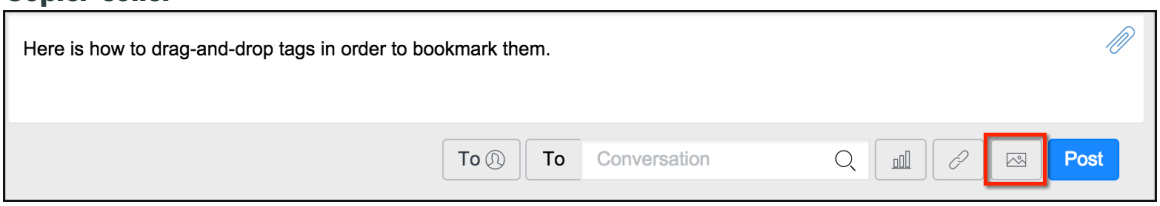
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

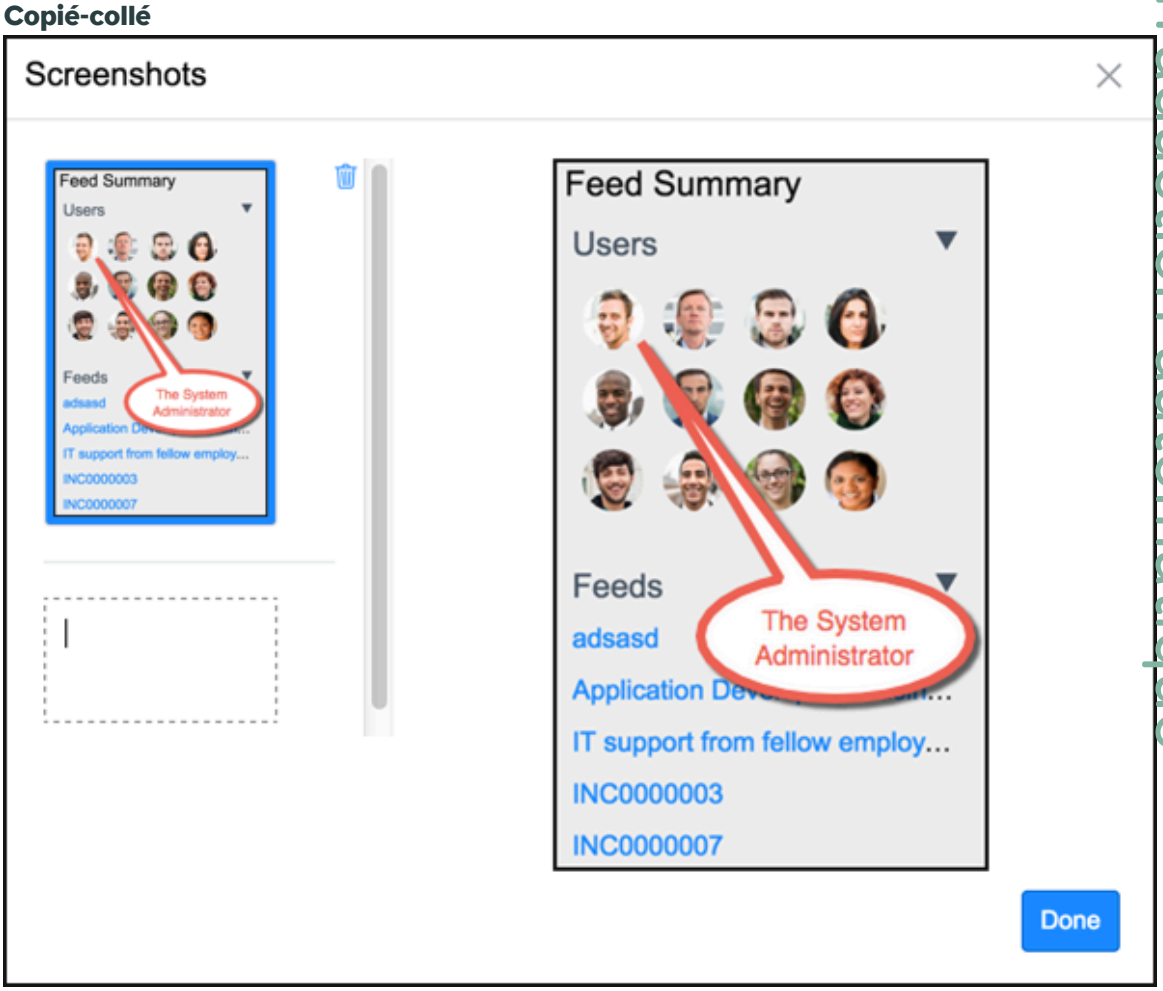
1. Cliquez sur la zone **Commentaire** et ajoutez un commentaire.

Copier-coller



2. Cliquez sur le bouton **Ajouter une image** .
   La boîte de dialogue **Captures d'écran** s'ouvre.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la zone **Coller une image ici** et sélectionnez **Coller** pour coller l'image à partir du presse-papiers.

Copié-collé



4. Pour ajouter une autre image, répétez les étapes précédentes.
5. Lorsque vous avez terminé de coller des images dans le message, cliquez sur **Terminé**.
6. Pour modifier le texte du lien, cliquez sur **Image collée** et entrez une nouvelle étiquette.
7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Publier** ou **Répondre**.
8. Pour supprimer une image, cliquez sur l'icône de la corbeille adjacente au lien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour apporter des modifications à une image existante, cliquez sur l'icône d'édition ( ).

Remarque :
La fonctionnalité copier/coller est prise en charge dans Chrome, Firefox et Internet Explorer 11.

Ajouter un lien vers une publication ou une réponse

Ajouter ou modifier un lien vers une publication de Flux en direct.

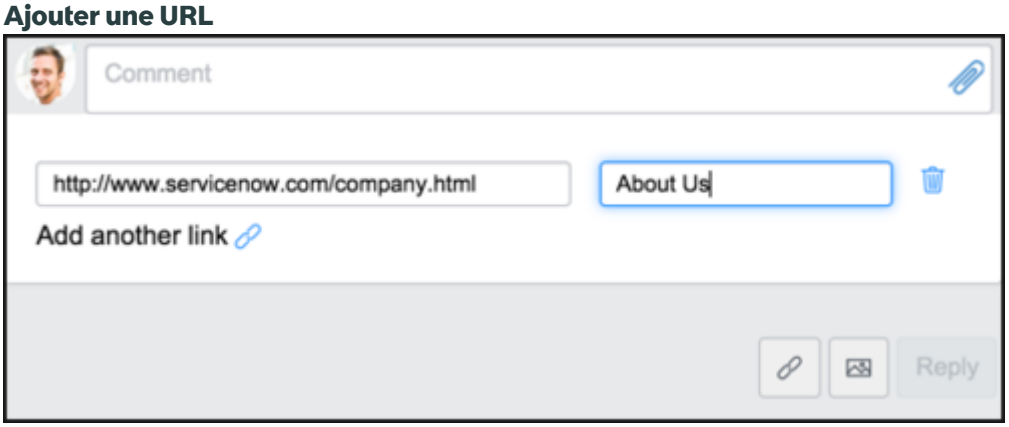
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Cliquez dans la zone **Commentaire** .
Le bouton **Ajouter un lien s'affiche** .

2. Cliquez sur le bouton **Ajouter un lien** .
Les champs de **texteURL** et Lien s'affichent.

Ajouter une URL



3. Entrez l'URL et le texte que vous souhaitez voir apparaître comme lien.

4. Pour ajouter un autre lien, cliquez sur l'icône de lien sous le champ **URL** .

5. Lorsque vous avez terminé de saisir votre message, cliquez sur **Publier** ou **Répondre**.

URL enregistrée

Pour supprimer un lien, cliquez sur l'icône de la corbeille adjacente au lien. Pour apporter des modifications à un lien existant, cliquez sur l'icône Modifier ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un lien d'article de la base de connaissances à une publication ou une réponse

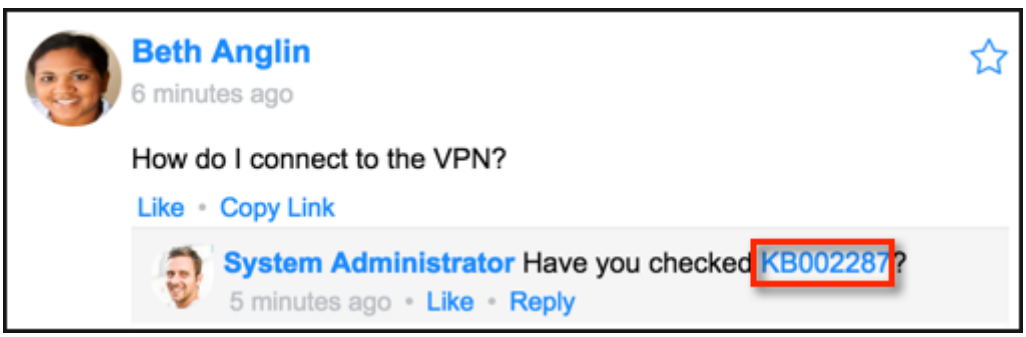
Utilisez l'ID d'un article de la base de connaissances pour le publier en réponse à une conversation Flux en direct.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lors de la rédaction d'un article ou d'une réponse, tapez l'ID de l'article de la base de connaissances vers lequel vous souhaitez créer un lien.
   Vous n'avez pas besoin d'identifier l'ID de l'article de la base de connaissances comme un lien hypertexte. Le flux en direct le reconnaît comme tel et le convertit automatiquement en lien lorsque le message est publié.
2. Lorsque vous avez terminé de saisir votre message, cliquez sur **Publier** ou **Répondre**.

Lien vers la base de connaissances



Ajouter une interrogation à un message

Lorsque vous publiez un message, vous avez la possibilité de créer un sondage afin d'enregistrer les opinions de vos téléspectateurs. Au fur et à mesure que les utilisateurs répondent au sondage, leurs statistiques de commentaires s'affichent dans le flux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

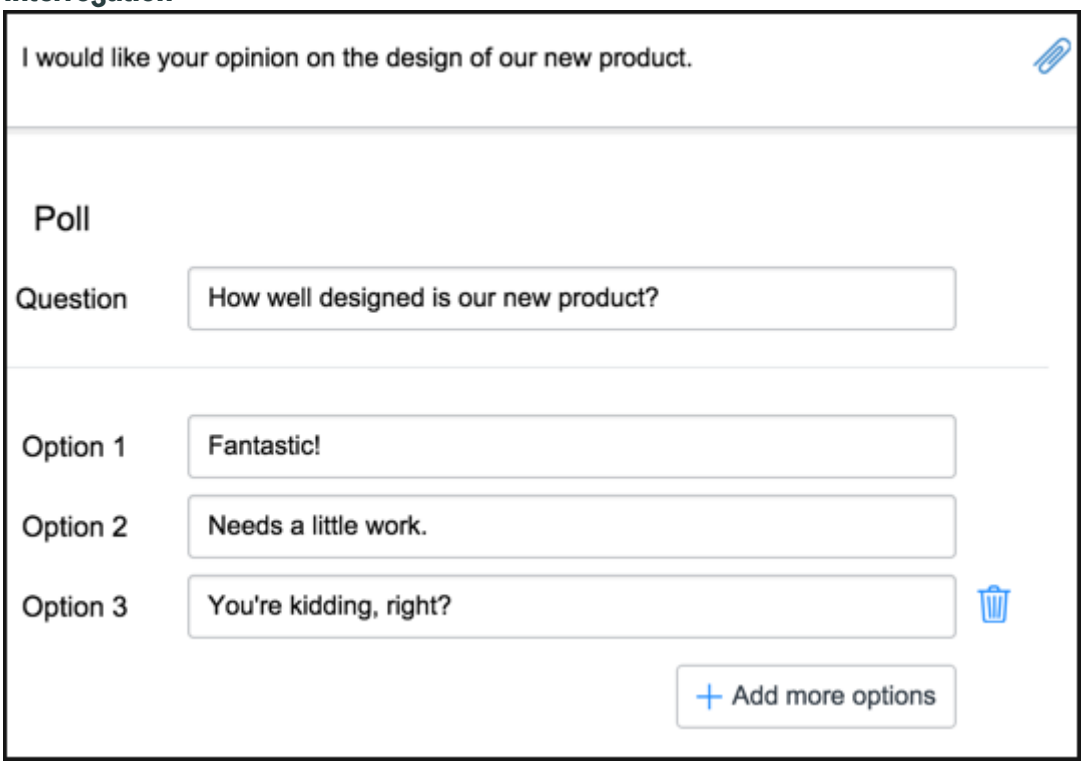
Procédure

1. Ouvrez le flux dans lequel vous souhaitez créer un message avec un sondage.
2. Entrez le message avec une invitation à participer au sondage dans la zone **Partagez vos pensées** .
3. Cliquez sur l'icône d'interrogation ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interrogation



4. Dans le champ **Question** , saisissez la question sur laquelle vous sollicitez des opinions.
5. Dans les champs **Option** , saisissez les réponses possibles à la requête.
6. Pour ajouter d'autres options de réponse, cliquez sur **Ajouter d'autres options**.
7. Cliquez sur **Publier**.
   Une fois le sondage publié, les utilisateurs qui consultent le message peuvent voter. Après avoir voté, leurs photos apparaissent à côté de leur réponse, avec d'autres qui ont voté pour la même option.

   Une notification par e-mail avec le résultat du sondage est envoyée à tous les participants au sondage pour les informer que le sondage est fermé.

Ajouter des mentions à un message

Une @mention est une mise à jour publiée qui contient @username n'importe où dans le corps du message.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nom de l'utilisateur, avec un lien vers le flux de cet utilisateur, est inséré dans le message. En outre, l'utilisateur mentionné reçoit une notification par e-mail à propos de la mention. C'est un excellent moyen d'attirer l'attention sur les autres membres dans une conversation. Tous les @mentions sont inclus dans Mon flux de l'utilisateur connecté.

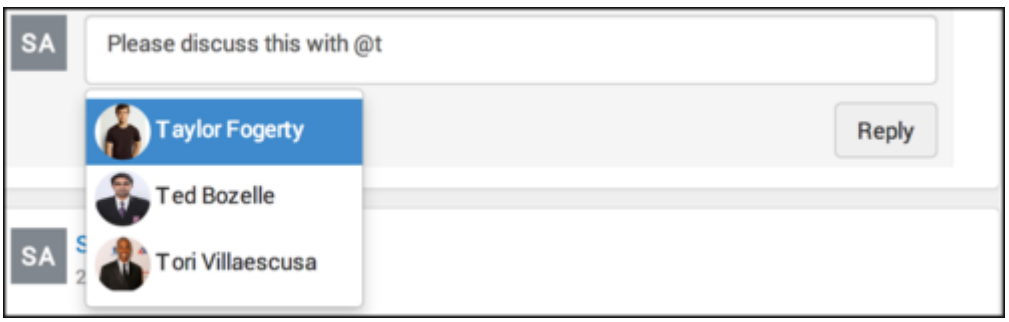
Remarque :
Si un @mention est utilisé par un membre d'une équipe, seuls les membres de cette équipe apparaissent dans la liste de suggestion automatique.

Traduction automatique

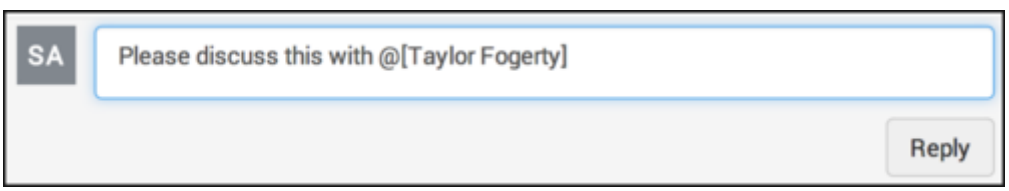
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lors de la saisie d'un message ou d'une réponse dans une conversation, tapez @username n'importe où dans le message.
   Au fur et à mesure que vous tapez, une liste de suggestions automatiques apparaît avec les noms et les images des utilisateurs qui correspondent à vos entrées. Par exemple, si vous saisissez @t, la liste de suggestions automatiques affiche les images et les noms de tous les utilisateurs dont le nom commence par T.



2. Cliquez sur l'utilisateur que vous souhaitez ajouter.
   Le nom de cet utilisateur est inséré dans la @mention dans le corps du message.



Remarque :
Mon flux affiche @mentions de vous et des équipes dont vous êtes membre. Les flux de profil d'un autre utilisateur n'affichent que @mentions de cet utilisateur.

Aimer un message

Comme un message pour fournir des commentaires à l'auteur.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Flux en direct** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur **Flux**.
3. Localisez le flux qui contient le message que vous souhaitez aimer.
4. Sous le titre du message, cliquez sur **J'aime**.
   Si le message a déjà été aimé, le nombre de J'aime d'un message s'affiche à côté du lien J'aime.

   Pour un message de niveau supérieur, les photos de profil des 5 premiers utilisateurs qui ont aimé un message sont affichées. Tous les utilisateurs supplémentaires qui ont aimé le message peuvent être consultés en survolant le lien **# plus** . Si l'utilisateur connecté a aimé le message, l'image de cet utilisateur apparaîtra en premier, suivie de l'image de l'utilisateur qui a aimé le message pour la dernière fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une réponse, vous devez passer le pointeur de votre souris sur le lien de **décompte** pour afficher les utilisateurs qui ont aimé le message.

Remarque :
Une fois qu'un message a été aimé, il ne peut pas être supprimé de la mention « J'aime ».

Supprimer un message

Les utilisateurs peuvent supprimer n'importe lequel de leurs propres messages ou réponses. Un administrateur de conversation peut également supprimer des messages.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Passez la souris sur le message que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur l'icône de la corbeille dans le coin supérieur droit de la boîte de message.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans la zone de confirmation.
   Le message disparaît du flux.

Référence de flux en direct

Les rubriques de cette section décrivent Séparation de domaine dans Flux en direct, ainsi que les différents composants qui y sont installés.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Flux en direct. Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Flux en direct est automatiquement désactivé et ne fonctionne plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Bien que l'alimentation en direct ait été abandonnée, nous explorons toujours de nouvelles façons d'améliorer nos services. Restez à l'écoute pour connaître les futures mises à jour et améliorations.

Séparation de domaine dans Flux en direct

Voici une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de Flux en direct. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Vue d'ensemble

Support : niveau 2

Les domaines parent et enfant définissent le contenu de Flux en direct qui peut être affiché et partagé avec d'autres utilisateurs.

- Un utilisateur d'un domaine parent peut voir les utilisateurs et le contenu de son domaine et de tous les domaines enfants situés plus bas dans la hiérarchie des domaines.
- Un utilisateur d'un domaine enfant peut voir les utilisateurs et le contenu de son domaine, mais ne peut pas voir le domaine parent ou d'autres domaines enfants au même niveau dans la hiérarchie de domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Séparation de domaine pour Flux en direct

L'application Séparation de domaine est disponible pour l'application Flux en direct à partir de la version Eureka. Pour les utilisateurs effectuant une mise à niveau vers Eureka, une colonne sys_domain est ajoutée aux tables de base de données liées au flux en direct existantes. Pour les enregistrements de base de données existants, la valeur du champ sys_domain est définie sur vide (global). La fonctionnalité Séparation de domaine fonctionne ainsi avec les enregistrements Flux en direct existants.

Afficher ou masquer l'application Flux en direct pour un domaine

L'administrateur peut bénéficier de la visibilité du flux en direct d'un domaine. Cela inclut :

- Affichage de Flux en direct dans le navigateur d'application.
- Suivre un flux de documents pour un enregistrement.
- Affichage du flux en direct à partir d'un enregistrement.

Utiliser Flux en direct avec Séparation de domaine

Toutes les fonctionnalités de Flux en direct sont disponibles pour les utilisateurs au sein d'un domaine et fonctionnent de la même manière, à quelques exceptions près concernant la visibilité.

- *Publication et partage de contenu*
  - Les utilisateurs d'un domaine enfant peuvent interagir avec d'autres utilisateurs du même domaine. Cela inclut la publication et la réponse aux messages, la suppression des messages, la pièce jointe de fichiers et de liens et l'évaluation du contenu.
  - Les utilisateurs d'un domaine parent peuvent interagir avec d'autres utilisateurs du même domaine et avec des utilisateurs de n'importe quel domaine enfant. Les messages ajoutés aux threads enfants par les utilisateurs parents ont la visibilité du domaine enfant, et non du domaine parent.
- *Affichage du contenu*
  - Les utilisateurs d'un domaine enfant peuvent afficher le contenu qui réside dans leur domaine. Cela inclut le filtrage par flux, le tri, la recherche et l'affichage des messages plus anciens.
  - Les utilisateurs d'un domaine parent peuvent afficher le contenu qui se trouve dans leur domaine et dans tous les domaines enfants.
  - Mon flux affiche les messages, les équipes et les hashtags en fonction du domaine de l'utilisateur. Afficher le flux d'un autre utilisateur n'affiche que les publications visibles dans le domaine de l'utilisateur actuel.
- *Utilisation de balises de hachage*
  - Les hashtags sont séparés par domaine. Les utilisateurs d'un domaine enfant peuvent utiliser toutes les fonctions de hashtag au sein de leur domaine. Cela inclut le marquage des messages, l'affichage des hashtags disponibles, la modification des noms des hashtags et la recherche et le filtrage par hashtag.
  - Les utilisateurs d'un domaine parent peuvent utiliser toutes les fonctions de hashtag au sein de leur domaine et peuvent voir les hashtags dans n'importe quel domaine enfant.
- *Utilisation de Teams*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les équipes sont séparées entre les domaines. Les utilisateurs d'un domaine enfant peuvent rejoindre et suivre des équipes au sein de leur domaine, et peuvent inviter d'autres utilisateurs de leur domaine à rejoindre des équipes.
- Les utilisateurs d'un domaine parent peuvent rejoindre et suivre des équipes qui appartiennent à leur domaine ou à tout domaine enfant.

- *Exceptions pour les équipes*
  - De nouvelles équipes sont créées dans le domaine de l'utilisateur. Toutefois, si un enregistrement est associé à l'équipe, l'équipe est créée dans le domaine de l'enregistrement.
  - De nouveaux threads dans une équipe existante sont créés dans le domaine de l'équipe existante.
  - Lorsqu'un utilisateur crée une nouvelle équipe à partir d'un document, si le domaine du document n'est pas vide ou global, le domaine d'équipe doit être modifié pour devenir le domaine du document.
  - Pour une équipe générée par un document, lorsque le domaine du document change, le domaine de tous les enregistrements Flux en direct connexes change également.
- *Abonnement aux notifications par e-mail*

  Les utilisateurs peuvent s'abonner aux notifications par e-mail des utilisateurs et des équipes de leur domaine uniquement.

Information associée

Sécurité de Flux en direct et accès aux tables

Limiter l'accès à Flux en direct par rôle

Gérer le contenu des messages de Flux en direct

Sécurité de l'équipe de Flux en direct

Restreindre le changement de nom des balises de hachage

Séparation de domaine

Composants installés avec Flux en direct

Plusieurs types de composants sont installés avec Flux en direct.

Les données de démonstration sont disponibles avec Flux en direct.

Tables installées avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct inclut les tables suivantes.

Table	Description
Lier les pièces jointes [live_link]	Stocke les liens et les pièces jointes qui sont ajoutés aux messages.
Favoris actifs [live_favorite]	Stocke les conversations, groupes d'utilisateurs et messages favoris.
Recherches dans Flux en direct	Stocke les recherches de texte dans Flux en direct. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Journal des recherches**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[live_feed_search]	
Suivis actifs [live_follow]	Gère les préférences de suivi des utilisateurs pour les flux d'utilisateurs.
Profil de groupe actif [live_group_profile]	Stocke les propriétés de la conversation, y compris le nom, la description et l'état public. Sont également stockées les propriétés du groupe d'utilisateurs, telles que le nom, la description et l'état public.
Membre de groupe actif [live_group_member]	Gère les listes de membres pour la conversation et le groupe d'utilisateurs.
Mention active [live_mention]	Stocke les profils mentionnés dans un message. Références sys_user table.
Balise de message active [live_message_tag]	Stocke les messages associés aux balises créées par l'utilisateur. Apparaît sous la forme d'une liste connexe sur les enregistrements de balise active.
Messages actifs [live_message]	Stocke les messages. Références sys_user table. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Messages**.
Interrogation Live [live_poll]	Stocke une question d'interrogation.
Vote exprimé pour l'interrogation Live [live_poll_cast]	Stocke les profils des utilisateurs qui ont voté pour une option particulière dans un sondage.
Options de l'interrogation Live [live_poll_option]	Stocke les options d'interrogation.
Profils opérationnels [live_profile]	Stocke les profils des utilisateurs dans Flux en direct. Références sys_user table. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Profils**.
Notification de table active [live_table_notification]	Génère des notifications de table automatiques, par exemple lorsqu'un utilisateur lit Flux en direct pour la première fois et lorsqu'un incident de priorité élevée est ouvert. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Notifications de table**.
Balise active [live_tag]	Gère les balises créées par l'utilisateur. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **Balises**.
Suivis de balise opérationnelle [live_tag_follow]	Gère les préférences de suivi des utilisateurs pour les balises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Messages aimés par [live_message_like]	Gère les notes similaires pour les publications. Accès à **Flux en direct** > **Administration du flux** > **J'aime**.

Rôles d'utilisateur installés avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct inclut les rôles d'utilisateur suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

live_feed_admin

Peut gérer les fonctions de Flux en direct. Les utilisateurs disposant du rôle live_feed_admin peuvent configurer des notifications de table pour les tables autres que Tâche, limiter l'accès à Flux en direct par rôle et gérer le contenu des messages de Flux en direct.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

chat_admin

Peut gérer les fonctions de messagerie instantanée (si le module d'extension Chat est activé). Les utilisateurs disposant du rôle chat_admin peuvent modifier l'accès en lecture aux messages de la salle de messagerie instantanée et définir les droits d'accès aux salles de discussion.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script installés avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct installe les includes de script suivants.

Nom	Description
LiveMsgUtil	Fournit des fonctions d'assistance pour l'utilisation de live_message enregistrements.
FiltreFluxLiveFeed	Interroge les filtres pour travailler avec live_feed enregistrements.
LiveFeedUtil	Fournit des fonctions d'assistance pour l'utilisation de live_feed enregistrements.

Règles métier installées avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct inclut les règles métier suivantes.

Business Rule	Table	Description
Le créateur du groupe de flux devient administrateur	Profil de groupe actif [live_group_profile]	Désigne le créateur du groupe en tant qu'administrateur du groupe.
Événements Flux en direct	Tâche [task]	S'exécute sur l'insertion, la mise à jour et la suppression des tâches. Déclenche l'événement associé à l'action de script de mise à jour de flux en direct qui traite les notifications de table en direct pour générer automatiquement des messages Flux en direct.
Événements de mise à jour des membres de Flux en direct	Membre de groupe actif [live_group_member]	Génère un événement de notification lorsque l'état membre change (invité, accepté, refusé, laissé, rejeté, demande, request_accepted).
Intégration de Live Feed	Entrée de journal [sys_journal_field]	Écrit des commentaires de journal dans Flux en direct s'il existe un groupe pour cet enregistrement.
Événements pour les nouveaux membres Live Feed	Membre de groupe actif [live_group_member]	Génère un événement de notification lorsque de nouveaux membres sont ajoutés.
Événements de profil de Flux en direct	Profil actif [live_profile]	S'exécute sur live_profile insérer/mettre à jour/supprimer, déclenche l'événement associé à l'action des scripts Mise à jour de Flux en direct qui traite les notifications de table en direct pour générer automatiquement des messages Flux en direct.
Événements de messages Flux en direct	Message Flux en direct [live_message]	S'exécute sur live_message, déclencheur d'événement de notification pour les nouveaux messages actifs.
Événements de type message actif	Message aimé par [live_message_like]	S'exécute sur live_message_like, déclencheur d'événement de notification pour les nouveaux enregistrements similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Business Rule	Table	Description
Visibilité des membres du groupe LiveFeed 2.0	Membre de groupe actif [live_group_member]	Garantit que les utilisateurs ne peuvent voir la liste des membres que pour les groupes publics et les groupes auxquels ils appartiennent.
Validation du profil du groupe LiveFeed	Profil de groupe actif [live_group_profile]	Garantit qu'un groupe public est visible.
Visibilité du profil du groupe LiveFeed 2.0	Profil de groupe actif [live_group_profile]	Garantit que la liste de tous les groupes affiche uniquement les groupes publics, les groupes privés visibles et les groupes auxquels l'utilisateur appartient.
Changements d'adhésion à LiveFeed	Membre de groupe actif [live_group_member]	Indique que seuls l'administrateur de groupe et les utilisateurs disposant live_feed_admin rôle peuvent gérer l'appartenance d'un groupe.
Appartenance à un seul groupe LiveFeed	Membre de groupe actif [live_group_member]	Garantit qu'un utilisateur n'est pas ajouté plusieurs fois au même groupe.
Mentions J'aime des messages actifs	Message actif J'aime [live_message_like]	Met à jour le nombre de J'aime d'un message.
Vérification de l'adhésion au groupe LiveFeed	Membre de groupe actif [live_group_member]	Garantit que les utilisateurs ne peuvent pas rejoindre automatiquement des groupes visibles privés.
Mettre à jour le nombre d'abonnés/ d'abonnés	Suivi actif [live_follow]	Met à jour le nombre de suivants/abonnés.
Groupe Flux en direct	Enregistrement évaluable [asmt_assessable_record]	Crée/supprime un groupe de flux en direct pour un enregistrement évaluable
Visibilité des messages de Flux en direct	Message Flux en direct [live_message]	Garantit l'accès de l'utilisateur aux messages Flux en direct

Notifications par e-mail installées avec Flux en direct

Le module d'extension Flux en direct inclut les notifications par e-mail suivantes.

Notification par e-mail	Description
Flux en direct Membre accepté	Envoie un e-mail à l'administrateur lorsqu'un utilisateur a accepté de rejoindre le flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification par e-mail	Description
Membre de flux en direct refusé	Envoie un e-mail à l'administrateur lorsqu'un utilisateur a refusé de rejoindre le flux.
Flux en direct Membre invité	Envoie un e-mail à un utilisateur lorsqu'il est invité à rejoindre un flux.
Flux en direct Membre gauche	Envoie un e-mail aux administrateurs lorsqu'un utilisateur a quitté le flux.
Membre du flux en direct supprimé	Envoie un e-mail à l'utilisateur lorsqu'il a été supprimé du flux.
Flux en direct Demande de membre	Envoie un e-mail aux administrateurs lorsqu'un utilisateur demande à rejoindre un flux.
Flux en direct Demande du membre acceptée	Envoie un e-mail à l'utilisateur lorsque sa demande de rejoindre un flux est acceptée.
Demande de flux en direct refusée	Envoie un e-mail à l'utilisateur lorsque sa demande de rejoindre un flux a été refusée par un administrateur.
Abonnement à Flux en direct MsgReply	Envoie un e-mail lorsqu'un message de réponse ou reply_to_reply est inséré dans le thread d'un message d'un flux.
Membre de l'équipe de Flux en direct accepté	Envoie un e-mail aux administrateurs lorsqu'un utilisateur accepte une invitation à rejoindre une équipe.
Membre de l'équipe de Flux en direct refusé	Envoie un e-mail aux administrateurs lorsqu'un utilisateur refuse une invitation à rejoindre une équipe.
Membre de l'équipe Flux en direct invité	Envoie un e-mail lorsqu'un utilisateur est invité à rejoindre une équipe.
Membre de l'équipe de Flux en direct, gauche	Envoie un e-mail lorsqu'un utilisateur quitte une équipe.
Membre de l'équipe de Flux en direct supprimé	Envoie un e-mail lorsqu'un administrateur a supprimé un utilisateur d'une équipe
Demande de membre de l'équipe Flux en direct	Envoie un e-mail lorsqu'un utilisateur demande à rejoindre une équipe.
Membre de l'équipe de Flux en direct Demande acceptée	Envoie un e-mail lorsque la demande d'un utilisateur de rejoindre une équipe est acceptée.
Demande de membre d'équipe active refusée	Envoie un e-mail lorsque la demande d'un utilisateur de rejoindre une équipe est rejetée.
Message actif Tous les abonnements	Envoie un e-mail aux utilisateurs abonnés lorsqu'un message (nouveau ou réponse) est publié.
Abonnement au flux de message actif	Envoie un e-mail lorsqu'un nouveau message est inséré dans un flux.
Message actif J'aime	Envoie un e-mail au créateur d'un message lorsqu'un autre utilisateur aime le message.
Mention de message actif	Envoie un e-mail à un utilisateur lorsque cet utilisateur est mentionné dans un message.
Abonnement aux nouvelles publications de message actif	Envoie un e-mail aux utilisateurs abonnés lorsqu'un nouveau message (non répondu) est publié.
Réponse de message actif	Envoie un e-mail à tous les utilisateurs d'un thread de flux lorsqu'un utilisateur publie une réponse (événement live_message.replied).

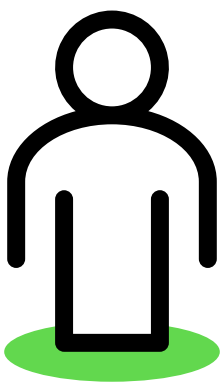
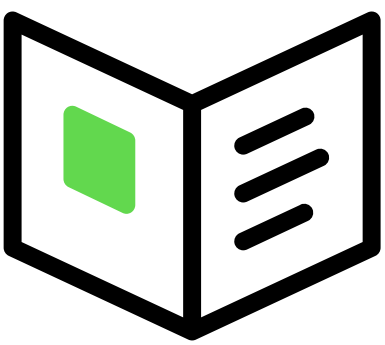
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signature électronique

Signez des documents électroniques à partir de n'importe quel équipement de bureau ou mobile prenant en charge la signature électronique. La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui permet aux utilisateurs de signer des documents gérés ou des articles de la base de connaissances avec leur signature électronique dactylographiée ou dessinée, leurs informations d'identification ou en guise de confirmation.

Premiers pas

Activer	Utiliser	Référence
		
Activez la signature électronique.	Créer ou modifier des modèles de signatures électroniques.	Découvrez les composants installés avec la signature électronique.

Dépannage et demande d'aide

- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Activation de la signature électronique

Vous pouvez activer le module d'extension de signature électronique (com.snc.esign) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La signature électronique active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour signature électronique

Module d'extension	Description
Visionneuse de documents ServiceNow [com.snc.documentviewer]	La visionneuse de documents est une fonctionnalité de plateforme qui permet aux utilisateurs d'afficher des documents de classe entreprise en ligne dans la pièce jointe de la plateforme au lieu de la télécharger sur le périphérique local, puis d'ouvrir les documents avec une visionneuse installée localement.
Documents gérés [com.snc.document_management]	Application Managed Documents. Pour activer la possibilité de publier dans la base de connaissances, activez le module d'extension de document de la base de connaissances.
Pavé de signature [com.snc.signaturepad]	Fournit un outil permettant d'autoriser la signature numérique dans un document .pdf. L'application Ressources humaines l'utilise avec divers documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Utilisation de la signature électronique

Les utilisateurs disposant des rôles de signature électronique affectés peuvent créer des modèles pour les documents qui nécessitent une signature électronique.

Affectation de rôle

Avant de commencer à utiliser la signature électronique, vous devez affecter les rôles de signature électronique aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés dans votre application. Consultez Composants installés avec signature électronique pour plus d'informations.

Comment utiliser les modèles de signatures électroniques

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur de signature électronique [sn_esign.admin] ou gestionnaire [sn_esign.config_manager] peuvent créer des modèles de signatures électroniques. Chaque modèle de signature électronique associe un type de document à signer (document géré ou article de la base de connaissances) à un type de signature (signature, informations d'identification ou reconnaissance). Par exemple, vous pouvez créer un modèle de signature électronique pour un accord de confidentialité qui nécessite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une signature dactylographiée ou dessinée. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un modèle de signature électronique.

Vous pouvez ensuite utiliser le modèle de signature électronique dans les formulaires de tâche pour demander des signatures électroniques aux utilisateurs. Dans l'application Prestation de services RH , par exemple, vous pouvez ajouter des tâches RH aux tickets RH ou configurer des modèles de tâches RH pour demander des signatures électroniques selon le modèle de signature électronique sélectionné. Voir Signature électronique pour les RH pour des exemples spécifiques aux RH.

Créer ou modifier un modèle de signature électronique

Créez ou modifiez un modèle de signature électronique pour définir une configuration de document et de signature électronique à utiliser dans les formulaires de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_esign.admin ou sn_esign.config_manager

Chaque modèle est associé à un type de document tel qu'un document géré ou un article de la base de connaissances. Vous pouvez configurer le modèle de sorte que le signataire soit tenu de signer le document avec sa signature dactylographiée ou dessinée, ses informations d'identification ou en guise de reconnaissance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Signature électronique** > **Modèle de signature électronique**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Modèle de signature électronique

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de signature électronique.
Table de tâches	Table de tâches à laquelle le modèle de signature électronique est associé.
Type de document	Type de document du modèle de signature électronique. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Modèle de document RH** : assurez-vous que le champ **Table de tâches** est défini sur Tâche RH [sn_hr_core_task]. Le modèle de document RH que le signataire signera est sélectionné sur le formulaire de ticket RH. Voir Sélectionner un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique pour plus d'informations . ○ Article de la **base de connaissances** : dans le champ Article de la **base de connaissances**, sélectionnez l'article de la base de connaissances que le signataire signera. ○ **Document géré** : dans le champ **Document géré** , sélectionnez le document géré que le signataire signera.
Type de signature	Type de signature du modèle de signature électronique. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Remerciements** : le signataire accuse réception du document en acceptant et en achevant la tâche. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible pour les modèles de document RH. ○ **Informations d'identification** : le signataire signe le document avec ses informations d'identification. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible pour les modèles de document RH. ○ **Signature** : Le signataire signe le document avec sa signature dactylographiée ou dessinée.
Texte de confirmation	Ajoute une case à cocher accompagnée d'un texte de confirmation que l'utilisateur doit cocher avant la fin de la signature. Cette option peut être utilisée avec n'importe quel type de signature. **Remarque :** Le texte de reconnaissance est limité à 1 000 caractères.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le modèle de signature électronique dans les formulaires de tâche pour demander des signatures électroniques aux utilisateurs.

Utilisation d'un modèle de signature électronique pour des tâches non liées aux RH

Créez ou modifiez un modèle de signature électronique pour définir un document électronique et une configuration de signature à utiliser dans des formulaires de tâches autres que RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_esign.admin ou sn_esign.config_manager

Procédure

1. Créez un modèle de signature électronique sur la table de tâches requise (par exemple, Incident). Consultez Créer ou modifier un modèle de signature électronique. Sélectionnez **Document géré** dans **Type de document** et **Signature** dans Type **de signature électronique**.
2. Configurez le formulaire de tâche (par exemple, le formulaire d'incident) en ajoutant le champ **Modèle de signature électronique** .
3. Configurez les listes connexes sur le formulaire de tâche en ajoutant l'historique de signature électronique.
4. Sélectionnez le modèle de signature électronique que vous avez créé dans le champ **Modèle** .
5. Affectez un groupe et un utilisateur à la tâche.
   Pour récupérer le journal des signatures, accédez à **Journaux système** > **Images de signatures (signature_image table)**. Vous pouvez également consulter l'historique de signature électronique dans la liste connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Lorsqu'un utilisateur reçoit la tâche et la fait passer à l'état Travail en cours, l'option **Signer le document** est disponible pour que l'utilisateur signe le document.

Référence de signature électronique

L'activation du module d'extension de signature électronique installe des rôles et des tables supplémentaires.

Composants installés avec signature électronique

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de la signature électronique, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de signature électronique [sn_esign.admin]	Peut gérer le module de signature électronique.	sn_esign.config_manager
Gestionnaire de signature électronique [sn_esign.config_manager]	Peut gérer les configurations de signatures électroniques.	Aucun

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration utilisateurs et la gestion des utilisateurs, voir Administration utilisateurs .

Tables installées

Table	Description
Configuration de signature électronique [sn_esign_configuration]	Table de configuration de signature électronique.
Confirmation de signature électronique [sn_esign_acknowledgement]	Table d'accusé de réception de signature électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

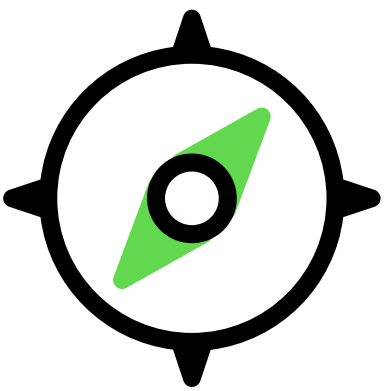
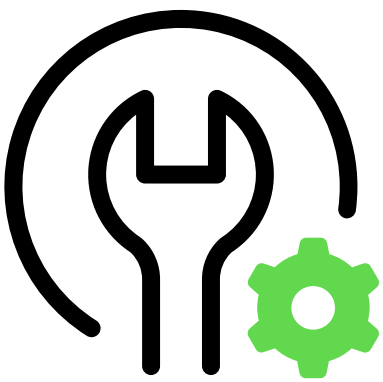
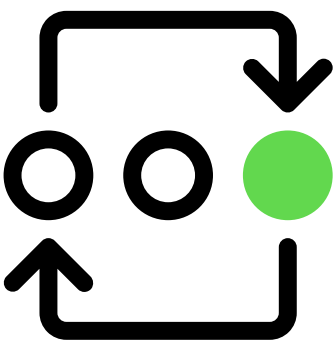
Pour plus d’informations sur l’administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

ServiceNow Fonctions vocales

Intégrez un système téléphonique tiers à votre ServiceNow® Fonctions vocales instance pour améliorer l’efficacité de votre centre d’appels sans avoir à naviguer dans plusieurs systèmes tout en répondant à un appel. Aidez les gestionnaires à analyser les appels et à visualiser les mesures d’appel en un seul endroit.

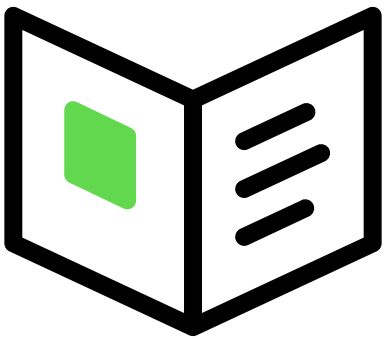
ServiceNow Fonctions vocales actif

Voici une vue d’ensemble de l’intégration de ServiceNow Voice dans Amazon Connect.
ServiceNow Voice avec Amazon Connect

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez comment les clients, les agents et les gestionnaires utilisent ServiceNow Fonctions vocales.	Configurer ServiceNow Fonctions vocales.	Étendre ServiceNow Fonctions vocales les options en les intégrant à d’autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence	
		
Recevez des appels entrants, passez des appels sortants et surveillez les appels.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les flux de contact et les gestionnaires d'opérations.	

Ressources supplémentaires

Fonctions vocales API sur le ServiceNow® Site Developer

Explorer ServiceNow Fonctions vocales

Utilisez cette fonction ServiceNow Fonctions vocales pour faciliter les appels téléphoniques entrants et sortants en intégrant votre ServiceNow instance à un système téléphonique tiers tel que Amazon Connect.

Fonctionnalités principales

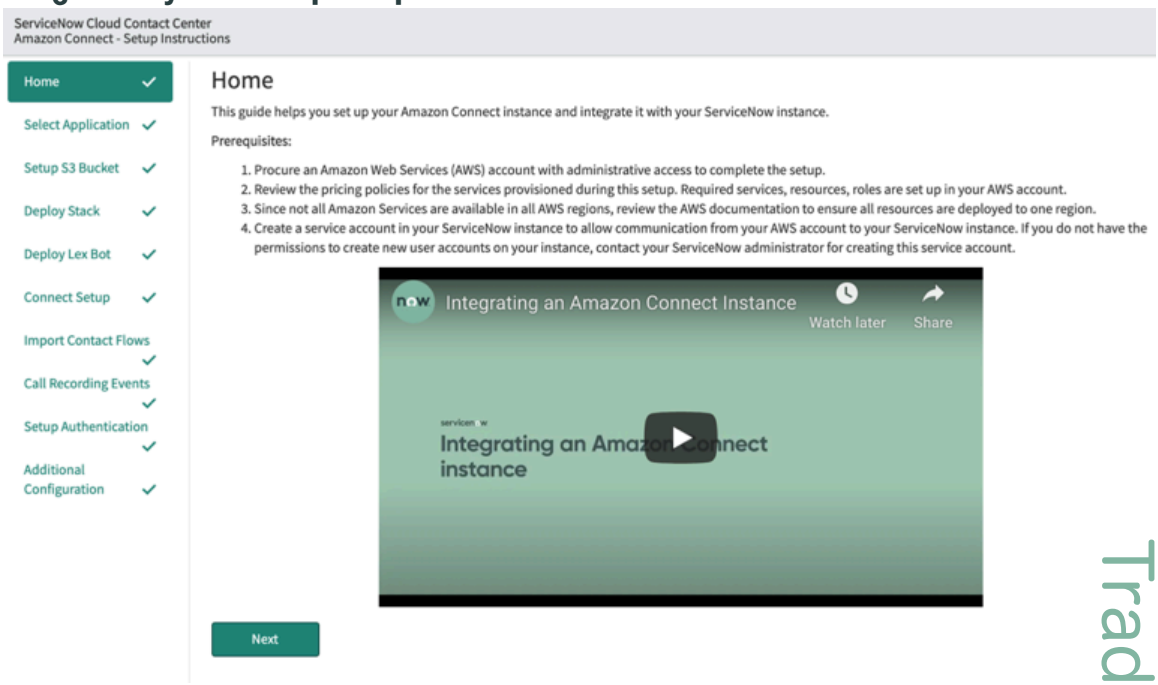
Intégrer un système téléphonique tiers dans Fonctions vocales l'instance ServiceNow

Fournissez une expérience d'appel vocal entrant et sortant transparente à vos appelants et agents utilisant des systèmes tiers. Voir le ServiceNow Store pour obtenir la liste complète des intégrations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

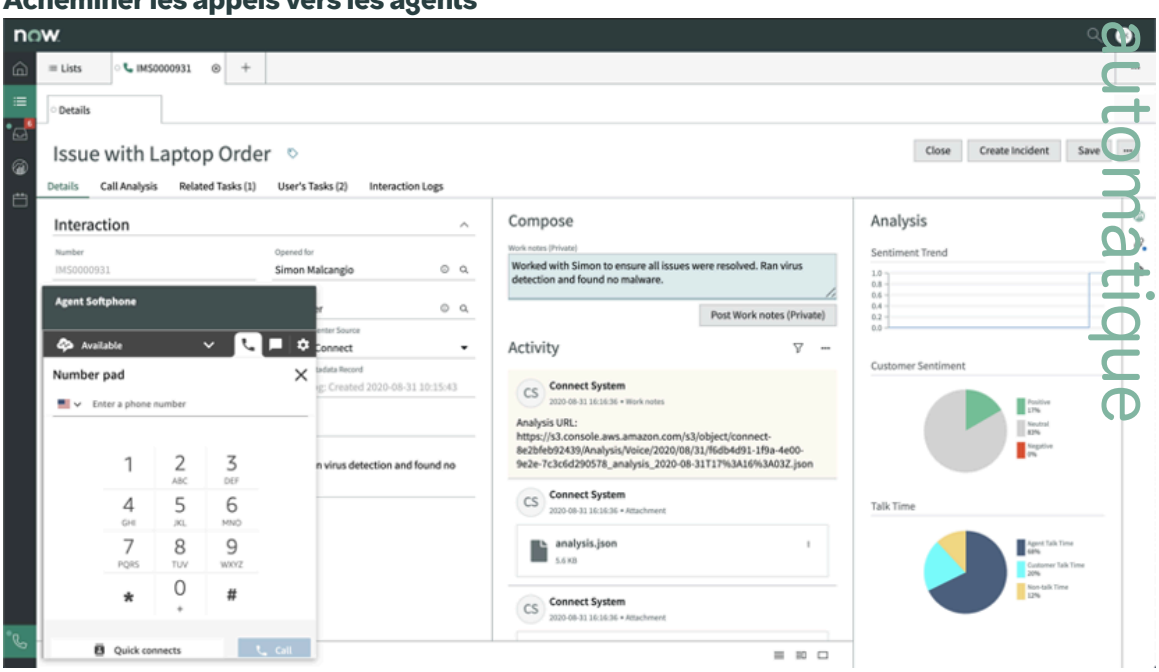
Intégrer un système téléphonique tiers



Afficher les données pertinentes pour un agent au bon moment

Affichez les données pertinentes dans une interaction pour qu'un agent puisse aider un client pendant un appel.

Acheminer les appels vers les agents



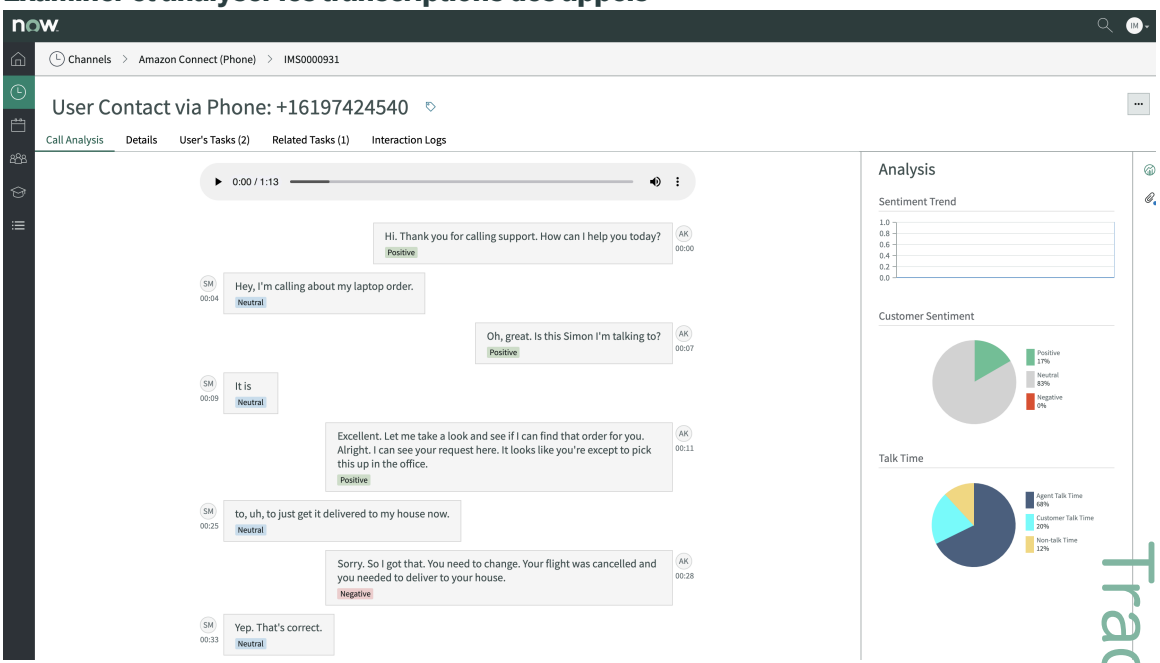
Analyser les mesures d'enregistrement et d'appel des interactions

Au sein de votre ServiceNow instance, accédez aux enregistrements, aux mesures d'appels et aux transcriptions d'appels des agents pour analyser les interactions.

Traduction automatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner et analyser les transcriptions des appels



En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Utilisez des instructions et des modèles prédéfinis pour intégrer votre ServiceNow instance à un système téléphonique tiers tel que Amazon Connect.
- Utilisez des gestionnaires d'opérations prédéfinis qui appellent des interactions pour répondre aux demandes entre un système téléphonique tiers et Fonctions vocales.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Affichez la transcription et l'enregistrement de l'appel à des fins de coaching.
- Affichez les mesures d'appel (par exemple, le temps d'appel de l'agent) pour la génération de rapports.
- Analysez les conversations des agents et fournissez des commentaires pour l'assurance qualité.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Recevez les appels acheminés vers les files d'attente qui vous sont attribuées et acceptez ou rejetez les appels via le softphone intégré à partir de l'instance ServiceNow .
- Transférez un appel à un autre agent ou à une file d'attente à l'aide de **la connexion rapide**.
- Obtenez le contexte des informations de l'appelant avant d'accepter un appel.
- Affichez les transcriptions en temps réel des appels lors de l'interaction avec un client. Pour plus d'informations sur les transcriptions en temps réel, voir
- Collaborez avec des gestionnaires qui peuvent analyser vos conversations et fournir des commentaires pour l'assurance qualité.
- Gérer les états de présence au sein de l'instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur les états de présence d'un agent, voir Contrôles de la boîte de réception de l'agent .
- Accédez et utilisez votre softphone directement depuis l'interface ServiceNow à l'aide de l'intégration OpenFrame. Pour plus d'informations sur OpenFrame, voir Présentation d'OpenFrame .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'appelant, vous pouvez :

- Créez une tâche à l'aide des interactions vocales. Par exemple, créez un incident ou un ticket, ou déverrouillez votre compte.
- Répondez à vos demandes au sein de l'instance intégrée ServiceNow par le biais d'interactions de bot à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone multi-frequency). Ces interactions de bot sont définies dans les flux de contact dans le système téléphonique tiers.
- Parler à un agent à même de répondre à une demande.

Workflow d'appel entrant pour l'intégration de Fonctions vocalesAmazon Connect

Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appels, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi-frequency) d'un appelant, un flux de contact est invoqué dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant, tel que la Amazon Connect langue. Un enregistrement d'interaction est créé pour cet appel.

- La demande de l'appelant invoquera un gestionnaire d'opération dans l'instance ServiceNow .
- La demande peut être résolue par une interaction automatisée avec un bot. Si la demande de l'appelant n'est pas résolue par une interaction automatisée avec le bot, l'appel est mis en file d'attente pour le prochain agent disponible. Un agent reçoit ensuite l'appel et l'interaction, et résout la demande.

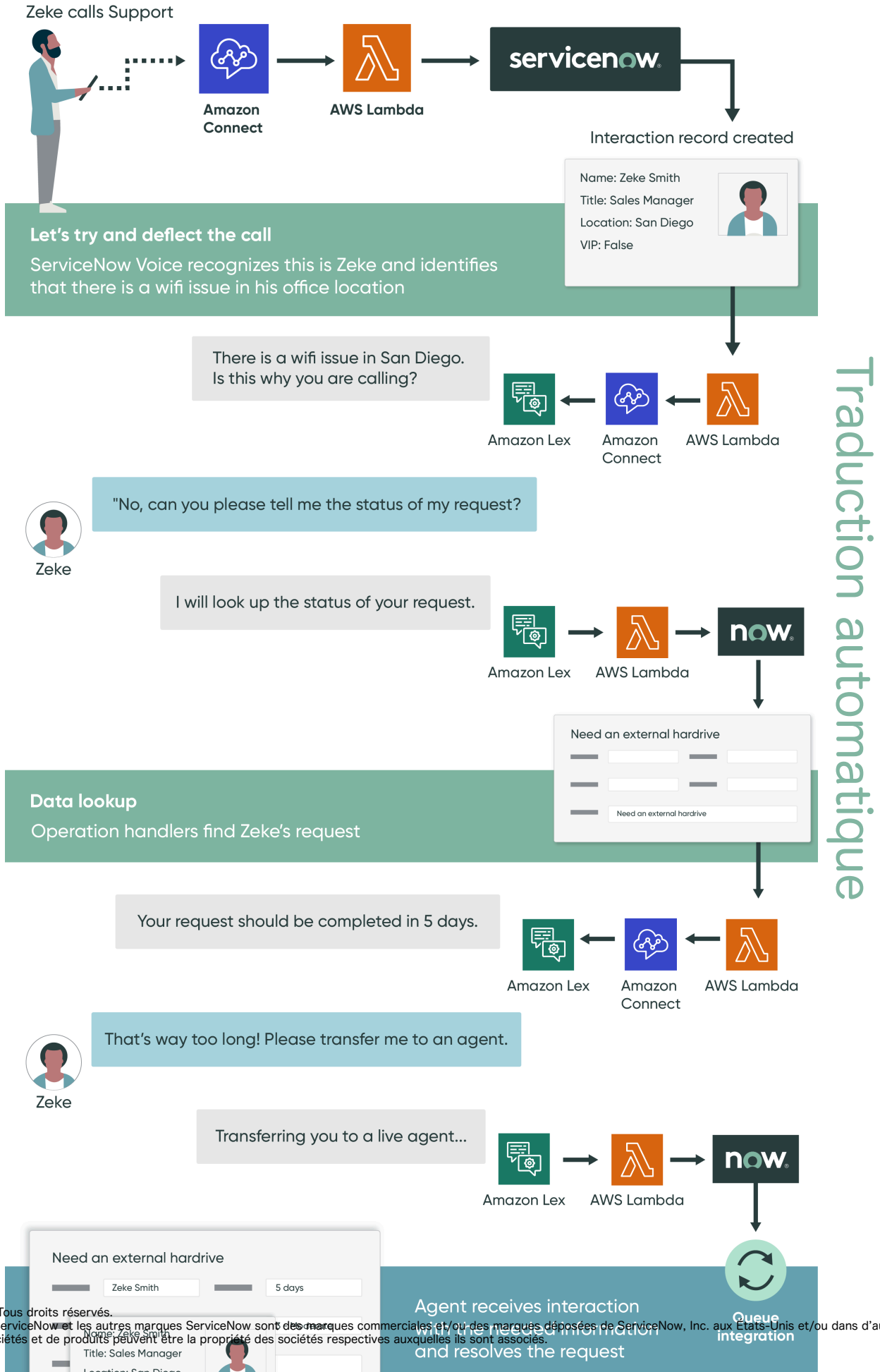
Voici un exemple de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Intégration d'Amazon Connect



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer ServiceNow Fonctions vocales

Activez-le ServiceNow Fonctions vocales et intégrez-le à un système téléphonique tiers tel que Amazon Connect.

Lorsque vous configurez un système téléphonique tiers et que vous l'intégrez à l'instance ServiceNow , un agent peut accepter un appel entrant ou passer un appel sortant à partir de l'instance ServiceNow à l'aide du softphone intégré. Cette expérience est basée sur les configurations effectuées dans le système téléphonique tiers.

Introduction à Fonctions vocales

1. Procurez-vous une licence pour une ServiceNow application, telle qu'ITSM ou CSM, qui comprend ServiceNow Fonctions vocales.
2. Installez les ServiceNow Fonctions vocales applications dans ServiceNow® Store. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications.
3. Inscrivez-vous et créez un compte auprès d'un système téléphonique tiers. Par défaut, Amazon Connect est pris en charge. Pour plus d'informations sur la création d'un compte Amazon Web Services (AWS), consultez la documentation Amazon.
4. Configurez le cadre de travail du système téléphonique tiers dans l'instance ServiceNow . Par défaut, ce dernier est pris en charge pour Amazon Connect. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect.

Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications

Vous pouvez installer les ServiceNow Fonctions vocales applications si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Votre organisation doit avoir acheté une licence pour une ServiceNow application, telle qu'ITSM ou CSM, qui inclut la ServiceNow Fonctions vocales SKU.
- Vous devez installer au moins un pack de contenu, par exemple CSM ou ITSM.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications suivantes ServiceNow Fonctions vocales doivent être installées.

ServiceNow Fonctions vocales Applications

Application	Description	Composants installés
Fonctions vocales ServiceNow [sn_cti_core]	Fournit le cadre de travail qui prend en charge l'intégration avec votre système téléphonique tiers.	Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section Composants installés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Fonctions vocales Applications (suite)

Application	Description	Composants installés
		avec ServiceNow Fonctions vocales Core.
ServiceNow Voice avec Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Intègre Amazon Connect à ServiceNow Fonctions vocales Core.	Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section Composants installés avec Amazon Connect Intégration avec ServiceNow Fonctions vocales.
Composants de l'interface utilisateur pour les fonctions vocales de ServiceNow [sn_cti_ux]	Active l'enregistrement, la transcription et l'analyse des sentiments des appels pour ServiceNow Fonctions vocales avec l'expérience de l'espace de travail.	Aucun
Transcription en temps réel ServiceNow [sn_cti_amzn_cct] (Disponible uniquement pour ServiceNow Fonctions vocalesGestion du service client .)	Active la transcription des appels en temps réel afin que l'agent puisse voir la transcription de l'appel lors d'un appel avec le client.	[sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update]

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver ces applications.
   - ServiceNow Fonctions vocales (sn_cti_core)
   - ServiceNow Voice avec Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - Composants de l'interface utilisateur pour les fonctions vocales ServiceNow (sn_cti_ux)

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer les Fonctions vocales applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ServiceNow Fonctions vocales (sn_cti_core)
- ServiceNow Voice avec Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
- Composants de l'interface utilisateur pour les fonctions vocales ServiceNow (sn_cti_ux)

Pour une expérience complète Fonctions vocales , installez ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM ou ServiceNow Fonctions vocales pour les applications CSM. Pour en savoir plus sur ces installations, reportez-vous aux sections Installer ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM et Installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Domain separation et ServiceNow Fonctions vocales

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour ServiceNow Fonctions vocales. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Tables séparées par domaine

- Instance CTI [sn_cti_instance]
- Configuration de la connexion du composant CTI [sn_cti_log_cfg]
- Gestionnaire des opérations [sn_cti_operation_handler]
- Composant du fournisseur [sn_cti_provider_component]
- Configuration du fournisseur [sn_cti_provider_config]
- Convertisseur de message du fournisseur [sn_cti_provider_msg_transformer]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisateur CTI [sn_cti_user]
- Ressource AWS [sn_cti_aws_resource]
- Instance Amazon Connect [sn_cti_connect_instance]

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configuration d'un code PIN de téléphone

Vous pouvez configurer ou réinitialiser un code PIN de téléphone qui peut être utilisé pour l'authentification de l'appelant lors d'un appel avec un agent.

Si le champ **Exiger l'authentification** est défini sur **vrai** pour un gestionnaire d'opération, l'opération correspondante est appelée uniquement une fois que l'appelant a entré le code PIN.

Important :
Elle s'applique à la fois ServiceNow Fonctions vocales aux applications ITSM et ServiceNow Fonctions vocales CSM.

Réinitialiser le code PIN du téléphone pour un appelant

Réinitialisez le code PIN du téléphone pour un appelant si le compte de l'appelant est verrouillé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cti_core.user_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Réinitialisation du code PIN de l'utilisateur**.
2. Pour l'utilisateur CTI requis, cliquez sur l'icône d'aperçu et ouvrez l'enregistrement pour réinitialiser le code PIN.
   a. Dans le champ **PIN** , saisissez le nouveau code PIN.
   b. Décochez la case **Désactivé** .
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Définir ou réinitialiser le code PIN du téléphone

Configurez ou réinitialisez le code PIN de votre téléphone qui peut être utilisé pour l'authentification de l'appelant lorsque vous appelez un agent.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Code PIN de mon téléphone**.
2. Sur le formulaire Demander le code PIN du téléphone, saisissez le code PIN, puis saisissez-le à nouveau.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le format E.164 pour le numéro de téléphone d'un consommateur

Assurez-vous que toutes les informations nécessaires pour un numéro de téléphone sont incluses et correctement formatées pour acheminer avec succès un appel international sur le réseau téléphonique public d'un territoire. Fournissez le formatage et la validation conformes à la norme E.164 pour le numéro de téléphone.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un champ Numéro de téléphone E.164 affiche les types de champs suivants :

- Liste du territoire du numéro de téléphone
- Zone d'entrée pour entrer des numéros de téléphone

Format E.164 qui ne contient ni tirets ni espaces et doit inclure le signe +. Par exemple, +14152223456.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service client** > **Consommateurs**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de consommateur requis.
3. Dans le formulaire Consommateur, cliquez avec le bouton droit sur n'importe quel champ de téléphone et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Dans le formulaire Entrée du dictionnaire, pour le champ **Type**, sélectionnez **Numéro de téléphone (E164).**
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Après cette configuration, lors de la saisie du numéro de téléphone du consommateur dans le champ téléphone, sélectionnez le territoire et saisissez le numéro de téléphone correspondant. Le même format est reflété dans Espace de travail d'agent.

Configuration de la connexion du composant CTI

Configurez la connexion du composant CTI pour activer la connexion des composants aux journaux système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des journaux pour les composants suivants :

- Gestionnaire des opérations
- Composant du fournisseur
- Configuration du fournisseur
- Transformateur de message du fournisseur

Remarque :
Ne laissez pas les configurations de journal activées dans une instance de production, car cela peut avoir un impact sur les performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Fonctions vocales principales de ServiceNow** > **Configuration du journal** > **Nouveau**.
2. Sélectionnez le composant, la table des composants et le niveau de journal que vous souhaitez configurer.
3. Choisissez l'option de niveau de journalisation.
   Les options sont les suivantes :
   - Désactivé
   - Erreur
   - Avertir
   - Info
   - Déboguer
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Créez un enregistrement distinct pour chaque type de table de composant que vous souhaitez journaliser. S'il existe plusieurs configurations de journalisation, le niveau de journal final est le niveau de journal du composant sélectionné, en fonction de la hiérarchisation suivante :
   a. Gestionnaire des opérations
   b. Transformateur de message du fournisseur
   c. Composant du fournisseur
   d. Configuration du fournisseur
6. Pour afficher les journaux, accédez à **Tous** > **Journaux système** > **Journal système** > **Tous**.
   Vous pouvez voir les journaux des modules `sn_cti` invoqués, y compris la date de création, le niveau de journal, le message du journal et la source. Dans les journaux système, le niveau de journal des messages est toujours **une information**. Pour les journaux de base de `sn_cti_core` sans aucune configuration de journalisation, le niveau de journal varie.

Pour une entrée sur `sn_cti_log_cfg.list` pour un gestionnaire d'opération avec un enregistreur de niveau de journal **d'avertissement** situé dans le gestionnaire d'opération, le code est le suivant :

```
var log= ctx.getLogger();
log.warn("CTX Logger Demo from Operation Handler");
```

Exemple de sortie :

```
cti_core:: P:c4bae70xxxxf6a9a|C:bxxxx44|T:793cxxxx7b|O:6fb1xxxx4006dabb45vc::CTX Logger
 Demo from Operation Handler
```

- P : fournisseur
- C : Composant
- T : Transformateur
- O : Gestionnaire des opérations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales Gestion du service client

Configurez les paramètres dans votre Amazon Connect instance et dans votre ServiceNow instance pour permettre aux agents de voir une transcription en temps réel des appels vocaux avec les clients.

Avant de commencer

- Une Amazon Connect instance configurée à l'aide de la configuration guidée.
- La transcription en temps réel n'est disponible que pour ServiceNow Fonctions vocalesGestion du service client
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux déploiements, la fonction Transcription en temps réel est activée pendant la configuration guidée pour Fonctions vocales pour Gestion du service client.

Si vous avez déjà effectué un déploiement Fonctions vocales et que vous effectuez une mise à niveau, suivez toutes les étapes pour Configurer ServiceNow Fonctions vocales, et Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales avant de terminer la configuration le Amazon ConnectCSM .

Procédure

1. Accédez à votre instance Amazon Connect.
2. Activez les lentilles de contact dans l'instance Amazon Connect .
   Voir le Amazon documentation pour des instructions complètes. Reportez-vous également à la documentation sur les lentilles cornéennes pour plus d'informations sur les lentilles cornéennes pour Amazon Connect.
   a. Dans le bloc « Définir le comportement d'enregistrement et d'analyse », activez Contact Lens.
   b. Activez l'analyse vocale avec des analyses en temps réel et post-appel.
3. **Accédez au Guide de configuration** pour Amazon Connect.
4. Suivez les instructions de la section Transcription en temps réel.

Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales

Configurez les propriétés dans l'intégration afin d'activer la Amazon Connect transcription en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux déploiements, la fonction Transcription en temps réel est activée pendant la configuration guidée pour ServiceNow Fonctions vocales.

Si vous avez déjà effectué un déploiement ServiceNow Fonctions vocales et que vous effectuez une mise à niveau, suivez toutes les étapes de Configurer ServiceNow Fonctions vocales, ainsi que les étapes de cette procédure, avant de terminer la configuration le Amazon Connect.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ajoutez la propriété système `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` et définissez-la sur **vrai**.
   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une nouvelle propriété système, consultez Ajouter une propriété système .
2. Accédez à la **Tous** > **Intégration d'Amazon Connect** > **Afficher les instances**.
3. Choisissez votre instance et cliquez sur le lien connexe **Guide de configuration** .
4. Cochez la case en haut du guide de configuration pour activer la configuration de la transcription en temps réel.
   Une fois que vous avez coché la case Transcription en temps réel, les agents peuvent voir le panneau de conversation dans leur espace de travail.
5. Consultez le guide de configuration.
   Même si vous avez déjà configuré votre Amazon Connect intégration, vous devez effectuer à nouveau les tâches de configuration en raison des changements apportés au modèle Lambda Cloudformation et au flux de contact.
6. Dans l'étape **Configurer l'authentification** , créez un utilisateur avec un « Accès au service Web uniquement ».
   Cet utilisateur est destiné uniquement à la communication entre ServiceNow et Amazon Connect.
   a. Accédez à la liste connexe **Rôles** .
   b. Modifiez l'utilisateur et ajoutez le rôle `interaction_integration_user`.
   c. Cliquez sur **OK**.

Que faire ensuite

Procédez aux tâches de configuration sur votre Amazon Connect instance détaillées dans le guide de configuration.

Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales pour Gestion des services IT

Configurez les paramètres dans votre Amazon Connect instance et dans votre ServiceNow instance pour permettre aux agents de voir une transcription en temps réel des appels vocaux avec les clients.

Avant de commencer

- Une Amazon Connect instance configurée à l'aide de la configuration guidée.
- La transcription en temps réel n'est disponible que pour ServiceNow Fonctions vocalesGestion du service client
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux déploiements, la fonction Transcription en temps réel est activée pendant la configuration guidée pour Fonctions vocales pour Gestion des services IT.

Si vous avez déjà effectué un déploiement Fonctions vocales et que vous effectuez une mise à niveau, suivez toutes les étapes pour Configurer ServiceNow Fonctions vocales, et Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales avant de terminer la configuration le Amazon ConnectGestion des services IT .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre instance Amazon Connect.
2. Activez les lentilles de contact dans l'instance Amazon Connect .
   Voir le Amazon documentation pour des instructions complètes. Reportez-vous également à la documentation sur les lentilles cornéennes pour plus d'informations sur les lentilles cornéennes pour Amazon Connect.
   a. Dans le bloc « Définir le comportement d'enregistrement et d'analyse », activez Contact Lens.
   b. Activez l'analyse vocale avec des analyses en temps réel et post-appel.
3. **Accédez au Guide de configuration** pour Amazon Connect.
4. Suivez les instructions de la section Transcription en temps réel.

Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales pour Gestion des services IT

Configurez les propriétés dans l'intégration afin d'activer la Amazon Connect transcription en temps réel pour Gestion des services IT.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les nouveaux déploiements, la fonction Transcription en temps réel est activée pendant la configuration guidée pour ServiceNow Fonctions vocales.

Si vous avez déjà effectué un déploiement ServiceNow Fonctions vocales et que vous effectuez une mise à niveau, suivez toutes les étapes de Configurer ServiceNow Fonctions vocales, ainsi que les étapes de cette procédure, avant de terminer la configuration le Amazon Connect.

Procédure

1. Ajoutez la propriété système `sn_cti_itsm_cnt.enable_ims_update` et définissez-la sur **vrai**.
   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une nouvelle propriété système, consultez Ajouter une propriété système .
2. Accédez à la **Tous** > **Intégration d'Amazon Connect** > **Afficher les instances**.
3. Choisissez votre instance et cliquez sur le lien connexe **Guide de configuration** .
4. Cochez la case en haut du guide de configuration pour activer la configuration de la transcription en temps réel.
   Une fois que vous avez coché la case Transcription en temps réel, les agents peuvent voir le panneau de conversation dans leur espace de travail.
5. Consultez le guide de configuration.
   Même si vous avez déjà configuré votre Amazon Connect intégration, vous devez effectuer à nouveau les tâches de configuration en raison des changements apportés au modèle Lambda Cloudformation et au flux de contact.
6. Dans l'étape **Configurer l'authentification** , créez un utilisateur avec un « Accès au service Web uniquement ».
   Cet utilisateur est destiné uniquement à la communication entre ServiceNow et Amazon Connect.
   a. Accédez à la liste connexe **Rôles** .
   b. Modifiez l'utilisateur et ajoutez le rôle `interaction_integration_user`.
   c. Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Procédez aux tâches de configuration sur votre Amazon Connect instance détaillées dans le guide de configuration.

Script pour les gestionnaires d'opérations

Vous pouvez utiliser les API du ServiceNow Fonctions vocales cadre de travail pour créer une expérience d'appel vocal transparente pour vos appelants et agents.

L'API `CTIOperationRequest` fournit des méthodes permettant de définir et d'obtenir des données sur l'objet ctioperationrequest actuel. Pour plus d'informations sur cette API, consultez CTIOperationRequest : champ d'application, global .

L'API `CTIOperationResponse` fournit des méthodes permettant de définir et d'obtenir des données sur l'objet ctioperationresponse actuel. Pour plus d'informations sur cette API, consultez CTIOperationResponse : champ d'application, global .

`L'API CTI` fournit des ressources REST qui permettent aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique (CTI) d'interagir avec le cadre de Fonctions vocales travail. Pour en savoir plus sur cette API, CONSULTEZ API CTI .

Configuration du fournisseur dans Fonctions vocales

Pour les appels entrants et sortants, une configuration de fournisseur contient des paramètres sur les composants impliqués et des transformateurs de message pour un fournisseur de système téléphonique tiers spécifique. Toute demande provenant de ce fournisseur de système téléphonique est traitée en ServiceNow fonction de ces paramètres.

Pour afficher les configurations de fournisseur disponibles, accédez à **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Configurations du fournisseur**.

Toute demande provenant d'un système téléphonique tiers est transmise à une ServiceNow instance via le point de terminaison `d'opération CTI` de `l'API CTI`. Pour en savoir plus sur cette API, CONSULTEZ API CTI . En fonction du fournisseur et du composant spécifiés dans le point de terminaison, les transformateurs de message correspondants sont appelés pour effectuer les opérations suivantes :

- Transformez la demande à partir du système téléphonique tiers avant de la transmettre à un gestionnaire d'opération.
- Transformez la réponse du gestionnaire d'opération avant de la transmettre au système téléphonique tiers.

Composant du fournisseur

Pour chaque composant ou nœud disponible dans le système téléphonique tiers, une configuration de fournisseur contient un composant de fournisseur. Il contient un mappage entre le composant et un transformateur de message.

Pour afficher les composants de fournisseur disponibles, accédez à **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Composants du fournisseur**.

Transformateur de message

Un transformateur de message définit comment une demande et une réponse peuvent être transformées entre un système téléphonique tiers et l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le champ **Transformateur d'entrée** comporte un script qui définit la manière dont une demande provenant d'un système téléphonique tiers doit être transformée dans l'instance ServiceNow avant de la transmettre à un gestionnaire d'opération.
- Le champ **Transformateur de sortie** comporte un script qui définit comment la réponse du gestionnaire d'opération doit être transformée avant de la transmettre au système téléphonique tiers.

Pour afficher les transformateurs de message disponibles, accédez à **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Convertisseurs de message du fournisseur**.

Configuration du fournisseur pour l'intégration de Fonctions vocales avec Amazon Connect

Pour l'intégration de ServiceNow Fonctions vocales à l'application ServiceNow Fonctions vocales avec Amazon Connect , le *`AWS Connect Default Handler`* composant fournisseur est disponible par défaut.

Remarque :
L'intégration ServiceNow Fonctions vocales avec Amazon Connect avec ServiceNow l'application [sn_cti_amzn_cct] doit être installée à partir du ServiceNow® Store. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications.

Pour chaque nœud pouvant être utilisé comme point d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow , les composants de fournisseur suivants et les transformateurs de message correspondants sont disponibles.

Composants du fournisseur et transformateurs de message

Nœud	Composant du fournisseur	Transformateur de message
Obtenir les informations du client	sn_aws_connect_lex_intent_processor_component	AWS – Lex – Intention – Transformateur de message (proxy SN)
Appeler la fonction Lambda AWS	sn_aws_connect_lambda_proxy_component	AWS : connexion : lambda : transformateur de message

Lorsqu'un client compose un numéro de téléphone, un appel est passé via le Amazon Connect système téléphonique de . L'utilisation de l'un de ses composants Amazon Connect fournit la demande à l'instance ServiceNow via le point de terminaison *`d'opération CTI`* de l'API *`CTI`*. Pour en savoir plus sur cette API, CONSULTEZ API CTI . En fonction du fournisseur et du composant spécifiés ici, les transformateurs de message correspondants sont appelés pour effectuer les opérations suivantes :

- Transformez la demande avant de la transmettre à un gestionnaire d'opération Amazon Connect .
- Transformez la réponse du gestionnaire d'opération avant de la transmettre à Amazon Connect.

Points d'extension dans Fonctions vocales

À l'aide de points d'extension, vous pouvez appeler les scripts personnalisés pour étendre les fonctionnalités de ServiceNow Fonctions vocales. Lors de l'intégration d'un système téléphonique tiers avec ServiceNow Fonctions vocales, vous pouvez appeler des points

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'extension à l'aide de `l'API CTI` pour gérer les événements dans ServiceNow Fonctions vocales.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Pour afficher les points d'extension disponibles par défaut, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et le ServiceNow Fonctions vocales regroupement par application.

Remarque :
Vous devez installer le ServiceNow Fonctions vocales, ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM, ServiceNow Fonctions vocales pour CSM et ServiceNow Fonctions vocales avec Amazon Connect les applications à partir du ServiceNow® Store. Pour en savoir plus sur ces installations, reportez-vous aux sections Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications, Installer ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM et Installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

Points d'extension dans Fonctions vocales

Point d'extension	Description
sn_cti_core.clickToCallContextMap	Permet la copie des valeurs de champs spécifiques à l'application vers les enregistrements d'interaction pour ServiceNow Fonctions vocales les appels sortants.
sn_cti_core. CTICallAnalysisExtractor	Définit la façon dont la transcription et les données d'enregistrement sont récupérées pour une interaction en fonction du système téléphonique tiers intégré à ServiceNow Fonctions vocales.
sn_cti_core. Récepteur SoftPhoneEventSink	Définit si le système téléphonique tiers peut gérer un événement. Mappe les événements de l'interface Softphone aux événements back-end.

Utiliser Fonctions vocales

Les agents peuvent utiliser ServiceNow Fonctions vocales pour recevoir des appels entrants et passer des appels sortants avec une expérience d'appel vocal transparente. Les gestionnaires peuvent utiliser cette application pour surveiller et analyser les appels.

Réception des appels entrants dans ServiceNow Fonctions vocales

Un agent peut recevoir des appels entrants à l'aide de l'interface Agent Softphone pour traiter la demande d'un appelant.

En tant qu'agent, vous devez avoir l'un des rôles suivants pour recevoir un appel entrant :

- sn_openframe.user et interaction_agent
- Si le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) est installé, awa_agent & awa_integration_user.

Une fois qu'un client a appelé, le flux de contact correspondant est invoqué dans Amazon Connect. Via les nœuds configurés, la demande est transmise à un gestionnaire d'opération dans l'instance ServiceNow .

Si un agent est disponible, il peut recevoir l'appel et traiter la demande à l'aide de l'interface Agent Softphone. Pour plus d'informations sur les états de présence d'un agent, voir Contrôles de la boîte de réception de l'agent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des enregistrements d'interaction

Si	Puis l'interaction
L'interaction vient d'être créée, se trouve actuellement dans une arborescence d'appels déviée par un flux IVR ou n'a pas encore été acheminée et affectée à un agent	Est dans un **état Nouveau** .
Le bot Lex dévie l'appel ou l'utilisateur déconnecte l'appel à tout moment avant que l'appel n'entre dans la file d'attente	Passe à l'état **Fermé terminé** .
L'interaction est affectée à un agent	Passe à l'état **Travail en cours** .
L'utilisateur déconnecte l'appel pendant qu'il attend dans la file d'attente	Passe à **l'état Fermé abandonné** .

Lancement d'appels sortants avec ServiceNow Fonctions vocales

Améliorez votre productivité en tant qu'agent en effectuant des appels sortants pour entrer en contact avec les clients à l'aide de la fonctionnalité « cliquer pour appeler » de l'application ServiceNow Fonctions vocales .

En tant qu'agent, vous pouvez lancer des appels sortants à l'aide de la fonctionnalité d'appel en un clic lorsque vous accédez au numéro de téléphone d'un utilisateur. Le numéro de téléphone d'un utilisateur, s'il est disponible, s'affiche sur les interfaces utilisateur de l'application ServiceNow . Les exemples d'interfaces utilisateur d'application incluent les détails de contact sur un formulaire Ticket, l'enregistrement utilisateur sur un formulaire Incident, le formulaire Consommateur, le formulaire Contact et d'autres interfaces utilisateur d'application.

Remarque :

- S'il n'est pas disponible, vous pouvez ajouter le champ **Appelant** à un formulaire d'incident.
- Le numéro de téléphone d'un utilisateur doit être au format E.164. Pour plus d'informations sur la configuration d'un numéro de téléphone à ce format, reportez-vous à la section Configurer le format E.164 pour le numéro de téléphone d'un consommateur.

Vous devez disposer de l'un des rôles suivants pour initier un appel sortant :

- sn_openframe.user et interaction_agent
- Si le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) est installé, awa_agent & awa_integration_user.

Vous pouvez cliquer sur le lien menant au numéro de téléphone de l'utilisateur affiché sur l'interface utilisateur de l'application. L'enregistrement de l'utilisateur doit contenir le téléphone mobile, le téléphone professionnel ou les deux. La fenêtre contextuelle Softphone de l'agent s'affiche pour vous informer que l'appel sera enregistré, puis que le numéro de l'utilisateur est connecté. Un enregistrement d'interaction de type Téléphone est créé pour l'appel et indique l'état **Travail en cours** .

Pour ServiceNow Fonctions vocales Core, si le marqueur `createConversation` est défini sur vrai, un enregistrement de conversation est créé pour un appel sortant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ServiceNow Fonctions vocales avec Gestion du service client, si le marqueur sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update est défini sur vrai, un enregistrement de conversation est créé pour un appel sortant.

Pour ServiceNow Fonctions vocales avec Gestion des services IT, si le marqueur sn_cti_itsm_cnt.enable_ims_update est défini sur vrai, un enregistrement de conversation est créé pour un appel sortant.

Les états de présence de l'agent suivants sont configurés par défaut pour l'application Fonctions vocales et s'affichent dans votre Espace de travail d'agent boîte de réception.

Espace de travail d'agent États de la boîte de réception

Statut	Description
CallingCustomer	Indique que vous êtes sur le point de vous connecter avec un client. Une fois l'appel connecté, l'état est **Occupé.**
Occupé	Indique que vous êtes en communication.
AfterCallWork	Indique que vous avez terminé l'appel et que vous travaillez actuellement à la mise à jour de la tâche, notamment les détails du ticket. L'état s'affiche une fois que vous avez cliqué sur **Mettre fin à l'appel** dans la fenêtre contextuelle Softphone de l'agent.
Disponible	Indique que vous êtes disponible pour accepter une autre tâche telle qu'un ticket. L'état s'affiche une fois que vous avez cliqué sur **Effacer le contact** dans la fenêtre contextuelle Softphone de l'agent.
FailedConnectAgent	Indique que vous n'avez pas été en mesure de vous connecter avec le client. Si l'appel n'est pas transmis, l'état indique **Disponible**.

Remarque :
Les Espace de travail d'agent statuts de la boîte de réception sont synchronisés avec votre Affectation de travail avancée activité (AWA).

Le flux d'activité de l'enregistrement d'interaction associé est renseigné avec les détails de votre état, l'URL de l'enregistrement de l'appel, l'enregistrement de trace de contact et la transcription de l'appel.

[store-future: BEGIN review]

Surveillance des appels dans ServiceNow Fonctions vocales

Un gestionnaire peut surveiller, analyser les appels pour fournir des commentaires et coacher les agents.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Affichez la transcription et l'enregistrement de l'appel à des fins de coaching.
- Affichez les mesures d'appel (par exemple, le temps d'appel de l'agent) pour la génération de rapports.
- Analysez les conversations des agents et fournissez des commentaires pour l'assurance qualité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans Espace de travail d'agent, Espace de travail d'ITSM Manager et CSM Manager Workspace, vous pouvez utiliser l'onglet **Analyse d'appel** dans une interaction pour analyser les transcriptions, les enregistrements et les sentiments.

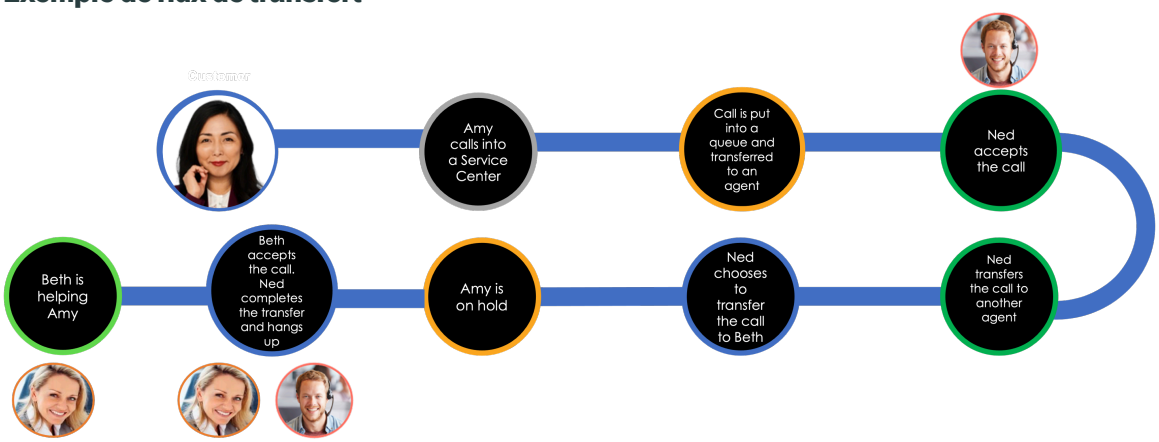
[End]

Transfert d'un appel à un agent ou à une file d'attente

Lors d'un appel avec un client, un agent peut transférer l'appel à un autre agent ou à une file d'attente afin d'obtenir plus d'assistance pour le client.

Cette fonctionnalité est disponible pour ServiceNow Fonctions vocalesGestion du service client. Consultez Intégration ServiceNow Fonctions vocales à CSM pour plus d'informations.

Exemple de flux de transfert



1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Ned utilise le softphone de l'agent pour accepter un appel entrant d'un client.
3. Pour transférer l'appel, Ned clique sur **Connexions rapides** et choisit un autre agent ou une file d'attente (par exemple, « File d'attente de facturation »). Le transfert commence et **INTERNAL-TRANSFER** s'affiche sur le softphone. Le client est mis en attente jusqu'à ce que l'agent suivant accepte l'appel.
4. Une fois que l'agent suivant (Beth) a sélectionné **Rejoindre** et rejoint l'appel, le premier agent (Ned) peut soit rester en ligne, soit quitter l'appel.
5. Lorsque le Ned quitte l'appel, l'appel est réaffecté à Beth sur l'enregistrement d'interaction.

Intégrer Fonctions vocales avec d'autres applications

Vous pouvez étendre les options des ServiceNow Fonctions vocales appels entrants et sortants en les intégrant à d'autres applications.

Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect

Connectez-vous ServiceNow Fonctions vocales de votre ServiceNow instance à l'instance Amazon Connect pour fournir une expérience d'appel vocal entrant et sortant transparente à vos appelants et agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Procurez-vous un compte (AWS) disposant des droits d'administrateur Amazon Web Services nécessaires pour terminer la configuration de l'intégration entre Amazon Connect et ServiceNow. Pour en savoir plus sur la création du AWS compte, consultez la documentation Amazon.
- Passez en revue les politiques de tarification des services mis en service pendant cette configuration. Les services, les ressources et les rôles requis sont configurés dans votre AWS compte.
- Créez un compte de service dans votre ServiceNow instance pour autoriser la communication de votre AWS compte à votre ServiceNow instance. Si vous n'avez pas les autorisations nécessaires pour créer des comptes de service sur votre instance, contactez votre administrateur ServiceNow pour la création de ce compte de service.

Rôle requis : sn_cti_amzn_cct.admin

Regardez la vidéo ci-dessous pour en savoir plus sur l'intégration d'une Amazon Connect instance. Cette vidéo couvre les sujets suivants : déploiement des ressources Amazon et du bot Lex ; configuration de l'instance Amazon Connect et du flux de contact ; authentification et rôles ; paramètres d'ID d'utilisateur et de mot de passe

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte Amazon Web Services (AWS) et configurez une Amazon Connect instance. Pour obtenir des instructions sur la configuration de cette instance, consultez la documentation Amazon Connect .
2. Intégrez le Amazon Connect à votre ServiceNow instance.
   a. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
   b. Accédez à la **Intégration d'Amazon Connect** > **Instance de configuration**.
   c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de l'instance Amazon Connect

Champ	Description
Nom	Nom de l'instance Amazon Connect.
ARN d'AWS	Nom de ressource Amazon de l'instance Amazon Connect. Pour plus d'informations sur l'ARN AWS, consultez la documentation Amazon Connect .
Actif	Option qui indique si l'enregistrement est actif.
Remplacer les paramètres	Option permettant de modifier le domaine pour les paramètres de l'instance Amazon Connect. Vous ne devez sélectionner cette option que lorsque vous souhaitez intégrer l'instance ServiceNow à une instance Amazon Connect créée avant d'introduire le nouveau domaine pour la console Amazon Connect.

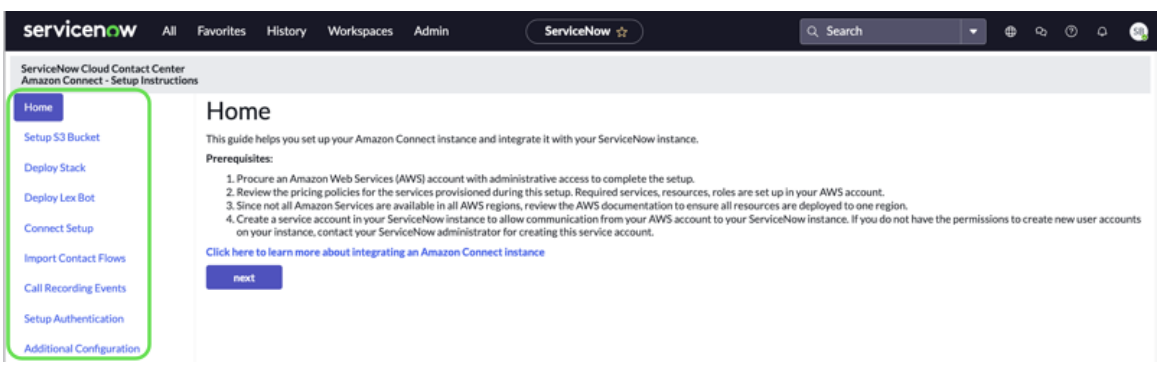
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour en savoir plus sur ce nouveau domaine, consultez la Amazon Connect documentation.

Paramètres d'instances	Paramètres générés automatiquement en fonction du nom de l'instance Amazon Connect.
	
	Par exemple, voici les paramètres de l'instance Amazon Connect avant et après l'introduction du nouveau domaine pour la console Amazon Connect.
	▪ Avant l'introduction du nouveau domaine
	`{"ccpHost":"acmesupport.awsapps.com","ccpUrl":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/get-recording?format=wav&callLegId="}`
	▪ Après l'introduction du nouveau domaine
	`{"ccpHost":"acmesupport.my.connect.aws","ccpUrl":"https://acmesupport.my.connect.aws/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.my.connect.aws/get-recording?format=wav&callLegId="}`

3. Configurez les Amazon Connect composants dans votre ServiceNow instance.



a. Accédez à la **Intégration d'Amazon Connect** > **Voir les instances**.

b. Sélectionnez l'instance que vous souhaitez configurer.

c. Cliquez sur le lien associé au **guide de configuration**.

d. Suivez les étapes de configuration guidée dans l'ordre affiché et suivez les instructions pour les composants spécifiés dans chaque section.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de configuration Amazon Connect des composants

Étape de configuration guidée	Description
Sélectionner l'application	Sélectionnez une application pour laquelle vous souhaitez configurer les composants Amazon Connect.
Configurer la catégorie S3	Hébergez du contenu qui peut être déployé par Amazon CloudFormation. Pour plus d'informations sur la création d'une catégorie S3, consultez la documentation Amazon
Déployer la pile	Configurez une collection des ressources Amazon Web Services (AWS) requises. Pour plus d'informations sur les piles, consultez la documentation Amazon. Vous pouvez déployer la pile AWS à l'aide des modèles AWS CloudFormation. ▪ Utiliser le modèle AWS Cloud Formation pour décrire les ressources et les propriétés AWS ▪ Utilisez la pile AWS Cloud Formation pour mettre en service les ressources décrites dans le modèle **Remarque :** Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, pointez votre déploiement existant de la fonction Lambda exécutée sur Node.js 10.x pour le pointer vers Node.js 14.x. Pour plus d'informations, consultez la Amazon documentation .
Déployer le bot Lex	Créez des interfaces conversationnelles basées sur la voix pour vos utilisateurs. Pour plus d'informations sur Lex Bot, consultez la documentation Amazon
Configurer Connexion	Intégrer à votre ServiceNow instance les services AWS
Importer les flux de contacts	▪ Pour activer Affectation de travail avancée le routage vocal (AWA), cochez la case sous l'en-tête **Routage vocal AWA** . Effectuez les étapes spécifiées dans le guide de configuration : ▪ Terminé AWS Lambda et la configuration des informations d'identification OAuth. ▪ Téléchargez la musique d'attente recommandée en utilisant le lien dans le guide de configuration (vous pouvez choisir votre propre musique d'attente, mais elle ne peut pas dépasser 5 secondes). ▪ Téléchargez la musique d'attente. Voir le AWS documentation . ▪ Définissez une arborescence d'appels pour les appels entrants et sortants entre Amazon Connect et votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur les flux de contact, consultez la documentation Amazon. ▪ En fonction de votre abonnement, vous avez des flux de contacts entrants et sortants par défaut. Par exemple, pour l'intégration avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape de configuration guidée	Description
	ServiceNow Fonctions vocales les applications ITSM, reportez-vous à la section Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM. ▪ Pour un flux de contacts entrants, créez des files d'attente pour acheminer les contacts des files d'attente AWS vers les files d'attente ServiceNow. Pour plus d'informations sur la création de files d'attente dans AWS, consultez la documentation Amazon. ▪ Configurez les flux de transfert d'appels à l'aide Amazon Connect des méthodes Flux de transfert à un agent et Flux de transfert à la file d'attente. Les flux de transfert sont réutilisables et peuvent également être appliqués pour ServiceNow Fonctions vocalesITSM. ▪ Amazon Connect (téléphone) est un canal téléphonique d'espace réservé pour Amazon Connect l'intégration. Pour les files d'attente que vous implémentez dans votre Amazon Connect instance, vous pouvez utiliser ce canal pour créer des files d'attente correspondantes Affectation de travail avancée . Pour obtenir un exemple d'implémentation, reportez-vous à la section Associate Amazon Connect queues for ITSM to a ServiceNow instance ou Associate Amazon Connect queues for CSM to a ServiceNow instance .
Transcription en temps réel	Configurez les propriétés dans l'intégration afin d'activer la Amazon Connect transcription en temps réel. Reportez-vous à pour les instructions de Configurer la transcription en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales Gestion du service client configuration.
Événements d'enregistrement d'appels	Envoyez des événements d'enregistrement à l'instance en activant l'enregistrement ServiceNow des appels sur votre Amazon Connect instance. Pour plus d'informations sur le comportement d'enregistrement, consultez la documentation Amazon.
Configurer l'authentification	Intégrez votre instance Amazon Connect à votre ServiceNow compte en créant un compte de service
Configuration supplémentaire	Lancez l'interface softphone dans ServiceNow l'interface Amazon Connect utilisateur en configurant OpenFrame. La configuration OpenFrame créée dans votre ServiceNow instance permet aux agents de lancer le softphone à partir de l'interface ServiceNow . Vous pouvez également configurer des groupes d'utilisateurs pour restreindre cette configuration à des groupes d'agents spécifiques. **Remarque :** Les agents doivent se connecter à l'interface softphone dans un onglet de navigateur distinct à l'aide des informations d'identification de Amazon Connect ou SSO, le cas échéant. Une fois connecté, le softphone peut être lancé et utilisé dans l'interface ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un flux de contact pour une interaction automatisée de l'appelant

Invoquez une interaction automatisée de l'appelant avec des agents pour répondre à la demande de l'appelant au sein de l'instance ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cti_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appels, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi Frequency) de l'appelant, un flux de contact est invoqué dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect . Le flux de contact contient des nœuds qui agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow . En fonction des nœuds définis dans le flux de contact, les gestionnaires d'opérations correspondants sont déclenchés dans l'instance ServiceNow . L'appelant obtient alors la réponse définie dans le gestionnaire de l'opération. Pour plus d'informations sur les flux de contact, consultez la documentation Amazon.

Dans le système de ServiceNow base, quelques gestionnaires d'opérations sont disponibles par défaut. Pour plus d'informations sur les gestionnaires d'opération, reportez-vous à la section Référence ServiceNow Fonctions vocales.

Procédure

1. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez pas utiliser de gestionnaire d'opérations par défaut, créez et configurez un gestionnaire d'opérations dans l'instance ServiceNow .

   a. Accédez à la **Fonctions vocales ServiceNow : base** > **Gestionnaires des opérations**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du gestionnaire des opérations

Champ	Description
Nom de l'exploitation	Nom de l'opération que vous souhaitez automatiser.
Type	Type spécifiant la façon dont l'opération est implémentée. ▪ Script : l'implémentation est incluse dans un script. ▪ Transférer au gestionnaire : la demande est transmise à un gestionnaire d'opération, qui est appelé par la recherche sur le sys_id de ce gestionnaire. Ce scénario est possible lorsque vous avez des intentions différentes pour des opérations similaires (exemple : créer un incident RH et Créer un incident). ▪ Transférer vers l'opération : la demande est transmise à un gestionnaire d'opération, qui est appelé par une recherche sur le nom du gestionnaire, puis par la résolution du nom afin de trouver le gestionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Concentrateur d'intégration – Action : appelle une action Centre d'intégration. ▪ Concentrateur d'intégration – Flux secondaire : appelle un flux ou un flux secondaire Centre d'intégration.
Application	Application associée au gestionnaire d'opération.
Domaine	Domaine associé au gestionnaire d'opération.
Actif	Option permettant d'activer le gestionnaire d'opération.
Exiger l'authentification	Option permettant d'activer l'authentification pour le gestionnaire d'opération. **Remarque :** Si cette option est sélectionnée, l'opération correspondante est appelée uniquement lorsqu'un jeton d'authentification valide est passé dans la demande. Il est pris en charge par un gestionnaire d'opération d'authentification par PIN, exploitable dans vos flux de contact. Pour plus d'informations sur la configuration du code confidentiel, consultez Configuration d'un code PIN de téléphone.
Description	Résumé sur le gestionnaire d'opération.
Script	Script qui contient l'implémentation de l'opération et la réponse de l'appelant. Ce champ s'affiche lorsque **Script** est sélectionné comme **Type**.
Transférer à	Gestionnaire d'opération auquel vous souhaitez transférer la demande. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Transférer vers le gestionnaire** ou **Transférer vers les opérations** est sélectionnée comme **Type**.
Concentrateur d'intégration – Action	(Optional) Action Centre d'intégration que vous souhaitez appeler pour terminer la demande. Ce champ s'affiche lorsque le **concentrateur d'intégration –Action** est sélectionné comme **Type**.
Concentrateur d'intégration – Flux/Flux secondaire	(Optional) Flux ou flux secondaire Centre d'intégration que vous souhaitez appeler pour terminer la demande. Ce champ s'affiche lorsque **Concentrateur d'intégration – Flux secondaire** est sélectionné comme **Type**.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Créez un flux de contact pour Amazon Connect définir une expérience client de bout en bout.

Pour plus d'informations sur la création d'un flux de contact, consultez la documentation Amazon.

Lors de la création d'un flux de contact dans Amazon Connect, utilisez l'un de ces nœuds pour déclencher des gestionnaires d'opérations définis dans l'instance ServiceNow . Ces nœuds agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nœuds dans les flux de contact

Nœud	Description	Configuration
Obtenir les informations du client	Invoque un bot Lex. Le gestionnaire d'opération déclenché est basé sur le nom de l'intention associée au bot Lex. Pour plus d'informations sur ce nœud, consultez la documentation Amazon. **Remarque :** Ce nœud peut être utilisé lorsque l'intégration se situe entre Amazon Lex et l'instance ServiceNow.	**a.** Créez une intention pour le bot Lex requis dans votre instance Amazon Connect. Pour plus d'informations sur la création d'une intention, consultez la documentation Amazon. **b.** Spécifiez les informations suivantes dans l'intention. ▪ Nom de l'intention : nom de l'intention. **Remarque :** Ce nom d'intention doit correspondre à un gestionnaire d'opération dans l'instance ServiceNow portant le même nom ou le nom + « _<suffixe> », ce dernier devant contenir cinq caractères alphabétiques en majuscules. ▪ Exemples d'énoncés : énoncés de l'appelant qui déclenchent le gestionnaire d'opération. ▪ Initialisation et validation lambda : si le gestionnaire d'opération en cours d'appel requiert une authentification, cochez la case **Hook de code d'initialisation et de validation**, puis sélectionnez la fonction AWS lambda déployée. ▪ Fonction Lambda : déploiement de la fonction AWS lambda appelée. **c.** Enregistrez, créez et publiez l'intention. **d.** Ouvrez le flux de contact requis dans le concepteur de flux de contact dans votre instance Amazon Connect. **e.** Cliquez sur le nœud Obtenir l'entrée client et spécifiez les détails du bot Lex dans la section **Amazon Lex**. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Appeler la fonction Lambda AWS	Invoque une fonction AWS Lambda. Le gestionnaire d'opération déclenché est basé sur l'ensemble de paramètres `sn_operation` sur le nœud du flux de contact. Pour plus d'informations sur ce nœud, consultez la documentation Amazon.	**a.** Ouvrez le flux de contact requis dans le concepteur de flux de contact dans votre instance Amazon Connect. **b.** Cliquez sur le nœud Appeler la fonction Lambda AWS et spécifiez les paramètres d'entrée suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nœud	Description	Configuration
	Remarque : Ce nœud peut être utilisé pour les points de recherche de données (par exemple l'autorisation d'un appelant) où l'intégration se situe entre le centre d'appels et l'instance ServiceNow. La configuration des points de recherche de données permet à un appelant d'entrer des informations, telles qu'un numéro de compte, afin d'acheminer les appels vers une file d'attente particulière. À l'aide de ce numéro, vous pouvez rechercher le prénom de l'appelant et créer un enregistrement d'interaction une fois l'appel initié. En outre, vous pouvez personnaliser le message d'accueil en ajoutant le nom de l'appelant au flux.	▪ Clé de destination : sn_component, valeur : composant à partir duquel la fonction lambda est appelée. Par exemple, sn_aws_connect_lambda_proxy_component. ▪ Clé de destination : sn_operation, valeur : nom du gestionnaire d'opération que vous souhaitez appeler. Par exemple, interactionEvent. ▪ (facultatif) Clé de destination : queueName, Valeur : Nom de la file d'attente vers laquelle vous souhaitez transférer le flux. **Remarque :** Ce paramètre est utilisé pour appeler le gestionnaire d'opération workItemEvent. ▪ (facultatif) Clé de destination : queueId, Valeur : ARN de la file d'attente vers laquelle vous souhaitez transférer le flux. **Remarque :** Ce paramètre est utilisé pour appeler le gestionnaire d'opération workItemEvent. ▪ (Facultatif) Clé de destination : authToken, valeur : AuthToken reçu via l'appel d'authentification. Ce paramètre est requis pour l'invocation d'un gestionnaire d'opération qui nécessite une authentification. ▪ (Facultatif) Clé de destination : interactionId, valeur : ID d'interaction reçue via l'appel interactionEvent. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Assurez-vous que le numéro de téléphone d'un appelant est associé au flux de contact une fois qu'il est créé et publié.

   Ce processus garantit l'appel du flux de contact correspondant à chaque appel. Pour plus d'informations sur l'association d'un numéro de téléphone à un flux de contact, consultez la documentation Amazon.

   Remarque :
   Pour un exemple d'implémentation de gestionnaires d'opérations d'invocation dans un flux de contact, vous pouvez vous référer aux flux de contact par défaut. Pour plus d'informations sur les flux de contact par défaut, consultez Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour ITSMet Composants installés avec ServiceNow Voice for CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration ServiceNow Fonctions vocales dans ITSM

Acheminez les appels transitant par des files d'attente téléphoniques spécifiques en fonction des préférences de l'utilisateur, des énoncés ou de toute autre donnée afin d'optimiser ServiceNow la ServiceNow Fonctions vocales résolution des incidents.

Exemple de flux de contact ITSM

Utilisez les exemples de flux de contacts ITSM entrants **(flux de démonstration sortant ITSM ServiceNow)** et sortants (flux de **démonstration de trafic sortant ServiceNow ITSM)** Amazon Connect fournis avec l'intégration Fonctions vocales pour vous permettre d'être rapidement opérationnel. L'exemple de flux vous permet de dévier des appels vocaux ou de les acheminer en fonction du contexte de l'appelant vers différentes files d'attente. Lorsqu'un appel passe par le ServiceNow Fonctions vocales, l'application Amazon Connect utilise des baisses de données pour identifier l'appelant, puis le dévier ou l'acheminer vers l'agent approprié. Pour plus d'informations sur l'intégration ServiceNow Fonctions vocales à la Amazon Connect section Intégrer ServiceNow Voice à Amazon Connect.

Les appelants peuvent accéder aux mises à jour de statut ou mettre à jour leurs dossiers lorsqu'ils sont authentifiés.

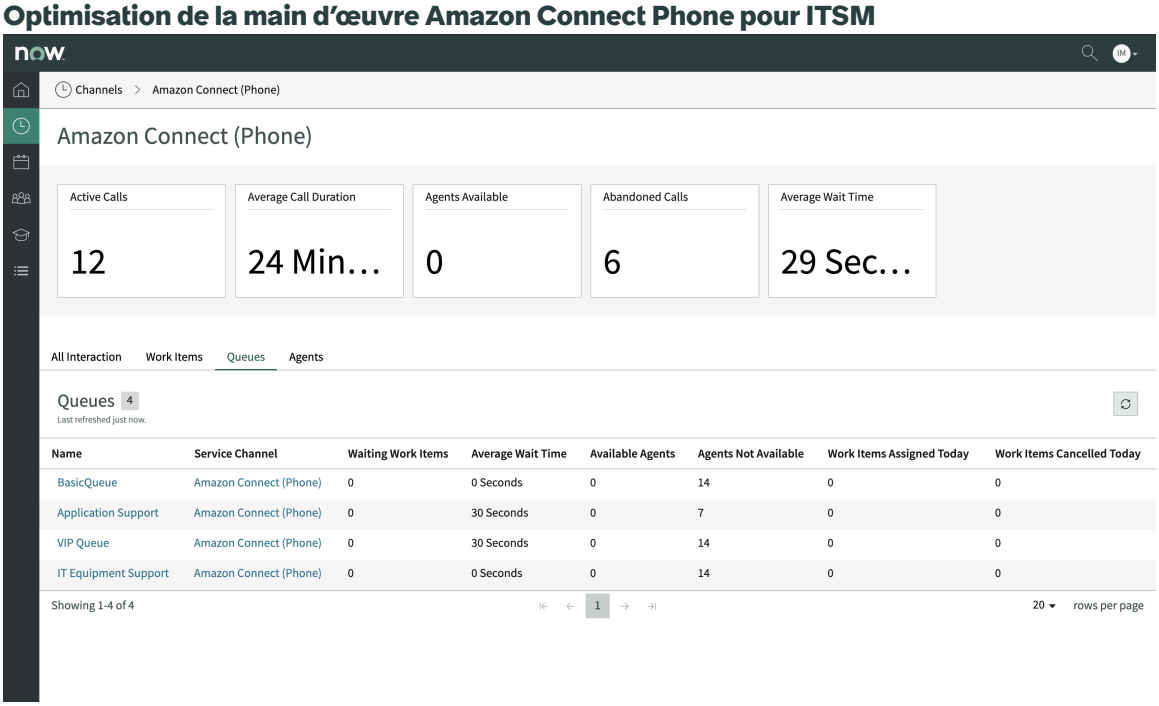
Authentification basée sur le code PIN

Les appelants peuvent utiliser l'authentification par code PIN pour accéder au canal téléphonique. Les gestionnaires peuvent définir ou réinitialiser le code PIN pour les utilisateurs qui peuvent également définir ou réinitialiser le code PIN de leur téléphone. Pour plus d'informations, voir Configurer un code PIN de téléphone.

Optimisation des effectifs pour ITSM

Intégrez Fonctions vocalesOptimisation des effectifs pour ITSM à pour visualiser les mesures d'appel à partir de Amazon Connect. Utilise Fonctions vocalesAffectation de travail avancée pour afficher les mesures d'appel et les appels actifs, ainsi que toutes les autres mesures de canal dans Manager Workspace.

Optimisation de la main d'œuvre Amazon Connect Phone pour ITSM



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM (sn_cti_itsm_cnt). Ce module d'extension installe le contenu ITSM pour l'intégration entre ServiceNow Fonctions vocales un système téléphonique tiers.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Votre organisation doit avoir acheté un abonnement à ITSM Pro, qui inclut la ServiceNow Fonctions vocales référence SKU.
- ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM nécessite l'application suivante ServiceNow Store . Assurez-vous que cette application est installée avant d'installer ServiceNow Fonctions vocales ITSM.

  Applications ServiceNow Store requises

  Intégration d'Amazon Connect avec ServiceNow Fonctions vocales (sn_cti_amzn_cct)

  Intègre l'instance ServiceNow au Amazon Connect serveur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec pour ServiceNow Fonctions vocales l'application ITSM (sn_cti_itsm_cnt) :

- Flux de contacts
- Gestionnaires des opérations

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour l'application ServiceNow Fonctions vocales ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application ServiceNow Fonctions vocales ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Transcriptions en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales pour Gestion des services IT

Les agents peuvent voir une transcription des appels vocaux lorsqu'ils interagissent avec les clients. La transcription en temps réel permet aux agents de mieux comprendre les problèmes des appelants et aux gestionnaires d'obtenir des informations sur les tendances des appelants et les lacunes en matière de formation des agents.

Exemple de flux d'appels entrants pour les clients et les agents

Les exemples ci-dessous illustrent les scénarios courants d'utilisation des transcriptions en temps réel pour les appels entrants. L'appelant appelle et demande à parler à un agent. Dès le début de l'appel, l'agent peut voir la transcription de l'appel dans le panneau de messagerie instantanée pendant qu'il travaille avec l'appelant. La transcription en temps réel n'est pas visible pour l'appelant. Toutefois, elle peut aider l'agent à mieux comprendre le problème de l'appelant et à se référer à la conversation pour obtenir des éclaircissements.

Personas:

- Agent
- Appelant

Exemple de flux d'appelant pour les appels entrants.

1. Le client compose un Amazon Connect numéro de service clientèle.
2. Confirmez l'approbation d'enregistrement (appuyez sur 1#).
3. Donnez l'instruction : « Parlez à un agent actif ».
4. Fournissez un objet pour l'agent du service client : « Problème de routeur ».
5. Confirmez l'objet et attendez que l'agent décroche l'appel.

Exemple de flux d'agent pour les appels entrants.

1. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et ouvrez le Espace de travail configurable
2. Connectez-vous à Amazon Connect.
3. Définissez l'état sur **En ligne**.
4. Attendez une alerte d'appel et répondez à l'appel.
5. Une nouvelle interaction avec le sujet et le panneau de discussion s'ouvre avec la transcription en temps réel.

Exemple de flux d'appel sortant pour les agents

L'exemple ci-dessous illustre un scénario courant d'utilisation des transcriptions en temps réel dans les appels sortants. L'agent contacte l'appelant et, dès que l'appel commence, l'agent peut voir la transcription de l'appel dans le panneau de messagerie instantanée pendant qu'il travaille avec l'appelant. La transcription en temps réel n'est pas visible pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'appelant. Toutefois, elle peut aider l'agent à mieux comprendre le problème de l'appelant et à se référer à la conversation pour obtenir des éclaircissements.

Profil : agent.

1. Connectez-vous et ouvrez le Espace de travail configurable.
2. Connectez-vous à Amazon Connect.
3. Définissez l'état sur **En ligne**.

Une interaction est créée avec l'objet « Appel sortant vers <nom du client> », et un panneau de messagerie instantanée s'ouvre avec la transcription.

Activer le contrôle vocal natif dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez le contrôle vocal natif pour permettre aux agents de gérer les appels à l'aide du composant Contrôles d'interaction et du composant de l'onglet Historique du client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette variante de page est disponible pour les utilisateurs dans les cas suivants :

- Le module d'extension Interaction Controls Component (com.app_interaction_control) est installé.
- Les contrôles d'interaction dans la configuration OpenFrame sont activés.

Lorsque les conditions suivantes sont remplies, l'agent voit la page d'enregistrement d'interaction SOW vocale avec le composant Contrôles d'interaction et le composant d'onglet Historique du client.

- L'interaction est de type téléphone.
- Le champ **Activer les contrôles d'interaction** de l'enregistrement de configuration OpenFrame est activé.
- L'agent appartient au **groupe d'utilisateurs** sélectionné sur l'enregistrement de configuration OpenFrame.

L'agent peut basculer entre les interactions téléphoniques et les interactions par messagerie instantanée. Si une interaction est de type messagerie instantanée, l'agent voit la page d'enregistrement par défaut de CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OpenFrame** > **Configurations**.
2. Sélectionnez un enregistrement de configuration.
   Par exemple, sélectionnez **CTI**.
3. Cochez la case **Activer les contrôles d'interaction** pour activer les contrôles d'interaction pour OpenFrame.
4. Sélectionnez un groupe dans la colonne Groupe **d'utilisateurs** disponible et déplacez-le vers la colonne **Sélectionné** .
   Il s'agit du groupe d'utilisateurs auquel la configuration OpenFrame s'applique.
5. Déverrouillez le champ URL, puis ajoutez une URL tierce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez obtenir cette URL auprès de l’administrateur de votre fournisseur de centre de contact.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégration ServiceNow Fonctions vocales à CSM

Accédez aux CSM flux de contact et aux gestionnaires d’opérations spécifiques lorsque vous intégrez l’application ServiceNow Fonctions vocales à l’application Gestion du service client .

L’application ServiceNow Fonctions vocales for CSM fournit des expériences de serveur vocal interactif (IVR) et d’appel transparentes pour vos clients et vos agents en intégrant un fournisseur de centre de contact dans le cloud avec les fonctionnalités robustes de l’application Gestion du service client .

Vue d'ensemble

L’application ServiceNow Fonctions vocales for CSM fournit les options suivantes Service client pour l’intégration avec un fournisseur de centre d’appels cloud tel que le Amazon Connect service :

- Un cadre de travail de création de bot pour automatiser les interactions avec les consommateurs et les contacts avec les clients.
- Un flux de contact entrant pour définir l’expérience client dans un SVI.
- Un flux de contact sortant pour se connecter aux consommateurs et aux contacts du client à partir du champ de numéro de téléphone affiché dans l’un des ServiceNow Interfaces utilisateur de l’application.
- Gestionnaires des opérations permettant de configurer des interactions automatisées pour les tickets du service clientèle.
- Une option de configuration du code PIN du téléphone pour les consommateurs et les contacts du client.
- Amazon Connect files d’attente téléphoniques pour le Optimisation des effectifs pour le service client l'application.

Pour commencer à utiliser l’application CSM, reportez-vous à la ServiceNow Fonctions vocales section Installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

Fonctionnalités principales

Expérience client

Engagez-vous via des interactions vocales à l’aide d’un processus en langage naturel pour effectuer les opérations suivantes :

- Créer un ticket
- Mettre à jour et vérifier l’état du ticket
- Parler à un agent
- Demander un rappel d’un agent

Expérience de l'agent

- Prévisualiser les informations de l’appelant affichées dans Espace de travail d'agent avant d’accepter un appel entrant.
- Indiquez votre présence dans la boîte de réception avec la Espace de travail d'agent voix en tant que canal de service lorsque la boîte de Espace de travail d'agent réception est intégrée au softphone de l’agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les transcriptions en temps réel des appels lors de l'interaction avec un client. Pour plus d'informations sur les transcriptions en temps réel, voir Transcriptions en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales pour Gestion du service client
- Transférer les appels à un autre agent ou à une file d'attente, et inclure les transcriptions et l'historique des interactions avec le transfert.
- Effectuez des appels sortants pour vous connecter avec un client et capturez automatiquement les détails de l'interaction pour simplifier la saisie de données.

Expérience du gestionnaire

- Examinez les transcriptions, les sentiments et les enregistrements des appels pour explorer les opportunités de coaching pour les agents.
- Utilisez les mesures d'appel, telles que le temps d'appel de l'agent, pour générer des rapports sur les agents.
- Surveillez les mesures téléphoniques en temps réel capturées dans un tableau de bord unifié à l'aide de l'application Optimisation des effectifs pour le service client .

> **Remarque :**
> Cette fonctionnalité est disponible lorsque l'application Optimisation des effectifs pour le service client est activée pour l'application Gestion du service client .

ServiceNow Fonctions vocales pour les rôles d'utilisateur CSM

Les utilisateurs disposant des rôles répertoriés dans le tableau suivant peuvent utiliser l'application pour CSM ServiceNow Fonctions vocales .

Rôles requis pour ServiceNow Fonctions vocales CSM

Rôles	Tâches
agent_workspace_user	Lancez ou acceptez des appels vocaux pour comprendre les problèmes des clients et résoudre les problèmes.
sn_customerservice_manager	Affichez les détails des appels vocaux à l'aide de l'enregistrement d'interaction du type de téléphone.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Lancer ou accepter des appels vocaux pour créer et suivre ses propres tickets de service clientèle.

Exemple de workflow

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de l'application for CSM dans la ServiceNow Fonctions vocales résolution d'un problème client :

1. Un client participe à un appel IVR à l'aide de l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM.
2. L'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM identifie le client et démarre une interaction.
3. Un message de bienvenue est lu au client, y compris les annonces, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

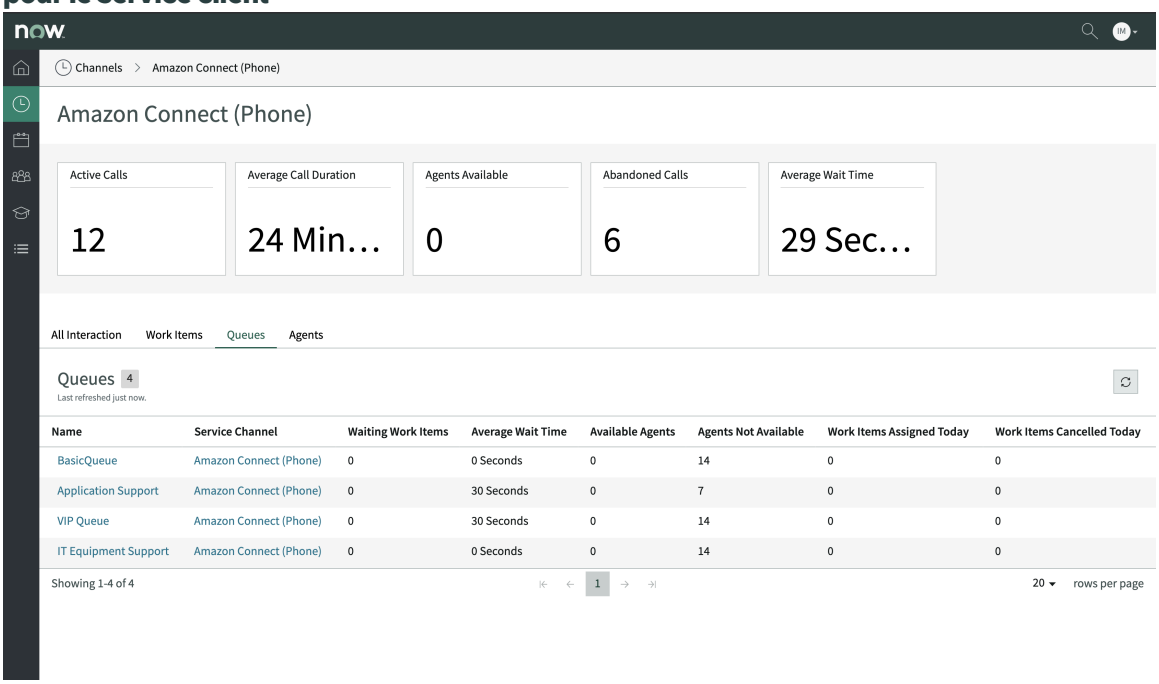
4. En fonction de l'identification du client, l'application Centre d'appel cloud pour CSM répond à l'appel.
   - Si l'appelant est identifié comme un client existant qui a un enregistrement de contact client ou de consommateur avec les détails du numéro de téléphone disponibles dans l'application Gestion du service client , un message d'accueil personnel est lu à l'appelant et les interactions automatisées sont disponibles.
   - Si l'appelant n'est pas identifié, l'appel est acheminé vers un agent actif.
5. L'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM identifie l'intention du client à l'aide d'interactions automatisées, puis, en fonction des réponses d'interaction, crée ou met à jour un ticket.

Remarque :
Cette étape du flux s'applique uniquement lorsque l'appelant est un client existant.

Optimisation des effectifs pour le service client

Intégrez Fonctions vocalesOptimisation des effectifs pour le service client pour visualiser les mesures d'appel Amazon Connect à partir du service. Fonctions vocales utilise la fonctionnalité Affectation de travail avancée pour afficher les mesures d'appel et les appels actifs ainsi que toutes les autres mesures de canal dans Manager Workspace. Pour plus d'informations, consultez Using Voice with Workforce Optimization for Customer Service .

Files d'attente téléphoniques Amazon Connect dans Optimisation des effectifs pour le service client



Information associée

- Configurer ServiceNow Fonctions vocales
- Utiliser Fonctions vocales
- Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM

Vous pouvez installer le pour l'application ServiceNow Fonctions vocales CSM (sn_cti_csm_cnt) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les applications connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- ServiceNow Fonctions vocales pour CSM nécessite les applications suivantes ServiceNow Store . Assurez-vous que cette application est installée avant d'installer ServiceNow Fonctions vocales CSM.

  Applications ServiceNow Store requises

  Module d'extension Customer Service (com.sn_customerservice)

  Installe l'application Gestion du service client.

  Intégration d'Amazon Connect avec ServiceNow Fonctions vocales (sn_cti_amzn_cct)

  Intègre l'instance ServiceNow au Amazon Connect serveur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec pour ServiceNow Fonctions vocales CSM :

- Flux de contacts
- Gestionnaires des opérations

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le pour l'application ServiceNow Fonctions vocales CSM (sn_cti_csm_cnt) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer ServiceNow Fonctions vocales pour CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Pour effectuer une configuration Fonctions vocales pour CSM, reportez-vous à la rubrique Configurer ServiceNow Fonctions vocales

Configurer les paramètres du code PIN du téléphone pour ServiceNow Fonctions vocales

Utilisez un mécanisme d'authentification basé sur le code PIN pour permettre à un contact client ou à un consommateur de se connecter à l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM.

Un mécanisme d'authentification pour la numérotation entrante permet de protéger les détails des contacts des clients et des consommateurs contre les utilisateurs non autorisés. Lors de l'utilisation de l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM, vous pouvez, en tant qu'administrateur, configurer le mécanisme d'authentification basé sur le code PIN disponible dans l'application ServiceNow Fonctions vocales for CSM ou configurer un mécanisme d'authentification personnalisé.

Le mécanisme d'authentification basé sur le code PIN disponible dans l'application for CSM permet aux contacts du client et aux consommateurs d'utiliser un code PIN de téléphone personnalisé pour accéder aux détails relatifs à leurs tickets du service clientèle pendant la ServiceNow Fonctions vocales numérotation entrante.

Par défaut, le lien **Code PIN de mon téléphone** dans la section Configuration supplémentaire du guide de configuration pour configurer les Amazon Connect composants active le mécanisme d'authentification par code PIN. Pour plus d'informations sur le guide de configuration, reportez-vous à la section Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect .

Remarque :
Le lien **Code PIN de mon téléphone** pour les contacts clients et les consommateurs n'est disponible qu'avec les exemples CSM de flux de contacts spécifiques.

Pour activer un mécanisme d'authentification basé sur le code PIN, le lien **Code PIN de mon téléphone** dans le guide de configuration utilise le créateur d'enregistrement PIN de configuration prédéfini qui est configuré par défaut pour les consommateurs et les contacts client. En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le code PIN de configuration du créateur d'enregistrement pour ajouter des rôles supplémentaires ServiceNow , inclure le créateur d'enregistrement dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur un portail client. Les clients peuvent ensuite utiliser le module pour configurer et réinitialiser le code PIN de leur téléphone. Pour plus d'informations, consultez Créateur d'enregistrement et Configuration d'un catalogue de services .

Transcriptions en temps réel pour ServiceNow Fonctions vocales pour Gestion du service client

Les agents peuvent voir une transcription des appels vocaux lorsqu'ils interagissent avec les clients. La transcription en temps réel permet aux agents de mieux comprendre les problèmes des clients et aux responsables d'obtenir des informations sur les tendances des clients et les lacunes en matière de formation des agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de flux d'appels entrants pour les clients et les agents

Les exemples ci-dessous illustrent les scénarios courants d'utilisation des transcriptions en temps réel pour les appels entrants. Le client appelle et demande à parler à un agent. Dès le début de l'appel, l'agent peut voir la transcription de l'appel dans le panneau de messagerie instantanée pendant qu'il travaille avec le client. La transcription en temps réel n'est pas visible pour le client. Toutefois, elle peut aider l'agent à mieux comprendre le problème du client et à se référer à la conversation pour obtenir des éclaircissements.

Personas:

- Agent du service clientèle
- Client

Exemple de flux client pour les appels entrants.

1. Le client compose un Amazon Connect numéro de service clientèle.
2. Confirmez l'approbation d'enregistrement (appuyez sur 1#).
3. Donnez l'instruction : « Parlez à un agent actif ».
4. Fournissez un objet pour l'agent du service client : « Problème de routeur ».
5. Confirmez l'objet et attendez que l'agent décroche l'appel.

Exemple de flux d'agent pour les appels entrants.

1. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et ouvrez le Espace de travail configurable
2. Connectez-vous à Amazon Connect.
3. Définissez l'état sur **En ligne**.
4. Attendez une alerte d'appel et répondez à l'appel.
5. Une nouvelle interaction avec le sujet et le panneau de discussion s'ouvre avec la transcription en temps réel.

Exemple de flux d'appel sortant pour les agents

L'exemple ci-dessous illustre un scénario courant d'utilisation des transcriptions en temps réel dans les appels sortants. L'agent contacte le client et, dès le début de l'appel, il peut voir la transcription de l'appel dans le panneau de messagerie instantanée pendant qu'il travaille avec le client. La transcription en temps réel n'est pas visible pour le client. Toutefois, elle peut aider l'agent à mieux comprendre le problème du client et à se référer à la conversation pour obtenir des éclaircissements.

Profil : Agent du service clientèle.

1. Connectez-vous et ouvrez le Espace de travail configurable.
2. Connectez-vous à Amazon Connect.
3. Définissez l'état sur **En ligne**.

Une interaction est créée avec l'objet « Appel sortant vers `<nom du client>` », et un panneau de messagerie instantanée s'ouvre avec la transcription.

Intégration ServiceNow® Fonctions vocales à Agent virtuel

ServiceNow® Fonctions vocales avec Agent virtuel vous permet d'utiliser la ServiceNow Agent virtuel conversation comme un IVR (serveur vocal interactif) dans le téléphone et d'utiliser

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'existant ServiceNow Affectation de travail avancée pour trouver un agent en cas d'escalade et permet aux agents de travailler pour ServiceNow Espace de travail gérer les tickets entrants dans la file d'attente.

L'application ServiceNow Fonctions vocales for fournit des expériences de serveur vocal interactif (IVR) et d'appel Agent virtuel transparentes pour vos clients et agents lorsqu'elle est intégrée à un centre de contact. Dans Yokohama la version, nous avons Amazon Connect, un adaptateur prédéfini intégrant ServiceNow Voice à Virtual Agent pour fournir les fonctionnalités robustes de l'application Agent virtuel .

Pour utiliser notre connecteur adaptateur prédéfini avec ServiceNow Fonctions vocalesAgent virtuel, installez le (sn_va_as_service) module d'extension API Agent virtuel .

Fonctionnalités principales

Expérience utilisateur

- Répondez Agent virtuel aux appels et interagissez avec les utilisateurs finaux pour une déviation automatisée sur le canal téléphonique.
- Workflow complet comprenant la recherche de tickets, l'interaction et la gestion des tâches à l'aide de l'Agent virtuel.
- Permettez aux agents d'interagir avec les utilisateurs par téléphone sur l'espace de travail en cas d'escalade.
- Recevez des appels dans la boîte de réception qui sont acheminés via les Affectation de travail avancée règles.

Appel et acheminement

- Passez des appels sortants via un clic pour appeler ou via une connexion automatique à la fonction de rappel omnicanal.

  Pour en savoir plus, voir Configure Conversational IVR with Amazon Connect .
- Transfert vers un numéro de téléphone externe à l'aide du Amazon Connect Softphone.
- Affectation d'appels basée sur les compétences à l'aide du Affectation de travail avancée.

Intelligence artificielle

- Faites correspondre l'intention et l'entité à l'aide de ServiceNow Agent virtuel.
- Analysez les sentiments des énoncés.
- Transcription et stockage en temps réel de l'enregistrement.

Avantages pour l'utilisateur

- Connectez-vous au compte à l'aide des fonctions vocales pour recevoir le service d'entreprise.
- Options de rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de workflow

L'exemple de workflow suivant montre l'utilisation de ServiceNow Fonctions vocales pour Agent virtuel l'application dans la résolution d'un problème client.

- Un client participe à un appel IVR à l'aide de l'application ServiceNow Fonctions vocales for Agent virtuel .
- L'application ServiceNow Fonctions vocales pour Agent virtuel identifie le client et démarre une interaction.
- Un message de bienvenue est lu au client, y compris les annonces, le cas échéant.
- En fonction de l'identification du client, l'application ServiceNow Fonctions vocales pour Agent virtuel répond à l'appel.
  - Si l'appelant est identifié comme un client existant qui a un enregistrement de contact client ou de consommateur avec les détails du numéro de téléphone disponibles dans l'application forAgent virtuel, un message d'accueil ServiceNow Fonctions vocales personnel est lu à l'appelant et les interactions automatisées avec Agent virtuel des conversations sont disponibles.
  - Si l'appelant n'est pas identifié, les rubriques d'invité et la rubrique de l'agent actif lui sont présentées. L'appelant peut sélectionner la rubrique de l'agent actif pour s'acheminer vers un agent actif.
- L'application ServiceNow Fonctions vocales For Agent virtuel identifie l'intention du client à l'aide d'interactions automatisées, et les conversations d'Agent virtuel guident les clients dans l'exécution du workflow, notamment en modifiant les enregistrements, les mots de passe ou en entendant parler de l'état d'un ticket.

> **Remarque :**
> Cette étape du flux s'applique uniquement lorsque l'appelant est un client existant.

Information associée

Conversational IVR with Amazon Connect

Intégrer l'acheminement Affectation de travail avancée AWA Fonctions vocales

Offrez aux clients la possibilité de l'utiliser AWA comme moteur d'acheminement pour ServiceNow Fonctions vocales le Amazon Connect.

Avant de commencer

ServiceNow Fonctions vocales FOR Amazon Connect offre deux options d'acheminement des appels :

- Amazon Connect Routage natif Fonctions vocales
- Affectation de travail avancée AWA Fonctions vocales routage

Lors de l'utilisation de l'itinéraire AWA Fonctions vocales , les appels sont maintenus dans la file d'attente Amazon Connect jusqu'à ce que les paramètres de file d'attente AWA déterminent leur itinéraire. Cela permet une gestion flexible des appels en utilisant soit le routage intégré Amazon Connect , soit les capacités de routage plus avancées AWA .

Rôle requis : sn_cti_amzn_cct.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Intégration d'Amazon Connect** > **Voir les instances**.
2. Sélectionnez l'instance que vous souhaitez configurer.
3. Cliquez sur le lien associé au **guide de configuration**.
4. Accédez à la section **Importer les flux de contacts** du guide de configuration.
5. Pour activer Affectation de travail avancée l'acheminement (AWA), Fonctions vocales cochez la case sous l'en-tête **Routage vocal AWA** .
   Effectuez les étapes spécifiées dans le guide de configuration :
   a. Terminé AWS Lambda et la configuration des informations d'identification OAuth.
   b. Téléchargez la musique d'attente recommandée en utilisant le lien dans le guide de configuration (vous pouvez choisir votre propre musique d'attente, mais elle ne peut pas dépasser 5 secondes).
   c. Voir le AWS documentation pour télécharger la musique d'attente.
6. Configurez une file d'attente pour acheminer AWAAmazon Connect les appels téléphoniques.
   Pour configurer AWA, reportez-vous à la section Get started with Advanced Work Assignment .

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur l'intégration ServiceNow® de Voice à Amazon Connect, reportez-vous à la section Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect.

Intégration ServiceNow Fonctions vocales pour RH

L'espace de travail d'agent ServiceNow Fonctions vocales pour RH fournit des expériences de serveur vocal interactif (IVR) et d'appel transparentes pour vos employés et agents en intégrant un fournisseur de centre de contact dans le cloud avec les capacités robustes du Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Le ServiceNow Fonctions vocales pour RH offre les options suivantes :

- Un flux de contact entrant pour définir l'expérience employé dans un SVI.
- Un flux de contact sortant pour se connecter aux contacts des employés à partir du champ Numéro de téléphone affiché dans l'une ServiceNow des interfaces de l'application.
- Gestionnaires des opérations permettant de configurer des interactions automatisées pour les tickets de service des employés.

Expérience des employés avec pour ServiceNow Fonctions vocales les RH

L'exemple suivant donne une vue d'ensemble de la façon dont un employé utilise ServiceNow Fonctions vocales les RH pour résoudre ses demandes et problèmes RH.

Un employé appelle le numéro de téléphone RH général pour faire une demande. L'employé fournit des informations via le serveur vocal interactif (IVR). À l'aide des informations fournies, ServiceNow Fonctions vocales pour les RH tentent d'identifier l'appelant.

Si l'appelant est identifié comme un employé existant dans Espace de travail d'agent RH, Fonctions vocales il lit un message d'accueil personnel à l'employé et propose des interactions automatisées pour permettre à l'employé de répondre à sa demande de manière autonome. Si l'employé ne peut pas résoudre sa demande à l'aide du SVI, le système achemine l'appel vers un agent actif.

Si l'appelant n'est pas identifié, l'appel est acheminé vers un agent actif.

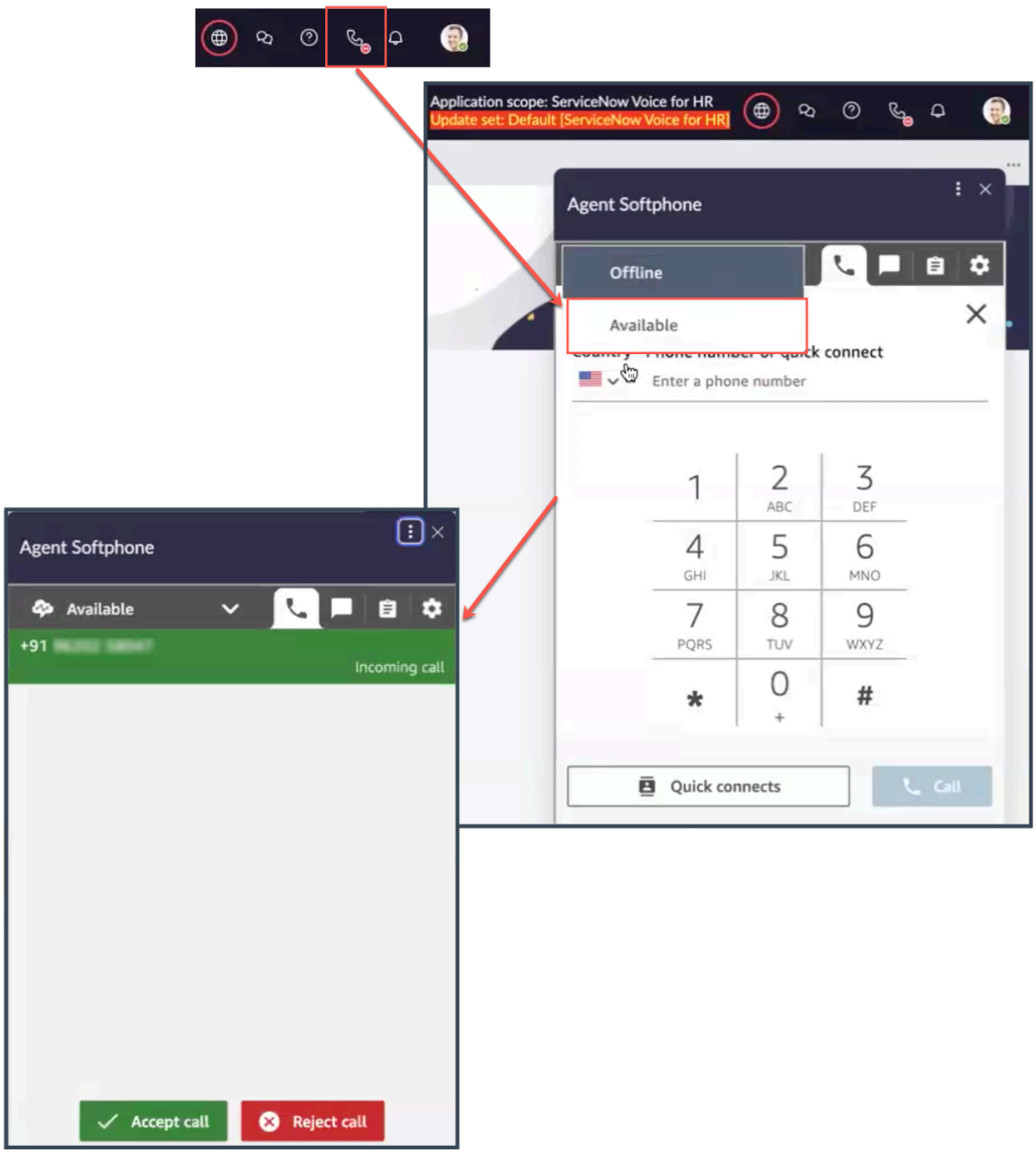
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience de l'agent avec pour ServiceNow Fonctions vocales les RH

Une fois installée, ServiceNow Fonctions vocales elle apparaît sous forme de fenêtre contextuelle dans Espace de travail d'agent RH où les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :

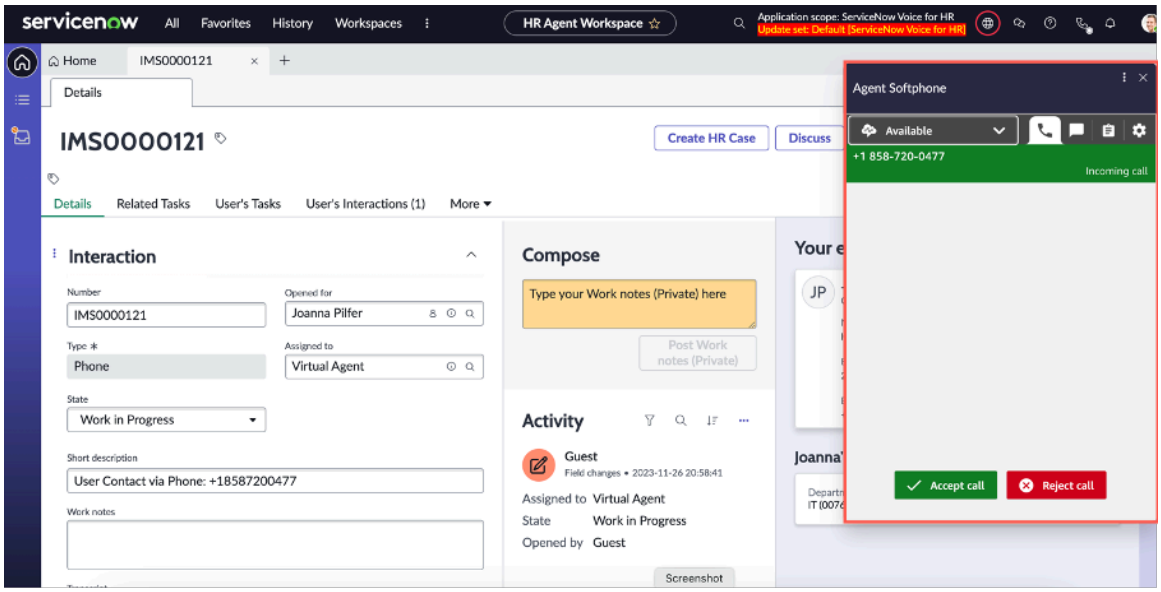
- Indiquer la disponibilité pour recevoir des appels sur le softphone de l'agent



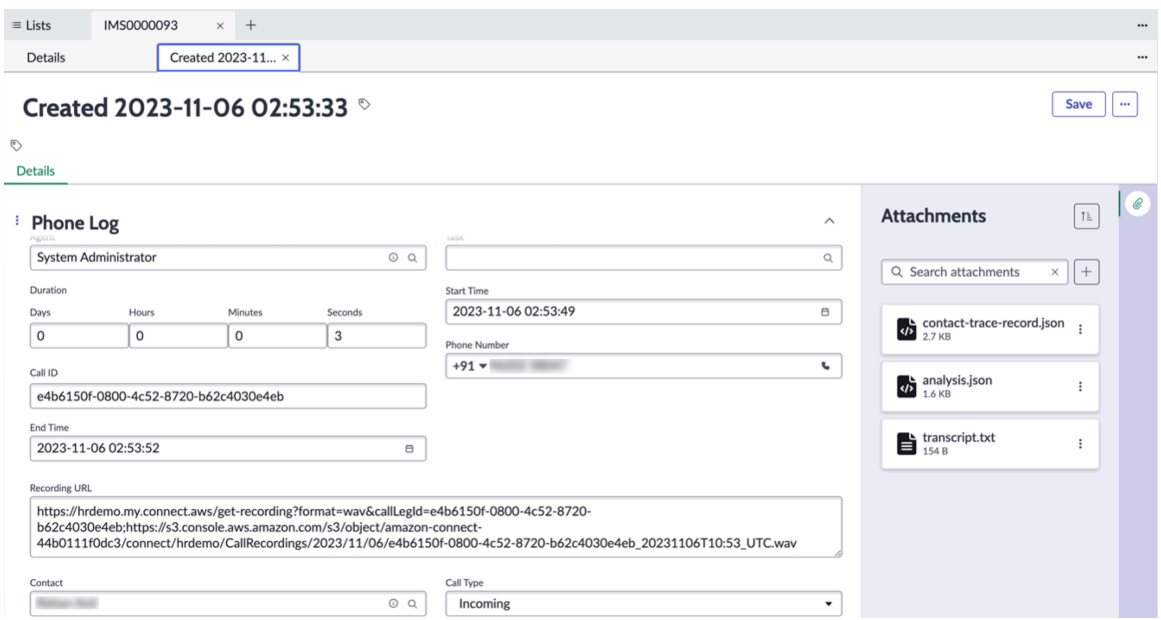
- Prévisualisez les informations de l'appelant avant d'accepter un appel entrant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Affichez la transcription de l'appel, écoutez l'enregistrement et passez en revue l'analyse de l'appel dans la liste connexe relative aux interactions.



- Passer des appels sortants pour communiquer avec un employé et capturer automatiquement les détails de l'interaction afin de simplifier la saisie de données

Configuration

ServiceNow Fonctions vocales pour RH (sn_cti_hr_cnt) est activé à partir du magasin et nécessite les applications de dépendance suivantes :

Application	Description
ServiceNow Voice avec Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Intègre l'instance ServiceNow au serveur Amazon Connect. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la rubrique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Description
	Composants installés avec Amazon Connect Intégration avec ServiceNow Fonctions vocales
Agent Workspace for HR Case Management [sn_hr_agent_ws]	Active l'enregistrement, la transcription et l'analyse des sentiments des appels pour ServiceNow Fonctions vocales avec l'expérience de l'espace de travail.
ServiceNow Voice pour HR Espace de travail d'agent [sn_cti_hr_cnt]	Fournit le cadre de travail qui prend en charge l'intégration avec votre système téléphonique tiers.

Vous devez d'abord installer les applications dépendantes, puis les installer ServiceNow Fonctions vocales pour les RH. Pour plus d'informations, consultez Installer ServiceNow Fonctions vocales pour RH.

ServiceNow Voice for HR crée un enregistrement d'interaction pour chaque appel entre un employé et un agent RH avec le préfixe IMS. Ces enregistrements contiennent des listes connexes de détails relatifs à l'employé et à l'interaction. Pour maximiser la fonctionnalité complète, ajoutez l'enregistrement d'interaction à l'espace de travail d'agent RH. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des enregistrements connexes à l'interaction dans l'espace de travail d'agent RH.

Installer ServiceNow Fonctions vocales pour RH

Vous pouvez installer ServiceNow Fonctions vocales pour RH si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow® Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Votre organisation doit avoir acheté l'abonnement Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (sn_hr_agent_ws).
- Assurez-vous que l'intégration d'Amazon Connect à ServiceNow Voice (sn_cti_amzn_cct) est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer ServiceNow Fonctions vocales les applications.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes ci-dessous pour installer ces applications à utiliser ServiceNow Fonctions vocales pour les RH.

Les éléments suivants sont installés avec pour ServiceNow Fonctions vocales les RH :

- Flux de contacts
- Gestionnaires des opérations

Pour plus d'informations, consultez Composants installés ServiceNow Fonctions vocales avec pour Espace de travail d'agent RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher Espace de travail d'agent ServiceNow Fonctions vocales RH (sn_cti_hr_cnt).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Suivez ces étapes pour Intégrer ServiceNow Fonctions vocales à Amazon Connect.

Ajouter des enregistrements connexes à l'interaction dans l'espace de travail d'agent RH

ServiceNow Voice for HR crée un enregistrement d'interaction pour chaque appel entre un employé et un agent RH, qui contient des listes connexes de détails relatifs à l'employé et à l'interaction. Pour maximiser la fonctionnalité complète, ajoutez l'enregistrement d'interaction à l'espace de travail d'agent RH.

Avant de commencer

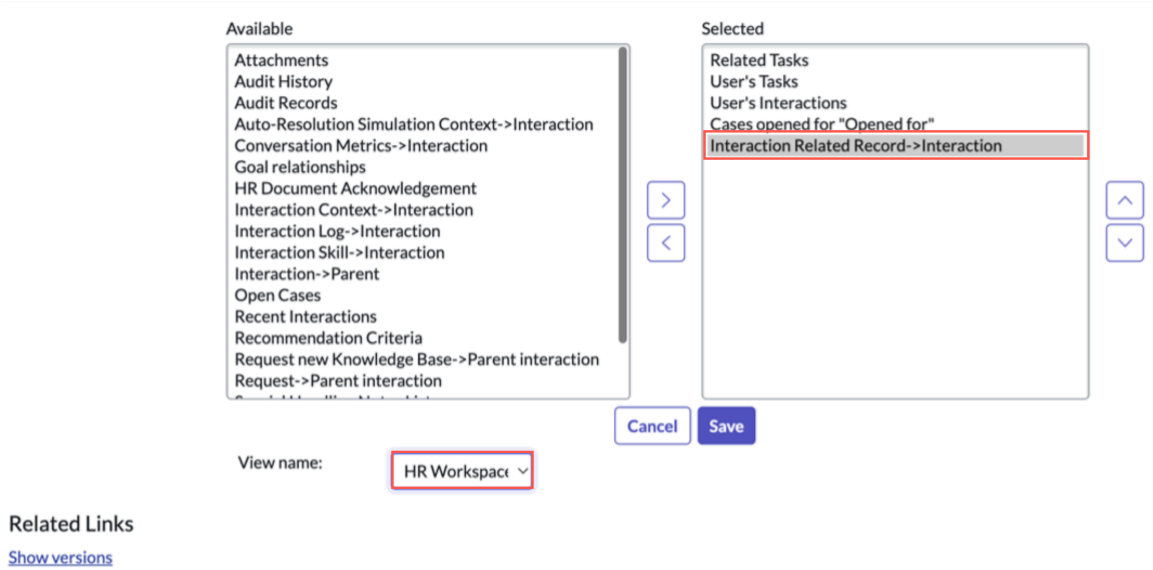
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interaction** > **Tous**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement IMS.
   S'il n'existe aucun enregistrement, créez un enregistrement factice.
3. Cliquer sur **Actions supplémentaires** > **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Sélectionnez la vue **Espace de travail RH** .
5. Recherchez l'option **Enregistrement connexe de l'interaction >** et ajoutez-la à la liste **sélectionnée** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Référence ServiceNow Fonctions vocales

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales.

Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application ServiceNow Fonctions vocales principale (sn_cti_core), notamment les rôles d'utilisateur, les modules d'extension et les gestionnaires d'opérations.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Compte de service CTI [sn_cti_core.service]	Permet la communication entre l'instance du système téléphonique tiers et l'instance ServiceNow .	sn_openframe_api_user
Administrateur CTI [sn_cti_core.admin]	Crée le cadre de travail de l'intégration à un système téléphonique tiers.	Aucun
Gestionnaire de l'utilisateur CTI [sn_cti_core.user_manager]	• Peut accéder à l'onglet Analyse d'appel et à l'interaction pour analyser les transcriptions, les enregistrements et les sentiments. • Peut gérer le code PIN de l'utilisateur compatible CTI.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Gestion des interactions (com.glide.interaction)	Active la journalisation, l'acheminement et la mise en file d'attente des interactions
OpenFrame (com.sn_openframe)	Fournit une interface permettant d'intégrer un cadre de communication pour passer et recevoir des appels.

Gestionnaires des opérations installés

Les gestionnaires d'opérations sont définis dans l'instance ServiceNow pour exécuter un script basé sur l'intention de l'appelant et fournir une réponse à l'appelant.

Module d'extension	Description
$transcript	Enregistre la transcription de l'appel
$query 2ssml	Interroge en toute sécurité les tables et renvoie la réponse au format ssml
événement d'élément de travail	Si le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) est installé, crée un élément de travail sur la table Affectation de travail avancée avant d'acheminer l'appel à l'agent et associe une interaction à l'élément de travail. **Remarque :** Dans un flux de contact, appelez ce gestionnaire d'opération dans le nœud Invoquer la fonction AWS Lambda juste avant de transférer le flux vers une file d'attente
interactionEvent	Définit le cycle de vie d'un événement d'interaction Amazon Web Services (AWS), comme le lancement d'une interaction et l'association d'un agent et d'un appelant à l'interaction
authentifier	Authentifie un utilisateur en fonction du code PIN. Pour en savoir plus sur la configuration du code PIN, reportez-vous à la section Configuration d'un code PIN de téléphone.
fetchVoiceInteraction	Extrait le marqueur createConversation et traite l'interaction pour créer une conversation.

Composants installés avec Amazon Connect Intégration avec ServiceNow Fonctions vocales

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'intégration avec Fonctions vocales l'application Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct), notamment les rôles d'utilisateur, les modules d'extension et les gestionnaires d'opérations.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct.admin]	Configure l'intégration avec l'instance de Amazon Connect.	sn_cti_core.admin

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
ServiceNow Fonctions vocales - Noyau (sn_cti_core)	Fournit le cadre de travail qui prend en charge l'intégration avec votre système téléphonique tiers.
OpenFrame (com.sn_openframe)	Fournit une interface permettant d'intégrer un cadre de communication pour passer et recevoir des appels.

Gestionnaires des opérations installés

Les gestionnaires d'opérations sont définis dans l'instance ServiceNow pour exécuter un script basé sur l'intention de l'appelant et fournir une réponse à l'appelant.

Module d'extension	Description
$connect.kinesis.event	Reçoit et traite l'enregistrement de trace d'appel créé par Amazon Connect dans le flux Amazon Kinesis.
$connect.s3.événement	Reçoit et traite les événements JSON à partir des compartiments S3 où les données d'enregistrement, de transcription et d'analyse de l'appel sont créées et stockées. Associe ces informations à une interaction et à des enregistrements du journal des appels OpenFrame.
createPhoneLog	Crée un journal téléphonique pour chaque transfert d'appel et relie le journal téléphonique à l'enregistrement connexe d'interaction

Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM

Plusieurs flux de contact et gestionnaires d'opérations sont installés avec l'activation de l'application ServiceNow Fonctions vocales pour ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

Flux de contact installés

Ces flux de démonstration de contact sont un moyen rapide de configurer la logique de flux entrante et sortante requise par Amazon Connect.

Flux de contacts	Description
Flux de démonstration entrante ITSM ServiceNow	Contient l'arborescence des appels entrants. Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appel, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi Frequency) de l'appelant, le flux de contact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de contacts	Description
	est invoqué dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect . Ce flux de contact contient des nœuds qui agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow . Selon les nœuds définis dans le flux de contact, les gestionnaires d'opération correspondants sont déclenchés dans l'instance ServiceNow . L'appelant obtient alors la réponse définie dans le gestionnaire de l'opération. La transcription en temps réel (RTT) et l'affectation de travail avancée (AWA) sont toutes deux prises en charge lorsqu'elles sont configurées pendant la configuration.
Flux de démonstration sortante ITSM ServiceNow	Contient l'arborescence des appels sortants. Elle spécifie le message chuchoté qu'un appelant entend avant de se connecter à un agent. La transcription en temps réel (RTT) est prise en charge lorsqu'elle est configurée pendant la configuration.

Gestionnaires des opérations installés

Les gestionnaires d'opérations constituent le pont entre l'instance et votre Amazon ConnectServiceNow instance.

Gestionnaire des opérations	Description
sn_FallbackIntent	Capture l'entrée de l'utilisateur
manageIncident	Gère un incident existant
unlockAccount	Déverrouille un compte d'utilisateur
unlockAccount.DialogCodeHook	Valide les informations entrantes liées au déverrouillage du compte
Annonces	Fait une annonce pour un appelant
Annonces. DialogCodeHook	Valide les informations entrantes pour la création de l'annonce
manageIncident.DialogCodeHook	Initialise l'instance Amazon Connect et valide les appels entrants
createIncident	Crée un incident
createIncident.DialogCodeHook	Valide les informations entrantes pour la création d'incidents
createITSMInteraction	Crée des enregistrements d'interaction pour les appels entrants
fetchITSMInteraction	Rassemble des détails pour faciliter la création d'interactions sortantes

Composants installés avec ServiceNow Fonctions vocales pour CSM

Plusieurs flux de contact et gestionnaires d'opérations sont installés avec Centre d'appel cloud pour CSM l'application (sn_cti_csm_cnt).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de contact installés

Flux de contacts	Description
Flux de démonstration entrante ServiceNow CSM	Contient l'arborescence des appels entrants. Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appel, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi Frequency) de l'appelant, le flux de contact est invoqué dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect . Ce flux de contact contient des nœuds qui agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow . En fonction des nœuds définis dans le flux de contact, les gestionnaires d'opérations correspondants sont déclenchés dans l'instance ServiceNow . L'appelant obtient alors la réponse définie dans le gestionnaire de l'opération.
Flux de démonstration sortante ServiceNow CSM	Contient l'arborescence des appels sortants. Elle spécifie le message chuchoté qu'un appelant entend avant de se connecter à un agent.
ServiceNow Flux de transfert CSM à l'agent	L'appel est déplacé vers un autre profil à l'aide de la fonctionnalité de transfert d'appel. Un nouveau PhoneLog est créé à chaque transfert. Le PhoneLog comprend également toutes les pièces jointes associées à l'interaction. Les transferts d'appels peuvent être effectués avec des appels entrants et sortants.
ServiceNow Flux de transfert CSM à la file d'attente	L'appel entrant est déplacé vers une file d'attente à l'aide de la fonctionnalité de transfert d'appel. Un nouveau PhoneLog est créé à chaque transfert. Le PhoneLog comprend également toutes les pièces jointes associées à l'interaction. Les transferts d'appels peuvent être effectués avec des appels entrants et sortants.

Gestionnaires des opérations installés

Gestionnaire des opérations	Description
$csm.connect.s3.event	Reçoit et traite les événements des compartiments S3 où les données audio de connexion, de transcription et d'analyse sont créées et stockées et tente de les associer aux enregistrements d'interaction et de journal d'appels openframe. Il s'agit du gestionnaire des opérations CSM pour le nouveau modèle de données avec la conversation comme métadonnées
$csm.connect.kinesis.event	Gestionnaire pour traiter les événements CTR à partir du flux Kinesis pour l'intégration de CSM avec les conversations VA
speakToCSMAgent	Permet aux contacts du client et aux consommateurs de parler à un agent actif.
createCSMCase	Permet aux contacts du client et aux consommateurs de créer un ticket du service clientèle.
manageCSMCase	Permet aux contacts du client et aux consommateurs de mettre à jour un ticket existant.
Annonces csm	Fait des annonces pour un appelant.
createCSMInteraction	Crée un enregistrement d'interaction dans l'instance ServiceNow pour les appels entrants.
updateCSMInteraction	Met à jour un enregistrement d'interaction existant dans l'instance ServiceNow pour les appels entrants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaire des opérations	Description
fetchCSMInteraction	Extrait la propriété système d'interaction et de processus sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update pour créer une conversation.

Composants installés ServiceNow Fonctions vocales avec pour Espace de travail d'agent RH

Plusieurs flux de contact et gestionnaires d'opérations sont installés pour ServiceNow Fonctions vocales Espace de travail d'agent RH.

Flux de contact installés

Flux de contacts	Description
Flux de démonstration entrante RH ServiceNow	Contient l'arborescence des appels entrants. Lorsqu'un appelant contacte le centre d'appel, à l'aide des entrées vocales ou DTMF (Dual-tone Multi Frequency) de l'appelant, le flux de contact est invoqué dans l'instance en fonction du contexte de l'appelant Amazon Connect . Ce flux de contact contient des nœuds qui agissent comme des points d'intégration entre les services Amazon et l'instance ServiceNow . En fonction des nœuds définis dans le flux de contact, les gestionnaires d'opérations correspondants sont déclenchés dans l'instance ServiceNow . L'appelant obtient alors la réponse définie dans le gestionnaire de l'opération.
Flux de démonstration sortante RH ServiceNow	Contient l'arborescence des appels sortants. Elle spécifie le message chuchoté qu'un appelant entend avant de se connecter à un agent.

Gestionnaires des opérations installés

Les gestionnaires d'opérations sont des composants de code réutilisables qui sont exécutés sur l'instance ServiceNow. Ils travaillent sur le modèle d'échange de messages de demande/réponse.

Gestionnaire des opérations	Description
createHRInteraction	Crée un enregistrement d'interaction dans l'instance ServiceNow pour les appels entrants.
fetchHRInteraction	Extrait la propriété système d'interaction et de processus sn_cti_hr_cnt.enable_ims_update pour créer une conversation.

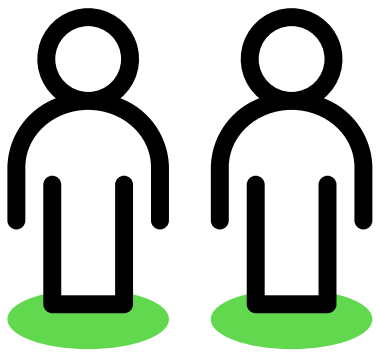
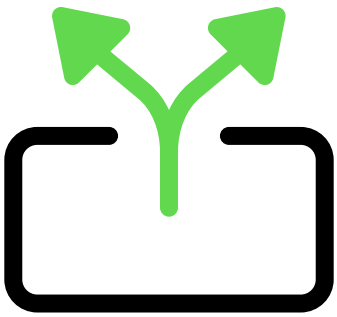
ServiceNow AI Platform Options supplémentaires

Explorez d'autres ServiceNow ServiceNow AI Platform fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Connect	Orchestration	Gestion des tâches de communication
		
Connectez-vous à vos collègues et participez aux conversations pendant que vous travaillez.	Étendez les options d'automatisation aux services externes.	Créez des plans de communication pour n'importe quel événement.

Connect

ServiceNow Connect est une plateforme de messagerie en temps réel qui vous connecte à vos collègues, évitant les e-mails et les documents statiques. Connect s'intègre à d'autres fonctionnalités du système, telles que Tableaux de tâches visuels, Gestion des ressources humaines et Gestion du service client. L'interface Connect se superpose à l'interface standard, ce qui permet aux utilisateurs de participer à des conversations pendant qu'ils travaillent.

Orchestration

Prenez le pouvoir de au-delà du ServiceNowServiceNow AI Platform. Orchestration étend les options d'automatisation de la plateforme à des instances externes, avec des packs d'activités pour automatiser les processus informatiques et business. Créez plus d'activités et de packs à l'aide du Concepteur d'activité et des applications incluses dans le périmètre, et suivez le flux de données via vos activités externes avec Databus.

Gestion des tâches de communication

Définissez et mettez en œuvre des plans de communication en fonction de l'événement de votre choix. L'application Gestion des tâches de communication facilite la communication basée sur les événements via Slack, SMS et e-mail. Définissez des plans, connectez les plans à des tables de tâches et facilitez la collaboration et la résolution des problèmes.

Connect

ServiceNow® Connect est une plateforme de messagerie en temps réel qui vous connecte à vos collègues, en évitant les e-mails et les documents statiques.

Connect s'intègre à d'autres fonctionnalités du système, telles que Tableaux de tâches visuels, Gestion des ressources humaines et Gestion du service clientèle. L'interface Connect se superpose à l'interface standard, ce qui permet aux utilisateurs de participer à des conversations pendant qu'ils travaillent.

Connect contient les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chat de connexion : permet aux utilisateurs de discuter avec des individus et des groupes, de partager rapidement des fichiers et de collaborer sur n'importe quel enregistrement en se connectant instantanément aux bonnes personnes.
- Support de Connexion : permet aux agents de support de fournir une assistance en temps réel aux utilisateurs finaux, à l'aide de files d'attente. Nécessite le module d'extension Support de Connexion.

Interface utilisateur principale est requis pour utiliser Connect.

Important :
La connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience la fonctionnalité , la fonctionnalité de connexion ne fonctionnera plus. Voir Next Experience .

Remarque :
Connect ne remplace pas la messagerie instantanée héritée mais offre certaines des mêmes fonctionnalités. N'utilisez pas ces fonctionnalités simultanément

Explorer	Configurer	Administrer
• Passer à New York • Interface de connexion • Messagerie instantanée de Connexion • Support de Connect	• Activer Connect • Activer Support de Connexion • Navigateurs pris en charge pour Messagerie instantanée de Connect	• Propriétés de Connect • Actions de connexion • Configurer les champs d'une carte d'enregistrement dans Connect • Propriétés de Support de Connexion
Utiliser	**Développer**	**Dépannage et demande d'aide**
• Commencer une conversation directe ou de groupe • Suivre un enregistrement dans Connect •	• Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs	• Poser des questions ou y répondre dans la communauté Connect • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service client et assistance

Navigateurs pris en charge pour Messagerie instantanée de Connect

Le système prend en charge Messagerie instantanée de Connect la plupart des navigateurs modernes.

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Messagerie instantanée de Connect. Messagerie instantanée de Connect n'est pas pris en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, Messagerie instantanée de Connect ne fonctionnera plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La dernière version publique de Firefox ou Firefox ESR
- La dernière version publique de Chrome
- Safari versions 9.1 et ultérieures
- Version 90 de Microsoft Edge
- Internet Explorer version 11
  - Le mode Edge est pris en charge.
  - Le mode de compatibilité n'est pas pris en charge.
  - Réglage du mode de sécurité sur Élevé (via le **Internet Options** > **Sécurité**) n'est pas pris en charge.
  - Internet Explorer 11 est susceptible de fuites de mémoire, ce qui peut avoir un impact sur les performances, en particulier dans Windows 7.

Activer Connect

Connect est actif par défaut sur les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau, vous pouvez activer le module d'extension Connect (com.glide.connect) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez utilisé Collaboration dans la version Fuji, le plugin Connect est activé automatiquement.

Important :
La connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience la fonctionnalité , la fonctionnalité de connexion ne fonctionnera plus. Voir Next Experience .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Connect

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Connect.

Remarque :
pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Nom	Description
collaboration.email_interval	Définit le nombre de minutes pendant lesquelles le système attend avant d'envoyer un Connect e-mail de notification à un utilisateur inactif. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Configurer l'intervalle de notification par e-mail
collaboration.frameset	Détermine si la Connect superposition est visible (activée). Cette propriété a également un impact sur Connect le support. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Désactiver la superposition de Connect
collaboration.polling_interval	Définit le nombre de secondes pendant lesquelles le système attend entre chaque interrogation concernant de nouveaux Connect messages. Cette propriété a également un impact sur Connect le support. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 10 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
connect.notification.audio_alert	Spécifie le fichier audio à lire pour avertir les utilisateurs des nouveaux messages, prendre en charge les transferts de conversation et @mentions dans Connect. La valeur de cette propriété doit pointer vers le champ **Nom** d'un enregistrement de la table Fichier audio [db_audio]. Cette propriété a également un impact sur Connect le support. • **Type** : chaîne • Valeur par défaut : connect_alert.mp3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Personnaliser le son de la notification de Connect Audio
connect.retrieve_external_link_content	Permet Connect d'afficher les URL des sites externes sous forme de liens. Lorsque cette propriété est désactivée, les URL qui pointent n'importe où en dehors de l'instance apparaissent sous forme de texte brut. Cette propriété a également un impact sur Connect le support. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
connect.roles	Détermine les rôles d'utilisateur nécessaires pour accéder Connectà . Lorsque la valeur est vide, aucun rôle n'est requis. Cette propriété a également un impact sur Connect le support. **Remarque :** Si vous choisissez de restreindre Connect l'accès à des rôles spécifiques, envisagez de mettre à jour les exigences de rôle pour Connect les modules et autres points d'accès. • **Type** : chaîne • Valeur par défaut : <vide> • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
glide.connect.enabled	Masque le lien connexe **Créer ou rejoindre une salle de messagerie instantanée** , qui apparaît sur le formulaire d'incident lorsque la messagerie instantanée héritée est activée. La messagerie instantanée héritée et Connect la messagerie instantanée ne doivent pas être utilisées simultanément et cette propriété ne doit pas être modifiée. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
glide.connect.chat.disabled	Désactive et masque tous les éléments d'interface utilisateur associés à Connect. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
glide.live_feed.task_header_button	Détermine si l'icône Afficher) et le bouton **Suivre** sont disponibles dans l'en-tête de formulaire des tables qui ont l'attribut `live_feed=true` dictionnaire. • **Type** : liste de choix • Valeur par défaut : collaboration • Autres valeurs possibles : ◦ **les deux** : active à la fois l'icône Afficher Flux en direct et le bouton **Suivre** . ◦ **live_feed** : active l'icône Afficher Flux en direct. ◦ **none** : désactive à la fois l'icône Afficher Flux en direct et le bouton **Suivre** . • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Configurer les conversations d'enregistrement

Activer Support de Connexion

Le module d'extension Support de Connexion (com.glide.connect.support) n'est plus disponible.

Avant de commencer

Important :

Ce module d'extension n'est plus disponible. Dans Paris et les versions ultérieures, Support de Connexion ne reçoit plus d'améliorations ni de corrections de bogues non prioritaires. Envisagez de migrer vers ServiceNow® Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent dans l'espace de travail pour affecter automatiquement des demandes de messagerie instantanée et d'autres éléments de travail aux agents. Pour plus d'informations, voir Migrer du support de Connexion vers Affectation de travail avancée et la Messagerie instantanée d'agent .

Si vous utilisez actuellement la fonctionnalité de messagerie instantanée héritée pour fournir une assistance technique, fermez toutes les messageries instantanées ouvertes avant d'activer Support de connexion. La messagerie instantanée héritée et Support de Connexion ne doivent pas être utilisés simultanément. Lorsque vous activez Support de Connexion, le système définit automatiquement l'état de tous les enregistrements d'entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry] sur **Fermé et terminé**. Cela met fin à toutes les discussions ouvertes du service d'assistance. Pour plus d'informations, consultez Migrer de la messagerie instantanée héritée vers Support de Connexion.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Propriétés installées avec Connect Support

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation du Connect support.

Nom	Description
connect.support.conversation_limit	Détermine le nombre de conversations de support simultanées qu'un agent individuel peut avoir. Lorsque la valeur est définie sur **-1**, un agent peut participer à un nombre illimité de conversations. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : -1 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
connecter.support.idle.delay	Détermine combien de secondes un utilisateur doit être inactif dans une conversation d'assistance avant qu'un compte à rebours inactif n'apparaisse. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 120 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
connect.support.idle.count_down	Détermine le nombre de secondes pendant lesquelles le compte à rebours inactif reste ouvert après son apparition. Si l'utilisateur inactif n'arrête pas le minuteur avant la fin du compte à rebours, le système ferme la session de support. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 60 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
connect.support.show_agent_avatar	Détermine si l'avatar d'un agent est affiché dans une conversation d'assistance (activé). Lorsque la propriété est désactivée, les utilisateurs ne voient que le nom de l'agent. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
connect.support.user.closed.conversation_limit	Détermine le nombre de conversations fermées qui s'affichent dans l'historique de la conversation d'assistance d'un utilisateur. Lorsque la valeur est définie sur **0**, toutes les conversations précédentes apparaissent dans l'historique. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
glide.connect.support.enabled	Désactive ou active Connect le support. Lorsque la propriété est activée, le bouton de **messagerie instantanée du Centre de services** du portail libre-service des employés ouvre la conversation dans le support, plutôt que dans Connect la messagerie instantanée héritée. En outre, l'onglet Support apparaît dans la Connect barre latérale. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
glide.connect.support.reflect_system_messages	Contrôle si l'assistance reflète les messages système dans les Connect enregistrements créés à partir d'une messagerie instantanée d'assistance, par exemple, les avis de transfert, les messages de file d'attente automatisée, entre autres. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Modules d'extension supplémentaires pour Support de Connexion

Des modules d'extension supplémentaires sont disponibles pour Connect le support. Ces modules d'extension intègrent Connect l'assistance à d'autres fonctionnalités et fournissent des options pour suivre les mesures de performances.

Vous devez avoir le rôle admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Activer un module d'extension .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour Support de Connexion

Module d'extension	Description
Support de connexion et intégration de Portail de services [com.glide.connect.support.service-portal]	Ajoute Connect des composants de support à utiliser dans le Portail de services.
Tableau de bord du gestionnaire de support de connexion [com.glide.connect.managers_dashboard]	Fournit une page d'accueil pour Connect le support et tous les enregistrements de configuration requis. Bien que le nom du module d'extension contienne le terme tableau de bord, il ne fournit pas de fonctionnalités liées aux tableaux de Analyse des performances bord. Les pages d'accueil sont similaires aux tableaux de bord, mais ne nécessitent pas de Analyse des performances rôles pour s'afficher. **Remarque :** Le module d'extension Tableau de bord du gestionnaire de support de Connect n'active Connect pas automatiquement le support. Vous devez activer Connect le support pour collecter des données pour la page d'accueil.
Application Human Resources : HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	Configure une file d'attente de messagerie instantanée des ressources humaines (RH) et la rend disponible sur le portail de services RH. **Remarque :** Ce module d'extension n'apparaît pas dans la liste **Définition du système>Modules d'extension** . Contactez le personnel ServiceNow pour l'activer. S'il n'est pas déjà actif, le module d'extension Human Resources Application : HR Connect active le module d'extension Human Resources Application : Core [com.snc.hr.core] qui fournit des fonctionnalités RH de base.
Analyse des performances : pack de contenu : messagerie instantanée du Centre de services [com.snc.pa.chat]	Fournit le tableau de bord Surveillance de la **messagerie instantanée du Centre de services** , qui analyse les mesures et indicateurs clés Connect de support. Le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Service Desk Chat active le tableau de bord du gestionnaire de Support de Connect [com.glide.connect.managers_dashboard].
Analyse des performances : analyse contextuelle pour la messagerie instantanée	Fournit des analyses dans les formulaires pour Connect le support. Ces analyses sont disponibles en tant que lien connexe sur le formulaire Entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour Support de Connexion (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry], ainsi que sous le tableau de bord **Analyse contextuelle - Messagerie instantanée** . Le module d'extension Analyse des performances - Analyse contextuelle pour la messagerie instantanée active le module d'extension Analyse des performances - Pack de contenu - Messagerie instantanée du Centre de services [com.snc.pa.chat] s'il n'est pas déjà activé.

Interface de connexion

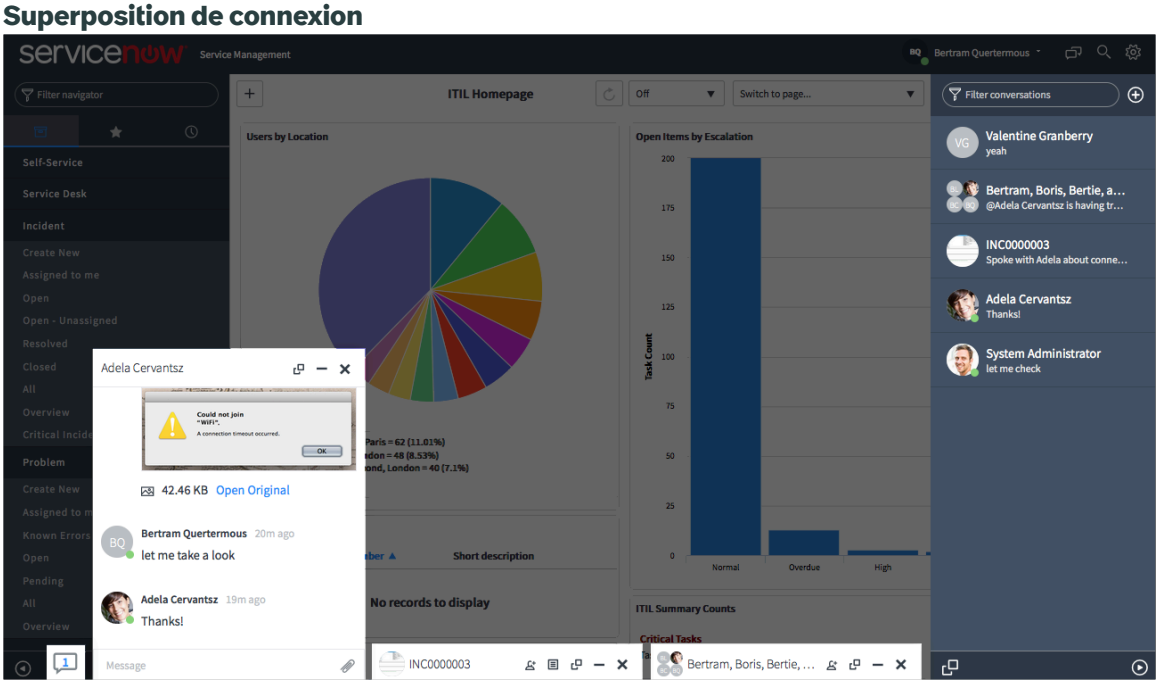
Les utilisateurs peuvent travailler dans une vue compacte de Connect, qui se superpose à l'interface utilisateur standard, ou dans un espace de travail en plein écran.

La Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion partagent la même interface, de sorte que les agents de support peuvent suivre toutes leurs conversations au même endroit.

Superposition de connexion

La superposition de Connect apparaît sur l'interface utilisateur standard. Il se compose de la barre latérale de Connect, qui est l'interface principale de la Messagerie instantanée de Connexion et de Support de Connexion, ainsi que de toutes les mini-fenêtres de Connexion qui sont ouvertes. Chaque mini-fenêtre contient un en-tête, une zone de conversation et un champ de message.

Superposition de connexion



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un administrateur peut désactiver la superposition de Connect afin que les utilisateurs puissent uniquement utiliser l'espace de travail Connect, une interface plein écran avec des outils Connect supplémentaires.

Barre latérale de Connect

La barre latérale de Connect est l'interface principale pour la Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion. Il répertorie vos conversations et vous permet de créer des conversations.

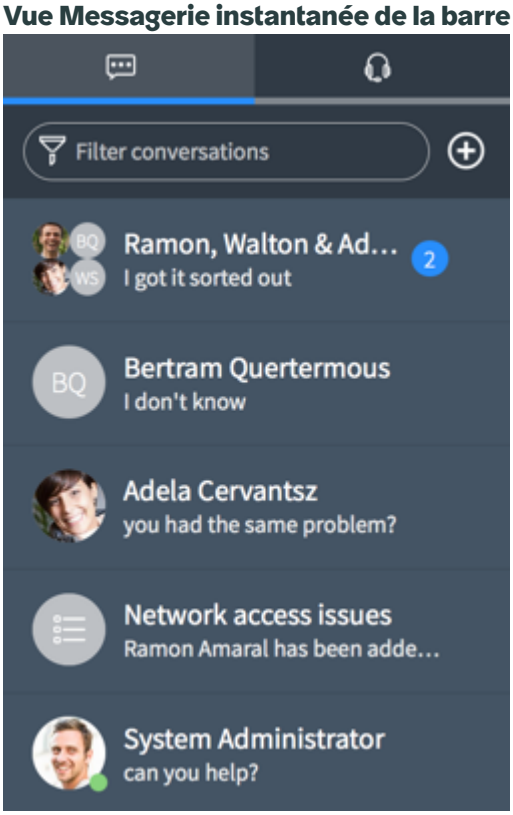
La barre latérale est réduite par défaut. Cliquez sur l'icône Barre latérale de Connect ( ) dans la bannière pour développer ou réduire la barre latérale, qui apparaît sur le bord droit de l'interface.

Messagerie instantanée de Connexion

La vue de messagerie instantanée de la barre latérale est disponible pour tous les utilisateurs. Si Support de Connexion est activé, les utilisateurs doivent cliquer sur l'onglet de messagerie instantanée de la barre latérale, représenté par une icône de bulle. Si Support de Connexion n'est pas activé, il n'y a pas d'onglets dans la barre latérale et la vue de messagerie instantanée s'affiche par défaut.

La vue de messagerie instantanée de la barre latérale répertorie toutes vos conversations de Messagerie instantanée de Connexion actuelles. Il contient également un outil de filtrage et un bouton pour créer des conversations.

Vue Messagerie instantanée de la barre latérale de Connect



Si vous avez des messages non lus dans une conversation, un numéro apparaît à côté de la conversation dans la barre latérale. Accédez à une conversation et cliquez sur l'icône **x** pour la supprimer de la barre latérale.

Traduction automatique

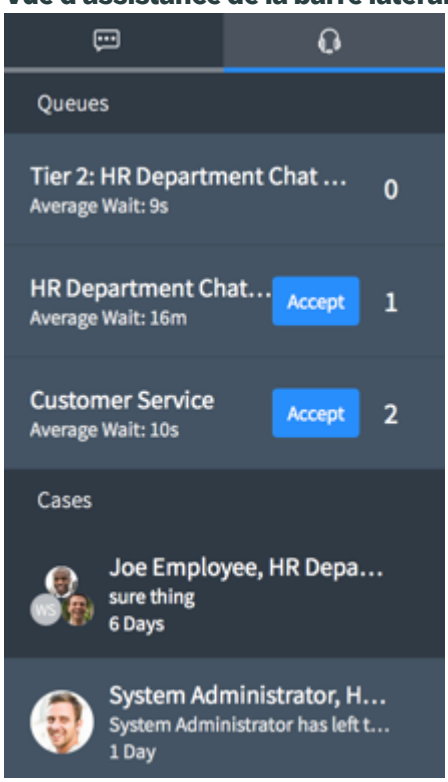
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Support de Connexion

La vue de support de la barre latérale est disponible lorsque Support de Connexion est activé. La vue de support n'est visible que par les utilisateurs qui sont des agents pour au moins une file d'attente de support. Les utilisateurs doivent cliquer sur l'onglet de prise en charge de la barre latérale, qui est représenté par une icône de casque.

La vue de support affiche **les files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouverte dans **Tickets**.

Vue d'assistance de la barre latérale de Connect



Si vous avez des messages non lus dans une conversation, un numéro apparaît à côté de la conversation dans la barre latérale.

Connecter des mini-fenêtres

Lorsque vous ouvrez une conversation de Messagerie instantanée de Connexion ou de Support de Connexion dans la superposition de Connect, elle s'ouvre dans une mini-fenêtre de Connect. Chaque mini-fenêtre contient un en-tête, une zone de conversation et un champ de message.

Plusieurs icônes apparaissent dans l'en-tête de la mini-fenêtre et près du champ de message.

Remarque :
Les icônes qui s'affichent pour chaque conversation dépendent du type de conversation et d'autres conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icônes de mini-fenêtre de messagerie instantanée

Icône	Nom	Description
	Ajouter un utilisateur	Ajoutez un utilisateur à la conversation. Cette icône est visible uniquement pour les conversations de groupe ou d'enregistrement. Les administrateurs peuvent activer cette icône pour les conversations Support de Connexion.
	Afficher le document	Affichez l'enregistrement associé à la conversation. Cette icône est visible uniquement pour les conversations d'enregistrement et de support.
	Nouvelle fenêtre	Ouvrez la conversation dans l'espace de travail Connect, une fenêtre plein écran avec des outils Connect supplémentaires.
	Réduire / développer la conversation	Masquez ou affichez la conversation. Vous pouvez également cliquer n'importe où dans l'en-tête de la mini-fenêtre à gauche des icônes.
	Fermer la fenêtre	Fermez la mini-fenêtre. La conversation reste dans la barre latérale de Connect et l'historique est conservé lorsque vous rouvrez la conversation. Vous pouvez également fermer une mini-fenêtre en appuyant sur la touche Echap.
	Actions de connexion	Ouvrez le menu Actions de connexion, qui contient des options telles que **Transférer** et **Créer un incident**. Cette icône n'est visible que lorsque des actions de connexion sont disponibles pour la conversation. Par défaut, cette icône est visible uniquement pour les conversations de support. Les administrateurs peuvent ajouter des options à ce menu en créant des actions de connexion.
	Type du message	Choisissez si les messages sont ajoutés à l'enregistrement associé en tant que commentaires ou notes de travail. Cette icône n'est visible que pour les conversations d'enregistrement et de support.
	Joindre un fichier	Joignez et envoyez un fichier. Sélectionnez un ou plusieurs fichiers et cliquez sur Ouvrir. Vous pouvez également ajouter une pièce jointe en la faisant glisser-déplacer directement dans la conversation.

Espace de travail de Connect

L'espace de travail de Connexion est une vue plein écran de toutes vos conversations de Messagerie instantanée de Connexion et de Support de Connexion au même endroit. Il contient le volet de conversation, qui affiche l'en-tête de conversation et une version développée de la mini-fenêtre, ainsi que la zone des outils de conversation.

Pour ouvrir l'espace de travail de Connexion, accédez à **Collaborer** > **Messagerie instantanée de Connexion** ou cliquez sur l'icône Nouvelle fenêtre (icône) dans une mini-fenêtre de Connect. Si vous n'avez pas de conversations récentes, un écran s'affiche avec des informations utiles sur Connect.

L'espace de travail Connect est composé des éléments suivants.

Connecter les éléments de l'espace de travail

Élément	Description
Barre latérale	Permet d'accéder à des conversations. Le comportement de la barre latérale de Connect est identique dans l'espace de travail et celui de la superposition de Connect. La seule différence est que la barre latérale apparaît sur le bord gauche de l'espace de travail Connect. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la barre latérale, voir Barre latérale de Connexion.

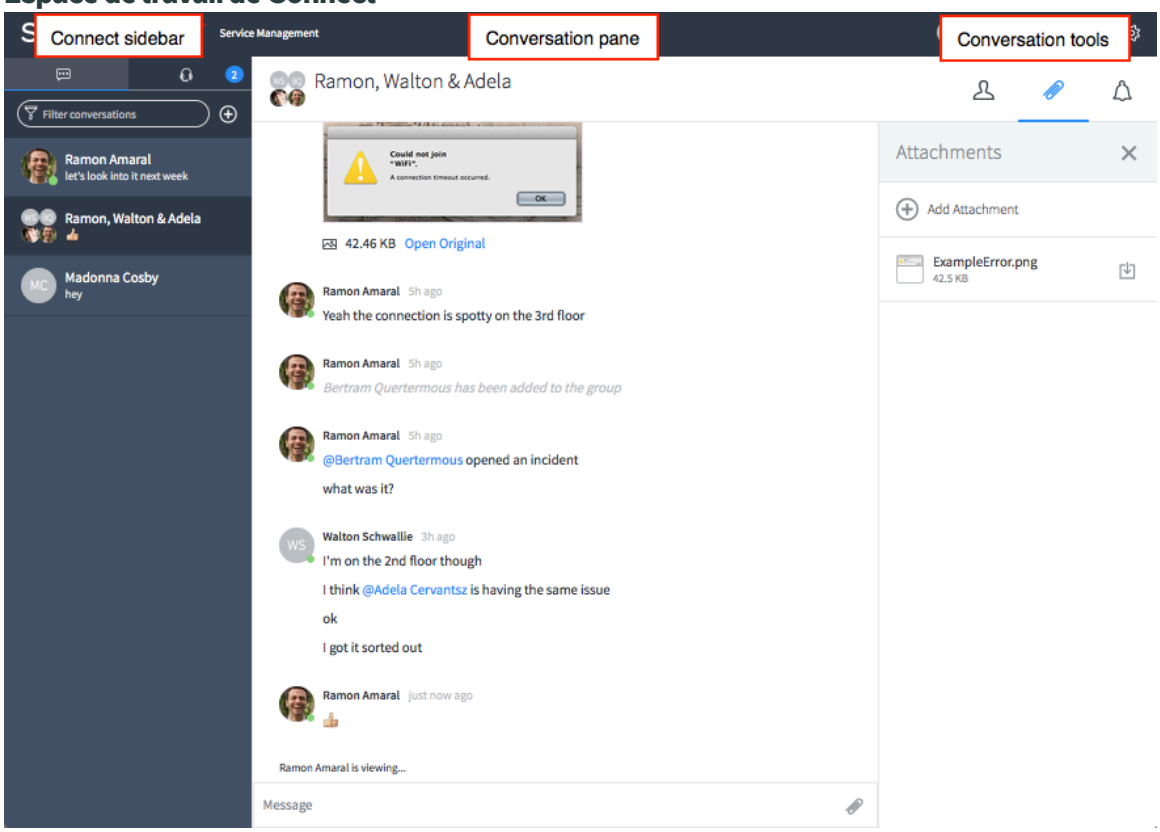
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecter les éléments de l'espace de travail (suite)

Élément	Description
Volet de conversation	Affiche la conversation actuellement sélectionnée.
Outils de conversation	Fournit un accès rapide aux informations clés, aux membres de la conversation, aux pièces jointes et aux préférences de notification pour la conversation actuellement sélectionnée. Certains outils de conversation varient en fonction du type de conversation.

Espace de travail de Connect



Volet de conversation

Le volet de conversation de l'espace de travail Connect affiche l'en-tête de conversation et une version développée de la mini-fenêtre.

L'en-tête affiche les détails de base de la conversation, tels que l'avatar et le nom. Vous pouvez modifier ces détails pour les conversations de groupe ou d'enregistrement.

Sous l'en-tête, les messages apparaissent par ordre chronologique. Vous pouvez entrer des messages dans le champ de saisie de texte en bas de la fenêtre.

Connecter les outils de conversation

La zone des outils de conversation de l'espace de travail Connect contient plusieurs onglets, chacun représenté par une icône.

Cliquez sur une icône pour ouvrir l'onglet. Cliquez à nouveau sur la même icône pour masquer l'onglet. Les onglets qui s'affichent pour chaque conversation dépendent du type de conversation et d'autres conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets de l'outil de conversation

Icône d'onglet	Nom d'onglet	Description
	Info	Contient les sections suivantes, chacune s'affichant uniquement si elle contient des informations. • **Enregistrement** : répertorie les détails de l'enregistrement suivi par la conversation actuelle, tels que le numéro d'enregistrement, l'état, le délégataire et la brève description. Les champs affichés dans cette section varient selon le type d'enregistrement. Cette section n'est disponible que pour les conversations d'enregistrement. • **Enregistrements connexes** : répertorie les tableaux de tâches visuels et les enregistrements de tâches qui ont été référencés dans la conversation, tels que les incidents, les problèmes ou les changements. Lorsque vous envoyez un numéro d'enregistrement sous forme de message ou que vous faites glisser un enregistrement dans une conversation, il apparaît sous forme de lien. La liste affiche la description brève de chaque tâche. Cliquez sur une tâche pour ouvrir l'enregistrement dans un nouvel onglet de navigateur. Seuls les membres de la conversation qui ont le droit d'afficher les tâches peuvent y accéder. • **Liens** : répertorie les URL qui ont été référencées dans la conversation. Cliquez sur un lien pour ouvrir la page de destination dans un nouvel onglet de navigateur. Cet onglet n'est pas disponible pour les conversations de support.
	Enregistrement	Affiche une vue de formulaire compacte d'un enregistrement créé à partir de la conversation actuelle, par exemple un incident. Si plusieurs enregistrements ont été créés à partir de la conversation, chacun d'entre eux est associé à un onglet d'enregistrement. Ces onglets ne sont disponibles que pour les conversations de support.
	Base de connaissances	Affiche une vue compacte de la page d'accueil de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Partager des connaissances dans une conversation Support de Connexion.
	Membres	Répertorie tous les membres de la conversation actuelle. Vous pouvez ajouter ou supprimer des membres pour des conversations de groupe ou d'enregistrement.
	Pièces jointes	Répertorie toutes les pièces jointes de la conversation. Cliquez sur une pièce jointe pour l'ouvrir. Cliquez sur **Ajouter une pièce jointe** pour charger une pièce jointe.
	Préférences de notification	Contient des paramètres permettant de contrôler les notifications que vous recevez pour la conversation en cours. Pour plus d'informations, consultez Modifier les notifications que vous recevez pour une conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer ou désactiver globalement les notifications de Connexion

Vous pouvez modifier globalement vos Connect paramètres de notification pour activer ou désactiver les notifications mobiles, de bureau, par e-mail ou audio pour toutes vos Connect conversations de messagerie instantanée et Connect d'assistance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Connect les notifications mobiles, par e-mail et audio sont activées globalement. Vous devez activer les notifications de bureau.

Un administrateur peut personnaliser le son utilisé pour les notifications audio.

Remarque :
Vous ne recevez des notifications mobiles que si vous avez installé l'application ServiceNow mobile.

Procédure

1. Dans la bannière, cliquez sur l'icône Engrenage (icône) pour ouvrir les paramètres système.
2. Dans la fenêtre Paramètres système, cliquez sur l'onglet **Notifications** .
3. Dans Notifications par catégorie, accédez à **Connexion**.
4. Activer ou désactiver Connect les notifications mobiles, de bureau, par e-mail ou audio.
5. **Facultatif :** Configurez les notifications système suivantes.
   Pour plus d'informations sur la configuration des notifications système, consultez Appliquer des conditions de notification .

Notification	Description
Flux d'activité @Mention e-mail	Envoie une alerte par e-mail à un utilisateur chaque fois qu'il reçoit des @mentioned dans un flux d'activité
Message(s) de groupe de collaboration hors ligne	Envoie un e-mail aux utilisateurs hors connexion qui sont membres d'une conversation de groupe après un certain nombre de minutes déterminé par la propriété pour limiter le `collaboration.email_interval` courrier indésirable. **Remarque :** Il faut 90 secondes après la déconnexion d'un utilisateur pour que le système enregistre que l'utilisateur est hors ligne. Si un message est envoyé à l'utilisateur dans les 90 secondes suivant sa déconnexion, l'utilisateur ne reçoit pas la notification.
Ensemble de messages de collaboration hors connexion	Envoie un e-mail aux utilisateurs hors connexion après un certain nombre de minutes déterminé par la propriété pour limiter le `collaboration.email_interval` courrier indésirable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification	Description
	Remarque : Il faut 90 secondes après la déconnexion d'un utilisateur pour que le système enregistre que l'utilisateur est hors ligne. Si un message est envoyé à l'utilisateur dans les 90 secondes suivant sa déconnexion, l'utilisateur ne reçoit pas la notification.
ConnectMessagePushNotification	Utilise une notification push pour informer les utilisateurs de la présence de nouveaux messages dans une conversation
ConnectNotificationPushNotification	Utilise une notification push pour informer un utilisateur qu'il a été @Mentioned dans un enregistrement

Que faire ensuite

Modifiez les notifications que vous recevez pour une conversation spécifique.

Prise en charge du navigateur de notification de Connexion

Les navigateurs suivants prennent en charge les notifications de la Messagerie instantanée de Connexion.

Support du navigateur de la messagerie instantanée de Connexion

Navigateur	Activer les étapes de notification
Chrome	1. Dans une fenêtre Chrome, cliquez sur le menu Chrome dans le coin supérieur droit. 2. Accéder à **Paramètres** > **Afficher les paramètres avancés...** > **Confidentialité** > **Paramètres de contenu**. 3. Dans la fenêtre Paramètres de contenu, dans la section Notifications, sélectionnez vos paramètres de notification.
Mozilla Firefox (à partir de la version 44)	Gérez les paramètres de notification du navigateur à l'aide de l'icône d'informations située en regard de l'URL.
Safari (à partir d'OS X Mavericks)	1. Dans une fenêtre Safari, ouvrez **les préférences**. 2. Sélectionnez l'onglet Notifications. 3. Sélectionnez **Autoriser** ou **Refuser** pour contrôler les sites Web ayant accès aux notifications.
Microsoft Edge	Les notifications sont activées par défaut sur les PC et tablettes Windows 10 à partir de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Support du navigateur de la messagerie instantanée de Connexion (suite)

Navigateur	Activer les étapes de notification
	EdgeHTML 14. Pour plus d'informations, consultez https://blogs.windows.com/msedgedev/2016/05/16/web-notifications-microsoft-edge/#pVkwubg7uvROayyI.97 .

Remarque :
Internet Explorer ne prend pas en charge les notifications Connect prêtes à l'emploi.

Modifier les notifications que vous recevez pour une conversation

Vous pouvez contrôler les types de notifications Connect que vous recevez pour chaque conversation et le moment où vous les recevez.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Connect peut envoyer des notifications mobiles, de bureau, par e-mail et audio pour vous informer des messages et d'autres activités lorsque vous ne consultez pas activement Connect. Vous pouvez modifier vos préférences de notification dans chaque conversation pour contrôler les notifications que vous recevez pour la conversation et dans quelles circonstances. Par exemple, si vous êtes membre d'une conversation de grand groupe, vous pouvez recevoir des notifications mobiles, de bureau et par e-mail pour toutes les activités, ainsi que des notifications audio uniquement lorsque quelqu'un vous mentionne . Vous pouvez également désactiver entièrement un certain type de notification pour une conversation.

Par défaut, vous recevez des notifications mobiles, par e-mail et audio pour toutes les activités de chaque conversation à laquelle vous appartenez. Vous devez activer manuellement les notifications de bureau. Tous les navigateurs n'autorisent pas les notifications de bureau. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver globalement les notifications de Connexion.

Un administrateur peut personnaliser le son utilisé pour les notifications audio.

Remarque :
Vous ne recevez des notifications mobiles que si vous avez installé l'application ServiceNow mobile.

Procédure

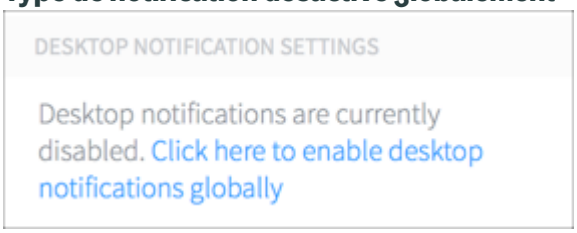
1. Ouvrez une conversation dans l'espace de travail de connexion.
2. Dans les outils de conversation à droite de la conversation, cliquez sur l'onglet Paramètres de notification ( ).
3. Modifiez les paramètres suivants en fonction de vos préférences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un type de notification est désactivé globalement, un lien pour activer ce type s'affiche. Vous devez cliquer sur le lien avant de pouvoir modifier les paramètres de notification spécifiques à la conversation.

Type de notification désactivé globalement



Paramètres de notification mobile	Choisissez de recevoir des notifications push : ○ Pour toutes les activités ○ Uniquement lorsque @ est mentionné (cette option n'est pas disponible pour les conversations directes) ○ Jamais
Paramètres de notification de bureau	Choisissez de recevoir des notifications de bureau : ○ Pour toutes les activités ○ Uniquement lorsque @ est mentionné (cette option n'est pas disponible pour les conversations directes) ○ Jamais
Paramètres d'e-mail	Choisissez de recevoir des notifications par e-mail : ○ Pour toutes les activités ○ Uniquement lorsque @ est mentionné (cette option n'est pas disponible pour les conversations directes) ○ Jamais
Paramètres de notification audio	Choisissez de recevoir des notifications audio : ○ Pour toutes les activités ○ Uniquement lorsque @ est mentionné (cette option n'est pas disponible pour les conversations directes) ○ Jamais
Notifications des messages système	Activez ou désactivez les notifications de message système, qui sont automatiquement générées par des événements tels que les changements d'adhésion à une conversation et les mises à jour du Tableau visuel des tâches. Cette option n'est pas disponible pour les conversations directes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Télécharger une photo de profil

Vous pouvez charger une photo de profil dans votre profil Flux en direct pour l'utiliser comme avatar dans Connect les conversations de messagerie instantanée et Connect d'assistance.

Avant de commencer

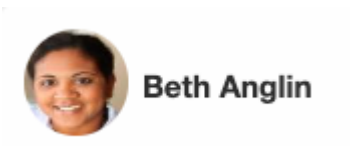
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs qui n'ont pas de photo de profil sont représentés par un avatar avec leurs initiales. Les administrateurs peuvent charger une photo de profil dans un enregistrement utilisateur qui s'affiche s'il n'y a pas de photo Flux en direct.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Flux en direct**.
2. Cliquez sur la tuile avec votre photo ou vos initiales et votre titre.



3. Utilisez l'une des actions suivantes pour ajouter votre photo.
   - Localisez le fichier photo que vous souhaitez utiliser et faites-le glisser sur la photo existante.
   - Pointez sur la photo existante (ou appuyez sur la photo dans l'interface du smartphone ou de la tablette) pour afficher le lien **Télécharger une image** . Cliquez sur le lien, accédez à l'emplacement de la photo que vous souhaitez utiliser, puis cliquez sur **Ouvrir**.

Information associée

Mettre à jour votre profil Flux en direct

Faire glisser un fichier dans une conversation de connexion

La fonctionnalité glisser-déplacer de la Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion fournit un moyen facile de partager des pièces jointes externes et des liens ou des éléments à partir de votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez faire glisser plusieurs éléments à partir d'une instance, y compris des éléments du navigateur d'application, des enregistrements ou des fils d'Ariane à partir de listes et des Tableaux de tâches visuels à partir de la page Mes tableaux de tâches.

Procédure

Faites glisser un élément dans une mini-fenêtre de Connect.

Pour faire glisser un enregistrement à partir d'une liste, faites glisser l'icône de référence (icône), le numéro d'enregistrement ou une valeur de colonne de référence.

Connect accepte les mêmes extensions de fichier que la plateforme. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Ajouter et gérer les pièces jointes .

Partager un tableau visuel des tâches dans une conversation de Connect

Vous pouvez partager un tableau visuel des tâches dans une conversation ou une Messagerie instantanée de Connect conversation Support de Connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Faites glisser un tableau des tâches vers une mini-fenêtre de Connect.
   Un lien vers le tableau des tâches s'affiche dans la conversation. Le tableau des tâches est également répertorié dans les outils de conversation, qui sont visibles dans l'espace de travail Connect. Seuls les membres de la conversation qui sont membres du tableau peuvent y accéder. Si vous partagez un tableau des tâches dans un Suivre un enregistrement dans Connect, il s'affiche sous la forme d'une URL dans le flux d'activité de l'enregistrement.

Information associée

Connect

Tableaux de tâches visuels

Mentionner un utilisateur dans une conversation de connexion

Vous pouvez attirer l'attention de quelqu'un dans une conversation de groupe en le mentionnant.

Avant de commencer

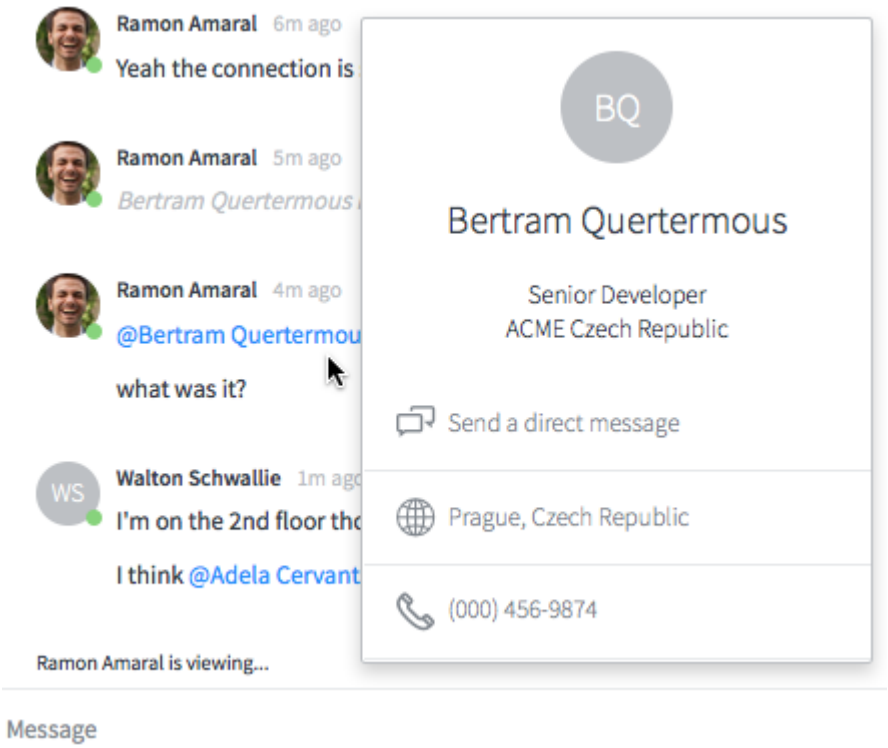
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent définir leurs préférences de notification afin de ne recevoir des notifications que lorsqu'elles sont mentionnées. La mention d'un utilisateur crée un raccourci pour afficher ses informations de base et lui envoyer un message direct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Ouvrez une conversation de groupe de Connect.
2. Dans le champ Message, tapez le caractère @ .
   Un menu de suggestions apparaît avec les noms des membres de la conversation.
3. Sélectionnez la personne que vous souhaitez mentionner et envoyez le message.

Administration de Connect

Les administrateurs peuvent configurer divers paramètres de performances et fonctionnalités qui ont un impact à la fois sur la Messagerie instantanée de Connexion et sur Support de Connexion.

Remarque :
Il existe également des options administratives spécifiques à Connect Chat ou Support de Connexion. Pour plus d'informations, consultez Administration de la Messagerie instantanée de Connexion et Administration de Support de Connexion.

Propriétés de Connect

La page Propriétés de Connect fournit plusieurs options de configuration pour Connect.

Important :
Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion. La Messagerie instantanée de Connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à ces propriétés en accédant à **Connect** > **Administration** > **Propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
De nombreuses propriétés ont également un impact sur Support de Connexion.

Propriétés de Connect

Propriété	Description
Désactiver la présence glide.ui.presence.disabled	Désactive globalement la présence de l'utilisateur lorsqu'elle est activée. L'activation de cette propriété désactive la présence de l'utilisateur sur l'ensemble de la plateforme, et pas seulement dans Connect. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : faux • Emplacement : **Connect** > **Administration** > **Propriétés** • Informations complémentaires : Présence de l'utilisateur
Activer Connect dans l'ensemble de cadres collaboration.frameset	Détermine si la Connect superposition est visible (activée). Cette propriété a également un impact sur Connect le support. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Désactiver la superposition de Connect
Activez Connect pour récupérer les métadonnées de liens externes afin de rendre un contenu plus riche dans les messages avec des liens vers YouTube, des articles, des images, et autres. glide.ui.url.external, glide.ui.url.external.content	Permet Connect d'afficher les URL des sites externes sous forme de liens. Lorsque cette propriété est désactivée, les URL qui pointent n'importe où en dehors de l'instance apparaissent sous forme de texte brut. Cette propriété a également un impact sur Connect le support. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
Nombre de minutes à attendre avant de collecter des messages non lus et d'envoyer un e-mail aux utilisateurs hors connexion. collaboration.email_interval	Définit le nombre de minutes pendant lesquelles le système attend avant d'envoyer un Connect e-mail de notification à un utilisateur inactif. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Connect (suite)

Propriété	Description
	• Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Configurer l'intervalle de notification par e-mail
Nombre maximum des dernières conversations à afficher lors de la recherche. (Valeur par défaut = 50)	Définit le nombre de résultats qui s'affichent lorsque vous recherchez des conversations dans Connect. Dans la table Propriétés système [sys_properties], cette propriété s'affiche sous la forme *.connect.search.conversation_limit* • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
Fichier audio pour informer les utilisateurs des nouveaux messages, prendre en charge les transferts de conversation et @mentions dans Connect. La valeur de cette propriété doit pointer vers le champ « nom » d'un fichier audio dans la table db_audio. connect.notification.audio_alert	Spécifie le fichier audio à lire pour avertir les utilisateurs des nouveaux messages, prendre en charge les transferts de conversation et @mentions dans Connect. La valeur de cette propriété doit pointer vers le champ **Nom** d'un enregistrement de la table Fichier audio [db_audio]. Cette propriété a également un impact sur Connect le support. • **Type** : chaîne • Valeur par défaut : connect_alert.mp3 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés** • Pour en savoir plus : Personnaliser le son de la notification de Connect Audio
Liste d'autorisation séparée par des virgules des rôles pouvant accéder à Connect. Si le champ est vide, tous les rôles sont autorisés. connect.roles	Détermine les rôles d'utilisateur nécessaires pour accéder Connectà . Lorsque la valeur est vide, aucun rôle n'est requis. Cette propriété a également un impact sur Connect le support. **Remarque :** Si vous choisissez de restreindre Connect l'accès à des rôles spécifiques, envisagez de mettre à jour les exigences de rôle pour Connect les modules et autres points d'accès. • **Type** : chaîne • Valeur par défaut : <vide> • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Connect (suite)

Propriété	Description

Détermine si un bouton se trouve, ou non, dans les formulaires de tâches pour afficher la conversation documentée Collaboration ou le flux d'enregistrements Flux en direct associé à la tâche. Remarque : Le bouton Collaboration ne sera activé que si l'affichage de l'ensemble de cadres est également activé avec collaboration.frameset = true
 	
glide.live_feed.task_header_button
	Détermine si l'icône Afficher) et le bouton **Suivre** sont disponibles dans l'en-tête de formulaire des tables qui ont l'attribut `live_feed=true` dictionnaire.
	• **Type** : liste de choix
	• Valeur par défaut : collaboration
	• Autres valeurs possibles :
	  ○ **les deux** : active à la fois l'icône Afficher Flux en direct et le bouton **Suivre** .
	  ○ **live_feed** : active l'icône Afficher Flux en direct.
	  ○ **none** : désactive à la fois l'icône Afficher Flux en direct et le bouton **Suivre** .
	• Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**
	• Pour en savoir plus : Configurer les conversations d'enregistrement

Désactiver le lien « créer ou rejoindre une salle de messagerie instantanée » dans le formulaire d'incident (le module d'extension de messagerie instantanée doit être activé pour voir le lien) glide.connect.enabled	Masque le lien connexe **Créer ou rejoindre une salle de messagerie instantanée** , qui apparaît sur le formulaire d'incident lorsque la messagerie instantanée héritée est activée. La messagerie instantanée héritée et Connect la messagerie instantanée ne doivent pas être utilisées simultanément et cette propriété ne doit pas être modifiée. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**

Configurer l'intervalle d'interrogation

L'intervalle d'interrogation détermine la fréquence à laquelle le système interroge les nouveaux messages de Connect.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intervalle par défaut est de 10 secondes. Vous pouvez modifier cette valeur. Plus l'intervalle d'interrogation est court, plus le système recherche fréquemment de nouveaux messages et plus l'impact sur les performances est important.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ce paramètre a un impact sur la Messagerie instantanée de Connexion et Support de Connexion.

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Localisez la `collaboration.polling_interval` propriété.
3. Définissez la **valeur** sur un nombre de secondes différent.
   Définir l'intervalle d'interrogation sur une valeur inférieure à 2 est susceptible de trop taxer le système, tandis qu'une valeur supérieure à 10 est susceptible d'entraîner une mauvaise expérience utilisateur.

Désactiver la superposition de Connect

La superposition Connect est activée par défaut et est intégrée à l'interface utilisateur standard. Vous pouvez désactiver la superposition de Connect.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour désactiver la superposition de Connect et supprimer l'icône de barre latérale de Connect de la bannière, définissez la `collaboration.frameset` propriété sur **faux**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connect** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété appelée **Activer Connect dans l'ensemble de cadres** (`collaboration.frameset`) et désactivez la case à cocher.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Lorsque le jeu de cadres est désactivé, toutes les messageries instantanées Connect s'ouvrent dans l'espace de travail Connect. Pour plus d'informations sur la désactivation complète de la Messagerie instantanée de Connexion, voir Désactiver Messagerie instantanée de Connect.

Personnaliser le son de la notification de Connect Audio

Vous pouvez remplacer le son par défaut de la notification audio Connect par un fichier audio de votre choix.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Chargez le fichier audio que vous souhaitez utiliser comme son de notification.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le son de notification audio est utilisé pour tous les types de conversations de Connect, y compris les conversations Support de Connexion.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Fichiers audio**.
2. Localisez le fichier audio que vous souhaitez utiliser comme son de notification et copiez la valeur **Nom** .
3. Accédez à la **Connect** > **Administration** > **Propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Localisez la propriété appelée **Fichier audio à lire pour avertir les utilisateurs des nouveaux messages, prendre en charge les transferts de conversation et les @mentions dans Connect** (`connect.notification.audio_alert`) et remplacez la valeur par défaut par le nom du fichier audio.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les utilisateurs finaux reçoivent des notifications audio lorsqu'ils envoient et reçoivent des messages de messagerie instantanée d'assistance. Les agents de support ne reçoivent que des notifications audio pour les chats entrants lorsque la fenêtre de messagerie instantanée n'est pas active.

Administrer les actions de Connexion

Vous pouvez créer ou modifier des actions de Connexion pour fournir des fonctionnalités personnalisées dans les conversations de Messagerie instantanée de Connexion ou Support de Connexion.

Avant de commencer

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion. La Messagerie instantanée de Connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Si vous souhaitez personnaliser l'icône pour une action de connexion, accédez à **Collaborer** > **Administration** > **Icônes d'action** pour afficher les icônes disponibles et leurs noms de classe. Notez le nom de classe de l'icône que vous souhaitez utiliser.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le menu Action de Connexion s'affiche près du champ de saisie de message lorsqu'une ou plusieurs actions de Connexion sont disponibles pour une conversation, en fonction des conditions définies. Lorsqu'un utilisateur sélectionne une action de connexion, le système exécute le script défini pour cette action.

Procédure

1. Accédez à la **Connect** > **Administration** > **Actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant pour modifier une table.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Action de connexion

Champ	Description
Condition	Instruction de condition JavaScript qui doit retourner la valeur vrai pour que l'action soit disponible dans une conversation. Par exemple, pour afficher l'action uniquement dans les conversations Support de Connexion, saisissez conversation.type === « support » ou conversation.table === « chat_queue_entry ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

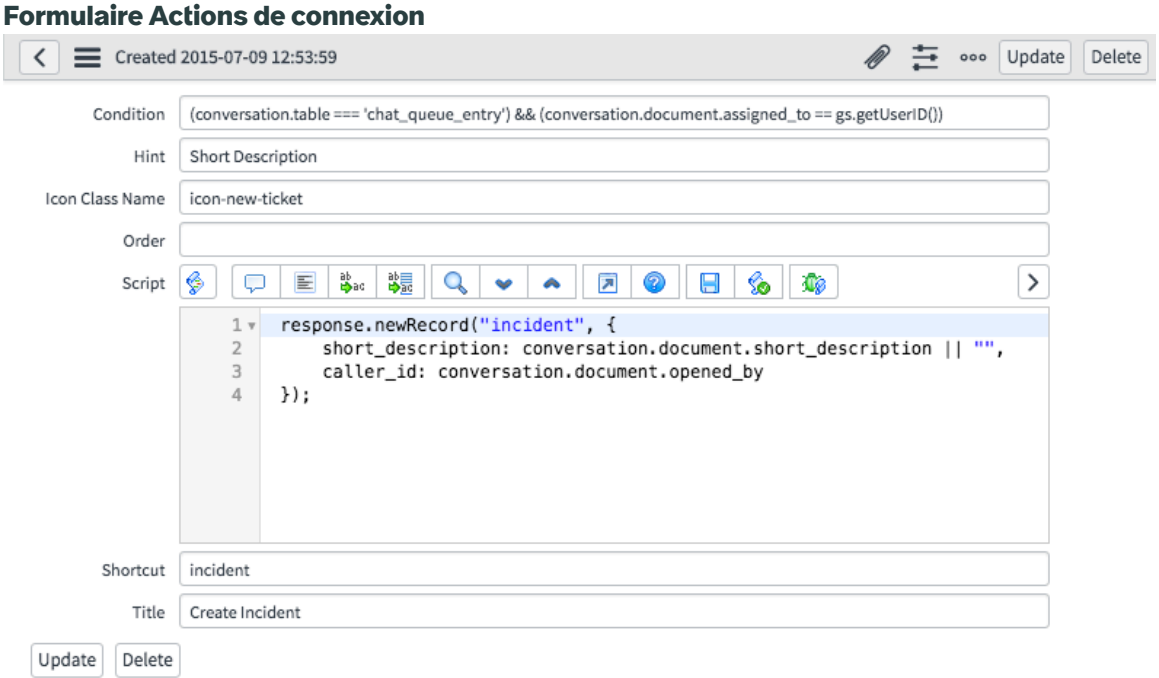
Champ	Description
	Pour plus d'informations *sur l'objet* de conversation, consultez la documentation de référence de l'API GlideConversation .
Conseil	Ce champ n'est pas utilisé.
Nom de la classe d'icône	Nom de classe de l'icône à utiliser. Pour afficher toutes les icônes disponibles et leurs noms de classe, accédez à **Collaborer** > **Administration** > **Icônes d'action**.
Ordre	Ordre de l'action par rapport aux autres éléments du menu Action de connexion.

Script	Script à exécuter lors de l'exécution de l'action. Par exemple, pour créer un nouvel incident basé sur la conversation, saisissez le code suivant :
	`response.newRecord("incident",{`
	`  short_description: conversation.document.short_description ||"",`
	`  caller_id: conversation.document.opened_by`
	`});`
	Pour plus d'informations sur l'objet *response* , consultez la documentation de référence de l'API ConnectActionResponse .
	
	Remarque :
	Vous ne pouvez créer une action Connect basée que sur une table de tâches.

Raccourci	Texte qui déclenche l'action lorsqu'elle est saisie après le caractère « / » dans une conversation.
Titre	Texte qui s'affiche dans le menu Action de connexion. Le titre de chaque action de connexion doit être unique.

Résultats

Formulaire Actions de connexion



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les champs d'une carte d'enregistrement dans Connect

Lorsqu'un enregistrement est lié à une conversation ou créé à partir d'une Messagerie instantanée de Connect conversation, les détails de l'enregistrement s'affichent sous forme de carte dans la fenêtre de messagerie instantanée.

Avant de commencer

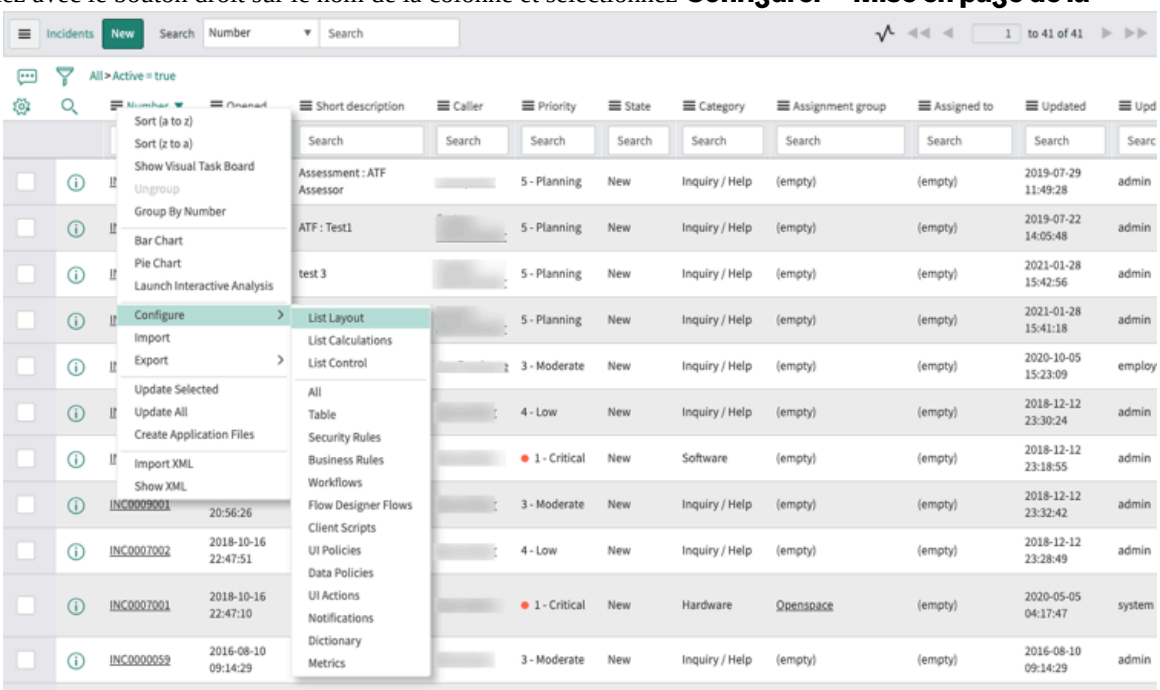
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vue de carte ne s'applique qu'à la page complète Messagerie instantanée de Connect et à la vue utilisateur final des conversations de Connect support.

Procédure

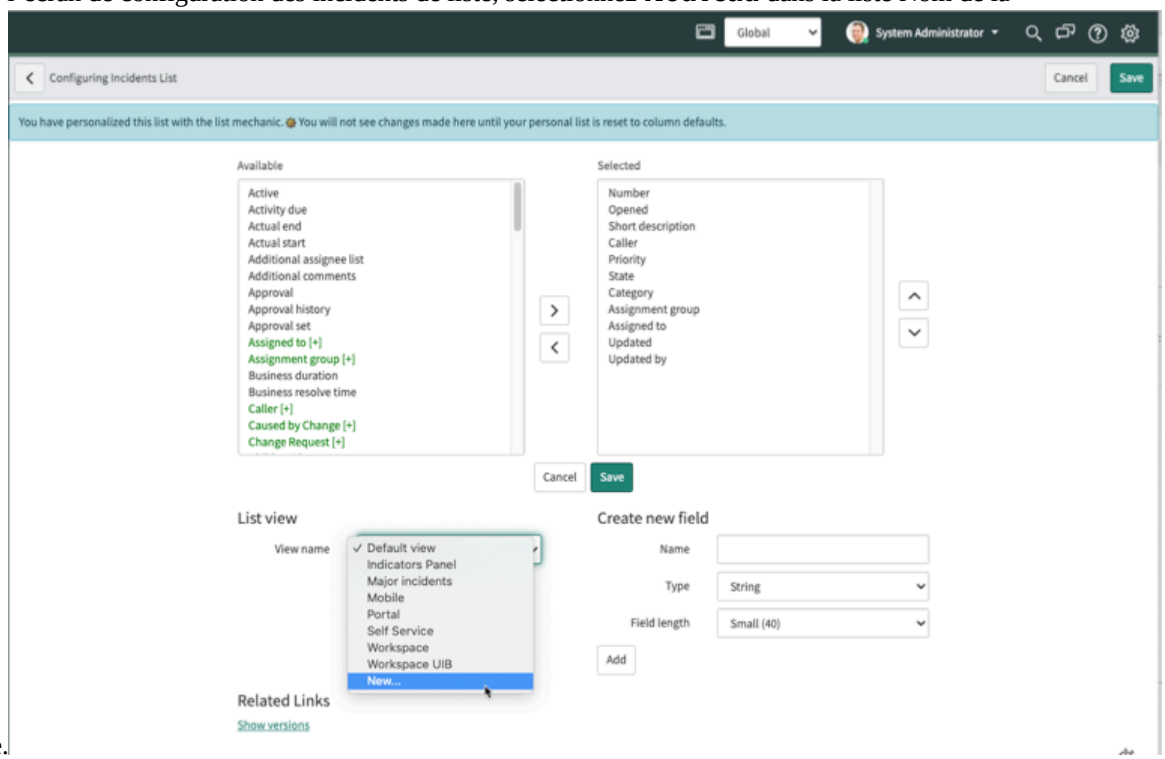
1. Sélectionnez l'icône de menu (icône ☰) sur l'un des noms de colonnes de la vue de liste Incidents.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la colonne et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.



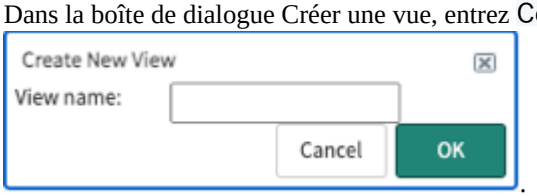
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur l’écran de configuration des incidents de liste, sélectionnez **Nouveau** dans la liste Nom de la vue.



4. Dans la boîte de dialogue Créer une vue, entrez Connect dans le champ Nom de la vue.



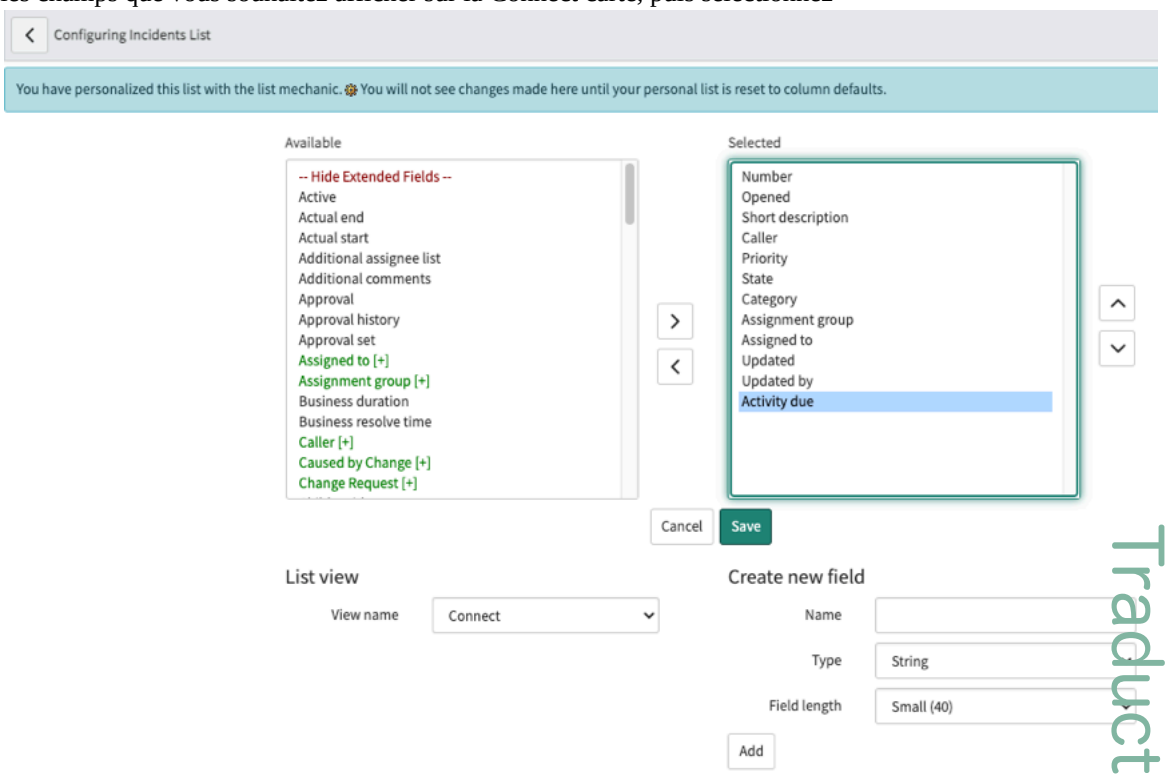
Pour plus d’informations sur la création d’une vue de formulaire, voir Créer et supprimer des vues .

Vous ne pouvez pas supprimer les champs Auteur ou Mis à jour de la carte, qu’ils soient sur la vue ou non. La carte affiche toujours le champ Description brève en haut, même s’il se trouve dans un ordre différent dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Choisissez les champs que vous souhaitez afficher sur la Connect carte, puis sélectionnez



Enregistrer.

6. Validez le fait que la carte affiche les champs dans une Messagerie instantanée de Connect conversation.

Désactiver des URL spécifiques pour Connect

Empêchez les utilisateurs d'accéder à certains sites Web en désactivant les liens vers des domaines de premier niveau (TLD) spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété système *`glide.ui.url.external.top_level_domains`*.
3. Dans le champ Valeur, supprimez tous les TLD auxquels vous ne souhaitez pas que vos utilisateurs aient accès.
   Par exemple, supprimez tous les TLD couramment utilisés pour les sites Web restreints, tels que `xxx` ou `adulte`.

   La liste des TLD est basée sur les 200 domaines les plus courants .

Résultats

Tout TLD non inclus dans le champ de valeur devient incliquable dans Connect.

Messagerie instantanée de Connexion

La Messagerie instantanée de Connexion est un outil de messagerie en temps réel qui permet aux utilisateurs de discuter avec des individus et des groupes, de partager rapidement des fichiers et de collaborer sur n'importe quel enregistrement en se connectant instantanément aux bonnes personnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Messagerie instantanée de Connect n'est pas disponible dans Next Experience. À partir de Yokohama, certaines Messagerie instantanée de Connect fonctions sont disponibles dans Next Experience en utilisant Barre latérale. Consultez KB1123615 – Passage de la messagerie instantanée de connexion à la barre latérale ou à Next Experience pour plus d'informations sur les différences entre Messagerie instantanée de Connect et Barre latérale.

La Messagerie instantanée de Connexion anime la communication autour des enregistrements, des Tableaux de tâches visuels, des sujets d'intérêt ou des groupes de personnes.

Les fonctionnalités sont les suivantes :

- Conversations directes entre deux utilisateurs.
- Conversations de groupe entre trois utilisateurs ou plus.
- Conversations liées à des enregistrements. Les commentaires et les notes de travail apparaissent dans les conversations en temps réel et les utilisateurs peuvent mettre à jour l'enregistrement directement à partir de la conversation.
- Partage par glisser-déposer de liens, de fichiers et d'enregistrements.

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion.

Cette vidéo montre comment utiliser la Messagerie instantanée de Connexion.

Comment utiliser la Messagerie instantanée de Connexion

Cette vidéo montre comment utiliser Support de Connexion.

Comment utiliser Support de Connexion

Remarque :

La Messagerie instantanée de Connexion ne remplace pas la messagerie instantanée héritée, mais offre certaines des mêmes fonctionnalités. Les fonctionnalités ne doivent pas être utilisées simultanément.

Utilisation de la Messagerie instantanée de Connexion

Tous les utilisateurs ont accès à Messagerie instantanée de Connect, un moyen pratique de se tenir au courant de toutes les personnes et de tous les documents avec lesquels vous travaillez dans une interface de messagerie instantanée familière.

Vous pouvez commencer à l'utiliser Messagerie instantanée de Connect immédiatement sans pratiquement aucune configuration. Messagerie instantanée de Connect prend en charge différents types de conversations afin que vous puissiez l'utiliser comme un outil social ou un moyen rapide de suivre des enregistrements spécifiques.

Commencer une conversation directe ou de groupe

Vous pouvez démarrer une conversation avec un ou plusieurs utilisateurs dans la Messagerie instantanée de Connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion. La Messagerie instantanée de Connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une conversation entre deux utilisateurs est appelée une conversation directe. Une conversation entre trois utilisateurs ou plus est appelée une conversation de groupe.

Procédure

1. Dans la vue de messagerie instantanée de la barre latérale de Connect, cliquez sur l'icône plus (**+**) près du filtre.
   Une mini-fenêtre Connect s'affiche.
2. Dans le champ **À** , entrez le nom de l'utilisateur avec lequel vous souhaitez discuter par messagerie instantanée.
   Les suggestions s'affichent au fur et à mesure que vous tapez.
3. **Facultatif :** Entrez des noms supplémentaires pour créer une conversation de groupe.
   Vous pouvez ajouter ou supprimer ultérieurement des membres d'une conversation de groupe. Vous ne pouvez pas ajouter de membres à une conversation directe après l'avoir créée.
4. Appuyez sur la touche Entrée pour déplacer le focus vers le champ de message.
5. Envoyez un message pour créer la conversation.
   La conversation est ajoutée à la barre latérale de Connect pour y accéder rapidement.

Suivre un enregistrement dans Connect

Vous pouvez suivre un enregistrement dans la Messagerie instantanée de Connexion pour suivre l'activité en cours dans une interface de messagerie instantanée familière. Lorsque vous suivez un enregistrement, vous devenez membre d'une conversation d'enregistrement.

Avant de commencer

Important :

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser la Messagerie instantanée de Connexion. La Messagerie instantanée de Connexion n'est pas prise en charge dans Next Experience. Si vous activez Next Experience, la Messagerie instantanée de Connexion ne fonctionnera plus. Consultez Interface utilisateur Next Experience pour plus d'informations.

Rôle requis : le rôle requis pour accéder à l'enregistrement que vous souhaitez suivre dans la fonctionnalité Connect

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez d'abord activer le module d'extension Connect (com.glide.connect) pour terminer cette tâche.

Toute conversation d'enregistrement que vous créez dans Connect devient un flux d'enregistrements dans Flux en direct, et vice versa. Contrairement aux conversations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

directes ou de groupe, tous les messages des conversations d'enregistrement sont des commentaires ou des notes de travail.

Remarque :
Par défaut, les conversations d'enregistrement sont activées pour toutes les tables qui étendent Tâche [task]. Les administrateurs peuvent activer les conversations d'enregistrement pour des tables supplémentaires ou les désactiver si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Suivre l'enregistrement	Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur **Suivre**. Le système vous ajoute en tant que membre de la conversation d'enregistrement, mais n'ouvre pas la conversation. Vous pouvez ouvrir la conversation à partir de la barre latérale de Connect.
Suivre l'enregistrement et ouvrir une mini-fenêtre de messagerie instantanée	**a.** Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur la flèche vers le bas dans le bouton **Suivre** . **b.** Sélectionnez **Ouvrir Connect Mini**. Le système vous ajoute en tant que membre de la conversation d'enregistrement et l'ouvre dans une mini-fenêtre de Connexion.
Suivez l'enregistrement et ouvrez l'espace de travail de Connexion	**a.** Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur la flèche vers le bas dans le bouton **Suivre** . **b.** Sélectionnez **Ouvrir la connexion complète**. Le système vous ajoute en tant que membre de la conversation d'enregistrement et l'ouvre en mode plein écran dans l'espace de travail de Connexion.

Le bouton **Suivre** est renommé **Suivi**.

3. Ajoutez des commentaires ou des notes de travail à l'enregistrement directement à partir de Connect. Tous les commentaires ou notes de travail ajoutés à l'enregistrement s'affichent dans la conversation d'enregistrement. De même, les commentaires et les notes de travail que vous ajoutez à la conversation apparaissent sur l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la conversation d'enregistrement, à côté du champ d'entrée de texte, cliquez sur l'icône de type de message ( ).

b. Sélectionnez **Commentaire** ou **Note de travail**.

c. Entrez un message.
Par défaut, les messages de conversation d'enregistrement sont ajoutés en tant que notes de travail.

Remarque :
si vous ajoutez une pièce jointe à une conversation d'enregistrement, elle est également jointe à l'enregistrement sous-jacent.

Que faire ensuite
Modifiez vos paramètres de notification pour la conversation d'enregistrement.

Information associée

Flux en direct Interface utilisateur principale

Modifier les détails d'une conversation de base

Dans la Messagerie instantanée de Connexion, vous pouvez personnaliser l'avatar, le nom et la description d'une conversation de groupe ou d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces détails ne sont pas modifiables pour les conversations directes.

Remarque :
Le nom et la description d'une conversation d'enregistrement sont par défaut le nom de l'enregistrement et la description courte. Toutefois, la modification du nom ou de la description d'une conversation d'enregistrement ne change rien à l'enregistrement sous-jacent.

Procédure

1. Ouvrez une conversation de groupe ou d'enregistrement dans l'espace de travail de connexion.
2. Cliquez n'importe où dans l'en-tête de la conversation à gauche des icônes.
   Une fenêtre contextuelle apparaît pour modifier les détails de la conversation.
3. Modifiez l'image, le nom et la description de la conversation selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter ou supprimer des membres d'une conversation

Dans la Messagerie instantanée de Connexion, tout membre d'un groupe ou d'une conversation d'enregistrement peut ajouter ou supprimer d'autres membres de la conversation. Dans une conversation directe avec seulement deux personnes, vous ne pouvez pas ajouter de membres à la conversation après l'avoir créée.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez une conversation de groupe ou d'enregistrement dans l'espace de travail de connexion.
2. Dans les outils de conversation situés à droite du volet de conversation, cliquez sur l'onglet Liste des membres (onglet Liste des).
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un membre	**a.** Cliquez sur **Ajouter un membre au groupe**. **b.** Utilisez le champ de recherche pour trouver et sélectionner un utilisateur.
Supprimer un membre	**a.** Pointez sur le nom d'un membre. **b.** Cliquez sur l'icône moins (-).

Créer une conversation Connect à partir d'un tableau visuel des tâches

Créez une conversation de Messagerie instantanée de Connexion à partir d'un Tableau visuel des tâches pour collaborer avec les membres du tableau et suivre l'activité en direct.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une conversation à partir d'un tableau des tâches, tous les membres du tableau deviennent membres de la conversation. Les membres sont synchronisés entre le tableau des tâches et la conversation. Par exemple, si vous supprimez un utilisateur de la conversation, le système le supprime automatiquement du tableau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Ouvrez un tableau des tâches.
3. Dans l'en-tête du tableau, cliquez sur l'icône Se connecter aux membres du tableau (icône).
   Le système ouvre automatiquement une conversation d'enregistrement pour le tableau. Chaque membre du conseil devient un membre de la conversation.

Information associée

Messagerie instantanée de Connexion

Tableaux de tâches visuels

Administration de la Messagerie instantanée de Connexion

Les administrateurs peuvent configurer divers paramètres de performances et fonctionnalités de Messagerie instantanée de Connect.

Remarque :
Il existe également des paramètres qui s'appliquent aux deux et Messagerie instantanée de Connect à Support de connexion. Pour plus d'informations, consultez Administration de Connect.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'intervalle de notification par e-mail

L'intervalle de notification par e-mail détermine la durée d'attente du système avant l'envoi d'une notification par e-mail de Messagerie instantanée de Connexion à un utilisateur inactif.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'intervalle par défaut est de 3 minutes. Vous pouvez modifier cette valeur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connect** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Localisez la propriété appelée **Nombre de minutes à attendre avant de collecter des messages non lus et d'envoyer un e-mail aux utilisateurs hors connexion.** (`collaboration.email_interval`) et définissez la valeur sur un nombre de minutes différent.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Lorsqu'un utilisateur hors connexion reçoit un message de connexion, l'événement collaboration.new_offline_message se déclenche. Le système attend le délai indiqué dans la propriété collaboration.email_interval, puis déclenche les événements collaboration.notify_offline_user et collaboration.notify_offline_user.group (selon que la conversation était une conversation pair à pair ou une conversation de groupe). L'enregistrement sysevent_email_action écoute collaboration.notify_offline_user(.group), puis crée une notification par e-mail contenant tous les messages des collaboration.email_interval dernières minutes que l'utilisateur a reçus au cours de cette conversation.

Activer les conversations d'enregistrement pour une table

Les conversations d'enregistrement sont activées pour toutes les tables qui étendent la tâche [task] par défaut. Vous pouvez configurer des conversations d'enregistrement pour des tables supplémentaires qui étendent la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer des conversations d'enregistrement, les utilisateurs doivent avoir accès au bouton **Suivre** dans l'en-tête du formulaire. Pour afficher le bouton et ainsi activer les conversations d'enregistrement pour une table, les conditions suivantes doivent être vraies.

- L'attribut `live_feed` de dictionnaire doit être défini sur **true** pour la table. Par défaut, `live_feed=true` pour toutes les tables qui étendent Tâche [task].
- La `glide.live_feed.task_header_button` propriété doit être définie sur **les deux** ou **sur Collaboration**. Par défaut, `glide.live_feed.task_header_button` est défini sur **collaboration**.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste d'une table pour laquelle vous souhaitez activer les conversations d'enregistrement.
2. Effectuez l'action appropriée pour la version de liste.
   La liste des entrées de dictionnaire de la table s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez l'entrée de dictionnaire dont le **type** est défini sur **Collection**.
   Le formulaire Entrée du dictionnaire s'affiche.
4. Dans la liste connexe **Attributs**, cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Attribut de dictionnaire s'affiche.
5. Dans le champ **Attribut** , saisissez `Flux en direct`.
6. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Accédez à la **Collaborer** > **Administration** > **Propriétés**.
9. Localisez la propriété appelée **Déterminez si un bouton se trouve, ou non, dans les formulaires de tâches pour afficher la conversation documentée Collaboration ou le flux d'enregistrements Flux en direct associé à la tâche** (*`glide.live_feed.task_header_button`*).
10. Assurez-vous que la propriété est définie sur **les deux** ou **sur Collaboration**.

    La *`glide.live_feed.task_header_button`* propriété contrôle également si l'icône Afficher) s'affiche. Si la propriété est définie sur **Collaboration**, l'icône Afficher Flux en direct n'apparaît pas sur les en-têtes de formulaire.

Information associée

Attributs du dictionnaire

Empêcher les utilisateurs de suivre les enregistrements dans Connect pour toutes les tables

Les utilisateurs peuvent suivre les enregistrements dans Connect pour n'importe quelle table qui étend Tâche [task] par défaut. Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité pour toutes les tables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour désactiver les conversations d'enregistrement pour toutes les tables, **empêchez** le bouton Suivre d'apparaître dans tous les en-têtes de formulaire en modifiant la *`glide.live_feed.task_header_button`* propriété.

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Localisez la *`glide.live_feed.task_header_button`* propriété.
3. Définissez la **valeur** sur **live_feed**.

Empêcher les utilisateurs de suivre des enregistrements dans Connect pour une table spécifique

Les utilisateurs peuvent suivre les enregistrements dans Connect pour n'importe quelle table qui étend Tâche [task] par défaut. Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité pour une table spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour désactiver les conversations d'enregistrement pour une table spécifique, **empêchez** le bouton Suivre d'apparaître dans les en-têtes de formulaire de la table. Pour ce faire, définissez l'attribut *live_feed* dictionary sur **false** pour la table.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste d'une table pour laquelle vous souhaitez désactiver les conversations d'enregistrement.
2. Effectuez l'action appropriée pour la version de liste.
   La liste des entrées de dictionnaire de la table s'affiche.
3. Ouvrez l'entrée de dictionnaire dont le **type** est défini sur **Collection**.
   Le formulaire Entrée du dictionnaire s'affiche.
4. Dans la liste connexe **Attributs** , recherchez l'attribut Dictionnaire **Live Feed** .
5. Définissez la **valeur** sur **faux**.

   Définir l'attribut de dictionnaire sur **faux** supprime également l'icône Afficher) pour la table.

Information associée

Attributs du dictionnaire

Désactiver Messagerie instantanée de Connect

Vous pouvez désactiver Messagerie instantanée de Connect pour empêcher les utilisateurs de discuter au sein de la plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La désactivation Messagerie instantanée de Connect masque l'icône de barre Messagerie instantanée de Connect latérale. Les utilisateurs qui tentent d'accéder Messagerie instantanée de Connect à partir du volet de navigation reçoivent un message indiquant que la fonctionnalité Connect a été désactivée.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, tapez `sys_properties.list` et appuyez sur Entrée.
2. Recherchez la propriété *glide.connect.chat.disabled*.
3. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.

Support de Connect

Support de Connect est un outil de messagerie en temps réel qui permet aux agents d'assistance de suivre facilement leurs tickets d'assistance, de trouver des solutions et de résoudre rapidement les problèmes.

Important :

À partir de , UtahSupport de Connect a été déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour des options similaires, veuillez passer à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Support de Connect s’appuie sur la plateforme de messagerie fournie avec Connect. Pour des informations générales sur l’interface, la configuration et l’administration, reportez-vous à la Connect section Connect. Lorsque Support de Connect cette option est activée, les utilisateurs désignés comme agents de support peuvent accéder à l’onglet Support de la Connect barre latérale.

Utilisation :Support de Connect

- Les administrateurs peuvent créer des files d’attente de messagerie instantanée et permettre aux utilisateurs d’accéder à l’assistance en direct.
- Les agents de support peuvent surveiller les files d’attente pour fournir une assistance instantanée.
- Les utilisateurs peuvent partager des liens, des fichiers et des enregistrements à l’aide d’un glisser-déplacer.

Interface utilisateur principale est nécessaire pour utiliser Support de Connect.

Remarque :
Support de Connect ne remplace pas la messagerie instantanée héritée, mais offre certaines des mêmes fonctionnalités. N’utilisez pas les fonctionnalités simultanément.

Surveiller les conversations du Support de Connect entrantes

Dans l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, vous pouvez surveiller les files d'attente pour lesquelles vous êtes agent et accepter les conversations entrantes.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
L'onglet Assistance n'est visible que si vous êtes un agent pour une ou plusieurs files d'attente.

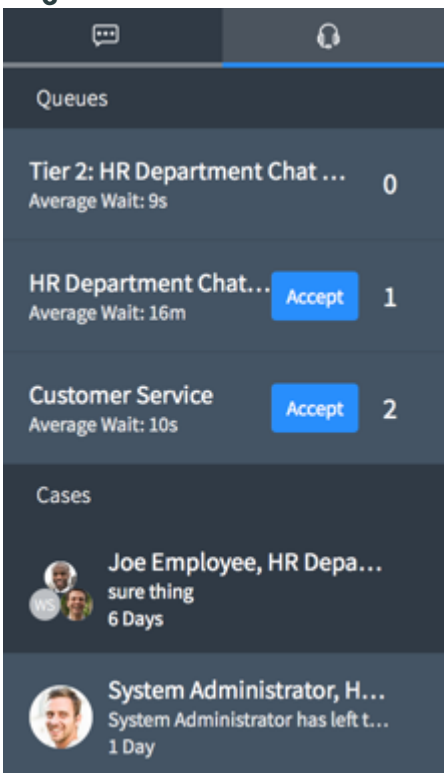
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connect** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).
   L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouverte dans **Tickets**. Lorsqu'un utilisateur commence une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée peut accepter la conversation. Un agent peut également demander de vous transférer une conversation directement.

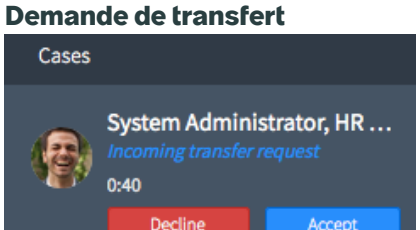
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet assistance de la barre latérale de Connect



3. Acceptez une conversation de l'une des façons suivantes.

Option	Description
Accepter une conversation à partir d'une file d'attente	Sous **Files d'attente**, cliquez sur **Accepter** à côté de la file d'attente. La conversation s'ouvre dans le volet de conversation et une entrée apparaît dans la section **Tickets** de la barre latérale.
Accepter une demande de transfert	Sous **Tickets**, cliquez sur **Accepter** à côté d'une demande de transfert. **Demande de transfert**  La conversation s'ouvre dans le volet de conversation. L'agent qui a transféré la conversation peut rester dans la conversa–tion.

4. Répondez à l'utilisateur et aidez-le à résoudre son problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, vos messages sont ajoutés à l'enregistrement de conversation sous la forme de commentaires et sont visibles pour l'utilisateur.

5. **Facultatif :** Lancez une réunion Zoom pour aider à résoudre plus vite les problèmes des clients.
   Pour plus d'informations, consultez Lancer des réunions Zoom à partir de chats .

Information associée

Configurer une enquête dans l'assistance par la messagerie instantanée Connect

Partager des connaissances dans une conversation Support de Connexion

La vue Prise en charge de l'espace de travail Connect dispose d'un outil de connaissances intégré qui facilite la recherche d'articles de la base de connaissances et leur partage dans une conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

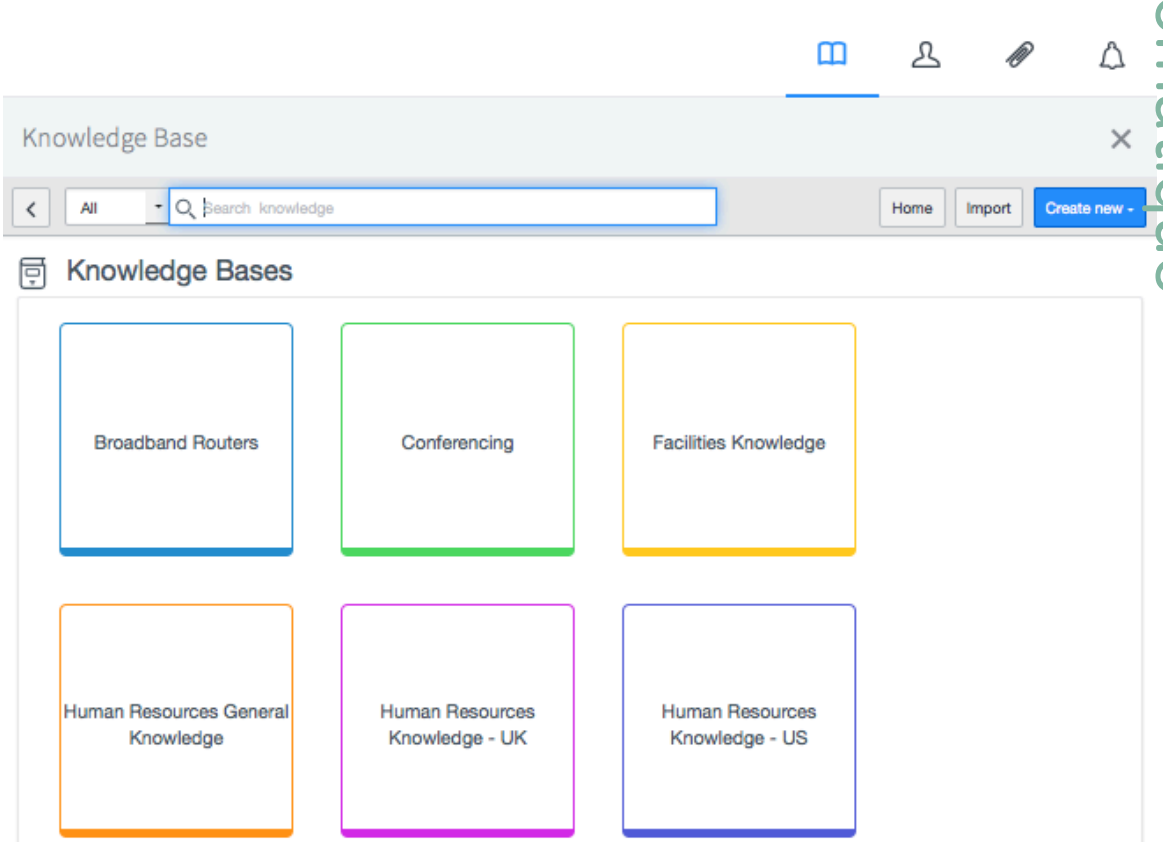
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'outil de connaissances pour rechercher les questions des utilisateurs et fournir des solutions rapidement et facilement.

Procédure

1. Ouvrez une conversation de support dans l'espace de travail de connexion.
   L'outil de connaissances n'est pas disponible dans les mini-fenêtres de Connexion.
2. Dans la zone des outils de conversation à droite du volet de conversation, cliquez sur l'onglet de la base de connaissances, représenté par une icône de livre ouvert.

   La page d'accueil de la base de connaissances s'affiche dans le volet des outils de conversation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Recherchez des articles liés au problème de l'utilisateur.
   Pour plus d'informations sur la recherche de connaissances, reportez-vous à la section Rechercher avec Gestion des connaissances v3.
4. Pour partager un article dans la conversation, faites glisser le lien d'un article de la base de connaissances vers le volet de conversation et déposez-le n'importe où dans la zone de dépôt qui apparaît.

Transférer une conversation du Support de Connect à un autre agent ou une autre file d'attente

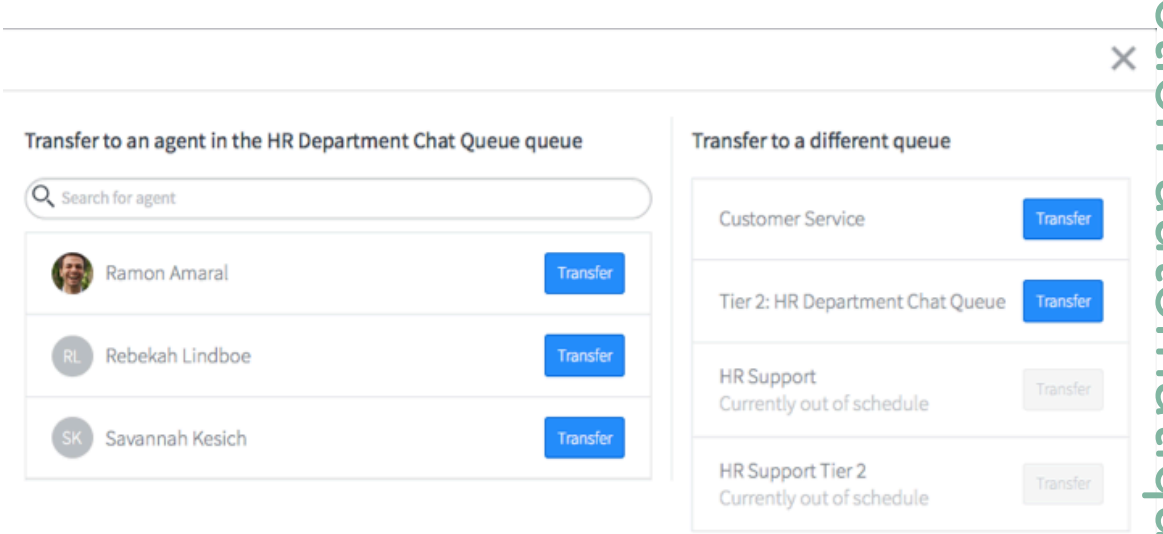
Vous pouvez transférer une conversation du Support de Connect à un autre agent dans la file d'attente ou une autre file d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez une conversation du Support de Connect.
2. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu ( ) pour ouvrir le menu Actions de Connect.
3. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Transférer**.
   Une boîte de dialogue de transfert s'ouvre.

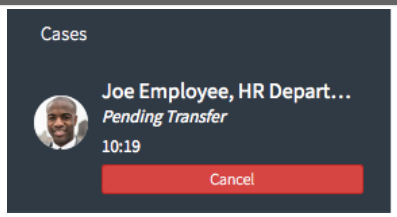


4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Transférer la conversation à un agent	**a.** Pour commencer la demande de transfert, cliquez sur **Transférer** à côté du nom d'un agent. Assurez-vous de choisir un agent qui est en ligne. Un point vert sur son avatar indique qu'un utilisateur est en ligne. Vous pouvez annuler le transfert à tout moment avant qu'il ne soit accepté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	 **b.** Lorsque le transfert est accepté, sélectionnez l'une des options suivantes dans la boîte de dialogue qui apparaît. ▪ Rester : vous restez dans la conversation, une action également appelée transfert à chaud. Cette option est idéale si vous souhaitez fournir au nouvel agent des informations sur le contexte ou présenter l'utilisateur au nouvel agent. ▪ Quitter : vous quittez la conversation, une action également appelée transfert à froid.
Transférer la conversation à une file d'attente	Cliquez sur **Transfert** par une file d'attente. Le système vous supprime automatiquement de la conversation et celle-ci entre dans la file d'attente que vous avez sélectionnée.

Ajouter un utilisateur à une Support de Connect conversation

Vous pouvez ajouter des utilisateurs supplémentaires à une Support de Connect conversation.

Avant de commencer

Un administrateur doit activer la propriété avant que les `glide.connect.support.add_members` utilisateurs puissent être ajoutés aux conversations.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez une conversation de groupe ou d'enregistrement dans l'espace de Connect travail.
2. Dans les outils de conversation situés à droite du volet de conversation, cliquez sur l'onglet Liste des membres (onglet Liste des).
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un membre	**a.** Cliquez sur **Ajouter un membre au groupe**. **b.** Utilisez le champ de recherche pour trouver et sélectionner un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Supprimer un membre	**a.** Pointez sur le nom d’un membre. **b.** Cliquez sur l’icône moins (**-**). L’agent de support affecté ne peut pas être supprimé d’une conversation Support de Connexion.

Remarque :
Seul l’agent de support affecté peut créer un incident à partir de la conversation Support de Connexion.

Escalader une conversation du Support de Connect

Si un chemin d’escalade est défini pour une conversation Support de Connexion, vous pouvez utiliser un raccourci pour escalader une conversation Support de Connexion vers une autre file d’attente.

Avant de commencer

Définissez un chemin d’escalade pour la file d’attente à l’aide du champ **Remonter à** de la table File d’attente de messagerie instantanée [chat_queue]. Pour plus d'informations, consultez Administrer les files d'attente de Support de Connect.

Procédure

1. Ouvrez une conversation du Support de Connect.
2. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu ( ) pour ouvrir le menu Actions de Connect.
3. Dans le menu Actions de connexion, sélectionnez **Escalader**.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
4. Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Escalader**.
   Le système vous supprime automatiquement de la conversation et la conversation entre dans la file d’attente remontée.

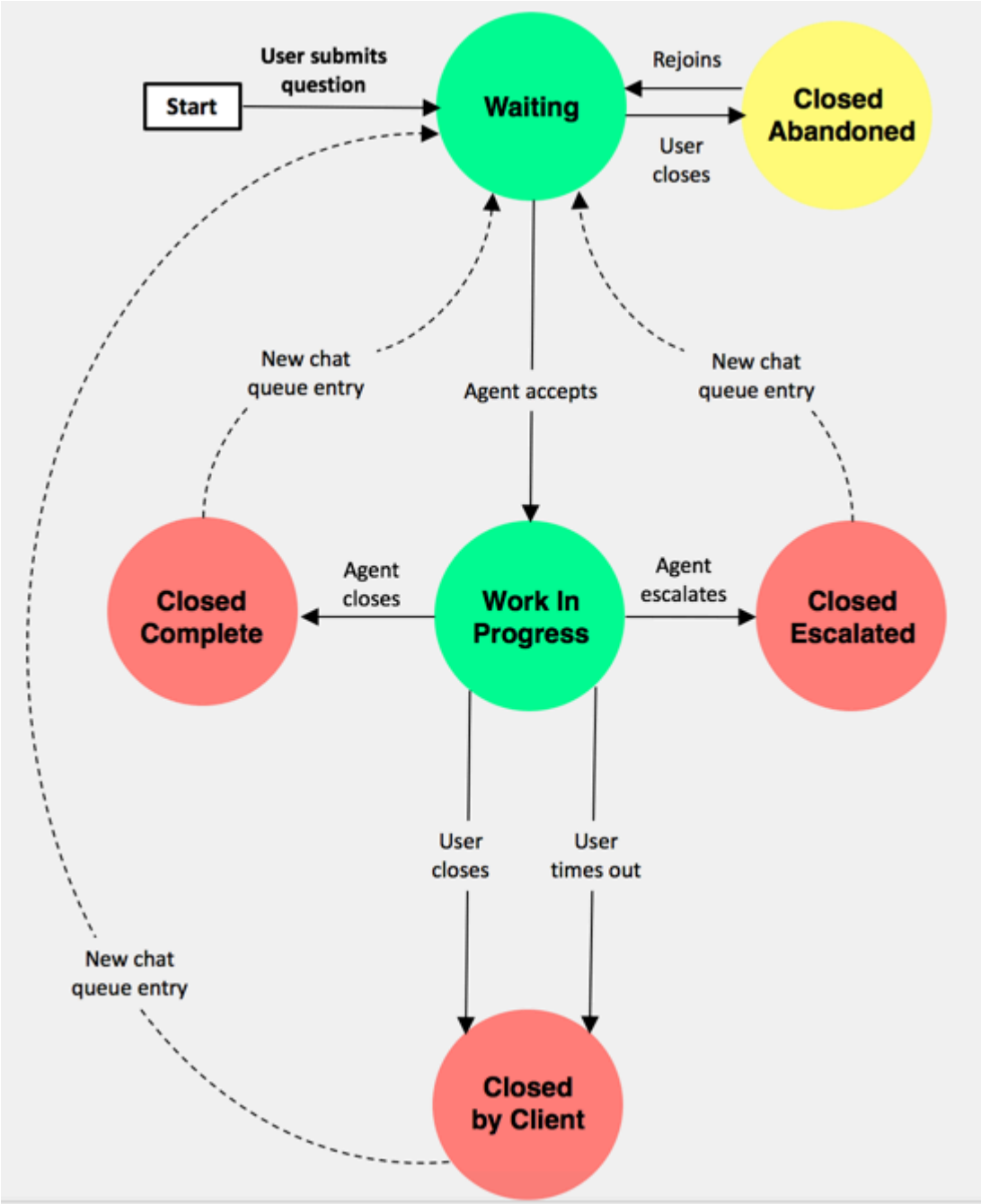
États de la messagerie instantanée Support de Connexion

Les messageries instantanées Support de Connexion passent par des états spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagramme des états de Support de Connexion



États de la messagerie instantanée Support de Connexion

État composite	État	Définition
Actif	En attente	• Le demandeur/utilisateur final entre dans une file d'attente en envoyant un message. L'agent ne l'a pas encore accepté. • Le demandeur/utilisateur final rejoint une session qui est dans un état réouvrable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de la messagerie instantanée Support de Connexion (suite)

État composite	État	Définition
	En cours de résolution	• L'agent accepte une messagerie instantanée à partir d'une file d'attente. Le demandeur et l'agent participent tous deux à une session de messagerie instantanée. • Le demandeur/utilisateur final quitte temporairement une conversation en cours ; le demandeur ou l'agent ne met pas fin à la session ; Le demandeur rejoint la session.
Rouvert	Fermé abandonné	Le demandeur/utilisateur final clique sur le bouton **Terminer la messagerie** instantanée avant que l'agent n'accepte la demande.
Fermé définitivement	Fermé par le client	• Le demandeur/utilisateur final clique sur le bouton **Terminer la messagerie** instantanée après que l'agent a accepté la demande. • Le demandeur/utilisateur final expire.
	Fermé remonté	L'agent escalade une conversation en cours en effectuant l'action Escalader à partir de l'icône de menu.
	Fermé terminé	• L'agent met fin à la session. • Pendant une conversation de messagerie instantanée, si un agent crée un incident ou un ticket et le ferme, la session de messagerie instantanée se ferme automatiquement.

Administration de Support de Connexion

Les administrateurs peuvent configurer divers paramètres de performances et fonctionnalités de Support de Connexion.

Remarque :
Il existe également des paramètres qui s'appliquent à la fois à la Messagerie instantanée de Connexion et à Support de Connexion. Pour plus d'informations, consultez Administration de Connect.

Migrer de la messagerie instantanée héritée vers Support de Connexion

Support de Connect est une extension de Connect. Les utilisateurs désignés comme agents de support ont accès à l'onglet Support de la barre latérale de Connect. Ne pas utiliser simultanément avec la Support de Connect messagerie instantanée héritée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Avant d'activer Support de Connect, informez vos agents d'assistance de fermer toutes les messageries instantanées existantes.

La messagerie instantanée héritée utilise un champ différent pour déterminer l'état dans lequel se trouve une messagerie instantanée de support technique. Un script correctif est inclus dans le module d'extension Support de Connect pour contourner ce problème en fermant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

toutes les sessions de messagerie instantanée de support technique existantes. Fermer manuellement toutes les messageries instantanées existantes avant d'autoriser l'exécution de ce script permet d'éviter toute perte d'informations de messagerie instantanée.

Si vous ne fermez pas les discussions de support technique existantes, vos mesures et votre file d'attente de messagerie instantanée ne fonctionneront pas correctement.

Procédure

1. Activez le module d'extension Support de Connect .
   Lorsque vous activez le module d'extension Support de Connect , la `glide.connect.support.enabled` propriété redirige l'URL de messagerie instantanée héritée vers Support de Connect.

   Pour plus d'informations, consultez Activer Support de Connexion.

2. Masquez l'application Social IT.
   L'activation Support de Connect n'élimine pas complètement le module de messagerie instantanée hérité. Pour empêcher les utilisateurs d'utiliser la messagerie instantanée héritée, masquez le menu de l'application Social IT. Pour plus d'informations, voir Activer ou désactiver un menu ou un module d'application .

Propriétés de Support de Connexion

La page Propriétés de Support de Connexion fournit plusieurs options de configuration spécifiques au Support de Connexion.

Important :

Utah À partir de , Support de Connexion est déconseillé. Pour des options similaires, veuillez passer à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent .

Ces propriétés sont disponibles pour Support de Connexion.

Propriétés de Support de Connexion

***Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à ces propriétés en accédant à* Connect > Administration du support > Propriétés.**

Remarque :
La page Propriétés de Connexion contient de nombreuses propriétés de Connexion générales qui ont un impact sur Support de Connexion.

Propriété	Description
Faut-il utiliser Connect pour gérer les entrées de file d'attente de messagerie instantanée ? glide.connect.support.enabled	Désactive ou active Connect le support. Lorsque la propriété est activée, le bouton de **messagerie instantanée du Centre de services** du portail libre-service des employés ouvre la conversation dans le support, plutôt que dans Connect la messagerie instantanée héritée. En outre, l'onglet Support apparaît dans la Connect barre latérale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Support de Connexion

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à ces propriétés en accédant à **Connect** > **Administration du support** > **Propriétés**.

Remarque :
La page Propriétés de Connexion contient de nombreuses propriétés de Connexion générales qui ont un impact sur Support de Connexion.

(suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Nombre de conversations de support simultanées qu'un agent individuel peut avoir (-1 signifie illimité) connect.support.conversation_limit	Détermine le nombre de conversations de support simultanées qu'un agent individuel peut avoir. Lorsque la valeur est définie sur **-1**, un agent peut participer à un nombre illimité de conversations. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : -1 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Affichez l'avatar de l'agent dans les conversations Support de Connexion. connect.support.show_agent_avatar	Détermine si l'avatar d'un agent est affiché dans une conversation d'assistance (activé). Lorsque la propriété est désactivée, les utilisateurs ne voient que le nom de l'agent. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Nombre de secondes à attendre (sans interaction utilisateur) avant de présenter aux utilisateurs finaux un minuteur à rebours inactif connecter.support.idle.delay	Détermine combien de secondes un utilisateur doit être inactif dans une conversation d'assistance avant qu'un compte à rebours inactif n'apparaisse. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 120 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Nombre de secondes à décompter avant de marquer l'utilisateur final comme ayant quitté sa session de support	Détermine le nombre de secondes pendant lesquelles le compte à rebours inactif reste ouvert après son apparition. Si l'utilisateur inactif n'arrête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Support de Connexion

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder à ces propriétés en accédant à **Connect** > **Administration du support** > **Propriétés**.

Remarque :
La page Propriétés de Connexion contient de nombreuses propriétés de Connexion générales qui ont un impact sur Support de Connexion.

(suite)

Propriété	Description
connect.support.idle.count_down	pas le minuteur avant la fin du compte à rebours, le système ferme la session de support. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 60 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**
Limite le nombre de conversations fermées que l'utilisateur de support peut voir. (0 = illimité) connect.support.user.closed.conversation_limit	Détermine le nombre de conversations fermées qui s'affichent dans l'historique de la conversation d'assistance d'un utilisateur. Lorsque la valeur est définie sur **0**, toutes les conversations précédentes apparaissent dans l'historique. • **Type** : nombre entier • Valeur par défaut : 0 • Emplacement : **Collaborer** > **Administration du support** > **Propriétés**

Administrer les files d'attente de Support de Connect

Vous pouvez définir les agents d'assistance, les messages par défaut, le calendrier et le chemin d'escalade pour chaque file d'attente de Support de Connect.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
les files d'attente de Support de Connect et les files d'attente de chat hérité sont stockées dans la table File d'attente de messagerie instantanée [chat_queue]. N'utilisez pas Connect et le chat hérité en même temps.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connect** > **Files d'attente**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une file d'attente existante à partir de la liste.
3. Remplissez le formulaire de file d'attente de messagerie instantanée au besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de file d'attente de messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente.
Actif	Non utilisé dans Connect.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui contient le personnel d'assistance pour la file d'attente. Tout utilisateur du groupe peut afficher la file d'attente dans la barre latérale de Connect et accepter des conversations via messagerie instantanée. Aucun autre utilisateur ne peut accéder à la file d'attente. Ce champ doit être rempli.
Délai d'attente moyen	Temps moyen nécessaire à un agent pour accepter une conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Cette valeur est automatiquement calculée. Ne la modifiez pas manuellement.
Confirmer le problème	Non utilisé dans Connect.
Remonter à	Autre file d'attente vers laquelle un agent peut escalader une conversation via messagerie instantanée. Par exemple, il existe une file d'attente pour les messageries instantanées d'assistance hautement prioritaires. Lorsqu'une file d'attente est définie dans ce champ, les agents peuvent accéder à l'option **Escalader** dans les conversations.
Réponse de l'agent initial	Message que les utilisateurs voient quand un agent accepte leur conversation via messagerie instantanée. Par exemple, **Merci d'avoir contacté l'assistance. Nous examinons actuellement votre question et nous reviendrons rapidement vers vous.**
Non disponible	Message que les utilisateurs voient quand ils tentent de commencer une conversation via messagerie instantanée en dehors du **Calendrier** de file d'attente défini. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour formater le message et inclure des liens ou des médias.
Question	Première phrase que les utilisateurs voient lorsqu'ils commencent une nouvelle conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Par exemple, **Comment puis-je vous aider ?**
Calendrier	Calendrier qui définit à quel moment la file d'attente est disponible. Laissez le champ vide pour rendre la file d'attente disponible tout le temps. Les utilisateurs ne peuvent pas commencer une nouvelle conversation dans la file d'attente en dehors des heures du calendrier.

4. Manage the HR chat queue

Permettre aux utilisateurs finaux d’accéder à une file d’attente Support de Connexion

Pour rendre une file d’attente Support de Connexion accessible aux utilisateurs finaux, utilisez le format d’URL accepté.

Avant de commencer

Créez une file d’attente. Créez des agents pour la file d’attente en affectant des utilisateurs au groupe d’affectation associé à la file d’attente.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez créer un module ou ajouter un lien vers un portail. Le format d’URL accepté est https://<nom d’instance>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connect** > **Administration** > **Files d'attente**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la file d'attente à laquelle vous souhaitez créer un lien.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
4. Suivez les instructions du navigateur pour copier l'attribut sys_id si les mesures de sécurité du navigateur restreignent cette fonction.
5. Prévisualisez la file d'attente du support en accédant à https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>.
6. Créez un module ou un autre lien vers la file d'attente à l'aide de l'URL.

Ajouter un point d'extension scripté pour Support de Connect les messageries instantanées

Implémentez le point d'extension `ConversationServerInteractionService` , qui vous permet de créer des scripts personnalisés qui utilisent des variables de contexte provenant d'enquêtes préalables à la messagerie instantanée présentées aux demandeurs dans le Messagerie instantanée d'agent client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et sélectionnez le point d'extension scripté `ConversationServerInteractionService` .
2. Cliquez sur le lien connexe **Créer une implémentation** pour créer un script include personnalisé.
3. Dans le formulaire Include de script, créez le code qui utilise les variables de contexte avant messagerie instantanée pour acheminer les messageries instantanées vers la file d'attente appropriée Support de Connect .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le script personnalisé est créé et enregistré par rapport au point d'extension scripté `ConversationServerInteractionService` .

Mesures de Support de Connexion

Les modules d'extension facultatifs fournissent une page d'accueil et Analyse des performances des tableaux de bord qui contiennent des mesures utiles de Support de Connexion.

La page d'accueil des rapports est idéale pour les gestionnaires de support qui souhaitent une solution simple pour suivre les performances récentes de l'organisation de support. Les Analyse des performances tableaux de bord offrent une solution plus complète pour les gestionnaires de support qui souhaitent analyser les tendances au fil du temps.

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer les modules d'extension suivants pour utiliser ces fonctionnalités.

Modules d'extension de la page d'accueil et du tableau de bord de Support de Connexion

Module d'extension	Description
Tableau de bord du gestionnaire de support de connexion	Fournit une page d'accueil pour Connect le support et tous les enregistrements de configuration requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d’extension de la page d’accueil et du tableau de bord de Support de Connexion (suite)

Module d'extension	Description
[com.glide.connect.managers_dashboard]	Bien que le nom du module d’extension contienne le terme tableau de bord, il ne fournit pas de fonctionnalités liées aux tableaux de Analyse des performances bord. Les pages d’accueil sont similaires aux tableaux de bord, mais ne nécessitent pas de Analyse des performances rôles pour s’afficher.
Analyse des performances : pack de contenu : messagerie instantanée du Centre de services [com.snc.pa.chat]	Fournit le tableau de bord Surveillance de la **messagerie instantanée du Centre de services** , qui analyse les mesures et indicateurs clés Connect de support.
Analyse des performances : analyse contextuelle pour la messagerie instantanée [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Fournit des analyses dans les formulaires pour Connect le support. Ces analyses sont disponibles en tant que lien connexe sur le formulaire Entrée de file d’attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry], ainsi que sous le tableau de bord **Analyse contextuelle - Messagerie instantanée** .

Remarque :
Pour en savoir plus sur ces modules d’extension, y compris sur les autres modules d’extension qu’ils activent, reportez-vous à la section Modules d’extension supplémentaires pour Support de Connexion.

Information associée

Concepts Analyse des performances

Utiliser la page d’accueil Support de Connexion

Utilisez la page d’accueil Support de Connexion pour afficher les indicateurs clés et les mesures liées aux conversations, aux files d’attente et aux agents de support.

Avant de commencer

Activez le module d’extension Tableau de bord du gestionnaire de Support de Connect (com.glide.connect.managers_dashboard) pour afficher cette page d’accueil.
Rôle requis : chat_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d’accueil s’appelle **Centre de services : messagerie instantanée**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connect** > **Administration du support** > **Tableau de bord de Reporting**.

Remarque :
Bien que le nom du module contienne le terme tableau de bord, le module ne fournit pas de fonctionnalités liées aux tableaux de Analyse des performances bord. Les pages d’accueil sont similaires aux tableaux de bord, mais ne nécessitent pas de Analyse des performances rôles pour s’afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page d'accueil Support de Connexion, appelée **Centre de services - Messagerie instantanée**, s'ouvre.

2. Cliquez sur un widget pour explorer ses données.

Utiliser les tableaux de bord Support de Connexion

Utilisez les tableaux de bord Support de Connexion pour comprendre les Analyse des performances tendances des performances de votre organisation de support dans le temps.

Avant de commencer

Activez l'un des modules d'extension suivants ou les deux, en fonction de vos besoins d'analyse :

- Analyse des performances - Pack de contenu - Messagerie instantanée du Centre de services (com.snc.pa.chat)
- Analyse des performances : analyse contextuelle pour la messagerie instantanée (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)

Rôle requis : chat_admin et pa_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Messagerie instantanée du Centre de services (com.snc.pa.chat) inclut le tableau de bord Surveillance de la **messagerie instantanée du Centre de services** , qui contient les onglets suivants :

- **Surveillance de messagerie instantanée par état** : contient des mesures liées aux conversations d'assistance fermées.
- **Vue d'ensemble** : contient plusieurs mesures liées aux conversations d'assistance, aux files d'attente et aux agents.
- **Processus KPI** : contient des mesures qui sont des indicateurs clés de performance (KPI) du processus Support de Connexion, notamment le temps de réponse moyen de la file d'attente, la durée moyenne des conversations de support et le nombre de nouvelles conversations de support par jour.

Le module d'extension Analyse des performances - Analyse contextuelle pour la messagerie instantanée (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics) inclut le tableau de bord **Analyse contextuelle - Messagerie instantanée** . Le tableau de bord contient des mesures supplémentaires liées aux files d'attente de support, notamment le nombre de conversations de support fermées.

Remarque :
Vous devez obtenir la licence Analyse des performances pour collecter les scores des indicateurs sur les tableaux de bord. Sans la version Premium d'Analyse des performances, les tableaux de bord affichent les indicateurs sans données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
   Le dernier tableau de bord que vous avez consulté s'ouvre.
2. Dans le sélecteur de tableau de bord, sous le groupe **Messagerie instantanée de Connexion** , sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez afficher.
3. Affichez les indicateurs.

Information associée

Concepts Analyse des performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la propriété Ajouter des utilisateurs de support

Ajoutez la `glide.connect.support.add_members` propriété pour permettre aux agents de support d'ajouter des utilisateurs à une conversation Support de Connexion.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

> **Avertissement :**
> L'activation de la propriété peut avoir un impact négatif sur les performances de l'instance `glide.connect.support.add_members` si un grand nombre d'utilisateurs sont connectés à l'instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la propriété est ajoutée et activée, les `glide.connect.support.add_members` agents de support peuvent ajouter des utilisateurs à une conversation de support. Tout utilisateur ajouté peut également ajouter d'autres utilisateurs. Seul l'agent affecté peut créer un incident à partir de la messagerie instantanée. Lorsque des agents n'ayant pas le support sont ajoutés à une messagerie instantanée, celle-ci apparaît dans leur onglet de messagerie instantanée.

> **Remarque :**
> Assurez-vous d'être dans le périmètre global lors de l'ajout de cette propriété.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Vérifiez que la propriété n'existe pas en recherchant le nom de la propriété.
   Si la propriété existe, mettez-la à jour avec les informations contenues dans la table suivante.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez le formulaire.

Messagerie instantanée du Centre de services Solutions Platform Analytics

Solutions Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Platform Analytics, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer la solution pour Messagerie instantanée du Centre de services, un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Messagerie instantanée du Centre de services. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Support de connexion et portail de services

Utilisez Support de Connect dans votre portail pour permettre à vos utilisateurs de poser des questions ou de soumettre des demandes aux agents de support. Vous configurez les options d'instance pour contrôler l'apparence de votre widget et son fonctionnement.

L'intégration Support de Connect de and Portail de services crée un Support de Connect widget que vous pouvez ajouter à une page dans le Portail de services.

Configurer les options d'instance de widget Support de Connexion

Vous pouvez contrôler l'apparence de votre widget et son fonctionnement en configurant les options d'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** et ouvrez Concepteur de portail de services.
2. Dans le concepteur de portail de services, sélectionnez la page à laquelle vous avez ajouté le widget Support de connexion.
   Si vous n'avez pas encore ajouté le widget à une page, consultez Créer et modifier une page à l'aide de Portail de services Concepteur pour plus d'informations.
3. Cliquez sur l'icône de modification dans le coin du widget pour ouvrir le menu des options d'instance.
4. Renseignez les champs à l'aide de la table suivante.
   Selon les fonctionnalités que vous souhaitez ajouter, vous n'aurez peut-être pas besoin d'ajouter tous ces champs.

Options d'instance de widget Support de Connexion

Champ	Description
Couleur d'amorce	Sélectionnez une couleur pour votre widget dans une liste de couleurs d'amorce courantes. Les thèmes contrôlent la couleur globale d'un widget, mais si vous voulez que votre widget ait une couleur spécifique, vous pouvez le sélectionner dans la liste.
URL de file d'attente	L'URL de la file d'attente de messagerie instantanée Support de Connexion vers laquelle vous souhaitez que les questions soient dirigées. Par exemple, htts://<instancename.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>
Nom de la file d'attente	Le nom de la file d'attente vers laquelle vous souhaitez que les questions soient dirigées. Vous pouvez trouver une liste de noms de files d'attente dans **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Files d'attente**.
ID de file d'attente	Le sys_id de la file d'attente vers laquelle vous souhaitez que les questions soient dirigées. Vous pouvez trouver cet ID en accédant à la file d'attente de support et en copiant l'ID de file d'attente à partir du lien de support, ou en sélectionnant **Copier sys_id** dans le menu contextuel.
Message	Texte du bouton dans le widget Support de Connexion
Fenêtre	Utilisez cette option pour ouvrir la messagerie instantanée dans un autre onglet plutôt que dans une nouvelle fenêtre.
Titre	Le nom dans l'en-tête du widget

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Orchestration classique

ServiceNow® Orchestration étend le moteur de workflow pour gérer les processus et automatiser des choses en dehors d'une ServiceNow instance.

Orchestration est disponible sous forme d'abonnement distinct du reste de la ServiceNow plateforme. Consultez Activer Orchestration pour en savoir plus.

Explorer	Configurer	Administrer
• Introduction à l'orchestration • Applications d'orchestration • ROI d'Orchestration • Exemples d'orchestration • Séparation de domaine et Orchestration	• Activer Orchestration • Serveurs MID pour Orchestration • Packs d'activités disponibles • Configurer la distribution de logiciel client	• Liste des modules d'extension Orchestration • Module d'extension Orchestration Runtime
Utiliser	**Développer**	**Dépannage et demande d'aide**
• Packs d'activités Orchestration • Réinitialisation du mot de passe • Distribution de logiciel client	• Concepteur d'activité Orchestration • Modèles d'activités personnalisées Orchestration • Cadre de travail d'extension de distribution de logiciel client • Formation pour les développeurs	• Poser des questions ou y répondre dans la communauté Orchestration • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service client et assistance

Traduction automatique

Introduction à l'orchestration

Orchestration automatise les tâches multi-systèmes simples ou complexes sur les services, serveurs, applications et matériel distants.

Un processus d'orchestration peut traverser toutes les disciplines de gestion et interagir avec les services hébergés et tous les types d'éléments d'infrastructure. Ces fonctionnalités constituent un système puissant pour gérer rapidement et de manière fiable les processus IT et business.

Les solutions orchestrées facilitent la collaboration entre les équipes en fournissant des données réutilisables et une gestion des versions pour les workflows et les activités qu'ils contiennent. Les experts techniques peuvent créer des activités réutilisables pour de nombreux développeurs de workflows. Lorsqu'une activité nécessite un changement, les développeurs peuvent immédiatement voir les implications en aval du changement en

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sachant quels workflows utilisent l'activité. Les orchestrations bien conçues n'échouent jamais et appliquent des tâches humaines pour traiter les erreurs au fur et à mesure qu'elles surviennent.

Outils d'orchestration

Orchestration peut effectuer des appels en dehors d'une ServiceNow instance, directement vers des services Web ou via un serveur MID vers des systèmes situés au sein d'un pare-feu de l'entreprise. Orchestration permet également la création d'activités réutilisables qui encapsulent des fonctions de script Java pour manipuler des éléments à l'intérieur de la plateforme. Orchestration étend le Workflow editor en fournissant les fonctionnalités suivantes :

- Des packs d'activités contenant des activités prêtes à l'emploi.
- Concepteur d'activité, qui permet aux développeurs de créer des activités personnalisées sans dépendance excessive pour créer des scripts à orchestrer vers des systèmes tiers.
- Capacité à créer des packs d'activités à l'aide d'applications incluses dans le périmètre.
- Un bus de données pour suivre le flux de données entre les activités d'orchestration.

Orchestration Core fournit des droits pour utiliser des applications spécifiques :

Distribution de logiciel client

Application qui automatise la livraison de logiciels à partir du Catalogue de services. Fournit une prise en charge OOB pour SCCM. Les solutions partenaires prennent en charge les Mac utilisant JAMF. D'autres solutions tierces fournissent une assistance via le cadre de travail d'extension.

Configuration Réinitialisation du mot de passe

Application permettant aux utilisateurs de réinitialiser leur mot de passe dans Active Directory. Il peut s'étendre pour communiquer avec d'autres systèmes tiers.

ROI d'Orchestration

Permet aux utilisateurs d'évaluer les coûts estimés et les coûts réels des tâches, d'automatiser ces tâches et de suivre le retour sur investissement de ces tâches.

Systèmes qu'Orchestration peut automatiser

Orchestration peut automatiser des tâches telles que l'intégration des employés, les droits d'accès des utilisateurs, la gestion des serveurs, les transferts de fichiers gérés et les activités d'orchestration des opérations de sécurité . Par exemple, vous pouvez utiliser les activités Active Directory et Exchange fournies dans le système Orchestration de base pour configurer des comptes réseau et des boîtes aux lettres pour les nouveaux employés.

Si Orchestration ne fournit pas les activités dont vous avez besoin pour une intégration, créez les activités nécessaires à l'aide des modèles du concepteur d'activités Orchestration. Les systèmes externes qu'Orchestration peut automatiser pour :

- Tout système exposant des services web (SOAP, REST)
- Tout système accessible à partir de la ligne de commande (tel qu'un système UNIX accessible via SSH, un système Windows activé pour PowerShell Remoting ou WMI)
- De nombreux services propriétaires : Windows Active Directory, serveurs de messagerie Microsoft Exchange , InfoBlox et F5 Networks.

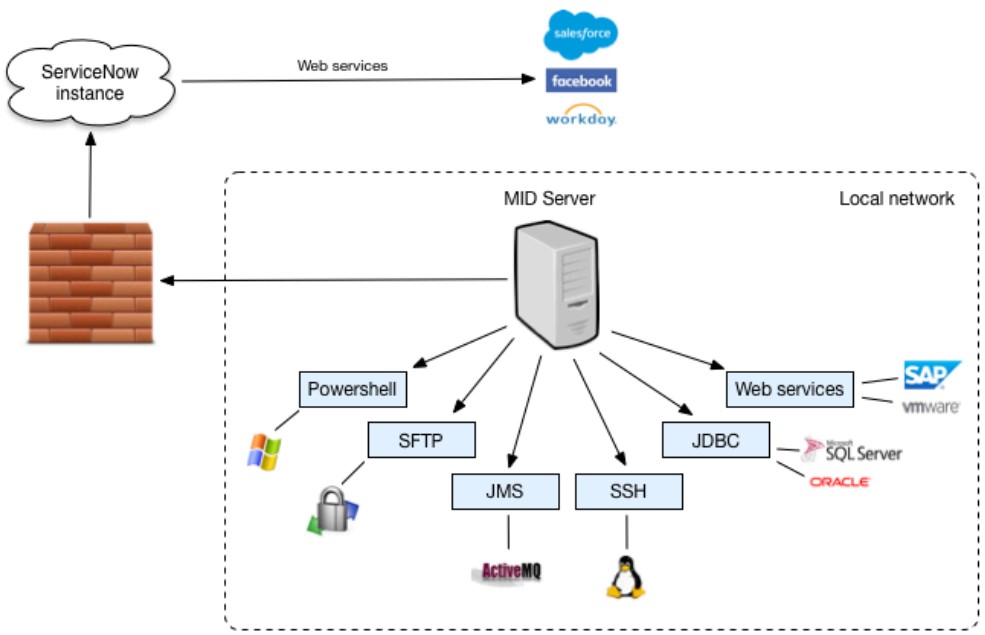
Remarque :
Pour obtenir la liste complète des offres de service de pack d'activités, consultez Packs d'activités Orchestration Core.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tout système de fichiers accessible par SFTP
- Toute base de données avec un pilote JDBC conforme
- Des packs d'activités supplémentaires sont également disponibles avec d'autres ServiceNow produits, tels que Opérations de sécurité

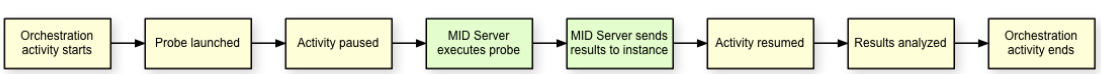
Options d'orchestration



Workflow Orchestration

Lorsqu'une activité Orchestration commence dans un workflow, Orchestration lance des sondes et des capteurs Discovery et écrit un enregistrement de sonde dans la file d'attente ECC. Le workflow s'interrompt lorsque le MID Server récupère la demande et exécute la sonde. Lorsque la sonde fait un rapport, le workflow reprend au fur et à mesure que les résultats sont analysés. Le workflow peut se terminer ou se poursuivre à ce stade.

Workflow Orchestration



Séparation de domaine et Orchestration

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Orchestration. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : standard*

- Inclut le niveau **Basique**
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de service. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients fournisseurs de service dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier MVP et les paramètres de données par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Cas d'utilisation : en tant qu'administrateur, j'ai besoin de pouvoir rendre les commentaires obligatoires à la fermeture d'un enregistrement pour un locataire, mais pas pour un autre.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Activer Orchestration

Le module d'extension Orchestration (com.snc.runbook_automation) est disponible dans le cadre d'un abonnement distinct du reste de la ServiceNow plateforme.

Avant de commencer

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

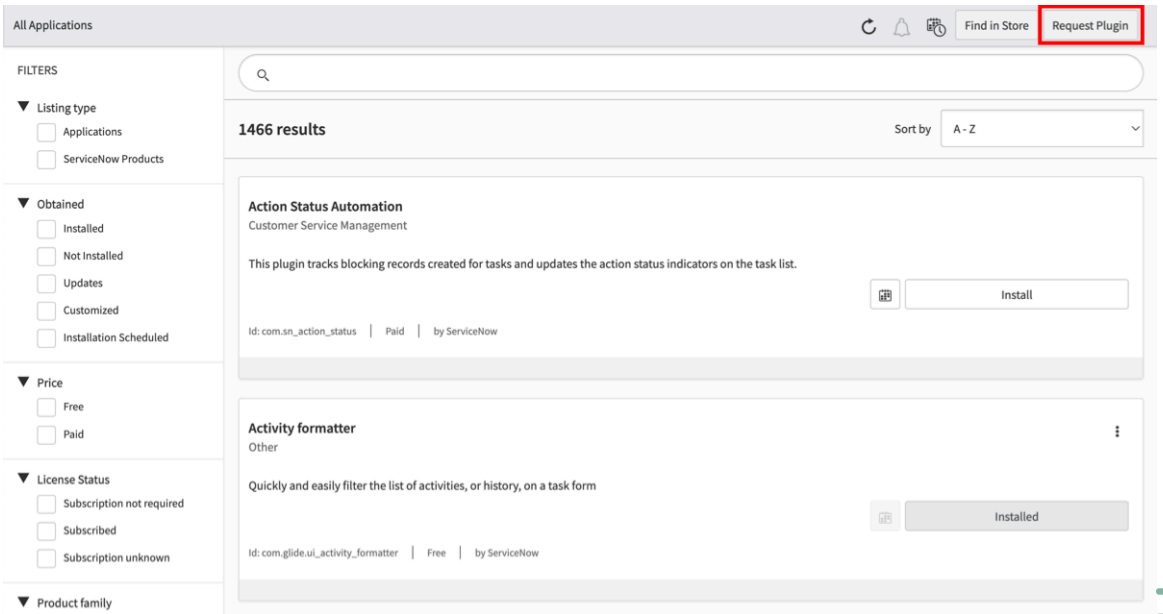
Rôle requis : aucun

Procédure

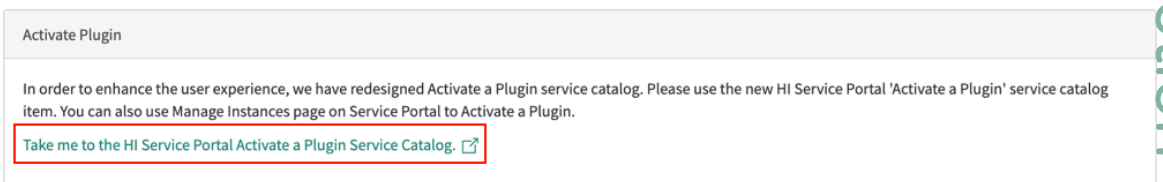
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

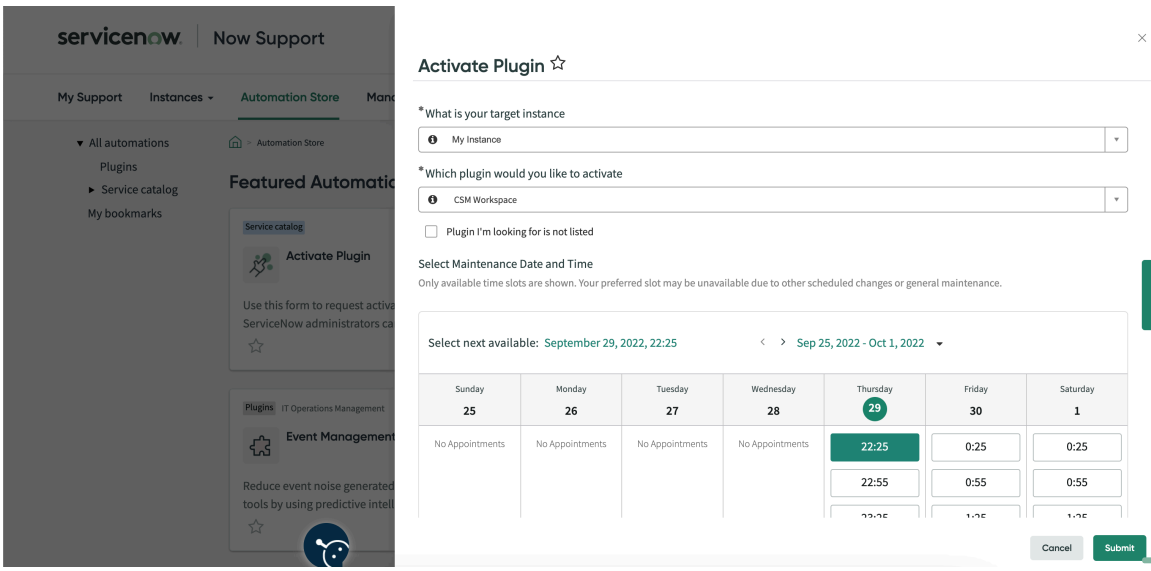
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Liste des modules d'extension Orchestration

Ce tableau répertorie tous les modules d'extension disponibles pour Orchestration et leurs dépendances.

Ces modules d'extension Orchestration sont disponibles à l'achat ou peuvent être demandés dans le cadre de votre abonnement Orchestration. Contactez votre représentant de compte pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Dépendances
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Module d'extension principal pour la fonctionnalité Orchestration. Ce module d'extension étend le workflow pour automatiser les opérations avec des systèmes externes. Utilisez ce module d'extension pour orchestrer les services d'entreprise, les applications et l'infrastructure. Ce module d'extension automatise les opérations telles que les déploiements, les configurations et la collecte d'informations. Orchestration peut automatiser les services Web et utilise des serveurs MID pour exécuter des commandes sur les appareils situés à l'intérieur du réseau d'une entreprise.	• Orchestration : retour sur investissement • Orchestration : exécution
Orchestration : Active Directory [com.snc.orchestration.ad]	Installe le pack d'activité Active Directory . Ces activités créent, suppriment et gèrent des objets dans Windows Active Directory.	Orchestration
Orchestration : gestion des baux de ressources [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Fournit la fonctionnalité de bail logiciel pour la distribution de logiciel client. Permet aux utilisateurs de sélectionner les dates de début et de fin des baux de logiciels et de demander l'extension d'un bail. **Remarque :** Ce module d'extension n'est pas automatiquement activé lorsqu'Orchestration est active.	Aucun
Orchestration : Azure Active Directory [com.snc.orchestration.azure.ad]	Installe le pack d'activités Azure AD . Ces activités automatisent les fonctions d'intégration et de séparation des employés sur Azure Active Directory et gèrent la gestion des licences Office 365.	Orchestration
Orchestration - Distribution de logiciel client [com.snc.orchestration.client_sf_distribution]	Permet la distribution de logiciels à partir du catalogue de services à l'aide de systèmes de gestion tiers, tels que Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) **Remarque :** Ce module d'extension n'est pas automatiquement activé lorsqu'Orchestration est active.	• Orchestration : System Center Configuration Manager • Orchestration : gestion des baux de ressources • API du périmètre du catalogue de services • Gestion des actifs logiciels
Orchestration - Exchange [com.snc.orchestration.exchange]	Installe le pack d'activités Exchange . Ces activités gèrent les systèmes de messagerie Microsoft Exchange.	Orchestration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Dépendances
Orchestration - Gestion du réseau F5 [com.snc.orchestration.f5]	Installe le pack d'activités Gestion du réseau F5 . Ces activités configurent des éléments d'un équilibreur de charge F5, notamment les pools, les membres du pool et les serveurs virtuels contenus dans le pool.	Orchestration
Orchestration : pack d'activités Infoblox DDI [com.snc.orchestration.infoblox]	Installe le pack d'activités Infoblox DDI . Ces activités soutiennent la gestion d'Infoblox DDI.	Orchestration
Orchestration : PowerShell [com.snc.orchestration.powershell]	Installe le pack d'activité PowerShell . Ces activités contrôlent et automatisent l'administration des machines et applications Windows, à l'aide de Windows .NET Framework.	Orchestration
Orchestration - Sonde [com.snc.orchestration.probe]	Installe le pack d'activité Sonde . Ces activités exécutent ServiceNow® des sondes sur les hôtes cibles pour renvoyer des informations spécifiques.	Orchestration
Orchestration - ROI [com.snc.runbook_automation.roi]	Installe une application Orchestration qui estime les économies résultant des tâches automatisées dans une instance et calcule les économies réelles. Orchestration : le retour sur investissement est activé automatiquement avec un abonnement Orchestration de base.	• Analyse des performances • Gestion des coûts
Orchestration - ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium]	Installe un tableau de bord de premier plan qui affiche des rapports détaillés sur les économies calculées pour les tâches automatisées au fil du temps. Le module d'extension Orchestration - ROI Premium nécessite l'achat et l'activation du module d'extension Analyse des performances - Premium pour afficher ses rapports. **Remarque :** Ce module d'extension n'est pas automatiquement activé lorsqu'Orchestration est active.	• Orchestration : retour sur investissement • Analyse des performances - Premium
Orchestration - Exécution [com.snc.runbook_automation.runtime]	Permet à d'autres applications de la plateforme de distribuer et d'utiliser du ServiceNow® contenu Orchestration sans avoir besoin d'un abonnement à Orchestration. Le module d'extension Orchestration - Runtime affiche les activités Orchestration expédiées avec ces applications dans l'éditeur de workflow et permet aux clients de modifier les activités sans avoir besoin d'une licence Orchestration.	• Moteur d'exécution du workflow • Automatisation principale
Orchestration - SFTP [com.snc.orchestration.sftp]	Installe le pack d'activités Transfert de fichiers SFTP . Ces activités gèrent les fichiers et les répertoires sur un serveur SFTP et déplacent les fichiers d'un serveur SFTP à un autre.	Orchestration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Dépendances
Orchestration - SSH [com.snc.orchestration.ssh]	Installe le pack d'activités SSH . Ces activités lisent, écrivent et copient des fichiers et réinitialisent les mots de passe des utilisateurs sur les ordinateurs Linux.	Orchestration
Orchestration : System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installe le pack d'activités System Center Configuration Manager (SCCM). Ces activités gèrent les déploiements et les collections de logiciels sur un serveur SCCM.	Orchestration

Module d'extension Orchestration Runtime

Le module d'extension Orchestration – Runtime permet à d'autres applications de la plateforme d'automatiser des ServiceNow® tâches, sans avoir besoin d'un abonnement à Orchestration.

Le module d'extension Orchestration – Exécution peut être activé dans le cadre d'un autre module d'extension ou d'une autre application. Elle est utilisée par des partenaires technologiques stratégiques et des applications ServiceNow pour distribuer des packs d'activités aux clients qui ne possèdent peut-être pas Orchestration. Par exemple, l'application Gestion de Security Incident Response Management (SIRM) fournit du contenu d'orchestration, qui comprend des activités disponibles dans l'onglet **Packs** de l'éditeur de workflow. Les clients qui achètent SIRM peuvent utiliser et modifier les activités fournies par SIRM sans avoir à acheter une licence Orchestration.

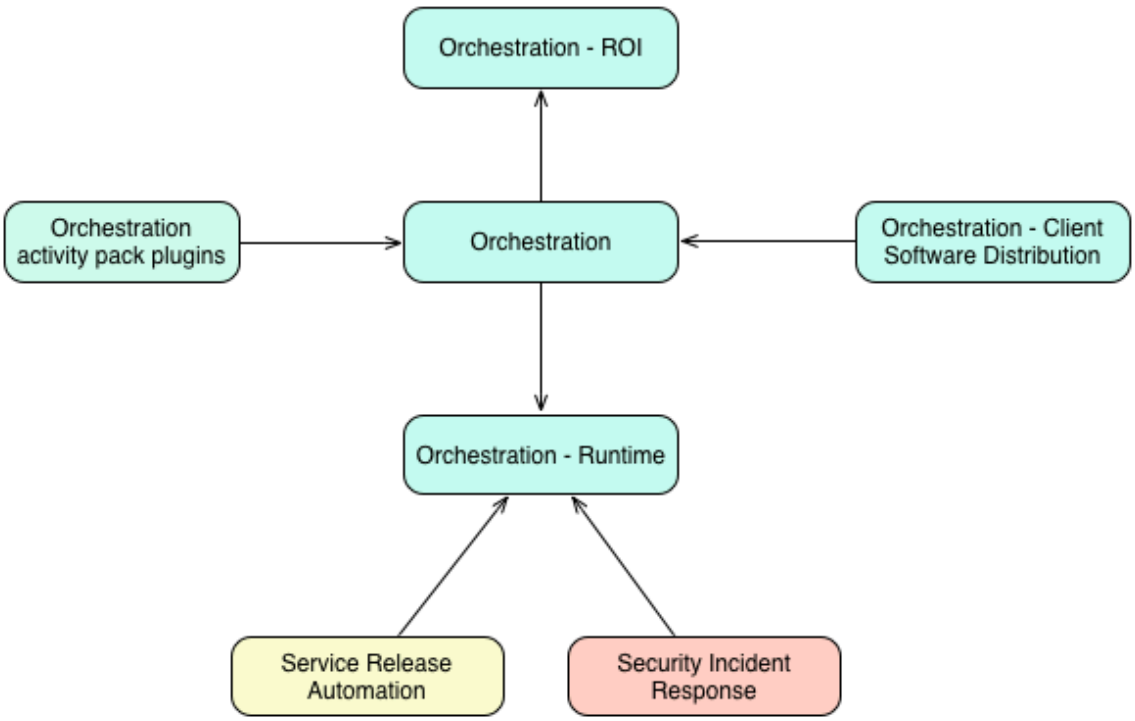
Inclus avec le module d'extension

Le module d'extension Orchestration - Runtime permet d'accéder aux onglets **Packs** et **Données** de l'éditeur de workflow. Ce module d'extension permet aux utilisateurs d'accéder à des activités personnalisées pour leurs applications et de réutiliser les données du bus de données. Ce module d'extension ne donne pas accès aux packs d'activités Orchestration personnalisés ni au concepteur d'activité. L'onglet **Personnalisé** de l'éditeur de workflow n'est pas disponible sans abonnement à Orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations du module d'extension Orchestration



Dépendances

Le module d'extension Orchestration – Exécution active les modules d'extension d'application suivants :

- Orchestration de Réponse aux incidents de sécurité
- Automatisation de la mise en production du service

.

Accès aux activités

Les activités personnalisées fournies avec ServiceNow® les applications sont disponibles dans l'onglet **Packs** de l'éditeur de workflow pour être utilisées dans les workflows. Pour modifier ces activités, accédez à **Orchestration** > **Activités de Concepteur d'activité** et sélectionnez l'activité que vous souhaitez modifier. Pour en savoir plus sur les modèles de fournisseur utilisés pour créer ces activités, reportez-vous à la rubrique Modèles d'activités personnalisées Orchestration.

Liste des activités d'Orchestration

Utiliser Orchestration des activités dans un Workflow pour les intégrer à des systèmes tiers.

Plusieurs activités Orchestration ont été réécrites en tant qu'activités de périmètre de l'application à l'aide du concepteur d'activités et regroupées en packs d'activités. Les autres activités non incluses dans le champ d'application sont obsolètes et peuvent ou non apparaître dans l'éditeur de workflow. Toutefois, toutes les activités déconseillées fonctionnent toujours dans les workflows existants qui les utilisent.

Activités mondiales

Ces activités ne s'exécutent que dans le champ d'application global. Toutes les activités que vous créez dans le champ d'application global sont organisées dans la catégorie Global dans les onglets **Packs** et **Personnalisés** de l'éditeur de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Testez le serveur en activité	Exécute une commande (y compris des scripts shell) sur un Linux ordinateur OR UNIX via SSH pour valider si le système cible est actif.

Activités Active Directory (AD)

Toutes les activités AD Orchestration ont été réécrites dans la version en tant qu'activités incluses dans le champ d'application Geneva et sont disponibles dans le pack d'activités Active Directory. Toutes les activités AD de la version précédente qui reposaient sur des définitions d'activité sont déconseillées et ne peuvent pas être utilisées dans de nouveaux workflows.

Activité	Description
Créer un objet AD	Crée un compte d'utilisateur dans Windows Active Directory lorsqu'un compte d'utilisateur est créé dans une ServiceNow instance.
Désactiver le compte d'utilisateur AD	Marque un compte utilisateur Windows Active Directory comme désactivé, le rendant inactif.
Activer le compte d'utilisateur AD	Active un compte utilisateur Windows Active Directory et le rend actif.
Interroger AD	Récupère les entrées de Windows Active Directory en fonction d'un filtre de recherche.
Supprimer les objets AD	Supprime un compte d'utilisateur de Windows Active Directory.
Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD	Réinitialise le mot de passe d'un compte d'utilisateur dans Windows Active Directory.
Modifier le mot de passe utilisateur AD	Modifie le mot de passe d'un compte d'utilisateur dans Windows Active Directory.
Mettre à jour l'objet AD	Met à jour un compte d'utilisateur dans Windows Active Directory.
Compte AD verrouillé ?	Détermine si un compte utilisateur Active Directory est verrouillé.
Déverrouiller le compte AD	Déverrouille un compte d'utilisateur Active Directory verrouillé.

Azure AD

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités Azure AD. Ils n'ont pas de versions héritées.

Activité	Description
Ajouter un utilisateur au groupe	Ajoute un utilisateur à un groupe de sécurité existant dans Azure Active Directory.
Attribuer une licence d'utilisateur	Attribue une licence de logiciel Office 365 supplémentaire à l'utilisateur nommé.
Créer un utilisateur	Crée un utilisateur pour le locataire Azure Active Directory.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Supprimer l'utilisateur	Supprime le compte de l'utilisateur nommé du locataire Azure Active Directory.
Obtenir des informations utilisateur	Renvoie les informations sur l'utilisateur nommé à partir d'Azure Active Directory.
Retirer l'utilisateur du groupe	Supprime un utilisateur existant d'un groupe de sécurité dans Azure Active Directory.
Supprimer une licence utilisateur	Révoque la licence de logiciel Office 365 spécifiée pour l'utilisateur nommé.
Rétablir le mot de passe utilisateur	Modifie le mot de passe Azure Active Directory de l'utilisateur nommé.

Activités de gestion du réseau F5

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités F5 Network Management. Ils n'ont pas de versions héritées.

Activité	Description
Add F5 Pool	Crée le pool d'équilibreurs de charge.
Check F5 Pool	Vérifie l'état d'un pool pour valider s'il est disponible pour accepter du trafic.
Delete F5 Pool	Supprime un pool F5.
Add F5 Pool Member	Ajoute un membre à un pool F5.
Get F5 Pool Member	Renvoie les membres du pool et vérifie leur état.
Delete F5 Pool Member	Supprime un membre du pool F5.
Add F5 Virtual Server	Ajoute un serveur virtuel.
Modify F5 Virtual Server	Configure un serveur virtuel affecté à un pool F5 avec des irules et un vlan.
Delete F5 Virtual Server	Supprime un serveur virtuel d'un pool F5.
Add F5 Profile to Virtual Server	Ajoute un profil à un serveur virtuel affecté à un pool F5.

Activités Infoblox

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités Infoblox DDI. Ils n'ont pas de versions héritées.

Activité	Description
DHCP : réserver une plage d'adresses IP v4	Réserve une plage d'adresses IP pour l'utilisation DHCP.
DHCP Delete IP Reservation	Supprime les réservations IP dans DHCP à l'aide d'une plage d'adresses IPv4 ou IPv6.
DHCP - Répertorier les réservations d'adresses IP	Génère une liste de toutes les réservations de plage DHCP sur un serveur Infoblox spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
List DNS C-records	Récupère tous les enregistrements canoniques (CNAME) à partir d'un serveur Infoblox spécifié.
Inscrire l'enregistrement A DNS	Crée un enregistrement DNS A sur un serveur Infoblox spécifié.
Register DNS C-Record	Crée un enregistrement DNS canonique (CNAME) sur un serveur Infoblox spécifié.
Enregistrement DNS de la liste	Génère une liste de toutes les entrées DNS sur un serveur Infoblox spécifique.
DNS Delete	Supprime les enregistrements DNS de n'importe quel type du serveur Infoblox, tels que les enregistrements C et A.
IPAM - Enregistrer une adresse IP	Enregistre une adresse IP dans un réseau à l'aide d'Infoblox IPAM.
IPAM - Réserver l'adresse IP	Réserve une adresse IP dans un réseau à l'aide d'Infoblox IPAM.
IPAM - Répertorier les réservations d'adresses IP	Renvoie un tableau de toutes les adresses IP dans le serveur Infoblox nommé.
IPAM Delete	Supprime une adresse IP dans un serveur Infoblox nommé.
Créer un réseau	Crée des réseaux sur un serveur Infoblox spécifié.
Obtenir les détails du réseau	Récupère les informations sur un réseau spécifique sur un serveur Infoblox.
Supprimer le réseau	Supprime un réseau d'un serveur Infoblox.
Répertorier les réseaux enregistrés	Récupère tous les réseaux associés à un serveur Infoblox.

Activités Microsoft Exchange

Toutes les activités Exchange Orchestration ont été réécrites dans la version en tant qu'activités Geneva incluses dans le périmètre et sont disponibles dans le pack d'activités Exchange. Toutes les activités Exchange de la version précédente qui reposaient sur des définitions d'activité sont déconseillées et ne peuvent pas être utilisées dans de nouveaux workflows.

Activité	Description
Créer une liste d'adresses	Crée une liste d'adresses qui agit comme un alias pour envoyer des e-mails à tous les utilisateurs du groupe. Cet alias ne peut pas être utilisé pour gérer les autorisations utilisateur.
Supprimer la liste d'adresses	Supprime une liste d'adresses existante d'un serveur Exchange.
Obtenir la liste d'adresses	Récupère tous les attributs de la liste d'adresses Exchange spécifiée.
Déplacer la liste d'adresses	Déplace une liste d'adresses Exchange vers un autre emplacement dans la hiérarchie des adresses.
Définir une liste d'adresses	Modifie une liste d'adresses Exchange.
Mettre à jour la liste d'adresses	Ajoute ou supprime des utilisateurs de la liste d'adresses spécifiée et applique immédiatement toute

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
	modification de la liste d'adresses mise en cache au serveur.
Créer la boîte de réception	Si aucun utilisateur n'existe, crée un nouvel utilisateur Active Directory et la boîte aux lettres Exchange associée.
Supprimer la boîte de réception	Supprime la boîte aux lettres Exchange d'un utilisateur Active Directory.
Désactiver la boîte de réception	Désactive la boîte de réception associée à un compte Active Directory spécifié.
Activer la boîte de réception	Crée une boîte de réception pour un utilisateur Active Directory existant.
Obtenir la boîte de réception	Obtient la boîte de réception de l'utilisateur spécifié ou toutes les boîtes aux lettres sur un serveur Exchange.
Configurer la boîte de réception	Modifie les paramètres d'une boîte aux lettres Exchange existante.

Activités PowerShell

Ces activités PowerShell ont été réécrites en tant qu'activités incluses dans le champ d'application et sont disponibles dans le pack d'activités PowerShell. Toutes les activités PowerShell de la version précédente qui reposaient sur des définitions d'activité sont déconseillées et ne peuvent pas être utilisées dans de nouveaux workflows.

Activité	Description
Installer l'application Windows	Installe une application sur un ordinateur cible Windows.
Joindre le domaine	Joint un ordinateur Windows à un domaine.
Redémarrer le serveur Windows	Redémarre un serveur Windows à l'aide de PowerShell.
Désinstaller les applications Windows	Désinstalle une application d'un ordinateur cible Windows.
Changer l'état de service	Démarre ou arrête un Windows service sur un système distant.

Activités de sonde

Ces activités de sonde ont été réécrites en tant qu'activités incluses dans le périmètre et sont disponibles dans le pack d'activités de sonde. Toutes les versions précédentes de ces activités qui reposaient sur des définitions d'activité sont obsolètes et ne peuvent pas être utilisées dans de nouveaux workflows.

Activité	Description
Résoudre le nom DNS	Résout une adresse IP ou un nom de domaine complet (FQDN) en une ou plusieurs adresses IP.
Requête SNMP	Interroge un appareil SNMP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités SCCM

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités SCCM. Ils n'ont pas de versions héritées.

Activité	Description
Ajouter à un ensemble d'équipements	Ajoute un appareil à une collection d'appareils Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Ajouter à un ensemble d'utilisateurs	Ajoute un utilisateur à un ensemble d'utilisateurs Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obtenir des applications	Renvoie une liste de toutes les applications disponibles sur un serveur Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obtenir des déploiements	Renvoie la liste des déploiements effectués par Orchestration à l'aide d'un serveur SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).
Obtenir des ensembles d'équipements	Renvoie la liste des ensembles d'appareils disponibles sur un hôte Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obtenir des ensembles d'utilisateurs	Renvoie la liste des ensembles d'utilisateurs disponibles sur un hôte Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Supprimer d'un ensemble d'équipements	Supprime un appareil d'une collection d'appareils Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs	Supprime un utilisateur d'un ensemble d'utilisateurs Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Activités SSH

Ces activités SSH ont été réécrites en tant qu'activités incluses dans le champ d'application et sont disponibles dans le pack d'activités SSH. Les activités SSH non converties en activités incluses dans le périmètre ont été déplacées vers la catégorie Orchestration : obsolète, mais sont toujours disponibles pour tous les workflows.

Activité	Description
Copie de fichier	Copie un fichier sur un ordinateur Linux ou Unix, via SSH.
Fichier lu	Lit un fichier sur un ordinateur Linux ou Unix, via SSH.
Écriture de fichier	Écrit un fichier sur un Linux ordinateur OU UNIX .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Chaîne de remplacement de fichier	Recherche et remplace une chaîne dans un fichier sur un Linux ordinateur OR UNIX .
Comparaison de fichier	Compare deux fichiers sur un ordinateur Linux ou Unix, via SSH.
Réinitialiser le mot de passe utilisateur Linux	Réinitialise le mot de passe d'un utilisateur donné sur un ordinateur Linux.
Secure Copy	Copie un fichier d'un hôte à un autre, sans stocker le fichier copié sur le Serveur MID.

Activités SFTP

Toutes ces activités sont incluses dans le périmètre et font partie du pack d'activités Transfert de fichiers SFTP. Ils n'ont pas de versions héritées.

Activité	Description
Copier le fichier	Copie un fichier d'un serveur SFTP (hôte source) vers un autre serveur SFTP (hôte cible).
Créer un répertoire	Crée un répertoire sur un serveur SFTP.
Obtenir la liste de fichiers	Renvoie une liste de fichiers d'un répertoire donné et de ses sous-répertoires sur un serveur SFTP (hôte source).
Supprimer un fichier ou un répertoire	Supprime un fichier ou un répertoire sur un serveur SFTP, y compris les sous-répertoires, lorsqu'il est configuré.
Renommer un fichier ou un répertoire	Renomme un fichier ou un répertoire avec un nouveau nom sur un serveur SFTP.
Définir les attributs de fichier	Définit les attributs de fichier courants, tels que les horodatages, la taille, les autorisations et l'UID/GID, pour un fichier ou un répertoire sur un serveur SFTP.

Activités déconseillées

Ces activités ont été supprimées de l'éditeur de workflow et ne sont pas disponibles pour les nouveaux workflows, mais continuent de fonctionner normalement dans les workflows existants. Vous pouvez réactiver l'activité déconseillée ou dupliquer la fonctionnalité d'une activité déconseillée en tant qu'activité incluse dans le champ d'application en la recréant à l'aide du concepteur d'activité.

Activité	Description
Exécuter la sonde	Lance une sonde de Serveur MID pour le compte d'un document.
Demande SOAP	Exécute une demande SOAP sur un serveur cible. L'activité Message SOAP remplace cette activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Exécuter la commande	Exécute une commande (y compris des scripts shell) sur un ordinateur Linux ou UNIX.
Exécuter SCP	Utilise le protocole SCP (Secure Copy Protocol) pour copier un fichier d'un ordinateur à un autre, y compris le répertoire dans lequel le fichier se trouve. L'activité Copie sécurisée remplace l'activité Exécuter SCP.
Exécuter Powershell	Exécute les Windows commandes PowerShell sur un serveur MID.

Packs d'activités disponibles

Des packs d'activités sont disponibles avec votre abonnement à Orchestration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les packs d'activités suivants sont disponibles et actifs avec votre abonnement Orchestration :

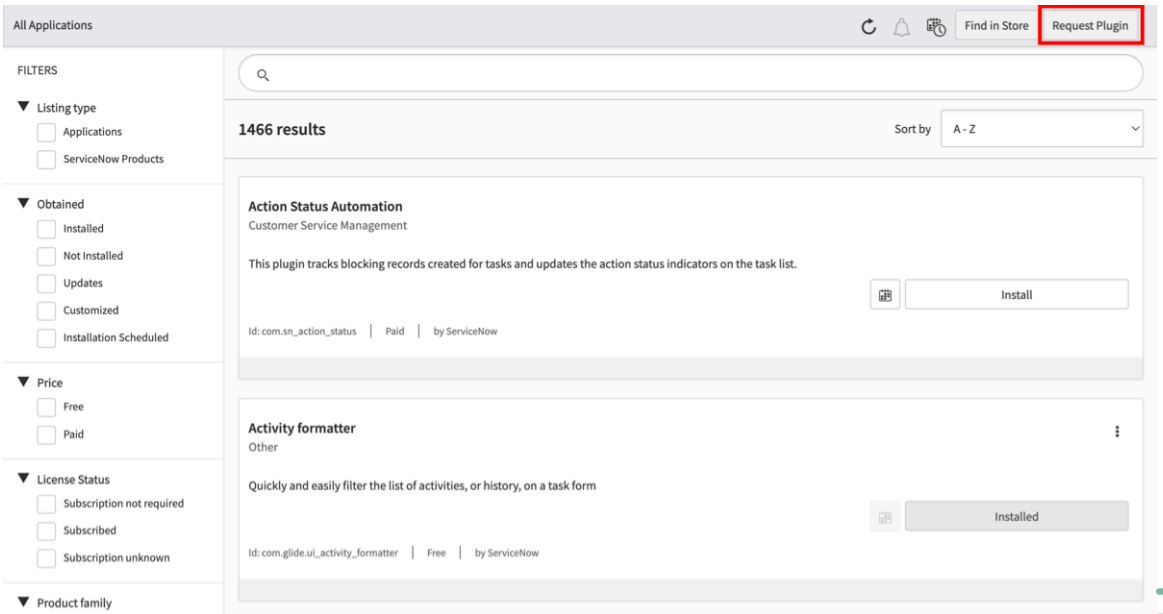
- Orchestration : Active Directory (com.snc.orchestration.ad)
- Orchestration : Azure Active Directory (com.snc.orchestration.azure.ad)
- Orchestration : Exchange (com.snc.orchestration.exchange)
- Orchestration : SFTP (com.snc.orchestration.sftp)
- Orchestration : pack d'activités Infoblox DDI (com.snc.orchestration.infoblox)
- Pack d'activités Gestion du réseau F5 (com.snc.orchestration.f5)
- Orchestration : SSH (com.snc.orchestration.ssh)
- Orchestration : PowerShell (com.snc.orchestration.powershell)
- Orchestration : System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgnt)

Procédure

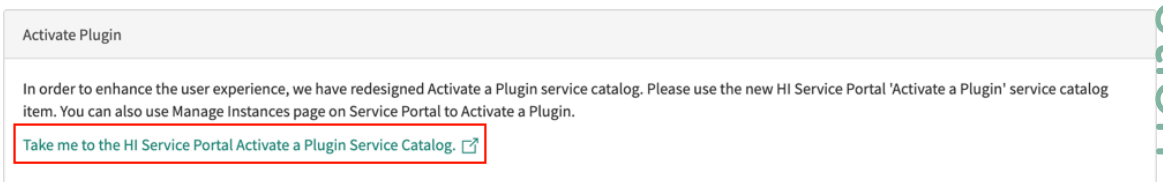
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

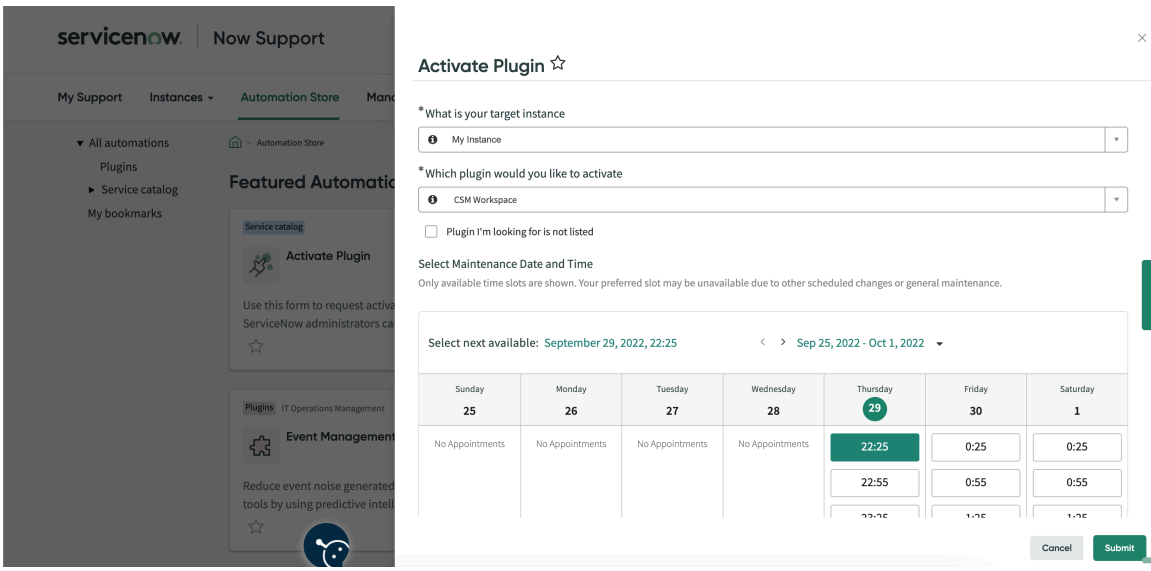
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Activités d'orchestration déconseillées

Ces activités d'Orchestration ont été déconseillées.

Exécuter la sonde

L'activité Exécuter la sonde lance une sonde MID Server pour le compte d'un document. Toutes les activités Orchestration qui lancent une sonde sur un ordinateur cible sont basées sur l'activité Exécuter la sonde. Votre ServiceNow instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser SSH afin d'exécuter cette activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Cette activité est déconseillée et n'est pas disponible pour les nouveaux workflows. Pour remplacer la fonctionnalité de cette sonde, utilisez le modèle d'activité Sonde pour créer une activité personnalisée. Les workflows d'une version précédente qui utilisent l'activité Exécuter la sonde peuvent continuer à le faire.

Exécuter les variables d'entrée de sonde

Champ	Description
Sonde	Sélectionnez une sonde de Serveur MID dans la liste. Nom de la sonde tel qu'il figure dans la table `discovery_probes` .
Source pour la sonde	Entrez l'adresse IP du système hôte sur lequel la sonde s'exécute (cible de la sonde).
Script de capteur	Script à exécuter à l'aide des résultats de la sonde. La sortie de la sonde est contenue dans une variable appelée `output`. Toute erreur provenant de la sonde est contenue dans une variable appelée `error`.

Demande SOAP

L'activité Demande SOAP exécute une demande SOAP sur un serveur cible.

Important :
Cette activité est obsolète et est remplacée par l'activité Activité du message workflow SOAP . Les workflows d'une version précédente qui utilisent l'activité Demande SOAP peuvent continuer à le faire. Toutefois, cette activité n'est pas disponible pour les nouveaux workflows.

Variables d'entrée de demande SOAP

Champ	Description
URL SOAP	Le point de terminaison SOAP.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour les informations d'identification d'authentification de base.
Mot de passe	Mot de passe pour les informations d'identification d'authentification de base.
Script d'enveloppe	Script de configuration des paramètres du service Web.
Script de capteur	Script à exécuter après l'envoi de la demande et la réception d'une réponse.

Réactiver une activité déconseillée

Les activités Orchestration qui ont été converties en packs d'activités sont déconseillées pour les instances mises à niveau et nouvelles, mais peuvent être réactivées pour être utilisées dans de nouveaux workflows.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, admin

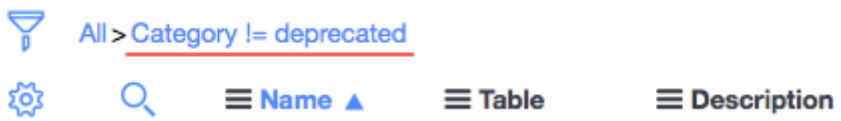
Remarque :
La réactivation des activités déconseillées pour une utilisation dans de nouveaux workflows est déconseillée. Les activités héritées ne peuvent pas utiliser les fonctionnalités uniques des applications incluses dans le périmètre, telles que la réutilisation des données du bus de données et les tests de variables d'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Administration** > **Définitions d'activités**.
2. Dans la liste des activités, désactivez la condition **Catégorie !=deprecated** du filtre.



3. Ouvrez l'enregistrement de définition de l'activité que vous souhaitez réactiver.
4. Sélectionnez l'onglet **Ce qu'il faut afficher** .
5. Dans le champ **Catégorie** , remplacez la valeur **déconseillée** par une autre catégorie.
   Il peut s'agir d'une chaîne arbitraire.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le système crée une nouvelle catégorie à l'aide de la valeur fournie et réactive l'activité, qui devient disponible dans l'onglet **Core** de l'éditeur de workflow.

Activité du message workflow SOAP

L'activité **Message SOAP** utilise des messages SOAP définis dans le module d'extension Services web du système et peut appeler les messages à l'aide d'un serveur MID.

Votre instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser SOAP.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'activité de message SOAP

Champ	Paramètre	Description
Message SOAP	soap_message	Message SOAP défini sous la table Message SOAP sortant [sys_soap_message] du module d'extension Services Web système. (**Services web du système** > **Sortant** > **Message SOAP**)
Fonction de message SOAP	soap_message_function	Fonction d'appel définie dans le message SOAP. Les fonctions sont répertoriées dans la liste connexe des **fonctions de message SOAP** dans chaque enregistrement de message SOAP.
Point de terminaison SOAP	soap_endpoint	Point de terminaison à utiliser à la place de la valeur du **point de terminaison SOAP** dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP. Laissez ce champ vide pour utiliser le point de terminaison défini dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP.
Variables	variables	Variables à remplacer dans **l'enveloppe** SOAP définie dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP. Utilisez ce format pour la chaîne : `name1=value1, name2=value2, . . .` Si le nom ou la valeur contient une virgule ou un signe égal, échappez ces caractères avec une barre oblique inverse.
Utiliser un MID Server	use_midserver	Case à cocher permettant d'utiliser un serveur MID pour envoyer le message SOAP. Un serveur MID peut être nécessaire pour atteindre un point de terminaison au sein d'un pare-feu ou d'un sous-réseau qui n'est pas visible depuis l'instance. Si cette case est cochée (vrai), mais

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité de message SOAP (suite)

Champ	Paramètre	Description
		qu'aucun serveur MID n'est défini dans le champ **Serveur MID** , le workflow tente automatiquement de trouver un serveur MID.
Serveur MID	midserver	Nom du Serveur MID à utiliser. Ce champ s'affiche lorsque vous cochez la case **Utiliser Serveur MID** . Le workflow ignore ce paramètre s'il `use_midserver` est désactivé. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner un serveur MID spécifique que dans l'activité de message SOAP hérité et les messages REST. Ces activités héritées n'utilisent pas la sélection de Serveur MID disponible à partir de la version Istanbul.
Script de capteur	sensor_script	Script à exécuter après l'envoi de la demande et la réception d'une réponse. Vous pouvez accéder au corps complet de la réponse XML à partir de l'objet `activity.output` .

Sondes utilisées par Orchestration

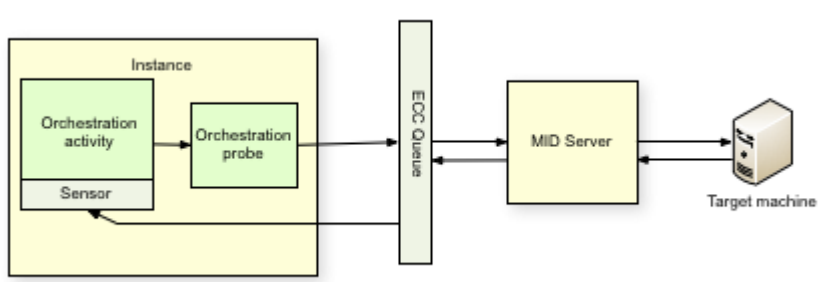
Certaines sondes, contrôlées par des serveurs MID, effectuent des tâches d'orchestration sur des ordinateurs distants, telles que le redémarrage d'un serveur ou la création d'ordinateurs virtuels à partir de modèles.

Fonctionnement des sondes Orchestration

Lorsqu'un workflow exécute une activité Orchestration, cette activité lance une sonde qui écrit un enregistrement *de sortie* dans la file d'attente ECC. Le Serveur MID sélectionné pour l'activité recherche les affectations dans la file d'attente ECC, puis exécute la sonde appropriée pour effectuer le travail sur l'ordinateur cible. Les informations relatives à l'activité (machine redémarrée, fichiers copiés, etc.) renvoyées par la sonde à partir de la machine cible sont écrites dans la file d'attente ECC en tant qu'enregistrement *d'entrée* . Ces informations sont ensuite envoyées de la file d'attente ECC à un capteur intégré à l'activité de workflow. Le workflow est mis à jour et l'activité suivante est exécutée.

Remarque :
Les paramètres de sonde sont définis par les activités qui lancent la sonde.

Comment Orchestration utilise les sondes



Liste de sondes

Le système de base comprend les sondes Orchestration suivantes (**Orchestration** > **Définition** > **Probes**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de sondes

Nom de la sonde	Rubrique de file d'attente ECC	Nom de file d'attente ECC	Description
Commande	Commande		Sonde qui exécute une commande locale sur le Serveur MID.
Résolution de nom DNS	DNSNameResolver		Sonde qui résout un nom de domaine complet (FQDN) en une adresse IP. La sonde exécute des requêtes de Serveur MID en parallèle. Il utilise la recherche DNS par le système d'exploitation hôte du MID Server pour utiliser le cache DNS maintenu par le système d'exploitation. Il exploite également le fichier hosts sur le système d'exploitation.
SCPCommand	SCPCommand		Sonde qui copie les fichiers en toute sécurité d'une machine à une autre. La fonction de copie est exécutée à l'aide du serveur MID en tant que tunnel.
Shazzam	Shazzam		Sonde qui identifie les appareils actifs.
SNMPProbe	SNMP	Requête SNMP	Il s'agit d'une sonde SNMP générique.
SOAPProbe	SOAPProbe		Sonde qui envoie une demande SOAP à l'ordinateur cible.
SSHCommand	SSHCommand		Sonde qui exécute des scripts shell à partir d'une ligne de commande après s'être connecté à un ordinateur cible via SSH.
SSHCommandLong	SSHCommandLong		Sonde qui exécute des scripts Shell à exécution prolongée à partir d'une ligne de commande après s'être connecté à un ordinateur cible via SSH.
VMWare	Sonde VMWareProbe		Sonde VMware générique qui exécute l'include de script MID Server dans le nom de file *d'attente ECC* défini par une activité VMware Orchestration. Cette sonde peut exécuter n'importe quel include de script de Serveur MID.
Windows - PowerShell	PowerShell	Windows - PowerShell	Sonde qui exécute un Windows script PowerShell sur le Serveur MID. Le script PowerShell est fourni comme la valeur d'un paramètre dont le nom se termine par `.ps1`. Deux variables sont disponibles pour le script : • `$computer` : L'ordinateur a pointé vers la *source* de cette sonde • `$cred` : informations d'identification PowerShell, utilisant un nom d'utilisateur et un mot de passe provenant de la table Informations d'identification, qui se connectent à `$computer` avec succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités PowerShell

PowerShell est basé sur le Windows .NET Framework et est conçu pour contrôler et automatiser l'administration des machines et des Windows applications.

PowerShell doit être installé sur tout Serveur MID qui utilise ces activités. Les serveurs MID utilisant PowerShell doivent être installés sur un système d'exploitation pris en charge Windows . ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1.

Le module ServiceNow d'extension Orchestration ajoute ces activités PowerShell de base aux workflows. Pour obtenir des instructions sur l'utilisation des activités du pack d'activités PowerShell, consultez Pack d'activités PowerShell

Activité PowerShell d'exécution héritée

L'activité Exécuter PowerShell exécute les Windows commandes PowerShell sur un serveur MID.

Important :
Cette activité est déconseillée et n'est pas disponible pour les nouveaux workflows. Pour remplacer la fonctionnalité de cette activité, utilisez le modèle d'activité Powershell pour créer une activité personnalisée et incluse dans le champ d'application. Les workflows d'une version précédente qui utilisent l'activité Exécuter PowerShell peuvent continuer à le faire.

Valeurs du résultat

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de activity.result à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, la réussite ou l'échec des commandes PowerShell utilisées détermine la valeur de résultat de l'activité Exécuter PowerShell. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

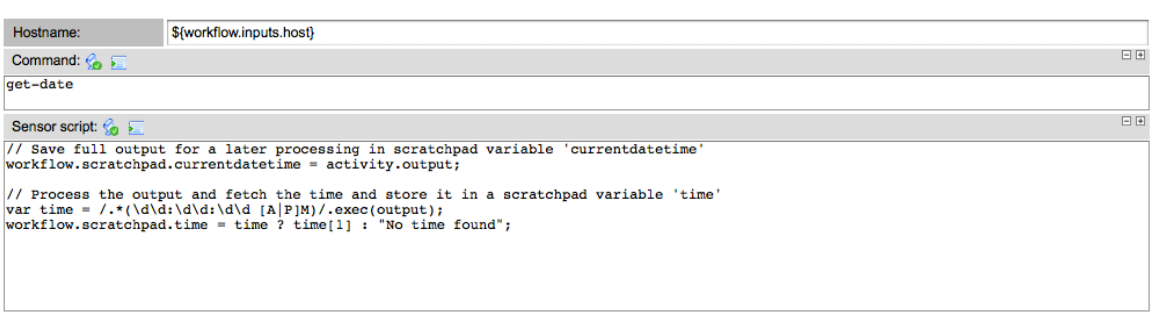
- Réussite
- Échec

Entrées de bloc-notes

Les informations écrites dans `stdout` par le script d'exécution sont capturées et renvoyées à l'activité dans la variable `activity.output` . Ces informations peuvent être analysées, traitées ou enregistrées (dans une variable de bloc-notes, par exemple) pour un traitement ultérieur dans le script de capteur de l'activité.

Par exemple, exécutez la commande get-date pour obtenir l'heure actuelle du serveur MID. Ce script de capteur enregistre l'intégralité de la sortie reçue, mais nous pouvons la traiter pour la retourner et gagner uniquement du temps.

Activité PowerShell



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
C’est un exemple trop simplifié. Dans la plupart des cas, le script fonctionne sur un ordinateur distant Windows . Cependant, le principal est le même : tout ce qui est écrit dans `stdout` est renvoyé dans `activity.output` et disponible pour traitement.

Variables d'entrée

Variables d'entrée

Champ	Description
Nom d'hôte	Adresse IP de l’ordinateur cible Windows . Cette valeur est mappée à la variable *`$computer`* à utiliser dans les commandes (voir l’exemple dans le champ **Commande**). Une variable d’informations d’identification PowerShell appelée *`$cred`* qui est basée sur les informations contenues dans la table Informations d’identification s’authentifiera sur l’ordinateur pointé par le ServiceNow**nom d’hôte**.
Commande	Entrez la commande PowerShell à exécuter. Par exemple, pour exécuter une requête WMI simple sur une machine distante pointée par la variable *`hostname`* , la commande est la suivante : `get-wmiobject <class> -computer $computer -credential $cred` Si aucune information d’identification ne s’authentifie sur l’ordinateur, la commande s’exécute dans le contexte de l’utilisateur du Serveur MID. Vous ne pouvez pas exécuter à la fois une commande et un fichier de script. La spécification d’une commande masque la variable *`Fichier de script`* .
Script de capteur	Script à exécuter à l’aide des résultats de la sonde. La sortie de la sonde est contenue dans une variable appelée *`output`*. Toute erreur provenant de la sonde est contenue dans une variable appelée *`error`*.
Fichier de script	Le champ Activer la synchronisation du fichier de script pour Windows Sécurité renforcée. Vous ne pouvez pas exécuter à la fois un fichier de script et une commande. La sélection d’un fichier de script masque la variable *`Commande`* .
Variables de script PowerShell	Paramètres supplémentaires, au format JSON, utilisés par le fichier de script spécifié.

États

L’état de l’activité indique au moteur de workflow ce qu’il doit faire de l’activité.

États

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu’il doit démarrer la fonction onExecute de l’activité.
Fermer	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.

Ajoutez des variables de workflow pour la ligne de commande à l’aide de la syntaxe de variable de workflow normale. Dans l’exemple ci-dessus, si la <class> se trouvait dans une variable d’entrée de workflow appelée *`myclass`*, la commande ressemblerait à :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
get-wmiobject $ {workflow. inputs. myclass } -computer $computer –credential $cred
Similarly  if the variable  is a scratchpad variable named myclass , the command would look
 like :
get -wmiobject $ {workflow. scratchpad. myclass } -computer $computer –credential $cred
```

Codes du résultat RH

Lorsqu'un script PowerShell rencontre une erreur, l'ordinateur Windows peut renvoyer un code de résultat RH dans le message d'erreur.

Les activités PowerShell peuvent lire et interpréter ce code. Toutes les erreurs PowerShell n'incluent pas de code de résultat RH. En cas d'échec d'un script PowerShell, vous pouvez utiliser le code du résultat RH pour déplacer le workflow selon une condition spécifique.

Par exemple, lors de la réinitialisation d'un mot de passe Active Directory à un mot de passe qui ne répond pas aux exigences de stratégie, telles que la longueur minimale ou la complexité, le script PowerShell renvoie le code de résultat RH -2146022651. Pour utiliser ce code, créez une condition d'activité avec la valeur **de condition***`activity.hresult = -2146022651`*. Si le script PowerShell renvoie ce code lors de l'exécution de l'activité, le workflow passe par cette nouvelle condition.

Activités SSH

Les activités SSH permettent aux workflows d'effectuer des opérations sur Linux les ordinateurs Unix.

Votre ServiceNow instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser SSH afin d'exécuter ces activités d'orchestration.

Activité Exécuter la commande

L'activité Exécuter la commande exécute une commande (y compris les scripts shell) sur un ordinateur Linux ou UNIX.

Important :
L'activité Exécuter la commande est obsolète dans cette version. Si un workflow a été créé dans une version précédente qui utilise cette activité, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Helsinki. Toutefois, pour utiliser cette fonctionnalité dans un nouveau workflow, vous devez créer une activité personnalisée à l'aide du modèle d'activité SSH dans le concepteur d'activité ServiceNow® .

Variables d'entrée

Exécuter les variables d'entrée de la commande

Champ	Description
Exécution longue	Activez cette case à cocher pour désactiver le délai de connexion SSH si vous pensez que l'exécution de la commande prendra plus de temps que les 60 secondes par défaut. Orchestration vérifie périodiquement le processus en cours pour déterminer son état jusqu'à ce qu'il soit terminé.
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
Répertoire	Nom du répertoire de travail.
Commande	Commande à exécuter à partir de cette activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter les variables d'entrée de la commande (suite)

Champ	Description
Sudo	Activez cette case à cocher afin d'utiliser Sudo pour exécuter la commande sur l'ordinateur hôte.
Script de capteur	Script à exécuter à l'aide des résultats de la sonde. La sortie de la sonde est contenue dans une variable appelée `output`. Toute erreur provenant de la sonde est contenue dans une variable appelée `error`.

Exécuter l'activité SCP

L'activité Exécuter SCP utilise le protocole SCP (Secure Copy Protocol) pour copier un fichier d'un ordinateur à un autre, y compris le répertoire dans lequel le fichier se trouve.

Remarque :
Cette activité est obsolète dans la version Geneva et ne peut pas être utilisée dans de nouveaux workflows. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise cette activité, votre workflow continuera à fonctionner normalement après la mise à niveau. La personnalisation Activité de copie sécurisée remplace l'activité Exécuter SCP dans la version Geneva.

Variables d'entrée

Exécuter les variables d'entrée SCP

Champ	Description
À partir de l'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur source.
À partir du fichier	Chemin d'accès absolu au fichier à copier. Cette valeur peut être un répertoire.
Vers l'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur cible.
Vers le fichier	Chemin d'accès au fichier cible. Ce chemin peut être absolu ou relatif au répertoire de base de l'utilisateur connecté. Le répertoire spécifié doit déjà exister sur l'ordinateur cible.
Copier le répertoire	Cochez la case pour copier un répertoire défini dans la variable **From File** et tous les fichiers contenus dans ce répertoire.

Applications d'orchestration

Orchestration fournit plusieurs applications avec votre abonnement.

ROI d'Orchestration

L'application Orchestration ROI vous permet d'estimer et de calculer les économies de coûts pour les tâches de votre système qui pourraient être automatisées avec Orchestration.

Après avoir automatisé les tâches, vous pouvez suivre les économies de coûts en associant des workflows Orchestration aux domaines de tâches correspondants. La configuration dans l'application vous permet de sélectionner le taux horaire pour l'exécution manuelle de la tâche, les règles utilisées par le système pour sélectionner les tâches à évaluer et la période de l'évaluation. Le retour sur investissement d'Orchestration estime vos économies en multipliant le coût de l'exécution manuelle de tâches répétitives par le nombre estimé de fois où le système effectue automatiquement ces tâches pendant une plage de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dates et d'heures spécifique. Le système calcule également les économies réelles de vos automatisations. Le retour sur investissement d'Orchestration est inclus dans l'abonnement Orchestration de base.

Les rapports de retour sur investissement d'Orchestration offrent un certain nombre de vues des données comparatives et vous permettent d'accéder aux enregistrements associés directement à partir des rapports. Les rapports standard inclus dans le module d'extension Orchestration - ROI fournissent des résumés, des coûts estimés et des coûts calculés pour les processus automatisés. Le tableau de bord de premier plan du retour sur investissement utilise Analyse des performances pour fournir des rapports détaillés sur les économies calculées au fil du temps. Performance Analytics nécessite un module d'extension et un abonnement différents.

Remarque :
Lorsque le retour sur investissement d'Orchestration est activé en tant que module d'extension dépendant d'Orchestration, les données de démonstration ne sont pas installées. Si vous souhaitez utiliser des données de démonstration comme modèle pour votre propre évaluation du retour sur investissement, soumettez une demande à l'assistance ServiceNow® technique pour une mise à niveau du module d'extension Orchestration ROI avec les données de démonstration sélectionnées.

Pour configurer le retour sur investissement d'Orchestration, effectuez les tâches de configuration dans l'ordre indiqué ici.

Créer des cartes d'évaluation de retour sur investissement Orchestration

Avant de calculer le retour sur investissement de votre orchestration, vous devez créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre pour le travail manuel qui serait nécessaire pour effectuer les tâches corrélées aux calculs de retour sur investissement.

Avant de commencer
Rôle requis : orchestration_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les taux horaires définis dans les cartes d'évaluation sont utilisés pour déterminer les économies réalisées à partir de vos tâches orchestrées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Orchestration** > **ROI** > **Cartes de tarification de main d'œuvre**.
2. Renseignez les champs du formulaire à l'aide des descriptions décrites dans Gérer une carte d'évaluation de main-d'œuvre .
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Créez des cartes d'évaluation supplémentaires au besoin.

Créer un enregistrement d'entrée d'automatisation du retour sur investissement d'Orchestration

L'enregistrement d'entrée d'automatisation du retour sur investissement associe le coût d'exécution d'une tâche au workflow spécifique qui automatise la tâche, dans le but de calculer les économies résultantes.

Avant de commencer
Rôle requis : orchestration_manager
Avant de commencer cette procédure, vérifiez que les cartes d'évaluation de main-d'œuvre appropriées ont été créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cet enregistrement pour appliquer un taux horaire manuel à une tâche effectuée automatiquement par votre instance. Pour déterminer les économies réalisées grâce à l'orchestration d'une tâche, le système peut évaluer si ces économies ont été estimées ou calculées.

- **Économies estimées** : utilise le taux de main-d'œuvre, les estimations de temps pour l'achèvement de la tâche et le nombre d'automatisations qui ont été exécutées pour déterminer les économies.
- **Économies calculées** : utilise le taux de main-d'œuvre, le temps calculé pour l'achèvement de la tâche, en fonction de la période d'évaluation configurée, et le nombre d'automatisations qui ont été exécutées pour déterminer les économies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Orchestration** > **ROI** > **Formulaire d'entrée d'automatisation**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire d'entrée d'automatisation

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'automatisation du workflow sélectionnée. Les catégories suivantes sont fournies dans le système Orchestration - ROI de base : ○ **Gestion d'accès et d'identité** ○ **Automatisation du centre de données** ○ **IT Service Management** ○ **Autre** **Remarque :** Pour créer une catégorie, ouvrez l'enregistrement de dictionnaire de la table Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form] et ajoutez une option à la liste de choix.
Élément	Nom unique de la tâche spécifique dans la catégorie. Cette valeur représente la tâche à laquelle la carte d'évaluation de main-d'œuvre s'applique, comme la **réinitialisation du mot de passe**.
Ressource	Grille tarifaire de main d'œuvre à appliquer à cette entrée d'automatisation. Vous devez avoir Gestion des coûts informatiques active sur l'instance pour que ce champ s'affiche.
Workflows associés	Automatisations de workflow créées pour automatiser cette tâche manuelle. Le système utilise ce champ pour identifier le nombre d'automatisations qui ont été exécutées.
Durée estimée (min) par tâche	Temps estimé pour effectuer cette tâche manuellement.
Volume estimé par mois	Nombre estimé de fois nécessaire pour effectuer cette tâche manuellement par mois.
Champs en lecture seule	
Heure de début	Heure de début de la période d'évaluation. Configurez cette valeur dans la plage horaire pour le module Moyennes calculées.
Heure de fin	Heure de fin de la période d'évaluation. Configurez cette valeur dans la plage horaire pour le module Moyennes calculées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Durée moyenne calculée par tâche (min)	Temps réel requis pour effectuer cette tâche manuellement.
Volume moyen calculé par mois	Nombre moyen réel de fois que cette tâche est effectuée manuellement par mois.

3. Sélectionnez l'une de ces options de soumission :
   - **Soumettre** : enregistre l'enregistrement dans la table sans effectuer de calcul.
   - **Soumettre et traiter maintenant** : enregistre l'enregistrement et calcule les économies en fonction du taux horaire et du nombre de contextes de workflow pour cette entrée d'automatisation.

Créer une règle de tâche corrélée au retour sur investissement d'Orchestration

La règle de tâche corrélée applique des conditions configurables aux champs d'une table sélectionnée qui indiquent à l'instance quelles tâches manuelles correspondent à un enregistrement d'entrée d'automatisation.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager

Avant de commencer cette procédure, assurez-vous d'avoir créé des cartes d'évaluation de main-d'œuvre et les enregistrements d'entrée d'automatisation appropriés pour les tâches automatisées que vous souhaitez évaluer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des conditions que le système peut utiliser pour corréler les tâches manuelles à l'entrée d'automatisation. Par exemple, une règle de la table Incident [incident] utilise ces conditions pour corréler la tâche d'intégration de l'employé aux valeurs configurées dans l'enregistrement d'entrée d'automatisation de l'intégration de l'employé :

- **[Sous-catégorie] [est] [Intégration d'employés]**
- **[Trier la description] [contient] [nouvel employé]**

Lorsqu'un nouvel employé ouvre un incident pour demander des services ou des actifs qui sont généralement traités manuellement, Orchestration applique le taux de main-d'œuvre habituel pour le travail manuel à la solution automatisée potentielle, puis calcule les économies réelles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Orchestration** > **Corrélation de tâches de retour sur investissement** > **Règles de tâches corrélées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire d'entrée d'automatisation

Champ	Description
Entrée d'automatisation	Enregistrement d'entrée d'automatisation mis en corrélation avec la tâche manuelle définie par ces conditions. L'enregistrement d'entrée nomme le workflow utilisé pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	automatiser la tâche et définit le taux de main-d'œuvre utilisé pour calculer le coût de la tâche.
Table	Table à filtrer à l'aide de ces conditions. La règle sélectionne les enregistrements de cette table qui correspondent aux conditions. Les informations tirées de ces enregistrements sont utilisées pour calculer le temps réel d'exécution d'une tâche manuelle et le volume réel pour cette tâche manuelle.
Condition	Générateur de conditions à utiliser pour filtrer les enregistrements de cette table. Utilisez ces conditions pour identifier toutes les tâches manuelles corrélées à cette entrée d'automatisation.
Champs en lecture seule	
Date de traitement	Date et heure auxquelles le système effectue la recherche des enregistrements correspondants. Le système recherche automatiquement de nouvelles tâches manuelles correspondant à ces conditions.

4. Sélectionnez l'une de ces options de soumission :
   - **Soumettre** : enregistre l'enregistrement dans la table sans effectuer de calcul.
   - **Soumettre et traiter maintenant** : enregistre l'enregistrement, recherche toutes les tâches correspondantes et enregistre les informations d'enregistrement correspondantes dans la table Tâches corrélées [manual_mapping_records].
5. Pour afficher une règle, sélectionnez le lien dans la colonne **Table** de la liste connexe **Règles de tâches corrélées** pour l'entrée d'automatisation que vous souhaitez voir.
6. Pour afficher la liste des tâches qui correspondent à toutes les règles corrélées dans le système, accédez à **Orchestration** > **Corrélation de tâches de retour sur investissement** > **Tâches corrélées**.
7. Pour afficher la liste des tâches qui correspondent à cette règle dans le système, cliquez sur **Tâches corrélées** sous **Liens connexes** de ce formulaire

Configurer la plage horaire pour les calculs du retour sur investissement d'Orchestration

Sélectionnez une plage de dates pour calculer le nombre moyen de tâches et la durée par mois des tâches corrélées.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le système crée une plage se terminant à la date et à l'heure actuelles et s'étendant sur le mois précédent. Vous pouvez modifier cette plage à tout moment et recalculer le retour sur investissement instantanément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Orchestration** > **Corrélation de tâches de retour sur investissement** > **Plage horaire pour les moyennes calculées**.
2. Entrez une nouvelle date et heure de début ou de fin, ou cliquez sur l'icône pour sélectionner une date à l'aide du calendrier.
3. Cliquez sur **Calculer** pour recalculer le retour sur investissement en fonction de la nouvelle plage horaire et enregistrer vos paramètres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installé avec le retour sur investissement d'Orchestration

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Orchestration - ROI (com.snc.runbook_automation.roi).

Tables installées avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des tables sont ajoutées avec l'activation du retour sur investissement d'Orchestration.

Table	Description
Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]	Contient les données pour les rapports dans **Orchestration** > **Rapports ROI** > **Économies prévues**.
Rapport sur les économies [savings_report]	Contient le nombre d'automatisations qui ont été exécutées avant la date spécifiée dans la colonne **Traitement le** , en fonction de : • Workflows associés à chaque entrée d'automatisation • Économies estimées basées sur la durée estimée par tâche. • Économies calculées en fonction de la durée calculée.
Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]	Contient une liste détaillée pour la table du rapport sur les économies [savings_report]. Cette liste contient la date d'exécution de chaque automatisation et les économies de cette automatisation.
Entrées d'automatisation [automation_entry_form]	Contient des entrées d'automatisation qui associent les ressources de main-d'œuvre à des tâches manuelles spécifiques. Vous pouvez spécifier la durée estimée d'exécution manuelle d'une tâche et le nombre estimé de fois qu'une tâche est exécutée par mois. Si cette entrée d'automatisation a déjà des automatisations de workflow implémentées, vous pouvez spécifier les workflows associés. Le système calcule les économies, en fonction de la carte d'évaluation de main-d'œuvre et du nombre d'automatisations de workflow qui ont été effectuées.
Planification de feuille de route [roadmap_planning]	Contient la planification de feuille de route pour chaque entrée d'automatisation à implémenter. Vous pouvez fournir une estimation du nombre d'heures pour implémenter une automatisation de workflow, le pourcentage d'automatisation prévu d'ici la fin de l'année et le mois de début pour implémenter le workflow.
Tâches corrélées [manual_mapping_records]	Contient toutes les tâches manuelles correspondantes pour chaque entrée d'automatisation. Les informations de chaque tâche sont stockées dans cette table pour que le système les utilise pour calculer la durée et le volume réels de chaque tâche manuelle.
Règles de tâches corrélées [manual_mapping_conditions]	Contient les règles de tâches corrélées que le système utilise pour rechercher des tâches manuelles correspondant à chaque entrée d'automatisation.

Modules d'extension installés avec le retour sur investissement d'Orchestration

Les modules d'extension sont installés avec l'activation du retour sur investissement d'Orchestration, s'ils ne sont pas déjà actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
Cost Management [com.snc.cost_management]	Fournit les cartes d'évaluation de main-d'œuvre utilisées par le retour sur investissement d'Orchestration pour déterminer les économies pour chaque tâche automatisée. Voir Gestion des coûts pour plus d'informations.

Rôles installés avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des rôles sont ajoutés avec l'activation du retour sur investissement d'Orchestration.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire d'orchestration [orchestration_manager]	Gère toutes les activités dans le module ROI d'Orchestration.	• pa_admin • report_admin

Actions d'interface utilisateur installées avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des actions d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation du retour sur investissement d'Orchestration.

Actions d'interface utilisateur pour Orchestration : retour sur investissement

Action d'interface utilisateur	Table	Description
Rapport sur les économies	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Affiche le rapport sur les économies spécifique à cette entrée d'automatisation, si les workflows associés ne sont pas vides.
Économies estimées et projetées	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Affiche les économies estimées, basées sur la durée estimée de la tâche, et les économies calculées, basées sur la durée calculée de la tâche.
Affiche le contexte du workflow	Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]	Affiche le contexte de workflow associé.
Soumettre ET traiter maintenant	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Traite cette nouvelle entrée
Tâches corrélées	Règles de tâches corrélées [manual_mapping_conditions]	Affiche toutes les tâches correspondantes de la table Tâches corrélées [manual_mapping_records].
Rapport détaillé sur les économies	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Affiche la liste des automatisations qui ont été exécutées, en fonction des workflows associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'interface utilisateur pour Orchestration : retour sur investissement (suite)

Action d'interface utilisateur	Table	Description
Tâche	Tâches corrélées [manual_mapping_records]	Affiche l'enregistrement de la tâche.
Soumettre ET traiter maintenant	Règles de tâches corrélées [manual_mapping_conditions]	Traite une règle de tâche corrélée. Cette action établit une correspondance sur la table et les conditions de filtre spécifiées.

Includes de script installés avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation du retour sur investissement d'Orchestration.

Include de script	Description
OrchestrationROIAjax	Script qui calcule la durée et le volume réels d'une tâche.
Retour sur investissement de l'orchestration	Script qui calcule le nombre de contextes de workflow, recherche toutes les tâches correspondantes, calcule les économies et d'autres fonctions utilisées dans les actions d'interface utilisateur.
ROIDemoDataUtil	Script qui met à jour les horodatages des données de démonstration.

Scripts clients installés avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation du retour sur investissement d'Orchestration.

Script client	Table	Description
Afficher les informations pour les règles de traitement	Règles de tâches corrélées [manual_mapping_conditions]	Affiche une annotation sur le formulaire Règle de tâche corrélée indiquant que les nouvelles règles de tâches ne sont pas évaluées avant l'heure spécifiée dans le calendrier du retour sur investissement.

Règles métier installées avec le retour sur investissement d'Orchestration

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation du retour sur investissement d'Orchestration.

Business Rule	Table	Description
Supprimer les enregistrements correspondants	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Lorsqu'un enregistrement est supprimé de la table Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form], cette règle métier supprime tous les enregistrements dans les autres tables de retour sur investissement qui font référence à cette entrée.
Insérer dans Taux	Formulaire d'entrée d'automatisation	Lorsqu'une nouvelle entrée d'automatisation est fournie, cette règle métier calcule les économies estimées, en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Business Rule	Table	Description
d'exécution et économies	[automation_entry_form]	fonction de la durée estimée d'une tâche et de sa grille tarifaire de main-d'œuvre associée.
Insérer dans les rapports sur les économies	Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]	Lorsqu'une nouvelle entrée d'automatisation est fournie, cette règle métier insère un nouvel enregistrement dans la table Rapport sur les économies [savings_report] avec le champ**automations_run** défini sur **0**.

Rapports de retour sur investissement d'Orchestration

Orchestration ROI fournit une collection de rapports standard et premium pour vous aider à calculer les économies réalisées grâce à l'automatisation des services dans votre organisation.

Les rapports standard de retour sur investissement sont inclus avec le retour sur investissement d'Orchestration. Les rapports Premium fournissent des vues améliorées générées avec Analyse des performances et nécessitent le module d'extension Orchestration - ROI Premium .

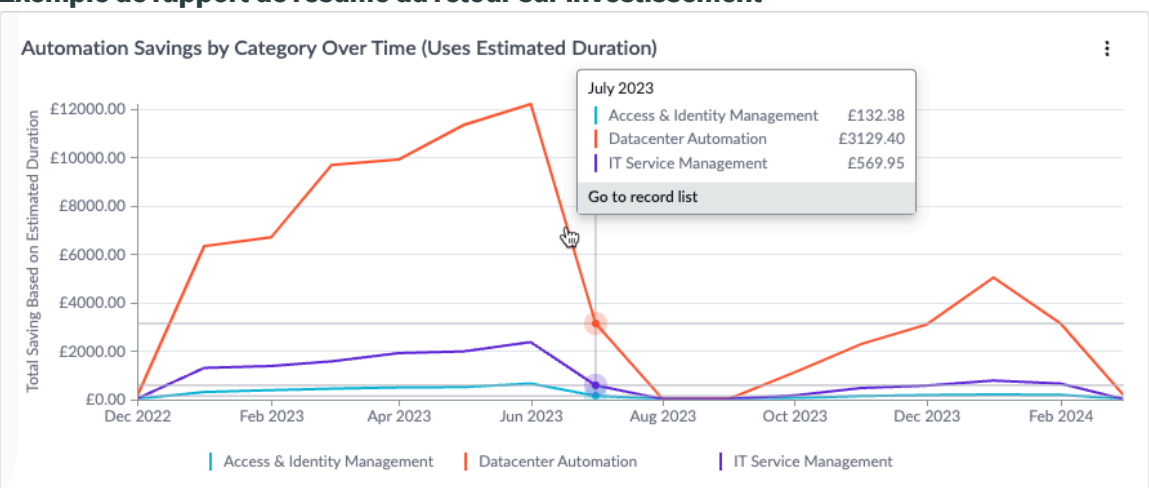
Rapports standard de retour sur investissement d'Orchestration

Le tableau de bord des rapports ROI standard fournit des résumés, des coûts estimés et des coûts calculés pour les processus automatisés. Pour accéder au tableau de bord standard du retour sur investissement, accédez à **Orchestration** > **Rapports ROI** > **Tableau de bord**.

Onglet Résumé

L'onglet Résumé contient quatre rapports sur les catégories d'automatisation.

Exemple de rapport de résumé du retour sur investissement



Résumés du retour sur investissement standard par catégorie

Rapport	Description
Tâches manuelles par catégorie au fil du temps	Tendance des tâches manuelles par catégorie dans le temps. Par exemple, si vous utilisez des automatisations pour effectuer une partie des tâches nécessaires, le rapport indique le nombre de tâches toujours exécutées manuellement, qui diminue au fil du temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

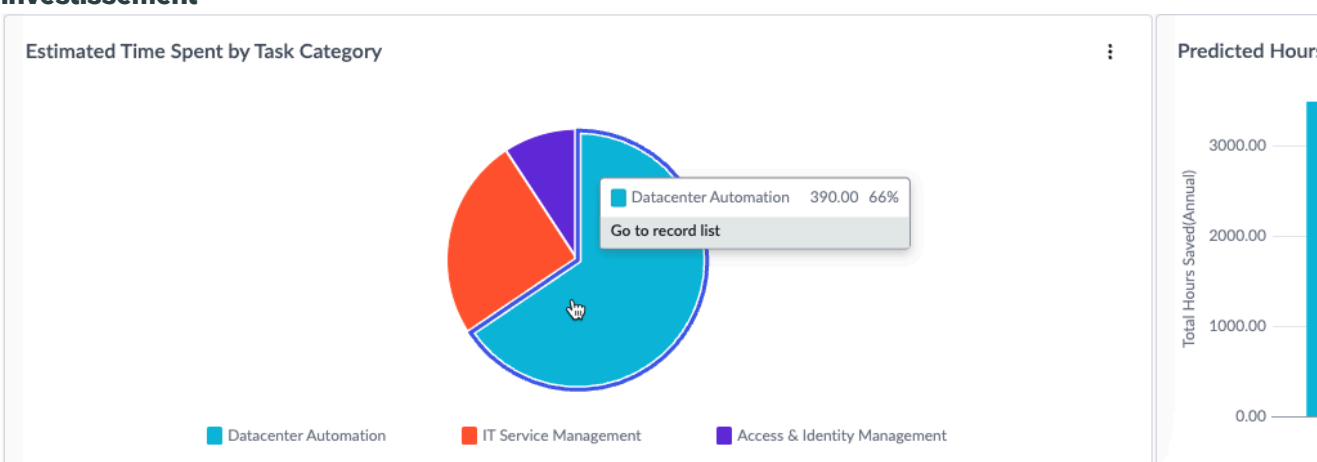
Résumés du retour sur investissement standard par catégorie (suite)

Rapport	Description
	• **Type** : graphique en courbes • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
Automatisations par catégorie au fil du temps	Tendance des tâches automatisées par catégorie dans le temps. Par exemple, ce graphique peut montrer l'augmentation du nombre de tâches automatisées à mesure qu'une automatisation de workflow se déploie lentement au fil du temps. • **Type** : graphique en courbes • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
Économies d'automatisation par catégorie au fil du temps (utilise la durée estimée)	Montant des économies réalisées sur les tâches automatisées au fil du temps, en fonction de la durée estimée de la tâche, du nombre d'automatisations effectuées et du coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. • **Type** : graphique en courbes • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
Économies d'automatisation par catégorie au fil du temps (utilise la durée calculée)	Montant des économies réalisées à partir des tâches automatisées au fil du temps, en fonction de la durée calculée de la tâche, du nombre d'automatisations effectuées et du coût de la carte d'évaluation de main-d'œuvre. • **Type** : graphique en courbes • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]

Onglet Coûts estimés

L'onglet Coûts estimés contient huit rapports sur le temps et les dépenses estimés pour les automatisations.

Exemples de rapports de temps et de dépenses estimés du retour sur investissement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Estimations standard du temps et des dépenses du retour sur investissement

Rapport	Description
Temps estimé passé par catégorie de tâche	Temps estimé total, en minutes, consacré à toutes les tâches par catégorie de tâche. • **Type** : graphique à secteurs • **Table** : Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]
Volume estimé de tâches manuelles par mois par catégorie	Volume estimé total de toutes les tâches par mois par catégorie de tâche. • **Type** : graphique à secteurs • **Table** : Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]
Heures prévues passées par mois par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Nombre total d'heures prévues consacrées mensuellement à toutes les tâches manuelles par catégorie, en utilisant la durée estimée de chaque tâche et le volume estimé de chaque tâche par mois. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses prévues par mois par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Total des dépenses mensuelles prévues pour toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée estimée de chaque tâche, du volume estimé de chaque tâche par mois et du coût de la carte d'évaluation de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Heures prévues passées par trimestre par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Nombre total d'heures prévues passées trimestriellement sur toutes les tâches manuelles par catégorie, en utilisant la durée estimée de chaque tâche et le volume estimé de chaque tâche par mois. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses prévues par trimestre par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Dépenses trimestrielles totales prévues pour toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée estimée de chaque tâche, du volume estimé de chaque tâche par mois et du coût de la carte d'évaluation de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

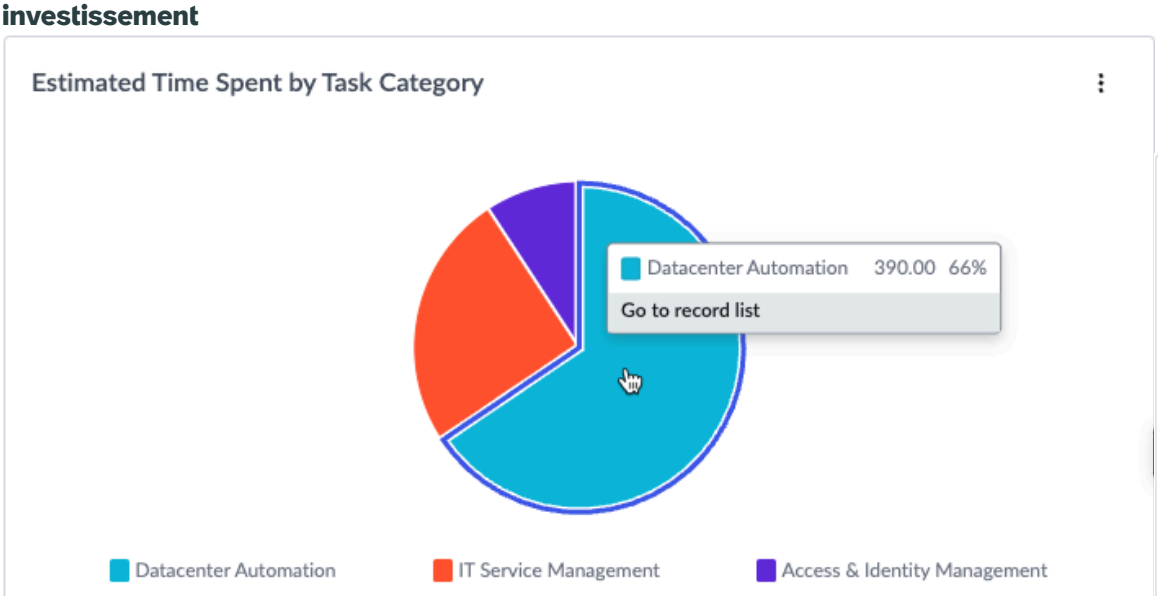
Estimations standard du temps et des dépenses du retour sur investissement (suite)

Rapport	Description
	• **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Heures prévues passées par an par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Nombre total d'heures prévues consacrées annuellement à toutes les tâches manuelles par catégorie, en utilisant la durée estimée de chaque tâche et le volume estimé de chaque tâche par mois. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses annuelles prévues par catégorie (utilise la durée et le volume estimés)	Dépenses annuelles totales prévues pour toutes les tâches manuelles par catégorie, à l'aide de la durée estimée de chaque tâche, du volume estimé de chaque tâche par mois et du coût de la carte d'évaluation de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]

Coûts de l'onglet Tâches corrélées

L'onglet Coûts induits par des tâches corrélées contient huit rapports sur le temps et les dépenses pour les automatisations basés sur des calculs réels.

Exemple de rapports de temps et de dépenses calculés sur le retour sur investissement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps et dépenses calculés du retour sur investissement standard des automatisations

Rapport	Description
Temps passé par catégorie de tâche	Temps réel total consacré, en minutes, à toutes les tâches par catégorie de tâche. • **Type** : graphique à secteurs • **Table** : Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]
Volume de tâches manuelles par mois par catégorie	Volume réel total de toutes les tâches par mois par catégorie de tâche. • **Type** : graphique à secteurs • **Table** : Formulaire d'entrée d'automatisation [automation_entry_form]
Heures prévues passées par mois par catégorie (utilise la durée et le volume calculés)	Nombre total d'heures prévues consacrées mensuellement à toutes les tâches manuelles par catégorie, en utilisant la durée calculée de chaque tâche et le volume calculé de chaque tâche par mois. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses mensuelles prévues par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Total des dépenses mensuelles prévues pour toutes les tâches manuelles par catégorie en utilisant la durée calculée de chaque tâche, le volume calculé de chaque tâche par mois et le coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Heures prévues passées par trimestre par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Nombre total d'heures prévues consacrées trimestriellement à toutes les tâches manuelles par catégorie, en utilisant la durée calculée de chaque tâche et le volume calculé de chaque tâche par mois. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses trimestrielles prévues par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Total des dépenses trimestrielles prévues pour toutes les tâches manuelles par catégorie en utilisant la durée calculée de chaque tâche, le volume calculé de chaque tâche par mois et le coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Temps et dépenses calculés du retour sur investissement standard des automatisations (suite)

Rapport	Description
	• **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Heures prévues passées par an par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Nombre total d'heures prévues consacrées annuellement à toutes les tâches manuelles par catégorie, en utilisant la durée calculée de chaque tâche et le volume calculé de chaque tâche par mois. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]
Dépenses annuelles prévues par catégorie (utilise la durée calculée et le volume)	Total des dépenses annuelles prévues pour toutes les tâches manuelles par catégorie en utilisant la durée calculée de chaque tâche, le volume calculé de chaque tâche par mois et le coût de la grille tarifaire de main-d'œuvre. **Remarque :** Ce rapport utilise des nombres négatifs pour exprimer une dépense. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Dépenses et économies [run_rate_predicted_savings]

Planifier les calculs de retour sur investissement d'Orchestration pour les rapports standard

La tâche planifiée qui calcule les rapports standard de retour sur investissement d'Orchestration est active par défaut et contrôlée par les propriétés système.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système fournit une tâche planifiée par défaut appelée Calendrier du retour sur investissement du traitement qui vous permet de configurer le moment où Orchestration calcule le retour sur investissement pour les rapports standard. Ce calendrier autorise l'écriture de scripts pour les conditions avancées. Pour modifier le calendrier ou écrire un script à exécuter, ouvrez le calendrier du retour sur investissement du traitement à partir de **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés** et cliquez sur **Configurer la définition de tâche**. Pour exécuter le calendrier directement à partir de la définition de la tâche, cliquez sur **Exécuter maintenant**

Pour contrôler l'exécution de la tâche planifiée avec les propriétés Orchestration.

Procédure

1. Accédez à la **ROI d'Orchestration** > **Propriétés**.
2. Configurez les propriétés suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du calendrier du retour sur investissement

Propriété	Description
roi.processing.active	Activez la tâche planifiée pour le traitement du retour sur investissement (ROI). Cette propriété active la tâche planifiée Calendrier du retour sur investissement du traitement. ○ **Type** : vrai | faux ○ **Par défaut** : true
ROI.traitement.Intervalle	Intervalle planifié (en heures) du traitement du retour sur investissement (ROI). Cette propriété définit l'intervalle de répétition pour la tâche planifiée qui traite les rapports sur les économies et les tâches corrélées. ○ **Type** : nombre entier ○ **Par défaut** : 24

3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Rapports premium sur le retour sur investissement d'Orchestration

Le tableau de bord Premium fournit des rapports détaillés sur les économies calculées au fil du temps.

Les rapports ROI Premium nécessitent le module d'extension Orchestration - ROI Premium et sont créés à l'aide de Performance Analytics. Le module d'extension Orchestration - ROI Premium dépend du module d'extension Analyse des performances - Premium, qui nécessite un abonnement distinct.

Important :
Vous devez activer la tâche de collecte planifiée d'Analyse des performances pour qu'Orchestration ROI Premium puisse afficher des données.

Pour accéder au tableau de bord de premier plan du retour sur investissement, accédez à **Orchestration** > **Rapports ROI** > **Tableau de bord de premier plan**.

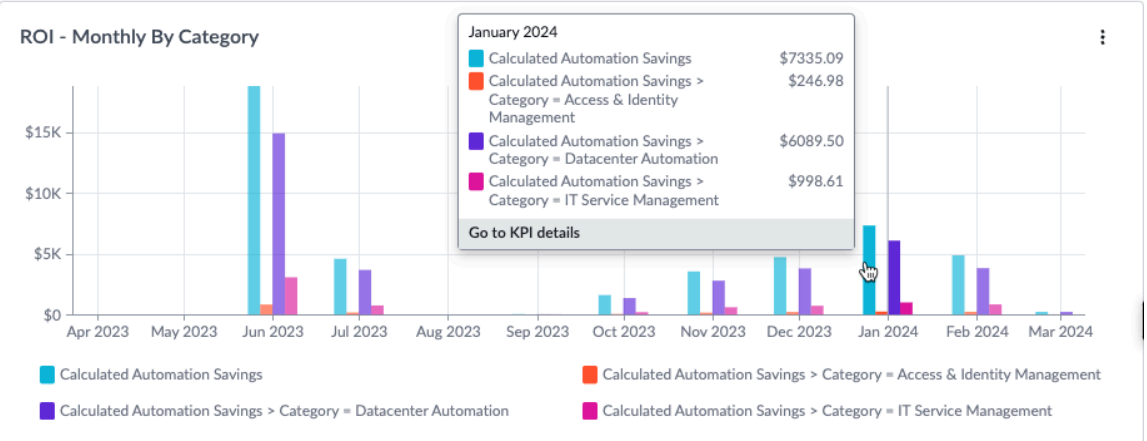
Retour sur investissement par catégorie Onglet

L'onglet Retour sur investissement par catégorie contient trois rapports affichant les économies calculées au fil du temps et par catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Économies calculées mensuellement par catégorie



Rapports de primes pour les économies calculées au fil du temps par catégorie

Rapport	Description
ROI : Mensuel par catégorie	Affiche les économies calculées chaque mois par catégorie. Le graphique affiche le total des économies calculées par rapport aux économies calculées pour chaque catégorie. • **Type** : histogramme • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
ROI : Par catégorie	Affiche la tendance des économies calculées par catégorie. • **Type** : graphique linéaire • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
Retour sur investissement : somme cumulée sur une période de 12 mois	Affiche la somme cumulée des économies calculées pour toutes les catégories au cours des 12 derniers mois. • **Type** : graphique en aires • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]

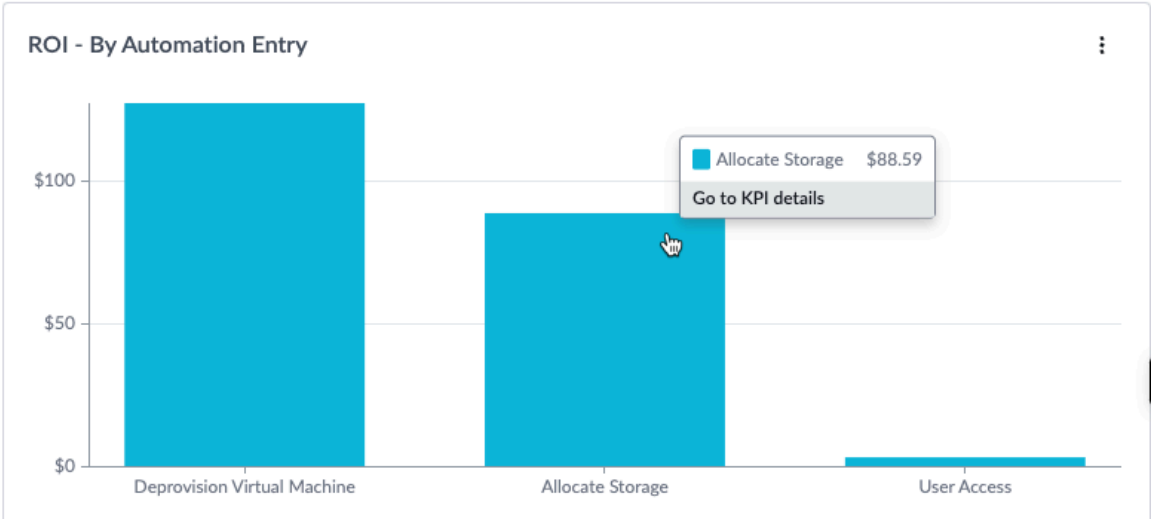
Retour sur investissement par entrée d'automatisation

L'onglet Retour sur investissement par entrée d'automatisation contient deux rapports affichant les économies calculées au fil du temps par entrée d'automatisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Économies calculées pour le mois en cours par entrée d'automatisation



Économies calculées au fil du temps par entrée d'automatisation

Rapport	Description
Retour sur investissement par entrée d'automatisation	Affiche les économies calculées du mois en cours pour chaque entrée d'automatisation. • **Type** : colonne • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]
ROI : Sur la liste des 10 premières entrées d'automatisation	Affiche les 10 premières entrées d'automatisation qui ont le plus d'économies calculées pour le mois en cours. • **Type** : tableau de résultats • **Tableau** : Rapport détaillé sur les économies [detailed_savings_report]

Demander des rapports premium sur le retour sur investissement d'Orchestration

Pour afficher les rapports Orchestration ROI premium, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - ROI Premium (com.snc.runbook_automation.roi_premium). Le module d'extension Orchestration - ROI Premium est inclus dans un abonnement à Orchestration, mais il doit être activé à la demande.

Avant de commencer

Le module d'extension Orchestration - ROI Premium nécessite le module d'extension Analyse des performances - Premium , qui doit être acheté séparément.

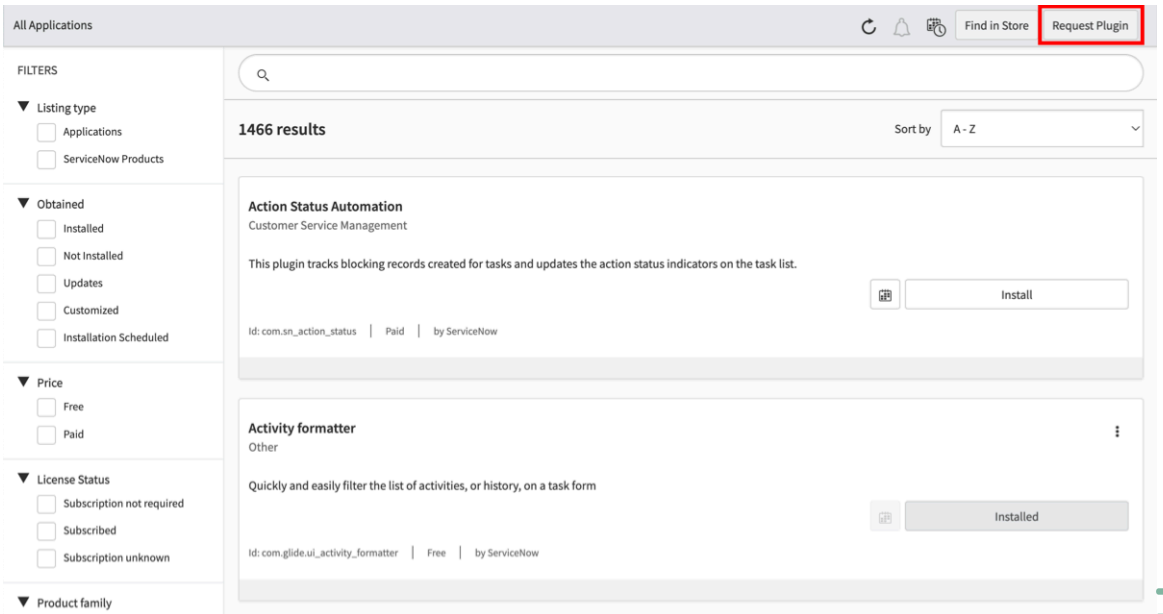
Rôle requis : admin

Procédure

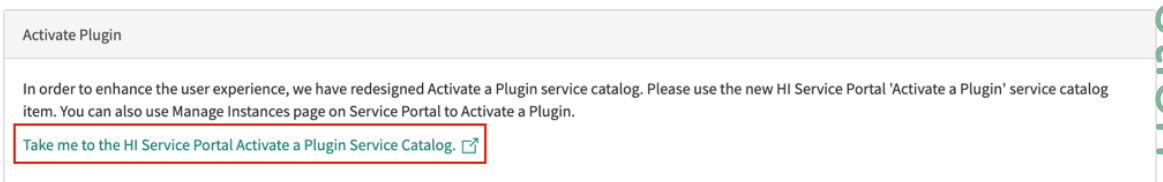
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

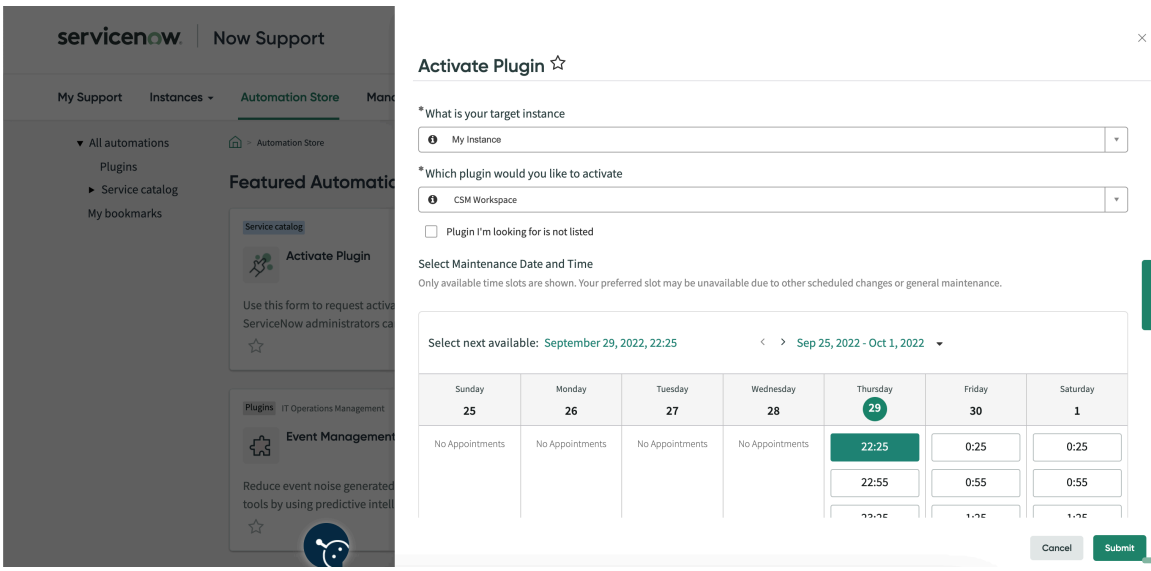
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Planifier les calculs de retour sur investissement d'Orchestration pour les rapports Premium

Les rapports premium de retour sur investissement d'Orchestration utilisent une tâche Analyse des performances qui doit être activée avant de pouvoir générer des rapports premium.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée requise pour calculer les rapports de retour sur investissement premium est appelée collecte de données historiques [PA ROI] et est installée avec le module d'extension Orchestration - ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium]. Cette tâche n'est pas active par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Recherchez la tâche de collecte de données historiques [ROI PA].
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Les options de planification s'affichent pour la valeur sélectionnée dans le champ **Exécuter** .
   Pour obtenir des instructions sur la création d'un calendrier, consultez Créer ou planifier une tâche de collecte de données .
5. Pour exécuter le calendrier directement à partir de la définition de tâche, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

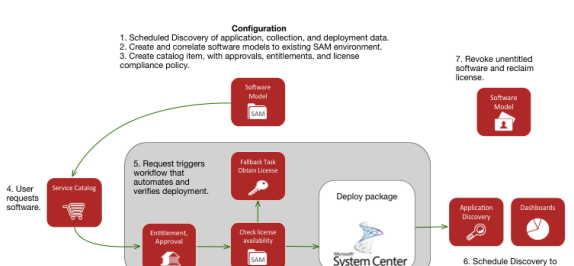
Distribution de logiciel client

L'application Distribution de logiciel client (CSD) permet aux administrateurs de distribuer des logiciels à partir du catalogue de services à l'aide de systèmes de gestion tiers.

CSD permet à un administrateur de créer tous les enregistrements nécessaires pour déployer des logiciels à partir de demandes de catalogue de services, y compris des modèles logiciels et des éléments de catalogue. Vous pouvez utiliser l'application CSD pour automatiser le déploiement et la révocation de logiciels à partir d'un hôte SCCM à l'aide du pack d'activités SCCM personnalisé. Vous pouvez définir des périodes de bail pour les logiciels distribués à partir de Catalogue de services et autoriser des extensions de bail dans certains cas, en attente d'approbations. Le déploiement est effectué à l'aide des activités et des workflows d'Orchestration.

CSD s'intègre également à Software Asset Management pour gérer le nombre de licences pour les logiciels déployés.

Flux de processus CSD à l'aide de SCCM



Demander la distribution de logiciel client

La distribution de logiciel client nécessite le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client (com.snc.orchestration.client_sf_distribution), disponible sur demande avec un abonnement à Orchestration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client active le module d'extension Orchestration - System Center Configuration Manager , qui contient les activités SCCM personnalisées utilisées pour déployer ou révoquer des logiciels à l'aide d'un serveur SCCM.

Traduction automatique

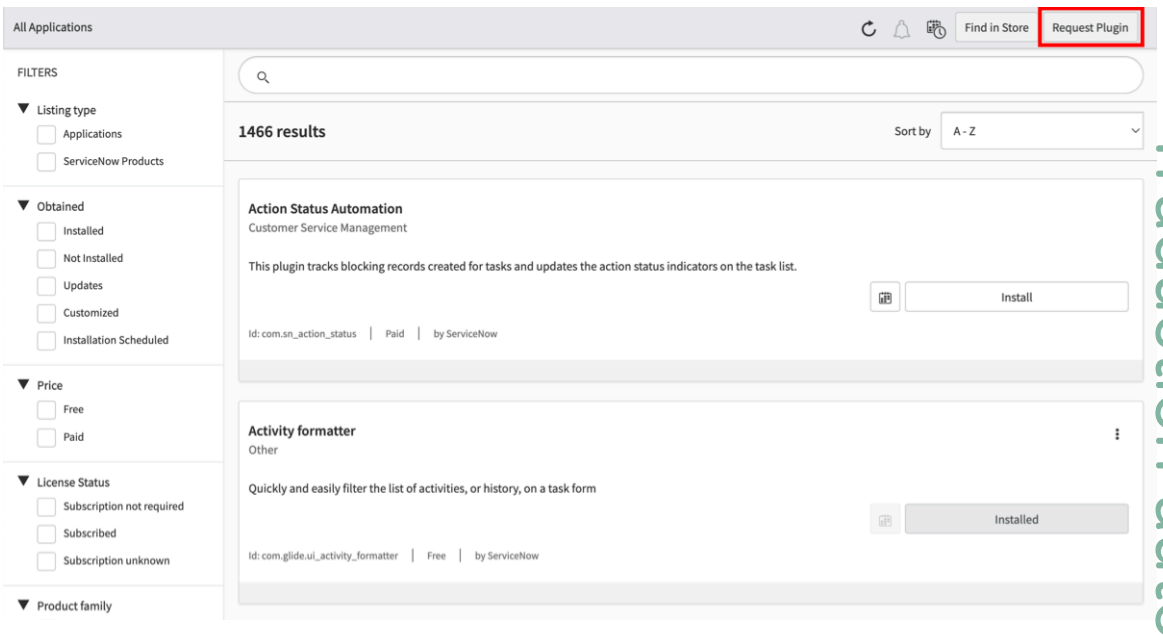
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour connaître les dépendances supplémentaires des modules d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension installés avec Distribution de logiciel client.

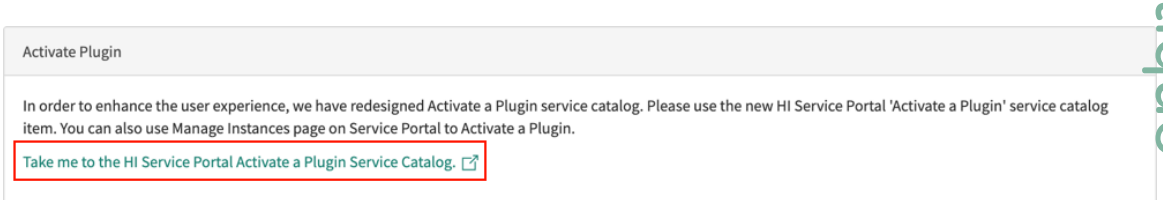
Remarque :
Le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client s'exécute dans son propre périmètre de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.

Traduction automatique

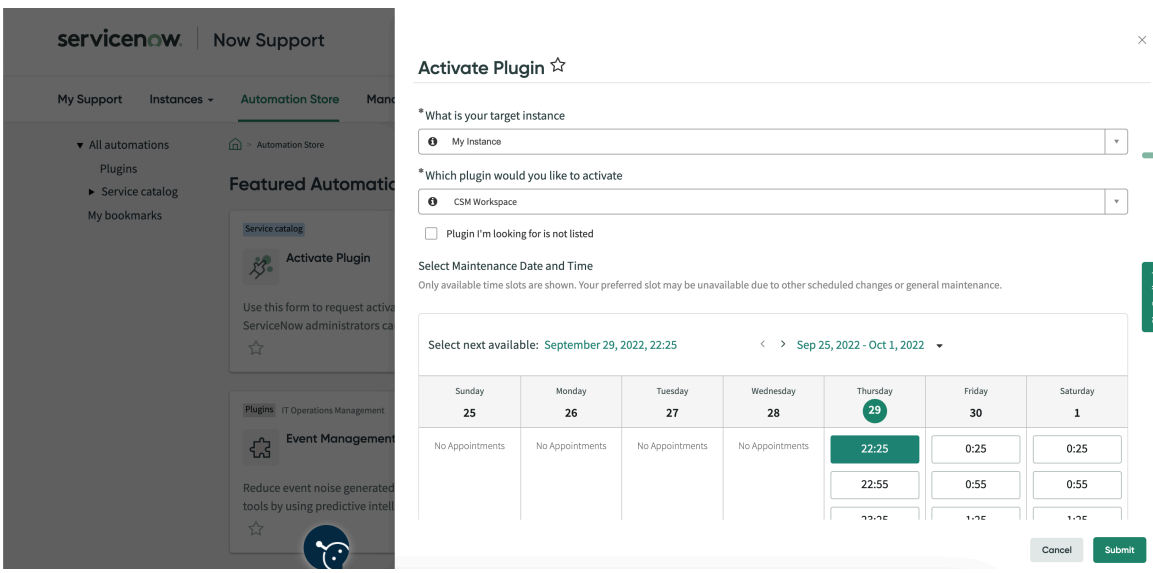
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installé avec la distribution de logiciel client

Plusieurs types de composants sont installés avec Distribution de logiciel client (CSD).

Tables installées avec la distribution de logiciel client

Ces tables sont installées avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client (com.snc.orchestration.client_sf_distribution).

Tables de distribution de logiciel client

Table	Description
Élément de catalogue de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_cat_item]	Contient tous les éléments de catalogue créés pour la distribution de logiciel client. Cette table étend la table Élément de catalogue [sc_cat_item].
Demande de logiciel de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_req_software]	Contient tous les logiciels demandés ainsi que leurs états.
Application de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_application]	Contient toutes les applications CSD détectées.
Fournisseur de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_provider]	Contient tous les fournisseurs de distribution de logiciels.
Clé d'extension de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_extension_key]	Contient les clés d'extension CSD prédéfinies.
Point d'extension de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_extension_point]	Contient le script de personnalisation des clés d'extension.
Configuration de logiciel de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_software_config]	Table de base pour toutes les configurations de fournisseurs de logiciels.
Instance du serveur SCCM [sn_client_sf_dist_cmdb_ci_sccm_server]	Contient toutes les instances du serveur SCCM. Cette table étend la table d'éléments de configuration [cmdb_ci].
Application SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_application]	Contient toutes les applications SCCM détectées. Cette table étend la table Application de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_application].
Élément de catalogue d'applications SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]	Contient tous les éléments de catalogue créés pour les applications SCCM. Cette table étend la table Élément de catalogue de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_cat_item].
Collection SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	Contient toutes les collections SCCM détectées. Contient toutes les collections SCCM détectées.
Déploiement SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	Contient tous les déploiements SCCM détectés. Contient tous les déploiements SCCM détectés.
Configuration SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_sf_config]	Contient l'application SCCM, les collections d'installation et de désinstallation et Découverte le modèle. Cette table étend la configuration de logiciel de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_software_config]

Modules d'extension installés avec Distribution de logiciel client

Ces modules d'extension sont installés avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client, s'ils ne sont pas déjà actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions sur la demande d'activation de Distribution de logiciel client (CSD), reportez-vous à la section Demander la distribution de logiciel client.

Modules d'extension pour Orchestration : distribution de logiciel client

Module d'extension	Description
Orchestration : System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Installe les activités d'orchestration SCCM personnalisées qui fonctionnent sur l'hôte cible SCCM.
Orchestration : gestion des baux de ressources [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Installe la fonctionnalité de bail pour les logiciels distribués via Catalogue de services. Cela comprend le démarrage, l'arrêt et la prolongation des baux.
API du périmètre du catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	Installe l'API pour prendre en charge la création d'applications dans Catalogue de services.
Gestion des actifs logiciels [com.snc.software_asset_management]	Fournit la possibilité de gérer les actifs logiciels, y compris le rapprochement des autorisations et des licences pour les utilisateurs nommés, la station de travail et les contrats de logiciel d'entreprise.

Rôles installés avec la distribution de logiciel client

Ces rôles sont installés avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client.

Rôles pour Orchestration : distribution de logiciel client

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist.csd_admin]	Rôle d'administrateur pour la gestion de l'application de distribution de logiciel client.	• sam • agent_admin • report_admin • catalog_admin • itil • workflow_admin

Includes de script installés avec la distribution de logiciel client

Ces includes de script sont installés avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client

Includes de script pour Orchestration : distribution de logiciel client

Include de script	Description
CSDExtensionPoint	Exécuter le code spécifique du fournisseur CSD

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script pour Orchestration : distribution de logiciel client (suite)

Include de script	Description
CSDUtil	Fonctions d'utilitaire pour l'application CSD.
RefQualsCSD	Filtre de qualificatif de référence. Ce script fournit les fonctions de filtrage pour les fournisseurs CSD, les appareils, l'application SCCM, les collections d'installation et les collections de désinstallation.
SCCMCatItemHandler	Définit les valeurs de champ des éléments de catalogue SCCM spécifiques. Il s'agit du nom de la table des éléments de catalogue SCCM, du nom de l'élément de catalogue, du fournisseur SCCM et de la configuration logicielle SCCM.
Créateur d'élémentCatLogiciel	Crée des éléments de catalogue de logiciels
CSDCatItemHandler	Classe de base pour la création d'éléments de catalogue CSD. Ce script est utilisé par l'action d'interface utilisateur Créer un élément de catalogue pour créer un catalogue d'applications.
CSDDemoDataUtil	Remplit les données de démonstration.
CSDDemoDataUtilAjax	Remplit les données de démonstration.

Propriétés installées avec Distribution de logiciel client

Les propriétés de distribution de logiciel client (CSD) permettent de gérer l'état d'installation des déploiements de logiciels demandés et de configurer les détections planifiées.

Pour accéder aux propriétés CSD, accédez à **Distribution de logiciel client** > **Propriétés**. Les propriétés suivantes sont disponibles :

Propriétés de distribution de logiciel client

Propriété	Nom	Description
Intervalle d'expiration de la vérification de l'état (jours)	sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays	Contrôle le nombre de jours pendant lesquels le système attend avant d'ignorer l'état d'installation du logiciel. La limite de délai par défaut pour l'installation d'un logiciel est de 30 jours avant que le système arrête de vérifier l'état d'installation d'un déploiement. Les états d'installation sont les suivants : • **Non installé** : l'utilisateur n'a pas installé le logiciel demandé avant l'expiration de la limite de temps configurée. • **Installé** : le logiciel a été installé dans la limite de temps configurée. • **Vérification de l'état expirée** : le délai d'installation du logiciel demandé par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de distribution de logiciel client (suite)

Propriété	Nom	Description
		l'utilisateur est expiré. Le système ne vérifie plus l'état de ce déploiement. • **Révoqué** : le logiciel a été révoqué par l'administrateur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
Rapprocher l'intervalle d'état de l'installation logicielle (heures)	sn_client_sf_dist.softwareInstallIntervalHour	Détermine le moment d'exécution de la tâche planifiée, ce qui détermine l'état de l'installation. Par défaut, le système vérifie l'état de l'installation toutes les heures. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 24
Définir l'intervalle planifié (jours) dans l'application découverte.	sn_client_sf_dist.discoveryExeDay	Définit l'intervalle de répétition pour la tâche planifiée qui exécute la découverte d'application. Par défaut, Détection s'exécute à minuit le jour défini avec cette valeur. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
Définir l'intervalle de travail du calendrier d'exécution du bail (minutes)	sn_client_sf_dist.intervalle_d'exécution_bail	Intervalle pendant lequel la tâche planifiée Calendrier de bail CSD recherche les baux de logiciels demandés à démarrer, arrêter ou prolonger. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
Définir le temps avant la fin de bail pour notifier le demandeur (jours)	sn_client_sf_dist.lease_end_notification	Détermine combien de jours avant la fin d'un bail de logiciel notifier le demandeur. Si des prolongations de bail sont autorisées, assurez-vous que cette période laisse suffisamment de temps pour que le processus d'approbation se termine avant l'expiration du bail. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5

Workflows installés avec la distribution de logiciel client

Ces workflows sont installés avec le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows installés avec la distribution de logiciel client

Workflow	Description
Découvrir SCCM	Récupère les listes d'applications, de collections et de déploiements à partir des serveurs SCCM à l'aide d'activités d'orchestration CSD personnalisées. Un administrateur exécute ce workflow à partir d'une action d'interface utilisateur dans un enregistrement d'instance du serveur SCCM.
Logiciel client de commande	S'exécute automatiquement lorsqu'un utilisateur commande un logiciel à partir du catalogue de services.
Déployer l'application SCCM	Déclenché par le workflow Logiciel client de commande pour déployer des logiciels via le serveur SCCM. Ce workflow ajoute l'utilisateur ou l'appareil à la collection SCCM.
Révoquer le logiciel client	Commence le processus de révocation de logiciel pour les logiciels déployés par un fournisseur externe. Les administrateurs exécutent ce workflow à partir d'une action d'interface utilisateur sur l'enregistrement Logiciel demandé et l'enregistrement Logiciel installé non autorisé. Ce workflow déclenche le workflow du fournisseur approprié qui effectue la récupération réelle. Par exemple, ce workflow déclenche le workflow Révoquer l'application SCCM pour les applications dans les collections de désinstallation SCCM.
Révoquer l'application SCCM	Révoque les applications SCCM membres d'une collection de désinstallation. Le workflow Révoquer le logiciel client déclenche ce workflow pour révoquer le logiciel déployé par un serveur SCCM. Ce flux de travail déplace l'utilisateur ou l'appareil de l'ensemble SCCM vers l'ensemble de désinstallation approprié.

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Créer des licences et des compteurs pour les logiciels distribués

Les licences et les compteurs logiciels sont associés au modèle logiciel et doivent être créés si vous souhaitez suivre la licence des logiciels déployés par la distribution de logiciel client (CSD).

Avant de commencer

Rôle requis : sam ou admin

Vous pouvez créer des licences logicielles et des compteurs logiciels dans Gestion des actifs logiciels pour les éléments logiciels déployés à partir du catalogue de services par CSD. CSD dépend du résultat du compteur logiciel pour déterminer si la licence est disponible pour le logiciel demandé. Si **l'évaluation de** la licence est supérieure à 0 et que le type de licence est **Non alloué**, CSD suppose que la licence est disponible pour le logiciel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actifs Logiciels** > **Licences de logiciels**.
2. Ajoutez une nouvelle licence de logiciel pour le modèle logiciel que vous avez utilisé dans CSD.
3. Accédez à la **Actifs Logiciels** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
4. Créez un compteur logiciel pour le modèle logiciel que vous avez créé.
5. Exécutez le compteur pour récupérer les informations sur la licence de logiciel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de commande de distribution de logiciel client

Les logiciels déployés par Distribution de logiciel client (CSD) peuvent être commandés à partir du catalogue de services par des utilisateurs individuels ou par des utilisateurs approuvés pour le compte d'autres utilisateurs.

Les éléments de catalogue de distribution de logiciel client ont différentes options, selon la façon dont la commande est configurée.

Dates de début et de fin de bail

Tous les logiciels déployés par CSD exigent que les utilisateurs spécifient la date de début du bail. Ceci est appliqué par le module d'extension Orchestration - Asset Lease Management qui est activé automatiquement avec CSD. Le système préremplit le champ **Début de bail** avec la date et l'heure actuelles.

Si l'élément de catalogue est configuré pour la révocation (désinstallation), le formulaire affiche le champ **Fin de bail** , qui permet au demandeur de définir une date et une heure de fin pour le bail. Le système valide l'entrée de l'utilisateur dans ces champs pour s'assurer que les dates sélectionnées définissent une fenêtre future. Le champ **Fin de bail** n'est pas obligatoire et peut être laissé vide pour commander un logiciel sans date de fin.

Remarque :
Pour les systèmes déployant des logiciels à partir de Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), le champ **Fin de bail** n'est disponible que si la configuration SCCM spécifie une collection de désinstallation.

Logiciel proposé uniquement à l'utilisateur connecté

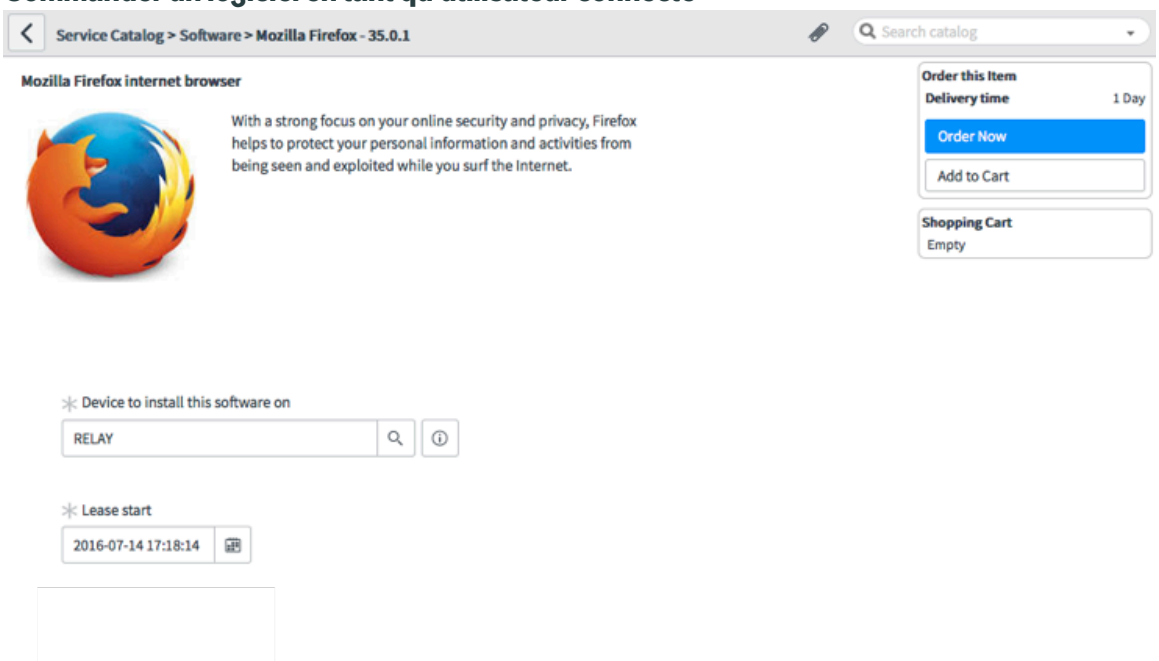
Si l'élément du catalogue de logiciels est configuré avec la case **Commander au nom de** cochée, le champ **Utilisateur** n'apparaît pas sur le formulaire de commande. L'utilisateur connecté sélectionne l'appareil sur lequel déployer le logiciel à partir de **l'appareil sur lequel installer ce logiciel sur** le champ. Seuls les appareils affectés à l'utilisateur connecté apparaissent dans la liste.

Dans cet exemple, un utilisateur s'est connecté au catalogue de services pour commander Firefox pour un ordinateur qui lui est affecté. L'utilisateur sélectionne la machine dans une liste d'appareils possédés et sélectionne la date et l'heure de début du bail. Ce logiciel est déployé via Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), mais n'a pas de collection de désinstallation configurée et ne peut pas être révoqué automatiquement par le système. Par conséquent, le champ **Fin de bail** n'est pas disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commander un logiciel en tant qu'utilisateur connecté



Logiciel commandé pour le compte d'un autre utilisateur

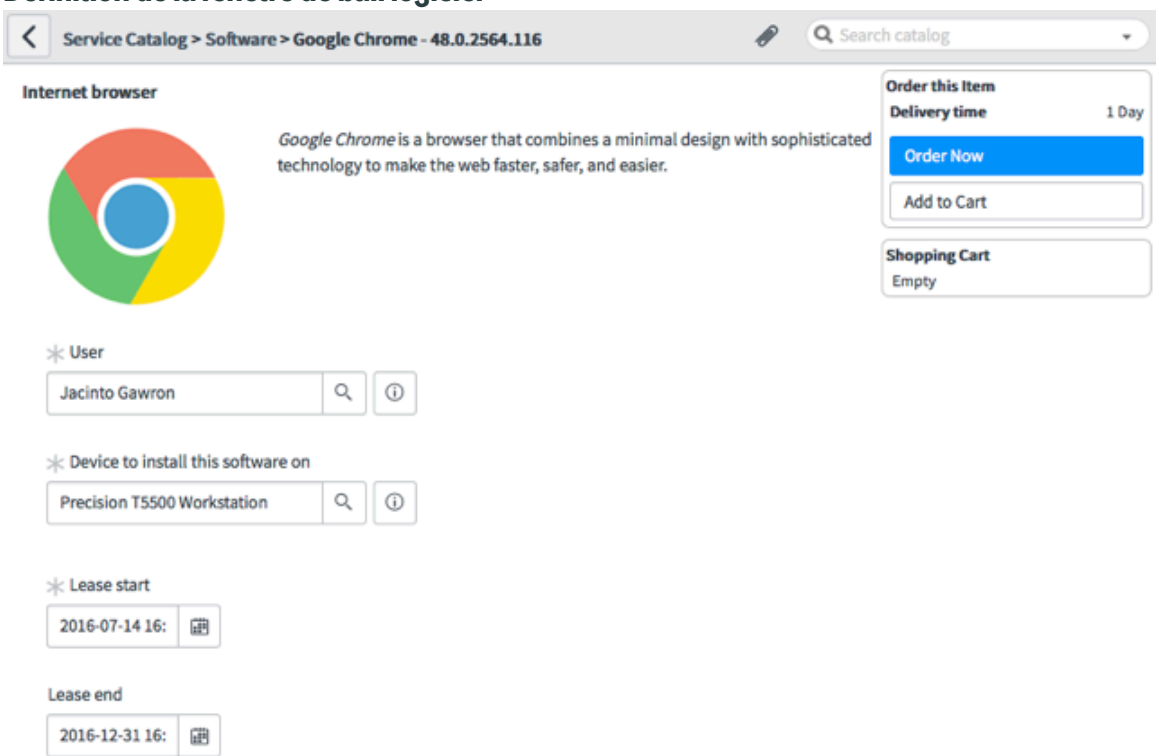
Si l'élément du catalogue de logiciels est configuré avec la case **Commander au nom de** cochée, le champ **Utilisateur** s'affiche sur le formulaire. L'utilisateur connecté peut sélectionner n'importe quel utilisateur dans ce champ. Le champ **Appareil sur lequel installer ce logiciel** ne répertorie que les appareils affectés à l'utilisateur sélectionné dans le champ **Utilisateur** . Si une approbation est requise pour un logiciel commandé au nom d'un autre utilisateur, le système envoie automatiquement une demande d'approbation au gestionnaire de l'utilisateur recevant le logiciel. L'approbation est ignorée si le demandeur est le gestionnaire de l'utilisateur nommé.

Dans cet exemple, un gestionnaire commande Google Chrome pour un prestataire. Le gestionnaire sélectionne le prestataire dans le champ **Utilisateur** , puis choisit un ordinateur dans la liste des périphériques affectés au prestataire. Ce logiciel dispose d'une collection de désinstallation SCCM configurée, qui permet au gestionnaire de sélectionner une date de fin de bail qui coïncide avec la fin du contrat de l'utilisateur. À l'expiration du bail, SCCM désinstalle automatiquement le logiciel de l'appareil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de la fenêtre de bail logiciel



Prolonger un bail de logiciel

Les utilisateurs de logiciels déployés par Distribution de logiciel client (CSD) peuvent demander la prolongation d'une fenêtre de bail, si le logiciel est révocable par un système de distribution de logiciels.

Avant de commencer

Rôle requis : n'importe quel utilisateur système

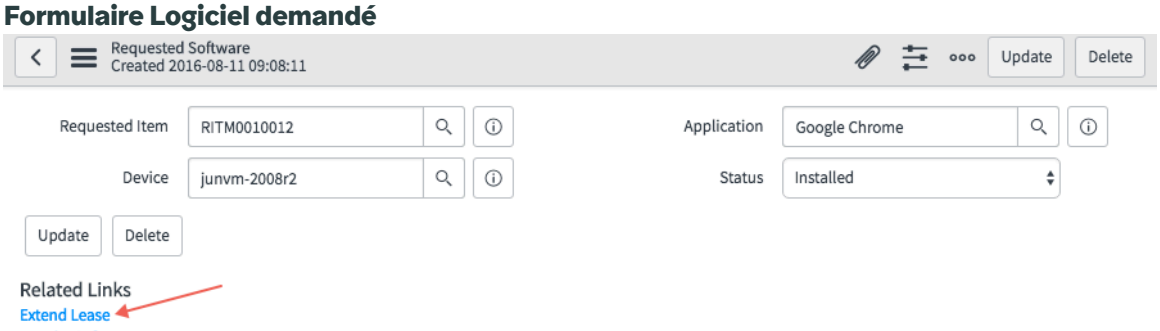
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre logiciel a une date de fin de bail définie et que l'état logiciel est **installé**, vous pouvez demander une extension du bail, en attendant les approbations requises par votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Mon logiciel demandé**.
   La liste affiche uniquement les logiciels que vous avez demandés dans le catalogue de services.
2. Sélectionnez l'enregistrement du logiciel installé dont vous souhaitez prolonger le bail.
3. Sous **Liens connexes** , cliquez sur **Prolonger le bail**.

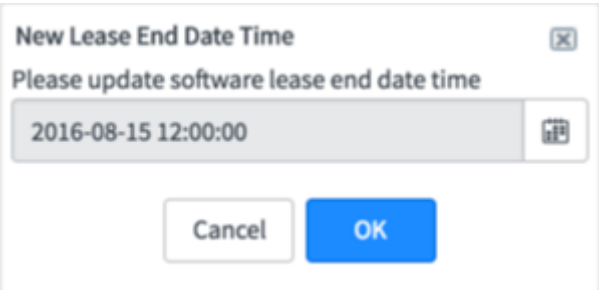
Formulaire Logiciel demandé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez une nouvelle date de fin de bail dans le calendrier et cliquez sur **OK.**
   Vous devez sélectionner une date ultérieure à la date actuelle.



Si la prolongation de bail est soumise à l'approbation du gestionnaire, vous êtes informé de la décision. Si la demande est approuvée, une notification indique la nouvelle date de fin de bail. Si la nouvelle date de fin est dans les 5 jours (la période de notification par défaut) de la date à laquelle vous avez fait la demande, CSD envoie une notification de fin de bail immédiate.

Important :
Si les extensions de bail de votre organisation nécessitent une approbation, assurez-vous que l'approbateur est disponible et dispose de suffisamment de temps pour traiter votre demande d'extension. Si l'extension ne peut pas être approuvée avant l'expiration de la date de fin initiale, le logiciel est révoqué.

Distribution de logiciel client à partir de SCCM

Vous pouvez utiliser Distribution de logiciel client (CSD) pour déployer et révoquer les déploiements de logiciels à partir de Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) et gérer les distributions sur des hôtes SCCM.

Le pack d'activités SCCM contient des activités Orchestration que CSD utilise pour déployer des logiciels à partir d'une demande de catalogue de services et gérer des collections d'utilisateurs et d'appareils sur des serveurs SCCM. En outre, CSD peut gérer le nombre de licences pour les logiciels déployés à l'aide ServiceNow de Software Asset Management, révoquer les logiciels déployés par SCCM sans interaction de l'utilisateur et gérer les périodes de location.

Configuration de SCCM

Suivez les procédures de configuration SCCM dans l'ordre indiqué.

Configurer le rôle d'administrateur d'application sur le serveur SCCM

Pour déployer des logiciels à l'aide ServiceNow® de Distribution de logiciel client (CSD), assurez-vous qu'un administrateur SCCM dispose des autorisations appropriées pour déployer des logiciels et que PowerShell est correctement configuré.

Avant de commencer
Rôle SCCM requis : administrateur d'application

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces instructions concernent Microsoft 2012 R2 Server.

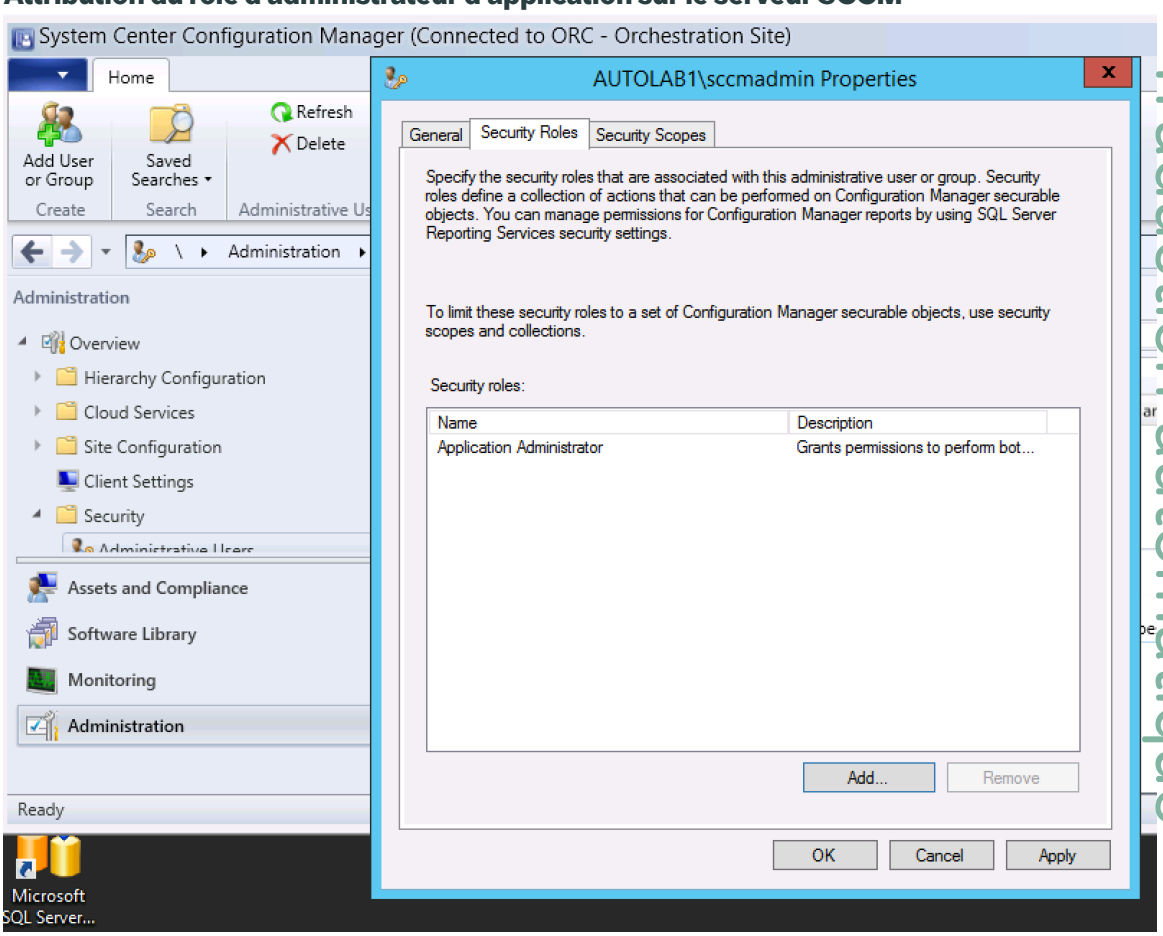
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la console System Center Configuration Manager, accédez à **Administration** > **Sécurité** > **Utilisateurs administratifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'utilisateur à qui vous souhaitez accorder le rôle d'administrateur d'application.
3. Sélectionnez **Propriétés** dans le menu déroulant.
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés, sélectionnez l'onglet **Rôles de sécurité** .
5. Assurez-vous que l'utilisateur dispose du rôle d'administrateur d'application.
6. Si l'utilisateur ne dispose pas déjà de ce rôle, cliquez sur **Ajouter**, sélectionnez ce rôle dans la liste, puis cliquez sur **OK**.

Attribution du rôle d'administrateur d'application sur le serveur SCCM

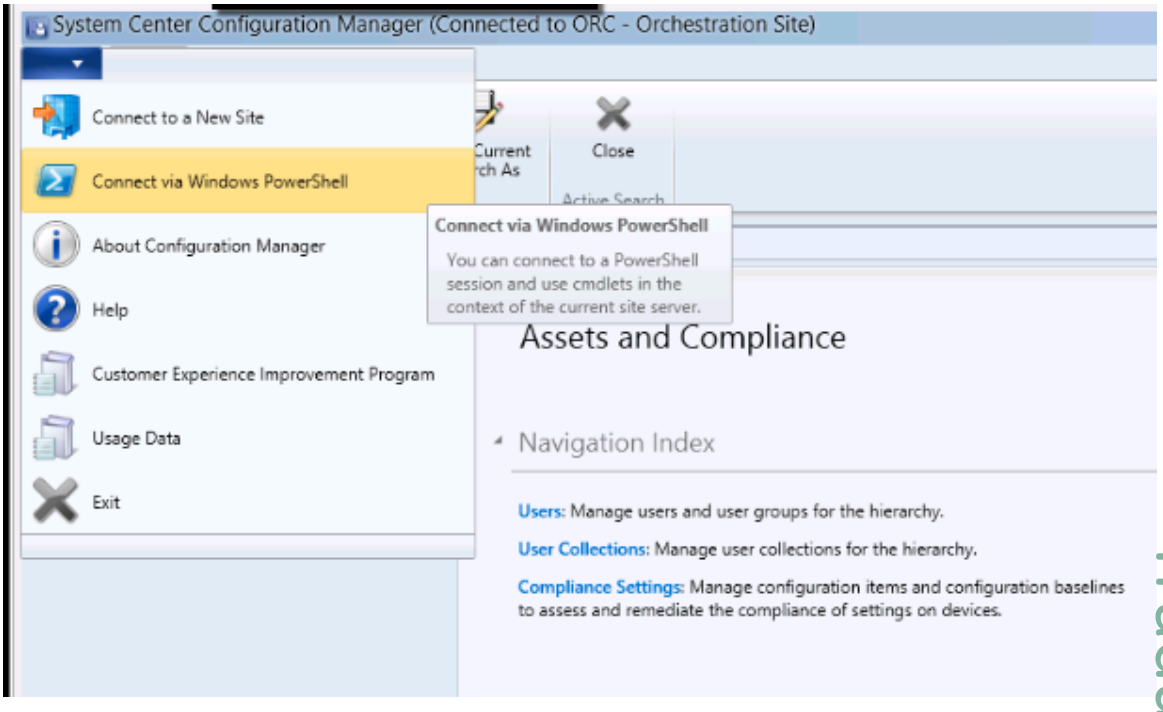


7. Connectez-vous à SCCM en tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur d'application.
8. Ouvrez le menu dans le coin supérieur gauche de la console et sélectionnez **Se connecter via Windows PowerShell**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Se connecter à PowerShell



9. Assurez-vous que l'utilisateur peut accéder à la console CM.
   Cette action établit le chemin d'accès de l'environnement à PowerShell pour l'utilisateur administrateur d'application connecté.

Mettre à jour les bibliothèques d'applets de commande SCCM

Assurez-vous que la bibliothèque d'applets de commande SCCM du gestionnaire de configuration centrale du système est à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur actuel ou administrateur système, selon les paramètres.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La bibliothèque d'applets de commande SCCM du gestionnaire de configuration centrale installe et met à jour le module Windows PowerShell pour SCCM. SCCM vérifie quotidiennement les mises à jour de la bibliothèque. Des bibliothèques obsolètes peuvent entraîner l'échec de la découverte du serveur SCCM, car le système ne peut pas analyser la sortie de l'activité SCCM. Ce message d'avertissement apparaît dans les enregistrements d'entrée de file d'attente ECC pour les activités SCCM GET :

```
WARNING: An update to the System Center 2012 Configuration Manager Cmdlet
Library is available. Please go to
'http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947' to download the latest version.
Running cmdlet version: 5.0.8231.1004 Latest cmdlet version: 5.0.8328.1155
```

Téléchargez la dernière version de la bibliothèque d'applets de commande à partir de Microsoft. Pour les instructions d'installation, reportez-vous à la section https://learn.microsoft.com/en-us/fabric/enterprise/powerbi/service-admin-reference .

Si vous choisissez d'utiliser une bibliothèque de version antérieure, utilisez cette procédure pour désactiver la vérification de la mise à jour CM, ce qui permet à Découverte de se produire sans problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous à la console SCCM en tant qu'administrateur.
2. Ouvrez le menu dans le coin supérieur gauche de la console.
3. Sélectionnez **Se connecter via Windows PowerShell**.
4. Exécutez l'une de ces commandes pour désactiver la vérification de mise à jour :
   - **Par utilisateur** : `Set-CMCmdletUpdateCheck -CurrentUser -IsUpdateCheckEnabled 0`
   - **Par système** : `Set-CMCmdletUpdateCheck -System -IsUpdateCheckEnabled 0`

   Important :
   L'applet de commande par système doit s'exécuter dans une session Windows PowerShell avec élévation de privilèges.
5. Exécutez la commande `Get-CMCmdletUpdateCheck` pour actualiser la console et vérifier les paramètres.
6. Assurez-vous que la valeur de la variable de configuration `IsEnabled` a changé sur **Faux**.
   Cela indique que l'avertissement d'une bibliothèque d'applets de commande obsolète est désactivé pour les utilisateurs spécifiés.
7. Pour réactiver la vérification de mise à jour, exécutez la commande `-IsUpdateCheckEnabled 1` pour l'utilisateur actuel ou pour le système.

Configurer le serveur MID pour les activités SCCM

Pour utiliser un Serveur MID avec des activités Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), configurez-le pour qu'il communique avec le serveur SCCM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **cmdb_ci_dns_name.list**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM dans le champ **Nom** .
4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Adresse IP** , cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Adresse IP** , entrez l'adresse IP du serveur SCCM.
7. Dans le champ **Carte réseau** , sélectionnez **eth0** ou votre contrôleur d'interface réseau préféré.
8. Laissez le champ **Masque réseau** vide.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des informations d'identification Windows pour les déploiements SCCM

Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) requiert les informations d'identification appropriées pour déployer des applications à l'aide de l'application Distribution de logiciel client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La distribution de logiciels clients nécessite des informations d'identification Windows dotées de droits administratifs sur le serveur SCCM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Orchestration** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la liste des types d'informations d'identification, sélectionnez **Informations d'identification Windows**.
4. Fournissez un nom d'utilisateur et un mot de passe avec des droits d'administration sur le serveur SCCM.

   Important :
   Vous devez disposer des éléments suivants :
   - Cet utilisateur doit avoir le rôle d'administrateur d'application sur le serveur SCCM.
   - Utilisez les informations d'identification pour vous connecter au serveur SCCM et connectez-vous via Windows PowerShell à partir de la console System Center Configuration Manager au moins une fois pour définir la variable de chemin d'accès pour ces informations d'identification.

5. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.

   Pour plus d'informations, voir Informations d'identification Windows.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Récupérer les données SCCM pour la distribution de logiciel client

Récupérez les collections et la liste des applications disponibles pour le déploiement à partir de vos serveurs SCCM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Avant de commencer cette procédure :

- Configurez votre serveur SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager), créez les applications et collections et configurez les déploiements dont vous avez besoin. Pour plus d'informations, consultez votre documentation SCCM.
- Configurez un utilisateur avec le rôle de gestionnaire de déploiement d'applications sur le serveur SCCM.
- Configurez le serveur MID pour qu'il communique avec le serveur SCCM.
- Ajoutez les informations d'identification Powershell à la table Informations d'identification ServiceNow [discovery_credentials] pour l'utilisateur SCCM qui a le rôle de gestionnaire du déploiement d'applications.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour remplir l'application Distribution de logiciel client avec les données SCCM :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Distribution de logiciel client** > **SCCM** > **Instance du serveur SCCM**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Instance du serveur SCCM, identifiez le serveur par son nom et fournissez le nom de domaine complet.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le nouveau serveur SCCM apparaît dans la liste.
5. Ouvrez le nouvel enregistrement SCCM et cliquez sur **Détecter maintenant** sous **Liens connexes**.

   Le système exécute le workflow Discover SCCM qui récupère les données d'application, de collection et de déploiement à partir du serveur SCCM.

Récupération des données SCCM avec Découverte

Serveur SCCM Discovery pour la distribution de logiciel client

Un workflow de découverte remplit les tables ServiceNow avec les données de collecte, d'application et de déploiement récupérées à partir des serveurs SCCM.

Les utilisateurs exécutent le workflow **de détection SCCM** à partir d'un enregistrement d'instance du serveur SCCM pour remplir les tables suivantes ServiceNow :

Données SCCM renseignées dans les tables ServiceNow

Table	Champs
Application SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_application]	• nom • éditeur • version • modèle • sccm_server
Collection SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	• nom • type • sccm_server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données SCCM renseignées dans les tables ServiceNow (suite)

Table	Champs
Déploiement SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	• l'application • collection • type

Remarque :
Pour plus de détails sur les activités personnalisées utilisées dans ce workflow pour extraire des données d'un serveur SCCM, voir Pack d'activités SCCM Orchestration.

Configurer un modèle logiciel pour une application SCCM

À l'aide des applications détectées sur le serveur SCCM, configurez un modèle logiciel utilisé par l'application Gestion des actifs logiciels pour gérer les licences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Avant de créer des modèles logiciels, vous devez détecter les applications disponibles pour le déploiement sur le serveur SCCM. Consultez la section Récupérer les données SCCM pour la distribution de logiciel client pour en savoir plus.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez lier une application SCCM à un modèle logiciel existant ou créer un nouveau modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Distribution de logiciel client** > **SCCM** > **Applications SCCM**.
   Une liste des applications détectées sur le serveur SCCM s'affiche.
2. Ouvrez un enregistrement d'application SCCM.
3. Pour créer un lien vers un modèle existant, cliquez sur l'icône de loupe dans le champ **Modèle** et sélectionnez un modèle dans la liste.

Enregistrement de l'application SCCM

4. Pour créer un modèle, cliquez sur **Créer un modèle logiciel** sous **Liens connexes**.

   a. Renseignez les champs du modèle logiciel.
   Consultez la section pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Cliquez sur **Envoyer**.
La vue revient au formulaire Applications SCCM.

Définir une configuration SCCM

Pour créer des éléments de catalogue pour le déploiement de logiciels SCCM ou pour configurer votre instance afin de révoquer un logiciel via SCCM, vous devez d'abord associer ce logiciel à une collection via une configuration SCCM.

Avant de commencer

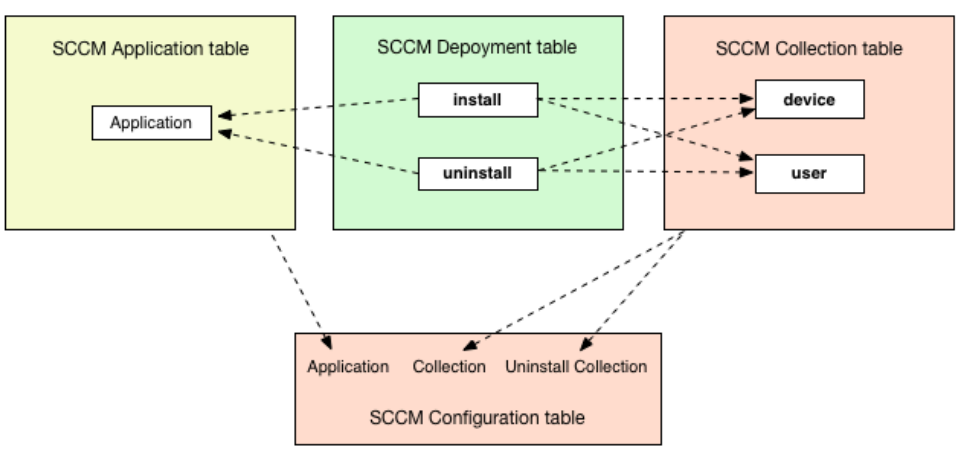
Avant de créer un enregistrement de configuration SCCM, assurez-vous d'avoir détecté les applications, collections et déploiements SCCM et d'avoir configuré les modèles logiciels nécessaires.

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus de configuration SCCM associe le logiciel aux collections SCCM. Pour déployer un logiciel à partir d'un serveur SCCM, l'utilisateur ou l'appareil doit appartenir à un ensemble SCCM associé à un déploiement **d'installation** . Distribution de logiciel client (CSD) vous permet de révoquer un logiciel non autorisé à l'aide d'un serveur SCCM lorsque ce logiciel peut être supprimé à l'aide d'une collection de **désinstallation** . Les utilisateurs qui demandent des logiciels révoquables à partir de Catalogue de services ont également la possibilité de définir des dates de début et de fin de bail et de demander des extensions de bail.

Références de table SCCM



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Distribution de logiciel client** > **SCCM** > **Applications SCCM**.

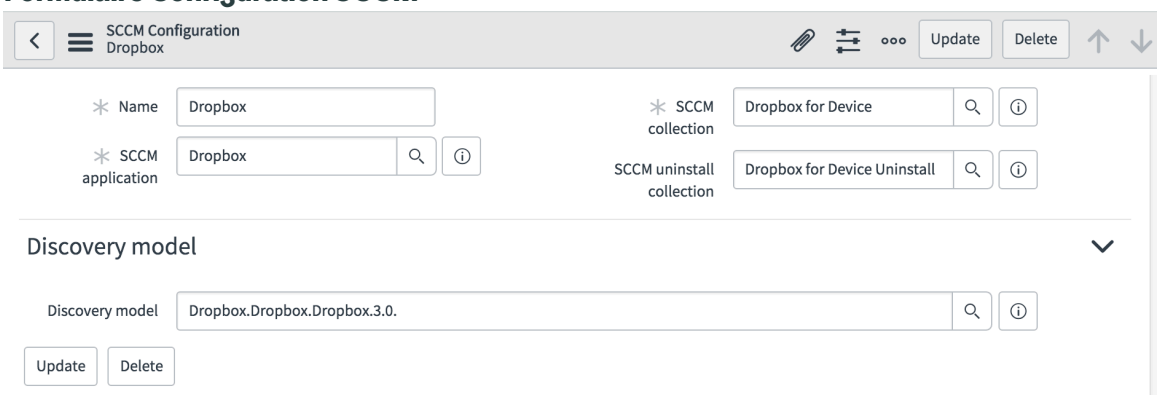
2. Ouvrez une application qui a un modèle logiciel configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Créer une configuration logicielle**.
4. Remplissez le formulaire en utilisant les champs de la table.

Formulaire Configuration SCCM



Champs de configuration SCCM

Champ	Description
Nom	Nom reconnaissable de cette configuration logicielle SCCM.
Application SCCM	Nom d'une application hébergée sur le serveur SCCM.
Collection SCCM	Nom de l'ensemble associé au déploiement **d'installation** de l'application sélectionnée sur le serveur SCCM. Seules les collections associées à l'application peuvent être sélectionnées.
Collection de désinstallation SCCM	Nom de l'ensemble associé au déploiement **de désinstallation** de l'application sélectionnée sur le serveur SCCM. Vous devez spécifier une collection de désinstallation pour : ○ Définissez une date de fin de bail pour les logiciels déployés. ○ Autorisez les extensions de bail. ○ Révoquer le logiciel de l'ordinateur d'un utilisateur.
Modèle de découverte	Modèle de détection qui relie l'installation de logiciel non autorisée à la configuration SCCM. À partir de l'enregistrement de configuration SCCM, Distribution de logiciel client peut déterminer quel ensemble utiliser pour révoquer le logiciel. Un logiciel non autorisé est un logiciel trouvé sur l'ordinateur de l'utilisateur que l'utilisateur n'est pas autorisé à utiliser.

Créer un élément de catalogue pour une application SCCM

À l'aide des applications détectées sur le serveur SCCM, créez un élément de catalogue pour une application que vous souhaitez proposer pour distribution à partir du catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

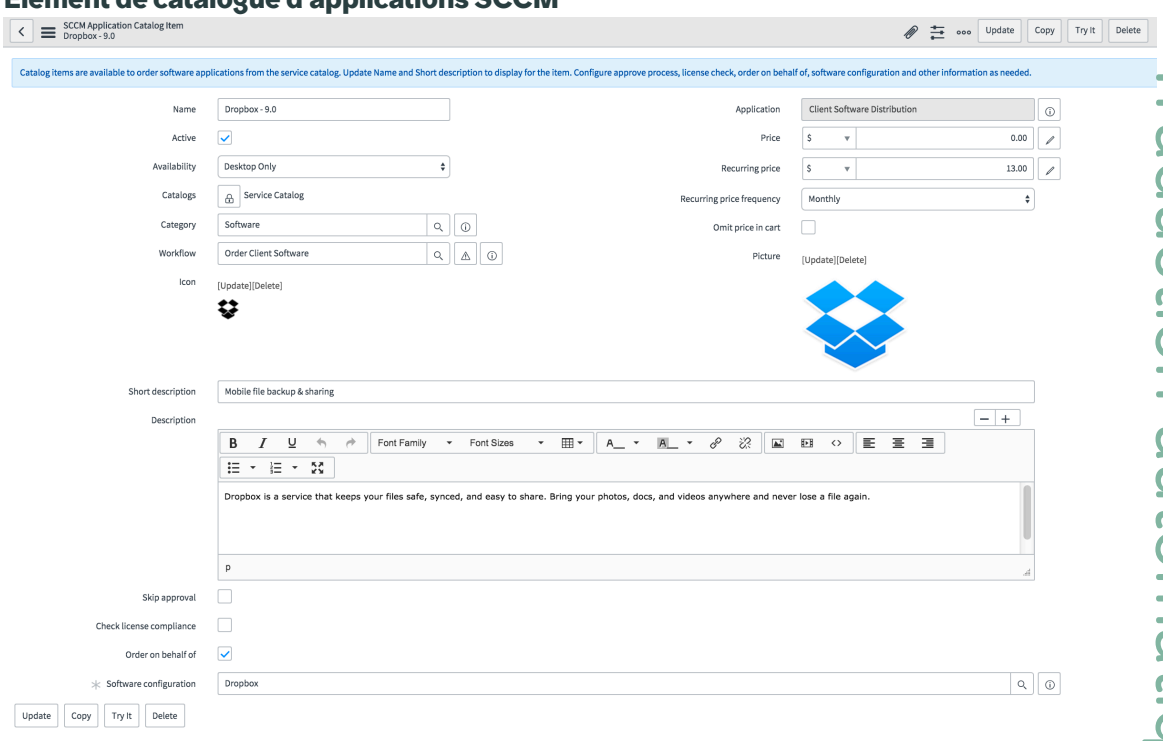
Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Avant de créer un élément de catalogue, vous devez lier l'application à un modèle logiciel et créer au moins une configuration logicielle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Distribution de logiciel client** > **SCCM** > **Applications SCCM**.
   Une liste des applications détectées sur le serveur SCCM s'affiche.
2. Ouvrez un enregistrement pour une application SCCM.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Créer un élément de catalogue**.
   Un nouvel enregistrement d'élément de catalogue d'applications SCCM apparaît avec des informations préconfigurées. .

Élément de catalogue d'applications SCCM



4. Ajoutez des informations de prix et renseignez les champs suivants ajoutés à la table Élément de catalogue de distribution de logiciel client [sn_client_sf_dist_cat_item] par le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client :

Champs SCCM dans le formulaire d'élément de catalogue

Champ	Description
Ignorer l'approbation (skip_approval)	Case à cocher qui permet d'ignorer l'approbation de cet élément par le gestionnaire du demandeur lorsqu'un utilisateur le commande à partir du catalogue de services. Utilisez ce champ conjointement avec le champ **Commander au nom de** pour vous assurer que le logiciel commandé par un utilisateur connecté pour le compte d'un autre utilisateur est soumis à approbation. Par défaut, cette case est décochée et exige l'approbation du gestionnaire pour tous les nouveaux éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Deux niveaux d'approbation sont possibles. Par défaut, tous les éléments de catégorie nécessitent une approbation de groupe pour les articles de plus de 1 000 $. Si cette approbation est donnée ou ignorée, le système évalue la case à cocher **Ignorer l'approbation** pour déterminer si l'élément logiciel nécessite l'approbation du gestionnaire du demandeur.
Vérifier la conformité de la licence (check_license_compliance)	Case à cocher qui oblige le système à déterminer si le déploiement de cet élément est autorisé dans le cadre de la licence actuelle.
Commande pour le compte de	Case à cocher qui permet à l'utilisateur connecté de commander ce logiciel à partir du catalogue de services pour un autre utilisateur. Cela permet au personnel du Centre de services de commander des déploiements SCCM pour d'autres utilisateurs du système. Par défaut, cette fonctionnalité est activée. Pour empêcher les utilisateurs non autorisés de commander des logiciels, assurez-vous que les approbations sont requises pour ce type de déploiement en désactivant la case **à cocher Ignorer l'approbation** . Si une approbation est requise pour un logiciel commandé au nom d'un utilisateur, le système envoie automatiquement une demande d'approbation au gestionnaire de l'utilisateur recevant le logiciel. L'approbation est ignorée si le demandeur est le gestionnaire de l'utilisateur nommé. Les éléments logiciels demandés à partir du catalogue de services pour le compte d'un autre utilisateur requièrent les informations suivantes : ○ **Utilisateur** : utilisateur sélectionné pour le déploiement. Ce champ est automatiquement rempli avec le nom de l'utilisateur connecté. Vous pouvez sélectionner un autre utilisateur dans la liste. ○ **Appareil sur lequel installer ce logiciel** : appareil appartenant à l'utilisateur sélectionné sur lequel déployer le logiciel. Seuls les appareils appartenant à cet utilisateur apparaissent dans la liste de choix. ○ **Début de bail** : Date et heure de déploiement du logiciel. Il s'agit de l'heure de début du bail. Un bail peut être à durée indéterminée ou avoir une heure de fin de bail.
Configuration SCCM	Nom de l'enregistrement de configuration SCCM pour cette application. Cet enregistrement définit la collecte et la collection de désinstallation de cette application. Cette configuration est requise pour tous les déploiements, révocations et baux effectués par le serveur SCCM.

5. Si l'élément de catalogue nécessite une approbation en raison du coût, veillez à configurer un groupe d'approbation dans la liste connexe**Approuvé par groupe** .
Par défaut, le workflow de demande de Catalogue de services s'exécute lorsqu'un élément coûtant plus de 1 000 USD est commandé et recherche un groupe d'approbation approprié. Si aucun groupe d'approbation n'est configuré pour l'élément, ce workflow ignore complètement l'approbation et se termine. Le système exécute ensuite le workflow Logiciel client de commande, qui évalue la case à cocher **Ignorer l'approbation** pour déterminer si l'approbation du gestionnaire du demandeur est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La vue revient à la liste des applications SCCM.
7. Pour afficher tous les éléments de catalogue de Distribution de logiciel client (CSD), accédez à **Distribution de logiciel client** > **Gérer les éléments** > **Éléments logiciel**.

Déploiement SCCM

La commande d'une application SCCM à partir d'un élément de catalogue de distribution de logiciel client (CSD) dans le catalogue de services déclenche le workflow Commander le logiciel client.

Ce processus déploie une application SCCM vers un utilisateur ou un appareil via une commande de catalogue de services :

1. Si la case **Ignorer l'approbation** est désactivée dans l'élément du catalogue de logiciels, le workflow Logiciel client de commande envoie la demande du catalogue au gestionnaire de l'utilisateur demandeur pour approbation.
2. Si la case **Vérifier la conformité** de la licence est cochée dans l'élément du catalogue de logiciels, le workflow effectue une vérification de la licence de logiciel. Si aucune licence n'est disponible, le workflow crée une tâche de catalogue pour acquérir plus de licences et affecte la tâche au Distribution de logiciel client groupe Administrateurs.
3. Le workflow Logiciel client de commande déclenche le workflow Déployer l'application SCCM en tant que flux secondaire. Ce workflow ajoute l'utilisateur ou l'appareil à l'ensemble SCCM à l'aide de l'activité SCCM Ajouter à un ensemble d'utilisateurs ou Ajouter à un ensemble d'appareils .
4. Si la configuration logicielle spécifie la collection de désinstallation SCCM dans l'élément de catalogue de logiciels, le workflow Déployer l'application SCCM vérifie si l'utilisateur ou l'appareil existe dans la collection de désinstallation. Le workflow utilise l'activité SCCM L'appareil est-il dans la collection ou L'utilisateur est-il dans la collection. Si l'utilisateur ou l'appareil existe dans la collection de désinstallation, le workflow supprime l'appareil ou l'utilisateur. Le workflow utilise l'activité SCCM Supprimer de l'ensemble des appareils ou Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs avant de l'ajouter à l'ensemble d'installation SCCM.

Processus de validation de distribution de logiciel client

Une fois que SCCM déploie le logiciel sur un ordinateur cible, la distribution de logiciel client (CSD) détecte l'installation et valide son état.

La distribution de logiciel client utilise les méthodes suivantes pour détecter les logiciels installés sur la machine cible :

- **Découverte** : CSD est configuré pour détecter Découverte les installations de logiciels. Vous pouvez exécuter Découverte manuellement à tout moment ou via une tâche planifiée.
- **Intégration de Microsoft SCCM** : vous pouvez importer des données SCCM dans la CMDB à l'aide des fonctionnalités du module d'extension Intégration - Microsoft SCCM si la découverte n'est pas active sur l'instance.

L'instance utilise les données recueillies par Découverte ou le module d'extension d'intégration SCCM pour remplir la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. Pour valider les installations à l'aide de ces données, CSD exécute une tâche planifiée appelée Rapprocher le logiciel demandé qui utilise les paramètres installés par les propriétés . Ce processus rapproche les données d'installation de logiciel accumulées dans la CMDB et effectue les mises à jour d'état suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Non installé** vers **Installé** : l'utilisateur a installé le logiciel demandé dans la limite de temps configurée dans la *sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays* propriété.
- **Non installé** pour **Vérification de l'état expirée** : le délai imparti à l'utilisateur pour installer le logiciel demandé est expiré. Le système arrête la vérification de l'installation à l'expiration du délai.

Révocation du logiciel SCCM

Un administrateur peut révoquer un logiciel sans aucune interaction de l'utilisateur à l'aide de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) si la configuration logicielle spécifie une collection de désinstallation SCCM, même si le logiciel a été installé par un autre processus ou utilisateur.

Révoquer le logiciel déployé via le catalogue de services

Les logiciels déployés par SCCM peuvent être révoqués, mais seulement lorsque l'état du logiciel est **installé** et qu'une collection de désinstallation est configurée pour l'application associée à la configuration logicielle.

Avant de commencer

- Créez un enregistrement de configuration SCCM pour l'application qui nomme une collection de désinstallation appropriée.
- Associez l'élément de catalogue CSD de l'application à la configuration SCCM qui spécifie la collection de désinstallation.

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Un workflow appelé Révoquer l'application SCCM déplace l'utilisateur ou l'appareil de son ensemble respectif et l'ajoute à la collection de désinstallation appropriée. Lorsque SCCM effectue une vérification interne de la politique et trouve l'utilisateur ou l'appareil dans la collection de désinstallation, SCCM supprime le package logiciel correspondant de l'ordinateur client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Distribution de logiciel client** > **Rapports** > **Logiciel demandé**.
2. Ouvrez l'enregistrement du package logiciel SCCM que vous souhaitez révoquer.
   Le package doit avoir **l'étatInstallé** pour être révocable.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Révoquer le logiciel**.

   Cette action exécute le workflow Révoquer le logiciel client, ce qui déclenche le flux secondaire Révoquer l'application SCCM qui déplace l'utilisateur ou l'appareil de la collection d'installation à la collection de désinstallation. Lorsque SCCM effectue une vérification interne de la politique et trouve l'utilisateur ou l'appareil dans la collection de désinstallation, SCCM supprime le package logiciel correspondant de l'ordinateur client.

Révoquer le logiciel non autorisé

Un administrateur peut révoquer un logiciel à l'aide de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) qu'un utilisateur n'est pas autorisé à utiliser, même si le logiciel a été installé par un autre processus ou utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour révoquer un logiciel à l'aide de SCCM, vous devez créer un enregistrement de configuration SCCM pour l'application, dans lequel le modèle de détection de logiciels approprié est défini. Voir Modèles de détection de logiciels .

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Distribution de logiciel client (CSD) utilise la gestion des actifs logiciels pour identifier les installations de logiciels non autorisées. Discovery détecte le logiciel sur l'ordinateur de l'utilisateur et SAM détermine si l'utilisateur ou l'appareil est autorisé à utiliser ce logiciel. Il peut s'agir de logiciels qui n'ont pas été installés via une demande du catalogue ou de logiciels installés par l'utilisateur sans approbation. Si le modèle de détection de l'installation du logiciel est associé à une configuration logicielle SCCM pour laquelle une collection de désinstallation est définie, un administrateur peut utiliser CSD pour révoquer ce logiciel de l'ordinateur de l'utilisateur sans impliquer l'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Distribution de logiciel client** > **Rapports** > **Logiciel installé non autorisé**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de l'installation qui a des utilisateurs non autorisés.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Révoquer le logiciel**.

   Cette action exécute le workflow Révoquer le logiciel client, ce qui déclenche le flux secondaire Révoquer l'application SCCM qui déplace l'utilisateur ou l'appareil de la collection d'installation à la collection de désinstallation. Lorsque SCCM effectue une vérification interne de la politique et trouve l'utilisateur ou l'appareil dans la collection de désinstallation, SCCM supprime le package logiciel correspondant de l'ordinateur client.

Révocation d'une installation de logiciel

Workflow de révocation de logiciel SCCM

Le workflow Révoquer l'application SCCM déplace un utilisateur ou un appareil d'une collection d'installation vers une collection de désinstallation pour révoquer le logiciel installé à partir de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Pour que le workflow de révocation fonctionne, le package logiciel doit avoir l'état **Installé** et doit être préconfiguré pour une collection de désinstallation appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez les Révoquer le logiciel déployé via le catalogue de services instructions de configuration. Lorsqu'un administrateur lance le processus de révocation, le système lance le workflow Révoquer l'application SCCM pour déplacer l'utilisateur ou l'ensemble d'appareils associé à l'installation vers la collection de désinstallation SCCM appropriée. Lorsque le serveur SCCM effectue une vérification de politique, il trouve les ajouts à la collection de désinstallation de l'utilisateur ou de l'appareil et révoque le package logiciel associé à cette collection.

Le workflow utilise deux activités personnalisées, Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs et Supprimer de l'ensemble des appareils, pour retirer l'utilisateur ou l'appareil de son ensemble d'origine. Le workflow ajoute ensuite l'utilisateur ou l'appareil à la collection de désinstallation appropriée sur le serveur SCCM avec l'activité Ajouter à un ensemble d'utilisateurs ou Ajouter à un ensemble d'appareils .

Remarque :
Ce workflow est déclenché par le workflow Révoquer le logiciel client en tant que flux secondaire.

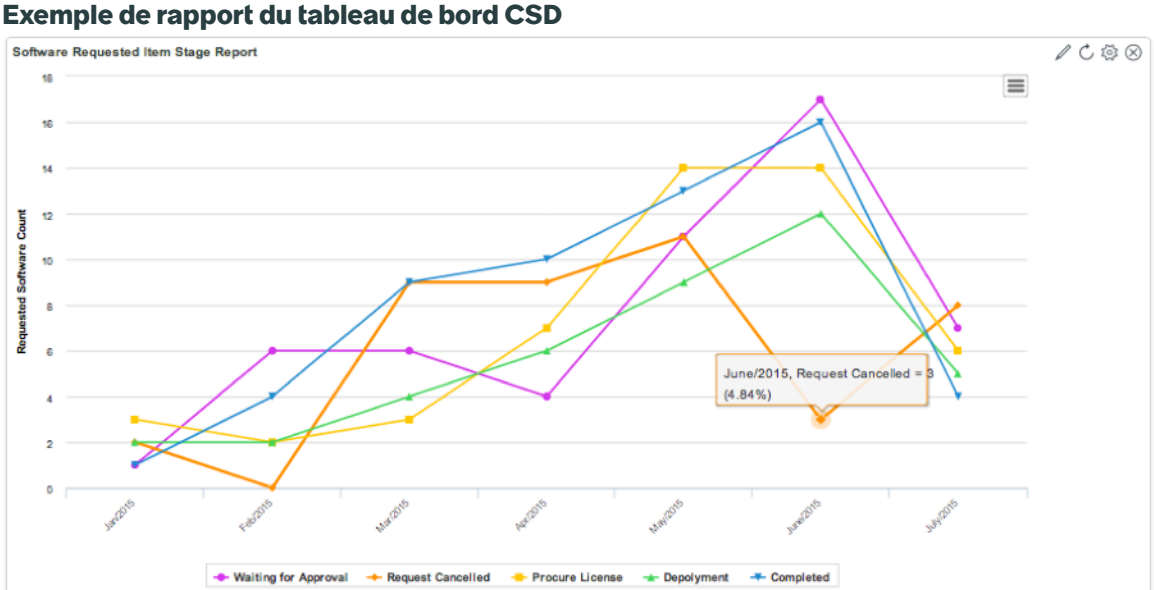
Tableau de bord de distribution de logiciel client

Le tableau de bord CSD fournit une collection de rapports visuels pour l'application Distribution de logiciel client.

Tableau de bord CSD

Pour accéder au tableau de bord CSD, accédez à **Distribution de logiciel client** > **Logiciel demandé** > **Tableau de bord**.

Exemple de rapport du tableau de bord CSD



Rapports de distribution de logiciel client

Rapport	Description
Tâches ouvertes	Affiche toutes les tâches ouvertes regroupées par valeur d'étape de l'élément demandé. • *Type* : créer un rapport de liste de base • *Table:* Tâche de catalogue [sc_task]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de distribution de logiciel client (suite)

Rapport	Description
10 principales applications installées	Affiche les 10 principales applications installées par nombre de demandes. • **Type** : créer un rapport à barres • **Table** : Logiciel demandé [sn_client_sf_dist_req_software]
Nombre total d'éléments de demande de logiciel au fil du temps	Affiche le nombre total d'éléments logiciels demandés chaque mois. • **Type** : rapports hiérarchiques • **Table** : Logiciel demandé [sn_client_sf_dist_req_software]
Rapport des demandes terminées	Affiche le nombre total de demandes de logiciel effectuées chaque mois. • **Type** : rapports hiérarchiques • **Table** : Logiciel demandé [sn_client_sf_dist_req_software]
Logiciel installé non autorisé	Affiche les logiciels installés que les utilisateurs ou les appareils ne sont pas autorisés à utiliser. Il peut s'agir d'un logiciel déployé via CSD ou par un autre processus qui n'est pas conforme aux licences. Ce rapport se trouve sur une table Gestion des actifs logiciels. • **Type** : créer un rapport de liste de base • **Table** : Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]
État des installations de logiciels	Affiche le nombre de logiciels demandés, regroupés par état d'installation, pour chaque mois. • **Type** : rapports hiérarchiques • **Table** : Logiciel demandé [sn_client_sf_dist_req_software]
Rapport d'étapes de l'élément logiciel demandé	Affiche la somme de tous les éléments demandés, regroupés par étape de l'élément demandé, pour chaque mois. • **Type** : rapports hiérarchiques • **Table** : Logiciel demandé [sn_client_sf_dist_req_software]
Nombre de licences disponibles	Affiche le nombre de licences pour toutes les applications disponibles. • **Type** : créer un rapport de liste de base • **Table** : Élément de catalogue d'applications SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation

Accédez à la **Distribution de logiciel client** > **Vue d'ensemble de l'utilisation** pour afficher le nombre actuel de transactions pour votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail d'extension de distribution de logiciel client

Distribution de logiciel client (CSD) fournit des points d'extension intégrés pour l'intégration d'une ServiceNow instance à des fournisseurs de distribution de logiciel client, tels que Casper, Altiris ou LANDesk.

Important :
L'utilisation des points d'extension CSD est une procédure avancée destinée à être utilisée uniquement par des développeurs expérimentés ServiceNow AI Platform . Les instructions de personnalisation de votre instance pour déployer et révoquer le logiciel d'un fournisseur de distribution de logiciels sont disponibles dans le Guide d'implémentation de l'extension CSD.

Configurer les fournisseurs de distribution de logiciel client

Identifiez le fournisseur et spécifiez les workflows et les points d'extension pour un processus de distribution de logiciels personnalisé.

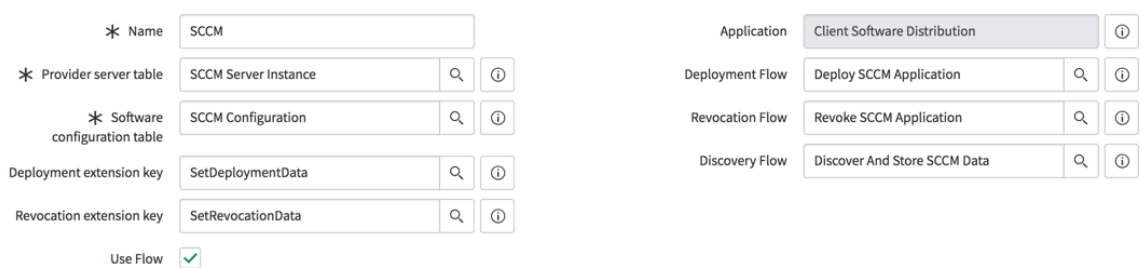
Avant de commencer

Effectuez les tâches de développement décrites dans le Guide d'implémentation de l'extension CSD avant de tenter cette procédure.

Rôle requis : sn_client_sf_dist.csd_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Distribution de logiciel client** > **Extensions** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.



Champs du fournisseur de distribution de logiciel client

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du fournisseur.
Table de serveurs de fournisseurs	Nom de table du serveur du fournisseur. Vous devez créer cette table en tant qu'extension de la table Élément de configuration [cmdb_ci]. Par exemple, vous pouvez appeler votre instance de serveur Casper [cmdb_ci_casper_server_instance].
Flux de découverte	Flux qui détecte le serveur du fournisseur et renvoie les données de ce serveur à l'instance. Il s'agit du flux que vous créez avec des activités personnalisées qui interrogent le serveur du fournisseur.
Table de configuration de logiciel	Nom de table de la configuration logicielle pour ce fournisseur. Vous créez cette table en tant qu'extension de la table Configuration de logiciel de distribution de logiciel client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	[sn_client_sf_dist_software_config]. Par exemple, vous pouvez créer une table appelée Configuration logicielle Casper [sn_client_sf_dist_casper_sf_config].
Clé d'extension de déploiement	La clé **SetDeploymentData** fournie avec CSD. Cette clé configure les données pour le workflow de commande et de déploiement de logiciels.
Flux de déploiement	Flux qui déploie des logiciels à partir du serveur du fournisseur. Il s'agit du flux que vous avez créé avec des activités personnalisées et qui indique au fournisseur où déployer une application demandée à partir du catalogue de services.
Clé d'extension de révocation	La clé **SetRevocationData** fournie avec CSD. Cette clé configure les données pour la révocation de l'installation.
Flux de révocation	Flux qui révoque une installation d'un serveur de fournisseur. Il s'agit du flux que vous avez créé avec des activités personnalisées et qui indique au fournisseur l'application à supprimer d'un appareil.
Utiliser un flux	Option permettant d'utiliser des flux pour la Centre d'intégration distribution de logiciel client. Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, Orchestration les workflows sont utilisés pour la distribution de logiciel client. **Remarque :**

Clés d'extension de distribution de logiciel client

Les clés d'extension de distribution de logiciel client (CSD) vous permettent de personnaliser le déploiement et la révocation de logiciels auprès des fournisseurs de distribution.

Ces clés prédéfinies vous permettent de générer des variables d'entrée pour les workflows qui déploient et révoquent des logiciels de fournisseurs de distribution externes :

- **SetDeploymentData** : définit les informations de commande de logiciels et génère les variables d'entrée pour le workflow de déploiement.
- **SetRevocationData** : génère les variables d'entrée pour le workflow de révocation.
- **CheckRevocable** : spécifie les conditions qui déterminent si une installation peut être révoquée. Si la configuration logicielle associée au logiciel installé autorise la désinstallation, le logiciel installé peut être révoqué.

Points d'extension de distribution de logiciel client

Les points d'extension de distribution de logiciel client (CSD) créent le code de personnalisation pour le fournisseur spécifique et les clés d'extension.

L'objectif des points d'extension est d'associer des clés d'extension à un fournisseur spécifique, puis de créer un script qui définit des variables d'entrée pour vos workflows de déploiement et de révocation personnalisés. Un autre script de point d'extension indique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à CSD si le fournisseur a la possibilité de révoquer le logiciel. Si tel est le cas, CSD active l'action d'interface utilisateur qui déclenche la révocation du fournisseur.

SetDeploymentData (en anglais seulement)

Le script associé à cette clé d'extension doit définir l'objet `csdExtensionResult` avec les attributs suivants :

- `deploymentWorkflowInputs`: objet qui spécifie les variables d'entrée du workflow de déploiement.
- `softwareModel`: modèle logiciel sys_id.
- `deploymentType`: un entier. Utilisez **1** pour le déploiement sur un utilisateur et **2** pour le déploiement sur un appareil.
- `softwareApplication`: sys_id de l'application logicielle.

VérifierRévocable

Le script associé à cette clé d'extension obtient le paramètre `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`d'entrée, qui est un enregistrement de distribution de logiciel client dans la table Configuration de logiciel [sn_client_sf_dist_software_config]. Les configurations logicielles de tous les fournisseurs sont étendues à partir de cette table, mais peuvent avoir des attributs différents.

Ce script doit définir l'objet `csdExtensionResult` sur **true** ou **false**, selon que la configuration logicielle spécifie ou non la désinstallation.

SetRevocationData

Le script associé à cette clé d'extension obtient le paramètre `csdExtensionInputs.softwareConfiguration`d'entrée, qui est un enregistrement de distribution de logiciel client dans la table Configuration de logiciel [sn_client_sf_dist_software_config]. Les configurations logicielles de tous les fournisseurs sont étendues à partir de cette table, mais peuvent avoir des attributs différents.

Le script doit définir l'objet `csdExtensionResult` avec les attributs suivants :

- `revocationWorkflowInput`: objet qui spécifie les variables d'entrée du workflow de révocation.
- `softwareModel`: modèle logiciel sys_id.
- `deploymentType`: un entier. Utilisez **1** pour le déploiement sur un utilisateur et **2** pour le déploiement sur un appareil.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur

Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

Exemples d'orchestration

Ces exemples montrent comment Orchestration peut être utilisée pour automatiser des tâches courantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'automatisation Active Directory

Un ensemble de six activités Active Directory d'Orchestration permet aux organisations d'automatiser leurs processus d'intégration et de départ avec des workflows vérifiables et auto-documentés qui permettent de gagner du temps et d'éliminer les erreurs.

Les activités de sont Pack d'activité Active Directory conçues pour gérer les comptes utilisateurs et réinitialiser les mots de passe des utilisateurs. Les activités suivantes couvrent les cas d'utilisation les plus courants rencontrés par les administrateurs lors de la gestion des comptes d'utilisateur Active Directory :

- Créer un compte utilisateur AD
- Mettre à jour le compte utilisateur AD
- Supprimez le compte d'utilisateur AD
- Désactiver le compte d'utilisateur AD
- Interroger AD
- Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD.

Ces activités partagent une conception commune, des fonctionnalités complémentaires et un ensemble commun de paramètres. Elles peuvent être utilisées seules ou ensemble pour créer des workflows cohérents pour la mise en service et l'annulation de la mise en service des comptes d'utilisateurs.

Mettre à jour Active Directory avec Orchestration

Une organisation prévoit de faire de son ServiceNow instance le système d'enregistrement unique des données de compte utilisateur et souhaite mettre à jour Active Directory avec les derniers changements.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La solution consiste à créer un workflow Orchestration qui envoie les modifications de l'enregistrement ServiceNow utilisateur vers Active Directory pour créer un nouvel enregistrement utilisateur ou mettre à jour un enregistrement existant. Pour ce faire, il crée un workflow Orchestration capable de créer et de mettre à jour des enregistrements dans Active Directory en fonction des données de la ServiceNow table Utilisateur [sys_user].

Remarque :
Cet exemple de workflow suppose que ServiceNow configuré pour LDAP et qu'un serveur LDAP est configuré pour accepter les nouveaux comptes d'utilisateurs. Les activités de gestion des utilisateurs Active Directory ne dépendent pas de LDAP, mais la présence de LDAP facilite grandement cet exemple de workflow. Vous devez fournir l'adresse IP du contrôleur de domaine au workflow, soit en la codant en dur, soit en ajoutant une autre entrée de workflow, soit en utilisant un script pour la rechercher à partir de la CMDB.

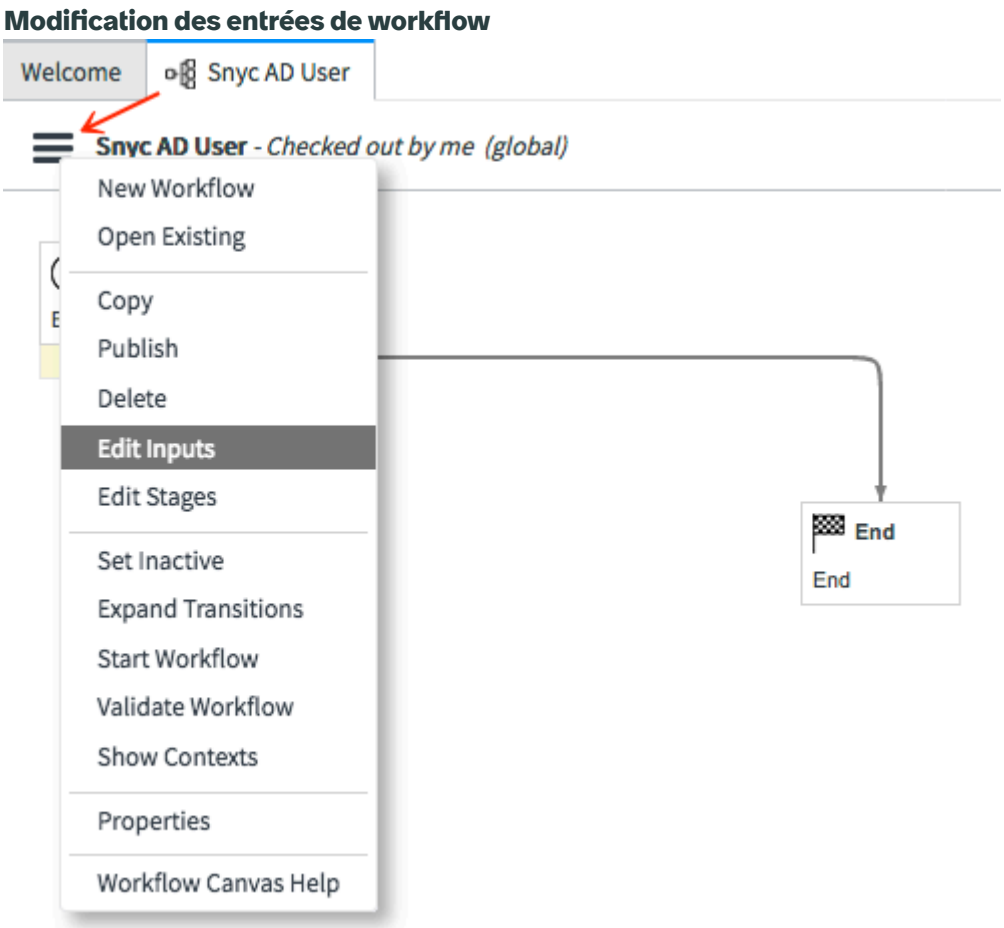
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Dans l'onglet **Workflow** , cliquez sur l'icône **+** pour créer un workflow à l'aide des variables suivantes :
   - *Nom* : Synchroniser l'utilisateur AD
   - *Tableau* : Global [global]
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un flux de travail de base avec un point de début et de fin apparaît sur le canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône de menu dans le coin supérieur gauche du canevas et sélectionnez **Modifier les entrées** dans le menu contextuel.



5. Dans le formulaire Entrées du workflow, cliquez sur **Nouveau** dans la liste d'enregistrements **de variables** et créez une variable à l'aide des champs de la table.

Champ	Valeur
Type	Référence
Étiquette	Utilisateur
Nom de colonne	u_user
Spécification de référence > référence	Utilisateur (sys_user)

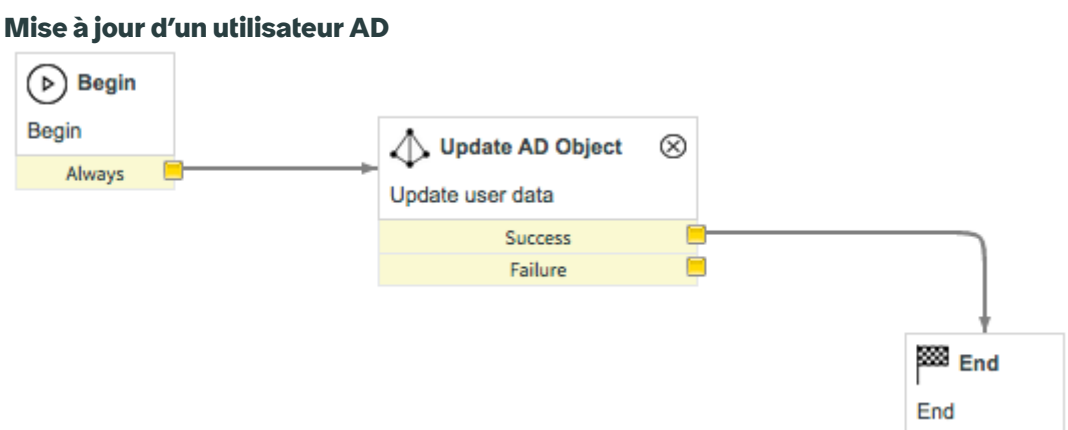
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Dans l'onglet **Personnalisé** , développez **Activités personnalisées** > **Active Directory**.
8. Glissez-déplacez l'activité Mettre à jour l'objet AD sur la ligne de transition entre les points de début et de fin du nouveau workflow.
   Cette action relie automatiquement l'activité au point de terminaison et ouvre le formulaire de propriété Activité du workflow.
9. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Nom	Entrez un nom logique tel que **Mettre à jour les données utilisateur**.
Contrôleur de domaine	L'intégration ServiceNow LDAP ajoute une référence au serveur LDAP auquel le compte de l'utilisateur est lié. Pour identifier le serveur LDAP, entrez l'instruction suivante : ${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
Type	Type d'objet AD. Dans ce cas, le type est **User**, qui est la valeur par défaut.
Nom d'objet	Cet exemple suppose que le ServiceNow nom d'utilisateur correspond au sAMAccountName Active Directory. Saisissez les informations suivantes : ${workflow.inputs.u_user.nom_utilisateur}
Données d'objet	Met à jour le compte de l'utilisateur dans Active Directory, si l'utilisateur existe. Dans cet exemple, le titre de l'utilisateur est mis à jour : {"title » : « QA"}

10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le workflow ressemble à ceci :



11. Joignez les deux résultats de l'activité (réussite et échec) au point de terminaison.
    À ce stade, le workflow prend un ServiceNow enregistrement utilisateur comme entrée et met à jour le prénom, le nom et le titre du compte Active Directory correspondant. Si le compte n'existe pas dans Active Directory, le workflow échoue.

> **Remarque :**
> Dans un workflow normal, un certain type d'action alternative est souhaitable en cas d'échec. Par exemple, vous pouvez envoyer des notifications par e-mail et SMS si le workflow n'a pas réussi à mettre à jour l'enregistrement.

12. Pour éviter l'échec du workflow, ajoutez une activité Créer un objet AD aux lignes de transition entre Début et l'activité Mettre à jour l'objet AD.
13. Remplissez le formulaire de propriétés Activité du workflow en utilisant les champs de la table.

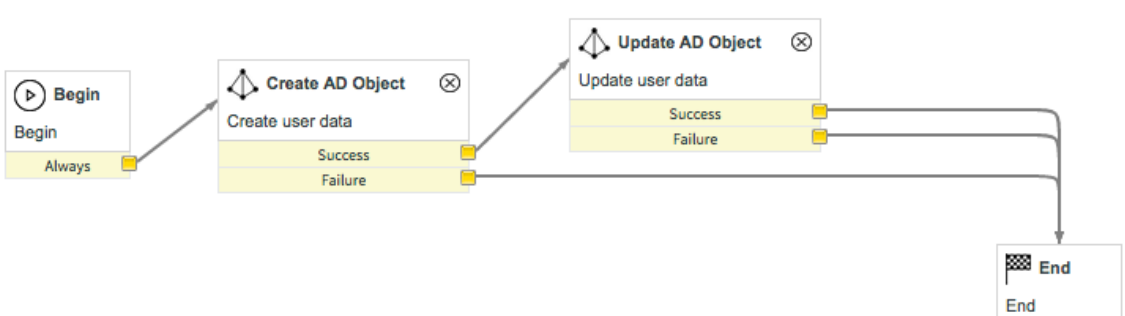
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Nom	Entrez un nom logique tel que **Créer des données utilisateur**.
Contrôleur de domaine	Identique à l'activité de mise à jour. ${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
OU	Unité organisationnelle à laquelle cet objet appartient. Pour les besoins de cet exemple, vous pouvez entrer **OU=HQ,OU=Managed Objects**
Nom d'objet	Identique à l'activité de mise à jour. ${workflow.inputs.u_user.nom_utilisateur}
Données d'objet	Crée un compte avec uniquement le nom d'utilisateur. Pour les besoins de cet exemple, vous pouvez entrer {"givenName » : « ${workflow.inputs.u_user.first_name} », « SN » : « ${workflow.inputs.u_user.last_name} » }

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Connectez le résultat d'échec de l'activité de création d'objet AD à la fin.
    Pour cet exemple, nous ignorons les erreurs. Le workflow ressemble maintenant à ceci :

Création d'un utilisateur AD



Cette procédure crée un flux de travail simple qui crée un compte Active Directory de base composé uniquement d'un nom d'utilisateur. Le workflow met ensuite à jour ce compte avec des informations supplémentaires fournies par la ServiceNow table Utilisateur [sys_user]. Toutefois, nous ne voulons pas exécuter l'activité Créer un objet AD si le compte utilisateur existe déjà. Le workflow doit interroger Active Directory pour trouver les enregistrements utilisateur correspondants, puis créer une branche du workflow en fonction des résultats de la requête. Si un compte existe déjà, le workflow doit mettre à jour le compte. Si le compte n'existe pas, le workflow doit créer le compte dans Active Directory.

16. Glissez-déplacez l'activité Interroger AD sur la transition entre Commencer et Créer un objet AD.
17. Remplissez le formulaire de propriétés Activité du workflow en utilisant les champs de la table.

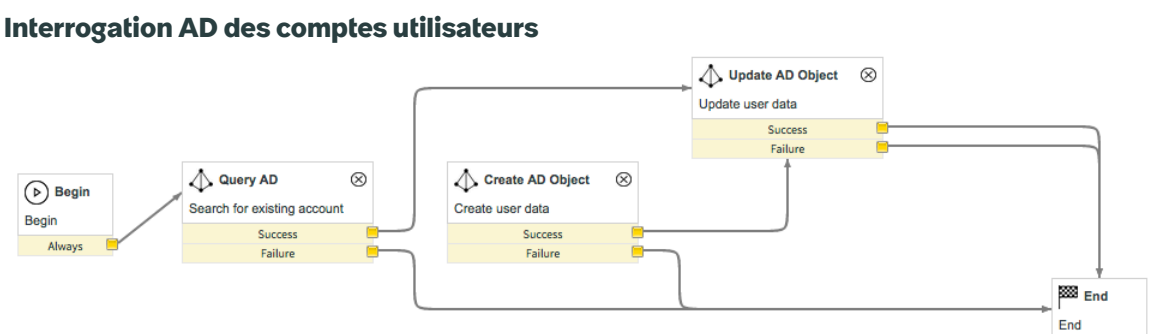
Champ	Définition
Nom	Entrez un nom logique tel que **Rechercher un compte existant**.
Contrôleur de domaine	${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Propriétés	Liste des propriétés Active Directory séparées par des virgules à renvoyer. Par exemple, givenName, SN, titre. Si le champ de paramètre est vide, toutes les propriétés sont renvoyées. Dans ce workflow, nous laissons le champ vide.
Filtre de recherche	Une chaîne de filtre LDAP qui définit les paramètres de recherche. Utilisez n'importe quel critère de filtrage LDAP valide. Pour trouver des comptes d'utilisateurs correspondant à l'enregistrement d'entrée, nous utilisons : `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

18. Cliquez sur **Envoyer**.
19. Connectez le résultat d'échec de l'activité de requête au point de terminaison.
N'oubliez pas que nous ignorons les erreurs dans ce workflow.
20. Connectez le résultat de réussite de l'activité de requête à l'activité Mettre à jour l'objet AD.
Le workflow ressemble maintenant à ceci :



L'activité Query AD renvoie ses résultats sous forme de chaîne JSON dans le bus de données du workflow. Cette chaîne JSON est toujours un tableau d'objets. Chaque objet correspond à une entrée Active Directory correspondant à la requête. Notre flux de travail doit se ramifier, que ce tableau soit vide ou non.

21. Faites glisser une activité *If* standard du dossier *Conditions* dans l'onglet **Core** et déposez-la sur la transition entre Query AD et Update AD Object.
22. Renseignez le formulaire des propriétés de l'activité du workflow à l'aide des champs de la table.

Champ	Valeur
Nom	Entrez un nom logique tel que **Le compte existe**.
Avancés	Cochez cette case pour ouvrir le champ *Script* .

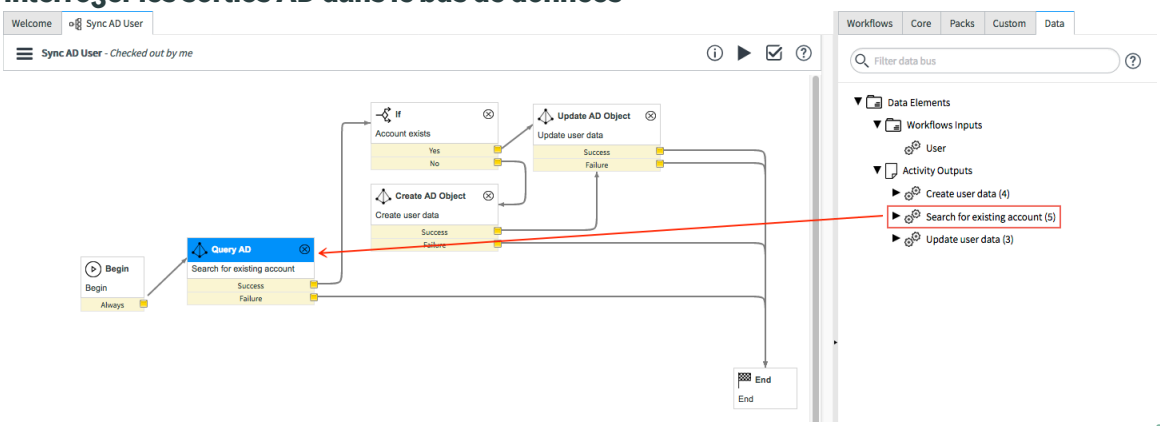
Script	Pour que l'activité If fonctionne correctement, nous devons retourner un **oui** ou un **non** dans la variable de réponse (var) qui correspond aux résultats Oui et Non de l'activité de requête. La ligne 1 convertit les résultats de la requête AD d'une chaîne JSON en un tableau JavaScript appelé queryResults. La ligne 2 vérifie la longueur de ce tableau. Si le tableau est supérieur à 0, une correspondance avec le compte a été trouvée et nous avons défini notre réponse sur oui. Sinon, la réponse est non.
	
	`var queryResults=new JSON().decode(data.get(5).output) ;`
	
	`answer = ( queryResults.length>0 ? 'yes' : 'no' ) ;`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'expression `data.get(5)` dans ce script identifie la sortie Query AD dans le Databus par numéro d'ordre, puisqu'il s'agit de la cinquième activité ajoutée au workflow.

Interroger les sorties AD dans le bus de données

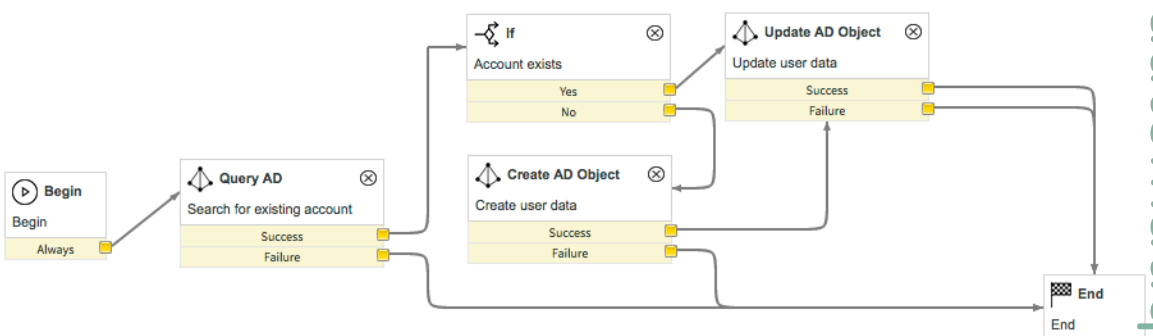


23. Cliquez sur **Envoyer**.

24. Dans le canevas, créez une transition entre le résultat Oui de l'activité Si et l'activité Mettre à jour l'objet AD.

25. Créez une transition entre le résultat Aucun résultat de l'activité Si et l'activité Créer un objet AD.
C'est la dernière étape. Ce workflow interroge Active Directory pour déterminer si un compte existe déjà. Si un compte existe, le workflow met à jour ce compte. Si aucun compte n'existe, le workflow crée le compte, puis met à jour Active Directory avec l'ensemble de données utilisateur configuré.

Création des chemins d'accès conditionnels



Packs d'activités Orchestration

Le système Orchestration de base comprend des packs d'activités personnalisées que vous pouvez utiliser pour automatiser les processus informatiques et commerciaux typiques de votre réseau.

Les packs d'activités vous permettent d'automatiser plusieurs processus métier courants, tels que la gestion des comptes Active Directory et des boîtes aux lettres Exchange Server. Les packs d'activités peuvent également automatiser les fonctions informatiques telles que le démarrage et l'arrêt des serveurs Windows, la jonction de domaines, l'attribution d'adresses IP et la configuration d'équilibreurs de charge.

Utiliser un pack d'activités

L'onglet **Packs** de l'éditeur de workflow contient tous les packs d'activités téléchargés à partir du ServiceNow Store et tous les packs d'activités que vous créez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôles requis : admin, activity_admin activity_creator

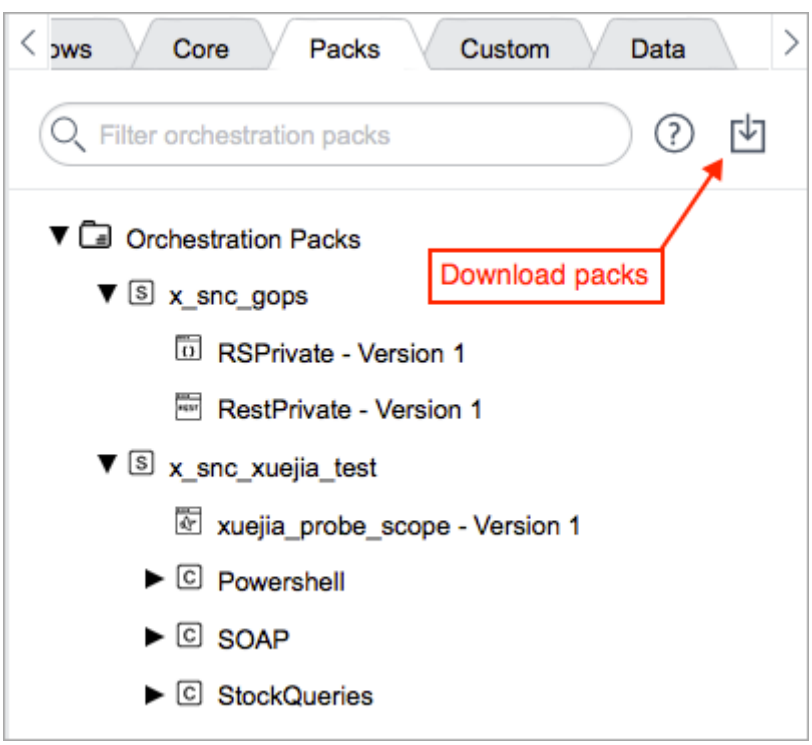
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez organiser des activités personnalisées dans des packs et les télécharger dans la ServiceNow boutique. Vos packs personnalisés n'apparaissent pas dans l'arborescence tant qu'au moins une activité du pack n'est pas publiée. Les activités ajoutées à un pack existant ne sont pas affichées tant qu'elles ne sont pas publiées. Les packs d'activités de n'importe quel périmètre d'application peuvent apparaître dans l'onglet **Packs** , quel que soit le paramètre de champ d'application actuel de l'instance.

Procédure

1. Dans la palette Éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Packs** .
2. Cliquez sur l'icône de téléchargement.

   La hiérarchie de l'onglet organise les packs par fournisseur, champ d'application, catégorie et activité.



Pack d'activité Active Directory

Le pack d'activités Active Directory (AD) permet à un administrateur de créer, supprimer et gérer des objets dans Windows Active Directory, tels que des utilisateurs, des groupes et des ordinateurs, à l'aide d'un workflow ServiceNow Orchestration.

Les activités de ce pack peuvent réinitialiser automatiquement un mot de passe à partir d'une demande utilisateur ou gérer n'importe quel compte utilisateur dans Active Directory, qu'il ait été créé ou non par un workflow Orchestration.

Les contrôleurs de domaine sont identifiés par l'adresse IP de l'ordinateur hôte. Pour utiliser le nom d'hôte du contrôleur de domaine, ajoutez l'activité Résoudre le nom DNS pour résoudre le nom d'hôte en adresse IP, puis transmettez l'adresse IP dans l'activité Active Directory.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Votre instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser PowerShell afin d'exécuter ces activités.

Remarque :
Toutes les activités Active Directory passent par des messages d'erreur renvoyés par Active Directory. Pour afficher ces messages d'erreur, pointez vers l'activité ayant échoué dans le canevas du workflow ou sélectionnez l'onglet **Journal du workflow** dans un enregistrement de contexte de workflow .

Activités Active Directory personnalisées

Orchestration fournit des activités Active Directory personnalisées qui ont été créées avec Orchestration Créer une activité PowerShellà partir de la mise en Geneva production. Ces activités remplissent les mêmes fonctions que les activités AD portant le même nom des versions précédentes et remplacent ces activités pour tous les nouveaux workflows. Les workflows existants provenant de versions antérieures qui ont été créés avec des activités AD héritées continuent de fonctionner normalement après une mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser ces activités AD personnalisées. Le modèle d'activité Powershell permet aux administrateurs de workflow de stocker les variables d'entrée et de sortie de l'activité Interroger AD dans le Databus.

Remarque :
Pour utiliser les activités personnalisées Active Directory, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - Active Directory.

Informations d'identification Active Directory avec LDAP

Si vous utilisez un serveur LDAP avec des serveurs MID, notez que les activités Orchestration et Active Directory n'utilisent pas le nom d'utilisateur et le mot de passe configurés sur les serveurs LDAP. Vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification d'orchestration de type Windows , des informations d'identification Windows . Le nom d'utilisateur et le mot de passe dans l'enregistrement des informations d'identification sont utilisés pour les requêtes LDAP exécutées par Orchestration et les activités de workflow.

Port de connexion utilisé par les activités d'orchestration AD

Toutes les activités Active Directory utilisent le port 389 pour l'accès LDAP. Si vous utilisez des activités AD avec Oracle Virtual Directory (OVD) comme proxy, configurez le pass-through sur le port 389 uniquement.

Ajouter un utilisateur au groupe AD activité

L'activité Ajouter un utilisateur au groupe ajoute un utilisateur à un groupe dans Windows Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Variables d'entrée

Ajouter un utilisateur au groupe Variables d'entrée

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur à ajouter au groupe.
GroupName	Nom du groupe auquel cet utilisateur est ajouté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Ajouter un utilisateur au groupe variables de sortie

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Ajouter un utilisateur aux conditions du groupe

Condition	Description
Réussite	L'utilisateur a été ajouté avec succès au groupe.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative d'ajout de l'utilisateur au groupe. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Activité Modifier le mot de passe utilisateur AD

L'activité Modifier le mot de passe utilisateur AD modifie le mot de passe d'un compte utilisateur Active Directory.

Cette activité nécessite l'exécution du mot de passe actuel de l'utilisateur, contrairement à l'activité **Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD** . Si le nouveau mot de passe enfreint des exigences d'Active Directory en matière de mot de passe, telles que la longueur ou les combinaisons de caractères, l'activité échoue et renvoie le message d'erreur approprié. Ce message d'erreur s'affiche dans la file d'attente ECC et sous forme de texte d'information lorsqu'un utilisateur pointe sur l'activité dans l'éditeur de workflow.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Variables d'entrée

Variables d'entrée Modifier le mot de passe utilisateur AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Utilisateur	sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.
New_password	Le nouveau mot de passe pour affecter cet utilisateur.
Old_password	Le mot de passe actuel de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Variables de sortie Modifier le mot de passe utilisateur AD

Variable	Description
résultat	L'un des résultats suivants : • **échec** • **réussite** • **Échec de la politique** • **Ancien mot de passe incorrect**
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.
hresult	Résultat de la commande PowerShell.

Conditions

L'activité fournit les conditions suivantes :

Modifier les conditions de mot de passe utilisateur AD

Condition	Description
Réussite	Mot de passe réinitialisé avec succès.
Échec de la politique	Le mot de passe n'est pas conforme aux exigences Active Directory de l'organisation.
Ancien mot de passe incorrect	Le mot de passe en cours de changement n'a pas été saisi correctement.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de changement du mot de passe. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Informations d'identification Active Directory avec LDAP

Si vous utilisez un serveur LDAP avec des serveurs MID, notez que les activités Orchestration et Active Directory n'utilisent pas le nom d'utilisateur et le mot de passe configurés sur les serveurs LDAP. Vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification d'orchestration de type Windows , des informations d'identification Windows . Le nom d'utilisateur et le mot de passe dans l'enregistrement des informations d'identification sont utilisés pour les requêtes LDAP exécutées par Orchestration et les activités de workflow.

Créer une activité d'objet AD

L'activité Créer un objet AD crée un objet dans Windows Active Directory.

Cette activité échoue si un objet existant avec des variables d'entrée correspondantes est trouvé.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée d'objet AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Type	Type d'objet à créer : utilisateur, groupe ou ordinateur.
UO	Unité organisationnelle à laquelle cet objet appartient.
Nom d'objet	sAMAccountName de l'objet Active Directory. **Le nom d'objet** est également utilisé pour l'attribut **name** dans Active Directory. Ce comportement est disponible dans **ActiveDirectory.psm1**. Tout ce qui est transmis comme **nom d'objet** devient à la fois le **samAccountName** et le **nom** du nouvel utilisateur dans Active Directory.
Données d'objet	Objet JSON contenant les noms des propriétés Active Directory et leurs valeurs correspondantes. Par exemple : `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "allowLogin" : true }` Cet exemple définit le prénom (givenName), le nom de famille (SN) et le titre sur le compte d'utilisateur Active Directory et permet à cet utilisateur de se connecter (allowLogin). Ce champ permet l'évaluation de l'expression via la syntaxe de substitution de variable ${}.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie d'objets AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Créer les conditions d'objet AD

Condition	Description
Réussite	Un objet Active Directory Windows a été créé avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de création de l'objet AD. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver l'activité du compte d'utilisateur AD

L'activité Désactiver le compte utilisateur AD désactive un compte utilisateur Windows Active Directory, le rendant inactif.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Variables d'entrée

Désactiver les variables d'entrée de compte d'utilisateur AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Utilisateur	sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.

Variables de sortie

Désactiver les variables de sortie de compte d'utilisateur AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Désactiver les conditions du compte utilisateur AD

Condition	Description
Réussite	Le compte utilisateur AD a été désactivé.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de désactivation du compte. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Activer l'activité du compte d'utilisateur AD

L'activité Activer le compte d'utilisateur AD active un compte d'utilisateur Windows Active Directory, ce qui le rend actif.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Activer les variables d'entrée de compte utilisateur AD

Variable	Description
Utilisateur	sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.

Variables de sortie

Activer les variables de sortie de compte utilisateur AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Activer les conditions du compte utilisateur AD

Condition	Description
Réussite	Le compte d'utilisateur AD a été activé.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative d'activation du compte d'utilisateur AD. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Le compte AD est-il une activité verrouillée ?

L'activité Compte AD verrouillé détermine si un compte utilisateur Active Directory est verrouillé.

Un compte peut être verrouillé automatiquement si un utilisateur saisit un mot de passe incorrect plus de fois que ce qui est autorisé par la stratégie de sécurité Active Directory. Vous pouvez déverrouiller un compte à l'aide de l'activité Déverrouiller le compte d'utilisateur AD .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Variables d'entrée

Compte AD verrouillé ? Variables d'entrée

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Utilisateur	sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Compte AD verrouillé ? Variables de sortie

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.
sortie	Résultat de la requête.

Conditions

Le compte AD est-il verrouillé ?

Condition	Description
Verrouillé	Le compte AD est verrouillé.
Déverrouillé	Le compte AD est déverrouillé.
Échec	Une erreur s'est produite lors du traitement de la requête. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Interroger l'activité AD

L'activité Interroger AD récupère les entrées de Windows Active Directory en fonction d'un filtre de recherche LDAP et stocke les résultats sous forme de chaîne JSON utilisable dans le bus de données.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory** > **.**

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul et continuera d'enregistrer les résultats de la requête dans le bloc-notes. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le , qui stocke les Créer une activité PowerShell variables d'entrée et de sortie dans le bus de données au lieu du bloc-notes.

Variables d'entrée

Interroger les variables d'entrée AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Propriétés	Liste des propriétés Active Directory séparées par des virgules à renvoyer. Par exemple, `givenName,SN,title`. Si ce champ est vide, toutes les propriétés sont renvoyées.
Filtre de recherche	Une chaîne de filtre LDAP qui définit les paramètres de recherche. Utilisez n'importe quel critère de filtrage LDAP valide. Par exemple, pour trouver des comptes d'utilisateurs correspondant à l'enregistrement d'entrée ServiceNow , utilisez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interroger les variables d'entrée AD (suite)

Variable	Description
	(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})

Variables de sortie

Interroger les variables de sortie AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.
sortie	Résultat de la requête.

Conditions

Interroger les conditions AD

Condition	Description
Réussite	La requête s'est terminée comme prévu.
Échec	Une erreur s'est produite lors du traitement de la requête. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Supprimer l'activité de l'objet AD

L'activité Supprimer les objets AD supprime un objet de Windows Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée d'objet AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Nom d'objet	sAMAccountName de l'objet Active Directory.
Type	Type d'objet à supprimer :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les variables d'entrée d'objet AD (suite)

Variable	Description
	• **utilisateur** • **Groupe** • **computer**

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie d'objets AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Supprimer les conditions d'objet AD

Condition	Description
Réussite	L'objet AD a été supprimé avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de suppression de l'objet AD. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Supprimer l'utilisateur du groupe AD activité

L'activité Retirer l'utilisateur du groupe supprime un utilisateur d'un groupe dans Windows Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Variables d'entrée

Supprimer l'utilisateur du groupe Variables d'entrée

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur à supprimer du groupe.
GroupName	Nom du groupe d'où cet utilisateur est retiré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Supprimer l'utilisateur du groupe variables de sortie

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Retirer l'utilisateur du groupe conditions

Condition	Description
Réussite	L'utilisateur a été retiré du groupe avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de suppression de l'utilisateur du groupe. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Activité Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD

L'activité Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD réinitialise le mot de passe d'un compte d'utilisateur dans Windows Active Directory.

Si le nouveau mot de passe enfreint des exigences d'Active Directory en matière de mots de passe, telles que la longueur ou les combinaisons de caractères, l'activité de réinitialisation échoue et renvoie le message d'erreur approprié. Cette erreur apparaît dans la file d'attente ECC et lorsque vous pointez sur l'activité dans l'éditeur de workflow.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Variables d'entrée

Réinitialiser les variables d'entrée du mot de passe utilisateur AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Utilisateur	sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.
Mot de passe	Le nouveau mot de passe de l'utilisateur. Ce mot de passe doit être conforme aux exigences Active Directory de l'organisation.
Forcer le changement	Rend ce mot de passe temporaire en forçant l'utilisateur à le modifier lors de la prochaine connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser les variables d'entrée du mot de passe utilisateur AD (suite)

Variable	Description
Déverrouiller	Déverrouillez le compte si le compte est verrouillé.

Variables de sortie

Variables de sortie Réinitialiser le mot de passe utilisateur AD

Variable	Description
résultat	L'un des résultats suivants : • **échec** • **réussite** • **Échec de la politique**
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.
hresult	Résultat de la commande PowerShell.

Conditions

Réinitialiser les conditions de mot de passe utilisateur AD

Condition	Description
Réussite	Le mot de passe a été réinitialisé avec succès.
Échec de la politique	Le nouveau mot de passe n'est pas conforme aux exigences Active Directory de l'organisation.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de réinitialisation du mot de passe. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Déverrouiller l'activité du compte AD

L'activité Déverrouiller le compte AD déverrouille un compte utilisateur Active Directory verrouillé.

Vous pouvez utiliser l'activité Le compte AD est-il une activité verrouillée ? pour déterminer si un compte est verrouillé.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Déverrouiller les variables d'entrée du compte AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Utilisateur	sAMAccountName du compte d'utilisateur Active Directory.

Variables de sortie

Déverrouiller les variables de sortie du compte AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Déverrouiller les conditions du compte AD

Condition	Description
Réussite	Le compte a été déverrouillé avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de déverrouillage du compte. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Mettre à jour l'activité de l'objet AD

L'activité Mettre à jour l'objet AD met à jour un objet dans Windows Active Directory.

Cette activité remplace uniquement les valeurs existantes par de nouvelles valeurs. Il ne peut pas ajouter de nouvelles valeurs aux enregistrements AD telles que l'ajout d'un nouveau membre à un groupe AD. Pour les opérations AD complexes, utilisez plutôt l'activité Exécuter PowerShell . L'activité échoue si l'entreprise ne trouve pas de compte existant avec le nom d'objet et les données correspondants.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité AD du même nom disponible dans les versions précédentes. Si vous disposez d'un workflow qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Instanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité, qui a été créée avec le .Concepteur d'activité PowerShell

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Mettre à jour les variables d'entrée de l'objet AD

Variable	Description
Contrôleur de domaine	Adresse IP de l'ordinateur du contrôleur de domaine.
Nom d'objet	sAMAccountName de l'objet Active Directory.
Données d'objet	Objet JSON contenant les propriétés Active Directory et leurs valeurs. Par exemple, pour définir le prénom, le nom de famille et le titre d'un utilisateur, effacer le responsable de l'utilisateur et définir le marqueur VIP sur true, l'objet Données spécifie : `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "manager" : null, "msTSAllowLogon" : false }`
Type	Type d'objet à mettre à jour : utilisateur, groupe ou ordinateur.

Variables de sortie

Mettre à jour les variables de sortie d'objet AD

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Mettre à jour les conditions d'objet AD

Condition	Description
Réussite	L'objet AD a été mis à jour avec succès.
Échec	Une erreur s'est produite lors de la tentative de mise à jour d'un objet AD. Des détails supplémentaires peuvent être disponibles dans le journal de workflow.

Pack d'activités Azure AD

Le pack d'activités Azure AD permet à un administrateur d'automatiser les fonctions d'intégration et de départ des employés sur Azure AD et de gérer la gestion des licences Office 365.

Utilisez les activités Azure AD pour ajouter et supprimer des utilisateurs d'Azure Active Directory, gérer l'appartenance à un groupe de sécurité et attribuer ou supprimer des licences Office 365 pour des utilisateurs individuels.

Les activités Azure AD ont été créées avec le modèle d'activité de service web REST Orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un utilisateur au groupe Activité Azure AD

L'activité Ajouter un utilisateur au groupe ajoute un utilisateur à un groupe de sécurité existant dans Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important :
Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Ajouter un utilisateur au groupe Variables d'entrée

Variable	Description
user_id	ID d'objet (GUID) du membre à ajouter.
group_id	ID d'objet (GUID) du groupe cible.

Variables de sortie

Ajouter un utilisateur au groupe variables de sortie

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur null.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Ajouter un utilisateur aux conditions du groupe

Condition	Description
Réussite	L'activité a ajouté avec succès l'ID d'objet au groupe de sécurité.
Échec	Échec de l'activité pour mettre à jour l'appartenance au groupe ou échec de la connexion de l'activité à Azure AD.

Attribuer une licence à l'utilisateur Activité Azure AD

L'activité Attribuer une licence d'utilisateur affecte une licence de logiciel Office 365 supplémentaire à l'utilisateur nommé.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Variables d'entrée Affecter une licence à l'utilisateur

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom d'utilisateur principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	ID d'UGS d'abonnement associé à l'accord d'entreprise du locataire.

Variables de sortie

Affecter des variables de sortie de licence à l'utilisateur

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur null.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Affecter des conditions de licence à un utilisateur

Condition	Description
Réussite	Activité Une licence Office 365 a été affectée avec succès à un utilisateur.
Échec	Échec de l'affectation d'une licence Office 365 à un utilisateur ou échec de la connexion à Azure AD de l'activité.

Créer un utilisateur Activité Azure AD

L'activité Créer un utilisateur crée un utilisateur pour le locataire Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important :
Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée utilisateur

Variable	Description
display_name	Nom de l'utilisateur Azure AD dans le format d'affichage accepté, tel que **jacinto.gawron**.
user_principal_name	Nom principal de l'utilisateur (UPN) au format e-mail. Par exemple, vous pouvez entrer **jacinto.gawron@khitomer.com**.
mail_nickname	Alias de messagerie de l'utilisateur qui redirige vers l'adresse complète de l'utilisateur.
mot de passe	Mot de passe Azure AD de l'utilisateur. Ce mot de passe doit être transmis en tant qu'entrée de workflow avec un type de **mot de passe (chiffré dans les 2 sens)** et doit respecter la stratégie de mot de passe définie dans Azure AD.
change_password	Contrôle qui requiert que l'utilisateur change son mot de passe lors de la prochaine connexion, si la valeur est vrai.
account_enabled	Le contrôle qui définit le compte de l'utilisateur est activé, s'il est défini sur vrai.
given_name	Le prénom de l'utilisateur.
patronyme	Le nom de famille de l'utilisateur.
other_mails	Liste des adresses e-mail supplémentaires pour l'utilisateur. Par exemple, vous pouvez entrer ["jac@home.com », « jgawron@fabrikam.com"].
pays	Pays ou région dans lequel se trouve l'utilisateur. Par exemple, vous pouvez entrer **États-Unis** ou **Royaume-Uni**. La valeur par défaut est définie sur**US**.
city	Ville dans laquelle se trouve l'utilisateur.
département	Nom du département dans lequel travaille l'utilisateur.
mobile	Numéro de téléphone cellulaire principal de l'utilisateur.
job_title	Fonction de l'utilisateur.
physical_delivery_office_name	Emplacement du bureau sur le lieu d'activité de l'utilisateur.
postal_code	Code postal de l'adresse de l'utilisateur.
preferred_language	Langue dans laquelle l'utilisateur préfère communiquer. Cette valeur doit être conforme au code ISO 639-1. Par exemple, vous pouvez entrer **en-US**. La valeur par défaut est **en-US**.
État	État ou province de l'adresse de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée utilisateur (suite)

Variable	Description
street_address	Adresse postale du lieu d'établissement de l'utilisateur.
telephone_number	Numéro de téléphone principal du lieu d'affaires de l'utilisateur.
usage_location	Code de pays à deux lettres requis pour les utilisateurs auxquels des licences Office 365 sont affectées. La valeur par défaut est **US**.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie utilisateur

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur null.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.
user_exists	La variable de sortie mappée au message JSON qui contient l'erreur L'utilisateur existe déjà .
user_info	Le *`user_info`* tableau contient des attributs qui peuvent être exploités par d'autres activités en tant qu'entrées. Par exemple, la *`objectid`* sortie utilisateur (GUID) peut être transmise à l'activité Ajouter un utilisateur au groupe en tant qu'entrée *`user_id`* . • *`objectid`*: identificateur Azure AD de l'utilisateur. • *`accountEnabled`*: variable booléenne indiquant si le compte de l'utilisateur est actif ou inactif. • *`displayName`*: nom d'affichage des utilisateurs, tel que **jacinto.gawron**. • *`userPrincipalName`*: nom de l'utilisateur au format e-mail, par exemple **jacinto.gawron@wammo.com**. • *`mailNickname`*: alias de messagerie de l'utilisateur.

Conditions

Créer des conditions utilisateur

Conditions	Description
Utilisateur créé	L'activité a créé l'utilisateur avec succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des conditions utilisateur (suite)

Conditions	Description
L'utilisateur existe déjà	L'utilisateur existe déjà dans le domaine du locataire.
Échec	Échec de l'activité de connexion à Azure AD ou une valeur d'entrée n'était pas valide.

Supprimer l'activité Azure AD de l'utilisateur

L'activité Supprimer l'utilisateur supprime le compte de l'utilisateur nommé du locataire Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important :
Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de l'utilisateur

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom d'utilisateur principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de l'utilisateur

Variables	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur null.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Supprimer les conditions utilisateur

Condition	Description
Utilisateur supprimé	L'activité a supprimé l'utilisateur spécifié.
L'utilisateur n'existe pas	L'utilisateur spécifié n'a pas de compte dans le domaine du locataire.
Échec	Échec de la connexion à Azure AD de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir des informations utilisateur Activité Azure AD

L'activité Obtenir des informations utilisateur renvoie les informations sur l'utilisateur nommé à partir d'Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important :
Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Vérifier si l'utilisateur existe Variables d'entrée

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom d'utilisateur principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** **Remarque :** La version 2 de cette activité applique la validation des entrées. Si ce champ est vide, le message suivant s'affiche : « L'entrée obligatoire 'user_id' est vide » .

Variables de sortie

Vérifier si l'utilisateur existe Variables de sortie

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur null.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.
user_info	Le `user_info` tableau contient des attributs qui peuvent être exploités par d'autres activités en tant qu'entrées. Par exemple, la `objectid` sortie utilisateur (GUID) peut être transmise à l'activité Ajouter un utilisateur au groupe en tant qu'entrée `user_id` . • `objectid`: identificateur Azure AD de l'utilisateur. • `accountEnabled`: variable booléenne indiquant si le compte de l'utilisateur est actif ou inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier si l'utilisateur existe Variables de sortie (suite)

Variable	Description
	• *displayName*: nom d'affichage des utilisateurs, tel que **jacinto.gawron**. • *userPrincipalName*: nom de l'utilisateur au format e-mail, par exemple **jacinto.gawron@wammo.com**. • *mailNickname*: alias de messagerie de l'utilisateur.

Conditions

Vérifier si l'utilisateur existe conditions

Condition	Description
L'utilisateur existe	L'activité a trouvé l'utilisateur nommé.
L'utilisateur n'existe pas	L'activité n'a pas pu trouver l'utilisateur nommé dans le domaine du locataire client.
Échec	Échec de la connexion à Azure AD de l'activité.

Supprimer l'utilisateur du groupe Activité Azure AD

L'activité Retirer l'utilisateur du groupe supprime un utilisateur existant d'un groupe de sécurité dans Azure Active Directory.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important :
Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Supprimer l'utilisateur du groupe Variables d'entrée

Variable	Description
user_id	ID d'objet (GUID) de l'utilisateur à supprimer.
group_id	ID d'objet (GUID) du groupe cible.

Variables de sortie

Supprimer l'utilisateur du groupe variables de sortie

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur null.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer l'utilisateur du groupe variables de sortie (suite)

Variable	Description
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Retirer l'utilisateur du groupe conditions

Variable	Description
Réussite	L'activité a supprimé l'ID d'objet du groupe de sécurité.
Échec	Échec de l'activité pour mettre à jour l'appartenance au groupe ou échec de la connexion de l'activité à Azure AD.

Supprimer une licence utilisateur Activité Azure AD

L'activité Supprimer une licence utilisateur révoque la licence logicielle Office 365 spécifiée pour l'utilisateur nommé.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important :
Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de licence utilisateur

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom d'utilisateur principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	ID d'UGS d'abonnement associé à l'accord d'entreprise du locataire.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de licence utilisateur

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur null.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les variables de sortie de licence utilisateur (suite)

Variable	Description
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Supprimer les conditions de licence de l'utilisateur

Condition	Description
Réussite	L'activité a supprimé une licence Office 365 de l'utilisateur nommé.
Échec	L'activité a échoué à supprimer un Office 365 d'un utilisateur ou l'activité n'a pas réussi à se connecter à Azure AD.

Réinitialiser le mot de passe utilisateur Activité Azure AD

L'activité Réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur change le mot de passe Azure Active Directory de l'utilisateur nommé.

La stratégie de mot de passe Azure impose des contraintes sur la complexité, la longueur et la réutilisation d'un mot de passe.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Azure AD**. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité de service Web REST.

Important :
Le message REST utilisé pour cette activité doit être configuré pour utiliser OAuth 2.0 .

Variables d'entrée

Variables d'entrée Réinitialiser le mot de passe utilisateur

Variable	Description
user_id	L'ID d'objet (GUID) ou le nom d'utilisateur principal de l'utilisateur cible. Un exemple de nom principal d'utilisateur est **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
mot de passe	Mot de passe Azure AD de l'utilisateur. Ce mot de passe doit être transmis en tant qu'entrée de workflow avec un type de **mot de passe (chiffré dans les 2 sens)** et doit respecter la stratégie de mot de passe définie dans Azure AD.
change_password	Contrôle qui requiert que l'utilisateur change son mot de passe lors de la prochaine connexion, si la valeur est vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Variables de sortie Rétablir le mot de passe utilisateur

Variable	Description
erreur	Renvoie la chaîne d'erreur du message REST. S'il n'y a pas d'erreur, cette variable renvoie une valeur null.
body	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST.
status_code	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.

Conditions

Réinitialiser les conditions de mot de passe utilisateur

Condition	Description
Réussite	L'activité réinitialise le mot de passe de l'utilisateur nommé.
Échec	L'activité n'a pas réussi à réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur nommé ou l'activité n'a pas réussi à se connecter à Azure AD.

Pack d'activités Exchange

Le pack d'activités Exchange permet aux workflows de gérer Microsoft les systèmes de messagerie Exchange.

L'utilisation des activités d'Orchestration Exchange nécessite les éléments suivants :

- Microsoft Exchange 2010, 2013 ou 2016.
- Serveur MID configuré pour exécuter PowerShell 2.0
- Un serveur Exchange cible dans le même domaine Active Directory que l'instance.
- Powershell Remoting activé sur le serveur Exchange cible.

Remarque :
Ces activités ne peuvent pas être utilisées pour interagir avec Microsoft Exchange Online.

Orchestration fournit des activités Exchange personnalisées qui ont été créées avec le modèle de concepteur d'activité Orchestration. Ces activités remplissent les mêmes fonctions que les activités Exchange portant le même nom des versions précédentes et remplacent ces activités pour tous les nouveaux workflows. Les activités Exchange personnalisées ont été créées avec un modèle d'activité Powershell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Remarque :
Les workflows existants des versions antérieures qui ont été créés avec des activités Exchange héritées continuent de fonctionner normalement après une mise à niveau vers Genève. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser ces activités Exchange personnalisées.

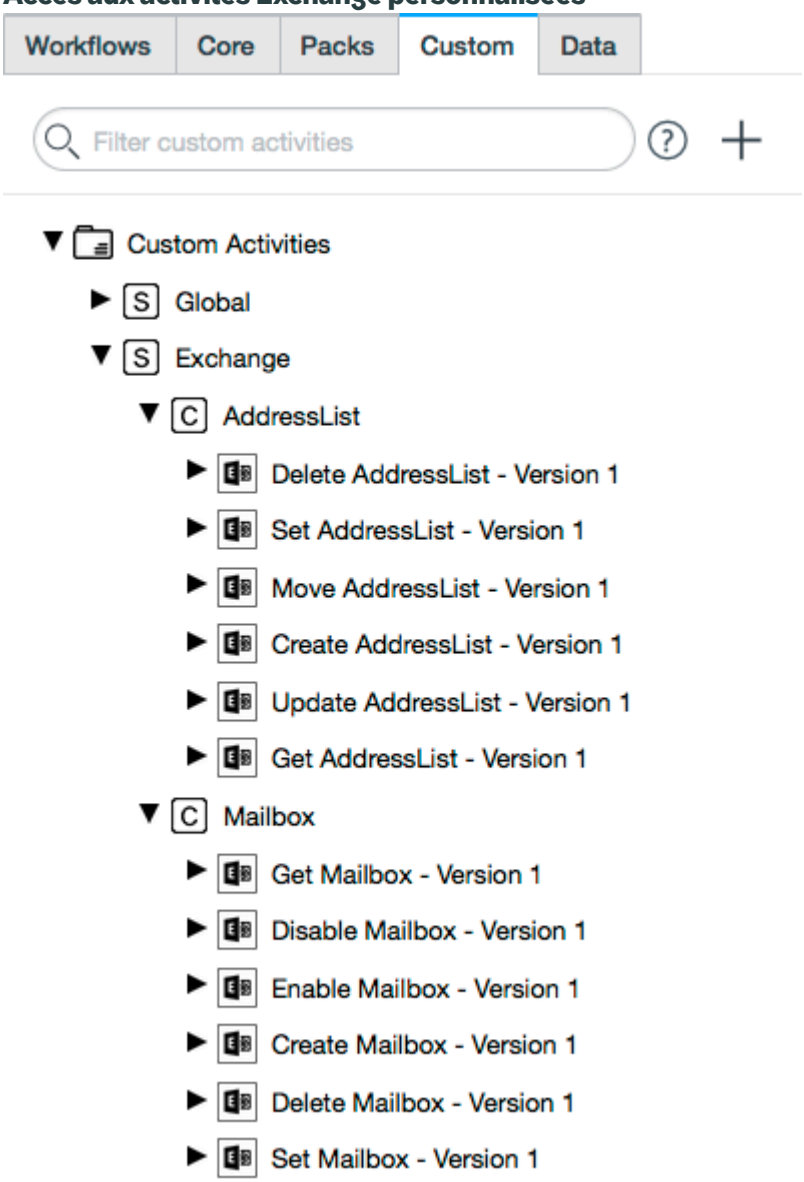
Pour utiliser les activités personnalisées d'Exchange Microsoft , vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - Exchange. Les activités Exchange

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnalisées sont disponibles dans l'onglet **Personnalisé** de l'éditeur de workflow. Développez l'arborescence **des activités personnalisées** et sélectionnez la catégorie **Exchange** pour l'activité que vous souhaitez utiliser.

Accès aux activités Exchange personnalisées



Traduction automatique

Configurer Serveur MID pour Exchange

Configurez un serveur MID avec des plages IP définies pour utiliser Exchange.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le Serveur MID gère des ressources dans des plages IP définies, au lieu de tous les ordinateurs de votre réseau, vous devez effectuer des étapes de configuration supplémentaires pour exécuter les activités Exchange. Vous n'avez pas besoin d'effectuer ces étapes si votre serveur MID utilise la configuration par défaut.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `cmdb_ci_dns_name.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom de domaine complet (FQDN) de votre serveur Exchange dans le champ **Nom** .
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Adresse IP** , cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Adresse IP** , entrez l'adresse IP de votre serveur Exchange.
7. Dans le champ **Carte réseau** , sélectionnez **eth0** ou votre contrôleur d'interface réseau préféré.
8. Laissez le champ **Masque réseau** vide.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Transmettre des propriétés à valeurs multiples avec une activité Exchange

Pour définir une propriété à valeurs multiples à l'aide d'une activité Exchange, vous devez utiliser un format de paramètre spécifique.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La variable d'entrée partagée Paramètres facultatifs vous permet de définir des propriétés à valeurs multiples .

Procédure

- Pour définir une propriété à valeurs multiples, en remplaçant les valeurs existantes, utilisez le format suivant : « `PropertyName` » : « (`value1`, `value2`, `value3`) »
- Pour ajouter des valeurs, utilisez ce format : « PropertyName » :"+(`value1`, `value2`, `value3`) ; "
- Pour supprimer les valeurs, utilisez ce format : « PropertyName » : »-(`value1`, `value2`, `value3`) ; "
- Pour ajouter et supprimer des valeurs, utilisez le format suivant : « PropertyName » : »-(`value1`, `value2`, `value3`) ;+(`value1`, `value2`, `value3`) ; "

Créer une activité Liste d'adresses

L'activité Créer une liste d'adresses crée une nouvelle liste d'adresses qui sert d'alias pour envoyer des e-mails à tous les utilisateurs du groupe.

Cet alias ne peut pas être utilisé pour gérer les autorisations utilisateur. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange New-AddressList .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée de liste d'adresses

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
nom	Nom de la nouvelle liste d'adresses à créer.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCredential. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. La tentative d'enregistrement d'une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres provenant de variables d'activité, ou un format JSON incorrect entraîne l'affichage d'un message d'avertissement. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutateur, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format `"parameter":"true"`.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie de liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.
sortie	Charge utile XML brute du serveur Exchange. Ces données incluent tous les attributs Exchange.

Conditions

Créer des conditions de liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer une nouvelle liste d'adresses.
Échec	L'activité n'a pas réussi à créer une nouvelle liste d'adresses.

Supprimer l'activité Liste d'adresses

L'activité Supprimer la liste d'adresses supprime une liste d'adresses existante d'un serveur Exchange.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Remove-AddressList .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de la liste d'adresses

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
identity	Nom de la liste d'adresses à supprimer.
Contrôleur de domaine	Nom de domaine complet (FQDN) du contrôleur de domaine qui écrit dans Active Directory.
récursif	Case à cocher qui indique si l'activité doit supprimer des éléments Active Directory qui sont des enfants de la liste d'adresses spécifiée.
Simulation	Case à cocher qui indique si l'activité doit organiser les changements sans les appliquer. Utilisez cette variable pour tester vos paramètres d'activité avant d'utiliser l'activité dans un workflow opérationnel. Lorsque cette variable est sélectionnée, le serveur Exchange n'apporte aucune modification, mais indique si la commande réussira ou échouera. Vous pouvez consulter tous les messages du serveur Exchange à l'aide de la file d'attente ECC.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de la liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Supprimer les conditions de la liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à supprimer la liste d'adresses du serveur Exchange.
Échec	L'activité a échoué à supprimer la liste d'adresses du serveur Exchange.

Activité Obtenir la liste d'adresses

L'activité Obtenir la liste d'adresses récupère tous les attributs de la liste d'adresses Exchange spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Get-AddressList .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée de la liste d'adresses

Variables	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
Contrôleur de domaine	Nom de domaine complet (FQDN) du contrôleur de domaine qui écrit dans Active Directory.
identity	Nom de la liste d'adresses à partir de laquelle obtenir les attributs. Si vous entrez une valeur dans cette variable, laissez les variables **conteneur** et **searchText** vides.
organisation	Organisation à laquelle appartient la liste d'adresses spécifiée.
searchText	Filtrez le texte qui amène l'activité à renvoyer uniquement les résultats qui contiennent ce texte. Cette variable ne peut être utilisée qu'avec les serveurs Exchange 2013. Si vous saisissez une valeur dans cette variable, laissez les variables **de conteneur** et **d'identité** vides.
Conteneur	Liste d'adresses parente de la liste d'adresses à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les attributs. Si vous entrez une valeur dans cette variable, laissez les variables **identity** et **searchText** vides

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie de la liste d'adresses

Variables	Descriptions
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.
sortie	Charge utile XML brute du serveur Exchange. Ces données incluent tous les attributs Exchange.

Conditions

Obtenir les conditions de la liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à récupérer les attributs à partir de la liste d'adresses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir les conditions de la liste d'adresses (suite)

Condition	Description
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer les attributs de la liste d'adresses.

Activité Déplacer la liste d'adresses

L'activité Déplacer la liste d'adresses déplace une liste d'adresses Microsoft Exchange vers un autre emplacement dans la hiérarchie des adresses.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Move-AddressList .

Le serveur Exchange met en cache les changements de cette activité, mais ne les applique pas immédiatement. Utilisez l'activité Mettre à jour la liste d'adresses après cette activité pour appliquer les modifications ou attendez que le serveur Exchange applique automatiquement les modifications mises en cache.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Déplacer les variables d'entrée de la liste d'adresses

Variables	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
identity	Nom de la liste d'adresses à déplacer.
target	Chemin vers le nouvel emplacement de la liste d'adresses.
Contrôleur de domaine	Nom de domaine complet (FQDN) du contrôleur de domaine qui écrit dans Active Directory.
Simulation	Case à cocher qui indique si l'activité doit organiser les changements sans les appliquer. Utilisez cette variable pour tester vos paramètres d'activité avant d'utiliser l'activité dans un workflow opérationnel. Lorsque cette variable est sélectionnée, le serveur Exchange n'apporte aucune modification, mais indique si la commande réussira ou échouera. Vous pouvez consulter tous les messages du serveur Exchange à l'aide de la file d'attente ECC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Déplacer les variables de sortie de la liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Conditions de la liste d'adresses de déplacement

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à déplacer la liste d'adresses vers un autre emplacement.
Échec	L'activité n'a pas réussi à déplacer la liste d'adresses vers un autre emplacement.

Activité Définir la liste d'adresses

L'activité Définir une liste d'adresses modifie une liste d'adresses Microsoft Exchange.

Utilisez la variable Paramètres facultatifs pour transmettre des valeurs spécifiques au serveur Microsoft Exchange. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Set-AddressList .

Le serveur Exchange met en cache les changements de cette activité, mais ne les applique pas immédiatement. Utilisez la liste d'adresses de mise à jour après cette activité pour appliquer les modifications ou attendez que le serveur Exchange applique automatiquement les modifications mises en cache.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Définir les variables d'entrée de la liste d'adresses

Variables	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
identity	Nom de la liste d'adresses à modifier.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les variables d'entrée de la liste d'adresses (suite)

Variables	Description
	à un objet, tel qu'un objet PSCredential. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. La tentative d'enregistrement d'une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres provenant de variables d'activité, ou un format JSON incorrect entraîne l'affichage d'un message d'avertissement. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutateur, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format `"parameter":"true"`.

Variables de sortie

Définir les variables de sortie de la liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Définir les conditions de la liste d'adresses

Variable	Description
Réussite	L'activité a réussi à modifier la liste d'adresses spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à modifier la liste d'adresses spécifiée.

Mettre à jour l'activité de la liste d'adresses

L'activité Mettre à jour la liste d'adresses ajoute ou supprime des utilisateurs de la liste d'adresses spécifiée et applique immédiatement toute modification de la liste d'adresses mise en cache au serveur.

Utilisez la variable Paramètres en option pour spécifier les utilisateurs à ajouter ou supprimer. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Update-AddressList .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Liste d'adresses**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Mettre à jour les variables d'entrée de la liste d'adresses

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
identity	Nom de la liste d'adresses à mettre à jour.
Contrôleur de domaine	Nom de domaine complet (FQDN) du contrôleur de domaine qui écrit dans Active Directory.
Simulation	Case à cocher qui indique si l'activité doit organiser les changements sans les appliquer. Utilisez cette variable pour tester vos paramètres d'activité avant d'utiliser l'activité dans un workflow opérationnel. Lorsque cette variable est sélectionnée, le serveur Exchange n'apporte aucune modification, mais indique si la commande réussira ou échouera. Vous pouvez consulter tous les messages du serveur Exchange à l'aide de la file d'attente ECC.

Variables de sortie

Mettre à jour les variables de sortie de la liste d'adresses

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Mettre à jour les conditions de la liste d'adresses

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à ajouter ou à supprimer des utilisateurs de la liste d'adresses spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à ajouter ou supprimer des utilisateurs de la liste d'adresses spécifiée.

Activité Créer la boîte de réception

L'activité Créer une boîte de réception crée un nouvel utilisateur Active Directory, si cet utilisateur n'existe pas déjà, ainsi qu'une Microsoft boîte aux lettres Exchange pour cet utilisateur.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange New-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée de boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange. **Important :** Le Serveur MID doit faire partie du même domaine que le serveur Exchange.
first_name	Le prénom de l'utilisateur.
middle_initial	Initiale du deuxième prénom de l'utilisateur.
last_name	Le nom de famille de l'utilisateur.
alias	Nom d'affichage de l'adresse de boîte aux lettres, partie de l'adresse de messagerie à gauche du symbole @. Si aucun alias n'est spécifié, l'activité utilise Prénom. Nom de famille en tant qu'alias. L'alias est également utilisé comme nom principal de l'utilisateur (UPN) si aucun n'est spécifié dans les paramètres facultatifs.
mot de passe	Mot de passe à utiliser pour la nouvelle boîte aux lettres. Le mot de passe est chiffré lorsqu'il est envoyé à l'hôte cible.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCredential. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. La tentative d'enregistrement d'une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres provenant de variables d'activité, ou un format JSON incorrect entraîne l'affichage d'un message d'avertissement. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutateur, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format `"parameter":"true"`.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie de boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables de sortie de boîte de réception (suite)

Variable	Description
sortie	Charge utile XML brute du serveur Exchange. Ces données incluent tous les attributs Exchange.

Conditions

Créer des conditions de boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer une boîte de réception pour l'utilisateur spécifié. Si aucun compte de diectorat actif n'existait pour cet utilisateur, cette activité a réussi à créer un nouveau compte.
Échec	L'activité n'a pas réussi à créer une nouvelle boîte de réception ou un compte Active Directory pour l'utilisateur spécifié.

Activité de suppression de la boîte de réception

L'activité Supprimer la boîte de réception supprime la Microsoft boîte aux lettres Exchange d'un utilisateur Active Directory.

Les paramètres facultatifs déterminent comment le serveur Exchange gère la boîte aux lettres après la suppression de l'utilisateur. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Remove-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur Active Directory à supprimer. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCredential. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les variables d'entrée de la boîte de réception (suite)

Variable	Description
	La tentative d'enregistrement d'une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres provenant de variables d'activité, ou un format JSON incorrect entraîne l'affichage d'un message d'avertissement. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutateur, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format `"parameter":"true"`.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Supprimer les conditions de la boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à supprimer la boîte aux lettres de l'utilisateur spécifié.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer la boîte aux lettres de l'utilisateur spécifié.

Désactiver l'activité de la boîte de réception

L'activité Désactiver la boîte de réception désactive la boîte de réception associée à un compte Active Directory spécifié.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Disable-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Désactiver les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur Active Directory dont la boîte aux lettres doit être désactivée. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCredential. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. La tentative d'enregistrement d'une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres provenant de variables d'activité, ou un format JSON incorrect entraîne l'affichage d'un message d'avertissement. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutateur, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format `"parameter":"true"`.

Variables de sortie

Désactiver les variables de sortie de boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Désactiver les conditions de la boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à désactiver la boîte de réception spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à désactiver la boîte de réception spécifiée.

Activer l'activité de la boîte de réception

L'activité Activer la boîte de réception crée une nouvelle boîte de réception pour un utilisateur Active Directory existant.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Enable-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Activer les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur Active Directory dont la boîte aux lettres doit être activée. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCredential. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. La tentative d'enregistrement d'une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres provenant de variables d'activité, ou un format JSON incorrect entraîne l'affichage d'un message d'avertissement. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutateur, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format `"parameter":"true"`.

Variables de sortie

Activer les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Activer les conditions de la boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer une boîte de réception pour l'utilisateur spécifié.
Échec	L'activité n'a pas réussi à créer une boîte de réception pour l'utilisateur spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité Obtenir la boîte de réception

L'activité Obtenir la boîte de réception obtient la boîte de réception de l'utilisateur spécifié ou toutes les boîtes aux lettres sur un Microsoft serveur Exchange.

Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Get-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur dont cette activité doit récupérer la boîte aux lettres. Si aucun utilisateur n'est spécifié, l'activité reçoit toutes les boîtes aux lettres sur le serveur Exchange. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCredential. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. La tentative d'enregistrement d'une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres provenant de variables d'activité, ou un format JSON incorrect entraîne l'affichage d'un message d'avertissement. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutateur, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format `"parameter":"true"`.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.
sortie	Charge utile XML brute du serveur Exchange. Ces données incluent tous les attributs Exchange.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Obtenir les conditions de boîte de réception

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à récupérer les attributs de la boîte de réception spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer les attributs de la boîte de réception spécifiée.

Définir l'activité de la boîte de réception

L'activité Définir la boîte de réception modifie les paramètres d'une boîte aux lettres Exchange existante Microsoft .

Utilisez la variable des paramètres en option pour transmettre des valeurs spécifiques au serveur Exchange. Cette activité implémente la Microsoft commande Exchange Set-Mailbox .

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Échanger** > **Boîte de réception**.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Exchange du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Définir les variables d'entrée de la boîte de réception

Variable	Description
hostname	Le nom d'hôte du serveur Exchange avec lequel l'activité interagit. Ne pas saisir d'adresse IP dans cette variable.
domain	Le nom du domaine affecté au serveur Exchange.
utilisateur	Utilisateur Active Directory dont vous souhaitez modifier la boîte aux lettres. L'activité transfère cette valeur à Exchange en tant que variable Exchange d'identité.
paramètres	Paramètres facultatifs à transmettre au serveur Exchange écrits en JavaScript Object Notation (JSON). Les activités Exchange ne peuvent pas transmettre de paramètres qui font référence à un objet, tel qu'un objet PSCredential. Le texte brut est automatiquement converti en objets SecureString pour les paramètres qui nécessitent ce type de données. La tentative d'enregistrement d'une activité qui spécifie des paramètres en double, y compris des paramètres provenant de variables d'activité, ou un format JSON incorrect entraîne l'affichage d'un message d'avertissement. **Remarque :** Lors de la transmission d'un paramètre de commutateur, tel que ForceUpgrade, vous devez utiliser le format `"parameter":"true"`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Définir les variables de sortie de la boîte de réception

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
erreur	Message d'erreur en cas d'échec de l'opération.

Conditions

Définir les conditions de la boîte de réception

Conditions	Description
Réussite	L'activité a réussi à modifier les paramètres de la boîte de réception spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à modifier les paramètres de la boîte de réception spécifiée.

Pack d'activités Gestion du réseau F5

Orchestration fournit des activités personnalisées pour configurer des éléments d'un équilibreur de charge F5, y compris les pools, les membres du pool et les serveurs virtuels contenus dans le pool.

Toutes les activités personnalisées F5 se trouvent dans le périmètre de l'application F5 Network Management Application et sont activées par le module d'extension Orchestration - F5 network management, qui doit être activé sur demande.

ServiceNow fournit des activités F5 personnalisées, créées à partir du modèle d'activité de service Web REST, que vous pouvez utiliser pour effectuer les tâches suivantes :

- Ajouter, supprimer ou vérifier des pools.
- Ajouter, supprimer ou identifier les membres du pool.
- Ajouter ou supprimer des serveurs virtuels.
- Ajouter un profil à un serveur virtuel.
- Configurez le serveur virtuel pour les vlan, irules, pool et persistance.

Ajouter une activité de membre du pool F5

L'activité Ajouter un membre de pool F5 ajoute un membre à un pool d'équilibreurs de charge F5.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion de l'adhésion à F5 POOL
- **Fonction REST** : post

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Ajouter des variables d’entrée de membre du pool F5

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, par exemple `testPool`.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
Nom du membre	Adresse IP et port du membre du pool, par exemple 192.168.2.19:80.

Variables de sortie

Ajouter des variables de sortie de membre du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d’état HTTP.
erreur	L’erreur REST.
sortie	Sortie REST.

Conditions

Ajouter des conditions de membre du pool F5

Condition	Description
Réussite	L’activité a été ajoutée avec succès un membre du pool d’équilibreurs de charge F5.
Échec	L’activité n’a pas réussi à ajouter un membre du pool d’équilibreurs de charge F5.

Obtenir l’activité du membre du pool F5

L’activité Obtenir le membre du pool F5 renvoie les membres du pool et vérifie l’état du pool.

Utilisez cette activité pour vérifier qu’un membre du pool a été créé correctement.

Cette activité a été créée à l’aide du modèle d’activité de service web REST. Pour accéder à l’activité dans l’éditeur de workflow, sélectionnez l’onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion de l’adhésion à F5 POOL
- **Fonction REST** : obtenir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée du membre du pool F5

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, par exemple testPool.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie des membres du pool F5

Variable	Description
Tableau des membres	Tableau pour l'adresse IP et le port du membre de pool renvoyés, tel que 192.168.2.19:80.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.
résultat	Succès ou échec.
sortie	Sortie REST.

Conditions

Obtenir les conditions de membre du pool F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a renvoyé avec succès les membres du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	L'activité n'a pas réussi à renvoyer les membres du pool d'équilibreurs de charge F5

Supprimer l'activité du serveur virtuel F5

L'activité Supprimer le serveur virtuel F5 supprime un serveur virtuel d'un pool d'équilibreurs de charge F5.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion VIP F5
- **Fonction REST** : supprimer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée du serveur virtuel F5

Variable	Description
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
nom	Nom du serveur virtuel, par exemple `testVIP`.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie du serveur virtuel F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.

Conditions

Supprimer les conditions du serveur virtuel F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a supprimé le serveur virtuel du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	Échec de l'activité de suppression du serveur virtuel du pool d'équilibreurs de charge F5.

Vérifier l'activité du pool F5

L'activité Vérifier le pool F5 vérifie l'état d'un pool pour déterminer s'il est disponible pour accepter du trafic.

Utilisez cette activité pour déterminer si un pool que vous venez de créer est opérationnel avec la configuration appropriée.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion F5 POOL
- **Fonction REST** : obtenir

Variables d'entrée

Vérifier les variables d'entrée du pool F5

Variable	Description
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier les variables d'entrée du pool F5 (suite)

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, par exemple testPool.

Variables de sortie

Vérifier les variables de sortie du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.

Conditions

Vérifier les conditions du pool F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a correctement renvoyé l'état du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	L'activité n'a pas réussi à renvoyer l'état du pool d'équilibreurs de charge F5.

Ajouter un profil F5 à l'activité du serveur virtuel

L'activité Ajouter un profil F5 au serveur virtuel ajoute un profil à un serveur virtuel affecté à un pool d'équilibreurs de charge F5.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion des profils VIP F5
- **Fonction REST** : post

Variables d'entrée

Ajouter un profil F5 au serveur virtuel Variables d'entrée

Variable	Description
nom	Nom du serveur virtuel, par exemple testVIP
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
Nom du serveur virtuel	Nom du serveur virtuel, par exemple testVIP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Ajouter un profil F5 aux variables de sortie du serveur virtuel

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
sortie	Sortie REST.
status_code	Code d'état HTTP.

Conditions

Ajouter un profil F5 aux conditions du serveur virtuel

Condition	Description
Réussite	L'activité a correctement ajouté le profil d'équilibreur de charge F5 au serveur virtuel.
Échec	Échec de l'activité pour ajouter le profil d'équilibreur de charge F5 au serveur virtuel.

Modifier l'activité du serveur virtuel F5

L'activité Modifier le serveur virtuel F5 configure un serveur virtuel affecté à un pool d'équilibreurs de charge F5 avec des irules et un vlan.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion VIP F5
- **Fonction REST** : put

Variables d'entrée

Modifier les variables d'entrée du serveur virtuel F5

Variable	Description
nom	Nom du serveur virtuel, par exemple testVIP.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
Règles	Règles du serveur virtuel, telles que _sys_https_redirect. • **pool** : nom du pool du serveur virtuel, tel que testPool. • **persistant** : profil persistant pour le serveur virtuel, tel qu'un cookie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier les variables d'entrée du serveur virtuel F5 (suite)

Variable	Description
vlans	VLAN pour le serveur virtuel, par exemple `interne`.

Variables de sortie

Modifier les variables de sortie du serveur virtuel F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
sortie	Sortie REST.

Conditions

Modifier les conditions du serveur virtuel F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a été configurée avec succès un serveur virtuel affecté à un pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	Échec de la configuration d'un serveur virtuel affecté à un pool d'équilibreurs de charge F5.

Ajouter une activité de serveur virtuel F5

L'activité Ajouter un serveur virtuel F5 ajoute un serveur virtuel.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion de l'adhésion à F5 POOL
- **Fonction REST** : post

Variables d'entrée

Ajouter des variables d'entrée du serveur virtuel F5

Variable	Description
nom	Nom du serveur virtuel, par exemple `testVIP`.
description	Description de ce serveur virtuel.
ipProtocol	Protocole utilisé pour ce serveur virtuel, tel que `tcp`.
destination	Adresse IP et numéro de port du serveur virtuel, tels que 192.168.4.20:80.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des variables d'entrée du serveur virtuel F5 (suite)

Variable	Description
masque	Masque de sous-réseau pour ce serveur virtuel, tel que 255.255.255.255.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
sourceAddressTranslation	Mode de traduction de l'adresse source.

Variables de sortie

Ajouter des variables de sortie de serveur virtuel F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.
sortie	Sortie REST.

Conditions

Ajouter les conditions du serveur virtuel F5

Condition	Transcription
Réussite	Acitivty a ajouté avec succès un serveur virtuel.
Échec	Échec de l'activité pour ajouter un serveur virtuel.

Supprimer l'activité du membre du pool F5

L'activité Supprimer un membre du pool F5 supprime un membre du pool d'équilibreurs de charge F5.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion de l'adhésion à F5 POOL
- **Fonction REST** : supprimer

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée des membres du pool F5

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, par exemple testPool.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les variables d'entrée des membres du pool F5 (suite)

Variable	Description
Nom du membre	Adresse IP et port du membre du pool, par exemple 192.168.2.19:80.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie des membres du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.

Conditions

Supprimer les variables de sortie des membres du pool F5

Condition	Description
Réussite	Acivity a réussi à supprimer un membre du pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	Acivity n'a pas réussi à supprimer un membre du pool d'équilibreurs de charge F5.

Supprimer l'activité du pool F5

L'activité Supprimer le pool F5 supprime un pool d'équilibreurs de charge F5.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion F5 POOL
- **Fonction REST** : supprimer

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée du pool F5

Variable	Description
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
PoolName	Nom de ce pool, par exemple testPool.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
erreur	L'erreur REST.
status_code	Code d'état HTTP.

Conditions

Supprimer les conditions du pool F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a correctement supprimé le pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer le pool d'équilibreurs de charge F5.

Ajouter une activité de pool F5

L'activité Ajouter un pool F5 crée le pool d'équilibreurs de charge F5.

Utilisez cette activité pour vérifier qu'un membre du pool a été créé correctement.

Cette activité a été créée à l'aide du modèle d'activité de service web REST. Pour accéder à l'activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Active Directory**.

Paramètres REST

- **Message REST** : Gestion F5 POOL
- **Fonction REST** : post

Variables d'entrée

Ajouter des variables d'entrée du pool F5

Variable	Description
PoolName	Nom de ce pool, par exemple testPool.
F5IPAddress	Adresse IP de la console F5.
Nom du membre	Adresse IP et port du membre du pool, par exemple 192.168.2.19:80.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Ajouter des variables de sortie du pool F5

Variable	Description
résultat	Succès ou échec.
status_code	Code d'état HTTP.
erreur	L'erreur REST.
sortie	Sortie REST.

Conditions

Ajouter les conditions du pool F5

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer le pool d'équilibreurs de charge F5.
Échec	Échec de l'activité pour créer le pool d'équilibreurs de charge F5.

Pack d'activités Infoblox DDI

Ce pack d'activités prend en charge la gestion DDI Infoblox via ServiceNow Orchestration.

Le pack d'activités Infoblox DDI gère les adresses IP utilisées dans un réseau en intégrant DNS et DHCP. Les activités d'orchestration personnalisées utilisent les services Web REST de l'API Web Infoblox (WAPI) pour accéder au serveur Infoblox GRID.

Important :
La gestion des adresses IP via le serveur Infoblox nécessite un serveur MID entièrement fonctionnel.

À partir de la version Jakarta, le pack d'activités Infoblox est mis à jour vers la version 2. Cette mise à jour prend en charge les vues réseau Infoblox, qui peuvent restreindre la visibilité des données réseau. Le paramètre de vue peut être transmis en tant que paramètre de requête ou contenu de charge utile, pour effectuer des opérations dans une vue spécifique. La version 2 prend également en charge la spécification de la version de WAPI à utiliser dans les points de terminaison d'intégration.

Pris en charge pour Infoblox :

- WAPI version 2.0 pour les messages REST
- Dispositif NIOS version 7.0

Remarque :
Pour utiliser les activités et le workflow Infoblox DDI, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - Infoblox DDI Activty Pack.

Créer des informations d'identification REST pour les activités Infoblox

Toutes les activités Infoblox nécessitent des informations d'identification REST pour gérer les adresses IP du serveur Infoblox DDI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Avant de commencer cette procédure, assurez-vous d'avoir les éléments suivants :

- Un serveur Infoblox DDI Grid correctement configuré et opérationnel.
- Informations d'identification REST définies sur le serveur Infoblox DDI.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez créer un enregistrement d'informations d'identification REST sur l'instance ServiceNow que chaque activité Infoblox peut utiliser pour accéder aux fonctionnalités de gestion sur le serveur Infoblox.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Orchestration** > **Informations d'identification** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans la liste des types d'informations d'identification, sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.
3. Créez l'enregistrement d'informations d'identification avec un nom logique, tel que **InfobloxCred**.
4. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête de votre nouvel enregistrement d'informations d'identification, puis sélectionnez **Copier sys_id** dans le menu contextuel.
   Suivez les instructions du navigateur pour copier l'attribut sys_id si les mesures de sécurité du navigateur restreignent cette fonction.
5. Collez le sys_id dans le champ d'entrée **restCredentials** de chaque activité que vous utilisez.

Workflows Infoblox

Le pack d'activités Infobox DDI comprend deux flux de travail par défaut, l'un qui réserve et enregistre les adresses IP et l'autre qui libère les adresses IP.

Pour accéder à ces workflows, accédez à **Workflow** > **Éditeur de workflow** et sélectionnez l'onglet **Workflows** . Cliquez sur un workflow pour l'ouvrir, puis cliquez sur l'icône d'informations dans l'en-tête du workflow pour afficher la boîte de dialogue des propriétés.

Infoblox Réserver/Enregistrer IP dans IPAM

Utilisez ce workflow pour enregistrer des adresses IPv4 ou demander la prochaine adresse IP disponible sur IPAM. En option, vous pouvez l'utiliser pour enregistrer des adresses IP sur DNS. Les activités Infoblox personnalisées utilisées dans ce workflow sont les suivantes :

- IPAM - Enregistrer une adresse IP
- IPAM - Réserver l'adresse IP
- Register DNS A-Record
- Obtenir les détails du réseau

Infoblox : réserver/enregistrer les variables d'entrée IP

Champ	Description
Serveur Infoblox	Adresse IP du serveur Infoblox DDI.
Réseau	Réseau contenant l'adresse IP cible.
Zone	La zone DNS de l'adresse IP en cours d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infoblox : réserver/enregistrer les variables d'entrée IP (suite)

Champ	Description
Informations d'identification REST	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
Nom de l'hôte DNS	Nom de l'ordinateur du serveur DNS sur lequel l'adresse IP est enregistrée.
Adresse IPv4	Adresse IP en cours de réservation ou d'enregistrement.

Infoblox libère les réservations IPAM

Utilisez ce workflow pour libérer (supprimer) toutes les réservations IPAM associées à une adresse IPv4. Les activités Infoblox personnalisées utilisées dans ce workflow sont les suivantes :

- IPAM - Répertorier les réservations d'adresses IP
- Enregistrement DNS de la liste
- DNS Delete
- IPAM Delete

Infoblox : publier les variables d'entrée des réservations IPAM

Champ	Description
Informations d'identification REST	L'sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow.
IP à supprimer	Adresse IP de la mise en production.
Serveur Infoblox	Adresse IP du serveur Infoblox DDI.

Rôles et autorisations Infoblox

Définissez les rôles et les autorisations dont les activités Infoblox ont besoin pour accéder aux différentes ressources du serveur Infoblox.

Groupes d'administrateurs

Il existe trois types de groupes d'administrateurs sur un serveur Infoblox :

- Super-utilisateur
- Par défaut
- Accès limité

Pour effectuer des opérations spécifiques sur le serveur Infoblox, l'utilisateur à accès limité doit disposer d'un ensemble minimum de privilèges pour les ressources souhaitées, à l'aide de l'interface utilisateur ou d'une API. Ces privilèges sont basés sur l'accès en lecture et en lecture/écriture. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section « À propos des groupes d'administrateurs » dans le Guide de l'administrateur Infoblox NIOS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie des autorisations

1. **Utilisateur** : un utilisateur peut faire partie de plusieurs groupes.
2. **Groupe** : un groupe peut avoir plusieurs rôles.
3. **Rôle** : Chaque rôle consiste en des autorisations de ressources spécifiques.

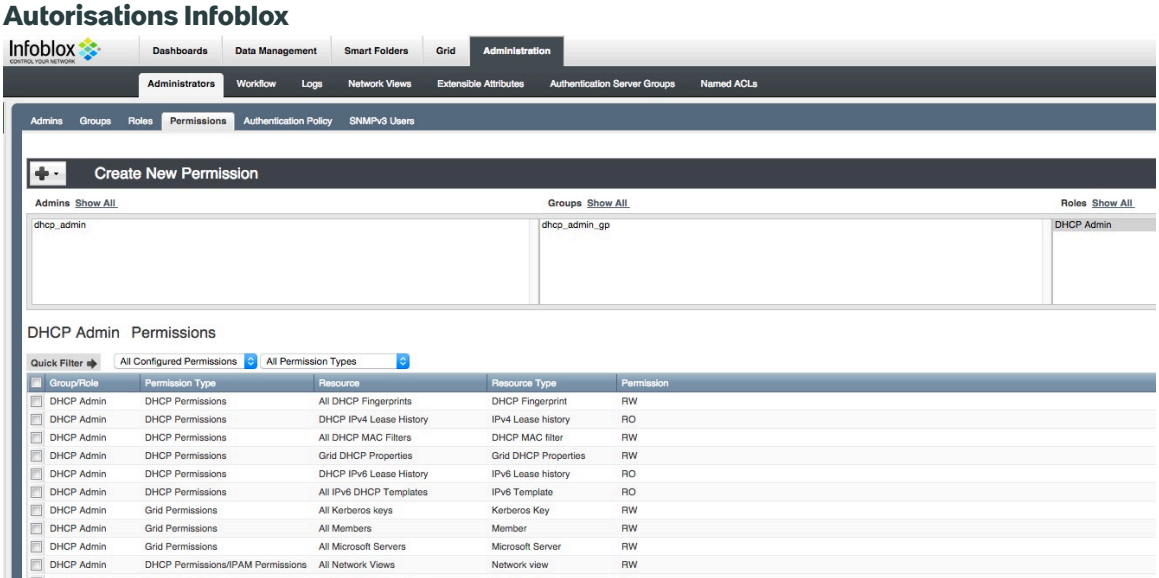
Autorisations requises

Le pack d'activités Infoblox ServiceNow nécessite des privilèges de lecture et de lecture/écriture appropriés pour ces ressources :

- Réseau
- DHCP
- DNS
- IPAM

Cet exemple montre un rôle administrateur DHCP par défaut, ses ressources et les autorisations associées à chacun.

Autorisations Infoblox



Activités DHCP Infoblox

Les activités DHCP d'Infoblox gèrent les adresses IP réservées à DHCP dans votre réseau.

Utilisez ces activités pour réserver, répertorier ou supprimer des adresses IP utilisées pour l'affectation DHCP dans votre réseau.

DHCP : activité Réserver l'IP v4 Plage d'adresses

L'activité DHCP Réserver une plage d'adresses IP v4 réserve une plage d'adresses IP pour l'utilisation DHCP.

Les activités DHCP utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

DHCP : réserver l'adresse IP v4 Plage d'adresses Variables d'entrée

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
startIpAddress	Adresse IPv4 de début de la plage à réserver.
endIpAddress	Adresse IPv4 de fin de la plage à réserver.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est considérée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

Variables de sortie de plage d'adresses IP de réserve v4 DHCP

Variable	Description
DHCPIpAddressRange	Plage d'adresses IPv4 réservées.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

DHCP : réserver une adresse IP v4 Conditions de plages d'adresses

Variable	Description
Réussite	L'activité a été réservée avec succès la plage d'adresses IPv4 spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à réserver la plage d'adresses IPv4 spécifiée.

DHCP : supprimer l'activité de réservation d'adresses IP

L'activité DHCP Supprimer la réservation d'adresses IP supprime les réservations d'adresses IP dans DHCP à l'aide d'une plage d'adresses IPv4 ou IPv6.

Une automatisation peut obtenir un objet DHCP Infoblox à supprimer de l'une de ces activités :

- DHCP - Répertorier les réservations d'adresses IP
- DHCP - Réserver une plage d'adresses IPv4

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les activités DHCP utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Variables d'entrée

DHCP : supprimer l'adresse IP Variables d'entrée de réservation

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
ipToDelete	Plage d'adresses IP à supprimer, sous la forme : plage/<code chiffré> :<plage de début>/<plage de fin>/par défaut
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.

Variables de sortie

DHCP : supprimer l'adresse IP Variables de sortie de réservation

Variable	Description
DHCPDeletedIpRange	Plage d'adresses IP supprimées.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

DHCP - Supprimer l'IP Conditions de réservation

Variable	Description
Réussite	L'activité a été supprimée avec succès la plage d'adresses IP spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer la plage d'adresses IP spécifiée.

DHCP - Activité de réservation d'adresses IP de liste

L'activité DHCP Répertorier les réservations d'adresses IP génère une liste de toutes les réservations de plage DHCP sur un serveur InfoBlox spécifique.

Les activités DHCP utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Variables d'entrée

DHCP - Répertorier les variables d'entrée des réservations d'adresses IP

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se déroulant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

DHCP - Répertorier les variables de sortie des réservations d'adresses IP

Variable	Description
référence	Valeur de référence pour un tableau de plages d'adresses DHCP au format suivant : `range/<encrypted code> :<start range>/<end range>/default`
réseau	Adresse du réseau contenant la plage d'adresses IP.
network_view	Origine de routage associée au réseau renvoyée.

Conditions

DHCP - Répertorier les conditions de réservation d'adresses IP

Variables	Description
Réussite	L'activité a renvoyé avec succès un tableau de plages d'adresses IP DHCP.
Échec	L'activité n'a pas réussi à retourner un tableau de plages d'adresses IP DHCP.

Activités DNS Infoblox

Les activités Infoblox DNS gèrent les enregistrements DNS de votre réseau à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid.

Utilisez ces activités pour enregistrer, répertorier ou supprimer des enregistrements DNS gérés sur un serveur Infoblox.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répertorier l'activité des enregistrements C DNS

L'activité Répertorier les enregistrements C DNS récupère tous les enregistrements canoniques (CNAME) à partir d'un serveur Infoblox spécifié.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variables d'entrée

Répertorier les variables d'entrée des enregistrements C DNS

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se déroulant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

Répertorier les variables de sortie des enregistrements C DNS

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
référence	Valeur de référence d'un enregistrement DNS CNAME, telle que : `record :cname/ ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/ default`
nom canonique	Enregistrement CNAME.
nom	Nom de l'option de réseau renvoyée, par *`domain-name-server`*exemple .
vue	La vue affectée des données DNS. Une zone donnée peut avoir plusieurs vues, accessibles en fonction de l'adresse IP de la source de la requête. La vue **par défaut** des données DNS pour cette activité est la vue réseau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Répertorier les conditions d'enregistrements C DNS

Variable	Description
Réussite	L'activité a correctement répertorié les enregistrements C DNS.
Échec	L'activité n'a pas réussi à répertorier les enregistrements C DNS.

Enregistrer l'activité de l'enregistrement A DNS

L'activité Enregistrer l'enregistrement A DNS crée un enregistrement DNS A sur un serveur Infoblox spécifié.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variables d'entrée

Enregistrer les variables d'entrée de l'enregistrement A DNS

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
réseau	Adresse du réseau contenant l'adresse IP à enregistrer dans l'enregistrement.
nom d'hôte	Nom de l'ordinateur serveur réel associé à l'adresse IP dans cet enregistrement.
zone	Zone DNS associée à l'enregistrement en cours de création.
ipAddress	Adresse IP spécifique enregistrée dans cet enregistrement.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est considérée comme se produisant dans la vue par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Enregistrer les variables de sortie d'enregistrement A DNS

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
DNSARecord	Nom de l'enregistrement enregistré, exprimé au format : `record:host/<encrypted code>:<network name>/default`.

Conditions

Enregistrer les conditions d'enregistrement A DNS

Variable	Description
Réussite	L'activité a créé avec succès l'enregistrement DNS A.
Échec	Échec de l'activité dans la création de l'enregistrement DNS A.

Enregistrer l'activité de l'enregistrement C DNS

L'activité Enregistrer l'enregistrement DNS C crée un enregistrement DNS canonique (CNAME) sur un serveur Infoblox spécifié.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variables d'entrée

Enregistrer les variables d'entrée de l'enregistrement C DNS

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
Le CNAME	L'enregistrement canonique DNS à créer, exprimé par la `c_name` valeur.
recordName	Nom de l'enregistrement à créer.
zone	La zone DNS contenant l'enregistrement canonique à créer.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer les variables d'entrée de l'enregistrement C DNS (suite)

Variable	Description
	Remarque : Si le champ est vide, l'opération est considérée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

Enregistrer les variables de sortie d'enregistrement C DNS

Variable	Desctiption
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
DNSCRecord	Nom de l'enregistrement CNAME enregistré, exprimé au format : `record:cname/<encrypted code>:<network name>/default`.

Conditions

Enregistrer les conditions d'enregistrement C DNS

Variable	Description
Réussite	L'activité a créé avec succès l'enregistrement DNS canonique.
Échec	L'activité n'a pas réussi à créer l'enregistrement DNS canonique.

Répertorier l'activité d'enregistrement DNS

L'activité Répertorier les enregistrements DNS génère une liste de toutes les entrées DNS sur un serveur InfoBlox spécifique.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variables d'entrée

Répertorier les variables d'entrée d'enregistrement DNS

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répertorier les variables d'entrée d'enregistrement DNS (suite)

Variable	Description
	Remarque : Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se déroulant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

Répertorier les variables de sortie d'enregistrement DNS

Variable	Description
référence	Valeur de référence d'un enregistrement DNS, par exemple : `record :cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
configure_for_dhcp	Renvoie l'état d'un objet d'adresse fixe DHCP.
hôte	Ordinateur hôte auquel l'enregistrement DNS est associé.
ipv4addr	Adresse IPv4 réservée associée à un enregistrement DNS.
nom	Nom de l'option de réseau renvoyée. Par exemple, le nom de l'objet d'enregistrement DNS de l'exemple **de référence** est *cname.test.com*.
vue	La vue affectée des données DNS. Une zone donnée peut avoir plusieurs vues, accessibles en fonction de l'adresse IP de la source de la requête. La vue **par défaut** des données DNS pour cette activité est la vue réseau.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Répertorier les conditions d'enregistrement DNS

Variable	Description
Réussite	L'activité a répertorié avec succès tous les enregistrements DNS disponibles.
Échec	L'activité n'a pas réussi à répertorier l'enregistrement DNS disponible.

DNS : activité de suppression

L'activité de suppression du DNS supprime les enregistrements DNS de tout type du serveur Infoblox, tels que les enregistrements C et A.

Les activités DNS utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les enregistrements DNS à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Remarque :
Il est plus rapide de créer un nouvel enregistrement que de récupérer un enregistrement qui a été supprimé.

Variables d'entrée

DNS : supprimer les variables d'entrée

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
EnregistrementToDelete	Nom de l'enregistrement DNS à supprimer. L'enregistrement est exprimé au format suivant : `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.

Variables de sortie

DNS : supprimer les variables de sortie

Variable	Description
Enregistrement supprimé	Nom de l'enregistrement DNS supprimé.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Conditions de suppression DNS

Variable	Description
Réussite	L'activité a été supprimée avec succès l'enregistrement DNS spécifié.
Échec	L'activité a échoué à supprimer l'enregistrement DNS spécifié.

Activités IPAM Infoblox

Les activités IPAM d'Infoblox gèrent les adresses IP de votre réseau à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid.

Utilisez ces activités pour enregistrer, réserver, répertorier ou supprimer des adresses IP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IPAM - Enregistrer l'activité d'adresse IP

L'activité Enregistrer une adresse IP IPAM enregistre une adresse IP dans un réseau à l'aide d'IPAM Infoblox.

Le résultat de cette activité génère un enregistrement d'adresse IP InfoBlox qui peut être utilisé pour d'autres fonctions IPAM au format `fixedaddress/<encrypted key> :<reserved ip address>/<view>`.

Les activités IPAM utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de l'adresse IP du registre IPAM

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
macAddress	Adresse Mac de l'ordinateur pour lequel cette adresse IP est enregistrée.
ipAddress	Adresse IP spécifique à enregistrer.
réseau	Adresse du réseau contenant l'adresse IP enregistrée.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est considérée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

IPAM - Enregistrer les variables de sortie d'adresse IP

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
IPAddressRecord	Enregistrement IPAM de l'adresse IP enregistrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

IPAM - Enregistrer les conditions d'adresse IP

Variable	Description
Réussite	L'activité a enregistré avec succès l'adresse IP spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à enregistrer l'adresse IP spécifiée.

IPAM - Activité de réservation d'adresse IP

L'activité IPAM Réserver l'adresse IP réserve une adresse IP dans un réseau à l'aide d'Infoblox IPAM.

Le résultat de cette activité génère un enregistrement d'adresse IP InfoBlox qui peut être utilisé pour d'autres fonctions IPAM au format `fixedaddress/<encrypted key> :<reserved ip address>/<view>`.

Les activités IPAM utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'adresse IP de réserve IPAM

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
macAddress	Adresse Mac de l'ordinateur pour lequel cette adresse IP est réservée.
réseau	Adresse du réseau contenant l'adresse IP réservée. Le serveur Infoblox réserve la prochaine adresse IP disponible de ce réseau.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est considérée comme se produisant dans la vue par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Variables de sortie d'adresse IP de réserve IPAM

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
IPAddressRecord	Enregistrement IPAM de l'adresse IP réservée.
IPAddress	Sélection de l'adresse IP à réserver.

Conditions

Conditions relatives à l'adresse IP de réserve IPAM

Variable	Description
Réussite	L'activité a réservé avec succès l'adresse IP spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à réserver l'adresse IP spécifiée.

IPAM - Activité de réservation d'adresses IP de liste

L'activité IPAM List IP Reservations renvoie un tableau de toutes les adresses IP dans le serveur InfoBlox nommé.

Les activités IPAM utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variables d'entrée

IPAM - Répertorier les variables d'entrée des réservations d'adresses IP

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se déroulant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Le résultat de cette activité génère un tableau d'adresses IP réservées au format fixedaddress/<encrypted key> :<reserved ip address>/<view>.

IPAM - Répertorier les variables de sortie des réservations d'adresses IP

Variable	Description
référence	Valeur de référence d'une adresse IP réservée contenue dans un tableau d'adresses, telle que `fixedaddress/ZG5zLmZpeGVkX2FkZHJlc3MkMTAuMC4xMDMuMTEuMC4u :0.0.0.11/default » ipv4addr : « 0.0.0.11 »`
ipv4addr	Adresse IPv4 réservée.
network_view	Domaine d'acheminement associé au réseau renvoyé.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

IPAM - Répertorier les conditions de réservation d'adresses IP

Variable	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des adresses IP réservées à partir du serveur Infoblox.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des adresses IP réservées à partir du serveur Infoblox.

IPAM - Supprimer l'activité

L'activité de suppression IPAM supprime une adresse IP dans un serveur InfoBlox nommé.

Les activités IPAM utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses IP à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variables d'entrée

IPAM : supprimer les variables d'entrée

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
itemToDelete	Adresse IP à supprimer, au format `fixedaddress/<encrypted key> :<reserved ip address>/<view>`.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IPAM : supprimer les variables d'entrée (suite)

Variable	Description
	Remarque : Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.

Variables de sortie

IPAM : supprimer les variables de sortie

Variable	Description
Enregistrement supprimé	Enregistrement IPAM de l'adresse IP supprimée.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

IPAM - Conditions de suppression

Variable	Description
Réussite	L'activité a supprimé avec succès l'adresse IP spécifiée.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer l'adresse IP spécifiée.

Activités du réseau Infoblox

Les activités réseau Infoblox gèrent les réseaux à l'aide d'un serveur Infoblox DDI Grid.

Utilisez ces activités pour créer, répertorier ou supprimer des réseaux sur un serveur Infoblox.

Créer l'activité du réseau

L'activité Créer un réseau crée de nouveaux réseaux sur un serveur Infoblox spécifié.

Les activités réseau utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses réseau à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **Réseau**.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée de réseau

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
réseau	Adresse du réseau à créer.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée de réseau (suite)

Variable	Description
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est considérée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie de réseau

Variable	Description
Créé par le réseau	Adresse du réseau créé.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Conditions

Créer les conditions du réseau

Variable	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer le réseau.
Échec	L'activité n'a pas réussi à créer le réseau.

Activité Obtenir les détails du réseau

L'activité Obtenir les détails du réseau récupère les informations sur un réseau spécifique sur un serveur Infoblox.

Les activités réseau utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses réseau à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **Réseau**.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée des détails du réseau

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir les variables d'entrée des détails du réseau (suite)

Variable	Description
réseau	Adresse du réseau dont vous souhaitez afficher les détails.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est considérée comme se produisant dans la vue par défaut.

Variables de sortie

Les variables de sortie de cette activité sont des objets sur le serveur Infoblox utilisés pour identifier les détails du réseau. Pour plus d'informations, consultez la documentation Infoblox.

Obtenir les variables de sortie des détails du réseau

Variable	Description
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.
Options réseau	Le *`NetworkOptions`* tableau contient les attributs suivants : • *`reference`*: valeur de référence pour le réseau demandé. Cette valeur est sous la forme network `/ZG5zLm5ldHdvcmskMTAuMS4wLjAvMTYvMA :10.1.0.0%2F1` • *`options`*: le *`options`* tableau contient ces attributs : ◦ *`name`*: nom de l'option de réseau renvoyée, par *`domain-name-server`*exemple . ◦ *`num`*: numéro d'index de l'option. Par exemple, l'index de *`domain-name-server`* est *`6`*. ◦ *`use_option`*: indique si une option DHCP est utilisée à ce niveau de la hiérarchie du réseau. Définissez cette valeur sur **Vrai** pour remplacer l'option DHCP au niveau de la grille par cette option au niveau du réseau. ◦ *`value`*: valeur à utiliser pour cette option. Par exemple, la valeur de l'option *`domain-name-server`* est l'adresse IP du serveur. ◦ *`vendor_class`*: la classe de l'objet réseau. Les options sont **DHCP**, **DNS** ou **IPAM**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Conditions d'obtention des détails du réseau

Variable	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès les détails du réseau à partir du serveur Infoblox.
Échec	Activité n'a pas réussi à récupérer les détails du réseau à partir du serveur Infoblox.

Supprimer l'activité du réseau

L'activité Supprimer le réseau supprime un réseau d'un serveur Infoblox.

Les activités réseau utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses réseau à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **Réseau**.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée du réseau

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
networkToDelete	Numéro de référence du réseau à supprimer du serveur Infoblox. Vous pouvez obtenir cette valeur soit à l'aide de l'activité Répertorier les réseaux enregistrés, soit lors de la création d'un réseau avec l'activité Créer un réseau. Voici un exemple de valeur de référence de réseau : `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTUuMC40NS4wLzI0LzA:15.0.45.0/24/default`.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie réseau

Variable	Description
Réseau supprimé	Numéro de référence du réseau supprimé du serveur Infoblox.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Supprimer les conditions du réseau

Variable	Description
Réussite	L'activité a supprimé le réseau avec succès.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer le réseau.

Répertorier l'activité des réseaux enregistrés

L'activité Répertorier les réseaux enregistrés récupère tous les réseaux associés à un serveur Infoblox.

Les activités réseau utilisent le modèle d'activité de service Web REST pour gérer les adresses réseau à l'aide d'un serveur de grille Infoblox DDI. Ces activités sont configurées pour utiliser un serveur MID avec les options REST.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Infoblox DDI** > **Réseau**.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'activité

Variable	Description
Serveur Infoblox	Nom du serveur de grille Infoblox DDI.
RestCredentials	La sys_id des informations d'identification REST de l'instance ServiceNow .
api_version	Définit la version de WAPI à utiliser pour les points de terminaison d'intégration. La valeur par défaut est **2,0**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire. Si le champ est vide, l'activité d'orchestration échouera.
vue	Nom de la vue du réseau Infoblox. La valeur par défaut est **default**. **Remarque :** Si le champ est vide, l'opération est traitée comme se déroulant sans vue et renvoie les valeurs avec les données de toutes les vues.

Variables de sortie

Variables de sortie d'activité

Variable	Description
référence	Valeur de référence d'un réseau enregistré.
réseau	Adresse de réseau.
network_view	Origine de routage associée au réseau renvoyée.
erreur	Affiche le message de toute erreur REST rencontrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Conditions de l'activité

Variable	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des réseaux enregistrés disponibles sur le serveur Infoblox.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des réseaux enregistrés et disponibles sur le serveur Infoblox.

Pack d'activités PowerShell

PowerShell est basé sur le Windows .NET Framework et est conçu pour contrôler et automatiser l'administration des machines et des Windows applications.

Orchestration fournit des activités PowerShell personnalisées qui ont été créées avec le modèle du concepteur d'activité PowerShell. Ces activités exécutent les mêmes fonctions que les activités PowerShell portant le même nom des versions précédentes et remplacent ces activités pour tous les nouveaux workflows. Ces activités personnalisées permettent aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Remarque :
Les workflows existants provenant de versions antérieures qui ont été créés avec des activités PowerShell héritées continuent de fonctionner normalement après une mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser ces activités PowerShell personnalisées.

À partir de la Yokohama version, les mises à jour suivantes ont été apportées au pack d'activités PowerShell :

- Une nouvelle sonde PowerShell (V2), qui tire parti de la Centre d'intégration fonctionnalité
- Possibilité d'insérer des instructions de débogage dans les scripts PowerShell et de produire les messages qui en résultent lors de l'exécution

Pour utiliser les activités personnalisées PowerShell, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - PowerShell. Ces activités sont disponibles dans l'onglet **Personnalisé** de l'éditeur de workflow. Développez l'arborescence **des activités personnalisées** et sélectionnez la catégorie PowerShell en regard de l'activité que vous souhaitez utiliser.

ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1.

Concepteur d'activité PowerShell

Les activités PowerShell sont configurées pour renvoyer des données à un workflow à partir d'un hôte à l'aide de Microsoft PowerShell.

Vous devez acheter Classic Orchestration pour utiliser ce modèle. Pour des informations spécifiques sur l'utilisation des outils du concepteur d'activité, consultez les ressources suivantes :

- Orchestration activity designer
- Create input variables
- Créer une règle d'analyse

ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Protocoles PowerShell et résolution des problèmes

PowerShell utilise les protocoles WMI (Windows Management Instrumentation) et WinRM (Windows Remote Management) pour permettre aux activités Orchestration d'exécuter des commandes sur des hôtes distants Windows .

Instrumentation de gestion Windows (WMI)

WMI fournit une interface uniforme pour toutes les applications ou scripts locaux ou distants qui obtiennent des données de gestion à partir d'un système informatique, d'un réseau ou d'une entreprise. WMI contient les composants suivants :

- **Objets gérés et fournisseurs WMI** : un fournisseur WMI est un objet COM qui surveille un ou plusieurs objets gérés pour WMI. Un objet géré est un composant d'entreprise logique ou physique, tel qu'un disque dur, une carte réseau, un système de base de données, un système d'exploitation, un processus ou un service.
- **Infrastructure WMI** : L'infrastructure WMI est un composant du système d'exploitation Microsoft Windows connu sous le nom de service WMI (winmgmt). L'infrastructure WMI est composée du WMI Core et du référentiel WMI. Le référentiel WMI est organisé par espaces de noms WMI. Le service WMI crée des espaces de noms, tels que root\default, root\cimv2 et root\subscription, au démarrage du système et préinstalle un ensemble de définitions de classe par défaut, y compris les classes Win32, les classes système WMI et d'autres. Les espaces de noms restants trouvés sur votre système sont créés par des fournisseurs pour d'autres parties du système d'exploitation ou des produits.
- **Consommateurs WMI** : un consommateur WMI est une application ou un script de gestion qui interagit avec l'infrastructure WMI. Une application de gestion peut interroger, énumérer des données, exécuter des méthodes de fournisseur ou s'abonner à des événements en appelant l'API COM ou l'API de script pour WMI.

Installation et configuration WMI

Pour que le Serveur MID établisse avec succès une connexion à distance avec l'hôte cible, le port TCP 135 doit être ouvert. Le Windows pare-feu crée automatiquement une règle entrante pour la connectivité WMI appelée Windows Management Instrumentation (DCOM-In).

Gestion à distance Windows (WinRM)

WinRM est l'implémentation Microsoft de WS-Management Protocol, un protocole SOAP (Simple Object Access Protocol) standard qui permet au matériel et aux systèmes d'exploitation de différents fournisseurs d'interagir.

WinRM contient ces composants :

- **API de script WinRM** : cette API de script permet à Orchestration d'obtenir des données à partir d'ordinateurs distants, à l'aide de scripts qui effectuent des opérations de protocole WS-Management.
- **Service WMI** : Le service WMI continue de fonctionner côte à côte avec WinRM et fournit les données ou le contrôle demandés via le plug-in WMI. Vous pouvez continuer à obtenir des données à partir de classes WMI standard, telles que Win32_Process.

Configuration WinRM

WinRM est automatiquement installé sur Windows les systèmes d'exploitation 2008 R2 et supérieurs, mais doit être configuré avant utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans une invite de commandes, entrez **winrm quickconfig**. Cette commande n'est pas sensible à la casse.
2. Lorsque la console s'affiche **Effectuer ces modifications [o/n] ?**, entrez **y**.

   La commande `quickconfig winrm` effectue les opérations suivantes :

   - Démarre le service WinRM et définit le type de démarrage du service sur démarrage **automatique**.
   - Configure un écouteur pour les ports qui émettent et reçoivent le protocole WS-Management, à l'aide de HTTP ou HTTPS sur n'importe quelle adresse IP.
   - Crée une exception de pare-feu pour le profil d'utilisateur actuel.

Fichiers PowerShell de Serveur MID

Les fonctions PowerShell sont stockées dans des fichiers de script (*.ps1) qui utilisent une extension de nom de fichier du module de script PowerShell (*.psm1).

Les fonctions PowerShell sont utilisées par les fichiers de script du Serveur MID PowerShell inclus dans ces packs d'activités :

- Active Directory
- Échanger
- SCCM
- PowerShell

PSScript.ps1

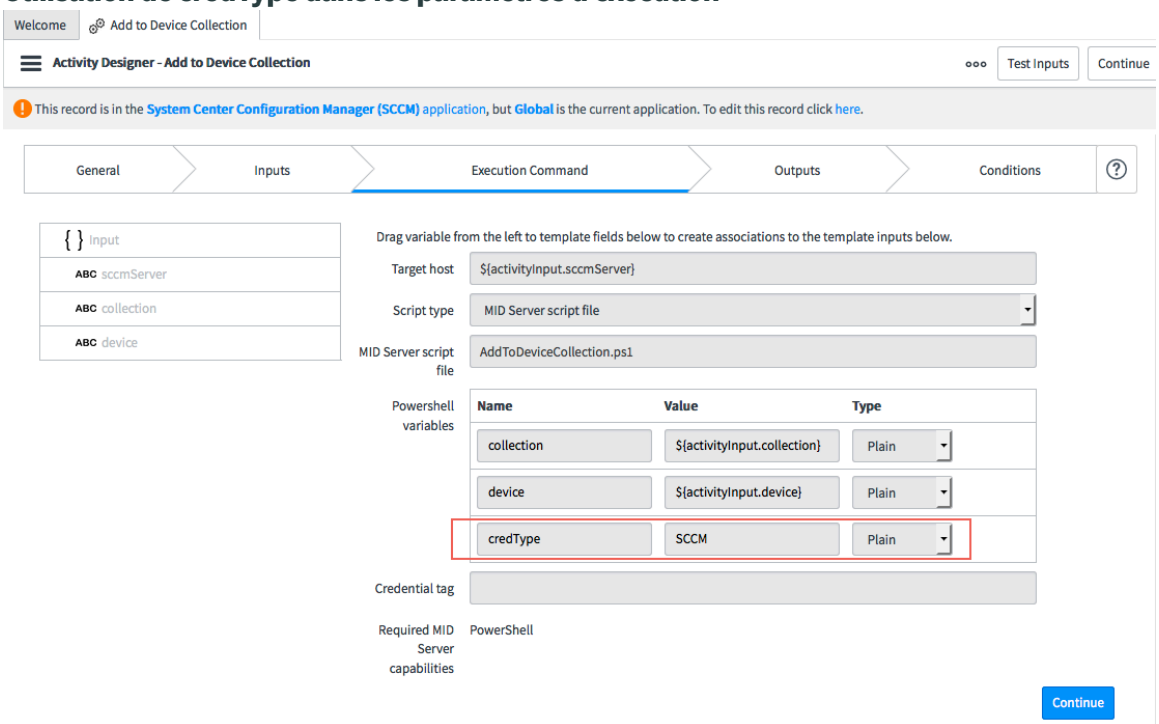
Ce script effectue quelques tâches, telles que le test d'informations d'identification, le chiffrement des mots de passe et l'exécution de scripts configurés dans le Concepteur d'activité d'orchestration ou dans les fichiers de script MID. Toutefois, ce document se concentre sur la façon dont PSScript.ps1 utilise le module `credential.psm1` pour tester l'accès aux hôtes distants.

Les variables PowerShell sont généralement utilisées directement dans la commande d'exécution PowerShell ou comme arguments dans le fichier de script de Serveur MID que vous spécifiez. Des variables spéciales sont transmises à PSScript.ps1, telles que *`credType`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de credType dans les paramètres d'exécution



credTypes PowerShell

Types d'informations d'identification PowerShell :

Type	Description
WMI	testCredentialWMI
Échanger	testCredentilExchange
ANNONCE	testCredentilAD
SCCM	testCredentilSCCM

Si aucun type d'informations d'identification n'est transmis au script PSScrip.ps1, le serveur MID utilise par défaut la fonction de test WMI pour tester l'accès à l'hôte cible. Si un type d'informations d'identification est utilisé, le serveur MID exécute la fonction de test correspondante pour ce type d'informations d'identification.

Codes de sortie

Ces codes de sortie sont renvoyés à partir du script PSScript.ps1 et enregistrés dans le fichier journal du serveur MID.

Codes de sortie PSScript.ps1

Type	Fonction de test
0	Commande/script PowerShell exécuté avec succès.
1	Le test s'est terminé avec succès, mais la commande/ le script n'a pas pu s'exécuter.
2	Une syntaxe incorrecte a été transmise au script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Codes de sortie PSScript.ps1 (suite)

Type	Fonction de test
3	Toutes les informations d'identification, y compris le compte de service Serveur MID, échec de l'exécution de la commande/du script.
4	Test réussi et activité exécutée, mais une erreur a été renvoyée. L'exemple d'utilisateur est introuvable.

DiagnosticsUtil.psm1

Le Serveur MID utilise ce fichier de module pour effectuer la journalisation PowerShell qui facilite le débogage de toute activité Orchestration à l'aide du scripting PowerShell. Vous pouvez également ajouter des instructions de débogage directement aux scripts personnalisés.

Utilitaires de diagnostic PowerShell

Utilitaire	Description
SNCLog-DebugInfo	Consignez un message de débogage pour un script PowerShell ou une activité d'orchestration PowerShell. Exemples : • `SNCLog-DebugInfo -message "Mon message de débogage... "` • `SNCLog-DebugInfo « Mon message de débogage »`
SNCLog-ParameterInfo	Consigner une valeur de paramètre de fonction. Pour « `function getHostName{ param( [String] $target ) »`, la première valeur de la table de hachage PowerShell est une chaîne indiquant quelle fonction s'exécute et les valeurs de chacun des paramètres de fonction. Exemples : • Fonction avec un seul paramètre : `SNCLog-ParameterInfo @(« Running getHostName », $target)` **Remarque :** Le message de débogage affiche « `Running getHostName $target :[valeur réelle de $target]` ». • Fonction avec plusieurs paramètres : `SNCLog-ParameterInfo @(« Running functionName », $param 1, $param 2, $param 3)`
Valeur SNCObfuscate	Utilisez cet utilitaire pour chiffrer les valeurs à des fins de sécurité. La fonction affiche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilitaires de diagnostic PowerShell (suite)

Utilitaire	Description
	« $variableName »:***, où *** est la valeur obscurcie. Exemple : `SNCObfuscate-Value $password` **Remarque :** Le message de débogage se lit comme suit : « `$password : ***` ».

Credentials.psm1

Le Serveur MID utilise ce fichier de module pour tester l'accès à un hôte cible. Le Serveur MID parcourt en boucle toutes les Windows informations d'identification stockées dans sa table d'informations d'identification à l'aide des fonctions de type d'accès suivantes, à moins que l'activité PowerShell ne définisse un type **d'informations d'identification (credType**). Toutes les ServiceNow® activités PowerShell créées sont codées en dur pour utiliser un type d'informations d'identification spécifique. Par conséquent, le Serveur MID teste uniquement l'accès aux informations d'identification par rapport à la fonction désignée.

Fonctions de test PowerShell

Fonction	Description
testCredentialWMI	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés sur l'hôte cible à l'aide de l'objet *`Get-WMI`* .
testCredentilAD	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés sur l'hôte cible à l'aide de l'objet intégré *`DirectoryEntry`* .
testCredentialExchange	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés pour créer une session sur un hôte Exchange. Ce test utilise la fonctionnalité d'accès distant PowerShell intégrée sur un hôte distant. WinRM est configuré par défaut sur les serveurs Exchange.
testCredentialSCCM	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés pour créer une session sur un serveur SCCM. Ce test utilise la fonctionnalité d'accès distant PowerShell intégrée sur un hôte distant. Ce test nécessite la configuration de WinRM.
testNoCredentialAccessWMI	Teste l'utilisateur et le mot de passe donnés sur l'hôte cible à l'aide de l'objet *`Get-WMI`* . Ce test est utilisé lorsqu'aucun **credType** n'est utilisé.

Remarque :
Si le test réussit à l'aide de l'une de ces fonctions, ces informations d'identification sont utilisées pour exécuter le script/la commande PowerShell. Si les tests ne parviennent pas à accéder à l'hôte cible à l'aide de ces fonctions, le Serveur MID exécute le script/la commande PowerShell sous le compte du service du Serveur MID.

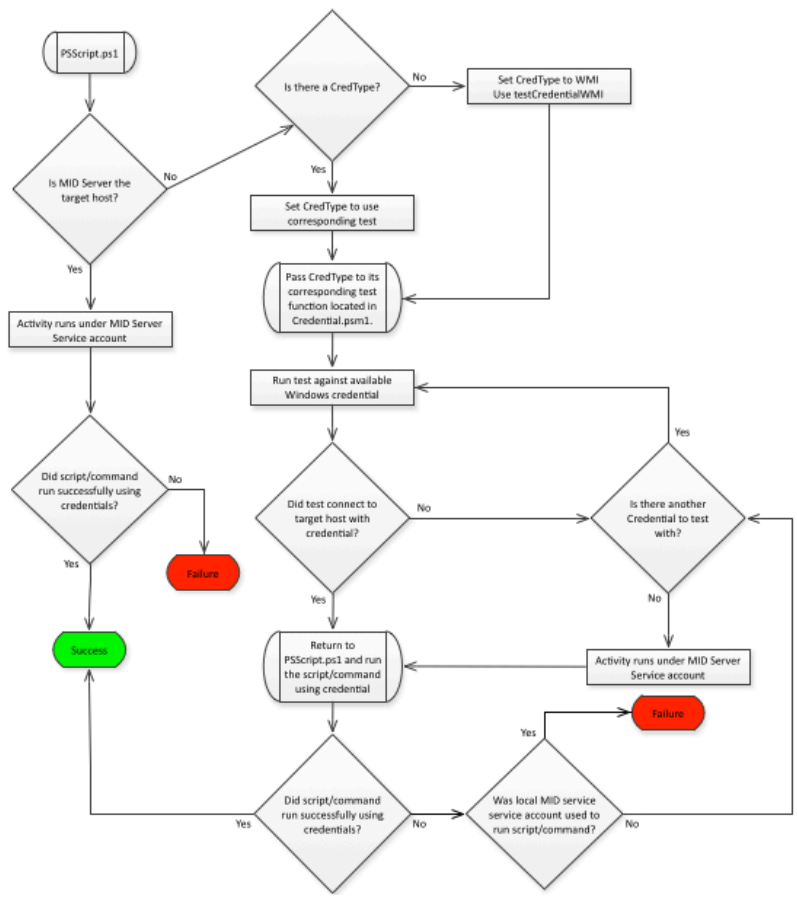
Ce diagramme illustre la dépendance du comportement de sélection des informations d'identification sur l'hôte ciblé par l'activité PowerShell. Si l'hôte cible est l'adresse IP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou le nom d'hôte du Serveur MID, le Serveur MID contourne toutes les informations d'identification de la table Informations d'identification et utilise le compte du service du Serveur MID. Si l'hôte cible n'est pas le Serveur MID, toutes les Windows informations d'identification sont utilisées en premier. Si toutes les informations d'identification de la table Informations d'identification échouent lors de l'exécution de l'activité PowerShell, le Serveur MID utilise le compte de service Serveur MID.

Critères de sélection des informations d'identification PowerShell



ActiveDirectory.psm1

Ce fichier de module stocke les fonctions utilisées par les scripts PowerShell fournis avec le pack d'activité Active Directory .

Exchange.psm1

Ce fichier de module stocke les fonctions utilisées par les scripts PowerShell fournis avec le pack d'activité Exchange .

SCCM.psm1

Ce fichier de module stocke les fonctions utilisées par les scripts PowerShell fournis avec le pack d'activités SCCM .

Dépannage PowerShell

Des erreurs d'authentification et d'accès refusé peuvent empêcher les activités PowerShell d'exécuter une commande sur un hôte cible.

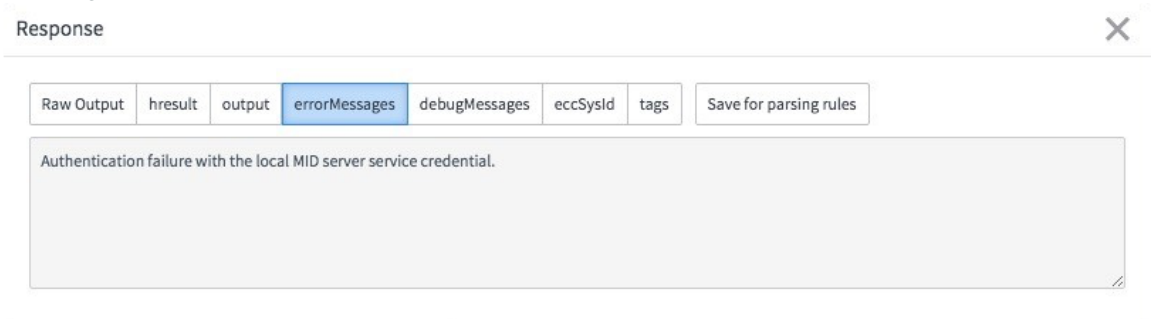
Utilisez ces procédures pour résoudre les défaillances d'authentification avec les activités Orchestration PowerShell et lorsque le serveur d'appel de procédure à distance (RPC) n'est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pas disponible ou lorsque l'accès est refusé. L'erreur d'échec de l'authentification s'affiche lorsque toutes les informations d'identification, y compris celles du compte de service de Serveur MID local, ne disposent pas des autorisations appropriées pour exécuter le script/ la commande PowerShell. La même erreur s'affiche lorsque l'hôte cible est inaccessible.

Message d'erreur d'authentification



Échec de l'authentification dans une activité Active Directory

Cet exemple utilise l'activité Créer un objet AD pour illustrer le dépannage de l'échec de l'authentification dans PowerShell.

Avant de commencer

Rôle requis : Autorisations pour accéder et créer des comptes sur Active Directory

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez que le compte que vous utilisez dispose des autorisations appropriées pour exécuter l'activité.

Procédure

1. Connectez-vous à l'ordinateur cible à l'aide du compte sous lequel vous souhaitez exécuter l'activité. Les outils Active Directory doivent être installés sur cet ordinateur.
2. Lancez l'application Utilisateurs et ordinateurs Active Directory.
3. Accédez à l'unité organisationnelle sous laquelle vous souhaitez créer l'objet Active Directory.
4. Tentez de créer l'objet.

Si cette procédure réussit sous l'utilisateur spécifié, la cause de l'échec de l'authentification peut être :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le nom d'utilisateur n'est pas valide.
- Mot de passe saisi de manière incorrecte.
- Le contrôleur de domaine est inaccessible.

Remarque :
La majorité des codes de retour répertoriés dans le journal du serveur MID pour cette erreur sont **de 1**s et **3**s. Cela est dû au fait que les activités Active Directory utilisent le fournisseur ADSI et non WMI ou WinRM. Un code d'erreur **de 1** signifie que le compte a pu se connecter au compte de test, mais que l'exécution du script a échoué.

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamallo
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powers
rShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.144.230'   -script 'C:\Users\j
useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
```

Un **code d'erreur** 3 signifie que le Serveur MID a tenté d'exécuter l'activité PowerShell sous le compte de service du Serveur MID, mais a échoué.

```
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Thread name is Powershell is executing...
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <powershell>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </powershell>
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The exit value from waitFor() is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The status code returned from running the command is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Queuing Powershell Windows - Powershell (nodes: 3)
Worker-Standard:PowershellProbe Sending to queue: Powershell,Windows - Powershell (nodes: 37,1
Worker-Standard:PowershellProbe Document: <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><results probe
<error>Authentication failure with the local MID server service credential.</error>
```

Échec de l'authentification dans une activité Exchange

Cet exemple utilise l'activité Créer une boîte de réception pour illustrer le dépannage de l'échec de l'authentification dans PowerShell.

Avant de commencer

Rôle requis : autorisations pour accéder aux boîtes aux lettres et les créer sur le serveur Exchange

Procédure

1. Vérifiez que le compte que vous utilisez dispose des autorisations appropriées pour exécuter l'activité PowerShell.
2. Connectez-vous à un ordinateur sur lequel Exchange Management Shell (EMS) est installé.
3. Créer un utilisateur à l'aide de l'applet de commande `Exchange New-mailbox` .

Création d'un nouvel utilisateur dans Exchange

```
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>New-Mailbox -Name 'Test P. Smith' -Alias 'test.smith' -OrganizationalUnit 'discolab2.service-no
w.com/Managed Objects/San Diego' -UserPrincipalName 'test.smith@discolab2.service-now.com' -SamAccountName 'test.s
mith' -FirstName 'Test' -Initials 'P' -LastName 'Smith' -Password 'System.Security.SecureString' -ResetPasswordOnNextLog
on $false_
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si cette procédure réussit sous les informations d'identification spécifiées, la cause probable de l'échec est la suivante :

- Le nom d'utilisateur n'est pas valide.
- Mot de passe saisi de manière incorrecte.
- Le serveur Exchange est inaccessible.

4. Si le serveur Exchange est inaccessible, examinez les journaux du serveur MID.
   Étant donné que les activités Exchange utilisent WinRM pour accéder au serveur Exchange, les journaux peuvent fournir plus d'informations de dépannage.

Remarque :
Assurez-vous que l'erreur n'est PAS **WinRM ne peut pas traiter la demande**.

Serveur d'appel de procédure à distance (RPC) indisponible ou accès refusé

En règle générale, cette erreur est consignée lors de l'exécution d'un script/d'une commande PowerShell qui utilise WinRM ou WMI.

Causes possibles d'erreur

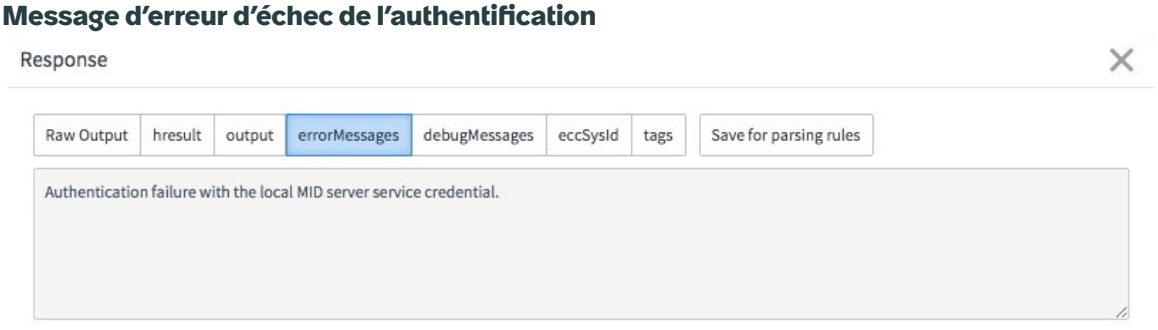
L'hôte cible peut avoir l'un des problèmes suivants :

- WinRM n'est pas configuré.
- Le pare-feu bloque l'accès à l'hôte via le port TCP 135 (WMI) ou HTTP/HTTPs et le port TCP 5985 (WinRM).
- Problème Kerberos, causé par le saut vers plusieurs hôtes à l'aide de WMI.

Exemple d'erreur WinRM

L'activité Créer une boîte de réception à partir du pack d'activités Exchange a généré une erreur dans la file d'attente ECC impliquant l'authentification à l'aide des informations d'identification de service de Serveur MID. Cela s'est produit car les informations d'identification du serveur MID sont les dernières à être utilisées si l'hôte ciblé n'est pas le serveur MID.

Message d'erreur d'échec de l'authentification



Le journal du serveur MID montre que le serveur MID a tenté d'exécuter l'activité sous des informations d'identification spécifiques, mais qu'il n'a pas réussi et a reçu un code de sortie de 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Code d'erreur de Serveur MID

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamalloa'
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powershell.exe -executionpolicy
erShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.129.140'   -script 'C:\Users\joel.zamalloa.adm\Desktop\M
x.ps1'  -useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
ng... Gobbled: [10.11.129.140] Connecting to remote server failed with the following error mes
ng... Gobbled: sage : The WinRM client cannot process the request. Default authentication may
ng... Gobbled: be used with an IP address under the following conditions: the transport is HTT
ng... Gobbled: PS or the destination is in the TrustedHosts list, and explicit credentials are
ng... Gobbled:  provided. Use winrm.cmd to configure TrustedHosts. Note that computers in the
ng... Gobbled: TrustedHosts list might not be authenticated. For more information on how to se
ng... Gobbled: t TrustedHosts run the following command: winrm help config. For more informati
ng... Gobbled: on, see the about_Remote_Troubleshooting Help topic.
ng... Gobbled:     + CategoryInfo          : OpenError: (System.Manageme....RemoteRunspace:Re
ng... Gobbled:    moteRunspace) [], PSRemotingTransportException
ng... Gobbled:     + FullyQualifiedErrorId : PSSessionOpenFailed
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
Windows credentials all failed... Attempting to use the credential from the local MID server.
```

Activité Joindre le domaine

L'activité Joindre le domaine relie un Windows ordinateur à un domaine.

Si l'ordinateur est déjà membre d'un domaine, cette activité se termine sans modifier l'ordinateur. Rejoindre un domaine nécessite un nom d'utilisateur et un mot de passe. Cet utilisateur doit disposer de privilèges d'administration de domaine ou de privilèges pour joindre un ordinateur au domaine.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de domaine de jointure

Variables	Description
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du Windows serveur qui rejoint le domaine.
Domaine	Nom du domaine à joindre.
Domain_user	Nom d'un utilisateur disposant de privilèges d'administration de domaine ou des privilèges nécessaires pour joindre un ordinateur au domaine.
Domain_user_password	Mot de passe de l'utilisateur disposant de privilèges d'administration de domaine ou des privilèges nécessaires pour joindre un ordinateur au domaine.

Variables de sortie

Joindre les variables de sortie de domaine

Variables	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Conditions de domaine de jointure

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à joindre l'ordinateur au domaine.
Échec	L'activité n'a pas réussi à joindre l'ordinateur au domaine.

Activité Installer l'application Windows

L'activité Installer Windows l'application installe une application à partir d'un package MSI sur un Windows ordinateur cible.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le Concepteur d'activité PowerShell, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Installer les variables d'entrée de l'application Windows

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur cible Windows sur lequel le service est installé. Utilisez les options Résoudre le DNS du serveur MID pour résoudre les noms d'hôtes en adresses IP.
installerPath	Chemin d'accès au programme d'installation. Le programme d'installation peut se trouver sur n'importe quel ordinateur visible à la fois par le serveur MID et par l'ordinateur cible (lecteur local, chemin UNC, lecteur mappé, etc.).
installateur	Nom du fichier d'installation, par exemple winzip150.msi. Le programme d'installation doit être un package MSI.
Arguments	Paramètre qui contient les arguments de ligne de commande du package MSI. Il s'agit de paires nom=valeur, séparées par un espace. Par exemple, l'argument peut apparaître comme suit : INSTALLDIR=c :\myinstallfolder ADDDESKTOPICON=0. Ces arguments dépendent de ce que le MSI réel en cours d'installation définit. S'il n'y a pas d'arguments, laissez le champ vide.

Variables de sortie

Installer les variables de sortie des applications Windows

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

Installer les conditions des applications Windows

Nom	Description
Réussite	L'application Windows a été installée avec succès sur la machine cible.
Échec	Échec de l'installation de l'application Windows sur la machine cible

Activer le fournisseur WMI Windows Installer

Pour installer des logiciels sur Windows des ordinateurs à l'aide de l'activité Installer l'application Windows, activez le fournisseur WMI Windows Installer sur tous les ordinateurs cibles.

Avant de commencer

- Il est recommandé que le Serveur MID, l'ordinateur cible et l'ordinateur source du programme d'installation se trouvent sur le même domaine Active Directory. Toutefois, si ces ordinateurs se trouvent sur des domaines distincts, une relation de confiance doit être établie entre ces domaines.
- Si le chemin d'accès du programme d'installation est une machine de partage de fichiers UNC , le compte Active Directory de l'ordinateur cible doit être approuvé pour la délégation. Pour obtenir des instructions sur cette configuration, consultez la publication sur la communauté concernant l'installation et la désinstallation des applications Windows .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Voir Fournisseurs WMI pour une liste des systèmes d'exploitation Windows qui fournissent cet outil par défaut.

Procédure

1. Ouvrez le Panneau de configuration.
2. Accédez à **Ajouter ou supprimer des programmes**.
3. **Sélectionnez Ajouter/Supprimer des composants Windows**.
4. Double-cliquez sur **Outils de gestion et de surveillance**.

   Cette action ouvre une fenêtre secondaire affichant des sélections supplémentaires.
5. Cochez la case **Fournisseur du programme d'installation Windows WMI** .
6. Cliquez sur **OK** pour revenir à la fenêtre de l'assistant Windows Composants.
7. Cliquez sur **Suivant**.
   Le CD d'installation Windows peut vous être demandé pour terminer ce processus.

Activité Changer l'état de service

L'activité Changer l'état du service démarre ou arrête un Windows service sur un système distant.

Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Powershell, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de l'état du service de changement

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur cible Windows sur lequel le service est installé. Utilisez l'activité Résoudre DNS pour résoudre les noms d'hôte en adresses IP.
service	Nom du Windows service à démarrer ou arrêter. Le `service` paramètre est le nom du service, et non le nom d'affichage du service affecté.
État	Il existe deux actions à sélectionner pour un changement d'état de service : **StartService** ou **StopService**.

Variables de sortie

Variables de sortie de l'état du service de changement

Variable	Description
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. S'il n'y a pas d'erreur, cette valeur est nulle.

Conditions

Changer les conditions de l'état du service

Condition	Description
Réussite	Le service cible a été démarré ou arrêté avec succès.
Échec	La mise à jour du service cible a échoué ou le service est introuvable sur le système cible.

Redémarrer l'activité du serveur Windows

L'activité Redémarrer le serveur Windows arrête puis redémarre un serveur à l'aide de Windows PowerShell.

Remarque :
Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Powershell, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Redémarrer Windows Server Variables d'entrée

Variable	Description
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du Windows serveur à redémarrer.

Variables de sortie

Redémarrer les variables de sortie du serveur Windows

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.

Conditions

Redémarrer les conditions de Windows Server

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à redémarrer le serveur Windows.
Échec	Échec de l'activité pour redémarrer le serveur Windows.

Désinstaller l'activité des applications Windows

L'activité de désinstallation Windows de l'application désinstalle une application d'un Windows ordinateur cible.

Les seules applications qui peuvent être désinstallées à l'aide de cette activité sont celles qui ont été installées par un programme d'installation Windows .

Remarque :
Cette activité remplace une activité Powershell du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Powershell, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Désinstaller les variables d'entrée des applications Windows

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur Windows cible sur lequel désinstaller une application.
produit	Nom de l'application à désinstaller, tel qu'il figure dans la liste Ajout/Suppression de Windows programmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Désinstaller les variables de sortie des applications Windows

Variable	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le *executionResult.errorMessages* du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.

Conditions

Désinstaller les conditions des applications Windows

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à dissocier l'application du serveur Windows.
Échec	L'activité a échoué pour désinstaller l'application du serveur Windows.

Pack d'activités de sonde

Orchestration fournit un pack d'activités personnalisé à l'aide du concepteur d'activités ServiceNow qui exécute des sondes sur les hôtes cibles pour renvoyer des informations spécifiques.

Ces activités personnalisées ont été créées avec le Créer une activité de sonde, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Pour utiliser les activités de sonde personnalisées, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - Sonde.

Résoudre l'activité de nom DNS

L'activité Résoudre le nom DNS utilise une adresse IP ou un nom de domaine complet (FQDN), qu'elle résout en une ou plusieurs adresses IP.

Le nom de domaine est envoyé via le serveur MID au système de noms de domaine (DNS) pour résoudre le nom. Si une seule adresse IP est renvoyée, elle est stockée dans deux variables : *resolved_ip* et *resolved_ips*. Si plusieurs adresses IP sont renvoyées, la première adresse IP est stockée dans la variable *resolved_ip* et toutes les adresses sont stockées dans la variable *resolved_ips* . Si une adresse IP est fournie à la place d'un FQDN, cette adresse est générée directement dans les deux variables. Votre ServiceNow instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser Résoudre DNS afin d'exécuter cette activité.

Cette activité remplace une activité du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Sonde, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Résoudre les variables d'entrée de nom DNS

Variable	Description
FQDN	Nom de domaine complet à résoudre ou une adresse IP.

Variables de sortie

Résoudre les variables de sortie de nom DNS

Variable	Desctiption
ip	La première adresse IP du nom DNS résolu.
ip	Liste d'adresses IP résolues séparées par des virgules.
résultat	L'un des éléments suivants : • **résolu** : capable de résoudre le nom DNS spercifié. • **non résolu** : impossible de résoudre le nom DNS spécifié.

Conditions

Résoudre les conditions de nom DNS

Condition	Description
Réussite	L'activité a résolu le nom DNS avec succès.
Échec	L'activité n'a pas réussi à résoudre le nom DNS.

Activité de requête SNMP

L'activité de requête SNMP interroge un appareil SNMP.

Votre ServiceNow instance doit avoir accès à un serveur MID configuré pour utiliser SNMP afin d'exécuter cette activité.

Cette activité remplace une activité du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Sonde, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variables d’entrée de requête SNMP

Variable	Description
hostname	Nom d’hôte ou adresse IP de l’appareil SNMP interrogé.
OID	Une liste des identificateurs d’objets uniques utilisés pour identifier les appareils SNMP.

Variables de sortie

Variables de sortie de requête SNMP

Variable	Description
description	Description de l’objet SNMP.
timeout	Valeur booléenne indiquant si la requête a expiré ou non.
erreur	Indique toute erreur qui s’est produite. Si aucune erreur ne s’est produite, cette valeur est nulle.
oid_data	Tableau d’objets de données pour tous les identificateurs d’objets uniques.

Conditions

Conditions de requête SNMP

Condition	Description
Réussite	L’activité a exécuté la requête avec succès sur l’appareil cible.
Échec	Échec de l’exécution de la requête par l’activité sur l’appareil cible. La défaillance peut être causée par des informations d’identification non valides ou un appareil qui n’est pas accessible.

Pack d’activités SCCM

Le pack d’activités Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) fournit des activités Orchestration que vous pouvez utiliser pour gérer les déploiements et les collections de logiciels sur un serveur SCCM.

Vous pouvez utiliser les activités d’orchestration SCCM pour déployer et révoquer des logiciels à partir d’un serveur SCCM ou gérer des collections d’utilisateurs et d’appareils. Le système gère les logiciels sur un serveur SCCM à l’aide des activités et des workflows d’Orchestration.

La distribution de logiciel client nécessite :

- SCCM 2012 R2 et versions ultérieures.
- Powershell 3.x.
- Powershell Remoting activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La politique d'exécution de Windows PowerShell x86 doit être définie sur le mode sans restriction.
- Dernière version de la bibliothèque SCCM *cmdlet* installée sur le serveur SCCM.
- Utilisez les informations d'identification pour vous connecter au serveur SCCM et vous connecter via Windows PowerShell à partir de la console System Center Configuration Manager au moins une fois afin de définir la variable de chemin d'accès pour ces informations d'identification.

Demander des activités SCCM

Le module d'extension Orchestration - System Center Configuration Manager installe le pack d'activités SCCM qui déploie les logiciels à partir d'un hôte SCCM et gère les collections d'utilisateurs et d'appareils.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

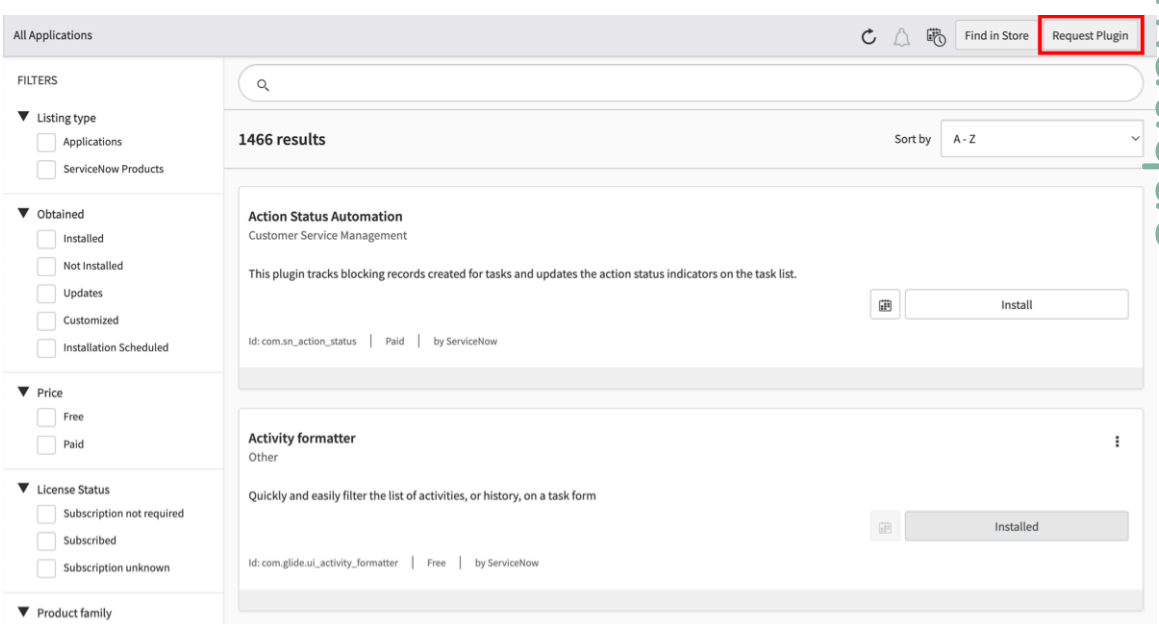
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension SCCM est activé automatiquement lorsque le module d'extension Orchestration - Distribution de logiciel client [com.snc.orchestration.sccm_mgnt] est activé, mais il est possible de l'activer séparément.

Remarque :
Les activités du module d'extension SCCM s'exécutent dans le périmètre System Center Configuration Manager.

Procédure

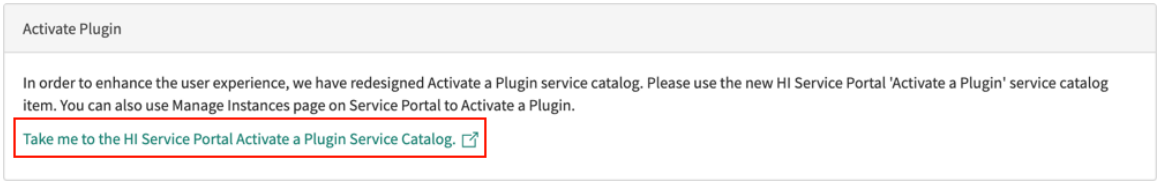
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

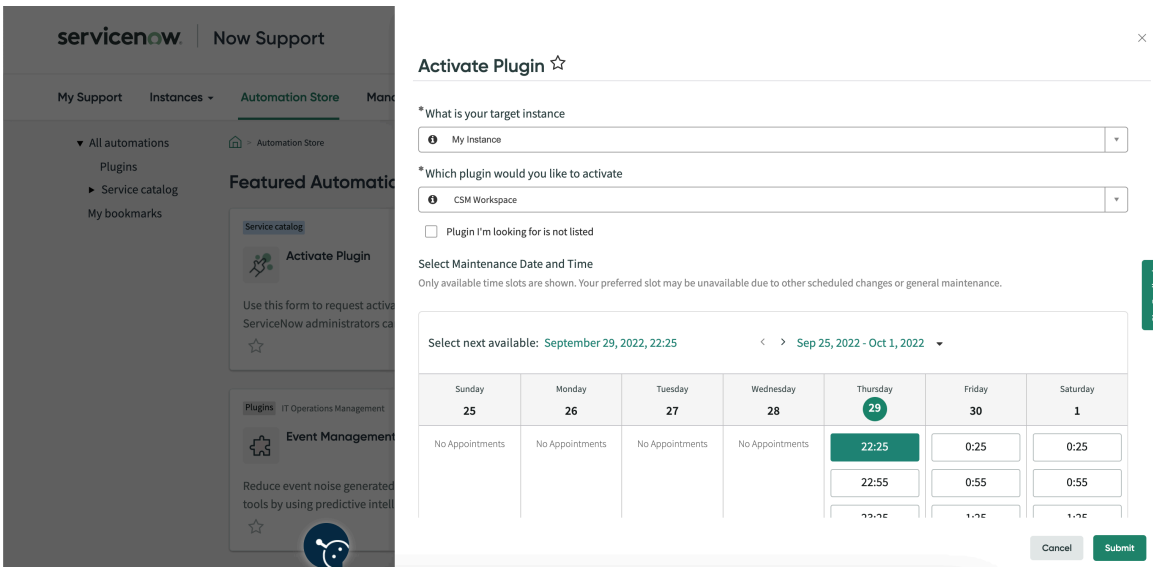
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Configurer le serveur MID pour les activités SCCM

Pour utiliser un Serveur MID avec des activités Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), configurez-le pour qu'il communique avec le serveur SCCM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **cmdb_ci_dns_name.list**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM dans le champ **Nom** .
4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Adresse IP** , cliquez sur **Nouveau**.
6. Dans le champ **Adresse IP** , entrez l'adresse IP du serveur SCCM.
7. Dans le champ **Carte réseau** , sélectionnez **eth0** ou votre contrôleur d'interface réseau préféré.
8. Laissez le champ **Masque réseau** vide.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Activité Ajouter à un ensemble d'appareils

L'activité Ajouter à un ensemble d'appareils ajoute l'appareil spécifié dans un ensemble d'appareils Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Ajouter à un ensemble d'appareils utilise le modèle d'activité Powershell pour ajouter un appareil spécifié à un ensemble d'appareils SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `AddToDeviceCollection.ps1` afin de modifier la collection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque :
L'activité Ajouter à un ensemble d'appareils n'utilise pas de scripts de prétraitement ou de post-traitement.

Variables d'entrée

Ajouter à un ensemble d'appareils Variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'appareils.
appareil	Nom de l'appareil à ajouter à la collection.

Variables de sortie

Ajouter à la collection d'appareils variables de sortie

Variable	Description
sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

Ajouter aux conditions de collection d'appareils

Condition	Description
Réussite	L'activité a ajouté avec succès l'appareil à l'ensemble d'appareils SCCM.
Échec	Échec de l'activité d'ajout du périphérique à la collection d'appareils SCCM.

Ajouter à l'activité de la collection d'utilisateurs

L'activité Ajouter à un ensemble d'utilisateurs ajoute un utilisateur à un ensemble d'utilisateurs Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Ajouter à un ensemble d'utilisateurs utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder au serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `AddToUserCollection.ps1` afin de modifier la collection.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque :
L'activité Ajouter à un ensemble d'utilisateurs n'utilise pas de scripts de prétraitement ou de post-traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Ajouter à l'utilisateur Variables d'entrée de la collection

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'utilisateurs.
utilisateur	Nom de l'utilisateur à ajouter à la collection.

Variables de sorties

Ajouter à l'utilisateur Variables de sortie de collection

Variable	Description
sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

Ajouter aux conditions de l'ensemble d'utilisateurs

Réussite	L'activité a ajouté avec succès un utilisateur à l'ensemble d'utilisateurs SCCM.
Échec	Échec de l'activité d'ajout d'un utilisateur à l'ensemble d'utilisateurs SCCM.

Obtenir l'activité Applications

L'activité Obtenir des applications renvoie une liste de toutes les applications disponibles sur un serveur SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).

L'activité Obtenir des applications utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder aux applications sur le serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `GetApplications.ps1`. Ce script filtre les résultats du GET, de sorte que seuls des attributs spécifiques sont renvoyés pour les applications sur le serveur SCCM. En filtrant les résultats de cette manière, vous contrôlez la taille de la charge utile, tout en fournissant les données d'application les plus souhaitables. La liste des applications disponibles est renvoyée sous forme de tableau dans un objet JSON.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque :
L'activité Obtenir des applications n'utilise pas de script de prétraitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée d'applications

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.

Variables de sortie

Les variables de sortie de l'activité Obtenir des applications contiennent un tableau d'objets appelés `applications` et un message d'erreur. Chaque objet du tableau contient les attributs de cette table.

Obtenir les variables de sortie d'applications

Variables	Description
applications	Le `applications` tableau contient les attributs suivants : • `id`: clé primaire de l'application SCCM. • `ciUniqueId`: ID unique de l'application SCCM. • `name`: nom de l'application. • `manufacturer`: fabricant de l'application. • `version`: version de l'application. • `isDeployable`: valeur vrai/faux indiquant si cette application est déployable. • `isDeployed`: valeur vrai/faux indiquant si cette application est déjà déployée. • `numberOfUsersWithApp`: nombre d'utilisateurs avec cette application installée. • `numberOfDevicesWithApp`: nombre d'appareils sur lesquels cette application est installée. • `application`: objet contenant l'ensemble de données répertorié ci-dessus pour cette application. Utilisez le script pour analyser les données supplémentaires de cet ensemble dont vous pourriez avoir besoin.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

Obtenir les conditions d'application

Variables	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des applications disponibles sur l'hôte SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des applications disponibles sur l'hôte SCCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir l'activité de déploiements

L'activité Obtenir des déploiements renvoie la liste des déploiements effectués par Orchestration à l'aide d'un serveur SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).

L'activité Obtenir des déploiements utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder aux déploiements sur le serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `GetDeployments.ps1` qui renvoie les déploiements sur l'hôte. Ce script filtre les résultats de GET, de sorte que seuls des attributs spécifiques soient renvoyés pour les déploiements sur le serveur SCCM. En filtrant les résultats de cette manière, vous contrôlez la taille de la charge utile, tout en fournissant les données de déploiement les plus souhaitables. La liste des déploiements disponibles est renvoyée sous forme de tableau dans un objet JSON.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque :
L'activité Obtenir des déploiements n'utilise pas de scripts de prétraitement.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée de déploiements

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie de déploiements

Variable	Description
Déploiements	Le `deployments` tableau contient les attributs suivants : • `id`: clé primaire de l'application SCCM. • `applicationId`: clé primaire de l'application SCCM. • `softwareName`: nom du logiciel qui sera déployé. • `collectionId`: clé primaire de la collection SCCM. • `collectionName`: nom de la collection SCCM. • `desiredConfigType`: Les valeurs possibles sont : `Install` (1) et `Uninstall` (2). • `deploymentIntent`: objectif prévu du déploiement. Les valeurs possibles sont : **Disponible** (1) et **Obligatoire** (2). • `numberSuccess`: nombre de clients qui ont correctement installé le déploiement. • `numberErrors`: nombre de clients avec une erreur lors de l'installation du déploiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir les variables de sortie de déploiements (suite)

Variable	Description
	• `deployment`: objet contenant l'ensemble de données des attributs répertoriés ici pour ce déploiement. Utilisez le script de post-traitement pour analyser les données supplémentaires de cet ensemble dont vous pourriez avoir besoin.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

Obtenir les conditions de déploiements

Condition	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des déploiements effectués par Orchestration à l'aide d'un hôte SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des déploiements effectués par Orchestration à l'aide d'un hôte SCCM.

Activité Obtenir des collections d'appareils

L'activité Obtenir des collections d'appareils renvoie la liste des ensembles d'appareils disponibles sur un hôte Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Obtenir des collections d'appareils utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder aux collections sur le serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `GetDeviceCollections.ps1` qui renvoie les collections d'appareils sur le serveur. Ce script filtre les résultats de GET, de sorte que seuls des attributs spécifiques soient renvoyés pour les ensembles d'appareils sur le serveur SCCM. En filtrant les résultats de cette manière, vous contrôlez la taille de la charge utile, tout en fournissant les données de collecte d'appareils les plus souhaitables. La liste des collections disponibles est renvoyée sous forme de tableau dans un objet JSON.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque :
L'activité Obtenir des collections d'appareils n'utilise pas de scripts de prétraitement.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée de collections d'équipements

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Obtenir les collections d'équipements variables de sortie

Variable	Description
deviceCollections	Le `deviceCollections` tableau contient les attributs suivants : • `id`: clé primaire de l'ensemble d'appareils SCCM. • `name`: nom de l'ensemble d'appareils SCCM. • `collectionType`: type de collection SCCM. Dans ce cas, la valeur est **appareil**. • `localMemberCount`: nombre de membres de l'ensemble d'appareils visible sur le site SCCM local. • `memberCount`: nombre de tous les membres de la collection d'appareils. • `deviceCollection`: objet contenant l'ensemble de données d'attributs répertoriés ici pour cette collection d'appareils. Utilisez le script de post-traitement pour analyser les données supplémentaires de cet ensemble à utiliser.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

Obtenir les conditions de collections d'appareils

Condition	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès une liste d'ensembles d'appareils disponibles sur l'hôte SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer une liste d'ensembles d'appareils disponibles sur l'hôte SCCM.

Obtenir l'activité des collections d'utilisateurs

L'activité Obtenir des ensembles d'utilisateurs renvoie la liste des ensembles d'utilisateurs disponibles sur un serveur SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).

L'activité Obtenir des ensembles d'utilisateurs utilise le modèle d'activité Powershell pour accéder aux ensembles d'utilisateurs sur le serveur SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `GetUserCollections.ps1` qui renvoie les ensembles d'utilisateurs sur l'hôte. Ce script filtre les résultats de GET, de sorte que seuls des attributs spécifiques soient renvoyés pour les ensembles d'utilisateurs sur le serveur SCCM. En filtrant les résultats de cette manière, vous contrôlez la taille de la charge utile, tout en fournissant les données de collecte utilisateur les plus souhaitables. La liste des collections disponibles est renvoyée sous forme de tableau dans un objet JSON.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Remarque :
L'activité Obtenir des ensembles d'utilisateurs n'utilise pas de scripts de prétraitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée des ensembles d'utilisateurs

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie de collections d'utilisateurs

Variable	Description
Collections d'utilisateurs	Le `userCollections` tableau contient les attributs suivants : • `id`: clé primaire de l'ensemble d'utilisateurs SCCM. • `name`: nom de l'ensemble d'utilisateurs SCCM. • `collectionType`: type de collection SCCM. Dans ce cas, la valeur est **utilisateur**. • `localMemberCount`: nombre de membres de l'ensemble d'utilisateurs visible au niveau du site SCCM local. • `memberCount`: nombre de tous les membres de l'ensemble d'utilisateurs. • `userCollection`: objet contenant l'ensemble de données des attributs répertoriés ici pour cet ensemble d'utilisateurs. Utilisez le script de post-traitement pour analyser les données supplémentaires de cet ensemble à utiliser.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

Obtenir les conditions des ensembles d'utilisateurs

Condition	Description
Réussite	L'activité a récupéré avec succès la liste des ensembles d'utilisateurs disponibles sur un hôte SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à récupérer la liste des ensembles d'utilisateurs disponibles sur un hôte SCCM.

L'équipement est-il dans l'activité de la collection ?

Cette activité vérifie si un appareil existe dans un ensemble d'appareils SCCM.

L'activité L'appareil est-il dans la collection utilise le modèle d'activité PowerShell pour vérifier si un appareil spécifique existe dans une collection d'appareils SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options PowerShell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `IsDeviceInCollection.ps1` pour effectuer le test.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

L'équipement est-il dans la collection ? Variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'appareils.
appareil	Le nom de l'appareil à vérifier se trouve dans la collection.

Variables de sortie

L'équipement est-il dans la collection ? variables de sortie

Variable	Description
sortie	Variable contenant le résultat du test : Vrai/Faux
errorMessage	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

L'équipement est-il dans les conditions de collecte ?

Condition	Description
Existe	L'appareil existe dans la collection.
N'existe pas	L'appareil n'existe pas dans la collection.
Échec	Échec de l'activité.

L'utilisateur est-il dans l'activité de la collection ?

Cette activité vérifie si un utilisateur existe dans un ensemble d'utilisateurs SCCM.

L'activité L'utilisateur est-il dans la collection utilise le modèle d'activité PowerShell pour vérifier si un utilisateur spécifique existe dans un ensemble d'utilisateurs SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des options PowerShell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `IsUserInCollection.ps1` pour effectuer le test.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Variables d'entrée

L'utilisateur est-il dans la collection ? Variables d'entrée

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'utilisateurs.
utilisateur	Le nom de l'utilisateur à vérifier se trouve dans la collection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

L'utilisateur est-il dans la collection ? variables de sortie

Variable	Description
sortie	Variable contenant le résultat du test : Vrai/Faux
errorMessage	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

L'utilisateur est-il dans les conditions de collecte ?

Condition	Description
Existe	L'utilisateur existe dans la collection.
N'existe pas	L'utilisateur n'existe pas dans la collection.
Échec	Échec de l'activité.

Supprimer de l'activité de la collection des appareils

L'activité Supprimer de l'ensemble des appareils supprime un appareil d'un ensemble d'appareils Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Supprimer d'un ensemble d'appareils utilise le modèle d'activité Powershell pour supprimer un appareil d'un ensemble d'appareils sur un serveur Microsoft SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des fonctionnalités Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé `RemoveFromUserCollection.ps1` afin de modifier la collection.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Variables d'entrée

Supprimer des variables d'entrée de la collection des appareils

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'appareils.
appareil	Nom de l'appareil à ajouter à la collection.

Variables de sortie

Supprimer des variables de sortie de la collection des appareils

Variable	Description
sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Supprimer des conditions de la collection des appareils

Condition	Description
Réussite	L'activité a correctement supprimé l'appareil de l'ensemble d'appareils SCCM.
Échec	Échec de l'activité de suppression du périphérique de la collection d'appareils SCCM.

Supprimer de l'activité de l'ensemble d'utilisateurs

L'activité Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs supprime un utilisateur d'un ensemble d'utilisateurs Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

L'activité Supprimer de l'ensemble d'utilisateurs utilise le modèle du concepteur d'activité Powershell pour accéder à un ensemble d'utilisateurs sur un hôte cible Microsoft SCCM. L'activité est configurée pour utiliser un serveur MID avec des fonctionnalités Powershell et pour exécuter un script de serveur MID appelé RemoveFromUserCollection.ps1 afin de modifier la collection.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

Variables d'entrée

Supprimer des variables d'entrée de la collection d'utilisateurs

Variable	Description
sccmServer	Nom de domaine complet (FQDN) du serveur SCCM.
collection	Nom de l'ensemble d'utilisateurs.
utilisateur	Nom de l'utilisateur à ajouter à la collection.

Variables de sortie

Supprimer des variables de sortie de la collection d'utilisateurs

Variable	Description
sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow.
erreur	Variable contenant le message d'erreur de sortie de l'activité.

Conditions

Supprimer des conditions de l'ensemble d'utilisateurs

Condition	Description
Réussite	L'activité a supprimé l'utilisateur de l'ensemble d'utilisateurs SCCM.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer l'utilisateur de l'ensemble d'utilisateurs SCCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pack d'activités Transfert de fichiers SFTP

Utilisez les activités de transfert de fichiers SFTP pour gérer les fichiers et les répertoires sur un serveur SFTP et pour déplacer des fichiers d'un serveur SFTP à un autre.

Le pack d'activités SFTP comprend des activités incluses dans le champ d'application pour les tâches courantes de transfert de fichiers et un flux de travail prêt à l'emploi qui inclut ces activités. Utilisez le flux de travail SFTP pour contrôler les fichiers à déplacer, les conditions que les fichiers doivent remplir, l'ordre dans lequel les fichiers sont déplacés et les options d'écrasement exécutées.

Remarque :
Pour utiliser les activités et le workflow de transfert de fichiers SFTP, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - SFTP.

Workflow de transfert de fichiers SFTP

Le pack d'activités Transfert de fichiers SFTP comprend un flux de travail délimité qui utilise plusieurs activités pour gérer les fichiers sur les serveurs SFTP.

Le nombre maximum d'activités pour le workflow de transfert de fichiers SFTP est fixé à 10 000. Cela permet au flux de travail de déplacer jusqu'à 1000 fichiers d'un serveur à un autre.

Accéder au workflow

- Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow** et sélectionnez l'onglet **Workflows** .
- Cliquez sur le workflow de transfert de fichiers SFTP pour l'ouvrir.
- Cliquez sur l'icône d'informations dans l'en-tête du workflow pour afficher la boîte de dialogue des propriétés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée du workflow de transfert de fichiers SFTP

Variable	Description	Valeur par défaut
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez déplacer.	
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source.	22
Répertoire source	Chemin complet vers le répertoire où se trouvent les fichiers sources.	
Fichiers sources	Noms des fichiers sources spécifiques à déplacer. Séparez les noms de fichiers de cette liste par des points-virgules. Ce champ prend en charge l'utilisation de caractères génériques. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ sont affectées par les options d'autres champs, reportez-vous à la section sous le tableau.	
Fichiers exclus	Noms des fichiers sources spécifiques à exclure du déplacement. Le système déplace tous les autres fichiers trouvés dans le répertoire source ou les sous-dossiers. Séparez les noms de fichiers de cette liste par des points-virgules. Ce champ prend en charge l'utilisation de caractères génériques. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ sont affectées par les options d'autres champs, reportez-vous à la section sous le tableau.	
Hôte cible	Nom ou adresse IP du serveur vers lequel les fichiers sont déplacés.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée du workflow de transfert de fichiers SFTP (suite)

Variable	Description	Valeur par défaut
Port cible	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec l'hôte cible.	22
Format de date/heure	Format d'horodatage à appliquer lorsque la variable $[DateTime] est utilisée dans le **champ Répertoire cible** ou **Fichiers cibles** . Le système utilise l'heure actuelle de l'instance pour créer des valeurs d'horodatage.	aaaa-MM-jj
Répertoire cible	Chemin d'accès au répertoire dans l'hôte cible où les fichiers sont déplacés. Vous pouvez spécifier un répertoire cible dont le nom inclut l'horodatage en ajoutant la variable $[DateTime] au nom du répertoire. Par exemple, vous pouvez entrer ce chemin dans un répertoire cible : /user/jacinto.gawron/documents/projects_$[DateTime]. Cela produit le répertoire projects_20150505 . Lorsque la variable horodatage est utilisée, le système utilise le format spécifié dans le champ **Format de date/heure** .	
Fichier cible	Format à utiliser pour les noms de fichiers cibles lorsqu'un horodatage est ajouté. Vous pouvez configurer le système pour qu'il ajoute l'horodatage comme préfixe au nom de fichier ou insère l'horodatage dans le nom, à l'aide des variables suivantes : • $[DateTime] : horodatage actuel, utilisant le format défini dans le champ **Format de datetime** . • $[SourceFile] : Nom complet du fichier. • $[SourceFile :Base] : Nom du fichier de base sans l'extension. • $[SourceFile :Ext] : Extension de fichier uniquement. Un nom de fichier cible avec l'horodatage ajouté comme préfixe est exprimé comme suit : $[DateTime]_$[SourceFile]. Cela produit un nom de fichier qui ressemble à ceci : 20150505_file1.txt Un nom de fichier cible avec l'horodatage inséré dans le nom est exprimé comme suit : $[SourceFile :Base]_$[DateTime]$[SourceFile :Ext]. Cela produit un nom de fichier qui ressemble à ceci : file1_20150505.txt	
Appliquer les conditions de déplacement	Case à cocher pour appliquer des conditions au transfert de fichier. Si cette case est cochée, des champs supplémentaires s'affichent pour définir les conditions.	Faux
Taille minimale du fichier, en octets	Condition qui définit l'exigence de taille minimale d'un fichier cible. Ce paramètre peut aider à déterminer si le fichier est valide. Ce champ s'affiche lorsque la case **Appliquer les conditions de déplacement** est cochée.	0
Taille maximale du fichier, en octets	Condition qui définit le besoin de taille maximale d'un fichier cible. Ce champ s'affiche lorsque la case **Appliquer les conditions de déplacement** est cochée.	-1
Le fichier n'est pas plus ancien que	Condition qui définit la date la plus proche acceptable pour la tranche d'âges de ce fichier. La plage commence à 00h00 (minuit) à la date spécifiée. Ce champ s'affiche lorsque la case **Appliquer les conditions de déplacement** est cochée.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée du workflow de transfert de fichiers SFTP (suite)

Variable	Description	Valeur par défaut
Le fichier n'est pas plus récent que	Condition qui définit la dernière date acceptable pour la tranche d'âges de ce fichier. La plage se termine à 23:59 à la date spécifiée. Ce champ s'affiche lorsque la case **Appliquer les conditions de déplacement** est cochée.	
Inclure les sous-dossiers	Cochez la case pour déplacer les fichiers depuis les sous-dossiers du répertoire source. Pour plus d'informations sur la façon dont votre sélection affecte les autres champs du formulaire, reportez-vous à la section sous le tableau.	
Ordre des déplacements	Ordre dans lequel les fichiers sont déplacés de la source vers la cible. Les options possibles sont les suivantes : • **Aucun** (même ordre que les fichiers dans le répertoire source) • **Par horodatage** • **Par nom de fichier** • **Par taille de fichier**	
Ordre de tri	Ordre dans lequel les fichiers sont triés dans le répertoire cible, à l'aide de l'option sélectionnée dans le champ **Ordre de déplacement** . Les options de tri sont **Croissant** et **Décroissant**.	Desc
Nombre maximal de nouvelles tentatives	Nombre de tentatives que l'activité peut effectuer pour se connecter à l'hôte cible ou pour déplacer un fichier avant l'expiration. Lorsque la limite de nouvelles tentatives pour déplacer un fichier ou se connecter à l'hôte est dépassée, le système consigne une défaillance. Si le nombre maximal d'échecs n'est pas dépassé, le système tente de se reconnecter ou de déplacer le fichier suivant nommé.	2
Temps entre les nouvelles tentatives, en secondes	Durée, en secondes, entre les tentatives répétées de connexion à la cible ou de début du déplacement d'un fichier.	10
Nombre maximal de défaillances	Nombre acceptable de fois où le système peut échouer à se connecter à l'hôte cible ou à déplacer un fichier avant qu'il cesse d'essayer. Une défaillance se produit lorsque le nombre de nouvelles tentatives configurées est dépassé. En utilisant les paramètres par défaut, la défaillance se produit lorsque le système ne peut pas se connecter à la cible ou déplacer un fichier après deux nouvelles tentatives.	0
Action de duplication de fichier	Action à exécuter si un fichier en cours de déplacement existe déjà dans le répertoire cible. Les choix possibles sont les suivants : • **Remplacer si le fichier existe** (par défaut) • **Renommer avec index** • **Ne pas déplacer**	écraser
Conserver les attributs de fichier	Cochez la case pour utiliser l'horodatage et les informations de mode des fichiers sources pour les fichiers copiés. Si cette case est décochée, les fichiers copiés ont un horodatage et un mode actuels.	Faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée du workflow de transfert de fichiers SFTP (suite)

Variable	Description	Valeur par défaut
	Remarque : Cet horodatage est un attribut de fichier et n'est pas ajouté au nom de fichier.	
En cas de réussite, supprimer les fichiers de la s	Cochez la case pour supprimer les fichiers d'origine du répertoire source lorsqu'ils sont copiés dans le nouvel emplacement. Décochez cette case pour conserver les fichiers sources à leur emplacement actuel dans l'hôte source.	Faux
En cas de défaillance, conserver les fichiers dépl	Cochez la case pour conserver tous les fichiers sur la cible qui ont été déplacés avec succès, même si l'ensemble de l'opération de transfert de fichier s'est soldée par un échec. Si cette case n'est pas cochée, le système supprime tous les fichiers transférés avec succès de la cible en cas d'échec général.	vrai
Balise d'informations d'identification pour la sou	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte source.	
Balise d'informations d'identification pour la cib	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes SSH sur l'hôte cible.	

Logique de sélection de fichier

Lors de la sélection des fichiers à déplacer à partir de l'hôte source, le système utilise cette logique :

- Si les champs **Fichiers sources** et **Fichiers exclus** sont vides, le système déplace tous les fichiers du répertoire source.
- Lorsque la case **Inclure les sous-dossiers** est cochée, les dépendances suivantes existent :
  - Si aucun fichier n'est spécifié dans les champs **Fichiers source** et **Exclure les fichiers** , le système déplace tous les fichiers du répertoire source et tous les fichiers de tous les sous-dossiers du répertoire source.
  - Si le champ **Fichiers sources** contient des noms de fichiers, le système déplace ces fichiers de leur emplacement dans le répertoire source ou dans l'un de ses sous-dossiers.
  - Si le champ **Exclure les fichiers** contient des noms de fichiers, le système déplace tous les fichiers du répertoire source et de ses sous-dossiers, à l'exception des fichiers exclus.
- Lorsque la case **Inclure les sous-dossiers** est décochée, le système recherche uniquement dans le répertoire source les fichiers à déplacer ou à exclure.

Activité de copie de fichier

L'activité Copier un fichier copie un fichier d'un serveur SFTP (hôte source) vers un autre serveur SFTP (hôte cible).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Copier les variables d'entrée du fichier

Variable	Description
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez transférer.
sourcePort	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source. Le numéro de port par défaut est **le 22**.
chemin_fichiersource	Chemin complet vers le fichier à copier à partir de l'hôte source.
targetHost	Nom ou adresse IP du serveur vers lequel vous souhaitez déplacer les fichiers.
targetPort	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **le 22**.
targetFilePath	Chemin complet vers le fichier copié sur l'hôte cible.
suffixe tempFileSuffix	Suffixe temporaire à utiliser lors du déplacement d'un fichier. Si ce champ contient une valeur, l'activité supprime le fichier cible en double, s'il existe, puis copie le fichier source dans un fichier temporaire en utilisant `targetFilePath + tempFileSuffix` comme nom. Une fois l'opération terminée, l'activité renomme le fichier en fonction du nom de fichier cible réel. Si ce champ est vide, l'activité copie le fichier source directement dans le fichier cible et le remplace, s'il existe déjà.
SourceCredentialTag	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte source.
targetCredentialTag	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes SSH sur l'hôte cible.

Variables de sortie

Copier les variables de sortie de fichier

Variable	Description
Messages d'erreur	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	Message texte indiquant que la commande a été exécutée avec succès.

Conditions

Conditions de copie de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à copier le fichier.
Échec	L'activité n'a pas réussi à copier le fichier.

Créer une activité Répertoire

L'activité Créer un répertoire crée un nouveau répertoire sur un serveur SFTP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée de répertoire

Variable	Description
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez déplacer.
sourcePort	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source. Le numéro de port par défaut est **le 22**.
sourceDirectory	Chemin d'accès au répertoire cible à créer.
SourceCredentialTag	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Créer des variables de sortie de répertoire

Variable	Description
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	Message texte indiquant que la commande a été exécutée avec succès.

Conditions

Créer les conditions du répertoire

Variable	Description
Réussite	L'activité a réussi à créer le répertoire.
Échec	L'activité a échoué dans la création du répertoire.

Activité Obtenir la liste de fichiers

L'activité Obtenir la liste des fichiers renvoie une liste de fichiers d'un répertoire donné et de ses sous-répertoires sur un serveur SFTP (hôte source).

Variables d'entrée

Obtenir les variables d'entrée de la liste des fichiers

Variable	Description
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez répertorier.
sourcePort	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **le 22**.
sourceDirectory	Chemin d'accès au répertoire cible contenant les fichiers à répertorier.
Fichiers sources	Liste des fichiers cibles à renvoyer. Il s'agit d'une liste séparée par des virgules qui accepte les caractères génériques, tels que ***.txt**.
fichiers exclus	Liste des fichiers cibles à exclure. Il s'agit d'une liste séparée par des virgules qui accepte les caractères génériques, tels que ***.txt**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir les variables d'entrée de la liste des fichiers (suite)

Variable	Description
includeSubfolders	Variable vrai/faux qui détermine si les fichiers des sous-dossiers sont inclus dans la liste. La valeur par défaut de cette variable est **faux**.
SourceCredentialTag	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Obtenir les variables de sortie de la liste des fichiers

Variable	Description
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué. Une activité peut examiner le message d'erreur pour personnaliser une condition. Par exemple, si le message d'erreur contient `NO_SUCH_FILE`, l'activité peut être considérée comme réussie, selon les circonstances.
résultat	Liste des fichiers demandés, renvoyée sous forme de chaîne JSON.

Conditions

Conditions d'obtention de la liste des fichiers

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à répertorier les fichiers demandés.
Échec	L'activité n'a pas réussi à répertorier les fichiers demandés.

Supprimer l'activité de fichier ou de répertoire

L'activité Supprimer un fichier ou un répertoire supprime un fichier ou un répertoire sur un serveur SFTP, y compris les sous-répertoires, lorsqu'elle est configurée.

Variables d'entrée

Supprimer les variables d'entrée de fichier ou de répertoire

Variable	Description
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers que vous souhaitez supprimer.
sourcePort	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **le 22**.
chemin_fichiersource	Chemin complet vers le fichier ou le répertoire à supprimer. Pour supprimer plusieurs fichiers ou répertoires à l'aide d'une seule activité, saisissez une liste de chemins d'accès séparés par des points-virgules dans ce champ.
isDirectory	Variable vrai/faux qui détermine si le chemin d'accès au fichier spécifié est un répertoire. La valeur par défaut de cette variable est **faux**.
includeSubfolders	Variable vrai/faux qui détermine si le répertoire donné et tous ses sous-dossiers doivent être supprimés. La valeur par défaut de cette variable est **faux**. Si la valeur de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer les variables d'entrée de fichier ou de répertoire (suite)

Variable	Description
	ce champ est **faux**, l'activité peut uniquement supprimer un répertoire vide. Ce champ s'affiche lorsque la case **isDirectory** est cochée.
SourceCredentialTag	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Supprimer les variables de sortie de fichier ou de répertoire

Variable	Description
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
résultats de suppression	Le `deletionResults` tableau contient les attributs suivants : • `fullPath`: chemin complet vers le fichier ou le répertoire ciblé. • `status`: **a réussi** ou **échoué**. • `reason`: message texte décrivant la cause d'une défaillance.

Conditions

Supprimer les conditions de fichier ou de répertoire

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à supprimer le fichier ou le répertoire spécifié.
Échec	L'activité n'a pas réussi à supprimer le fichier ou le répertoire spécifié.

Renommer l'activité de fichier ou de répertoire

L'activité Renommer un fichier ou un répertoire renomme un fichier ou un répertoire avec un nouveau nom sur un serveur SFTP.

Variables d'entrée

Renommer les variables d'entrée de fichier ou de répertoire

Variable	Description
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant le fichier ou le répertoire que vous souhaitez renommer.
sourcePort	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **le 22**.
chemin_fichiersource	Chemin complet vers le fichier ou le répertoire à renommer.
targetFilePath	Chemin complet vers le fichier ou le répertoire renommé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renommer les variables d'entrée de fichier ou de répertoire (suite)

Variable	Description
SourceCredentialTag	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Renommer les variables de sortie de fichier ou de répertoire

Variable	Description
Messages d'erreur	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	Message indiquant que l'opération a réussi. Par exemple, vous pouvez voir : Renommer /tmp/sftp_test/subdir1 en /tmp/sftp_test/subdir2 terminé.

Conditions

Renommer les conditions de fichier ou de répertoire

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à renommer le fichier ou le répertoire.
Échec	L'activité n'a pas réussi à renommer le fichier ou le répertoire.

Activité Définir les attributs de fichier

L'activité Définir les attributs de fichier définit les attributs de fichier courants, tels que les horodatages, la taille, les autorisations et l'UID/GID, pour un fichier ou un répertoire sur un serveur SFTP.

Une bonne pratique consiste à utiliser l'activité Obtenir la liste des fichiers pour renvoyer d'abord une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, lorsque vous avez déplacé un fichier d'un hôte source vers un hôte cible, utilisez l'activité Définir les attributs de fichier pour définir les attributs de fichier source sur le fichier cible. Ceci est démontré dans le flux de travail de transfert de fichiers SFTP.

Variables d'entrée

Définir les variables d'entrée des attributs de fichier

Variable	Description
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant le fichier ou le répertoire dont vous souhaitez modifier les attributs.
sourcePort	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur cible. Le numéro de port par défaut est **le 22**.
chemin_fichiersource	Chemin complet vers le fichier ou le répertoire dont vous souhaitez modifier les attributs.
userID	Attribut d'ID d'utilisateur à appliquer au fichier ou au répertoire. Les variables UID et GUID doivent être définies ensemble comme une paire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les variables d'entrée des attributs de fichier (suite)

Variable	Description
ID de groupe	Attribut d'ID de groupe à appliquer au fichier ou au répertoire. Les variables UID et GUID doivent être définies ensemble comme une paire.
permissions	Autorisations de fichier ou de répertoire à définir pour l'utilisateur et le groupe spécifiés. Cette valeur doit être exprimée sous forme de nombre entier, tel que **16877**, qui définit ces autorisations : `rwxr-xr-x`. **Remarque :** Le numéro d'autorisation est une valeur interne renvoyée par l'activité Obtenir la liste des fichiers.
accessTimestamp	Remplace l'horodatage du dernier accès au fichier ou au répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble comme une paire.
modificationTimestamp	Remplace l'horodatage de la dernière modification du fichier ou du répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble comme une paire.
sizeInBytes	Taille du fichier ou du répertoire, exprimée en octets.
SourceCredentialTag	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SSH sur l'hôte.

Variables de sortie

Définir les variables de sortie des attributs de fichier

Variable	Description
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité. Si cette variable n'est pas nulle, l'opération a échoué.
résultat	Message texte indiquant que la commande a été exécutée avec succès.

Conditions

Définir les conditions d'attributs de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a réussi à modifier les attributs du fichier ou du répertoire spécifié.
Échec	L'activité n'a pas réussi à modifier les attributs du fichier ou du répertoire spécifié.

Pack d'activités SSH

Orchestration fournit un pack d'activités SSH personnalisées à l'aide du concepteur d'activité ServiceNow .

Ces activités remplissent les mêmes fonctions que les activités SSH portant le même nom des versions précédentes et remplacent ces activités pour tous les nouveaux workflows. Les activités SSH personnalisées ont été créées avec le Créer une activité SSH, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les workflows existants des versions antérieures qui ont été créés avec des activités SSH héritées continuent de fonctionner normalement après une mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser ces activités SSH personnalisées.

Pour utiliser les activités personnalisées SSH, vous devez demander l'activation du module d'extension Orchestration - SSH.

Activité de copie sécurisée

L'activité de copie sécurisée copie un fichier d'un hôte à un autre, sans stocker le fichier copié sur le serveur MID.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle de concepteur d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Copier les variables d'entrée sécurisées

Variable d'entrée	Description
from_host	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur source.
from_scp_file	Nom du fichier à copier, y compris le chemin absolu.
to_host	Nom d'hôte ou adresse IP de l'ordinateur cible.
to_scp_file	Chemin d'accès au fichier cible. Ce chemin peut être absolu ou relatif au répertoire de base de l'utilisateur connecté.
debug_mid	Case à cocher qui active la journalisation des débogages si sélectionnée.
debug_ssh	Case à cocher qui active la journalisation de débogage J2SSH si elle est cochée.

Variables de sortie

Variables de sortie de copie sécurisée

Variables de sorties	Description
charge utile	Le `executionResult.payload` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.
sortie	Les `executionResult.output` sources d'analyse.

Conditions

Conditions de copie sécurisée

Condition	Description
Réussite	L'activité a copié avec succès le fichier d'un hôte à un autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions de copie sécurisée (suite)

Condition	Description
Échec	L'activité n'a pas réussi à copier le fichier d'un hôte à un autre.

Activité de comparaison de fichiers

L'activité Comparaison des fichiers compare deux fichiers sur un ordinateur Linux ou UNIX.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle de concepteur d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Global** > **Orchestration : SSH**.

Variables d'entrée

Comparaison des fichiers des variables d'entrée

Variable d'entrée	Description
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
Répertoire	Nom du répertoire de travail.
Ancien fichier	Nom du premier fichier à comparer.
Nouveau fichier	Nom du deuxième fichier à comparer.

Variables de sortie

Comparaison des fichiers des variables de sortie

Variables de sorties	Description
contenus	Résultat de la comparaison de fichiers. Il s'agit de la différence entre les deux fichiers comparés.
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
code de retour	Soit **0**, si les deux fichiers sont identiques, soit **1**, si les deux fichiers sont différents.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Conditions de comparaison de fichiers

Condition	Description
Réussite	L'activité a comparé avec succès les fichiers spécifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions de comparaison de fichiers (suite)

Condition	Description
Échec	L'activité n'a pas pu compléter les fichiers spécifiés.

Activité de lecture de fichier

L'activité Lecture de fichier lit un fichier sur un Linux ordinateur OU UNIX .

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle de concepteur d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Global** > **Orchestration : SSH**.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de lecture de fichier

Variable d'entrée	Description
Nom d'hôte	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
Répertoire	Nom du répertoire de travail.
Fichier	Le nom du fichier à lire.

Variables de sortie

Variables de sortie lues de fichier

Variables de sorties	Description
contenus	Contenu du fichier à lire.
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.
errorMessage	Le `executionResult.errorMessages` du Sources d'analyse de concepteur d'activité.

Conditions

Conditions de lecture de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a lu avec succès le contenu du fichier spécifié.
Échec	L'activité n'a pas pu lire le contenu du fichier spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité d'écriture de fichier

L'activité Écriture de fichier écrit un fichier sur un Linux ordinateur ou UNIX .

Le fichier source peut être un chemin absolu ou relatif du répertoire. Si un chemin d'accès absolu est utilisé, aucune valeur n'est requise dans le champ *Répertoire* .

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'écriture de fichier

Champ	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
répertoire	Nom du répertoire de travail (cible).
fichier	Nom du fichier à écrire.
comportement	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **écraser** : crée le fichier s'il n'existe pas et écrase le fichier s'il existe. • **append** : crée le fichier s'il n'existe pas et ajoute le nouveau contenu à un fichier existant. • **create only** : crée le fichier s'il n'existe pas et échoue si le fichier existe.
contenus	Ce qu'il faut écrire ou ajouter (selon le comportement) au fichier

Variables de sortie

Variables de sortie d'écriture de fichier

Variable	Description
return_code	Indique si l'opération d'écriture de fichier a réussi ou non.
error_message	Message indiquant si une erreur s'est produite. Toute valeur autre que **0** indique une défaillance.

Conditions

Conditions d'écriture de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a écrit un fichier dans le répertoire cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d'écriture de fichier (suite)

Condition	Description
Échec	L'activité n'a pas réussi à écrire un fichier dans le répertoire cible.

Activité de copie de fichier

L'activité de copie de fichier personnalisée copie un fichier sur un ordinateur Linux ou UNIX.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Geneva. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Geneva. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle de concepteur d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Pour accéder à cette activité dans l'éditeur de workflow, sélectionnez l'onglet **Personnalisé** , puis accédez à **Activités personnalisées** > **Global** > **Orchestration : SSH**.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de copie de fichier

Variable d'entrée	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
répertoire	Nom du répertoire de travail.
src_file	Nom du fichier source.
dst_file	Le nom du fichier de destination.

Variables de sortie

Variables de sortie de copie de fichier

Variables de sorties	Description
résultat	**Soit le succès**, soit **l'échec**.

Conditions

Conditions de copie de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a copié le fichier avec succès sur l'hôte spécifié.
Échec	Échec de la copie du fichier sur l'hôte spécifié par l'activité.

Activité de chaîne de remplacement de fichier

L'activité Chaîne de remplacement de fichier recherche et remplace une chaîne dans un fichier sur un Linux ordinateur ou UNIX .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Variables d'entrée de chaîne de remplacement de fichier

Variable	Description
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de destination pour l'activité SSH.
répertoire	Nom du répertoire de travail (cible).
fichier	Nom du fichier dans lequel la chaîne doit être remplacée.
find_pattern	Expression régulière du texte à remplacer.
replace_string	Chaîne de remplacement pour le texte trouvé par l'expression dans la `find_pattern` variable.
options	Options de remplacement : • **first** : remplace la première occurrence du modèle. • **all** : remplace toutes les occurrences du modèle.

Variables de sortie

Variables de sortie de chaîne de remplacement de fichier

Variable	Description
return_code	Indique si la chaîne a été remplacée avec succès ou non dans le fichier cible.
error_message	Message indiquant si une erreur s'est produite. Toute valeur autre que **0** indique une défaillance.

Conditions

Conditions de chaîne de remplacement de fichier

Condition	Description
Réussite	L'activité a remplacé la chaîne dans le fichier.
Échec	L'activité n'a pas réussi à remplacer la chaîne dans le fichier.

Activité de réinitialisation du mot de passe utilisateur Linux

L'activité *Réinitialiser le mot de passe utilisateur Linux* réinitialise le mot de passe d'un utilisateur donné sur un ordinateur Linux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette activité exige que l'utilisateur qui exécute la commande soit en mesure d'exécuter la commande **chpasswd** et, s'il émet immédiatement le mot de passe, d'exécuter le **changement** avec les commandes privilégiées de Serveur MID.

Cette activité remplace une activité SSH du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité SSH, qui donne aux administrateurs de workflow la possibilité de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Variables d'entrée

Réinitialiser les variables d'entrée du mot de passe utilisateur Linux

Variable	Description
hostname	Adresse IP de l'ordinateur Linux cible.
utilisateur	Nom de l'utilisateur dont le mot de passe est en cours de réinitialisation.
mot de passe	Nouveau mot de passe défini pour cet utilisateur. Le mot de passe est une variable de workflow qui est chiffrée soit en tant que champ **password2** , soit en appelant la méthode de chiffrement d'un objet `Packages.com.glide.util.Encrypter` .
force_change	Indique si ce mot de passe est temporaire et pour forcer l'utilisateur nommé à changer le mot de passe lors de la connexion.

Variables de sortie

Variables de sortie Réinitialiser le mot de passe utilisateur Linux

Variable	Description
return_code	Indique si l'action de réinitialisation du mot de passe de l'utilisateur a réussi ou non.
error_message	Décrit toute erreur qui s'est produite pendant la réinitialisation du mot de passe. Si aucune erreur ne s'est produite, cette valeur est nulle.

Conditions

Réinitialiser les conditions de mot de passe utilisateur Linux

Variable	Description
Réussite	Activité : changement réussi du mot de passe de l'utilisateur spécifié
Échec	L'activité n'a pas réussi à modifier le mot de passe de l'utilisateur spécifié.

Activités mondiales

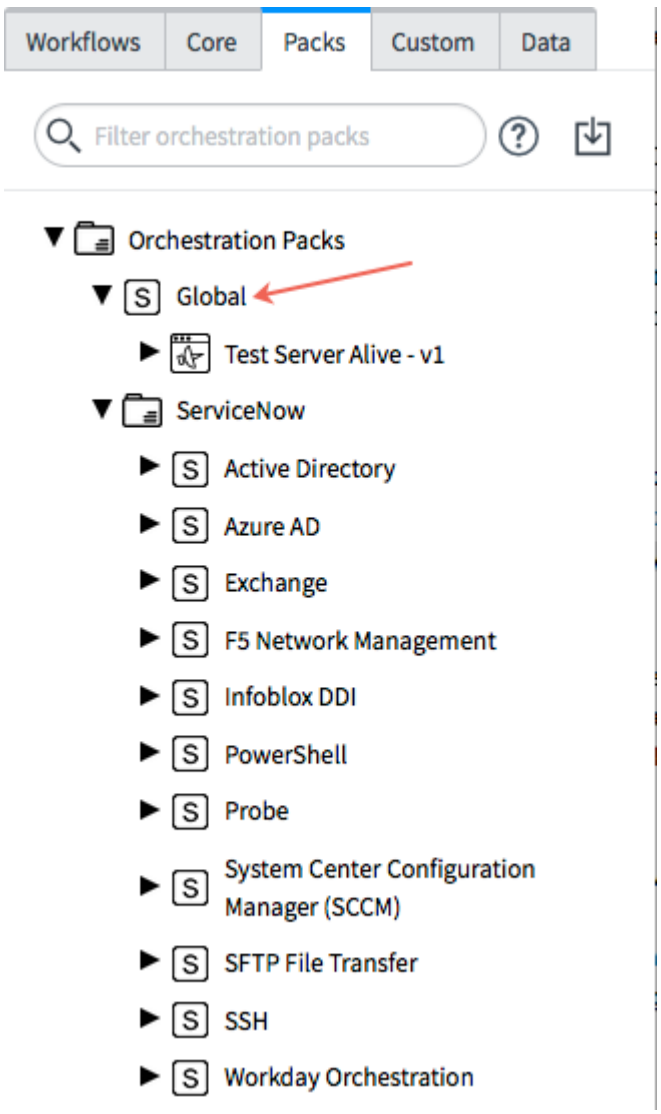
Les activités globales sont des activités d'orchestration créées dans le champ d'application global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les activités que vous créez dans le champ d'application global sont répertoriées dans la catégorie Global des onglets **Packs** et **Personnalisés** de l'éditeur de workflow.

Activités mondiales



Tester l'activité de mise en service du serveur

L'activité Test Server Alive détermine si un système cible est actif par sa réponse à un protocole particulier.

Cette activité remplace une activité du même nom disponible dans les versions antérieures à Istanbul. Si vous avez créé un workflow dans une version précédente qui utilise l'activité déconseillée, votre workflow continuera de fonctionner normalement après la mise à niveau vers Istanbul. Toutefois, tous les nouveaux workflows doivent utiliser la version personnalisée de cette activité. Cette activité a été créée avec le modèle d'activité Sonde, qui permet aux administrateurs de workflow de stocker des variables d'entrée et de sortie dans le bus de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Tester les variables d'entrée Server Alive

Variable	Description
port_probes	Une liste séparée par des virgules des protocoles à utiliser pour vérifier les signes d'activité sur l'ordinateur cible (exemple : `wmi,wins,https,ssh,http,https,snmp,dns`)
hostname	Nom d'hôte ou adresse IP du système cible à vérifier.

Variables de sortie

Tester les variables de sortie de serveur en activité

Variable	Description
vivant	Code qui indique si le serveur est actif ou non. Si une valeur autre **que « 1 »** est renvoyée, le serveur n'est pas actif.

Conditions

Tester les conditions de disponibilité du serveur

Condition	Description
Réussite	L'activité a déterminé que l'appareil est en cours d'exécution.
Échec	L'activité n'a pas permis de déterminer si l'appareil cible est en cours d'exécution. La défaillance peut être causée par un protocole manquant ou un appareil qui n'est pas accessible.

Concepteur d'activité Orchestration

Le concepteur d'activité Orchestration permet à un utilisateur disposant des rôles workflow_admin ou activity_creator et workflow_creator de créer des activités réutilisables qui répondent aux besoins professionnels d'une organisation.

Les activités créées par le concepteur d'activité offrent les avantages suivants par rapport aux activités principales proposées dans les versions précédentes :

- Réutilisez les activités personnalisées dans plusieurs workflows.
- Chargez et téléchargez des activités personnalisées à partir de la ServiceNow boutique.
- Analysez les données à partir de formats d'entrée standard.
- Testez les variables d'entrée par rapport à un hôte ou un point de terminaison cible et inspectez la charge utile.
- Mappez automatiquement les valeurs d'une charge utile de test aux variables de sortie d'une activité.
- Partagez des données entre les activités.
- Afficher les versions précédentes d'une activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’accès au concepteur d’activité nécessite l’activation d’Orchestration ServiceNow . Pour obtenir des instructions sur la gestion des transitions et des conditions pour toutes les activités, reportez-vous à la section Workflow activities .

Orchestration fournit de nombreuses activités prédéfinies, qui sont des composants réutilisables qui peuvent être utilisés dans de nombreux workflows sans avoir à comprendre la complexité du système sous-jacent. Ces activités sont regroupées dans des packs d’activités qui répondent à des besoins professionnels spécifiques, tels que : Active Directory, Azure AD, Exchange, Infoblox DDI et PowerShell. Il existe d’autres ServiceNow applications qui fournissent et gèrent leurs propres packs d’activités distincts, tels que Réponse aux incidents de sécurité, Gestion cloud ou Automatisation de la mise en production.

Les clients peuvent également créer leurs propres activités et packs d’activités. Vous pouvez construire des activités personnalisées avec un modèle spécifié via le concepteur d’activité Orchestration. Les activités personnalisées créées avec le concepteur d’activité sont appelées éléments d’activité. Les éléments d’activité fournissent des opérations optimales, permettent la réutilisation du code et minimisent le besoin d’écrire du code. Ils vous permettent également de suivre le flux de données au sein d’un workflow donné entre les activités d’orchestration. L’incorporation d’éléments d’activité limite la dépendance au bloc-notes, ce qui réduit les problèmes dans les workflows complexes. Limitez l’utilisation des activités principales, telles que « Exécuter le script », sauf si vous avez besoin d’un accès direct au bloc-notes, par exemple, pour un compteur. Les éléments d’activité n’ont pas d’accès direct au bloc-notes. Vous pouvez toutefois transmettre des variables de bloc-notes comme entrées dans vos activités.

Activités d’orchestration créées par le concepteur d’activité :

- Elles peuvent être téléchargées et partagées dans l’App ServiceNow Store
- Utilisez le bus de données, ce qui permet à l’activité d’avoir des entrées et des sorties bien définies
- Partager des données entre les activités au sein d’un workflow
- Utiliser la gestion des versions
- Fournir une approche cohérente pour le développement de l’activité, quel que soit le protocole

Remarque :
Avant la version, les activités étaient créées avec des Fujidéfinitions d’activité . En Fuji, une nouvelle architecture a été introduite à l’aide du concepteur d’activité. Orchestration Les activités de base, construites à l’origine en tant que définitions d’activité, ont été converties pour utiliser le nouveau format de modèle (Activity Elements) et le bus de données proposé avec le concepteur d’activité. Les workflows des instances mises à niveau qui utilisent des activités héritées continuent de fonctionner normalement.

Pour obtenir des instructions sur l’utilisation d’activités pour construire un workflow, consultez Ajouter une activité à un workflow .

Présentation des informations d’identification, connexions et alias pour Orchestration

Toutes les intégrations d’applications dans Orchestration requièrent des informations de connexion, des informations d’identification et des alias de connexion et d’informations d’identification à leurs applications respectives pour accéder aux ressources.

Avant de pouvoir exécuter une intégration d’application dans Orchestration, vous devez créer et configurer les informations de connexion et les informations d’identification correspondantes. Les connexions se rapportent à une intégration à un système, telle qu’une adresse IP ou un point de terminaison avec des protocoles. Elle contient des détails spécifiques, tels que des détails de base de données, lors de l’intégration à une base de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données. Les informations d'identification associées sont les données d'authentification requises pour établir la connexion.

Les informations de connexion et les informations d'identification peuvent varier entre les environnements d'assurance qualité, de développement et de production pour une même intégration. Le couplage étroit entre ces données et les métadonnées de l'application, telles que le workflow ou la planification des tâches, rend les métadonnées de l'application obsolètes lorsque vous changez d'environnement. Pour pallier ce problème, le concept d'alias est introduit, pour les connexions et les informations d'identification, afin de découpler ces données des métadonnées d'application. Ces alias permettent aux clients de concevoir leurs métadonnées d'application pour les coupler à un alias qui, pendant l'exécution, se résout en données de connexion et d'informations d'identification.

Il existe deux types d'alias, un alias de connexion et d'informations d'identification et un alias d'informations d'identification. Il existe des règles métier qui imposent certaines contraintes à ces alias. Les noms doivent contenir des lettres, des chiffres et des traits de soulignement, mais ne peuvent pas contenir de caractères spéciaux. L'alias doit être unique dans un périmètre. Si vous choisissez d'avoir plusieurs connexions actives, vous pouvez avoir plus d'une connexion active dans le même domaine. Si vous ne choisissez pas cette option, vous ne pouvez avoir qu'une seule connexion active par domaine.

Remarque :
Si vous activez plusieurs connexions actives, lorsque les enregistrements de connexion sont résolus, votre application choisit une connexion en fonction d'un ordre établi. L'ordre des connexions dépend de l'API que vous utilisez pour récupérer les données de connexion.

Vous pouvez ajouter des attributs de connexion supplémentaires à un alias, qui sont disponibles dans les données de connexion pendant l'exécution. Les variables remplacées par l'administration de la connexion pendant l'exécution ne doivent pas affecter l'alias.

L'alias d'informations d'identification résout uniquement les données d'informations d'identification. En plus du modèle de données d'alias, vous pouvez utiliser une API scriptable qui peut obtenir des données de connexion et d'informations d'identification pendant l'exécution.

Utilisation d'alias de connexion et d'informations d'identification avec Orchestration

Définissez un alias pour étiqueter un enregistrement d'informations d'identification ou de connexion.

L'alias d'informations d'identification et de connexion définit un alias qui marque un enregistrement d'informations d'identification ou de connexion. Il est étendu à partir de la table sys_metadata. Il nécessite un rôle administrateur. Le credential_admin et connection_admin ont un accès en lecture à sys_alias. Un alias de connexion contient :

Nom

Nom de l'alias.

ID

Ce champ est basé sur le format « nom du périmètre.nom alias ». Index unique sur l'ID pour garantir un enregistrement unique basé sur nom + nom du périmètre. Si le périmètre est global, l'ID est le nom de l'alias.

Type

Vous pouvez sélectionner « Informations d'identification » ou « Connexion et informations d'identification ». La valeur par défaut est Connexion et Informations d'identification.

Type de connexion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce champ s'applique lorsque le type d'alias est défini sur Connexion et informations d'identification. Il existe trois types de connexion : HTTP, JDBC, JMS. La valeur par défaut est HTTP.

Si vous créez un alias Workday dans le champ d'application global, l'ID est défini sur Workday

Si vous créez un alias Workday dans le champ d'application de l'application RH, l'ID est défini sur x_hr_app.workday

- Le nom ne peut contenir que des lettres, des chiffres et des traits de soulignement.
- Pendant la mise à niveau, la balise de l'enregistrement d'informations d'identification est migrée vers l'alias de connexion. Si la balise de l'enregistrement des informations d'identification de la version précédente contient des caractères spéciaux autres que des lettres, des chiffres et des traits de soulignement, les données de la balise sont conservées pendant la mise à niveau. L'utilisateur peut toujours utiliser ces alias de connexion, mais l'utilisateur ne peut pas mettre à jour ces alias, à moins qu'il ne supprime ces caractères spéciaux lors de la mise à jour.

Utilisation des informations d'identification avec Orchestration

Orchestration nécessite des informations d'identification pour accéder aux ressources.

Table d'informations d'identification

La table des informations d'identification (discovery_credential) définit les informations d'identification qui peuvent être utilisées pour l'intégration. Dans la version précédente, la table Informations d'identification contient un champ de balise de type chaîne, qui étiquette les informations d'identification et les balises sont utilisées dans Orchestration les activités. Dans la Madrid version, l'alias d'informations d'identification est renommé à partir d'une balise, et le type passe de chaîne à GlideList, qui est une référence à la table d'alias de connexion.

Types d'informations d'identification

Les types d'informations d'identification suivants sont fournis :

Type d'informations d'identification	Description	Prend en charge l'option Test des informations d'identification
Informations d'identification applicatives	Informations d'identification permettant d'explorer les applications sur un appareil ou un ordinateur. Modèles de détection utilisés par Visibilité ITOM ont souvent besoin d'informations d'identification applicatives.	Non
Informations d'identification Amazon Web Service	Le compte principal d'Amazon Web Services (AWS), l'ID de clé d'accès et la clé d'accès secrète. **Remarque :** Vous ne pouvez pas tester les informations d'identification AWS via le test	Non
Informations d'identification pour le principal du service	Les principaux du service Azure requis pour un abonnement Azure.	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'informations d'identification	Description	Prend en charge l'option Test des informations d'identification
Azure et l'accord d'entreprise		
Informations d'identification d'authentification de base	Un nom d'utilisateur et un mot de passe.	Non
Informations d'identification CIM	Nom d'utilisateur et mot de passe requis pour accéder à un serveur CIMOM (CIM) – Common Information Model Object Manager, qui obtient des informations sur les serveurs ESX VMware.	Non
Informations d'identification dans le cloud	Informations d'identification permettant d'accéder Orchestration aux ressources du cloud.	Non
Informations d'identification JDBC	Nom d'utilisateur et mot de passe permettant d'accéder à une connexion JDBC (Java Database Connectivity).	Oui
Informations d'identification JMS	Nom d'utilisateur et mot de passe permettant d'accéder à un service de messagerie Java (JMS).	Oui
Informations d'identification OAuth 2.0	Les informations d'identification OAuth 2.0 permettent ServiceNow® d'obtenir l'accès aux comptes d'utilisateurs sur un service HTTP.	
Informations d'identification SNMP de la communauté	Chaîne de communauté permettant d'accéder aux appareils via SNMP.	Oui
Informations d'identification SNMPv3	Nom d'utilisateur et clés requis pour accéder aux équipements de votre réseau SNMP v3.	Oui
Informations d'identification SSH	Nom d'utilisateur et mot de passe permettant d'accéder aux équipements Linux et UNIX.	Oui
Informations d'identification SSH	Informations d'identification de clé privée permettant d'accéder aux équipements Linux et UNIX. **Remarque :** Pour une meilleure sécurité, les informations d'identification de clé privée SSH sont suggérées plutôt que les informations d'identification de mot de passe SSH.	Oui
Informations d'identification VMWare	Informations d'identification permettant d'accéder aux ressources vCenter. Ces informations d'identification sont requises pour tout travail effectué sur vCenter, comme le clonage d'un ordinateur virtuel.	Oui
Informations d'identification Windows	Le nom d'utilisateur et le mot de passe requis pour accéder aux ordinateurs Windows. Plusieurs informations d'identification	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'informations d'identification	Description	Prend en charge l'option Test des informations d'identification
	Windows doivent être satisfaites pour utiliser les informations d'identification Windows.	

Comment les MID Servers utilisent les informations d'identification

Par défaut, les serveurs MID Windows utilisent les informations d'identification de connexion du service du serveur MID sur l'ordinateur hôte pour détecter Windows les périphériques sur le réseau. Vous devez configurer les informations d'identification du service Windows MID Server de sorte qu'ils disposent de privilèges de domaine ou d'administrateur local. Pour Linux les UNIX machines et les équipements réseau, le Serveur MID utilise les informations d'identification SSH et SNMP configurées dans l'instance dans **Découverte** > **Informations d'identification**.

Les MID Servers utilisés Orchestration doivent avoir accès aux informations d'identification nécessaires pour exécuter des commandes sur les ordinateurs du réseau, comme spécifié par les activités de workflow . Orchestration peut utiliser les mêmes informations d'identification SSH et SNMP que Découverte, mais dispose de deux informations d'identification supplémentaires conçues pour des activités de workflow spécifiques : Windows (pour PowerShell) et VMware.

Chiffrement et déchiffrement

La plateforme stocke les informations d'identification dans un champ chiffré sur la table Informations d'identification [discovery_credentials]. Une fois saisis, ils ne peuvent pas être visualisés.

Lorsque le MID Server demande des informations d'identification, la plateforme les déchiffre à l'aide du processus suivant :

1. Les informations d'identification sont déchiffrées sur l'instance avec la clé fixe password2.
2. Les informations d'identification sont à nouveau chiffrées sur l'instance avec la clé publique du Serveur MID.
3. Les informations d'identification sont chiffrées sur l'équilibreur de charge avec SSL.
4. Les informations d'identification sont déchiffrées sur le Serveur MID avec SSL.
5. Les informations d'identification sont déchiffrées sur le serveur MID avec la clé privée du serveur MID.

Remarque :
La plateforme ne dispose pas de clés de chiffrement distinctes pour les instances mutualisées.

Ordre des informations d'identification

Les informations d'identification peuvent être affectées à une valeur d'ordre dans le formulaire Informations d'identification , ce qui oblige l'application à essayer toutes les informations d'identification à sa disposition dans une certaine séquence. Si vous ne spécifiez pas de valeur d'ordre, l'application teste les informations d'identification de la table Informations d'identification [discovery_credential] de manière aléatoire, jusqu'à ce qu'elle en trouve une qui fonctionne, par exemple lorsqu'elle Orchestration tente d'exécuter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une commande sur un serveur SSH (tel qu'un ordinateur Linux ou UNIX), ou lorsque Discovery tente d'interroger un périphérique SNMP (tel qu'une imprimante, routeur ou onduleur).

Après avoir identifié les informations d'identification d'un appareil et Orchestration, Découverte créez une relation entre les informations d'identification et l'appareil à l'aide de la table Relation d'informations d'identification [dscy_credentials_affinity]. Toutes les détections ultérieures ou les activités d'Orchestration tentent de faire correspondre les informations d'identification de cette table à un appareil pour lequel il existe une relation. Si les informations d'identification d'un périphérique changent, Découverte Orchestration réessaie toutes les informations d'identification disponibles jusqu'à ce qu'elles créent une nouvelle relation.

Remarque :
Si Orchestration est Découverte installé, et que l'alias d'informations d'identification est activé, plusieurs relations peuvent exister. Dans ce cas, la plateforme recherche les informations d'identification pour chaque relation et insère les informations d'identification de la relation avec l'ordre le plus bas dans la sonde.

Commander des informations d'identification est utile dans les situations suivantes :

- La table des informations d'identification contient de nombreuses informations d'identification, certaines utilisées plus fréquemment que d'autres. Par exemple, si la table contient 150 informations d'identification SSH et que 5 d'entre elles sont utilisées pour se connecter à 90 % des appareils, il est recommandé de configurer ces cinq informations d'identification avec des numéros d'ordre bas, ce qui les place en haut de la liste d'exécution. Découverte et Orchestration travaillera plus rapidement s'ils essaient d'abord ces informations d'identification courantes. Après la première connexion réussie, le système sait quelles informations d'identification utiliser la prochaine fois pour chaque appareil.
- Le système dispose d'une sécurité de connexion agressive. Par exemple, si les serveurs de base de données Solaris du réseau n'autorisent que trois tentatives de connexion infructueuses avant de verrouiller le serveur MID, configurez les informations d'identification de la base de données avec une valeur d'ordre bas.

Alias d'identification

L'alias d'informations d'identification permet aux créateurs de flux et de workflows de :

- Affectez des informations d'identification individuelles à n'importe quelle activité d'un Orchestration workflow.
- Affecter des informations d'identification individuelles à n'importe quelle action dans Studio de workflow.
- Affectez des informations d'identification différentes à chaque occurrence du même type d'activité dans un workflow Orchestration.
- Affectez des informations d'identification différentes à chaque occurrence de la même action dans le flux du concepteur.

L'alias d'informations d'identification fonctionne également avec les relations d'informations d'identification.

Banques d'identifiants externes

Si vous ne souhaitez pas que les informations d'identification soient stockées dans votre instance, vous pouvez utiliser des référentiels d'informations d'identification externes. Les banques d'identifiants externes enregistrent les informations d'identification dans un site externe auquel votre instance peut accéder. Seul CyberArk est pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connexions avec Orchestration

Utilisez la table connexions pour configurer une connexion JMS, JDBC ou HTTP(s) à un hôte cible.

Table de connexion

La table de connexion (sys_connection) est la table de base pour toutes les tables de connexion. Vous pouvez configurer des connexions pour les protocoles suivants :

- JDBC
- JMS
- HTTP(S)

La table de connexion fait référence à la table d'alias de connexion, qui couple l'alias de connexion aux informations de connexion. Chaque connexion enregistre les informations suivantes :

Propriétés de la connexion de base

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion. Ce champ doit être unique dans la table.
Informations d'identification	Spécifiez les informations d'identification à utiliser avec cette connexion. Ceci est facultatif.
Alias de connexion	L'alias de connexion résout votre connexion et vos informations d'identification au moment de l'exécution. Une seule connexion est active par alias de connexion à la fois.
Actif	Cocher pour activer la connexion en cours.
Domaine	Domaine auquel appartient la connexion.

Les informations d'identification sont uniques pour toutes les connexions actives, si elles ne sont pas vides.

Mise à niveau des informations de connexion

Les tables de connexion JDBC (jdbc_connection) et de connexion JMS (orch_jms_ds) sont des tables de connexion Orchestration existantes. Dans Madrid, nous changeons leur parent pour qu'ils s'étendent à partir de la table de connexion (sys_connection). Ils passent des modules d'extension d'exécution Orchestration aux modules d'extension Informations d'identification et connexions. Ils sont à l'origine étendus à partir de sys_metadata. Les données associées à sys_metadata seront supprimées. Modifications du nom du champ JDBC :

- Le serveur JDBC est renommé en hôte
- Le port de la base de données est renommé en port

Créer des activités personnalisées à l'aide de modèles de concepteur d'activité personnalisés

Vous pouvez créer et mettre à jour différents types d'activités personnalisées dans l'éditeur de workflow à l'aide d'un modèle personnalisé.

Traduction automatique

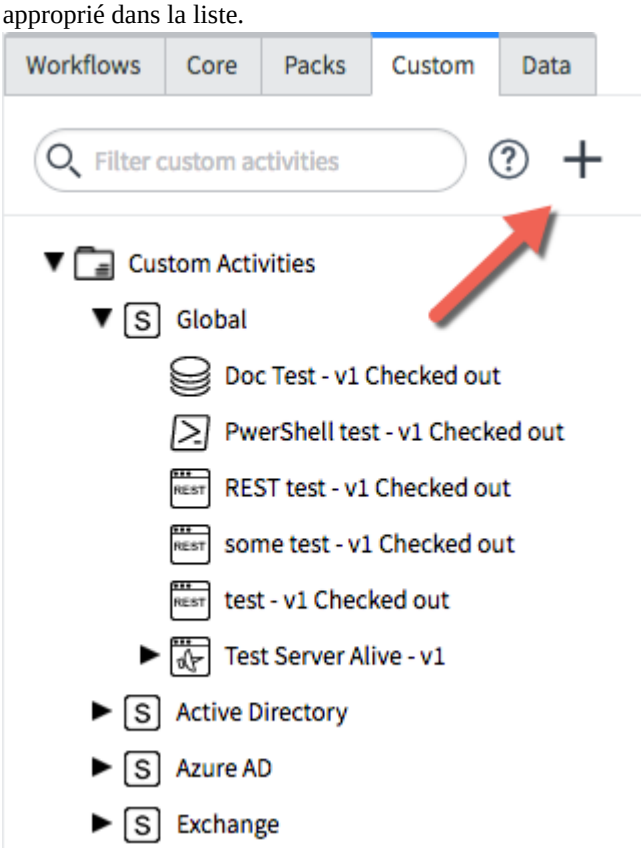
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôles requis : workflow_admin ou activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le concepteur d'activité contient des étapes communes qui s'appliquent à toutes les activités que vous créez. Cette procédure vous guide à travers les étapes courantes et l'ordre dans lequel elles doivent être configurées. Vous spécifiez un modèle d'activité avant de créer une activité personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Orchestration** > **Éditeur de workflow**.
   L'onglet **Bienvenue** de l'éditeur de workflow s'ouvre.
2. Sous l'onglet **Personnalisé** de la palette, cliquez sur **+** pour créer une activité. Sélectionnez le modèle approprié dans la liste.



Le formulaire Concepteur d'activité apparaît, avec un indicateur d'étape en haut. Toutes les nouvelles activités commencent à l'étape **générale** . L'étape actuelle s'affiche avec un trait de soulignement bleu.

Indicateur d'étape du concepteur d'activité

3. Ajoutez les propriétés générales .
   Ces informations sont standard pour chaque activité personnalisée, incluez un nom, une description et d'autres informations connexes.
4. Créez le modèle Create input variables pour le modèle.
   Créez les variables à transmettre dans l'activité dans le formulaire Entrées du concepteur d'activité.
5. **Facultatif :** Ajoutez un script de prétraitement.
   Pour la validation ou la transformation des données d'entrée, vous aurez peut-être besoin d'un script de prétraitement.

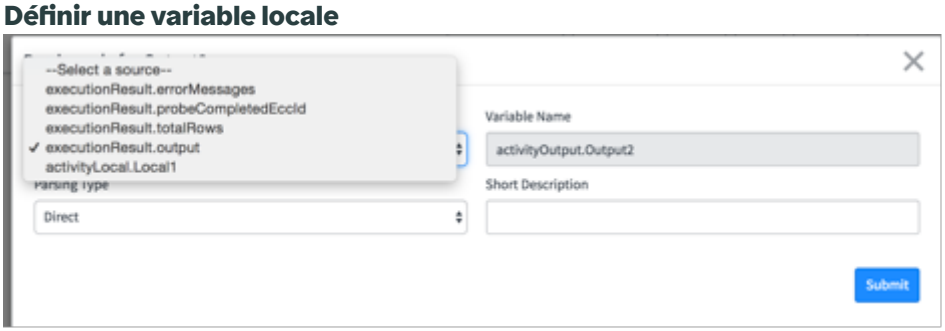
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette étape n'est pas incluse dans l'activité Exécuter le script.

6. Cliquez sur **Continuer** pour ouvrir le formulaire Commande d'exécution, puis renseignez l'étape **Commande d'exécution** en fonction des modèles d'exécution correspondants :
   - Créer une activité de service web SOAP
   - Créer une activité JDBC
   - Créer une activité Sonde JavaScript
   - Créer une activité PowerShell
   - Créer une activité de service Web REST
   - Créer une activité Sonde
   - Créer une activité SFTP
   - Créer une activité Exécuter le script
   - Créer une activité SSH
   - Créer une activité JMS
7. **Facultatif :** Testez vos entrées.
8. **Facultatif :** Dans le formulaire Sorties, définissez les variables locales et/ou de sortie.
   Les variables locales peuvent être utilisées pour le stockage temporaire lors de l'analyse en cascade de règles. Par exemple, vous pouvez extraire une charge utile XML d'une charge utile JSON. Une variable locale peut accéder au document XML et l'utiliser comme source pour une autre règle d'analyse. Le graphique montre une source de variable `Local1` pour analyser les données pour `la sortie 2`.

   Définir une variable locale

9. Utilisez une des options pour affecter des valeurs aux sorties.

Option	Description
Règle d'analyse	Vous pouvez créer une règle d'analyse et les mapper aux champs de sortie en faisant glisser et en déplaçant les variables dans la structure des règles d'analyse . Les modèles REST, SOAP et JDBC fournissent un mappage automatique pour créer automatiquement les règles d'analyse. S'il est disponible à partir du formulaire d'entrées de test, le mappage automatique doit être utilisé dans la mesure du possible.
Post-traitement	Les scripts de post-traitement vous permettent de coder votre propre validation des données de sortie,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	votre code d'analyse de sortie et les tâches connexes. Le post-traitement s'exécute une fois que les résultats de la commande d'exécution ont été renvoyés et avant que les règles et conditions d'analyse ne soient exécutées. Cliquez sur **Aller à Post-traitement (avancé)** pour créer un script de post-traitement. **Remarque :** Si vous créez un script, cette étape se reflète sous forme d'étape dans l'indicateur.

10. Cliquez sur **Continuer** pour ouvrir le formulaire Conditions afin de créer des règles de conditions de sortie pour votre activité, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Propriétés générales des modèles de concepteur d'activité

Les champs Propriété générale suivants sont communs à tous les modèles de concepteur d'activité.

Champs Propriété générale communs à tous les modèles de concepteur d'activité

Champs	Description
Nom	Nom descriptif de l'activité. Sélectionnez un nom unique qui rend l'activité facilement identifiable dans la palette. Si vous ne nommez pas l'activité, elle est identifiée dans l'onglet **Données** de l'éditeur de workflow avec un numéro d'index lorsqu'elle est ajoutée à un workflow. Cet index reflète l'ordre dans lequel l'activité personnalisée a été ajoutée au workflow. Seules les activités personnalisées et leurs variables de sortie s'affichent dans l'onglet **Données** .
Description brève	Brève description de la fonction de l'activité.
Image	Icône qui identifie une activité de ce type dans la palette de workflows.
Modèle d'exécution	Modèle prédéfini sélectionné pour cette activité.
Application	Périmètre de l'application actuel défini sur l'instance. Pour afficher le champ d'application, cliquez sur l'icône d'engrenage située à droite de la barre de titre dans un enregistrement ou une liste et examinez la valeur dans le champ **Application** . L'activité s'exécute dans ce périmètre au sein d'un workflow. Vous ne pouvez pas afficher ou modifier le champ d'application de l'instance dans l'éditeur de workflow.
Accessible depuis	Paramètre d'accessibilité pour cette activité, par champ d'application. Les options suivantes sont disponibles : • **Tous les périmètres de l'application** : cette activité est disponible pour tous les périmètres de l'application. • **Ce périmètre de l'application uniquement** : L'utilisation de cette activité est limitée au périmètre nommé dans le champ **Application** .
Catégorie	Catégorie pour cette activité dans les onglets **Personnalisé** et **Packs** . Toutes les catégories sont répertoriées sous leur champ d'application dans la hiérarchie réductible.
Description	Description détaillée de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée

Créez les variables à transmettre dans l'activité dans le formulaire **Entrées** du concepteur d'activité.

Avant de commencer

Vous devez nommer votre activité dans le formulaire **Général** avant de pouvoir passer à l'étape **des intrants** .

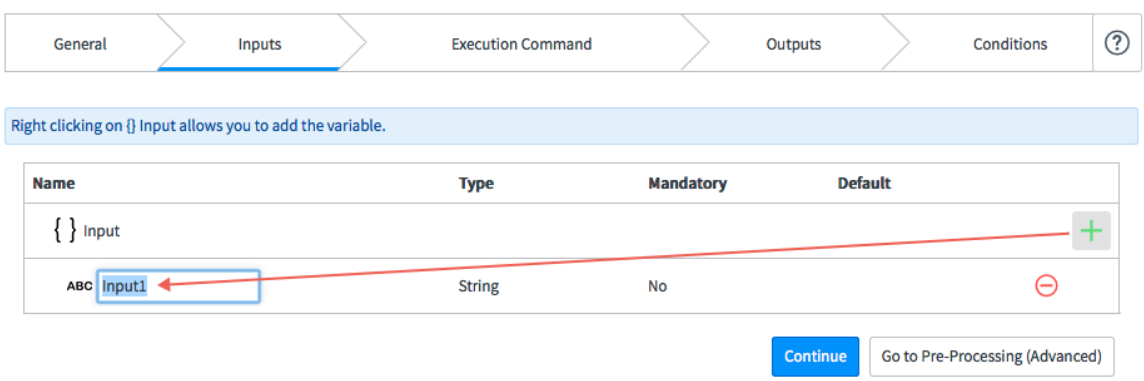
Rôles requis : workflow_admin ou activity_creator

Remarque :
Les chaînes de variables dans le formulaire **Entrées** ont une limite de 255 caractères.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône **+** pour créer une variable d'entrée.

   Le concepteur crée une variable par défaut appelée **Input1**.



2. Saisissez votre nouveau nom de variable dans le champ.
3. Pour modifier le nom d'une variable ou de l'un de ses attributs, double-cliquez sur la valeur, puis sélectionnez ou saisissez une nouvelle valeur dans le champ qui s'affiche.
4. Configurez votre variable à l'aide de ces champs :

Configuration des variables

Champ	Description
Type	Type de données pour cette variable. Double-cliquez sur le champ pour afficher la liste de choix. En plus des types de données habituels, vous pouvez créer des tableaux d'entrée et chiffrer des variables individuelles contenant des données sensibles. Les variables chiffrées sont transmises à la file d'attente ECC, puis déchiffrées par le Serveur MID lorsqu'elles s'exécutent sur l'hôte cible. Les données sensibles renvoyées par l'exécution de ces variables sur l'hôte peuvent ensuite être transmises à une autre activité via des variables de sortie chiffrées.
Obligatoire	Marque une variable d'entrée comme obligatoire. Les variables marquées comme obligatoires sont des champs obligatoires dans le formulaire des propriétés pour l'activité du workflow. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	fonctionnalité de test d'entrée vous permet de filtrer sur les variables obligatoires.
Par défaut	Valeur par défaut pour cette variable d'entrée. Les valeurs par défaut sont préremplies pour les variables dans le formulaire des propriétés de l'activité du workflow. Vous pouvez remplacer cette valeur lorsque vous testez les variables.

5. Pour réorganiser la liste de variables, sélectionnez une ligne, puis faites-la glisser vers son nouvel emplacement.

   Lorsque vous sélectionnez une ligne pour la déplacer, l'icône du pointeur se transforme en icône de flèche vers le haut/vers le bas ( ).

6. Pour supprimer une variable, cliquez sur l'icône de suppression (icône de) dans la ligne.
7. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape de **commande d'exécution** ou cliquez sur **Aller au prétraitement (avancé)** pour créer un script qui s'exécute avant l'exécution de l'activité.

Mapper une variable d'entrée

Après avoir créé les variables d'entrée, mappez-les aux champs du formulaire Commande d'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces champs contiennent des valeurs requises par l'hôte ou le point de terminaison cible pour s'authentifier et interroger les données. Cet exemple comprend les champs d'une commande à exécuter sur la cible et le serveur MID à utiliser, le cas échéant.

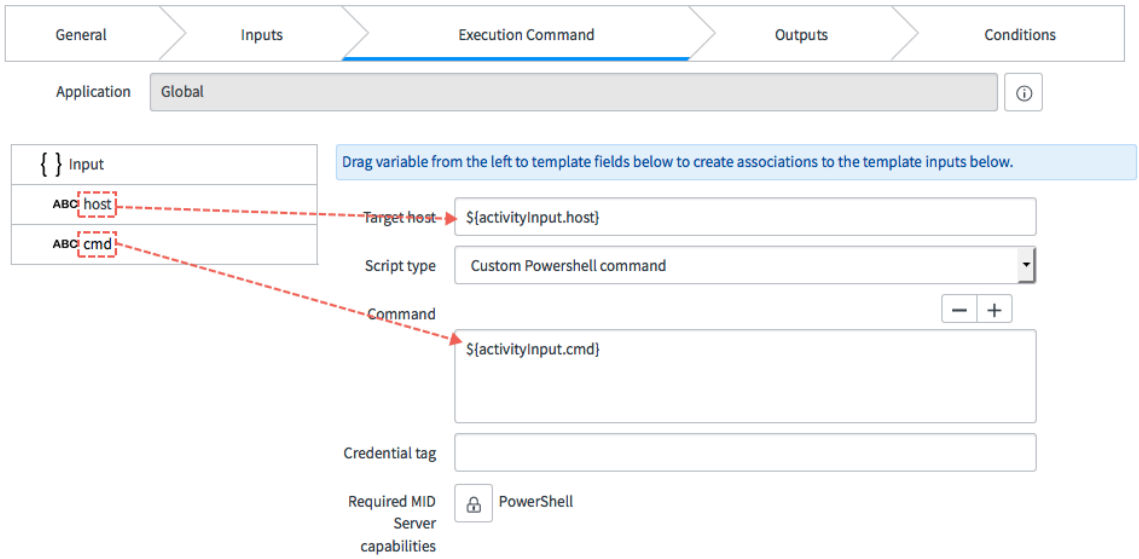
Procédure

Pour mapper une variable, faites-la glisser dans le champ approprié.

Le concepteur exprime automatiquement la variable dans la syntaxe requise par le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer la commande d'exécution PowerShell

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur l'ordinateur cible Windows.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à **l'étape de commande d'exécution** .

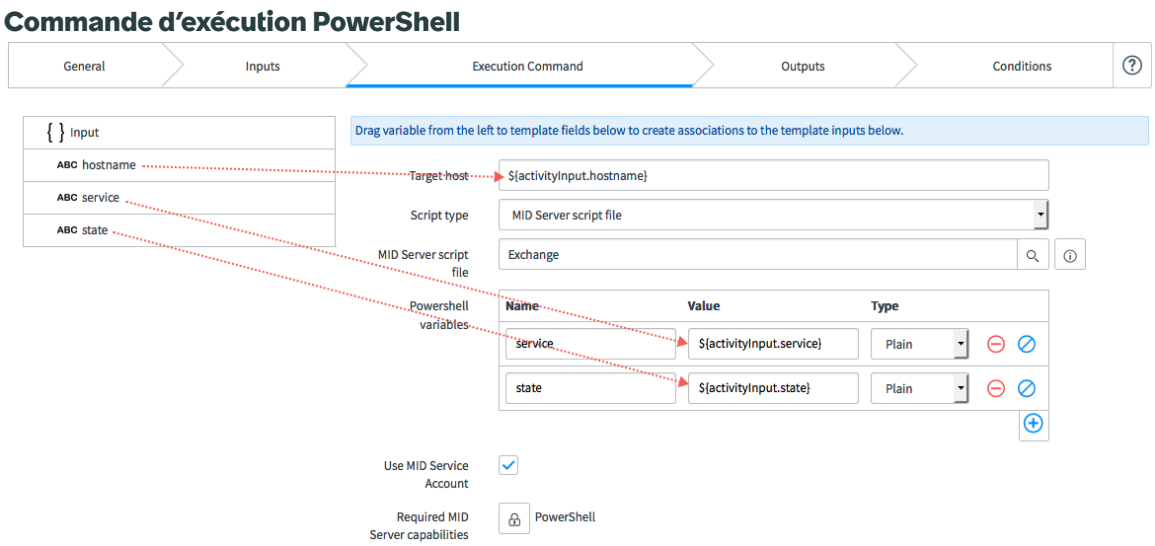
Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque :

Vous pouvez tester la connexion PowerShell entre le serveur MID et l'ordinateur cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez Sorties de modèles de tests.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.



2. Renseignez les champs indiqués dans la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de commandes Powershell

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créez des variables à mapper aux champs disponibles.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité PowerShell.
Type de script	Type de script à exécuter sur l'hôte PowerShell. Options disponibles : ○ Commande Powershell personnalisée ○ Fichier de script de Serveur MID
Fichier de script de Serveur MID	Fichier de script de Serveur MID à exécuter. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est *Fichier de script Serveur MID*.
Commande	Commande que cette activité exécute sur l'hôte cible. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est *une commande Powershell personnalisée*. Vous pouvez glisser-déplacer les variables d'entrée du générateur de variables dans ce champ pour créer votre commande.
Variables Powershell	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec PowerShell. Vous pouvez créer ces variables manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans le champ **Valeur** . Les variables d'entrée chiffrées conservent leur chiffrement, quels que soient les paramètres de type de données dans ce champ. Si vous saisissez une valeur et sélectionnez le type de données **chiffrées** , votre valeur apparaît en texte brut dans ce champ et n'est chiffrée que lorsqu'elle est transmise à la file d'attente ECC.
Utiliser un compte de service MID	Force cette activité à s'authentifier sur l'hôte cible à l'aide des informations d'identification du compte de service de Serveur MID uniquement, sans essayer d'autres informations d'identification. Lorsque cette case est cochée, le champ **Balise d'informations d'identification** n'est pas disponible.
Balise d'informations d'identification	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes Powershell sur l'hôte. Si ce champ est laissé vide, le Serveur MID essaie toutes les informations d'identification disponibles jusqu'à ce qu'il en trouve une valide, en terminant par le compte de service du Serveur MID. Si un alias d'informations d'identification est défini, le Serveur MID teste uniquement les informations d'identification pour cet alias et ne teste pas le compte de service du Serveur MID. Ce champ n'est pas disponible lorsque la case **Utiliser le compte de service MID** est cochée.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser pour interroger PowerShell, par options. Par défaut, le système sélectionne un Serveur MID PowerShell.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Entrées de modèles d'activités de test

Vous pouvez tester les paramètres d'entrée d'une activité personnalisée pendant son développement sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow.

Avant de commencer

Créez des variables d'entrée et mappez-les aux champs du formulaire **Commande d'exécution** ou fournissez des valeurs réelles pour ces champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

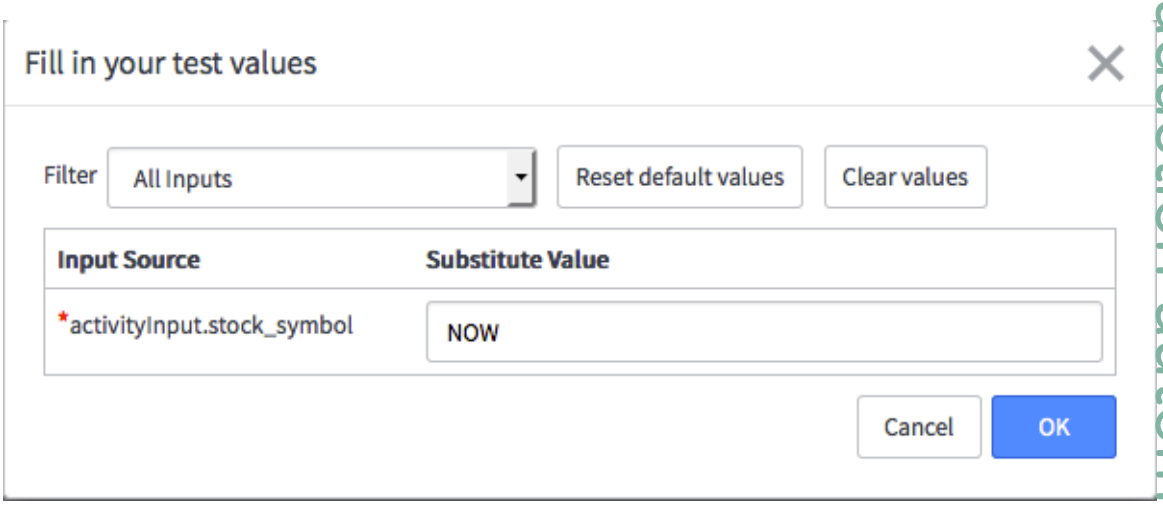
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un test d'entrée exécute uniquement les paramètres d'entrée sur un point de terminaison et non sur les scripts de prétraitement ou de post-traitement Vous devez utiliser un workflow pour tester un script de prétraitement ou de post-traitement. Vous n'avez pas besoin de consulter l'activité pour la tester, et vous pouvez tester les variables d'entrée à n'importe quelle étape dans le concepteur d'activité, si votre activité est correctement configurée. En règle générale, l'étape **de commande d'exécution** est le point auquel vos entrées sont prêtes pour le test.

Remarque :
Si vous avez l'intention d'utiliser le mappage automatique, vous devez tester vos variables d'entrée.

Procédure

1. Cliquez sur **Tester les entrées**.
   La liste des variables sources d'entrée s'affiche. Si vous avez ajouté des valeurs par défaut pour ces variables, celles-ci s'affichent dans la colonne **Valeur de substitution** . Les variables obligatoires sont marquées d'une étoile rouge. Dans cet exemple, un point de terminaison SOAP renvoie une valeur pour une variable de cotation boursière.

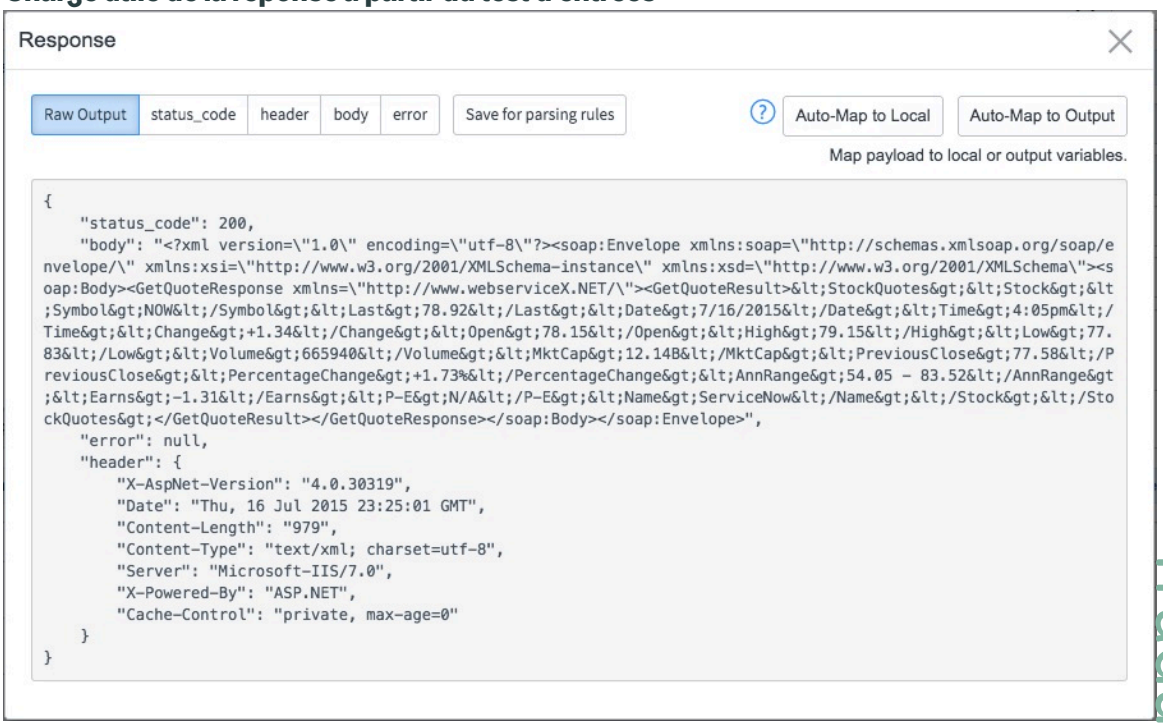


2. Filtrez la liste de variables avec ces contrôles :
   - **Toutes les entrées** : affiche toutes les variables d'entrée. Il s'agit de la vue par défaut.
   - **Entrées obligatoires** : affiche uniquement les variables d'entrée obligatoires.
   - **Entrées sans valeur par défaut** : affiche les variables d'entrée auxquelles aucune valeur par défaut n'est affectée.
3. Réinitialisez les valeurs selon vos besoins.
   - **Réinitialiser les valeurs par défaut** : remplace toutes les valeurs de test définies dans ce formulaire par les valeurs par défaut, le cas échéant.
   - **Effacer les valeurs** : efface toutes les valeurs de la liste des variables d'entrée, même si des valeurs par défaut existent.
4. Lorsque vos valeurs de test sont configurées correctement, cliquez sur **OK.**
   Le système exécute les valeurs de toutes les entrées configurées par rapport à la cible spécifiée et renvoie la charge utile résultante. Les boutons du formulaire de réponse affichent différentes vues de la charge utile. L'ensemble de la charge utile apparaît dans la fenêtre **Sortie brute** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charge utile de la réponse à partir du test d'entrées



5. Pour mapper automatiquement les valeurs de paramètres appropriées de la charge utile aux variables de l'étape **Sorties** , sélectionnez une option de mappage automatique.
6. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer pour les règles d'analyse** afin de copier l'intégralité de la charge utile dans les règles d'analyse.
   Cela vous permet de sélectionner manuellement des valeurs pour les variables de sortie directement à partir de la charge utile. Cette action remplace complètement toute charge utile précédente qui existait dans les règles d'analyse.
7. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit de la fenêtre pour la fermer.

Chiffrement des données pour les variables d'activité

Vous pouvez protéger les données sensibles transmises par les activités Orchestration en chiffrant les variables d'entrée et de sortie.

Le système ne stocke jamais les variables chiffrées sous forme de texte clair. Si le serveur MID est utilisé pour accomplir l'activité, la charge utile d'entrée de la file d'attente ECC correspondante est chiffrée si une variable de sortie chiffrée est définie dans le modèle. Les variables de sortie transmises à une activité en aval en tant que variables d'entrée conservent leur chiffrement tout au long du traitement.

Les entrées nécessitant le chiffrement des données proviennent de l'une des sources suivantes :

- Workflows : ces entrées sont fournies via l'éditeur de workflow et doivent être au format password2 pour un chiffrement bidirectionnel.
- Demandes de Catalogue de services : ces valeurs d'entrée sont fournies à une activité sous forme de variables chiffrées à partir d'un élément de catalogue de services.
- GlideRecord : il s'agit de variables attachées à n'importe quelle ServiceNow table. La colonne source de la table doit être une variable de type password2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sorties de l'activité : il s'agit de variables transmises en tant que sorties d'une activité à une activité en aval en tant qu'entrées, via le bus de données.
- Chaîne vide : le système vous permet de définir des variables d'entrée chiffrées mais de ne jamais transmettre de valeur dans la variable.

Champs de prétraitement du modèle de Concepteur d'activité

Utilisez le formulaire **de prétraitement** du concepteur d'activité pour définir un script à exécuter avant l'exécution de l'activité.

Champs de prétraitement

Champ	Description
Script de processus d'entrée	Script à exécuter avant l'exécution de l'activité.
Variables	Variables d'entrée pouvant être utilisées comme blocs de construction dans le script de processus d'entrée. Cliquez sur la flèche au-dessus du champ pour ouvrir la liste des variables. Cliquez sur un élément de l'arborescence pour l'ajouter à votre script dans la syntaxe appropriée. La liste affiche les paramètres d'exécution et les variables d'entrée que vous avez transmis à l'activité sur le formulaire **Entrées** . Toutes les variables d'activité ajoutées dans le formulaire **Entrées** sont en lecture seule et sont exprimées dans le script de prétraitement avec la syntaxe suivante : `activityInput.variable`. Avant que l'activité ne s'exécute et n'appelle le service ou l'hôte, vous pouvez remplacer la valeur d'exécution effective de cette variable en affectant des valeurs au paramètre d'exécution `executionParam.variable_name` . Reportez-vous aux paramètres d'exécution spécifiques de votre modèle.

Connexion

Les concepteurs d'activités peuvent ajouter la journalisation au prétraitement à l'aide de l'API, ce qui fonctionne pour les applications incluses dans le *`ActivityLogger`* périmètre ou globales. Les données enregistrées à partir du script apparaissent dans la liste connexe Journal **du workflow** dans les enregistrements de contexte de tout workflow qui utilise l'activité. La **source** de ces messages dans le journal de workflow est **ACTIVITÉ**.

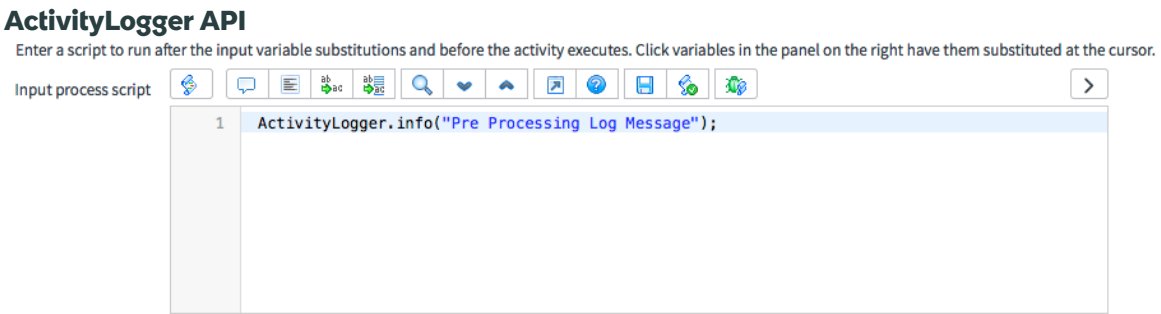
Important :
Pour afficher les messages de débogage dans le journal de workflow, définissez la *`glide.workflow.log.debug`* propriété sur **vrai**.

Les messages pris en charge sont les suivants :

- `ActivityLogger.debug(« Message de journal de prétraitement »)` ;
- `ActivityLogger.info (« message du journal de prétraitement »)` ;
- `ActivityLogger.warn (« Message de journal de prétraitement »)` ;
- `ActivityLogger.error(« Message du journal de prétraitement »)` ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champs de post-traitement du modèle

Dans le formulaire **Post-traitement** du concepteur d'activité, vous pouvez définir un script à exécuter après l'exécution de l'activité.

Champs de post-traitement

Pour utiliser les résultats renvoyés par l'activité, ajoutez le préfixe `executionResult` à ces paramètres.

Champ	Description
Script de processus de sortie	Script à exécuter après l'exécution de l'activité.
Variables	Variables d'entrée pouvant être utilisées comme blocs de construction dans le script de processus de sortie. Cliquez sur la flèche au-dessus du champ pour ouvrir la liste des variables. Cliquez sur un élément de l'arborescence pour l'ajouter à votre script dans la syntaxe appropriée. La liste affiche les résultats d'exécution et les variables que vous avez transmises à l'activité sur le formulaire **Entrées** . Toutes les variables d'activité ajoutées dans le formulaire **Entrées** sont en lecture seule et sont exprimées dans le script de post-traitement avec la syntaxe suivante : `activityInput.variable`. Pour les descriptions des paramètres, reportez-vous au tableau de la rubrique Paramètres de post-traitement de cette activité.

Connexion

Les concepteurs d'activités peuvent ajouter la journalisation au script de post-traitement à l'aide de l'API, ce qui fonctionne pour les applications incluses dans le *`ActivityLogger`* périmètre ou globales. Les données enregistrées à partir du script apparaissent dans la liste connexe Journal **du workflow** dans les enregistrements de contexte de tout workflow qui utilise l'activité. La **source** de ces messages dans le journal de workflow est **ACTIVITÉ**.

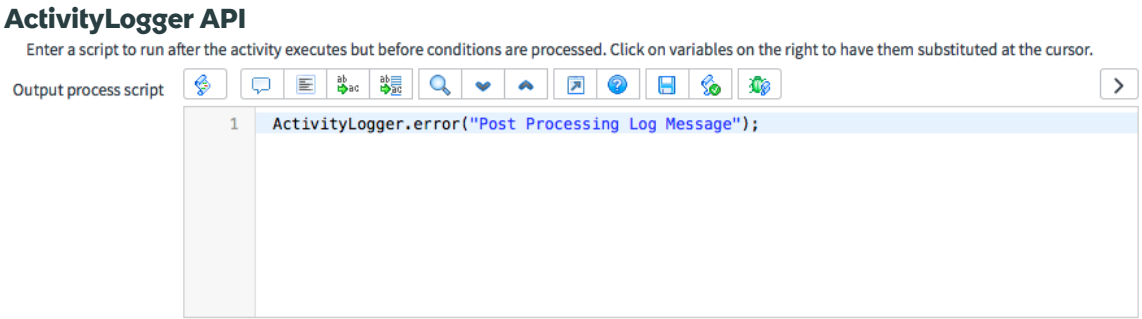
Important :
Pour afficher les messages de débogage dans le journal de workflow, définissez la *`glide.workflow.log.debug`* propriété sur **vrai**.

Les messages pris en charge sont les suivants :

- `ActivityLogger.debug(« Post-traitement du message du journal »)` ;
- `ActivityLogger.info (« Message du journal de post-traitement »)` ;
- `ActivityLogger.warn (« Message du journal de post-traitement »)` ;
- `ActivityLogger.error(« Message du journal de post-traitement »)` ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mapper automatiquement les variables de sortie d'activité

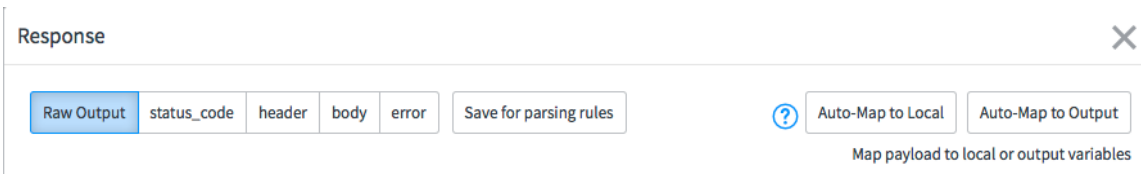
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la commande d'exécution du modèle, sélectionnez l'onglet **Entrées** .
2. Cliquez sur **Tester les entrées** pour tester les paramètres d'entrée.
   Si vous avez ajouté des valeurs réelles pour les paramètres et les champs, le système exécute ces valeurs par rapport à la cible spécifiée et renvoie la charge utile résultante. Si vous avez mappé des variables d'entrée à des champs et des paramètres, le système affiche une boîte de dialogue permettant d'affecter des valeurs de test à ces variables.
3. Fournissez des valeurs de test, si demandé, et cliquez sur **OK** pour afficher la charge utile.
   L'ensemble de la charge utile apparaît dans l'onglet **Sortie brute** du formulaire de réponse.



4. Sélectionnez une option de mappage automatique.

Option	Description
Correspondance automatique avec local	Traduit l'intégralité de la charge utile en un objet JSON et le place dans le bus de données. Cela permet une manipulation de post-traitement en JavaScript. Cette sélection entraîne la disparition de l'ensemble du champ de données sur la droite et le remplissage automatique de la structure des entrées avec ces variables par défaut : ○ sortie ○ totalLignes ○ errorMessage ○ eccSysId

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Correspondance automatique avec sortie	Remplit automatiquement les variables de sortie de l'activité avec les mêmes variables par défaut utilisées comme entrées pour la variable locale.

Remarque :
Aucune règle d'analyse n'est disponible avec les sélections de mappage automatique.

Créer une variable de sortie

Le formulaire Sorties du concepteur contient un générateur **de** variables permettant de créer des structures de données d'objets et de tableaux.

Avant de commencer

Rôles requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de cette structure sont mappés Créer une règle d'analyse avec des données spécifiques contenues dans les charges utiles renvoyées par un point de terminaison ou un hôte. Ces variables et leurs valeurs sont ensuite mises à disposition localement ou pour être réutilisées dans d'autres activités.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône **+** dans la colonne **Sorties** pour créer une variable locale ou de sortie.

   Les variables locales ne sont disponibles qu'au sein d'une activité et ne sont pas visibles dans les structures de données affichées dans l'onglet **Personnalisé** . Les variables de sortie peuvent être réutilisées dans d'autres activités, soit individuellement, soit en tant que structure de données complète. Lorsque vous créez une variable de l'un ou l'autre type, le concepteur fournit un nom par défaut **Local1** ou **Output1**.

2. Saisissez votre nouveau nom de variable dans le champ et sélectionnez un type de données.

   Les noms de variables doivent être uniques dans un tableau ou un objet. Vous pouvez affecter un type de données **Chiffré** à des variables de sortie qui contiennent des données sensibles. Les données protégées par chiffrement sont transmises à d'autres activités ou processus chiffrées et ne sont jamais affichées en texte brut.

3. Pour modifier le nom d'une variable ou de l'un de ses attributs, double-cliquez sur la valeur, saisissez une nouvelle valeur dans le champ d'édition, puis appuyez sur **Entrée**.

   L'icône à gauche du nom reflète le type de données de la variable.

4. Pour réorganiser la liste de variables, sélectionnez une ligne, puis faites-la glisser vers son nouvel emplacement.

   Lorsque vous sélectionnez une ligne pour la déplacer, l'icône du pointeur se transforme en icône de flèche vers le haut/vers le bas (

5. Faites glisser la ligne vers un autre emplacement.

6. Choisissez parmi les options suivantes.

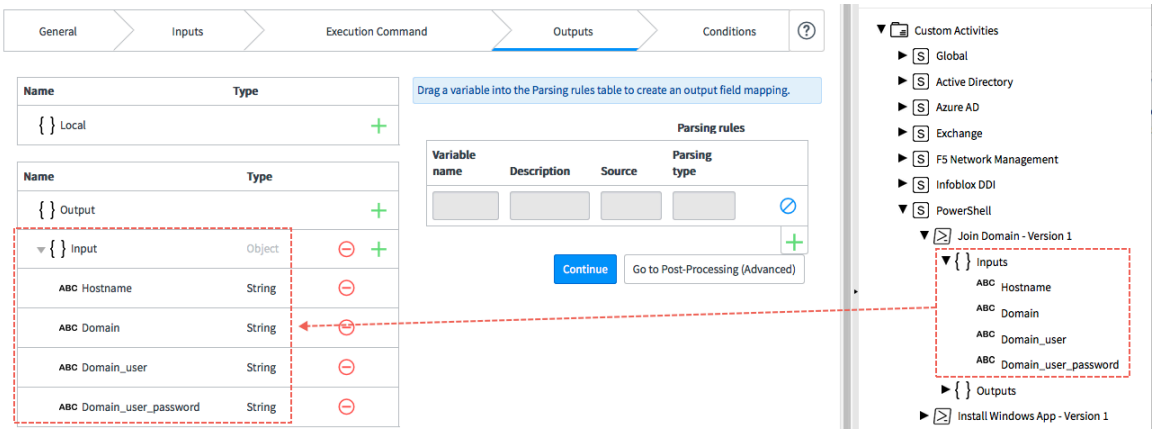
   - Pour réutiliser une variable d'une autre activité, faites-la glisser de l'onglet **Personnalisé** de la palette vers l'en-tête **Local** ou **Sortie** en haut de la liste des variables.
   - Pour copier une structure de données entière, faites glisser l'objet ou le tableau parent dans l'en-tête de la liste de variables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le concepteur duplique la structure de données copiée dans le générateur de variables de sorties.

Réutilisation des structures de données



7. Pour supprimer une variable, cliquez sur l'icône de suppression ( ) dans la ligne.

Sorties du modèle du concepteur d'activité

Les variables de sortie contiennent des messages renvoyés à partir d'une destination qui sont disponibles pour d'autres activités d'un workflow ou en interne à l'activité.

Champs de sortie du concepteur d'activité

Champ	Description
Nom de variable	Nom d'une variable, **locale** ou **sortie**, transmise par cette activité.
Local	Variable qui contient une valeur utilisée dans une activité. Par exemple, utilisez une variable locale pour identifier les métadonnées qui sont traitées dans une activité avant que la valeur finale ne soit exportée vers une variable de sortie.
Sortie	Variable qui contient une valeur transmise à d'autres activités du workflow.

Mapper un champ de sortie

Le mappage est configuré avec des règles d'analyse qui vous permettent de créer des expressions au format de données approprié pour la charge utile sélectionnée.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous avez terminé de créer la structure des données de sortie, mappez chaque variable aux données spécifiques que vous souhaitez extraire de l'hôte cible.

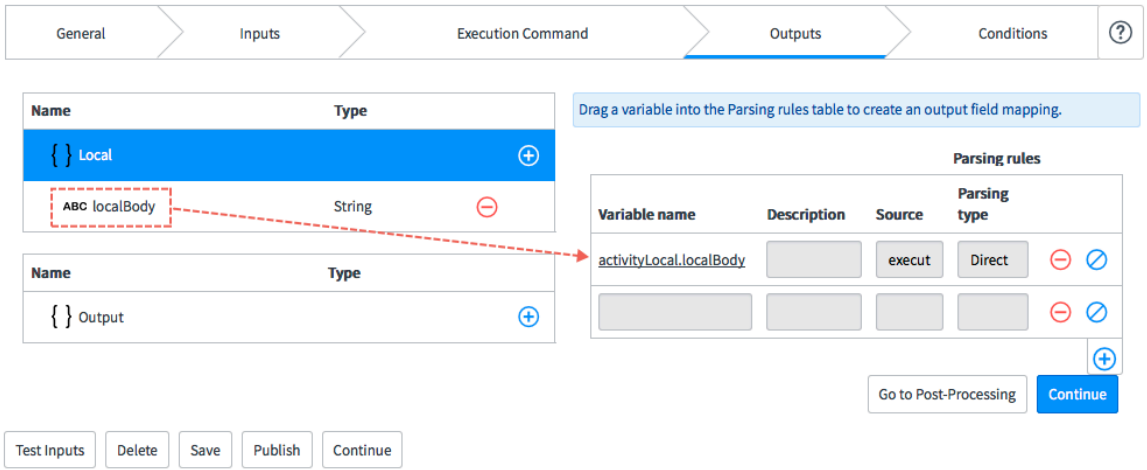
Procédure

Pour mapper une variable, faites-la glisser à partir du générateur **de variables Sorties** et déposez-la dans un champ **Nom de variable** vide dans la section Règles d'analyse.

Consultez Créer une règle d'analyse pour obtenir des instructions sur la configuration de l'analyse des variables de sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer une règle d'analyse

Renseignez les variables de sortie définies dans une activité personnalisée avec les données de charge utile renvoyées à partir d'un test d'entrées sur un hôte ou un point de terminaison externe.

Avant de commencer

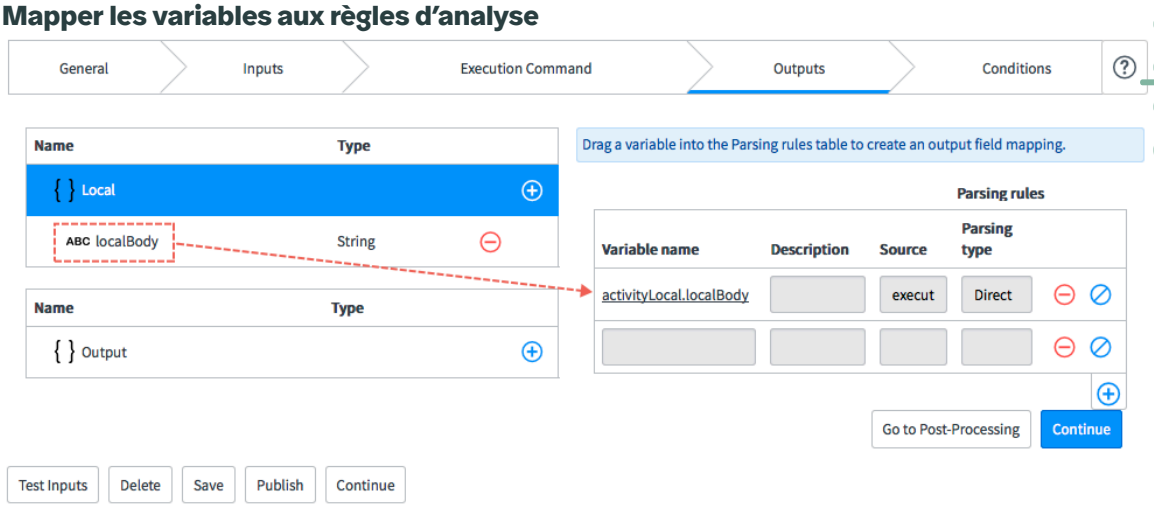
Rôles requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Depuis l'onglet **Personnalisé** de la palette, ouvrez une activité personnalisée.
3. Dans le formulaire Concepteur d'activité, passez à l'étape **Sortie** .
4. Faites glisser une variable de sortie du générateur de structure de données vers le champ **Nom** de variable du générateur **de règles d'analyse** .

Mapper les variables aux règles d'analyse

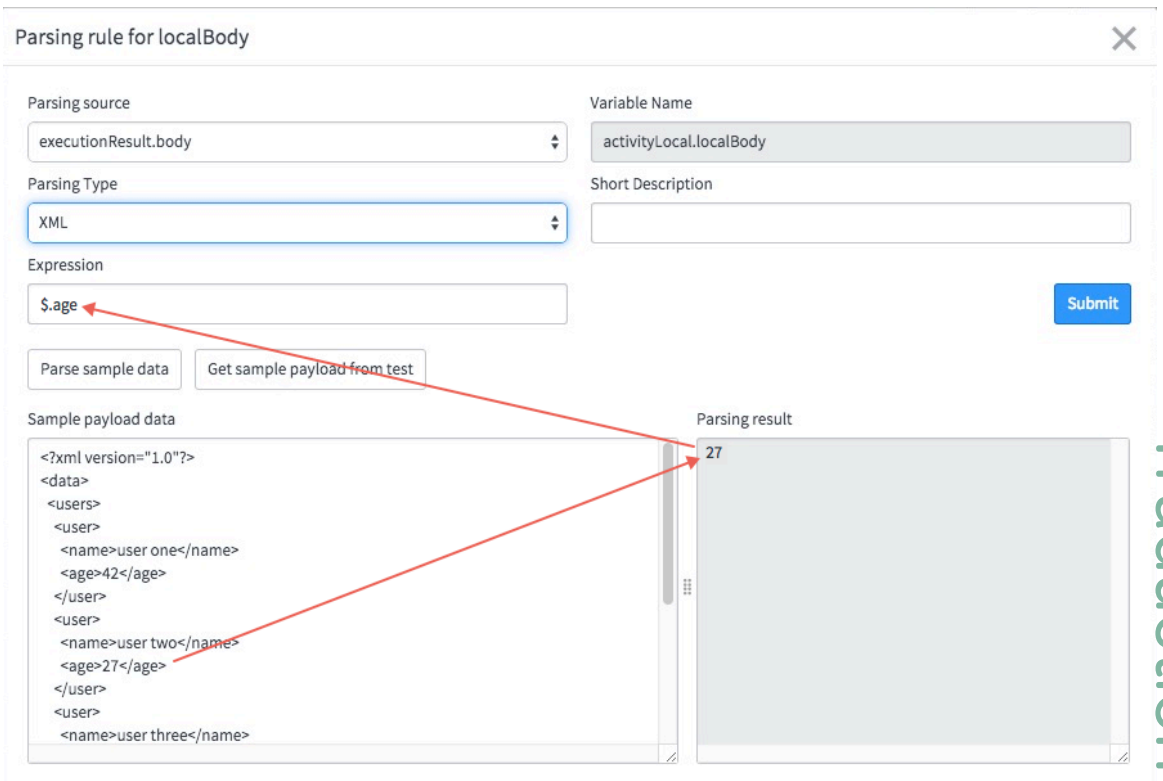


Le formulaire de règles d'analyse s'affiche pour la variable sélectionnée. Par défaut, le type d'analyse est défini sur **Direct**, ce qui remplit la variable avec toutes les données de la charge utile sélectionnée, sans analyser le contenu. Chaque modèle a une source d'analyse par défaut spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.
   Dans cet exemple, le type d'analyse sélectionné est **XML**, ce qui vous permet de sélectionner des paramètres spécifiques de la charge utile à analyser.



Analyse des champs de règles

Champ	Description
Source de l'analyse	Source des données renvoyées par l'hôte ou le point de terminaison cible. Chaque modèle s'ouvre sur une charge utile par défaut spécifique. Les choix disponibles dépendent du modèle d'exécution sélectionné pour l'activité. Vous pouvez également utiliser des variables locales comme source d'analyse si une règle d'analyse a déjà été définie pour elles. Pour obtenir la liste des charges utiles disponibles pour chaque modèle, reportez-vous à la section Sources d'analyse de concepteur d'activité.
Expression	Expression utilisée pour extraire des données spécifiques de la source d'analyse sélectionnée. Cette expression est créée à partir de *données cliquables* dans l'exemple de charge utile et s'affiche au format sélectionné dans le champ **Type d'analyse** . Lors du test, l'expression peut renvoyer plusieurs résultats. Discernez quelle option donne des résultats fiables ou prévisibles avant de choisir votre expression. **Remarque :** Le système ne peut pas générer d'expressions **RegEx** cliquables à partir d'exemples de données. Vous devez écrire toutes les expressions régulières manuellement.
Nom de variable	Nom de variable révisé tel qu'il est utilisé dans l'expression de sortie finale. Le système ajoute le préfixe **activityOutput** ou **activityLocal** à la variable que vous spécifiez.
Type d'analyse	Langue à utiliser pour interroger la charge utile de l'hôte cible. Les sélections sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Direct** : mappe à l'intégralité du contenu de la charge utile sélectionnée dans le champ **Source d'analyse** , sans aucune analyse. Il s'agit du type d'analyse par défaut. ○ XML : requête XPath utilisée pour sélectionner des nœuds à partir d'une charge utile **XML**. ○ **JSON** : JSONPath pour sélectionner des parties d'une charge utile JSON. ○ **RegEx** : méthode d'analyse qui utilise une expression régulière pour extraire des données d'une charge utile. Le type d'analyse RegEx ne prend pas en charge l'analyse multiligne et n'est pas sensible à la casse.
Description brève	Brève description de cette règle d'analyse.
Exemples de données de charges utiles	Exemples de données provenant de la source contenant les données demandées. Ce champ n'est pas disponible pour les types d'analyse **directe** . Une fois que vous avez cliqué **sur Analyser les exemples de données**, les données de ce champ ne peuvent pas être modifiées, mais deviennent cliquables dans le but de créer des expressions. Cliquez sur **Modifier les exemples de données** pour rendre le champ à nouveau modifiable.
Résultats d'analyse	Affiche les données renvoyées par la source par l'expression sélectionnée. Ce champ n'est pas disponible pour les types d'analyse **directe** .

6. Pour tester à nouveau les entrées, cliquez sur **Obtenir un exemple de charge utile à partir du test**. Cette action rouvre le formulaire de test, ce qui vous permet de remplacer différentes valeurs de test et de créer une charge utile différente.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour que les règles d'analyse remplacent la charge utile précédente par celle que vous venez de créer.
8. Pour créer une expression pour la règle d'analyse, cliquez sur le paramètre spécifique que vous souhaitez afficher dans l'exemple de charge utile.
   La valeur de ce paramètre s'affiche dans le champ **Résultat de l'analyse** et le système crée l'expression appropriée dans le champ **Expression** .
9. Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer la règle d'analyse de cette variable.

Sources d'analyse de concepteur d'activité

Ce tableau répertorie les sources d'analyse disponibles pour chaque modèle d'exécution.

Sources d'analyse

Modèle	Source
SOAP Web Service	• executionResult.body (par défaut) • executionResult.status_code • executionResult.header • exécutionRésultat.erreur
JDBC	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.errorMessages

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources d’analyse (suite)

Modèle	Source
	• executionResult.probeCompletedEccId • executionResult.totalRows
Sonde JavaScript	• executionResult.payload (par défaut) • exécutionRésultat.sortie • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
Powershell	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.tags • executionResult.hresult • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
REST Web Service	• executionResult.body (par défaut) • executionResult.status_code • executionResult.header • exécutionRésultat.erreur
SFTP	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
Sonde	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.payload • executionResult.eccSysId
SSH	• executionResult.output (par défaut) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources d'analyse (suite)

Modèle	Source
JMS	• executionResult.status • executionResult.standardHeaders • executionResult.customHeaders • executionResult.messagePayload • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages

Exemple de règle d'analyse de concepteur d'activité

Dans cet exemple, la règle d'analyse est configurée pour renseigner la variable *activityOutput.ipv4* avec la valeur de l'adresse IP d'un serveur de domaine, à l'aide de PowerShell.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator, activity_admin

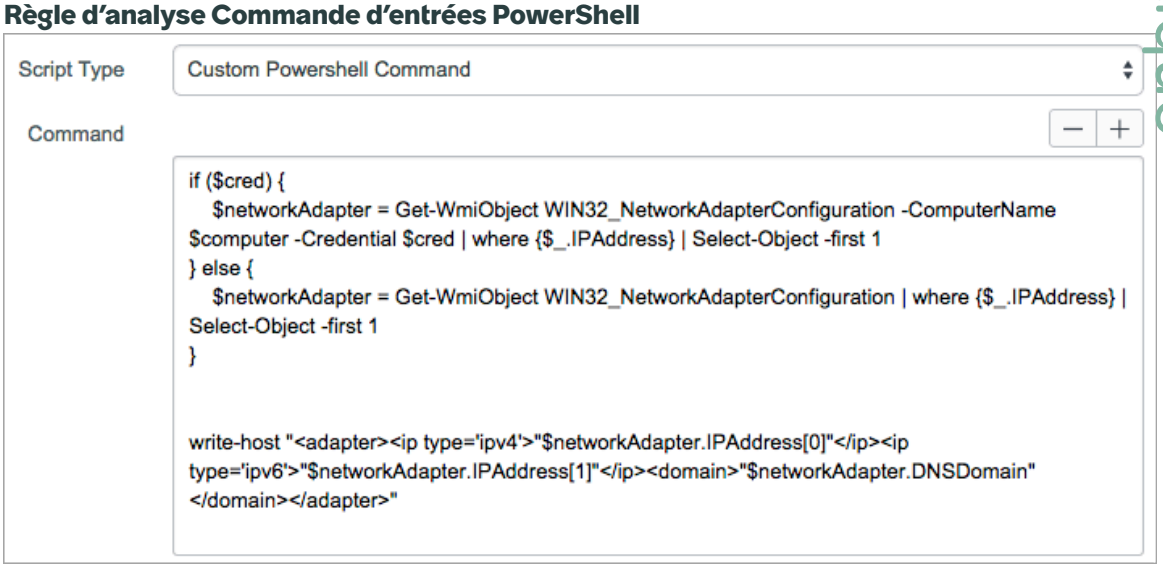
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer les données d'échantillon, l'administrateur doit exécuter la commande sur l'hôte, puis coller les données renvoyées dans le champ **Données d'exemple de charge utile** lors de la création de la règle d'analyse. L'administrateur peut ensuite créer une expression qui renvoie les adresses IP de cet échantillon dans deux formats : ipv4 et ipv6. Dans cet exemple, le système produit deux expressions à utiliser pour la règle d'analyse.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow** et ouvrez l'activité qui s'exécute sur l'hôte.
2. Cliquez sur l'onglet **Entrées** et notez la **commande**.

Règle d'analyse Commande d'entrées PowerShell



3. Dans une console PowerShell, exécutez la **commande** sur l'hôte pour extraire l'exemple XML contenant les valeurs dont vous avez besoin.

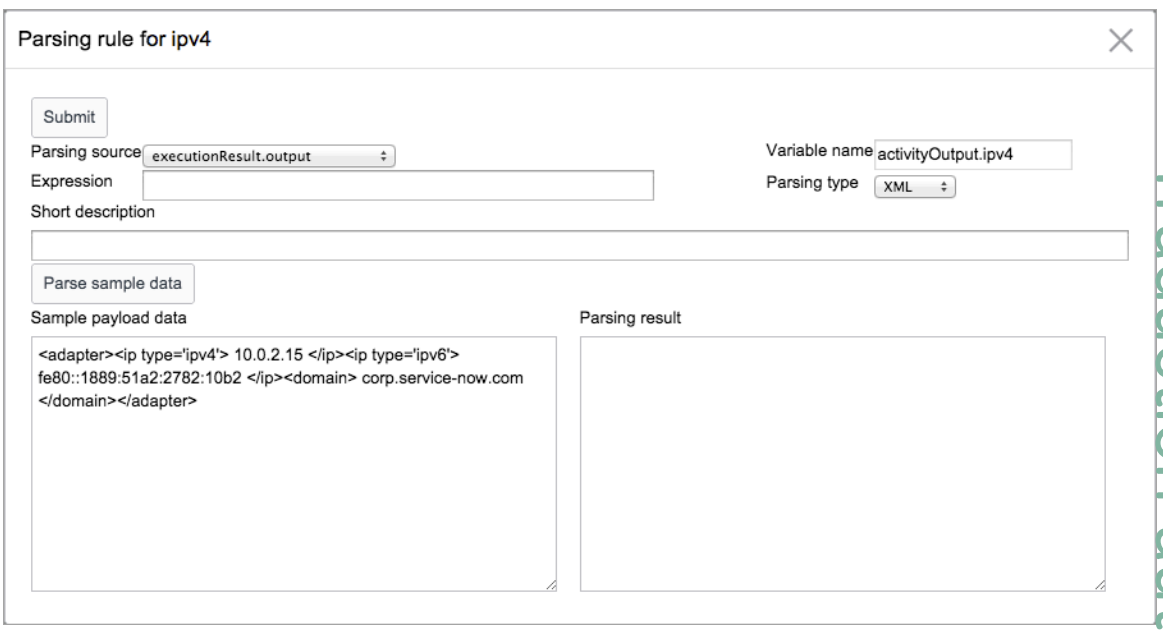
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Copiez les données renvoyées dans le presse-papiers.
5. Dans le concepteur d'activité, cliquez sur l'onglet **Sorties** et collez les données renvoyées dans le champ de **données Exemple de charge utile** .

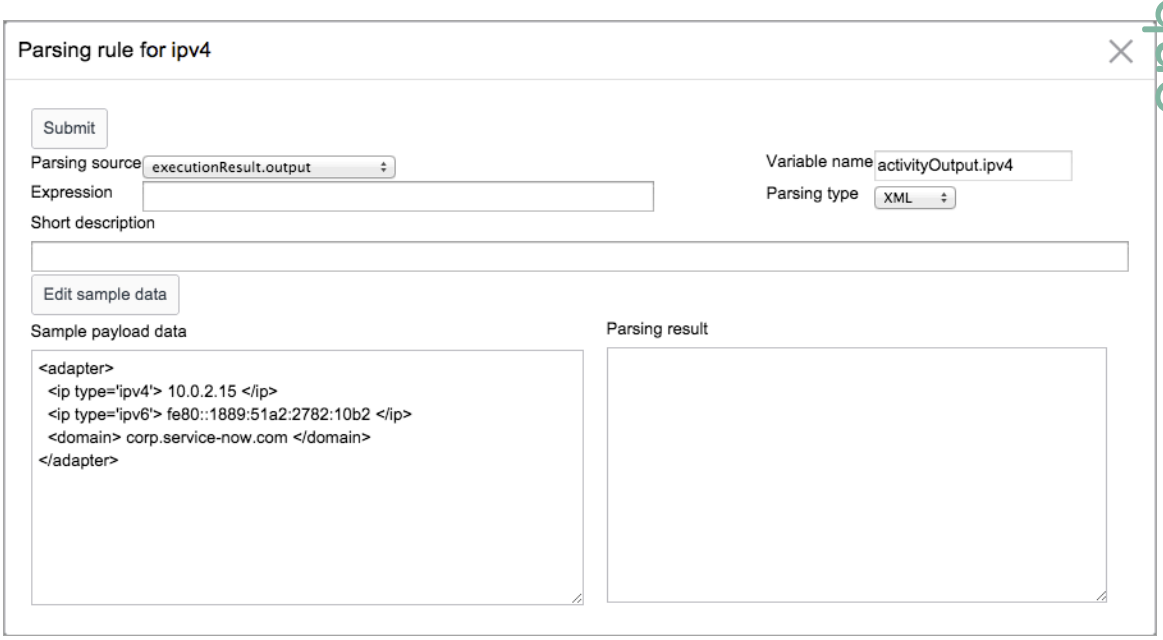
   Dans cet exemple, les données comprennent des adresses IP dans deux formats différents et le nom de domaine.
6. Sélectionnez le type d'analyse de la source.

   Example
   Dans l'exemple suivant, vous sélectionneriez **XML**.



7. Cliquez sur **Analyser les exemples de données**.

   Le système affiche le XML au format approprié et il devient *cliquable*. Dans cette vue, le système peut traduire les données cliquées de l'échantillon en une expression.

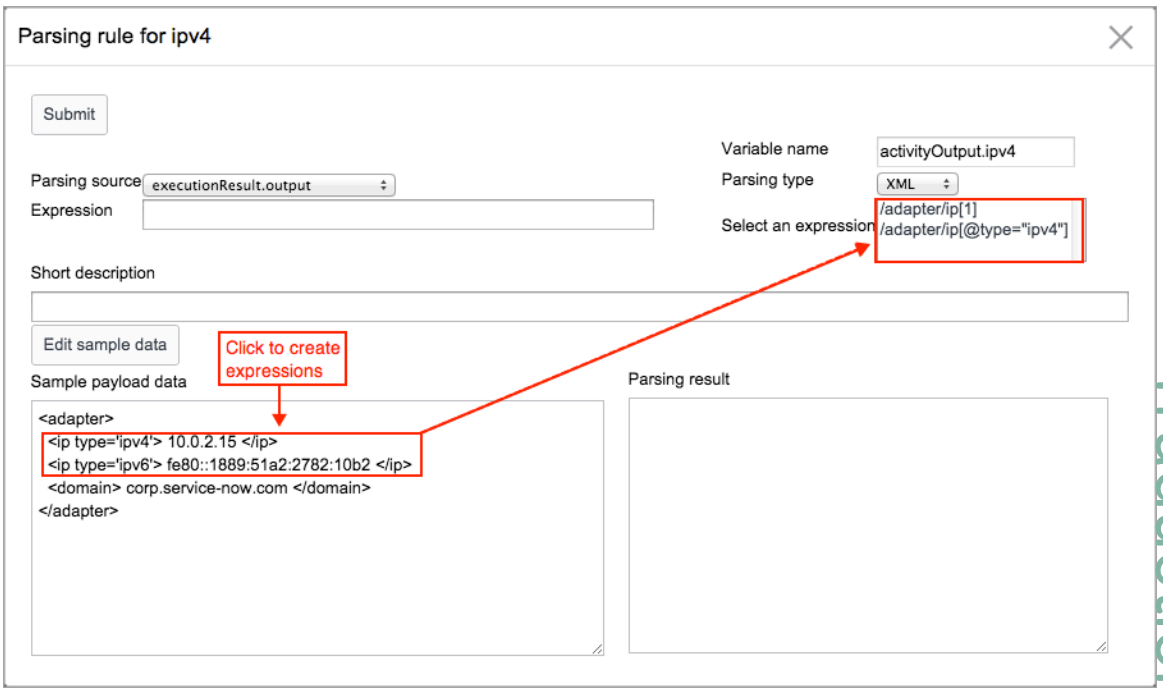


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

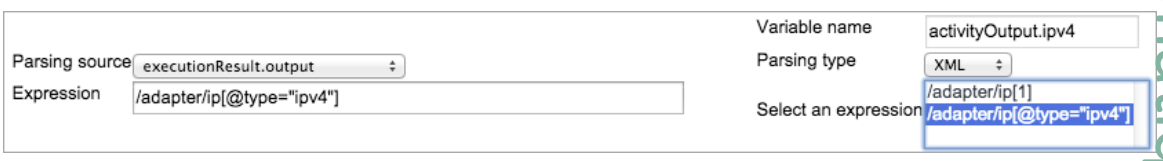
8. Pour créer l'expression, cliquez sur les éléments de l'échantillon de données que vous souhaitez mapper à la variable.

   À partir des exemples de données sur lesquels vous avez cliqué, le système crée deux expressions.



9. Sélectionnez une expression dans la liste.

   Le résultat souhaité est l'adresse IP qui a un attribut **de typeipv4**. Le système remplit le champ **Expression** avec ce choix.

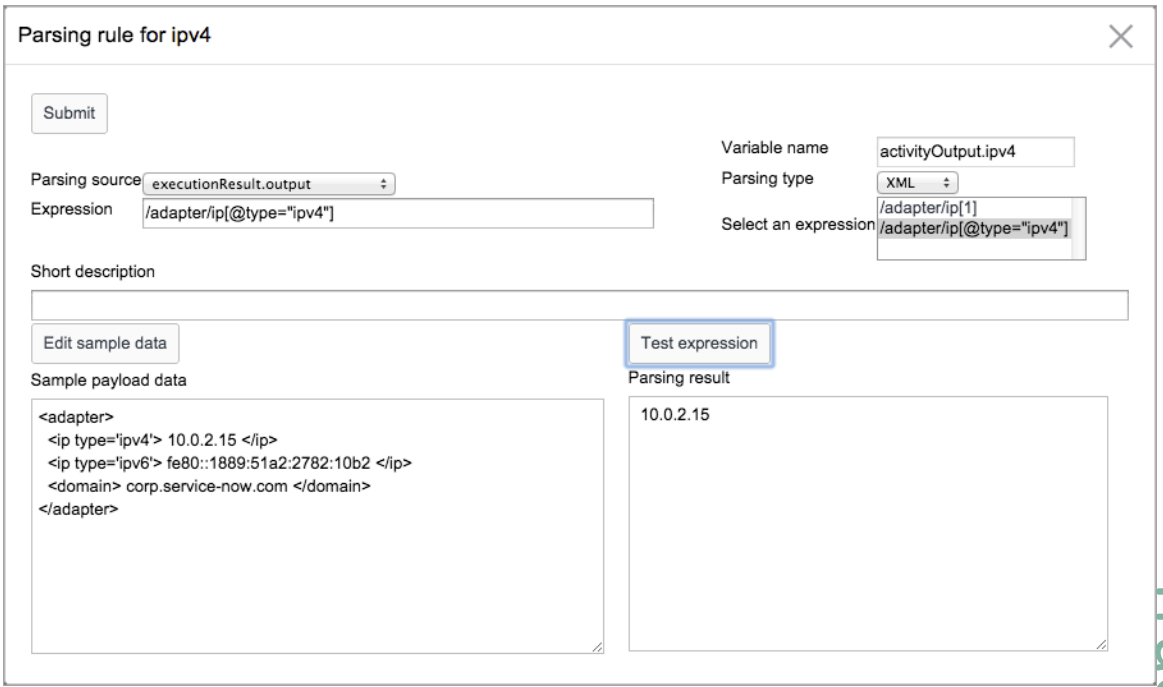


10. Cliquez sur **Tester l'expression**.

    Le système analyse la charge utile à l'aide de l'expression sélectionnée et renvoie les données demandées dans le champ **Résultat de l'analyse** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



11. Cliquez sur **Envoyer**.

La vue revient à l'onglet **Sorties** du concepteur d'activité. La nouvelle règle d'analyse est répertoriée et une ligne vide est disponible pour une autre règle.

Conditions de l'activité

Créez les conditions de sortie pour votre activité dans la colonne **Condition** et définissez l'ordre pour chacune.

Le système évalue d'abord la condition dont le numéro d'ordre est le plus bas et s'arrête lorsqu'il trouve la première condition vraie. Le système retarde l'évaluation des conditions dont la valeur **Sinon** est définie sur **vrai** jusqu'à ce que toutes les conditions dont la valeur **Sinon** est définie sur **faux** soient évaluées. Si le système ne trouve pas de condition vraie, il recherche une condition par défaut dans laquelle la valeur **de Sinon** est **vraie** et prend cette sortie. Vous devez avoir au moins une condition de sortie par défaut, sinon l'activité se bloque lorsque le workflow s'exécute.

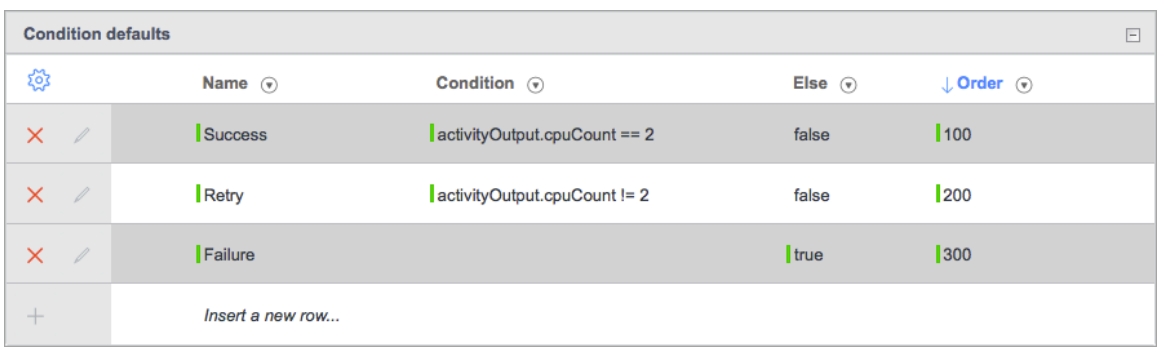
Voici les conditions que vous pouvez créer pour une activité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de conditions d'activité

Condition	Évaluation
Réussite	Testez une condition de réussite. **Sinon** est défini sur **faux** et la **commande** est définie sur **100**. Si cette condition est vraie, l'activité prend la sortie **Réussite** . Si cette condition est fausse, le système évalue la condition suivante dans l'ordre.
Réessayer	Teste une condition qui exécute à nouveau l'activité. **Sinon** , défini sur **faux**. Si cette condition est vraie, l'activité s'exécute à nouveau. Si cette condition est fausse, le système utilise la sortie **de défaillance** par défaut.
Échec	Condition par défaut qui permet au workflow de continuer si les autres conditions de l'activité sont fausses. **Sinon** , est défini sur **vrai**.



Modèles d'activités personnalisées Orchestration

Orchestration fournit des modèles d'activité personnalisables pour créer et gérer des activités personnalisées dans l'éditeur de workflow.

Vous créez et mettez à jour différents types d'activités avec le concepteur d'activité à l'aide de modèles d'activités Orchestration pour SSH, PowerShell, REST, SOAP, JMS, SFTP, JDBC, Sondes JavaScript et Probes.

Des centaines de workflows peuvent partager ces activités simultanément. Avant de modifier une activité, vous devez vérifier les workflows dont elle fait partie en cliquant sur l'icône de menu de formulaire (icône de ☰) et en sélectionnant **Utilisé dans**. Tout changement central apporté à une activité versionnée est automatiquement mis à jour entre les workflows, sauf si vous avez épinglé cette activité .

Toutes les Orchestration activités principales sont créées à l'aide du concepteur d'activités dans les applications incluses dans le périmètre. Les activités personnalisées peuvent être développées dans le périmètre global ou dans leur propre périmètre d'application, même si ce périmètre est différent du périmètre du workflow. À utiliser Définition du champ d'application de l'activité pour créer vos propres packs d'activités.

Créer une activité JDBC

Créez une activité JDBC personnalisée pour automatiser les commandes SQL et les appels de procédure stockée vers des bases de données relationnelles à partir du workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle d'activité JDBC vous permet d'exécuter des instructions SQL ANSI ou des procédures stockées sur une base de données cible. La prise en charge des procédures stockées avec les paramètres IN, OUT et INOUT

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est disponible dans Yokohama. Pour savoir comment configurer ces paramètres, reportez-vous à la section Paramètres de procédure stockée JDBC.

Remarque :
Si vous transférez des données en bloc dans une instance à partir d'une ServiceNow source de données externe, utilisez les concepts clés des jeux d'importation . Les activités JDBC vous permettent de transférer des données entre des sources de données externes et ServiceNow au sein d'un workflow. Il n'est pas destiné à remplacer les fonctionnalités d'importation en bloc des sources de données.

Procédure

1. Créez ou vérifiez vos informations d'identification JDBC .
   Vos informations d'identification JDBC doivent avoir l'autorisation pour la base de données cible et la configuration appropriée pour la connexion JDBC correspondante. Les informations d'identification doivent être configurées avant de pouvoir créer une activité JDBC.
2. Créez ou vérifiez votre connexion JDBC.
   Votre connexion JDBC doit être configurée avec des informations d'identification JDBC valides avant de pouvoir créer une activité JDBC.
3. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
4. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution JDBC.

Option	Description
Connexion JDBC	Configurez ou référencez la connexion JDBC appropriée pour la base de données. La connexion sélectionnée fournit à l'activité les informations suivantes : ○ Informations sur la base de données cible (noms du serveur et de la base de données) ○ URL de connexion ○ Port de base de données cible (s'il est différent du numéro de port standard) ○ Nom de l'instance de base de données
Informations d'identification	Informations d'identification JDBC à utiliser pour votre connexion JDBC.
Requête SQL	Entrez le SQL ANSI à exécuter sur la base de données cible JDBC. **Remarque :** Ce champ est masqué lorsque la case Procédure stockée est cochée. Vous pouvez mapper les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer les instructions SQL. Par défaut, vous pouvez exécuter les instructions SQL suivantes. ○ sélectionner ○ insérer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ mettre à jour ○ supprimer ○ afficher ○ créer ○ décrire Par mesure de sécurité supplémentaire, une propriété de Serveur MID contrôle les opérations exécutées par cette sonde JDBCOrchestration, ce qui limite les commandes SQL utilisées. Cette propriété protège contre les commandes potentiellement destructrices, telles que la base de données de suppression. La mid.property.jdbc_operations contient les contrôles de propriété du serveur MID. **Remarque :** Vous ne pouvez pas exécuter plusieurs instructions de types différents. Par exemple, vous ne pouvez pas exécuter une instruction select et une instruction update simultanément, mais vous pouvez exécuter deux instructions insert. Toutefois, vous ne pouvez pas exécuter plusieurs instructions de sélection dans cette activité.
Nombre maximal de lignes	Nombre maximal d'enregistrements à extraire de la base de données. La valeur par défaut est 1 000.
Taille maximale de la charge utile (Ko)	Vous pouvez définir une limite sur la taille maximale de la charge utile des données extraites de la base de données. La valeur par défaut est de 64 kilo-octets.
Délai de connexion	Durée d'attente de l'activité avant d'établir la connexion. Ce champ est renseigné automatiquement à partir de la source de données, mais il peut être modifié pour cette activité.
Délai de requête	Temps d'attente écoulé après l'exécution de la requête jusqu'à ce que les données soient renvoyées. Ce champ est renseigné automatiquement à partir de la source de données, mais il peut être modifié pour cette activité.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser pour interroger JDBC, par options. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID doté de la fonction JDBC.
Utiliser la procédure stockée	Si cette option est activée, vous pouvez exécuter une procédure stockée sur les bases de données MySQL, Oracle ou SQL Server en entrant le nom et les para-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	mètres de la procédure. Consultez Paramètres de procédure stockée JDBC.

Remarque :
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Tester les entrées d'activité JDBC
- Utilisez le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse (recommandé pour JDBC)
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Information associée

Créer des activités personnalisées à l'aide de modèles de concepteur d'activité personnalisés

Créer une connexion JDBC pour une Orchestration activité

La table Connexion JDBC [jdbc_connection] fournit les informations que les activités JDBC Orchestration personnalisées utilisent pour se connecter à diverses bases de données cibles.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un fichier JAR approprié, qu'il soit fourni avec l'instance ou un fichier JAR personnalisé.

Remarque :
L'instance ServiceNow fournit des fichiers mysql-connector-java-5.1.21.jar, sql-server-jdbc-4.0.jar et ojdbc6.jar dans le cadre de la version actuelle, qui prend en charge les bases de données MySQL, SQL Server et Oracle. D'autres bases de données, telles que Sybase ou DB2 Universal, doivent utiliser un fichier JAR personnalisé qui doit être téléchargé sur l'instance avant de définir la connexion JDBC.

Rôle requis : activity_admin, activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Informations d'identification JDBC Les informations d'identification JDBC sont récupérées séparément par le modèle du concepteur d'activité et prennent en charge le stockage des informations d'identification externes, telles que CyberArk .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Orchestration** > **Informations d'identification et connexions** > **Connexions JDBC** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.
   La sélection de base de données dans le champ **Format** détermine les champs disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de connexion JDBC

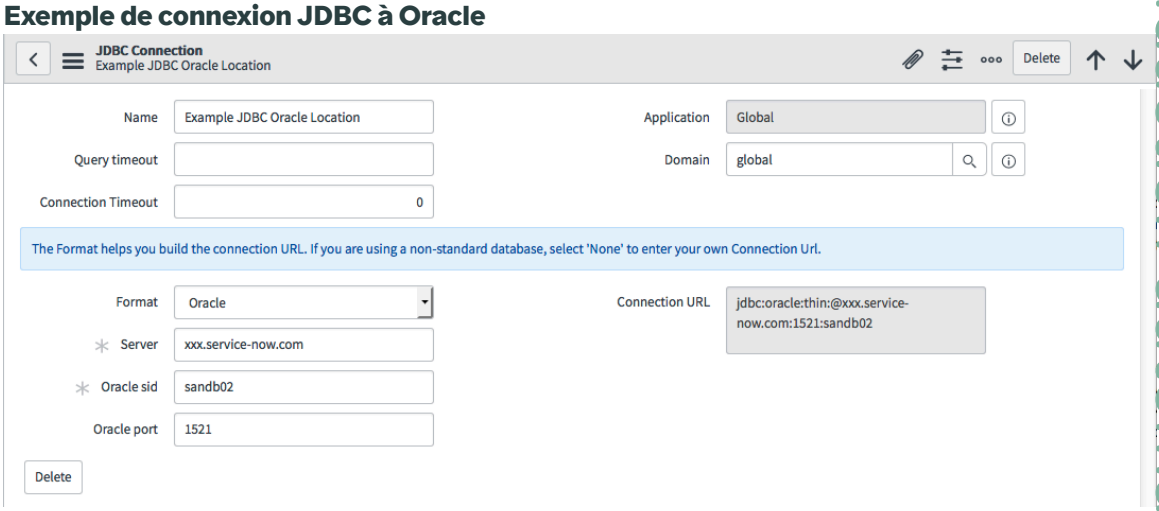
Champ	Format de base de données	Description
Nom	Tous	Nom unique de cette connexion JDBC. Par exemple, vous pouvez entrer **JDBC MySQLProd**.
Délai de requête	Tous	Temps écoulé maximal pendant lequel la requête JDBC est autorisée à s'exécuter sans réponse.
Délai de connexion	Tous	Temps écoulé maximal de l'activité JDBC pendant la tentative de connexion à la base de données cible.
Application	Tous	Périmètre de cette table. Par défaut, la table Connexion JDBC [jdbc_connection] s'exécute dans le périmètre **Global** .
Domaine	Tous	Domaine pour cette table. Par défaut, la table Connexion JDBC [jdbc_connection] s'exécute dans le domaine **global** .
Format	Tous	Type de base de données pour cette connexion. Par défaut, les choix possibles sont les suivants : ○ **MySQL** ○ **Oracle** ○ **SQL Server** ○ **Aucun** Vous pouvez ajouter **Sybase** ou **DB2 Universal** à la liste de choix en téléchargeant le fichier JAR du pilote JDBC approprié sur l'instance. Orchestration reconnaît automatiquement ces pilotes lorsqu'ils sont chargés dans le système et les ajoute à cette liste.
Serveur	Oracle, MySQL, SQL Server	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de base de données.
SID Oracle	Oracle	Identificateur de site de base de données Oracle. La valeur par défaut est **orcl**.
Port Oracle	Oracle	Port utilisé par la base de données Oracle. La valeur par défaut est **1521**.
Nom de base de données	MySQL, SQL Server	Nom de la base de données.
Port de la base de données	MySQL, SQL Server	Port utilisé par la base de données sélectionnée.
Nom d'instance	SQL Server	Nom d'instance pour le SQL Server sélectionné
URL de connexion	Tous	URL que le Serveur MID utilise pour se connecter à la base de données spécifiée. L'URL est créée automatiquement lorsque vous enregistrez le formulaire et est en lecture seule pour les bases de données par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Format de base de données	Description
		Remarque : Si le format sélectionné n'est pas l'une des bases de données par défaut, vous devez créer manuellement l'URL de connexion afin que le serveur MID sache comment établir la connexion.
Pilote JDBC	Aucun, DB2 Universal, Sybase	Pilote JDBC à utiliser pour cette connexion lorsqu'il ne s'agit pas d'une base de données par défaut. **Remarque :** Si vous ajoutez une base de données Sybase ou DB2 Universal, vous devez entrer le nom du pilote dans ce champ et télécharger le fichier JAR du pilote sur l'instance.

Exemple de connexion JDBC à Oracle



3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Informations d'identification JDBC

Mapper automatiquement les variables de sortie d'activité JDBC

Le ServiceNow concepteur d'activité vous permet de mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test JDBC aux variables de l'onglet **Sorties** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

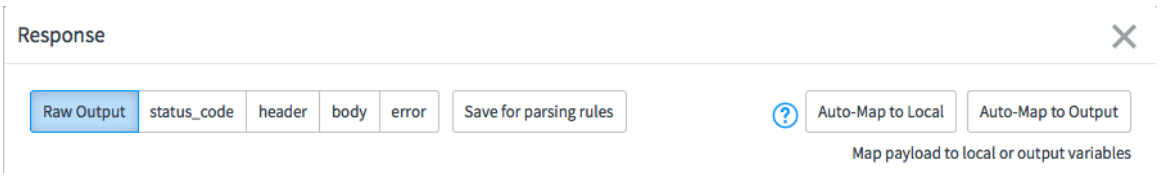
1. Dans le formulaire du modèle de fournisseur JDBC, sélectionnez l'onglet **Entrées** .
2. Cliquez sur **Activité de test** pour tester les paramètres d'entrée.
   Si vous avez ajouté des valeurs réelles pour les paramètres et les champs, le système exécute ces valeurs par rapport à la cible spécifiée et renvoie la charge utile résultante. Si vous avez mappé des variables d'entrée à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des champs et des paramètres, le système affiche une boîte de dialogue permettant d'affecter des valeurs de test à ces variables.

3. Fournissez des valeurs de test, si demandé, et cliquez sur **OK** pour afficher la charge utile.
   L'ensemble de la charge utile apparaît dans l'onglet **Sortie brute** du formulaire de réponse.



4. Sélectionnez l'une de ces options de mappage automatique.
   - **Mappage automatique vers local** : mappe directement les valeurs à une variable locale à utiliser dans l'activité.
   - **Mappage automatique vers la sortie** : mappe directement les valeurs à la variable de sortie pour les transmettre à d'autres activités du workflow. Le mappage automatique à une variable de sortie crée un tableau d'objets, chacun contenant les noms de colonnes du résultat de la requête.

Paramètres de procédure stockée JDBC

Vous pouvez utiliser Orchestration pour exécuter une procédure stockée sur les bases de données MySQL, Oracle et MS-SQL.

Plusieurs types de données sont pris en charge, avec les limitations suivantes :

- Un seul ensemble de résultats est renvoyé.
- L'ordre des types de données d'entrée et de sortie dans les paramètres de procédure stockée doit correspondre à la définition de l'activité.
- Binary, Blob, Varbinary et LongBinary doivent être codés en base64.
- La date, l'heure et l'horodatage ont un format spécifique :

  Format de date : aaaa-mm-jj

  Le format AAAA-MM-JJ est pris en charge.

  Format d'heure : hh :mm :ss[.sss]

  hh :mm :ss[.sss] est le format pris en charge. La précision se situe en millisecondes uniquement, les microsecondes ou nanosecondes ne peuvent pas être gérées.

  Remarque :
  `10:30:59` et `10:30:59.999000` sont corrects, mais `10:30:59.` est incorrect.

  Format d'horodatage : aaaa-mm-jj hh :mm :ss[.ffffff]

  Le format pris en charge est le format pris en charge AAAA-MM-JJ HH :MM :SS[.FFFFFF]. La précision est à la microseconde.

- ResultSet est le premier jeu de résultats renvoyé du serveur de base de données.
- MS-SQL ne prend pas en charge les paramètres INOUT. Si vous utilisez des paramètres INOUT, le modèle d'activité les mappe de manière transparente aux paramètres OUT.

Remarque :
Si vous ne souhaitez pas effectuer de validation des types de données dans les paramètres de procédure stockée, comme le comportement hérité, vous définissez la valeur glide.stored_proc.data_type.validation sur false. Consultez les propriétés du serveur MID pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de procédure stockée

Champ	Description
Mode	Type de paramètre de procédure stockée. Paramètres pris en charge : • DANS • DEHORS • ENTRER
Sql Type	Type de données SQL. Types de données pris en charge : • TABLEAU • LE BIGINT • BINAIRE • MORS • BLOB • CARBONISER • CLOB • DATE • DÉCIMAL • DISTINCT • DOUBLE • FLOTTANT • INT • ENTIER • JAVA_OBJECT • LONGVARBINARY • LONGVARCHAR • NULL • NUMÉRIQUE • AUTRE • RÉEL • REF • REF_CURSOR • SMALLINT • STRUCT • HEURE • HORODATAGE • MINUSCULE

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de procédure stockée (suite)

Champ	Description
	• VARBINARY • VARCHAR
Nom/valeur	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou glisser-déposer des variables d'entrée dans les champs de paramètre et attribuer une valeur.

Remarque :
Tous les fournisseurs de bases de données ne prennent pas en charge l'ensemble du domaine des types de données JDBC. Consultez votre manuel de référence de base de données pour comprendre les types de données pris en charge pour votre installation.

Tester les entrées du modèle d'activité JDBC

Vous pouvez tester les paramètres d'entrée d'une activité JDBC personnalisée pendant son développement sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow.

Avant de commencer
Créez des variables d'entrée et mappez-les aux champs du formulaire Commande d'exécution ou fournissez des valeurs réelles pour ces champs. Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce test exécute uniquement les paramètres d'entrée sur un point de terminaison et non sur les scripts de prétraitement ou de post-traitement Il n'est pas nécessaire de consulter l'activité pour la tester.

Remarque :
Si vous fournissez suffisamment d'informations pour qu'Orchestration contacte le point de terminaison ou l'hôte et renvoie des données, vous pouvez tester les variables d'entrée. Vous pouvez effectuer des tests à partir de n'importe quelle étape du concepteur d'activité. En règle générale, l'étape de commande d'exécution est le point auquel vos entrées sont prêtes pour le test.

Procédure

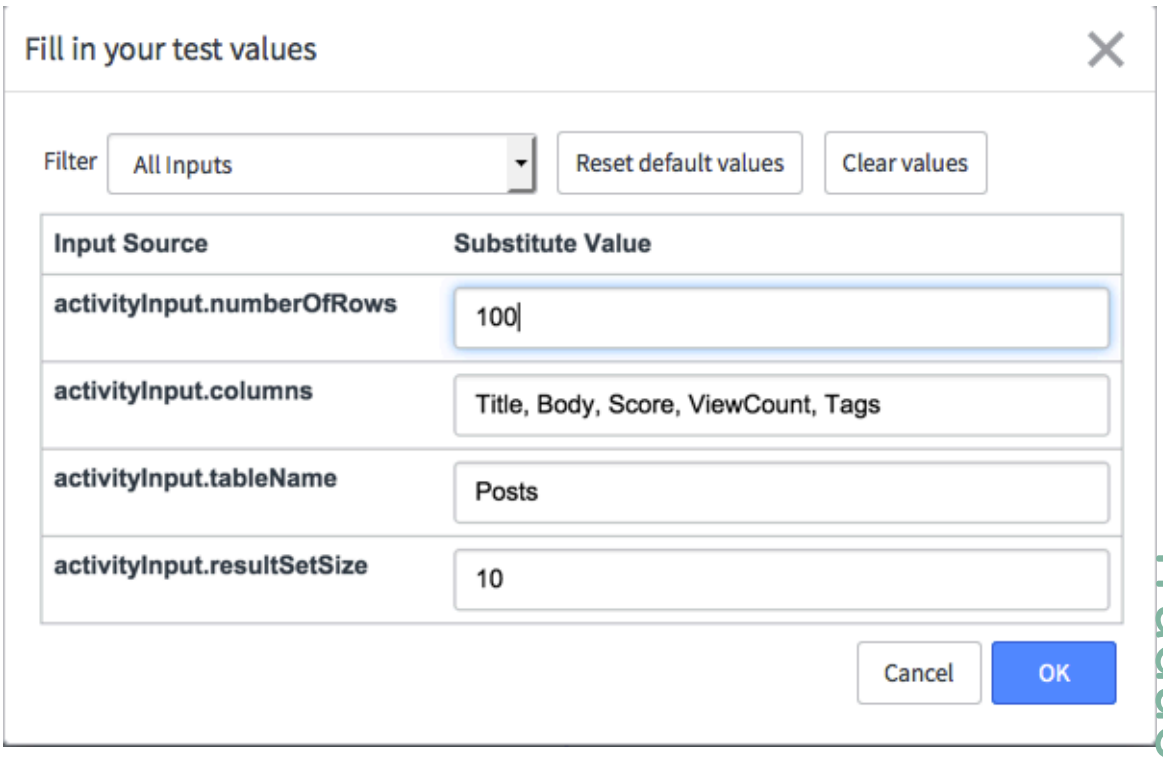
1. Dans la commande d'exécution JDBC, cliquez sur **Tester les entrées**.
   La liste des variables sources d'entrée s'affiche. Si vous avez ajouté des valeurs par défaut pour ces variables, celles-ci s'affichent dans la colonne **Valeur de substitution** . Les variables obligatoires sont marquées d'une étoile rouge.

Remarque :
Le test échoue si le serveur MID est introuvable ou s'il ne peut pas se connecter à la cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs de test d'entrée JDBC

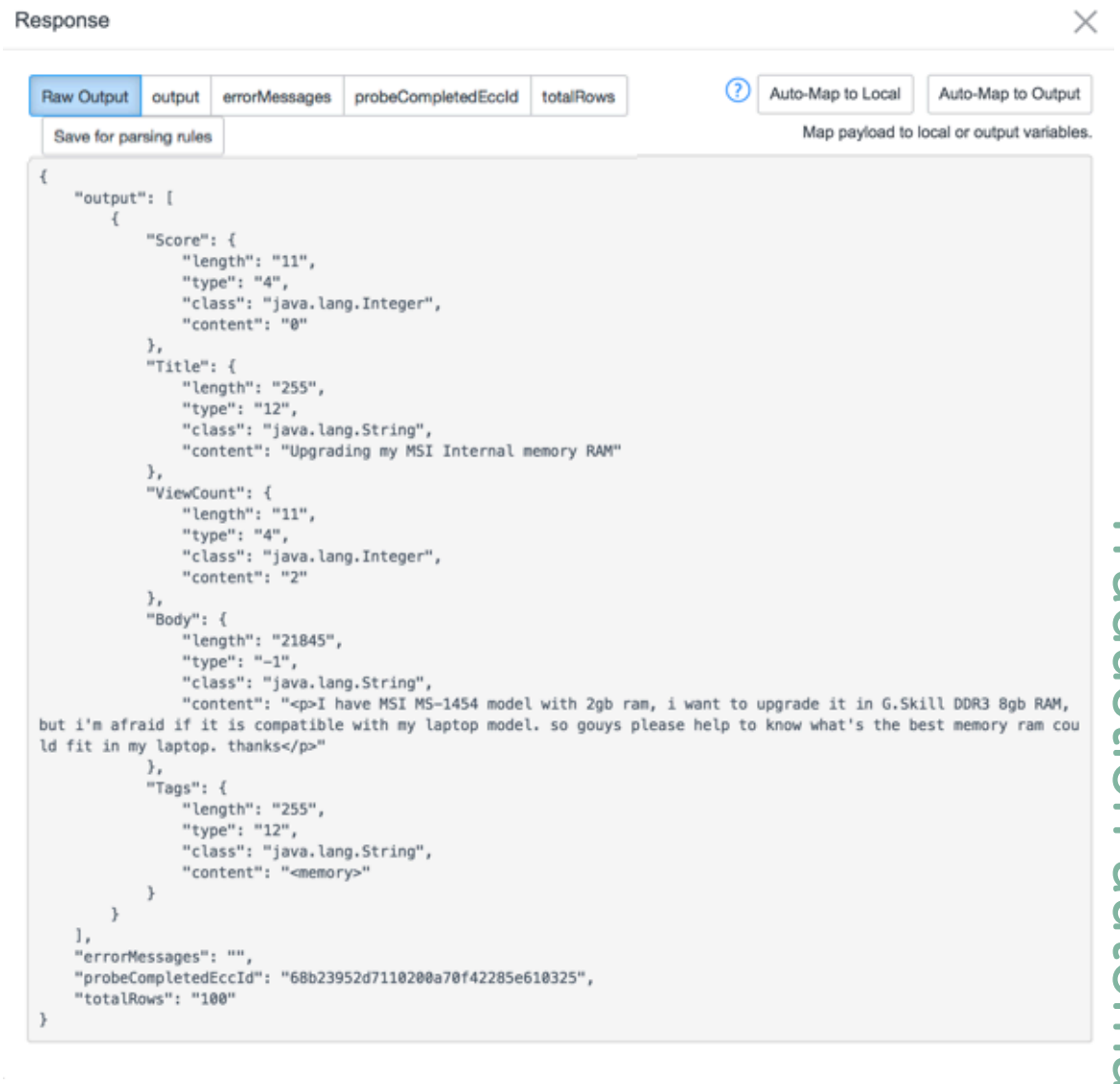


2. Filtrez la liste de variables avec ces contrôles :
   - **Toutes les entrées** : affiche toutes les variables d'entrée. Il s'agit de la vue par défaut.
   - **Entrées obligatoires** : affiche uniquement les variables obligatoires.
   - **Entrées sans valeur par défaut** : affiche les variables d'entrée auxquelles aucune valeur par défaut n'est affectée.
3. Réinitialisez les valeurs selon vos besoins.
   - **Réinitialiser les valeurs par défaut** : si des valeurs sont présentes, ce contrôle remplace toutes les valeurs de test définies dans ce formulaire par les valeurs par défaut.
   - **Effacer les valeurs** : efface toutes les valeurs de la liste des variables d'entrée, même si des valeurs par défaut existent.
4. Lorsque vos valeurs de test sont configurées correctement, cliquez sur **OK.**
   Le système exécute les valeurs de toutes les entrées configurées par rapport à la cible spécifiée et renvoie la charge utile résultante. Les boutons du formulaire de réponse affichent différentes vues de la charge utile. L'ensemble de la charge utile apparaît dans la fenêtre **Sortie brute** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charge utile de la réponse à partir du test d'entrées



5. Pour mapper automatiquement les valeurs de paramètres appropriées de la charge utile aux variables de l'étape **Sorties** , sélectionnez une option de mappage automatique.
6. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit de la fenêtre pour la fermer.

Créer une activité de service web SOAP

Utilisez ce modèle pour créer une activité SOAP personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir des instructions sur l'utilisation du flux de processus du modèle d'activité, consultez Créer des activités personnalisées.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution du service Web SOAP.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur le service Web SOAP.
Message de service Web	Spécifiez le message de service Web SOAP à utiliser pour cette activité. Si vous avez besoin d'informations sur les messages des services Web SOAP, consultez Message SOAP .
Fonction de message de service Web	Spécifiez la fonction de message SOAP disponible conjointement avec le service Web SOAP.
Point de terminaison	Si vous saisissez un point de terminaison dans ce champ, il remplace l'URL du point de terminaison configurée dans le service Web de message SOAP. Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ d'entrée et ajouter le point de terminaison.
Paramètres du message SOAP	Paires nom-valeur à transmettre au point de terminaison SOAP. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser des variables d'entrée dans les champs de paramètres, puis affecter une valeur. Les paramètres définis dans le message SOAP qui utilisent ${} peuvent être des données affectées à partir de ce modèle d'activité. Utilisez la colonne **Attribut supplémentaire** pour configurer le système afin qu'il ne soit pas soumis à une séquence d'échappement du texte. Par défaut, le texte envoyé au message SOAP est échappé. La colonne **Nom** est renseignée automatiquement si les utilisateurs ont fourni des variables à l'aide de la substitution de variables dans les messages REST sortants du message SOAP.
Utiliser un serveur MID	Case à cocher qui détermine si un serveur MID doit être utilisé pour appeler le service Web SOAP. Si la fonction de message de service Web SOAP définit un serveur MID, ce serveur MID est utilisé à la place de celui sélectionné ici.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de Serveur MID appropriées pour la connexion au point de terminaison SOAP. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID avec les options SOAP. Ce champ est disponible lorsque la case **Utiliser Serveur MID** est cochée.
Délai	Durée autorisée, en secondes, de la demande de service web SOAP avant son expiration. La valeur par défaut est **10**.
Authentification	Détermine le type d'authentification requis pour le point de terminaison. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ **Utiliser les informations d'identification existantes dans le message SOAP** : utilise les définitions d'informations d'identifi–cation de la définition de message SOAP. ○ **Remplacer par les informations d'identifi cation de base :** Utilisations |Activez l'au-thentification de base pour les informations d'identification SOAP sortantes. Rem–place les informations d'identification dans la définition du message SOAP. Les informations d'identification d'authen–tification de base doivent être mises en service avant d'être disponibles à la sé–lection. ○ **Remplacer par les informations d'identi fication d'authentification de certificat** : remplace les informations d'identification de la définition de message SOAP par les informations d'identification d'authentifi–cation de certificat. ○ Remplacer par les **informations d'identifi cation de base et d'authentification de cer tificat** : remplace les informations d'iden–tification dans la définition de message SOAP par des informations d'identifi–cation de base ou d'authentification de certificat. ○ **Remplacer par le profil de nom d'utilisa teur WS-Security** : remplace les infor–mations d'identification dans la définition de message SOAP par les informations d'identification définies dans WS-Securi–ty.
Informations d'identification	Point de terminaison REST requis : informations d'identification d'authentification de base. Ce champ est disponible lorsque **Remplacer les informa tions d'identification de l'authentification de base** est sélectionné dans le champ **Authentifica tion** . Seules les informations d'identification d'au-thentification de base apparaissent dans la liste de sé-lection, qui comprend les informations d'identifica-tion stockées sur l'instance et les ID d'informations d'identification d'un système de stockage externe. Si vous utilisez des informations d'identification sto-ckées dans un coffre-fort CyberArk, vous pouvez remplacer le coffre-fort par défaut défini dans le fi-chier de configuration du serveur MID en ajoutant le nom d'un autre coffre-fort comme préfixe à l'ID d'identifiant, séparé par deux points. Par exemple, `newsafe:orch-test-f5`. Pour plus d'informa-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	tions, consultez Configurer le serveur MID pour CyberArk .
Profil du protocole	Services Web sortants Authentification réciproque à utiliser pour l'authentification. Ce champ est disponible lorsque le type d'authentification est **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification de certificat** ou **Remplacer par les informations d'identification de base et de certificat**.

Remarque :
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Utilisez le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse (recommandé pour JDBC)
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Mapper automatiquement les variables de sortie d'activité SOAP

Le ServiceNow concepteur d'activité vous permet de mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test SOAP aux variables de l'étape **Sorties** .

Avant de commencer
Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

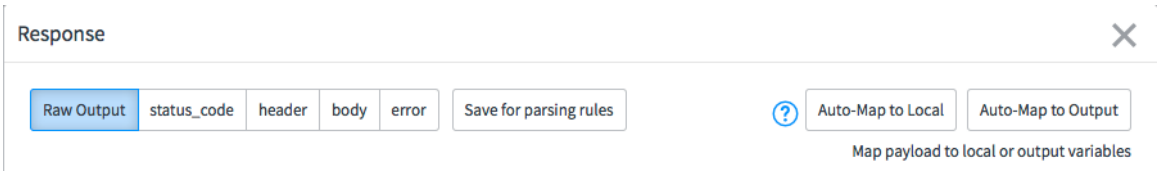
Remarque :
Vous pouvez tester les variables d'entrée à n'importe quelle étape du concepteur d'activité si vous avez fourni suffisamment d'informations pour qu'Orchestration contacte le point de terminaison et renvoie les données. En règle générale, l'étape **de commande d'exécution** est le point auquel vos entrées sont prêtes pour le test.

Procédure

1. Dans le concepteur d'activité, passez à l'étape **Commande d'exécution** .
2. Définir un Serveur MID approprié, si demandé.
   Le test échoue si le serveur MID est introuvable ou s'il ne peut pas se connecter à la cible.
3. Cliquez sur **Activité de test** pour tester les paramètres d'entrée.
   Si vous avez ajouté des valeurs réelles pour les paramètres et les champs, le système exécute ces valeurs par rapport à la cible spécifiée et renvoie la charge utile résultante. Si vous avez mappé des variables d'entrée à des champs et des paramètres, le système affiche une boîte de dialogue permettant d'affecter des valeurs de test à ces variables.
4. Fournissez des valeurs de test, si demandé, et cliquez sur **OK** pour afficher la charge utile.
   L'ensemble de la charge utile apparaît dans l'onglet **Sortie brute** du formulaire de réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez l'une de ces options de mappage automatique.
   - **Mappage automatique vers local** : mappe directement les valeurs à une variable locale à utiliser dans l'activité.
   - **Mappage automatique vers la sortie** : mappe directement les valeurs à la variable de sortie pour les transmettre à d'autres activités du workflow. Le mappage automatique à une variable de sortie crée un tableau d'objets, chacun contenant les noms de colonnes du résultat de la requête.

Fournir les informations d'identification pour accéder à un message SOAP WSDL

Si le WSDL SOAP que vous demandez dans une charge utile de test nécessite une authentification, vous devez fournir des informations d'identification d'authentification de base dans le message SOAP ou l'activité SOAP.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

L'instance ServiceNow ne prend en charge que les informations d'identification d'authentification de base pour accéder à un WSDL. Si la fonction SOAP ou le message SOAP ne fournit pas ces informations d'identification, vous devez les configurer dans le modèle d'activité SOAP. Orchestration utilise ces priorités pour décider des informations d'identification d'authentification de base à utiliser :

- Message SOAP : les informations d'identification d'un message SOAP sont utilisées si aucune autre information d'identification n'est définie.
- Fonction SOAP : les informations d'identification d'une fonction SOAP remplacent les informations d'identification configurées pour le message SOAP.
- Modèle d'activité SOAP : les informations d'identification d'un modèle d'activité SOAP remplacent à la fois la fonction SOAP et les informations d'identification du message SOAP.

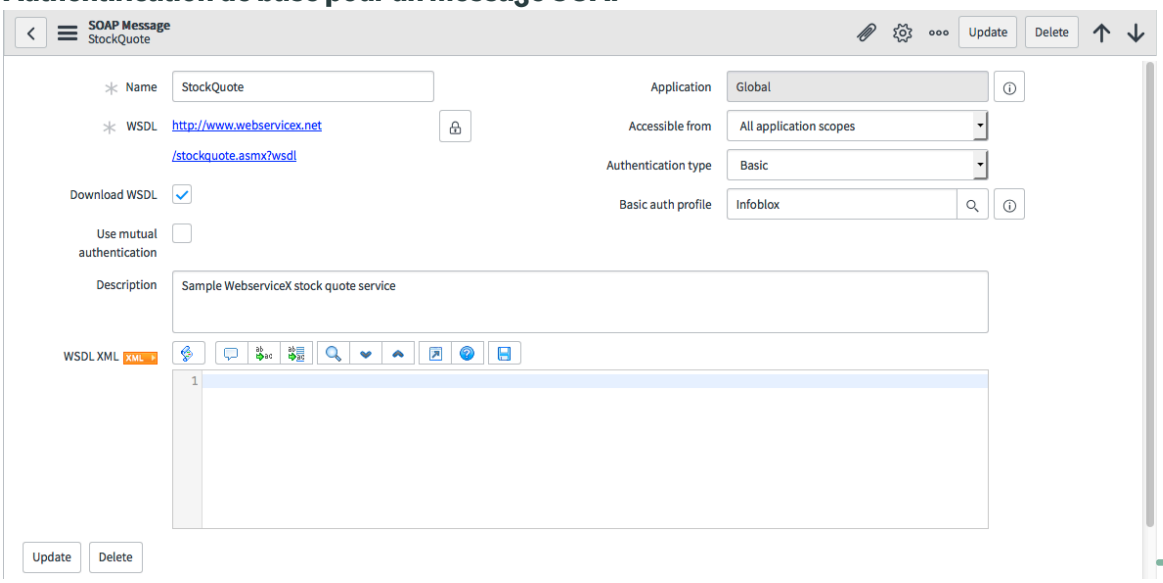
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **Sortant** > **Message SOAP**.
2. Sélectionnez le message SOAP que vous souhaitez que l'activité utilise.
3. Dans l'enregistrement du message SOAP, cochez la case **Télécharger WSDL** .
4. Dans le champ **Type d'authentification** , sélectionnez **De base**.
   Le champ **Profil d'authentification de base s'affiche** .
5. Sélectionnez le profil d'authentification de base à utiliser avec ce message SOAP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentification de base pour un message SOAP



6. Vous pouvez également configurer les informations d'identification d'authentification de base dans .Configurer la commande d'exécution SOAP

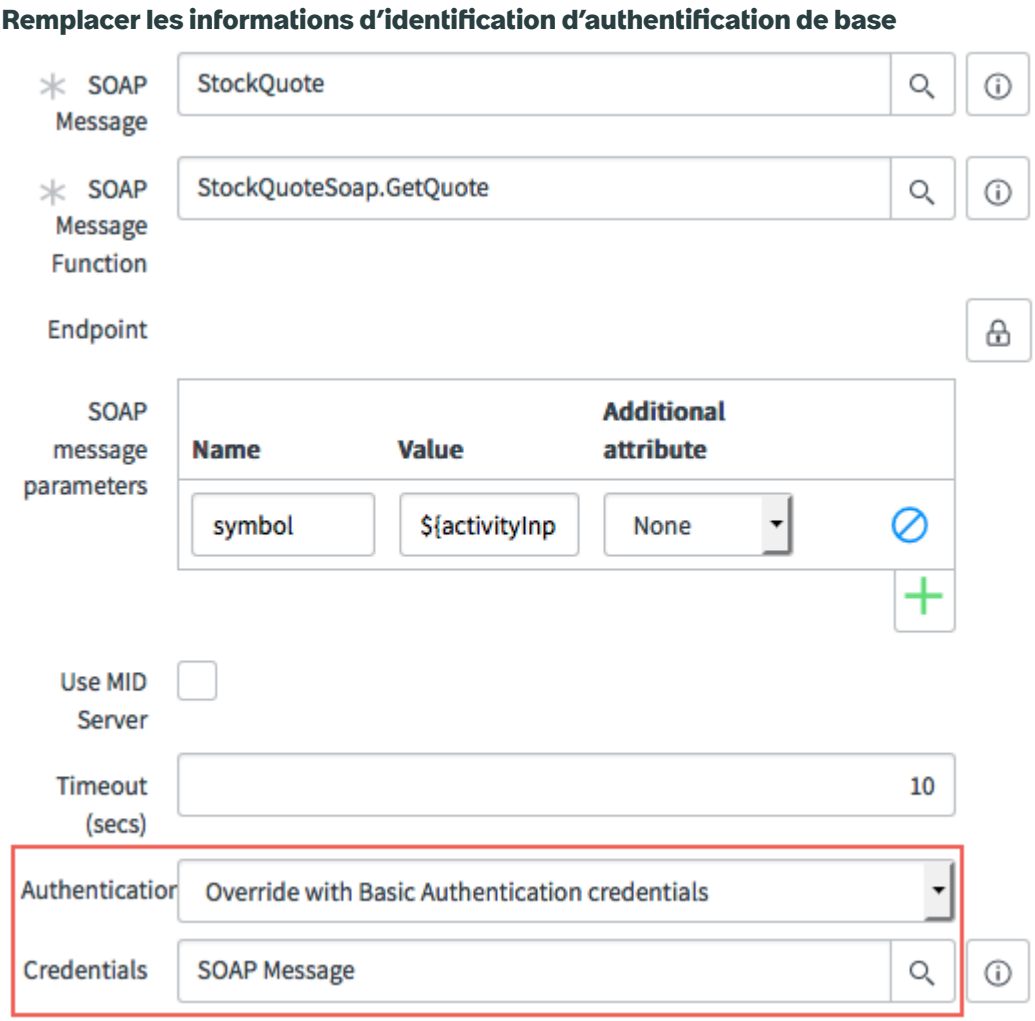
   a. Dans le champ **Authentification** , sélectionnez **Remplacer par les informations d'identification de base**.
   Le champ **Informations d'identification** s'affiche.

   b. Sélectionnez les informations d'identification pour l'authentification de base à utiliser pour accéder au WSDL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce paramètre remplace toutes les informations d'identification configurées dans le message SOAP.



Configurer la commande d'exécution SOAP

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur le point de terminaison SOAP.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à **l'étape de commande d'exécution** .

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Remarque :
Vous pouvez tester la connexion SOAP entre le serveur MID et le point de terminaison sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez Sorties de modèles de tests.

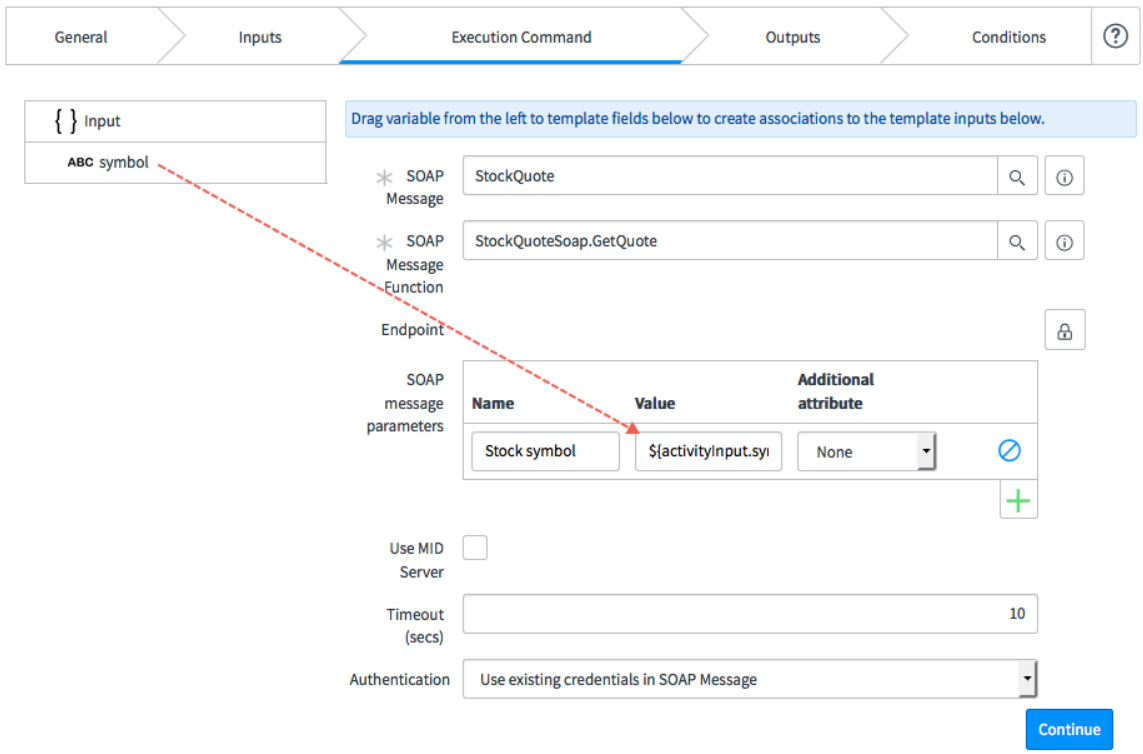
Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commande d'exécution SOAP



2. Renseignez les champs indiqués dans la table.

Champs de commande d'exécution du modèle SOAP

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Message de service Web	Message SOAP à utiliser pour cette activité. Les utilisateurs doivent disposer du rôle web_service_admin pour configurer ce champ.
Fonction de message de service Web	Message SOAP Fonctions de message SOAP à utiliser pour cette activité. Les utilisateurs doivent disposer du rôle web_service_admin pour configurer ce champ.
Point de terminaison	URL du point de terminaison du service Web SOAP que cette activité utilise. Entrez un point de terminaison dans ce champ pour remplacer le point de terminaison configuré dans le message SOAP. Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ d'entrée.
Paramètres du message SOAP	Paires nom-valeur à transmettre au point de terminaison SOAP. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser des variables d'entrée dans les champs de paramètres, puis affecter une valeur. Les paramètres définis dans le message SOAP qui utilisent ${} peuvent être des données affectées à partir de ce modèle d'activité. Utilisez la colonne **Attribut supplémentaire** pour configurer le système afin qu'il ne soit pas soumis à une séquence d'échappement du texte. Par défaut, le texte envoyé au message SOAP est échappé. La colonne **Nom** est renseignée automatiquement si les utilisateurs ont fourni des variables à l'aide de la substitution de variables dans les messages REST sortants du message SOAP.
Utiliser un serveur MID	Case à cocher qui détermine si un serveur MID doit être utilisé pour appeler le service Web SOAP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si la fonction de message de service Web SOAP définit un serveur MID, ce serveur MID est utilisé à la place de celui sélectionné ici.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de Serveur MID appropriées pour la connexion au point de terminaison SOAP. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID avec les options SOAP. Ce champ est disponible lorsque la case **Utiliser Serveur MID** est cochée.
Délai	Durée autorisée, en secondes, de la demande de service web SOAP avant son expiration. La valeur par défaut est **10**.
Authentification	Détermine le type d'authentification requis pour le point de terminaison. Les options sont les suivantes : ○ **Utiliser les informations d'identification existantes dans le message SOAP** : utilise les définitions d'informations d'identification de la définition de message SOAP. ○ **Remplacer par les informations d'identification de base :** Utilisations |Activez l'authentification de base pour les informations d'identification SOAP sortantes. Remplace les informations d'identification dans la définition du message SOAP. Les informations d'identification d'authentification de base doivent être mises en service avant d'être disponibles à la sélection. ○ **Remplacer par les informations d'identification d'authentification de certificat** : remplace les informations d'identification de la définition de message SOAP par les informations d'identification d'authentification de certificat. ○ Remplacer par les **informations d'identification de base et d'authentification de certificat** : remplace les informations d'identification dans la définition de message SOAP par des informations d'identification de base ou d'authentification de certificat. ○ **Remplacer par le profil de nom d'utilisateur WS-Security** : remplace les informations d'identification dans la définition de message SOAP par les informations d'identification définies dans WS-Security.
Informations d'identification	Point de terminaison REST requis : informations d'identification d'authentification de base. Ce champ est disponible lorsque **Remplacer les informations d'identification de l'authentification de base** est sélectionné dans le champ **Authentification** . Seules les informations d'identification d'authentification de base apparaissent dans la liste de sélection, qui comprend les informations d'identification stockées sur l'instance et les ID d'informations d'identification d'un système de stockage externe. Si vous utilisez des informations d'identification stockées dans un coffre-fort CyberArk, vous pouvez remplacer la valeur Configurer le serveur MID pour CyberArk définie dans le fichier de configuration du serveur MID en ajoutant le nom d'un autre coffre-fort comme préfixe à l'ID d'informations d'identification, séparé par deux points. Par exemple, `newsafe:orch-test-f5`.
Profil du protocole	Services Web sortants Authentification réciproque à utiliser pour l'authentification. Ce champ est disponible lorsque le type d'authentification est **Remplacer par les informations d'identification de l'authentification de certificat** ou **Remplacer par les informations d'identification de base et de certificat**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Paramètres d'exécution du modèle SOAP

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir des descriptions des champs de commande du service Web SOAP, reportez-vous au tableau dans Configurer la commande d'exécution SOAP.

Remarque :
Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution SOAP

Nom	Variable	Type	Utilisation
Message de service Web	web_service_message	Référence	Le sys_id du message SOAP correspondant.
Fonction de message de service Web	Web-service_message_function	Référence	Le sys_id de la fonction de message SOAP.
Point de terminaison de service Web	web_service_endpoint	Chaîne	URL du point de terminaison SOAP.
Paramètres	paramètres	Tableau d'objets JavaScript	Tableau d'objets JavaScript, exprimé avec le `executionParam.` préfixe. Pour obtenir des instructions sur la création de tableaux à l'aide de ce paramètre, reportez-vous à la section Créer un tableau JavaScript dans un modèle SOAP.
Utiliser un Serveur MID	use_mid_server	Booléen	Si vrai, indique qu'un serveur MID est utilisé.
Capacités moyennes	midCapabilities	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste de références aux options de Serveur MID requises.
Délai d'expiration atteint	time_out	Chaîne	Durée autorisée, en secondes, de la demande de service web SOAP avant son expiration. La valeur par défaut est **10**.

ValeurCapacités	valueCapabilities	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Aptitudes du serveur MID. Utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de Serveur MID si des options supplémentaires sont affectées par valeur :
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution SOAP (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
Type d'authentification	auth_type	Booléen	Type d'informations d'identification à utiliser. Les choix possibles sont les suivants : • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Informations d'identification	informations d'identification	Référence	Informations d'identification à utiliser pour ce message SOAP lorsque la `auth_type` est `basic_auth_pick_credentials`.

Créer un tableau JavaScript dans un modèle SOAP

Il s'agit d'instructions pour créer des tableaux JavaScript à l'aide de paramètres d'exécution SOAP.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter d'autres paires nom-valeur au tableau du paramètre, ajoutez les valeurs au tableau existant.

Procédure

1. Créez un objet JavaScript avec la syntaxe suivante et ajoutez-le au tableau `executionParam.parameter` :

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   En ajoutant le nouvel objet JavaScript paramètre au tableau, vous vous assurez que les éléments déjà disponibles dans le tableau ne sont pas affectés.

2. Assurez-vous de définir la valeur de la colonne **Attribut supplémentaire** dans le champ d'entrée Paramètres du **message SOAP** sur **Ne pas échapper de texte**.

   Dans ce cas, le système n'échappe pas la valeur spécifiée pour l'attribut **value** . Par exemple :

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Remarque :
Si la valeur du champ **additional_attribute** est **Aucun**, le système échappe la valeur spécifiée par l'attribut **value** . Dans le premier exemple, `parameterValue` est échappé.

Paramètres de post-traitement du modèle SOAP

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement du concepteur d'activité

Nom	Variable	Type	Utilisation
Code d'état	status_code	Entier	Contient le code d'état renvoyé par le service Web.
En-tête	header	Hashmap de l'objet JavaScript	Contient la carte de hachage associée à la valeur clé associée aux valeurs d'en-tête transmises au service Web. Vous pouvez accéder à chaque valeur à l'aide de executionResult.header[keyName].
Détails	body	Chaîne	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message SOAP
Erreur	erreur	Chaîne	Renvoie la chaîne d'erreur du service Web SOAP, sauf s'il n'y a pas d'erreur, auquel cas il renvoie**null**.

Créer une activité Sonde JavaScript

Créez une activité Sonde JavaScript pour demander à un Serveur MID d'exécuter JavaScript côté serveur.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activité JavascriptProbe a la même fonctionnalité que d'effectuer des appels de 'Packages' dans des bibliothèques Java standard. Il vous permet d'avoir plus de contrôle sur les bibliothèques Java sur le serveur MID. Vous pouvez charger vos propres fichiers JAR sur le serveur MID et demander à JavascriptProbe d'effectuer des appels de package dans ces fichiers java.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution de l'activité de sonde JavaScript.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur le Serveur MID.
Type de script	Sélectionnez le type de script à inclure. Options disponibles : ○ JavaScript personnalisé ○ Script include MID Server
Script	JavaScript personnalisé à exécuter avec cette sonde. **Remarque :** Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est **JavaScript personnalisé**.
Script include MID Server	Script du Serveur MID à exécuter avec cette sonde.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est **Include de script de Serveur MID**.
Sélectionner un Serveur MID par hôte	Serveur MID sur lequel la sonde s'exécute.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser, par options.
Paramètres	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec cette sonde. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans les champs **Paramètres** et attribuer une valeur.

Remarque :
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

Terminez la création de votre activité de sonde JavaScript en créant des variables de sortie, une règle d'analyse ou desconditions . Reportez-vous à la rubrique Créer des activités personnalisées pour connaître les options de votre modèle.

Paramètres d'exécution du modèle de sonde JavaScript

Vous utilisez des paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir une description des champs de commande de la sonde JavaScript, reportez-vous au tableau de la section Configurer la commande d'exécution de sonde JavaScript.

Remarque :
Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution du modèle JavaScript

Nom	Variable	Type	Utilisation
Type de script	script_type	Énumérés	Type de script à exécuter. Les types possibles sont les suivants : • custom_javascript_typ • mid_script_include_type
Script	script	Chaîne	Script qui exécute un JavaScript personnalisé lorsque le **script_type** est **custom_javascript_type**.
Script Include du MID	mid_script_include	Référence	Référence sys_id associée à l'include de script de Serveur MID à appeler, lorsque le **script_type** est **mid_script_include_type**.
Source	source	Chaîne	Hôte cible sur lequel exécuter le script.
Capacités moyennes	midCapabilities	Chaîne (séparée	Liste des options de Serveur MID requises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution du modèle JavaScript (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
		par des virgules)	

Paramètres	paramètres	Tableau d'objets JavaScript	Tableau d'objets JavaScript, exprimé avec le préfixe `executionParam`. Pour ajouter d'autres paires nom-valeur au tableau de **paramètres** , ajoutez-les au tableau existant. Créez un objet JavaScript avec la syntaxe suivante et ajoutez-le au tableau `executionParam.parameter` . Cela affecte des paramètres supplémentaires au message :
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

ValeurCapacités	valueCapabilities	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Aptitudes du serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de Serveur MID :
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Paramètres de post-traitement du modèle de sonde JavaScript

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Paramètres de post-traitement de la sonde JavaScript

Nom	Variable	Type	Utilisation
Charge utile	charge utile	Chaîne	Contient la charge utile brute renvoyée par la sonde JavaScript.
Sortie	sortie	Chaîne	Contient les données de sortie renvoyées par la sonde JavaScript.
EccSysId	eccSysId	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée File d'attente ECC.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient les messages d'erreur renvoyés par la sonde JavaScript. Si aucun message d'erreur n'est renvoyé, cette valeur est nulle.

Configurer la commande d'exécution de sonde JavaScript

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur l'hôte cible de sonde JavaScript.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à **l'étape de commande d'exécution** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

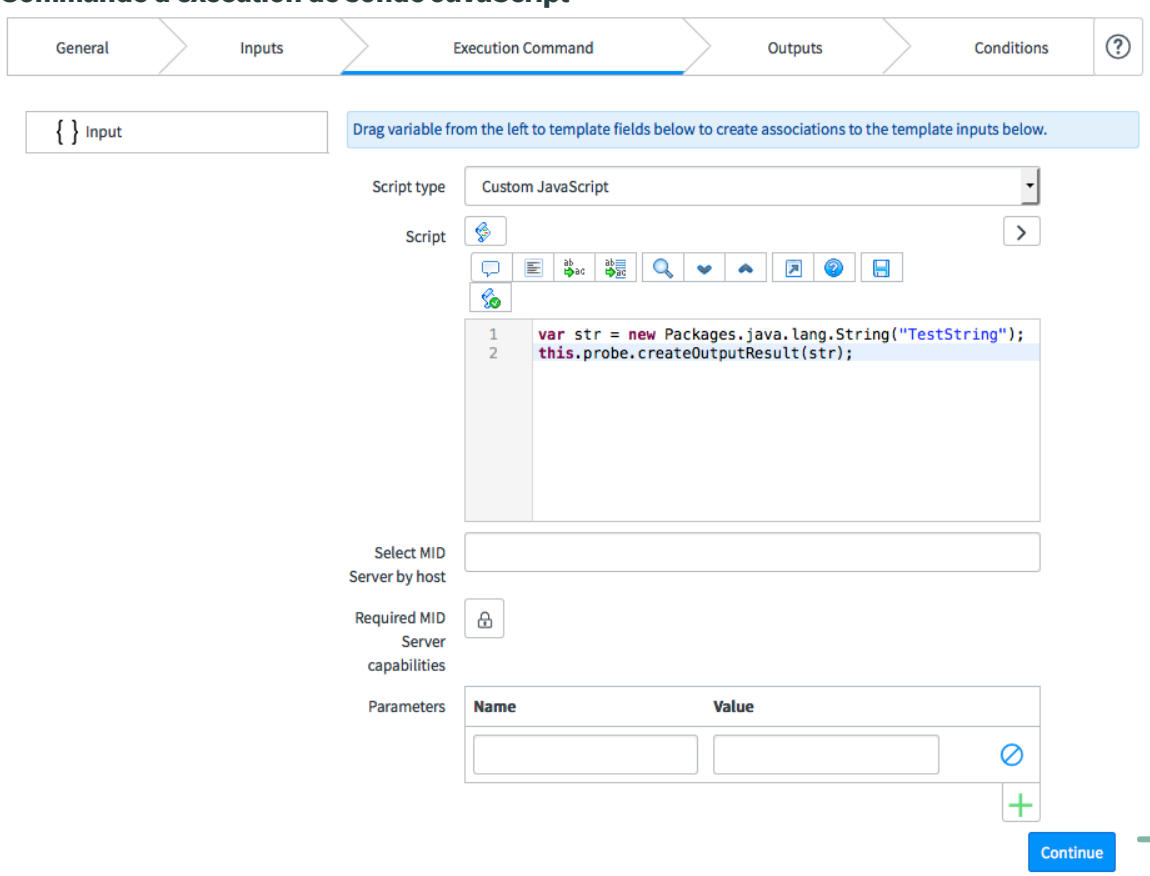
Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque :
Vous pouvez tester la connexion de la sonde JavaScript entre le serveur MID et la cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez Sorties de modèles de tests.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Commande d'exécution de sonde JavaScript



2. Renseignez les champs indiqués dans la table.

Champs de commande d'exécution de sonde JavaScript

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Type de script	Sélectionnez le type de script à inclure. Options disponibles : ○ JavaScript personnalisé ○ Script include MID Server
Script	JavaScript personnalisé à exécuter avec cette sonde. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est **JavaScript personnalisé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Script include MID Server	Script du Serveur MID à exécuter avec cette sonde. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est **Include de script de Serveur MID**.
Sélectionner un Serveur MID par hôte	Serveur MID sur lequel la sonde s'exécute.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser, par options.
Paramètres	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec cette sonde. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans les champs **Paramètres** et attribuer une valeur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité PowerShell

Créer une activité PowerShell personnalisée Renvoyer des données à un workflow à partir d'un hôte à l'aide de Microsoft PowerShell.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow prend en charge PowerShell 3.0 à 5.1.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution PowerShell.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur le Serveur MID.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité PowerShell.
Type de script	Type de script PowerShell à exécuter sur l'hôte PowerShell. Options disponibles : ○ Commande PowerShell personnalisée ○ Fichier de script de Serveur MID
Fichier de script de Serveur MID	Le fichier de script de Serveur MID contient les scripts PowerShell. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est Fichier de script Serveur MID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Commande	Commande PowerShell exécutée par l'activité. Ce champ est disponible lorsque le **type de script** sélectionné est *une commande PowerShell personnalisée*. Vous pouvez créer vos commandes en faisant glisser et en déposant des variables d'entrée du générateur de variables dans ce champ.
Variables PowerShell	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec PowerShell. Vous pouvez créer ces variables manuellement ou faire glisser les variables d'entrée dans le champ **Valeur** . Les variables d'entrée chiffrées conservent leur chiffrement, quels que soient les paramètres de type de données dans ce champ. Si vous saisissez une valeur et sélectionnez le type de données **chiffrées** , votre valeur s'affiche en texte brut. Il n'est chiffré que lorsqu'il passe à la file d'attente ECC.
Utiliser un compte de service MID	Si cette option est cochée, cette activité s'authentifie sur l'hôte cible à l'aide des informations d'identification du compte de service de Serveur MID uniquement, sans essayer d'autres informations d'identification. **Remarque :** Le champ **Balise d'informations d'identification n'est** pas disponible.
Balise d'informations d'identification	Balise d'informations d'identification que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes PowerShell sur l'hôte. Si ce champ est laissé vide, le Serveur MID essaie toutes les informations d'identification disponibles jusqu'à ce qu'il en trouve une valide, en terminant par le compte de service du Serveur MID. Si une balise d'informations d'identification est définie, le Serveur MID teste les informations d'identification avec cette seule balise spécifiée et n'essaie pas le compte de service de Serveur MID. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible lorsque la case **Utiliser le compte de service MID** est cochée.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser pour interroger PowerShell, par options. Par défaut, le système sélectionne un Serveur MID PowerShell.

Remarque :
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Terminez la création de votre activité PowerShell en créant des variables de sortie, une règle d'analyse ou desconditions . Reportez-vous à la rubrique Créer des activités personnalisées pour connaître les options de votre modèle.

Paramètres d'exécution du modèle PowerShell

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir une description des champs de commande Powershell, reportez-vous au tableau dans Configurer la commande d'exécution PowerShell.

Remarque :
Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Exécution Powershell Paramètres

Nom	Variable	Type	Utilisation
Source	source	Chaîne	Hôte cible sur lequel exécuter la commande.
Type de script	script_type	Énumération	Type de script à exécuter. Les types possibles sont les suivants : • **commander:** Commande PowerShell personnalisée. • **lime:** Identifie le fichier de script du Serveur MID à exécuter.
Commande	commande	Chaîne	Commande envoyée au Serveur MID pour qu'il s'exécute sur l'hôte cible.
Fichier MidScript	midScriptFile	Référence	sys_id de référence du fichier de script de Serveur MID à exécuter, lorsque le **script_type** est **un fichier**.
Variables Powershell	Variables PowerShell	Tableau de la carte de hachage	Carte de hachage des objets JavaScript avec **le nom**, **la valeur** et le **type** de chaque objet. Le **type** de chaque objet peut être **brut**, chiffré, **booléen** ou **nul**, correspondant au **type** de variable PowerShell sélectionné dans l'onglet **entrées**. Par exemple, vous pouvez saisir : `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue", "type": "plain" }; executionParam.powershellVariables.push(newParameter);`
Balise d'informations d'identification	credential_tag	Chaîne	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes PowerShell sur l'hôte.
Capacités moyennes	midCapabilities	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de Serveur MID requises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution Powershell Paramètres (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation

ValeurCapacités	valueCapabilities	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Aptitudes du serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de Serveur MID :
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Paramètres de post-traitement Powershell et analyse de la charge utile

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement, une analyse de charge utile et un balisage.

Paramètres de post-traitement Powershell

Nom	Variable	Type	Utilisation

Balises	balises	Carte de hachage des valeurs de balises à retourner à partir de la commande PowerShell.	Contient les balises utilisées pour extraire la sortie à l'aide des commandes PowerShell. La sortie de la balise est délimitée par des signes à double pourcentage, comme dans **%%tagname %% ... %%.** Configurez la commande en utilisant le format de cet exemple :
			`Write-Host %%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`...`
			`Write-Host%%`
			
			`Write-Host %%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`...`
			`Write-Host%%`
			
			Les balises renvoyées sont des objets de hashmap JavaScript dans lesquels chaque clé est précédée d'une **balise** accompagnée du **tagname**.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Résultat Hresult	hresult	Chaîne	Contient tout **hresult** retourné par la commande PowerShell. Si aucun **hresult** n'est renvoyé, ce paramètre est **nul**.
Sortie	sortie	Chaîne	Contient la sortie brute de la commande PowerShell.
EccSysID	eccSysID	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée de file d'attente ECC renvoyé par l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement Powershell (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient tous les messages d'erreur récupérés à partir de la commande PowerShell. Cette valeur est **nulle** s'il n'y a pas de message d'erreur.

Créer une activité de service Web REST

Utilisez cette procédure pour créer une activité de service Orchestration Web REST personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer et utiliser une activité de workflow de service Web REST :

- Créer un Créez un message REST si un message approprié n'est pas déjà configuré.
- Affectez le rôle de web_service_admin à n'importe quel utilisateur devant créer ou modifier une activité REST personnalisée.
- Déterminez une application ou un périmètre de l'application pour cette activité.
- Déterminez le Créez un message REST à utiliser pour l'activité. Utilisez cette valeur pour remplacer le point de terminaison configuré dans le message REST.
- Vous pouvez également créer des informations d'identification d'authentification de base . Utilisez cette valeur pour remplacer les informations d'identification configurées dans le message SOAP.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution du service Web REST.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'exécute Orchestration.
Message REST	Nom d'un message REST existant à utiliser dans cette activité.
Fonction de message REST	Fonction de message REST à utiliser pour cette activité.
Point de terminaison	URL du point de terminaison pour le service Web REST que cette activité utilise. Entrez un point de terminaison dans ce champ pour remplacer le point de terminaison configuré dans le message REST. Cliquez sur le verrou pour ouvrir le champ d'entrée.
Substitutions de variables	Paires nom-valeur à transmettre au point de terminaison REST. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou faire glisser des variables d'entrée dans les champs de paramètres, puis affecter une va-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	leur. Les paramètres définis dans le message REST qui utilisent **${}** peuvent être des données affectées à partir de ce modèle d'activité. Utilisez la colonne **Attribut supplémentaire** pour configurer le système afin qu'il ne soit pas soumis à une séquence d'échappement du texte. Par défaut, le texte envoyé au message REST est échappé. Si les utilisateurs ont fourni des variables à l'aide de la substitution de variables dans des messages REST sortants dans le message REST, la colonne **Nom** est automatiquement renseignée.
En-têtes supplémentaires	Paramètres d'en-tête HTTP supplémentaires pour le message REST sélectionné. Vous pouvez également utiliser ces valeurs pour remplacer les paramètres hérités du message REST.
Paramètres de requêtes supplémentaires	Paramètres de requête supplémentaires pour le message REST sélectionné. Vous pouvez également utiliser ces valeurs pour remplacer les paramètres hérités du message REST.
Utiliser un serveur MID	Case à cocher qui détermine si un serveur MID doit être utilisé pour appeler le service Web REST. **Remarque :** Si la fonction de message de service Web REST définit un serveur MID, ce serveur MID est utilisé à la place de celui sélectionné ici.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de Serveur MID appropriées pour la connexion au point de terminaison REST. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID avec les options REST. Ce champ est disponible lorsque la case **Utiliser Serveur MID** est cochée.
Délai	Durée autorisée de la demande de service Web REST avant l'expiration de celle-ci, en secondes. La valeur par défaut est **10**.
Authentification	Détermine le type d'authentification requis pour le point de terminaison. Les options sont les suivantes : ○ **Utiliser les informations d'identification existantes dans le message REST** : utilise les définitions d'informations d'identification de la définition de message REST. ○ **Remplacer par les informations d'identification de base** : utilise l'option Activer l'authentification de base pour les informations d'identification SOAP sortantes afin de remplacer les informations d'identification dans la définition de message REST. Les informations d'identification d'authentification de base doivent être mises

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	en service avant d'être disponibles à la sélection. ○ **Remplacer par certificat Informations d'identification d'authentification** : utilise un certificat, tel qu'une clé privée, pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. ○ **Remplacer par les informations d'identification de base et par certificat** : utilise à la fois l'authentification de base et l'authentification par certificat pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. ○ Remplacer par les **informations d'identification d'authentification OAuth** : utilise les informations d'identification OAuth 2.0 pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. Le message REST sélectionné pour cette activité doit avoir son didacticiel OAuth 2.0 - créez un message REST défini sur **OAuth 2.0** et ses profils et champs d'application OAuth configurés de manière appropriée.
Informations d'identification	Point de terminaison REST requis : informations d'identification d'authentification de base. Ce champ est disponible lorsque **Remplacer les informations d'identification de l'authentification de base** est sélectionné dans le champ **Authentification** . Seules les informations d'identification d'authentification de base apparaissent dans la liste de sélection, qui comprend les informations d'identification stockées sur l'instance et les ID d'informations d'identification d'un système de stockage externe. Si vous utilisez des informations d'identification stockées dans un coffre-fort CyberArk, vous pouvez remplacer le coffre-fort par défaut défini dans le fichier de configuration du serveur MID. Pour plus d'informations, consultez Configurer le serveur MID pour CyberArk . Ajoutez le nom d'un autre coffre-fort comme préfixe à l'ID d'identifiant, séparé par deux points. Par exemple, `newsafe:orch-test-f5`.
Profil du protocole	Authentification par certificat à utiliser. Ce champ est disponible lorsque les sélections dans **l'authentification** sont **soit Remplacer par les informations d'identification d'authentification de certificat** , soit **Remplacer par les informations d'identification de base et d'authentification par certificat**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Profil OAuth	Profil du fournisseur OAuth pour ce message REST. Consultez Spécifier un profil OAuth pour plus d'informations.

Remarque :
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

Terminez la création de votre activité de service Web Rest en créant des variables de sortie, une règle d'analyse ou desconditions . Reportez-vous à la rubrique Créer des activités personnalisées pour connaître les options de votre modèle.

Mapper automatiquement les variables de sortie d'activité REST

Le ServiceNow concepteur d'activité vous permet de mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test REST aux variables de l'étape **Sorties** .

Avant de commencer

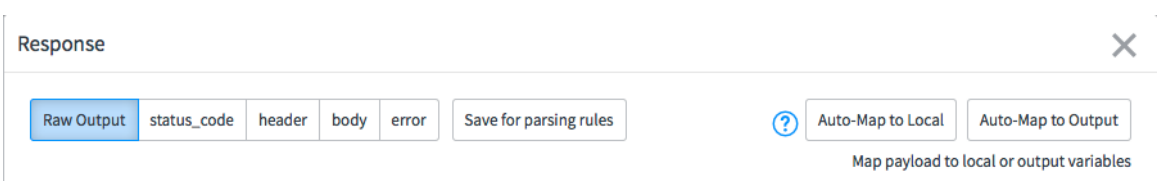
Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous pouvez tester les variables d'entrée à n'importe quelle étape du concepteur d'activité si vous avez fourni suffisamment d'informations pour qu'Orchestration contacte le point de terminaison et renvoie les données. En règle générale, l'étape **de commande d'exécution** est le point auquel vos entrées sont prêtes pour le test.

Procédure

1. Dans le concepteur d'activité, passez à l'étape **Commande d'exécution** .
2. Définir un Serveur MID approprié, si demandé.
   Le test échoue si le serveur MID est introuvable ou s'il ne peut pas se connecter à la cible.
3. Cliquez sur **Activité de test** pour tester les paramètres d'entrée.
   Si vous avez ajouté des valeurs réelles pour les paramètres et les champs, le système exécute ces valeurs par rapport à la cible spécifiée et renvoie la charge utile résultante. Si vous avez mappé des variables d'entrée à des champs et des paramètres, le système affiche une boîte de dialogue permettant d'affecter des valeurs de test à ces variables.
4. Fournissez des valeurs de test, si demandé, et cliquez sur **OK** pour afficher la charge utile.
   L'ensemble de la charge utile apparaît dans l'onglet **Sortie brute** du formulaire de réponse.



5. Sélectionnez l'une de ces options de mappage automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mappage automatique vers local** : mappe directement les valeurs à une variable locale à utiliser dans l'activité.
- **Mappage automatique vers la sortie** : mappe directement les valeurs à la variable de sortie pour les transmettre à d'autres activités du workflow. Le mappage automatique à une variable de sortie crée un tableau d'objets, chacun contenant les noms de colonnes du résultat de la requête.

Paramètres d'exécution du modèle REST

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir des descriptions des champs de commande du service Web REST, reportez-vous à la section Configurer la commande d'exécution REST.

Remarque :
Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution du modèle REST

Nom	Variable	Type	Utilisation
Message de service Web	web_service_message	Référence	La sys_id du message de service Web correspondant.
Fonction de message de service Web	web_service_message_function	Référence	Le sys_id de la fonction de message REST.
Point de terminaison de service Web	web_service_endpoint	Chaîne	URL du point de terminaison REST.
Paramètres	paramètres	Tableau d'objets JavaScript	Tableau d'objets JavaScript, exprimé avec le préfixe `executionParam.` Pour obtenir des instructions sur la création de tableaux à l'aide de ce paramètre, reportez-vous à la section Créer un tableau JavaScript dans un modèle REST.
Utiliser un Serveur MID	use_mid_server	Booléen	Indique s'il faut utiliser ou non le Serveur MID. Une valeur **vrai** utilise le serveur MID et une valeur **faux** n'utilise pas le serveur MID.
Capacités moyennes	midCapabilities	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste de références aux options de Serveur MID requises.
Délai d'expiration atteint	arrêt de jeu	Chaîne	Durée du délai d'expiration autorisé, exprimé en secondes.
ValeurCapacités	valueCapabilities	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Aptitudes du serveur MID. Utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution du modèle REST (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation

			Serveur MID si des options supplémentaires sont affectées par valeur :
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Type d'authentification	Type d'authentification	Booléen	Type d'informations d'identification à utiliser. Les choix possibles sont les suivants : • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Informations d'identification	informations d'identification	Référence	Contient les informations d'identification à utiliser pour ce message REST lorsque le **auth_type** sélectionné est **basic_auth_pick_credentials**.

Créer un tableau JavaScript dans un modèle REST

Il s'agit d'instructions pour créer des tableaux JavaScript à l'aide des paramètres d'exécution REST.

Avant de commencer

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter d'autres paires nom-valeur au tableau du paramètre, ajoutez les valeurs au tableau existant.

Procédure

1. Créez un objet JavaScript avec la syntaxe suivante et ajoutez-le au tableau `executionParam.parameter` :

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   En ajoutant le nouvel objet JavaScript paramètre au tableau, vous vous assurez que les éléments déjà disponibles dans le tableau ne sont pas affectés.

2. Assurez-vous de définir la valeur dans la colonne **Attribut supplémentaire** du champ d'entrée Paramètres du **message REST** sur **Ne pas échapper de texte**.

   Dans ce cas, le système n'échappe pas la valeur spécifiée pour l'attribut **value** . Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Remarque :
Si la valeur du champ **additional_attribute** est **Aucun**, le système échappe la valeur spécifiée par l'attribut **value** . Dans le premier exemple, `parameterValue` est échappé.

Paramètres de post-traitement du modèle REST

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Paramètres de post-traitement du concepteur d'activité

Nom	Variable	Type	Utilisation
Code d'état	status_code	Entier	Contient le code d'état renvoyé par le service Web REST.
En-tête	header	Hashmap de l'objet JavaScript	Carte de hachage des paires clé-valeur associées aux valeurs d'en-tête transmise au service Web. Vous pouvez accéder à chaque valeur à l'aide de `executionResult.header[keyName]`.
Détails	body	Chaîne	Contient une valeur de chaîne représentant la sortie du message REST
Erreur	erreur	Chaîne	Renvoie la chaîne d'erreur du service Web REST, sauf s'il n'y a pas d'erreur, auquel cas renvoie**null**.

Configurer la commande d'exécution REST

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur le point de terminaison REST.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à **l'étape de commande d'exécution** .

Rôle requis : web_service_admin, activity_admin activity_creator

Remarque :
Vous pouvez tester la connexion REST entre le serveur MID et le point de terminaison sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez Sorties de modèles de tests.

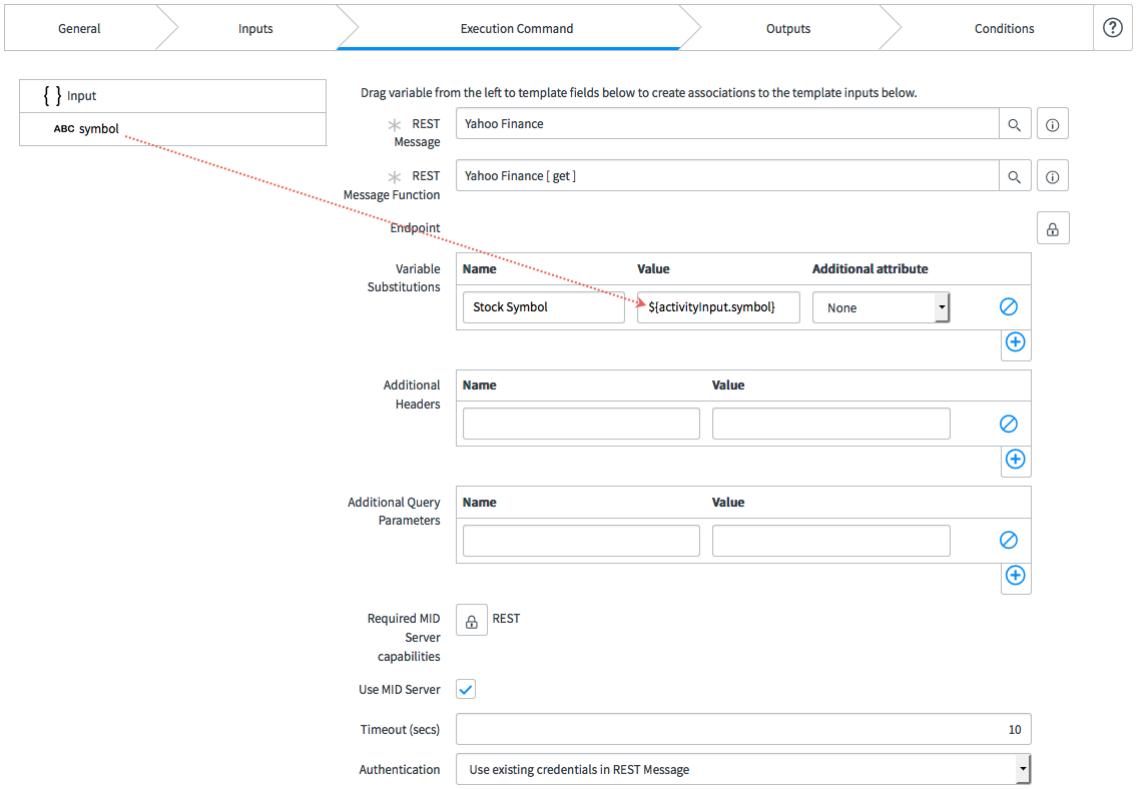
Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commande d'exécution REST



2. Renseignez les champs indiqués dans la table.

Champs de commandes d'exécution REST

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Message REST	Nom d'un message REST existant à utiliser dans cette activité. Les utilisateurs doivent disposer du rôle web_service_admin pour configurer ce champ.
Fonction de message REST	Fonction de message REST à utiliser pour cette activité. Les utilisateurs doivent disposer du rôle web_service_admin pour configurer ce champ.
Point de terminaison	URL du point de terminaison pour le service Web REST que cette activité utilise. Entrez un point de terminaison dans ce champ pour remplacer le point de terminaison configuré dans le message REST. Cliquez sur le verrou pour ouvrir le champ d'entrée.
Substitutions de variables	Paires nom-valeur à transmettre au point de terminaison REST. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou glisser-déplacer des variables d'entrée dans les champs de paramètres, puis affecter une valeur. Les paramètres définis dans le message REST qui utilisent **${}** peuvent être des données affectées à partir de ce modèle d'activité. Utilisez la colonne **Attribut supplémentaire** pour configurer le système afin qu'il ne soit pas soumis à une séquence d'échappement du texte. Par défaut, le texte envoyé au message REST est échappé. La colonne **Nom** est automatiquement renseignée si les utilisateurs ont fourni des variables à l'aide de la substitution de variables dans les messages REST sortants dans le message REST.
En-têtes supplémentaires	Paramètres d'en-tête HTTP supplémentaires pour le message REST sélectionné. Vous pouvez également utiliser ces valeurs pour remplacer les paramètres hérités du message REST.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Paramètres de requêtes supplémentaires	Paramètres de requête supplémentaires pour le message REST sélectionné. Vous pouvez également utiliser ces valeurs pour remplacer les paramètres hérités du message REST.
Utiliser un serveur MID	Case à cocher qui détermine si un serveur MID doit être utilisé pour appeler le service Web REST. **Remarque :** Si la fonction de message de service Web REST définit un serveur MID, ce serveur MID est utilisé à la place de celui sélectionné ici.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID avec les options de Serveur MID appropriées pour la connexion au point de terminaison REST. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID avec les options REST. Ce champ est disponible lorsque la case **Utiliser Serveur MID** est cochée.
Délai	Durée autorisée de la demande de service Web REST avant l'expiration de celle-ci, en secondes. La valeur par défaut est **10**.
Authentification	Détermine le type d'authentification requis pour le point de terminaison. Les options sont les suivantes : ○ **Utiliser les informations d'identification existantes dans le message REST** : utilise les définitions d'informations d'identification de la définition de message REST. ○ **Remplacer par les informations d'identification de base** : utilise l'option Activer l'authentification de base pour les informations d'identification SOAP sortantes afin de remplacer les informations d'identification dans la définition de message REST. Les informations d'identification d'authentification de base doivent être mises en service avant d'être disponibles à la sélection. ○ **Remplacer par certificat Informations d'identification d'authentification** : utilise un certificat, tel qu'une clé privée, pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. ○ **Remplacer par les informations d'identification de base et par certificat** : utilise à la fois l'authentification de base et l'authentification par certificat pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. ○ Remplacer par les **informations d'identification d'authentification OAuth** : utilise les informations d'identification OAuth 2.0 pour remplacer les informations d'identification dans la définition du message REST. Le message REST sélectionné pour cette activité doit avoir son didacticiel OAuth 2.0 - créez un message REST défini sur **OAuth 2.0** et ses profils et champs d'application OAuth configurés de manière appropriée.
Informations d'identification	Point de terminaison REST requis : informations d'identification d'authentification de base. Ce champ est disponible lorsque **Remplacer les informations d'identification de l'authentification de base** est sélectionné dans le champ **Authentification** . Seules les informations d'identification d'authentification de base apparaissent dans la liste de sélection, qui comprend les informations d'identification stockées sur l'instance et les ID d'informations d'identification d'un système de stockage externe. Si vous utilisez des informations d'identification stockées dans un coffre-fort CyberArk, vous pouvez remplacer la valeur Configurer le serveur MID pour CyberArk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	définie dans le fichier de configuration du serveur MID en ajoutant le nom d'un autre coffre-fort comme préfixe à l'ID d'informations d'identification, séparé par deux points. Par exemple, `newsafe:orch-test-f5`.
Profil du protocole	Authentification par certificat à utiliser. Ce champ est disponible lorsque les sélections dans le champ **Authentification** sont **soit Remplacer par les informations d'identification de l'authentification de certificat** , soit **Remplacer par les informations d'identification de base et de certificat**.
Profil OAuth	Profil du fournisseur OAuth pour ce message REST. Consultez Spécifier un profil OAuth pour plus d'informations.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité SFTP

Créez une activité qui exécute des commandes SFTP de base sur un serveur distant.

Avant de commencer

Rôles requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une activité personnalisée qui gère les fichiers et les répertoires sur un hôte cible ou copie un fichier d'un serveur SFTP à un autre. Le contenu du fichier est diffusé via un serveur MID, ce qui évite d'avoir à stocker les données sur le disque dur de la machine hôte du serveur MID.

Remarque :
Cette activité nécessite les informations d'identification d'un utilisateur capable d'exécuter des commandes SFTP sur l'hôte source. L'activité Copier le fichier , fournie dans le pack d'activités, nécessite des informations d'identification distinctes pour accéder à l'hôte cible.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution SFTP.

Option	Description
Commande	Type d'activité à créer. Les choix possibles sont les suivants : ○ Copier le fichier ○ Créer un répertoire ○ Obtenir la liste de fichiers ○ Supprimer un fichier ou un répertoire ○ Renommer un fichier ou un répertoire ○ Définir les attributs de fichier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Les champs qui s'affichent sur le formulaire dépendent de la commande que vous sélectionnez.
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers ciblés par l'activité.
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source. Le numéro de port par défaut est **le 22**.
Chemin d'accès au fichier source	Chemin complet vers un fichier (/temp/test_data_file.txt) ou un répertoire (/temp/test_dir) sur un hôte source en fonction de la commande sélectionnée. Champ disponible sur les commandes suivantes : ○ Copier le fichier ○ Supprimer un fichier ou un répertoire ○ Définir les attributs de fichier
Répertoire source	Chemin d'accès au répertoire où se trouvent les fichiers sources. Champ disponible sur les commandes suivantes : ○ Créer un répertoire ○ Obtenir la liste de fichiers
Fichiers sources	Noms des fichiers sources spécifiques à inclure dans le transfert de fichier. Séparez les noms de fichiers par des points-virgules. Ce champ prend en charge une liste séparée par des points-virgules de modèles génériques. Par exemple : *.txt ; a ?cd.pdf. Si ce champ est vide, tous les fichiers sont inclus. Champ disponible sur la commande suivante : Obtenir la liste des fichiers **Remarque :** Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ affectent les options d'autres champs, consultez l'explication logique qui suit.
Est un annuaire	Si cette option est cochée, le chemin d'accès au fichier est un répertoire. Champ disponible sur la commande suivante : Supprimer un fichier ou un répertoire
Balise d'informations d'identification pour la sou	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes SFTP sur l'hôte source.
Balise d'informations d'identification pour la cib	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter les com-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	mandes SFTP sur l'hôte cible. Champ disponible sur la commande suivante : Copier le fichier
Fichiers exclus	Noms des fichiers sources spécifiques à exclure du transfert de fichiers. L'activité agit sur tous les autres fichiers trouvés dans le répertoire source ou les sous-dossiers. Séparez les noms de fichiers par des virgules. Ce champ prend en charge la liste séparée par des virgules des modèles génériques. Par exemple : *.txt, a ?cd.pdf.. Champ disponible sur la commande suivante : Obtenir la liste des fichiers **Remarque :** Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ affectent les options d'autres champs, consultez l'explication logique qui suit.
Inclure les sous-dossiers	Si cette option est activée, les fichiers des sous-dossiers du répertoire source sont inclus. Champ disponible sur la commande suivante : Obtenir la liste des fichiers **Remarque :** Pour plus d'informations sur la façon dont votre sélection affecte les autres champs du formulaire, consultez l'explication logique qui suit.
Hôte cible	Nom ou adresse IP du serveur vers lequel les fichiers sont transférés. Champ disponible sur la commande suivante : Copier le fichier
Port cible	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec l'hôte cible. Le numéro de port par défaut est **le 22**. Champ disponible sur la commande suivante : Copier le fichier
Chemin de fichier cible	Chemin complet vers un fichier sur un hôte cible. Champ disponible sur les commandes suivantes : ○ Copier le fichier ○ Renommer un fichier ou un répertoire
Suffixe du fichier temporaire	Si un fichier existe sur un hôte cible, cette commande active l'utilisation d'un suffixe temporaire pour un nom de fichier. Si ce champ contient une valeur, l'activité copie d'abord le fichier source dans un fichier temporaire sur l'hôte cible en utilisant `targetFilePath + tempFileSuffix` comme nom. Une fois l'opération terminée, l'activité renomme le fichier en fonction du nom de fichier cible réel. Si ce champ est vide, l'activité copie le fichier source directement dans le fichier cible et l'écrase, s'il existe. Champ disponible sur la commande suivante : Copier le fichier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
UID	Attribut d'ID d'utilisateur à appliquer à un fichier ou à un répertoire. Les valeurs UID et GID doivent être définies ensemble comme une paire ou elles sont ignorées. Les numéros UID et GID sont des valeurs internes renvoyées par l'activité Obtenir la liste des fichiers. En règle générale, vous utilisez d'abord l'activité Obtenir une liste de fichiers pour renvoyer une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, vous pouvez déplacer un fichier d'un hôte source vers un hôte cible et définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. Ce flux est illustré dans le Workflow de transfert de fichiers SFTP. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
GID	Attribut d'ID de groupe à appliquer à un fichier ou à un répertoire. Les valeurs UID et GID doivent être définies ensemble comme une paire ou elles sont ignorées. Les numéros UID et GID sont des valeurs internes renvoyées par l'activité Obtenir la liste des fichiers. En règle générale, vous utilisez d'abord l'activité Obtenir une liste de fichiers pour renvoyer une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, vous pouvez déplacer un fichier d'un hôte source vers un hôte cible et définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. Ce flux est illustré dans le Workflow de transfert de fichiers SFTP. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Autorisations	Autorisations de fichier ou de répertoire à définir pour l'utilisateur et le groupe spécifiés. Cette valeur doit être exprimée sous forme de nombre entier, tel que **16877**, qui définit ces autorisations : *rwxr-xr-x*. Les numéros d'autorisations sont des valeurs internes renvoyées par l'activité Obtenir la liste des fichiers. En règle générale, vous utilisez d'abord l'activité Obtenir une liste de fichiers pour renvoyer une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, vous pouvez déplacer un fichier d'un hôte source vers un hôte cible et définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. Ce flux est illustré dans le Workflow de transfert de fichiers SFTP. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Horodatage d'accès	Remplace l'horodatage du dernier accès au fichier ou au répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble comme une paire. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Horodatage de modification	Remplace l'horodatage de la dernière modification du fichier ou du répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	comme une paire. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Taille en octets	Taille d'un fichier, exprimée en octets. Champ disponible sur la commande suivante : Définir les attributs de fichier
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID doté des options de Serveur MID appropriées pour la connexion aux serveurs source et cible.

Le système utilise cette logique pour déterminer les fichiers à déplacer à partir de l'hôte source :

- Si le champ Fichiers sources est vide, le système sélectionne tous les fichiers du répertoire source. Sinon, il ne sélectionne que les fichiers dont les noms correspondent à l'un des modèles de nom de fichier indiqués dans le champ.
- Si le champ Fichiers exclus est vide, le système n'exclut rien. Sinon, il exclut les fichiers dont les noms correspondent à l'un des modèles de nom de fichier indiqués dans le champ.
- La règle d'exclusion a une préférence plus élevée que la règle d'inclusion. Si un nom de fichier correspond à l'un des modèles de nom de fichier dans le champ Fichiers exclus, il n'entre pas dans la sélection, quelle que soit la règle d'inclusion.
- Lorsque la case Inclure les sous-dossiers est décochée, le système recherche uniquement dans le répertoire source les fichiers à inclure ou à exclure. Sinon, il recherche dans le répertoire source et l'un de ses sous-dossiers les fichiers à inclure ou à exclure.

Remarque :
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Utilisez le mappage automatique pour générer des sorties et des règles d'analyse (recommandé pour JDBC)
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Paramètres d'exécution du modèle SFTP

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** .

Pour obtenir des descriptions des champs de commande, reportez-vous à la section Configurer la commande d'exécution SFTP.

Remarque :
Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution SFTP

Nom	Variable	Type	Utilisation
Commande	commande	Chaîne	Identifie la fonction de cette activité. Les commandes possibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution SFTP (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
			• Copier le fichier • Créer un répertoire • Obtenir la liste de fichiers • Supprimer un fichier ou un répertoire • Renommer un fichier ou un répertoire • Définir les attributs de fichier
Source	source	Chaîne	Identifie l'hôte source.
Port source	source_port	Entier	Identifie le port utilisé pour communiquer avec l'hôte source.
Répertoire source	source_directory	Chaîne	Chemin d'accès au répertoire source des fichiers à déplacer.
Fichiers sources	source_files	Chaîne	Noms des fichiers sur la source à déplacer.
Fichiers exclus	excluded_files	Chaîne	Répertorie les fichiers exclus de l'opération.
Chemin d'accès au fichier source	source_file_path	Chaîne	Chemin vers les fichiers sources à déplacer.
Hôte cible	target_host	Chaîne	Identifie l'hôte cible.
Port cible	target_port	Entier	Identifie le port utilisé pour communiquer avec l'hôte cible.
Répertoire cible	target_directory	Chaîne	Chemin d'accès complet au répertoire cible sur l'hôte cible.
Chemin de fichier cible	target_file_path	Chaîne	Chemin complet vers un fichier ou un répertoire sur l'hôte source ou sur l'hôte cible. Par exemple, cette valeur est utilisée dans l'activité Renommer un fichier ou un répertoire dans le pack d'activités.
Postfixe du fichier temporaire	temp_file_postfix	Chaîne	Extension de nom de fichier temporaire utilisée par l'activité Copier un fichier lors du déplacement d'un fichier. Si ce champ contient une extension, le fichier source est copié dans un fichier temporaire à l'aide *`target file name + temp_file_postfix`*de , avant d'être renommé en fichier cible réel. Si ce champ est vide, le fichier source est copié directement dans le fichier cible.
Est un répertoire	is_directory	Booléen	Indique si le chemin d'accès au fichier donné est un répertoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution SFTP (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
Inclure les sous-dossiers	include_subfolders	Booléen	Indique si le système recherche des fichiers à inclure et à exclure dans les sous-dossiers du répertoire source.
UID d'attribut de fichier	file_attribute_uid	Entier	ID d'utilisateur associé à un fichier ou à un répertoire.
Gid d'attribut de fichier	file_attribute_gid	Entier	ID de groupe associé à un fichier ou à un répertoire.
Autorisations d'attribut de fichier	file_attribute_permissions	Entier	Autorisations de fichier ou de répertoire pour l'utilisateur et le groupe spécifiés.
Attribut de fichier atime	file_attribute_atime	Entier	Horodatage d'accès à partir des attributs de fichier.
Attribut de fichier mtime	file_attribute_mtime	Entier	Horodatage de modification des attributs de fichier.
Taille de l'attribut du fichier	file_attribute_size	Entier	Taille du fichier, en octets.
Balise d'informations d'identification source	source_credential_tag	Chaîne	Alias d'informations d'identification pour les activités Orchestration utilisées pour exécuter la commande sur l'hôte source.
Balise d'informations d'identification cible	target_credential_tag	Chaîne	Balise d'informations d'identification utilisée pour exécuter la commande sur l'hôte cible.
Capacités moyennes	midCapabilities	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de Serveur MID requises.

Paramètres de post-traitement SFTP et analyse de la charge utile

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement, une analyse de charge utile et un balisage.

Paramètres de post-traitement SFTP

Nom	Variable	Type	Utilisation
Sortie	sortie	Chaîne	Contient les données de sortie renvoyées par la requête.
EccSysId	eccSysId	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée de file d'attente ECC.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient les messages d'erreur renvoyés par la requête. Si aucun message d'erreur n'est renvoyé, cette valeur est nulle.
Balises	balises	Carte de hachage des valeurs de	Contient les balises utilisées pour extraire la sortie à l'aide des commandes SSH. La sortie de la balise est délimitée par des signes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement SFTP (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation

		balises renvoyée par la commande SSH	à double pourcentage, comme dans %%tagname %% ... %%. Configurez la commande à l'aide du format suivant :
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			Les balises renvoyées sont des objets de hashmap JavaScript dans lesquels chaque clé est précédée d'une balise accompagnée du tagname.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Configurer la commande d'exécution SFTP

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur la cible SFTP.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à **l'étape de commande d'exécution** .

Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque :
Vous pouvez tester la connexion JDBC entre le serveur MID et la cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez Sorties de modèles de tests.

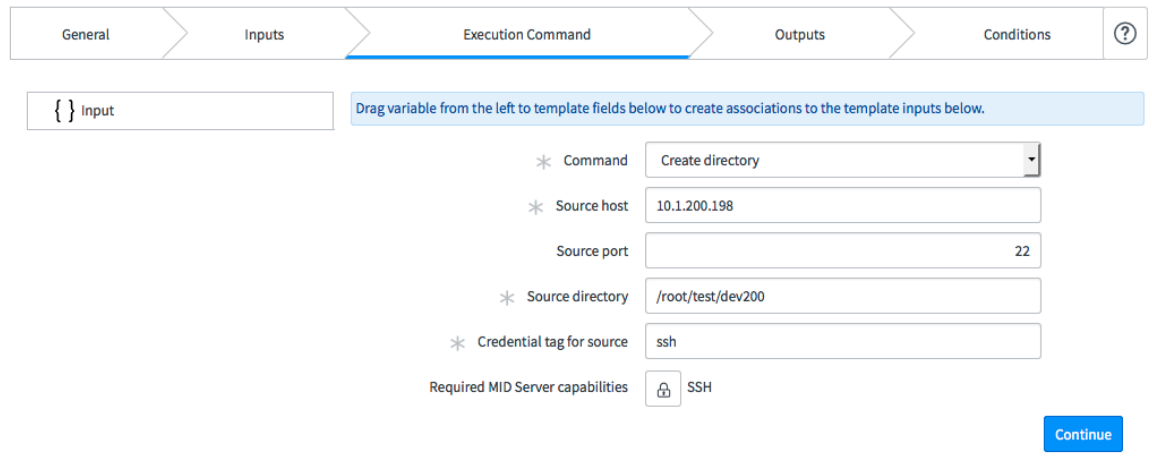
Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commande d'exécution SFTP



2. Renseignez les champs indiqués dans la table.

Champs de commande SFTP

Champ	Description	Commande
Commande	Type d'activité à créer. Les choix possibles sont les suivants : ○ Copier le fichier ○ Créer un répertoire ○ Obtenir la liste de fichiers ○ Supprimer un fichier ou un répertoire ○ Renommer un fichier ou un répertoire ○ Définir les attributs de fichier **Remarque :** Les champs affichés sur le formulaire dépendent de la commande sélectionnée.	Tous
Hôte source	Nom ou adresse IP du serveur contenant les fichiers ciblés par l'activité.	Tous
Port source	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec le serveur source. Le numéro de port par défaut est **le 22**.	Tous
Chemin d'accès au fichier source	Chemin d'accès complet à un fichier sur un hôte source.	○ Copier le fichier ○ Supprimer un fichier ou un répertoire ○ Définir les attributs de fichier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	Commande
Répertoire source	Chemin d'accès au répertoire où se trouvent les fichiers sources.	○ Créer un répertoire ○ Obtenir la liste de fichiers
Fichiers sources	Noms de fichiers sources spécifiques à inclure dans l'action de gestion. Séparez les noms de fichiers de cette liste par des points-virgules. Ce champ prend en charge l'utilisation de caractères génériques. Si ce champ est vide, tous les fichiers sont inclus. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ sont affectées par les options d'autres champs, reportez-vous à la section sous le tableau.	Obtenir la liste de fichiers
Est un annuaire	Case à cocher qui détermine si le chemin d'accès au fichier spécifié est un répertoire.	Supprimer un fichier ou un répertoire
Balise d'informations d'identification pour la sou	Alias d'informations d'identification spécifiques pour les activités Orchestration que cette activité doit utiliser pour exécuter des commandes SFTP sur l'hôte source.	Tous
Balise d'informations d'identification pour la cib	Balise d'informations d'identification spécifique que cette activité doit utiliser pour exécuter les commandes SFTP sur l'hôte cible.	Copier le fichier
Fichiers exclus	Noms des fichiers sources spécifiques à exclure de l'action de gestion. L'activité agit sur tous les autres fichiers trouvés dans le répertoire source ou les sous-dossiers. Séparez les noms de fichiers de cette liste par des points-virgules. Ce champ prend en charge l'utilisation de caractères génériques. Pour plus d'informations sur la façon dont les valeurs de ce champ sont affectées par les options d'autres champs, reportez-vous à la section sous le tableau.	Obtenir la liste de fichiers
Inclure les sous-dossiers	Cochez la case pour gérer les fichiers à partir de sous-dossiers dans le répertoire source. Pour plus d'informations sur la façon dont votre sélection affecte les autres champs du formulaire, reportez-vous à la section sous le tableau.	Obtenir la liste de fichiers
Hôte cible	Nom ou adresse IP du serveur vers lequel les fichiers sont transférés.	Copier le fichier
Port cible	Numéro de port à utiliser pour communiquer avec l'hôte cible. Le numéro de port par défaut est **le 22**.	Copier le fichier
Chemin de fichier cible	Chemin complet vers un fichier sur un hôte cible.	○ Copier le fichier ○ Renommer un fichier ou un répertoire
Suffixe du fichier temporaire	Suffixe temporaire à utiliser pour un nom de fichier si le fichier existe déjà sur un hôte cible. Si ce champ contient une valeur, l'activité supprime le fichier cible en double s'il existe, puis copie le fichier source dans un fichier temporaire en utilisant `targetFilePath`	Copier le fichier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	Commande
	`+ tempFileSuffix` comme nom. Une fois l'opération terminée, l'activité renomme le fichier en fonction du nom de fichier cible réel. Si ce champ est vide, l'activité copie le fichier source directement dans le fichier cible et le remplace, s'il existe déjà.	
UID	Attribut d'ID d'utilisateur à appliquer à un fichier ou à un répertoire. Les valeurs UID et GID doivent être définies ensemble comme une paire ou elles sont ignorées.	Définir les attributs de fichier
GID	Attribut d'ID de groupe à appliquer à un fichier ou à un répertoire. Les valeurs UID et GID doivent être définies ensemble comme une paire ou elles sont ignorées.	Définir les attributs de fichier
Autorisations	Autorisations de fichier ou de répertoire à définir pour l'utilisateur et le groupe spécifiés. Cette valeur doit être exprimée sous forme de nombre entier, tel que **16877**, qui définit ces autorisations : `rwxr-xr-x`. Le numéro d'autorisation est une valeur interne renvoyée par l'activité Obtenir la liste des fichiers. En règle générale, vous utilisez d'abord l'activité Obtenir une liste de fichiers pour renvoyer une liste de fichiers et de leurs attributs. Ensuite, vous pouvez déplacer un fichier d'un hôte source vers un hôte cible et définir les attributs du fichier source sur le fichier cible. C'est ce que montre le Workflow de transfert de fichiers SFTP.	Définir les attributs de fichier
Horodatage d'accès	Remplace l'horodatage du dernier accès au fichier ou au répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble comme une paire.	Définir les attributs de fichier
Horodatage de modification	Remplace l'horodatage de la dernière modification du fichier ou du répertoire. Les horodatages d'accès et de modification doivent être définis ensemble comme une paire.	Définir les attributs de fichier
Taille en octets	Taille d'un fichier, exprimée en octets.	Définir les attributs de fichier
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID doté des options de Serveur MID appropriées pour la connexion aux serveurs source et cible. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID SSH.	Tous

Le système utilise cette logique pour déterminer les fichiers à déplacer à partir de l'hôte source :

- Si le champ **Fichiers sources** est vide, le système sélectionne tous les fichiers du répertoire source. Sinon, il ne sélectionne que les fichiers dont les noms correspondent à l'un des modèles de nom de fichier indiqués dans le champ.
- Si le champ **Fichiers exclus** est vide, le système n'exclut rien. Sinon, il exclut les fichiers dont les noms correspondent à l'un des modèles de nom de fichier indiqués dans le champ.
- La règle d'exclusion a une préférence plus élevée que la règle d'inclusion. Un fichier dont le nom correspond à l'un des modèles de nom de fichier dans le champ **Fichiers exclus** n'entre pas dans la sélection, même s'il est sélectionné par la règle d'inclusion.
- Lorsque la case **Inclure les sous-dossiers** est décochée, le système recherche uniquement dans le répertoire source les fichiers à inclure ou à exclure. Sinon, il recherche dans le répertoire source et l'un de ses sous-dossiers les fichiers à inclure ou à exclure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité de sonde

Créez une activité qui exécute une sonde sur l'hôte cible configuré pour renvoyer des informations spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir des instructions sur l'utilisation du flux de processus du modèle d'activité, consultez Créer des activités personnalisées.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution de sonde.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'exécute Orchestration.
Sonde	Sonde à exécuter avec cette activité, à partir de la liste des sondes dans le système
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité.
Paramètres	Serveur MID à utiliser, par options.
Capacités de Serveur MID requises	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec cette sonde. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou glisser-déposer des variables d'entrée dans les champs de paramètre et attribuer une valeur.

Remarque :
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Utilisez le mappage automatique pour générer des sorties et analyser des règles
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Paramètres d'exécution du modèle de sonde

Utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **de prétraitement** .

Pour obtenir des descriptions des champs de commande, reportez-vous à la section Configurer la commande d'exécution de sonde.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution de l'activité de sonde

Nom	Variable	Type	Utilisation
Sonde	Sonde	Référence	La sys_id de la sonde du Serveur MID.
Source	source	Chaîne	Hôte cible prévu
Paramètres	paramètres	Tableau d'objets JS	Tableau d'objets JavaScript, exprimé avec le préfixe `executionParam.` Pour ajouter d'autres paires nom-valeur au tableau de **paramètres** , ajoutez-les au tableau existant. Créez un objet JavaScript avec la syntaxe suivante et ajoutez-le au tableau `executionParam.parameter` . Cela affecte des paramètres supplémentaires au message : `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"}; executionParam.parameters.push(newParameter);`
Capacités moyennes	midCapabilities	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de Serveur MID requises.
ValeurCapacités	valueCapabilities	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Aptitudes du serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de Serveur MID : `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Paramètres de post-traitement du modèle de sonde

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Paramètres de post-traitement de la sonde

Nom	Variable	Type	Utilisation
Charge utile	charge utile	Chaîne	Contient la charge utile brute renvoyée par la sonde.
Sortie	sortie	Chaîne	Contient les données de sortie renvoyées par la sonde.
EccSysId	eccSysId	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée File d'attente ECC.

Configurer la commande d'exécution de sonde

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur la cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de pouvoir passer à **l'étape de commande d'exécution** .

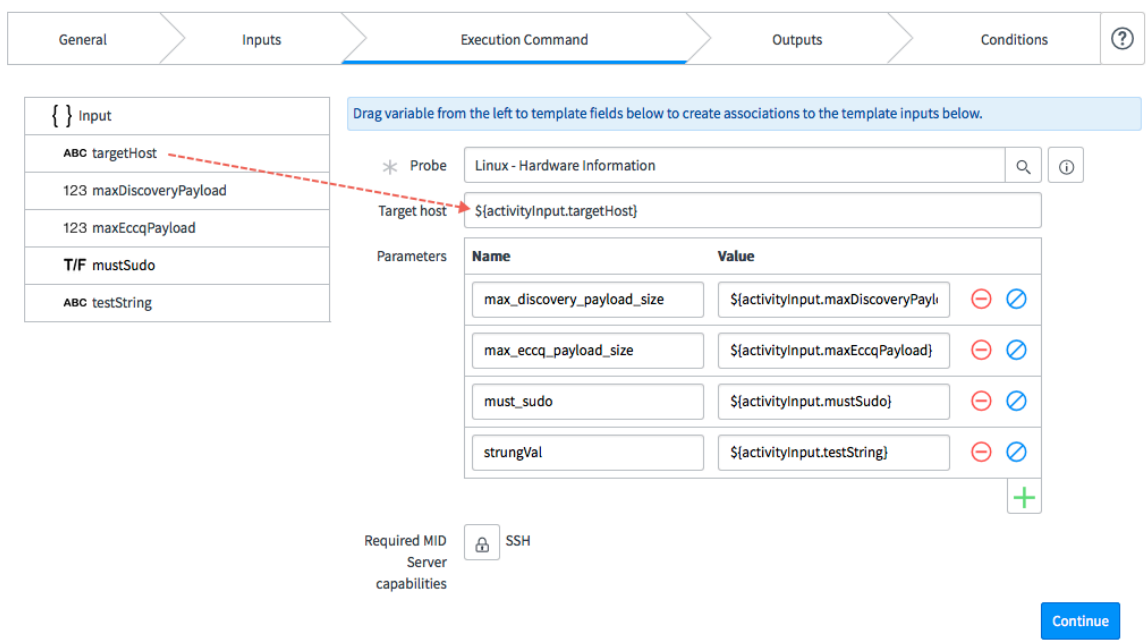
Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque :
Vous pouvez tester la connexion d'activité entre le serveur MID et la cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez Sorties de modèles de tests.

Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Commande d'exécution de sonde



2. Renseignez les champs indiqués dans la table.

Champs de commandes d'exécution de sonde

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Sonde	Sonde à exécuter avec cette activité, à partir de la liste des sondes dans le système.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser, par options.
Paramètres	Paires nom-valeur à transmettre à l'hôte avec cette sonde. Vous pouvez créer ces paramètres manuellement ou glisser-déposer des variables d'entrée dans les champs de paramètre et attribuer une valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité SSH

Créez une activité qui extrait les données d'un hôte cible qui utilise le protocole réseau SSH.

Avant de commencer
Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour obtenir des instructions sur l'utilisation du flux de processus du modèle d'activité, consultez Créer des activités personnalisées.

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution SSH.

Option	Description
Mapper les variables d'entrée	Utilisez les variables que vous avez créées pour configurer la commande qu'exécute Orchestration.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité.
Commande	Commande : cette activité s'exécute sur l'hôte cible. Vous pouvez appeler un script de serveur MID à partir de ce champ à l'aide de n'importe quel type de script pris en charge par la ligne de commande SSH. Pour plus d'informations, consultez **Options de script SSH avancées** sous le tableau.
Répertoire	Répertoire sur l'hôte cible sur lequel la commande est exécutée.
Balise d'informations d'identification	La balise d'informations d'identification Orchestration à utiliser lors de l'exécution de la commande.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID doté des capacités appropriées pour la connexion à l'hôte. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID avec les options SSH.
Exécution longue	Si cette option est activée, le délai de connexion SSH est désactivé pour les commandes dont l'exécution peut prendre plus de temps que les 60 secondes par défaut. Orchestration vérifie périodiquement le processus en cours pour déterminer son état jusqu'à ce qu'il soit terminé.
Doit Sudo	Si cette option est activée, active l'utilisation de sudo pour exécuter des commandes.

Remarque :
Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Options de script SSH avancées

Pour exécuter un Serveur MID script sur l'hôte cible, spécifiez le type de script et transmettez le nom du script dans le paramètre ${syncFile()} . Le système utilise ce paramètre pour localiser le script nommé dans la table Fichier de script de Serveur MID [ecc_agent_script_file] et l'exécuter sur l'hôte cible. Par exemple, un script bash peut être exprimé comme suit :

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

Un script de base (main_script.bash) peut référencer un autre script (my_include.bash) ainsi qu'un fichier distinct (.my_profile) situé sur l'hôte cible. Les scripts et le fichier référencé doivent être synchronisés avec le , en utilisant le paramètre ${syncFile()}, pour s'exécuter Serveur MID correctement.

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

Un exemple Python avec des commentaires en ligne pourrait ressembler à ceci :

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

Que faire ensuite

- Utilisez le mappage automatique pour générer des sorties et analyser des règles
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Paramètres d'exécution du modèle SSH

Utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** du concepteur d'activité.

Pour obtenir des descriptions des champs de commande, reportez-vous à la section Configurer la commande d'exécution SSH.

Remarque :
Vous devez utiliser le préfixe executionParam. avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution SSH

Nom	Variable	Type	Utilisation
Source	source	Chaîne	Cible ou hôte prévu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution SSH (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
Commande	commande	Chaîne	Commentaire à exécuter sur l'hôte.
Répertoire	répertoire	Chaîne	Répertoire sur l'hôte dans lequel exécuter la commande.
Balise d'informations d'identification	credential_tag	Chaîne	Balise d'informations d'identification Orchestration à utiliser lors de l'exécution de la commande.
Capacités moyennes	midCapabilities	Chaîne (séparée par des virgules)	Liste des options de Serveur MID requises.

ValeurCapacités	valueCapabilities	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Aptitudes du serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de Serveur MID :
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Exécution longue	long_running	Booléen	Indique si la commande est longue exécution ou non. La valeur vrai indique que la commande est longue.
Doit sudo	must_sudo	Booléen	Indique si cette activité doit utiliser sudo pour exécuter les commandes racine. La valeur vrai indique que les informations d'identification sudo SSH doivent être utilisées.SSH credentials

Paramètres de post-traitement SSH et analyse de la charge utile

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement, une analyse de charge utile et un balisage.

Paramètres de post-traitement SSH

Nom	Variable	Type	Utilisation
Sortie	sortie	Chaîne	Contient la sortie renvoyée par la commande SSH.
EccSysID	eccSysID	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée de file d'attente ECC renvoyé par l'activité.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient les messages d'erreur récupérés à partir de la commande SSH. Cette valeur est **nulle** s'il n'y a pas de message d'erreur.

Balises	balises	Carte de hachage des valeurs de balises renvoyée par la commande SSH	Contient les balises utilisées pour extraire la sortie à l'aide des commandes SSH. La sortie de la balise est délimitée par des signes à double pourcentage, comme dans `%%tagname %% ... %%`. Configurez la commande à l'aide du format suivant :
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de post-traitement SSH (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
			… %% %%tagname2%% output2 line 1 output2 line 2 … %% Les balises renvoyées sont des objets de hashmap JavaScript dans lesquels chaque clé est précédée d'une `balise` accompagnée du tagname. {"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}

Configurer la commande d'exécution SSH

Utilisez les variables d'entrée que vous avez créées pour configurer la commande qu'Orchestration exécute sur la cible hôte.

Avant de commencer

Créez les variables d'entrée dont vous avez besoin dans le formulaire **Entrées** avant de passer à l'étape **de commande d'exécution** .

Rôle requis : activity_creator, admin

Remarque :
Vous pouvez tester la connexion SSH entre le serveur MID et la cible sans avoir à exécuter l'activité dans un contexte de workflow. Pour plus d'informations, consultez Sorties de modèles de tests.

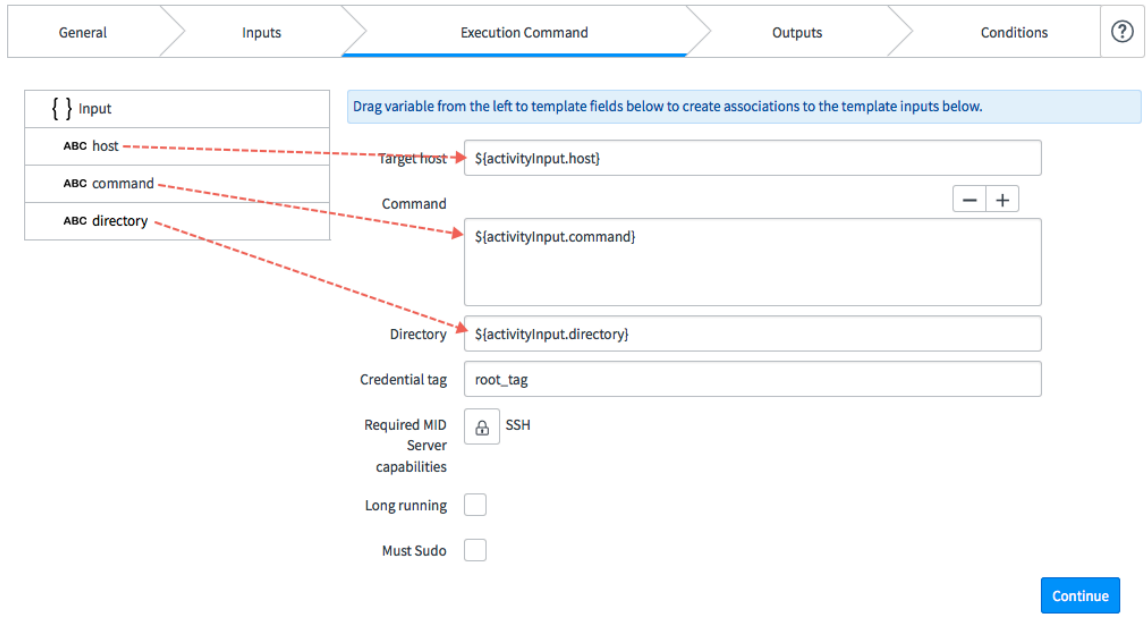
Procédure

1. Faites glisser les variables de la liste des entrées et déposez-les dans les champs de commande.
   Le système formate la variable dans la syntaxe appropriée pour la commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commande d'exécution SSH



2. Renseignez les champs indiqués dans la table.

Entrées d'activité SSH

Champ	Description
Entrée	Générateur de variables d'entrée. Créer des variables d'entrée pour mapper aux champs disponibles.
Hôte cible	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur cible pour cette activité.
Commande	Commande : cette activité s'exécute sur l'hôte cible. Vous pouvez appeler un script de serveur MID à partir de ce champ à l'aide de n'importe quel type de script pris en charge par la ligne de commande SSH. Pour plus d'informations, consultez **Options de script SSH avancées** sous le tableau.
Répertoire	Répertoire sur l'hôte cible sur lequel la commande est exécutée.
Balise d'informations d'identification	Alias d'informations d'identification pour les activités Orchestration à utiliser lors de l'exécution de la commande.
Sélectionner Serveur MID par aptitudes	Serveur MID doté des capacités appropriées pour la connexion à l'hôte. Par défaut, le système sélectionne un serveur MID avec les options SSH
Exécution longue	Cochez la case pour désactiver le délai de connexion SSH pour les commandes dont l'exécution peut prendre plus de temps que les 60 secondes par défaut. Orchestration vérifie périodiquement le processus en cours pour déterminer son état jusqu'à ce qu'il soit terminé.
Doit Sudo	Case à cocher pour autoriser l'utilisation des informations d'identification SSH pour exécuter des commandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape **Sorties** .

Créer une activité de script d'exécution

Créez une activité qui exécute n'importe quel script.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Procédure

1. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
2. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande Exécuter l'exécution du script :
   Créez un script pour l'exécution de cette activité.

> **Remarque :**
> Vous pouvez mapper automatiquement les valeurs des paramètres d'une charge utile de test aux variables de l'onglet **Sorties** . Voir variables de sortie de mappage automatique.

Que faire ensuite

- Utilisez le mappage automatique pour générer des sorties et analyser des règles
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Exécuter le script Script de traitement du modèle

Utilisez le formulaire Exécuter le script personnalisé pour entrer un script à appeler et à utiliser avec d'autres activités.

Exécuter le script de traitement du script

Champ	Description
Script de traitement	Script que l'activité exécute.
Variables	Variables d'entrée pouvant être utilisées comme blocs de construction dans le script de processus d'entrée. Cliquez sur la flèche au-dessus du champ pour ouvrir la liste des variables. Cliquez sur un élément de l'arborescence pour l'ajouter à votre script dans la syntaxe appropriée. La liste affiche les variables d'entrée que vous avez transmises à l'activité sur le formulaire **Entrées** . Toutes les variables d'activité ajoutées dans le formulaire **Entrées** sont en lecture seule et sont exprimées dans le script de traitement avec la syntaxe suivante : `activityInput.variable`.

Créer une activité JMS

Créez une activité JMS personnalisée pour récupérer ou envoyer des messages à des systèmes externes à l'aide de Java Messaging Service.

Avant de commencer

Rôle requis : activity_creator ou workflow_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activité JMS prend en charge les fournisseurs JMS tiers dont l'application cliente JMS est écrite avec un modèle Java EE typique et peuvent prendre en charge ces opérations :

- Utilisation de JNDI pour trouver un objet ConnectionFactory.
- Utilisation de JNDI pour trouver un ou plusieurs objets de destination.
- Utilisation de ConnectionFactory pour créer un objet de connexion JMS.
- Utilisation de la connexion JMS pour créer un ou plusieurs objets de session JMS.
- Utilisation d'une session JMS et des destinations pour créer les objets MessageProducer et MessageConsumer.
- Démarrage de la connexion JMS pour activer la remise ou la consommation de messages.

Remarque :
Le concepteur d'activité JMS a été testé avec les fournisseurs JMS ActiveMQ et Tibco EMS. Lors de la connexion à un fournisseur JMS, consultez la documentation de votre utilisateur tiers.

Procédure

1. Créez ou vérifiez vos informations d'identification JMS .
   Vos informations d'identification JMS doivent disposer de l'autorisation pour la base de données cible et de la configuration appropriée pour la connexion JMS correspondante. Les informations d'identification doivent être configurées avant de pouvoir créer une activité JMS.
2. Créez ou vérifiez votre connexion JMS .
   Votre connexion JMS doit être configurée avec des informations d'identification JMS valides avant de pouvoir créer une activité JMS.
3. Créez une activité personnalisée .
   Cette action crée une activité personnalisée à l'aide d'un modèle.
4. Après avoir configuré les propriétés générales et créé des variables d'entrée, configurez la commande d'exécution JMS.

Option	Description
Configurer vos informations d'identification	Renseignez les champs nécessaires à la connexion à votre base de données.
Instanciateur de connexions	Nom de la fabrique de connexions JMS. Vous devez créer ou vérifier votre connexion JMS. Cette configuration lie le nom de la fabrique de contexte initial à l'URL du fournisseur JMS.
Type de destination	Type de destination utilisé pour ce message : ○ **File d'attente** : le message est mis en file d'attente pour les communications point à point. **Remarque :** L'opération **GET** n'est prise en charge que pour le type de destination File d'attente. ○ **Rubrique** : Le message est utilisé pour la communication de publication et d'abonnement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Nom de destination	Nom de la file d'attente ou de la destination de la rubrique configurée sur le fournisseur JMS.
Type du message	Valeur du type de message JMS. Seul le type **de message texte** est pris en charge. La file d'attente ou la destination de la rubrique doit être configurée pour recevoir ou envoyer uniquement un message texte. Les autres types de messages sont abandonnés, car l'activité JMS ne peut pas les traiter.
Opération	L'opération programmatique à effectuer sur la destination. Les choix sont **PUT** ou **GET**.
Délai d'expiration (sec.)	Temps d'attente autorisé pour un message dans la file d'attente des messages avant son expiration, en secondes. Le nombre par défaut est **30**.
En-têtes de messages personnalisés	Les valeurs d'en-tête personnalisées, sous forme de paire nom/valeur, disponibles sur la destination JMS. **Remarque :** Ceci n'est pris en charge que pour une opération **PUT** .
Charge utile du message	Contenu ou charge utile du message réel qui est envoyé à la destination JMS. **Remarque :** Ceci n'est pris en charge que pour une opération **PUT** .
Balise d'informations d'identification	Une balise pour une information d'identification individuelle pour une activité JMS dans un workflow Orchestration.
Capacités de Serveur MID requises	Serveur MID à utiliser, par options.

Traduction automatique

Que faire ensuite

- Utilisez le mappage automatique pour générer des sorties et analyser des règles
- Si vous n'utilisez pas le mappage automatique, vous pouvez créer manuellement des variables de sortie et créer des règles d'analyse

Créer une connexion JMS pour une Orchestration activité

Configurez votre système pour utiliser Java Messaging Service (JMS) avec une activité Orchestration JMS personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le serveur MID doit disposer des instanciateurs de connexions JMS appropriés pour votre organisation. Configurez ces valeurs dans la `mid.property.jms.command.allowed_factory_names` propriété, qui se trouvent dans **Serveur MID** > **Propriétés**. Les valeurs par défaut de cette propriété peuvent être

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

remplacées par n'importe quelle valeur ou liste de valeurs séparées par des virgules que le fournisseur JMS tiers annonce.

Procédure

1. Accédez à la **Serveur MID** > **Fichiers JAR**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et ajouter.

Option	Description
Nom	Nom unique et descriptif permettant d'identifier le fichier dans l'instance.
Version	Numéro de version du fichier, le cas échéant.
Source	Emplacement du fichier JAR à des fins de référence. Les informations sources ne sont pas utilisées par le système.
Description	Brève description du fichier JAR et de son objectif dans l'instance.

3. Cliquez sur l'icône du presse-papier dans la bannière et joignez le fichier jar du pilote JMS.
   Le fichier jar du pilote JMS doit être disponible dans le cadre de l'installation du fournisseur JMS. Peu de fournisseurs JMS les mettent à disposition en tant que produit distinct. Consultez la documentation du fournisseur JMS pour déterminer quels fichiers JAR du pilote client JMS nécessitent que les applications clientes se connectent au fournisseur JMS. Par exemple, si vous essayez de vous connecter à ActiveMQ V5.10 (fournisseur JMS), vous avez besoin du fichier activemq-all-5.10.1.jar .
4. Accédez à la **Orchestration** > **Informations d'identification et connexions** > **Instanciateur de connexions JMS**.
5. Cliquez sur **Nouveau**, ajoutez les éléments suivants, puis cliquez sur **Soumettre**.

Option	Description
Nom	Nom unique de cette fabrique de connexions.
Instanciateur de contexte initial	Nom de la classe JNDI utilisée pour créer InitialContext. **Remarque :** Par exemple, pour vous connecter à ActiveMQ V5.10 (fournisseur JMS), la valeur est org.apache.activemq.jndi.ActiveMQInitialContextFactory.
URL du fournisseur	Emplacement de l'installation du fournisseur JMS en cours d'exécution. **Remarque :** Par exemple, pour vous connecter à ActiveMQ V5.1 : tcp://ipAddressOrHostName:61616.

6. Accédez à la **Orchestration** > **Informations d'identification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Nouveau**, sélectionnez **Informations d'identification JMS** et fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe que le MID doit utiliser pour communiquer avec le fournisseur JMS. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification JMS Informations d'identification JMS .
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez créer une activité JMS personnalisée.

Paramètres d'exécution du modèle JMS

Vous utilisez les paramètres d'exécution pour créer le script de processus d'entrée dans le formulaire **Prétraitement** .

Vous devez utiliser le préfixe `executionParam.` avec toutes les variables de cette table.

Paramètres d'exécution JDBC

Nom	Variable	Type	Utilisation
JMS ds	jms_ds	Référence	Source de données JMS sélectionnée.
Type de destination	destination_type	Énumérés	
Nom de destination	destination_name	Chaîne	
Type du message	message_type	Énumérés	
Opération	operation	Énumérés	
Délai d'expiration atteint	time_out	Entier	Durée d'attente avant que la requête ne renvoie les résultats.
En-têtes personnalisés	custom_headers	Tableau d'objets JavaScript	
Charge utile du message	message_payload	Chaîne	
Balise d'informations d'identification	credential_tag	Chaîne	Liste des options de Serveur MID requises.
Capacités moyennes	midCapabilities	Chaîne (séparée par des virgules)	
ValeurCapacités	valueCapabilities	Tableau de la carte de hachage	Valeurs d'aptitude utilisées pour sélectionner le Serveur MID. Pour plus d'informations, voir Aptitudes du serveur MID. Si des options supplémentaires sont affectées par valeur, utilisez cet exemple pour personnaliser la sélection de Serveur MID : `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'exécution JDBC (suite)

Nom	Variable	Type	Utilisation
			executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);

Paramètres de post-traitement du modèle JMS

Utilisez ces paramètres pour créer un script de post-traitement.

Paramètres de post-traitement JMS

Nom	Variable	Type	Utilisation
Statut	état	Chaîne	État de l'opération (Put ou Get) sur la destination JMS.
En-têtes standard	en-têtes standard	Chaîne	Tous les en-têtes standard, tels que spécifiés par JMS, qui sont obtenus dans le cadre du message JMS au cours d'une opération Get. Ce champ ne s'applique qu'aux opérations d'obtention.
En-têtes personnalisés	en-têtes personnalisés	Chaîne	Tous les en-têtes personnalisés ajoutés par une application de créateur ou d'éditeur qui sont obtenus dans le cadre du message JMS au cours d'une opération Obtenir. Ce champ ne s'applique qu'aux opérations d'obtention.
Charge utile du message	Charge utile du message	Chaîne	Charge utile du message obtenue dans le cadre du message JMS au cours d'une opération Get. Ce champ ne s'applique qu'aux opérations d'obtention.
EccSysID	eccSysID	Chaîne	Contient l'ID de référence associé au message d'entrée de file d'attente ECC renvoyé par l'activité.
Messages d'erreur	Messages d'erreur	Chaîne	Contient tous les messages d'erreur récupérés à partir de la commande JMS. Cette valeur est **nulle** s'il n'y a pas de message d'erreur.

Définition du champ d'application de l'activité

Les activités personnalisées s'exécutent dans leur propre périmètre, même s'il est différent de celui du workflow.

Tout script qui s'exécute à l'intérieur d'une activité personnalisée avec un champ d'application ne peut accéder qu'aux artefacts externes qui sont dans le champ d'application de cette activité ou aux artefacts qui sont configurés pour s'exécuter dans n'importe quel champ d'application. Inversement, un artefact externe ne peut accéder au script à l'intérieur de cette activité privée que si l'artefact externe s'exécute dans le même périmètre. Les activités avec des périmètres publics peuvent interagir avec des artefacts extérieurs dans n'importe quel périmètre d'application.

Vous pouvez utiliser des activités privées dans le cadre d'un workflow dont le périmètre de l'application est public. Ces activités ne peuvent pas être atteintes de l'extérieur du workflow ou de l'extérieur du workflow. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application pour les activités personnalisées, consultez la table Description du champ du modèle d'activité approprié.

Remarque :
Les activités personnalisées téléchargées dans le magasin doivent être configurées de manière à être accessibles à tous les périmètres de l'application ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier une activité personnalisée

Lorsqu'un utilisateur crée une activité personnalisée et l'enregistre ou la soumet, cette activité apparaît dans les onglets **Personnalisé** et **Packs** de la palette du concepteur, mais n'est visible que par l'utilisateur qui l'a créée.

Avant de commencer
Rôles requis : admin, activity_admin activity_creator

Procédure

1. Lorsque vous avez terminé la configuration de l'activité, cliquez sur **Publier**.

   Cela rend l'activité accessible aux autres utilisateurs de l'instance disposant du rôle workflow_admin ou activity_creator. Les activités publiées peuvent être téléchargées dans le ServiceNow Store, ajoutées aux workflows et modifiées par n'importe quel utilisateur disposant des rôles appropriés.

2. Pour modifier une activité publiée, cliquez sur **Valider**.

   Lorsqu'une activité est extraite par un utilisateur, seul cet utilisateur peut la modifier. Les champs d'une activité extraite sont en lecture seule pour tous les autres utilisateurs.

3. Lorsque vous avez terminé de modifier l'activité extraite, publiez-la à nouveau.

   Le système ajoute une nouvelle version de cette activité à l'onglet **Personnalisé** de la palette Éditeur de workflow.

Remarque :
Les activités que vous créez et publiez ne sont visibles dans l'onglet **Packs** que si elles ont été créées dans le périmètre de l'application actuel.

Renvoyer une activité verrouillée à un état publié

Des problèmes peuvent survenir si une version d'activité est extraite par un utilisateur et n'est pas réenregistrée. Une activité dans cet état ne peut pas être extraite pour la mise à jour.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un administrateur peut renvoyer une activité verrouillée à l'état Publié.

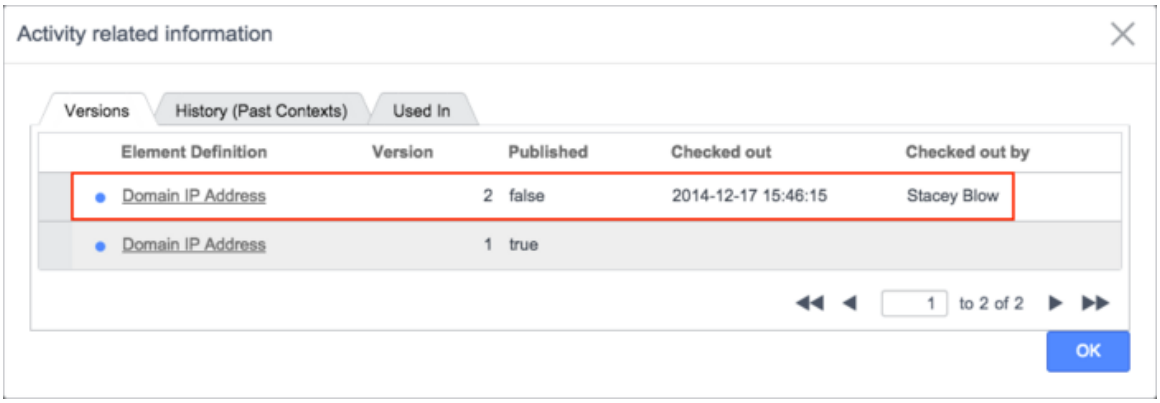
Procédure

1. Ouvrez l'éditeur de workflow.
2. Depuis l'onglet **Personnalisé** , ouvrez l'activité verrouillée.
3. Cliquez sur l'icône de menu dans la barre de titre et sélectionnez **Versions** dans le menu contextuel.

   Une liste de toutes les versions de cette activité s'affiche. La version verrouillée affiche l'utilisateur qui l'a extraite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez la version extraite.

   Le système ouvre l'enregistrement dans le concepteur d'activité.

5. Cliquez à nouveau sur l'icône de menu et sélectionnez **Forcer la sortie** dans le menu contextuel.

   Les champs d'activité deviennent modifiables.

6. Cliquez sur **Publier**.

   L'activité devient disponible pour les utilisateurs disposant des rôles appropriés.

Copier une activité personnalisée

Vous pouvez copier des activités à réutiliser à partir de l'onglet **Personnalisé** dans le champ d'application global.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, activity_admin activity_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas copier une activité dans un champ d'application privé.

Procédure

1. Pour réutiliser une activité dans le champ d'application global, développez la catégorie parente pour afficher les activités.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'activité que vous souhaitez copier et sélectionnez l'une des options suivantes :
   - *Copier dans le champ d'application global en tant que nouvelle activité* : copie l'activité avec le nouveau nom que vous fournissez, utilise le même numéro de version que l'activité d'origine et la déplace vers le champ d'application global dans l'onglet **Personnalisé** .

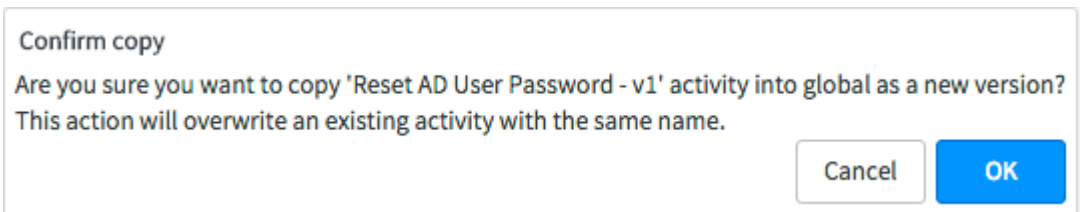
Attribution d'un nom à une copie d'activité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *Copier dans le champ d'application global en tant que nouvelle version* : copie l'activité sous le même nom, incrémente le numéro de version et la déplace vers le champ d'application global dans l'onglet **Personnalisé** . Le système ajoute automatiquement la catégorie parente à l'onglet **Personnalisé** si elle n'existe pas déjà. Cette action va remplacer une autre activité portant le même nom et le même numéro de version.

Création d'une nouvelle version d'activité



Remarque :
Si l'activité est dans un autre champ d'application que global, le système affiche ce message : Impossible de copier une activité incluse dans le champ d'application privé.

Bus de données Orchestration

Le bus de données permet aux concepteurs de workflows de suivre le flux de données via un workflow Orchestration et donne accès aux données de sortie qui peuvent être consommées par d'autres activités personnalisées.

Les données sont mises à disposition dans un workflow lorsque vous utilisez des activités créées avec le Concepteur d'activité Orchestration. Le concepteur d'activité offre la possibilité de spécifier des entrées et des sorties bien définies pour vos activités. Lorsque vous utilisez ces activités sur le canevas du workflow, les sorties apparaissent dans l'onglet **Données** et peuvent être utilisées comme entrées dans les activités suivantes.

Remarque :
Orchestration ne filtre pas les données qui vous sont fournies pour être réutilisées dans l'onglet **Données** . Vous devez vous assurer qu'une activité dans le canevas du workflow a été exécutée avant de consommer ses données de sortie.

Lorsque vous déposez une activité personnalisée sur le canevas du workflow, le système lui affecte un index. Si vous supprimez une activité du canevas et que vous en ajoutez une nouvelle, les index ne sont pas réutilisés. Cela garantit que vous ne commencez pas accidentellement à vous abonner à des données que vous n'aviez pas l'intention d'utiliser. Si vous mettez à jour une activité dans le concepteur d'activité, le système met automatiquement à jour l'activité sur le canevas pour s'assurer que les données auxquelles vous vous abonnez en aval ne sont pas affectées.

Réutiliser les données dans le concepteur d'activité

L'onglet **Données** de l'éditeur de workflow répertorie toutes les activités personnalisées utilisées dans le workflow actuel qui produisent des données et affiche ces données pour les réutiliser dans d'autres activités personnalisées.

Avant de commencer
Rôles requis : workflow_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les activités sont classées par application dans cet onglet et peuvent être utilisées comme sources de données pour d'autres activités. L'onglet **Données** est une représentation

Traduction automatique

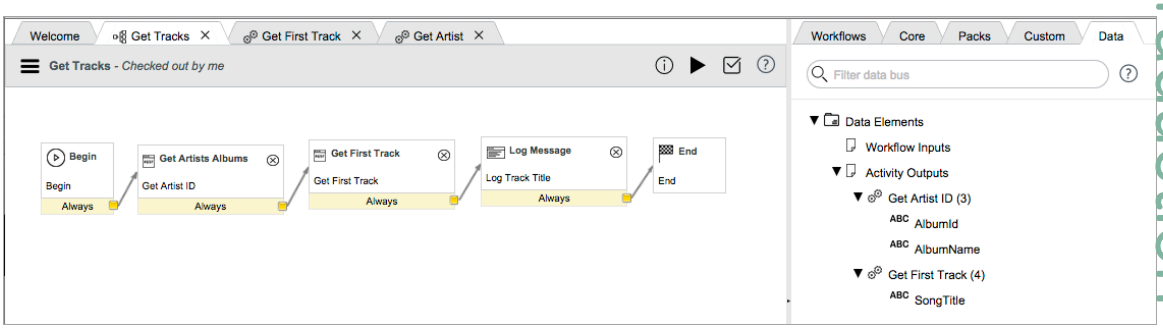
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

graphique du workflow Databus, qui gère toutes les données temporaires utilisées par le workflow actuel.

Procédure

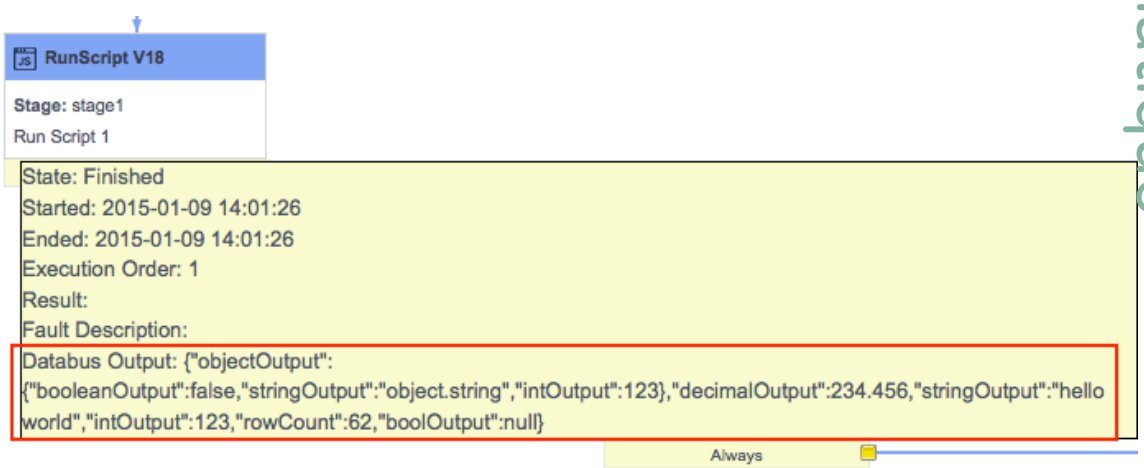
1. Faites glisser les variables de sortie d'une activité de cet onglet vers les entrées d'une autre activité sur le canevas du workflow pour lier les activités entre elles.

   Vous pouvez utiliser n'importe quelle sortie de la structure, quelle que soit l'application à laquelle elle appartient. Un numéro d'index entre parenthèses après le nom de l'activité fournit un identificateur unique pour les paramètres que vous utilisez comme données d'entrée dans d'autres activités. Si vous ne nommez pas une activité personnalisée, le seul identificateur de cette activité dans l'onglet **Données** est le numéro d'index. Les numéros d'index indiquent la séquence dans laquelle les activités personnalisées ont été ajoutées au workflow et ne sont pas réutilisées. Lorsque vous faites glisser une activité personnalisée sur le canevas du workflow, le système ajoute cette activité et ses données de sortie à la structure. Inversement, si vous supprimez une activité personnalisée du canevas, cette activité et ses sorties disparaissent de la liste de données.



2. Pointez sur une activité pour afficher des informations à son sujet dans une fenêtre contextuelle.

   Toutes les données de sortie réutilisées par l'activité sont répertoriées dans le champ **Sortie du bus de données** de la fenêtre contextuelle.



Serveurs MID pour Orchestration

Orchestration sélectionne automatiquement un serveur MID approprié en fonction des options que vous configurez dans les activités, des adresses IP des appareils cibles et de l'application que le serveur MID est autorisé à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour permettre à un serveur MID de fonctionner avec Orchestration, l'application **Orchestration** ou **TOUTES** les applications doivent lui être affectées. Consultez Configurer un serveur MID par défaut pour chaque application pour obtenir des instructions.

Vous pouvez demander aux MID Servers de se concentrer sur différentes options et séparer les sections de votre réseau. Voir :

- Aptitudes de Serveur MID
- Mapper une adresse IP à un nom DNS

Vous pouvez également spécifier un serveur MID par défaut à utiliser si aucun serveur MID ne répond aux critères d'aptitude et de plage d'adresses IP pour une activité. Consultez Sélectionner le serveur MID par défaut pour Orchestration.

Information associée

Aptitudes de Serveur MID

Aptitudes de Serveur MID

Les options du serveur MID définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP

Aptitude NMAP

L'option **Nmap** est uniquement affectée aux serveurs MID pour lesquels le scanner Network Mapper (Nmap) a été installé pour la découverte sans informations d'identification . Cette aptitude ne peut pas être ajoutée ou supprimée manuellement d'un serveur MID. Pour obtenir des instructions sur l'installation ou la désinstallation de Nmap, consultez Installer et désinstaller Nmap sur un serveur MID

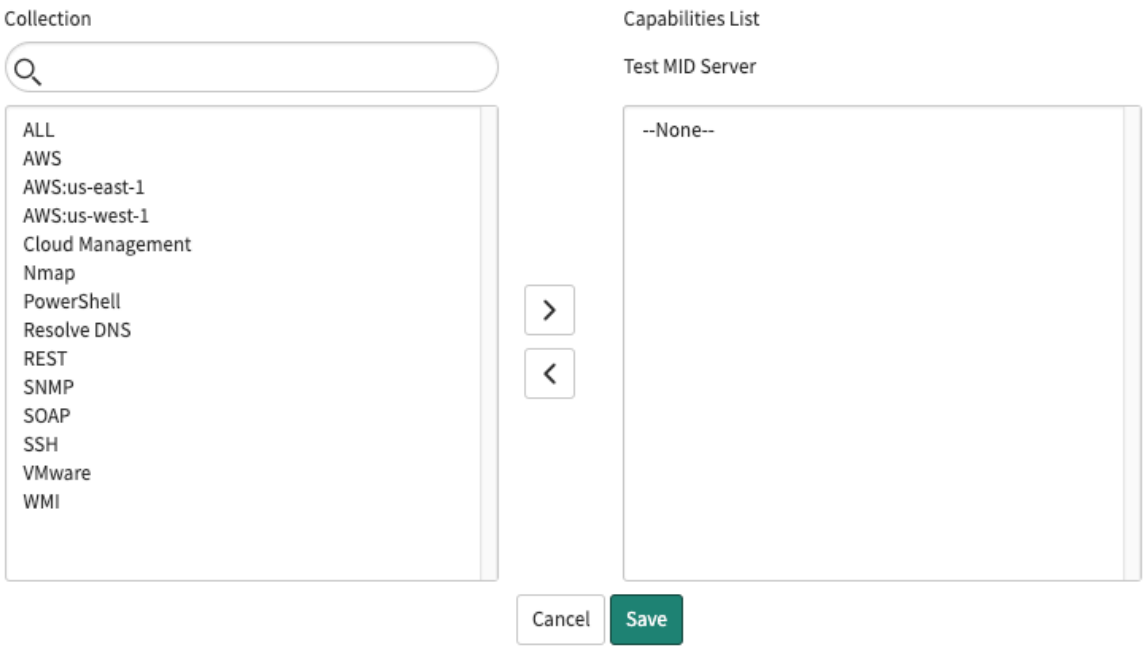
Valeurs d'aptitude de Serveur MID

Les options fournies dans le système de base n'ont pas de chaîne de valeur définie. La valeur de l'aptitude peut être vide, une valeur unique ou un * (caractère générique). Un Serveur MID configuré pour utiliser une option qui n'a aucune valeur peut localiser n'importe quel appareil à l'aide du protocole de cette option. Si une aptitude a une valeur définie, le Serveur MID qui utilise cette aptitude trouve uniquement les équipements utilisant ce protocole qui correspondent exactement à la chaîne de valeur. L'exception à cette règle est la fonctionnalité Résoudre DNS, qui est configurée pour résoudre n'importe quel nom DNS en une adresse IP à l'aide d'une correspondance de chaîne partielle. Le caractère générique * correspond à une aptitude de demande spécifiant toute valeur non vide.

À partir de la version Madrid, la combinaison **[nom de l'option] :[valeur]** apparaît dans la zone de liste double lorsque vous ajoutez une option à un serveur MID. Cette combinaison vous permet de voir toutes les options qui ont des valeurs différentes, même si le nom de l'option est identique. Par exemple, si vous utilisez l'option Gestion cloud et que vous utilisez le champ de valeur pour spécifier le centre de données logique us-west sur l'un des enregistrements d'option, vous pouvez voir la combinaison dans la liste **Collection** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélection de serveur MID

Le Serveur MID est sélectionné à l'aide d'un algorithme basé sur les options disponibles. Le sélecteur produit une liste de MID appropriés à l'aide de filtres dans l'ordre suivant : **État du serveur** > **applications** > **Plage IP** > **Options**. L'algorithme recherche les options dans la séquence suivante et, si une étape trouve au moins un serveur MID, les étapes restantes sont ignorées :

1. **Correspondance de valeur exacte :** Recherchez chaque serveur MID contenant des options avec des paires nom/valeur avec une correspondance exacte avec toutes les paires nom/valeur d'option demandées. Un champ vide est une valeur valide. * Les valeurs (de caractère générique) sont ignorées.
2. **Correspondance de valeur de caractère générique :** Identique à une correspondance de valeur exacte, mais permet également à une valeur de demande non vide de correspondre aux enregistrements d'aptitude de Serveur MID contenant la valeur *.
3. **Nom de la capacité spéciale ALL :** Recherchez chaque serveur MID contenant le nom de l'option spéciale ALL, en ignorant le champ de valeur de l'option.

Remarque :
Si le nom de l'option demandée n'existe pas dans la table ecc_agent_capability, **BadArgumentException** est levée plutôt que de revenir à l'aptitude ALL.

Correspondance de valeur de capacité de Serveur MID scriptée

Vous pouvez utiliser des tests de valeur pour créer des fonctionnalités qui trouvent les équipements à l'aide de valeurs sans nécessiter de correspondance de chaîne exacte. L'action sur ces valeurs est contrôlée par un script défini par l'utilisateur.

L'aptitude Résoudre le DNS est fournie dans le système de base et est configurée pour résoudre les noms DNS en adresses IP pour les appareils dont les noms se terminent par un nom de domaine spécifié. La **valeur** d'aptitude saisie est automatiquement précédée d'un point pendant le traitement pour correspondre à la syntaxe du domaine. Cette valeur peut contenir un ou plusieurs sous-domaines, mais doit inclure la fin de la chaîne de domaine. Les appareils correspondants doivent se terminer avec la même syntaxe. Le script de l'aptitude Résoudre le DNS détermine si un nom d'appareil correspond aux critères

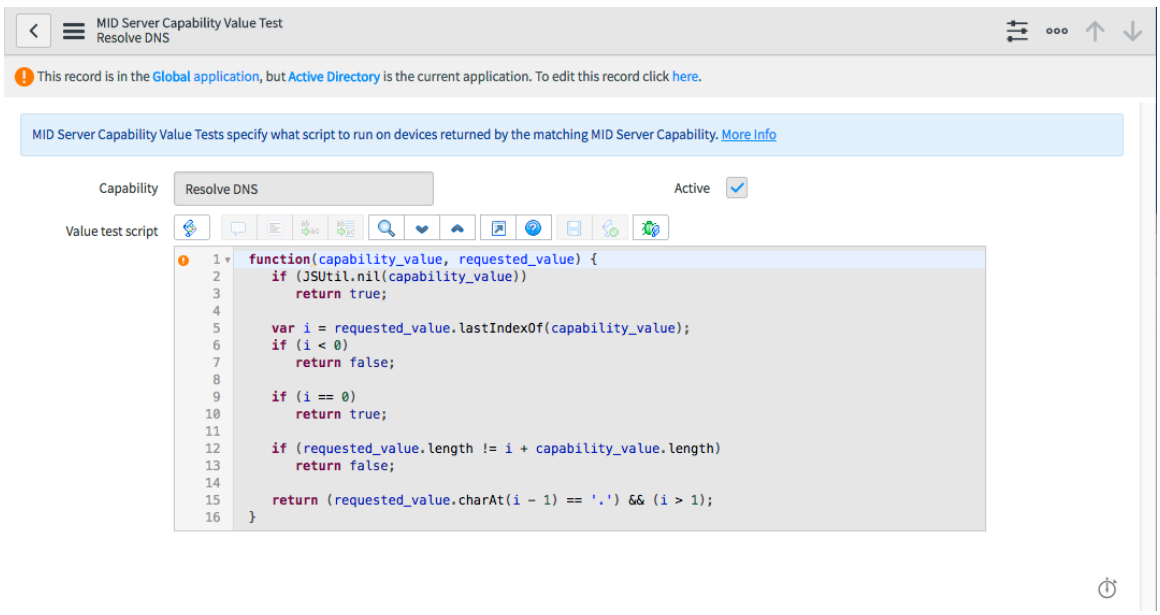
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

définis par **Valeur**. Si une correspondance existe, la plateforme effectue automatiquement la résolution de l'adresse. Par exemple, si la valeur de l'aptitude Résoudre DNS est service-now.com, le Serveur MID doté de cette aptitude recherche lnxlab01.sandiego.service-now.com et dbsrv101.sanjose.service-now.com. Si la valeur est changée en sandiego.service-now.com, le serveur MID trouve uniquement lnxlab01.

Remarque :
Si la **valeur** de l'aptitude Résoudre le DNS est vide, tous les domaines correspondent.

Pour afficher le script d'évaluation de cette aptitude, accédez à **Serveur MID** > **Tests de valeur d'aptitude** et sélectionnez **Résoudre le DNS** dans la liste.



Configurer les options de Serveur MID

Les options de Serveur MID définissent les fonctions spécifiques d'un serveur MID dans une plage d'adresses IP, ce qui permet à une application de sélectionner le serveur MID le plus approprié. Configurez les options sur les MID Servers pour des applications telles que Orchestration, Gestion cloud et Mappage des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Plusieurs applications utilisent des options, des plages d'adresses IP et Sélection de serveur MID pour réduire le pool de serveurs MID dont les applications ont besoin.

Remarque :
Au moins une aptitude est requise pour chaque serveur MID utilisé par Orchestration. Consultez Serveurs MID pour Orchestration pour plus d'informations.

Les options suivantes sont disponibles par défaut avec Détection :

Tous	IBM	Résoudre le DNS
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chef	OpenStack	SSH
Gestion cloud	PowerShell	VMware
Google	RCA	WMI

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Options**.
2. Sélectionnez une option existante ou sélectionnez **TOUT** pour inclure toutes les options.

   Remarque :
   Assurez-vous que chaque plage d'adresses IP dispose de serveurs MID dotés des options nécessaires pour terminer les activités d'orchestration sur ce segment de réseau.

3. Créer une nouvelle option :
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Configurez la valeur d'une option personnalisée.

      Example
      Par exemple, une aptitude pour **DOMAINE,** avec une valeur **service-now**.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Sélectionnez **Modifier** dans la liste connexe des serveurs MID pour ajouter des serveurs MID à l'aptitude.
5. Sélectionnez un ou plusieurs serveurs MID pour cette option dans la liste **Disponible** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'aptitude définie ici apparaît également dans l'enregistrement primaire de ce Serveur MID.

Sélectionner le serveur MID par défaut pour Orchestration

Orchestration utilise le serveur MID par défaut s'il ne parvient pas à trouver un serveur MID avec la plage d'adresses IP et les options appropriées.

Spécifiez le serveur MID par défaut à l'un des emplacements suivants :

- Le champ **Serveur MID par défaut** de l'enregistrement de l'application Orchestration. Consultez les Configurer un serveur MID par défaut pour chaque application pour obtenir les instructions.
- **Serveur MID par défaut à utiliser pour la propriété Activités d'orchestration**. Accédez à la **Orchestration** > **Propriétés de serveur MID** pour définir cette valeur.

Ces deux valeurs sont automatiquement synchronisées. Vous pouvez changer le serveur MID par défaut à chaque emplacement.

Propriété système de la sonde PowerShell version 2

Affichez les informations d'identification PowerShell détaillées et les informations de connexion étendues.

À partir de la version Madrid, il existe une nouvelle propriété système pour la sonde PowerShell qui active la version 2 de la sonde. Cette nouvelle version vous permet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

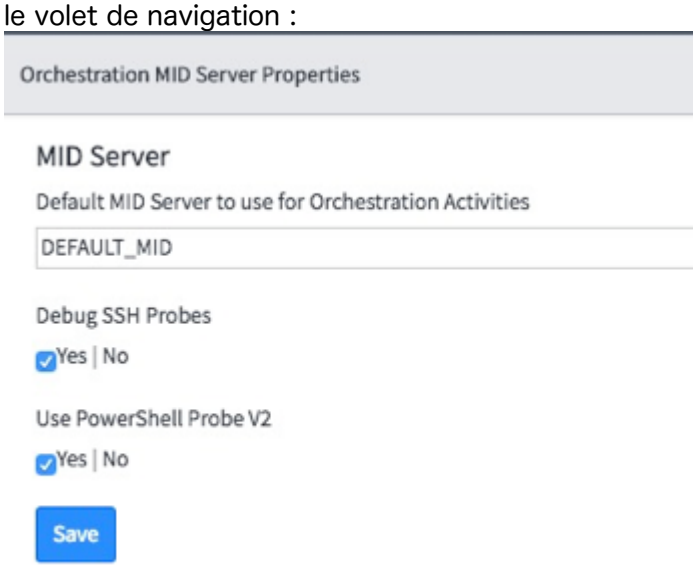
d'afficher des informations d'identification détaillées sur les raisons de l'échec ou de la réussite des informations d'identification PowerShell. Vous pouvez également afficher les informations de journalisation d'une charge utile de file d'attente ECC et d'un journal de contexte de workflow.

mid.server.rba_powershell_v2

Active la sonde PowerShell version 2 pour une utilisation avec toutes les activités PowerShell. La valeur par défaut est vrai. Si vous choisissez faux, la sonde PowerShell héritée est utilisée. Sauf problème, utilisez la version 2, car la version héritée va être obsolète.

Remarque :
Cette propriété s'applique uniquement aux activités Orchestration. Découverte Les sondes ne sont pas affectées.

Vous pouvez accéder à la propriété en sélectionnant le lien Propriétés du serveur MID dans le volet de navigation :



Propriété du journal PowerShell

Activez l'affichage des messages de débogage à partir de PowerShell.

Cette propriété permet de contrôler quand et où afficher les messages de débogage générés par les instructions de débogage incorporées dans les scripts PowerShell.

mid.property.powershell.log_info

La nouvelle propriété de journal PowerShell de Serveur MID :

- Affiche les informations de connexion.

  Remarque :
  Une fois la connexion activée, les scripts PowerShell prêts à l'emploi consignent les informations.

- Ajoute des informations de journalisation à vos scripts PowerShell et activités PowerShell développés.

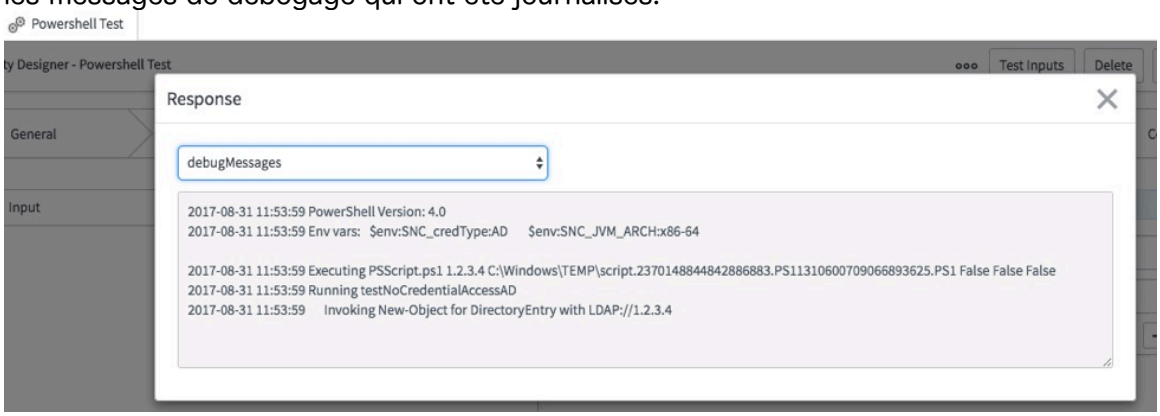
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les informations de connexion ne sont disponibles que lorsque la propriété est activée.

- La connexion n'est pas activée par défaut.

Si la propriété est définie sur vrai, les messages de débogage s'affichent à partir du contexte du workflow ou de la fenêtre contextuelle Réponse après le test des entrées. La charge utile d'entrée de ecc_queue pour chacune des activités PowerShell va afficher tous les messages de débogage qui ont été journalisés.



Activez la propriété de journal PowerShell pour chaque serveur MID. Si le champ Serveur MID est vide, la propriété s'applique à tous les serveurs MID. Il existe des messages de débogage d'informations d'identification distincts qui reviennent toujours, quel que soit ce paramètre. Les messages de débogage des informations d'identification indiquent quelles informations d'identification ont été utilisées et d'autres informations connexes.

Remarque :
Tous les messages de débogage qui reviennent à l'instance sont également enregistrés dans le fichier journal du serveur MID. Le fichier journal peut contenir des messages de débogage supplémentaires générés à partir du code Java, ce qui peut aider le processus de débogage.

Utiliser le tableau de bord Utilisation de l'orchestration

Ce tableau de bord présente une vue d'ensemble des mesures d'utilisation d'Orchestration pour montrer aux clients comment leur organisation utilise Orchestration et pour prendre en charge la conformité des licences.

Avant de commencer

Rôle requis : orchestration_manager

Procédure

1. Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Orchestration** > **Opérations et résolution des problèmes** > **Utilisation de l'orchestration Tableau de bord**.
   Le tableau de bord Utilisation de l'orchestration s'affiche. Les onglets du tableau de bord incluent Utilisation sous licence et Utilisation d'Orchestration. Les rapports de ces onglets incluent :

Mesures d'utilisation de l'orchestration

Mesure	Description
Résumé des transactions des 12 derniers mois	Nombre de transactions en cours d'exécution de toutes les transactions Orchestration au cours des 12 derniers mois. Comprend:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesure	Description
	○ Nombre de transactions d'orchestration associées à l'application RH ○ Nombre de transactions Orchestration associées à l'application Security Operations
Résumé de la transaction (cumul annuel)	Nombre cumulé de toutes les transactions depuis l'activation du module d'extension Orchestration ou la mise à niveau du client vers Genève.
Moyenne glissante sur 365 jours du serveur	Moyenne d'exécution au cours des 365 derniers jours pour cmdb_ci_computer à cmdb_ci_server. Cela inclut tous les nœuds clients physiques et virtuels et exclut les nœuds de serveur du nombre.
Moyenne glissante sur 365 jours du client	Moyenne d'exécution au cours des 365 derniers jours pour cmdb_ci_server. Cela inclut tous les nœuds de serveurs physiques et virtuels.
Transactions Orchestration par mois pour les 12 derniers mois	
Nombre moyen de nœuds de client orchestrés au cours des 365 derniers jours	
Nombre moyen de nœuds de serveur orchestrés au cours des 365 derniers jours	
Nombre d'activités d'Orchestration développées au cours des 365 derniers jours	Nombre agrégé de définitions d'activités que vous avez développées et de définitions d'activités prêtes à l'emploi que vous avez modifiées. Ce nombre inclut les éléments d'activité (activités créées avec le concepteur d'activité) que vous avez développés et les définitions d'activités prêtes à l'emploi que vous avez modifiées. **Remarque :** Ce nombre exclut les éléments d'activité fournis avec les applications ServiceNow qui utilisent l'environnement d'exécution Orchestration, par exemple les applications ServiceNow, Opérations de sécurité et Ressources humaines.
Nœuds clients cumulatifs orchestrés par mois	
Nœuds de serveur cumulatifs orchestrés par mois	
Utilisation par fournisseur au cours des 12 derniers mois	Décompose l'emphase par fournisseur, tel que PowerShell, JDBC, SSH, entre autres.
10 principales activités d'Orchestration	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. **Facultatif :** Vous pouvez ajouter d'autres widgets au tableau de bord en cliquant sur l'icône **Ajouter du contenu** (icône Ajouter du) dans le coin supérieur droit du tableau de bord.

Remarque :
Vous ne devez pas modifier le premier onglet de ce tableau de bord. Si vous souhaitez une expérience de tableau de bord différente, ajoutez un onglet et personnalisez-la avec vos rapports d'utilisation.

Gestion des tâches de communication

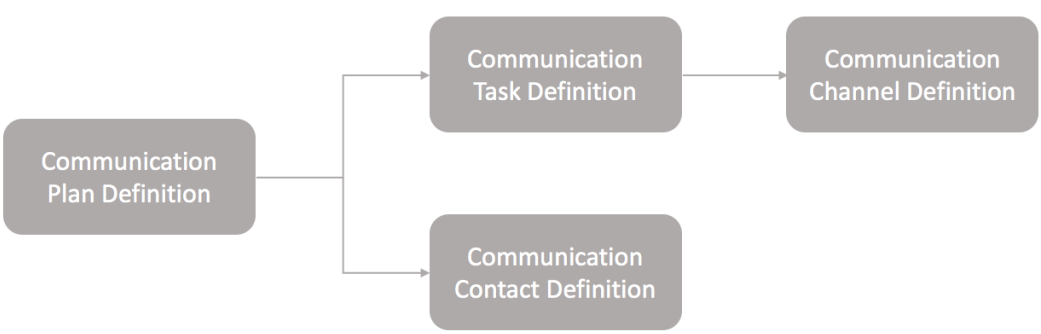
Gestion des tâches de communication (TCM) fournit un cadre pour la définition et la gestion d'un processus de communication pour toute entité qui étend la table de tâches.

Explorer • Processus Gestion des tâches de communication • Slack Communication	Configurer Activer Gestion des tâches de communication	AdministrerTravailler avec Gestion des tâches de communication
Développer • Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs	Dépannage et demande d'aide • Poser des questions ou y répondre dans la communauté Incident Management • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service client et assistance	

Processus Gestion des tâches de communication

Gestion des tâches de communication vous aide à rationaliser le processus en créant des plans de communication désignés pour une communication efficace lors d'un événement. Le plan de communication, avec ses tâches définies, vous aide à vous concentrer sur la résolution du problème actuel au lieu de décider quand envoyer une communication, quelles informations partager et qui informer.

Gestion des tâches de communication Composants de base



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de fonctionnement de Gestion des tâches de communication

Avec Gestion des tâches de communication, vous pouvez prédéfinir un plan de communication pour un événement tel qu'un incident majeur, une maintenance planifiée et une mise en production. Chaque plan implique généralement une série de tâches qui définissent différentes activités de communication et de collaboration ainsi que la fréquence et la méthode de communication. Pour chaque tâche, vous devez spécifier le canal de communication pour contacter les personnes concernées. Vous pouvez également définir des modèles pour les e-mails et les SMS.

Après avoir défini la tâche et le canal de communication, vous pouvez définir les contacts ou le public cible à contacter pour chaque tâche.

Une fois qu'un plan de communication est défini, le plan est associé à la table de tâches appropriée en fonction des conditions définies. Par la suite, les tâches définies dans le plan sont exécutées séquentiellement et les personnes concernées sont contactées comme défini dans le plan. Le plan de communication fluidifie le processus de communication et de collaboration et permet une résolution plus rapide du problème.

Example: Flux Gestion des tâches de communication dans Gestion des incidents majeurs

Supposons que vous souhaitez qu'un plan de communication des incidents soit généré pour un incident majeur de priorité élevée.

- En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez prédéfinir un plan de communication et les conditions qui régissent son attachement. Dans ce cas, les conditions sont : priorité = élevée et état d'incident majeur = accepté. Tenez compte du fait que l'audience cible est constituée des personnes concernées techniques de l'incident et que la définition du plan de communication est appelée Communications techniques.
- La définition du plan peut avoir plusieurs définitions de tâches de communication telles que :
  - Initier les communications techniques
  - Mise à jour de l'état technique
- Chaque définition de tâche de communication spécifie également le canal de communication et la fréquence de communication (ponctuelle ou récurrente).
  - Initiate Technical Communications utilise l'e-mail comme canal de communication, et la fréquence de communication est unique.
  - La mise à jour de l'état technique utilise l'e-mail et les SMS comme canal de communication et la fréquence de communication est récurrente.
- L'audience cible dans les communications est définie comme les définitions de contact de communication dans la définition du plan. Dans ce cas, considérez les propriétaires de services des éléments de configuration (CI) affectés liés à l'incident en tant que personnes concernées techniques.
- Lorsqu'un incident remplit ces conditions, un plan de communication des incidents et ses tâches sont joints à l'enregistrement d'incident.
- En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer la communication efficacement sans aucun délai dans la résolution de l'incident majeur.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Modules d'extension de Gestion des tâches de communication

Les Gestion des tâches de communication modules d’extension sont activés dans le système de base. Le module d’extension inclut des données de démonstration.

Activer Gestion des tâches de communication

Le module d’extension Gestion des tâches de communication (com.snc.task_communication_management) est activé lorsque vous activez le module d’extension Gestion des communications sur les incidents (com.snc.iam) ou le module d’extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim). Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'ils ne sont pas déjà actifs, les modules d'extension connexes suivants sont activés par Gestion des tâches de communication.

Modules d'extension pour Gestion des tâches de communication

Module d'extension	Description
Gestion des contacts [com.snc.contact_management]	Le module d’extension Gestion des contacts gère les connexions entre les utilisateurs ou les groupes et d’autres ressources du système.
Communications ciblées [com.sn_publications]	Le module d’extension Communications ciblées fournit un moyen de publier et d’envoyer des articles de type bulletin d’information à des clients internes ou externes ciblés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des tâches de communication

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension, notamment les tables et les Gestion des tâches de communication rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées

Table	Description
Recherche de type de plan de communication [comm_plan_type_lookup]	Stocke les types de plans de communication.
Recherche de type de tâche de communication [comm_task_type_lookup]	Stocke les types de tâches de communication.
Définition de plan de communication [comm_plan_definition]	Table de définition pour l'entité du plan de communication.
Définition de tâche de communication [comm_task_definition]	Table de définition pour l'entité de tâche de communication.
Définition du canal de communication [comm_channel_definition]	Table principale pour les définitions de canal.
Définition du canal de communication : e-mail [comm_channel_def_email]	Définit l'e-mail comme un canal.
Définition des canaux de communication : SMS [comm_channel_def_sms]	Définit SMS comme canal. **Remarque :** Cette table est disponible uniquement lorsque vous installez le module d'extension Notification (com.snc.notify).
Définition du canal de communication — Conférence [comm_channel_def_conference]	Définit la conférence comme un canal. **Remarque :** Cette table est disponible uniquement si le module d'extension Notification (com.snc.notify) est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Définition de contact de communication [comm_contact_definition]	Définit les contacts pour l'envoi des communications. Les contacts peuvent être des utilisateurs, des groupes ou des listes de destinataires.
Configuration du canal de communication [comm_channel_config]	Répertorie tous les canaux disponibles pour une instance. **Remarque :** Le script de configuration pour chaque canal est un script include.
Plan de communication [comm_plan]	Stocke le plan de communication qui décrit l'activité de communication au cours d'un événement.
Tâche de communication [comm_task]	Stocke la tâche à effectuer pour communiquer avec les contacts impliqués.
Canal de communication [comm_channel]	Table principale des instances de canal.
Canal de communication : e-mail [comm_channel_email]	Stocke l'enregistrement qui indique que l'e-mail est utilisé comme canal de communication pour une tâche de communication.
Canal de communication : SMS [comm_channel_sms]	Stocke l'enregistrement indiquant que SMS est utilisé comme canal de communication pour une tâche de communication.
Canal de communication — Conférence [comm_channel_conference]	Stocke l'enregistrement qui indique que la conférence est utilisée comme canal de communication pour une tâche de communication.
Gestionnaire de tâches de communication [comm_task_handler]	Répertorie des gestionnaires spécifiques pour différents types de tâches. Exemple : pour un incident, CommunicationManagementIncidentHandler. **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ne peuvent pas supprimer cette table.

Rôles installés

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur de plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_admin]

Assure la responsabilité globale de Gestion des tâches de communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *Administrateur des notifications [notify_admin]*
- *Utilisateur de la liste des destinataires des publications [sn_publications_recipients_list_user]*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle dispose d'un accès de création et de modification aux Gestion des tâches de communication tables, y compris les définitions de plan de communication et d'autres enregistrements connexes.

Visionneuse de plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_viewer]

Ce rôle a un accès en lecture aux Gestion des tâches de communication tables.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *Visionneuse de notifications [notify_view]*
- *Utilisateur de la liste des destinataires des publications [sn_publications_recipients_list_user]*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Gestionnaire du plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_manager]

Ce rôle dispose d'un accès en création et en modification à des tables d'instance Gestion des tâches de communication telles que Plans de communication et Tâches de communication. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent envoyer des communications impromptues.

Contient des rôles

Le rôle de gestionnaire de plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_manager] contient le rôle *de visionneur de plan de communication [sn_comm_management.comm_plan_viewer].*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Installer les services de collaboration pour Gestion des tâches de communication

Installez le module d'extension Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook) à partir du ServiceNow Store pour bénéficier de la fonctionnalité Slack.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à ServiceNow Store.
2. Recherchez les services de collaboration pour l'application du magasin Gestion des tâches de communication.
3. Cliquez sur l'application du magasin Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication, puis sur **Application de demande**.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Configurer l'espace de travail Slack

Composants installés avec Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook), y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Définition des canaux de communication : Slack [comm_channel_def_slack]	La table étend la table Définition du canal de communication [comm_channel_definition].
Canal de communication : Slack [comm_channel_slack]	La table étend la table Canal de communication [comm_channel].
Plan de communication : données de service de collaboration	Stocke les données associées au service de collaboration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[comm_plan_collab_data]	

Information associée

Configurer l’espace de travail Slack

Travailler avec Gestion des tâches de communication

La section couvre des rubriques qui vous aident avec divers concepts techniques tels que la création de la définition du plan de communication, de la définition des tâches, de la définition des canaux et des Gestion des tâches de communication contacts.

Définir un plan de communication

Définissez un plan de communication pour un enregistrement de tâche afin de spécifier la tâche de communication et les définitions de contact. Lorsque les conditions spécifiées pour la définition du plan sont remplies, le plan de communication et ses enregistrements associés sont automatiquement joints à l’enregistrement de tâche, éliminant ainsi les efforts manuels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Définitions des plans**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de définition du plan de communication

Champ	Description
Nom	Nom unique du plan de communication.
Table	Table à laquelle le plan est joint lorsque les conditions sont remplies.
Type	Type de plan de communication (Technique, Interne, Externe, Client).
Ordre	Ordre dans lequel les plans de communication doivent être associés à la table.
Basé sur une condition	Option permettant de déterminer si le plan est joint à une table en fonction des conditions. Par exemple, si vous souhaitez joindre un plan de communication à un incident de priorité = 2, vous pouvez mentionner la condition dans le champ **Condition** .
Actifs	Option permettant de définir si la définition du plan est active.
Description	Description détaillée de la définition du plan.
Condition	Condition à laquelle un plan de communication est joint à une table.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le plan de communication est envoyé. Les listes connexes suivantes apparaissent dans la définition du plan de communication :

- Définitions de tâches de communication
- Définitions de contacts de communication

Que faire ensuite

Définissez une tâche de communication pour le plan.

Définir une tâche de communication

Définissez une tâche de communication pour un plan de communication. Lorsqu'un plan est joint à une table, les tâches liées au plan doivent être exécutées pour résoudre le problème. Vous pouvez associer plusieurs tâches à un plan de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Vous avez défini un plan de communication.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Définitions des plans**.
2. Cliquez sur le plan de communication pour lequel vous souhaitez définir une tâche de communication.
3. Cliquez sur la liste connexe Définitions de tâches de communication, puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de tâche de communication

Champ	Description
Définition de plan de communication	Nom unique de la définition du plan de communication pour laquelle vous définissez la tâche.
Nom	Nom unique pour la définition de tâche de communication.
Type	Type de tâche, telle que la communication interne, qui s'applique globalement ou à une table particulière. **Remarque :** La valeur du champ **Type** vous aide à filtrer une tâche en fonction de son type. La valeur permet également de générer un rapport d'un type de tâche particulier ou de créer des SLA sur n'importe quelle tâche de communication.
Application	Périmètre de l'application de la définition de tâche. La définition de tâche est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de communication doivent apparaître dans le plan. Ce champ indique la tâche de communication à exécuter en premier.
Actifs	Option permettant de définir si la tâche est active ou non.
Description	Description détaillée de la définition de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fréquence de communication	Fréquence de l'exécution de la tâche de communication. Vous pouvez envoyer la notification une fois ou la notification peut être répétée.
Durée	Heure avant laquelle vous souhaitez envoyer une notification. Par exemple, si la fréquence de communication est **Unique** et que la **durée** est de 15 minutes, la notification n'est envoyée qu'une fois toutes les 15 minutes. Si la fréquence de communication est **récurrente**, la notification est envoyée toutes les 15 minutes.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La tâche de communication est définie pour le plan de communication.

Que faire ensuite

Définissez le canal de communication pour la tâche.

Définir un canal de communication

Définissez un canal de communication pour chaque tâche de communication afin de déterminer le mode de communication à utiliser pour la tâche lorsqu'un plan est joint à une table.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Vous avez défini un plan de communication et les tâches connexes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les modes de communication disponibles sont : e-mail, SMS, conférence et Slack.
- Pour la table des incidents, la fonctionnalité SMS et conférence s'affiche uniquement si vous activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) et que la valeur de la `com.snc.iam.notify_number` propriété est définie sur le numéro de notification enregistré. Le numéro de notification est enregistré lors de la configuration du compte Twilio.
- Pour la table des incidents, la fonctionnalité pour Slack s'affiche uniquement si vous activez le module d'extension Services de collaboration pour Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook). Pour activer le module d'extension Services de collaboration pour Task Communications Management, accédez à ServiceNow Store et installer l'application Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication .

  Remarque :
  Pour en savoir plus sur la configuration de Slack, consultez Configurer l'espace de travail Slack .

- **Ajouter un canal – La conférence** est mutuellement exclusive à **Ajouter un canal – SMS** et **Ajouter un canal – E-mail**. Si vous sélectionnez **Ajouter un canal – Conférence**, vous ne pouvez pas sélectionner **Ajouter un canal – E-mail** ou **Ajouter un canal – SMS**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Définitions des plans**.
2. Cliquez sur un plan de communication.
3. Cliquez sur la liste connexe Définitions de tâches de communication, puis sur la tâche pour laquelle vous souhaitez définir le canal de communication.
4. Sur le formulaire de définition de tâche de communication, cliquez sur l'un des liens connexes suivants en fonction de vos besoins :
   - **Ajouter un canal : DEX Desktop Assistant**
   - **Ajouter un canal – Conférence**
   - **Ajouter un canal : e-mail**
   - **Ajouter un canal : SMS**
   - **Ajouter un canal : Slack**
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition du canal de communication

Champ	Description
Ajouter un canal – Conférence	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle est associée la définition du canal.
Notifier le sélecteur de fournisseur	Icône de recherche (icône de) pour sélectionner le sélecteur dans la table Sélecteur de fournisseur [notify_group_selector]. **Remarque :** Le sélecteur peut être associé à un groupe de numéros Notification ou à un fournisseur de conférence. Chaque groupe de numéros de notification peut avoir un ou plusieurs numéros de Notification qui peuvent être utilisés pour effectuer des téléconférences.
Ajouter un canal : e-mail	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle cette définition de canal est associée.
Modèle de client de messagerie	Icône de recherche (icône de) pour sélectionner le modèle de client de messagerie utilisé pour envoyer des e-mails à l'audience ciblée. **Remarque :** Ce modèle d'e-mail doit être défini dans la table Tâche de communication.
Champ de destinataire	Liste permettant de sélectionner l'emplacement où vous souhaitez que la liste des destinataires soit renseignée. Les options incluent **À**, **CC** et **CCI**. La valeur par défaut est renseignée en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	fonction de ce que vous définissez dans la propriété **Emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication** (*sn_comm_management.default_email_recipient_field*).
Ajouter un canal : SMS	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle cette définition de canal est associée.
Modèle de SMS de notification	Icône de recherche de sélectionner le modèle de SMS de notification utilisé pour envoyer un SMS à l'audience ciblée. **Remarque :** Ce modèle de SMS doit être défini dans la table Tâche de communication.
Notifier le sélecteur de fournisseur	Icône de recherche (icône de) pour sélectionner le sélecteur dans la table Sélecteur de fournisseur [notify_group_selector]. **Remarque :** Le sélecteur peut être associé à un groupe de numéros Notification ou à un fournisseur de conférence. Chaque groupe de numéros de notification peut avoir un ou plusieurs numéros de notification qui peuvent être utilisés pour envoyer des SMS.
Ajouter un canal : Slack	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle cette définition de canal est associée.
Type de canal	Le type de canal est Slack.
Ajouter un canal : Desktop Assistant	
Définition de tâche de communication	Définition de tâche de communication à laquelle cette définition de canal est associée.
Type de canal	Le type de canal est Desktop Assistant.
Modèle de notification	Modèle appliqué lors de la rédaction du message de notification.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un canal de communication est défini pour la tâche de communication.

Que faire ensuite

Après avoir créé des tâches et des canaux de communication pour ces tâches, définissez des contacts pour le plan de communication.

Définir un contact de communication

Définissez les destinataires d'un plan particulier afin de déterminer le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités que les destinataires sont censés assumer. Une notification pour une tâche est envoyée à toutes les personnes spécifiées pour cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comm_management.communication_plan_admin ou admin

Vous avez défini un plan de communication.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter ou supprimer manuellement tout contact de communication particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Définitions des plans**.
2. Cliquez sur le plan de communication pour lequel vous souhaitez définir les contacts.
3. Cliquez sur la liste connexe **Définitions de contact de communication** , puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition du contact de communication

Champ	Description
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires que vous souhaitez impliquer dans le plan. Le type de contact est affecté dynamiquement au moment de l'exécution de la table. Pour plus d'informations sur les listes de destinataires, reportez-vous à Définir une liste de destinataires pour le contact de communication.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur, le groupe ou les personnes figurant dans la liste des destinataires sont censés assumer.
Utilisateur	Nom de la liste d'utilisateurs, de groupes ou de destinataires à ajouter à la liste de contacts. **Remarque :** Vous pouvez utiliser la liste des destinataires pour spécifier des critères dynamiques pour l'extraction de la liste des utilisateurs pour un plan de communication particulier.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un contact de communication est défini pour le plan de communication.

Définir une liste de destinataires pour le contact de communication

Une liste de destinataires vous permet de spécifier un filtre pour extraire une liste d'utilisateurs. Utilisez la liste des destinataires comme contact pour un plan de communication particulier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Parfois, les contacts que vous souhaitez inclure dans un plan ne peuvent être connus que de manière dynamique. Par exemple, vous pouvez souhaiter que le groupe de support associé à un service d'entreprise particulier dans un incident soit impliqué dans le plan de communication. Le groupe de support peut changer en fonction du service d'entreprise que vous sélectionnez. Dans ce cas, une liste de destinataires offre la possibilité d'ajouter des destinataires de manière dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Listes de destinataires**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle liste de destinataires.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Listes de destinataires

Champ	Description
Nom	Nom de la liste des destinataires.
Type	Type de destinataire.
État	[Lecture seule] État de la liste de destinataires.
Configuration	
Méthode	La méthode utilisée pour générer la liste de destinataires. ○ Charger un fichier : chargez un fichier Excel avec les informations du destinataire pour créer une liste de destinataires. Cette liste est statique. ○ Condition dynamique : utilisez des scripts ou des conditions pour recevoir des informations sur les destinataires.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une liste de destinataires est définie pour le contact.

Que faire ensuite

Définissez un contact de communication pour la tâche.

Créer un type de plan

Créez le type de plan de communication et indiquez si le type de plan est applicable globalement ou à une table particulière. Lorsque vous créez le type de plan de communication, il est référencé dans la définition du plan de communication. Le type du plan de communication vous permet de filtrer le plan par son type, de générer un rapport d'un type de plan particulier ou de créer des SLA pour n'importe quel plan de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Types de plans**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Recherche du type de plan de communication

Champ	Description
Nom	Nom unique du type de plan de communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Global	Option permettant de déterminer si le type de plan est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle le type de plan s'affiche.
Application	Périmètre de l'application du type de plan. Le type de plan est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Actifs	Option permettant de définir si le type de plan est actif.
Description	Description détaillée du type de plan.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un type de plan de communication est créé.

Que faire ensuite

Définissez un plan de communication.

Créer un type de tâche

Créez le type de tâche de communication et indiquez si la tâche est applicable à une table particulière ou à l'échelle mondiale. Le type de tâche de communication vous permet de filtrer une tâche par son type, de générer un rapport d'un type de tâche particulier ou de créer des SLA pour n'importe quelle tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Types de tâches**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Recherche du type de tâche de communication

Champ	Description
Nom	Nom unique du type de tâche de communication.
Global	Option permettant de déterminer si le type de tâche est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle le type de tâche s'affiche.
Application	Périmètre de l'application du type de tâche. Le type de tâche est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Actifs	Option permettant de définir si le type de tâche est actif ou non.
Description	Description détaillée du type de tâche.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un type de tâche de communication est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Définissez une tâche de communication.

Définition des responsabilités de contact

Définissez les différents contacts ou le public cible impliqués dans le processus de communication et leur responsabilité afin de comprendre les attentes de ces contacts tout au long du processus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Responsabilités de contact**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Responsabilité de contact

Champ	Description
Global	Option permettant de déterminer si la responsabilité de contact est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle vous définissez la responsabilité de contact.
Nom	Nom unique du contact, tel que Directeur commercial ou Responsable des communications, impliqué dans le processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires.
Table	Table sur laquelle le contact est activé lorsqu'un plan de communication est joint.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les responsabilités de contact sont définies.

Que faire ensuite
Définissez un contact de communication pour la tâche.

Afficher la configuration du canal de communication

Affichez la configuration des différents canaux de communication utilisés pour contacter l'audience cible dans le processus de communication. Par défaut, les canaux de communication disponibles sont les e-mails, les SMS, Slack et les conférences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tâches de communication** > **Administration** > **Configuration de canal**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement de canal de communication.
3. Sur le formulaire, consultez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du canal de communication

Champ	Description
Type	[Lecture seule] Mode du canal.
Script de configuration	[Lecture seule] Icône de recherche (icône) pour sélectionner le script qui définit la configuration du canal.
Actifs	[Lecture seule] Option permettant de définir si le canal de communication est actif ou non.
Classification	[Lecture seule] Utilisé en interne pour regrouper les canaux entre la console de conférence ou la console de gestion des incidents majeurs.

Configurer Slack pour une tâche de communication

Configurez Slack comme mode de communication pour une tâche de communication afin d'envoyer des messages directs aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_admin ou admin

Installez le module d'extension Services de collaboration pour Gestion des tâches de communication (sn_tcm_collab_hook) à partir du ServiceNow Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Définitions de plans de communication**.
2. Ouvrez le plan de communication auquel vous souhaitez ajouter Slack comme canal de communication pour une tâche de communication.
3. Ouvrez la définition de la tâche de communication à laquelle vous souhaitez ajouter Slack comme mode de communication.
4. Cliquez sur les liens connexes **Ajouter un canal – Slack**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Slack est ajouté comme canal de communication pour la tâche de communication.

Workflow classique

Workflow est une application héritée qui fournissait une interface par glisser-déplacer pour automatiser les processus à plusieurs étapes sur l'ensemble de la plateforme. Chaque workflow se compose d'une séquence d'*activités*, telles que la génération d'enregistrements, la notification d'utilisateurs d'approbations en attente ou l'exécution de scripts. L'éditeur de workflow graphique représente visuellement les workflows sous forme d'organigrammes. Il affiche les activités sous forme de cases étiquetées avec des informations relatives à cette activité et les transitions d'une activité à l'autre sous forme de lignes connectant les cases.

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Configurer	Administrer
• Yokohama • Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour • Workflow Attacher une activité • Séparation de domaine et Workflow • Formation au workflow sur le ServiceNow® Site Developer	Introduction aux workflows	• Rôles de workflow • Administration de contextes de workflow

Utiliser	Développer	Dépannage et demande d'aide
• Éditeur de Workflow • Créer un workflow • Activités du workflow	• Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs • Référence de l'API de workflow • Utilisation de variables dans un workflow	• Poser des questions ou y répondre dans la communauté de développeurs • Dépanner les workflows • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service client et assistance

Traduction automatique

Introduction aux workflows

L'éditeur de workflow graphique fournit une interface glisser-déplacer pour automatiser les processus à plusieurs étapes sur l'ensemble de la plateforme.

Prise en charge du workflow

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

Parties d'un workflow

Les workflows se composent de ces parties.

Propriétés

Spécifiez les paramètres de configuration tels que le nom du workflow, la table sur les enregistrements sur laquelle le workflow agit et les conditions dans lesquelles l'exécuter.

Activités

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifiez la séquence d'opérations que le workflow effectue, par exemple la génération d'enregistrements, la notification des utilisateurs des approbations en attente ou l'exécution de scripts.

Transitions

Spécifiez les conditions dans lesquelles exécuter une activité.

Conditions de sortie

Spécifiez les conditions dans lesquelles exécuter une transition.

Contextes

Stocke les informations d'exécution historiques sur un workflow spécifique exécuté dans un enregistrement de contexte de workflow.

Versions

Stocke les informations de conception historiques sur un workflow spécifique dans un enregistrement de version de workflow.

Cycle de vie du workflow

Un workflow démarre lorsqu'un événement déclencheur se produit. Les déclencheurs courants incluent un enregistrement inséré dans une table spécifique, ou un champ particulier dans une table défini sur une valeur spécifiée. Par exemple, vous pouvez créer un workflow qui s'exécute chaque fois qu'un utilisateur demande l'approbation d'un élément qu'il souhaite commander dans le catalogue. Vous pouvez également planifier des workflows pour qu'ils s'exécutent périodiquement ou les appeler à partir de scripts tels que des règles métier.

Lorsqu'une activité est terminée, le workflow passe à l'activité suivante. Une activité peut avoir plusieurs transitions possibles vers diverses activités, en fonction du résultat de l'activité. En poursuivant l'exemple ci-dessus, si la demande de l'utilisateur est approuvée, l'activité peut passer à une activité qui demande à quelqu'un de commander l'article. Si la demande de l'utilisateur est refusée, l'activité peut passer à la notification de l'utilisateur que sa demande a été refusée.

L'éditeur de workflow graphique représente visuellement les workflows sous forme d'organigrammes. Il affiche les activités sous forme de zones étiquetées avec des informations sur cette activité et les transitions d'une activité à l'autre sous forme de lignes reliant les zones.

À chaque étape d'un workflow :

1. Une activité est traitée et une action définie par cette activité se produit.
2. À la fin d'une action par une activité, le workflow vérifie les conditions de l'activité.
3. Pour chaque condition de correspondance, le workflow suit la transition vers l'activité suivante.

Lorsque le workflow est à court d'activités, le workflow est terminé. Le contexte du workflow stocke l'historique d'exécution des activités et des transitions. La version de workflow stocke l'historique de conception des activités, des transitions et des conditions de sortie disponibles pour l'exécution.

Propriétés du workflow

Les propriétés du workflow spécifient quand exécuter un workflow et sur quels enregistrements il agit. Pour plus d'informations sur les propriétés du workflow, reportez-vous à la section Propriétés du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

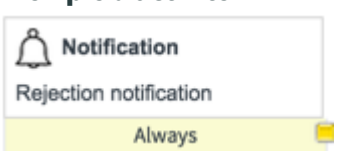
Activités du workflow

Une activité de workflow contient des instructions qui sont traitées par le workflow.

Les activités peuvent inclure l'exécution de scripts, la manipulation d'enregistrements, l'attente d'une période définie ou la consignation d'un événement. Les conditions du workflow déterminent si l'activité est effectuée ou non. Les activités peuvent être ajoutées, supprimées ou réorganisées. Des transitions peuvent être faites entre les activités.

Il s'agit d'une activité qui déclenche une notification :

Exemple d'activité



Le workflow exécute les activités en tant que session utilisateur qui les démarre. Les workflows démarrés à partir d'opérations d'enregistrement exécuteront des activités en tant que session utilisateur qui a effectué l'opération d'enregistrement. Les workflows démarrés à partir de calendriers ou redémarrés à partir de minuteurs exécutent des activités en tant qu'utilisateur système. Les workflows démarrés à partir d'appels de script exécutent des activités en tant que session utilisateur qui a démarré le script.

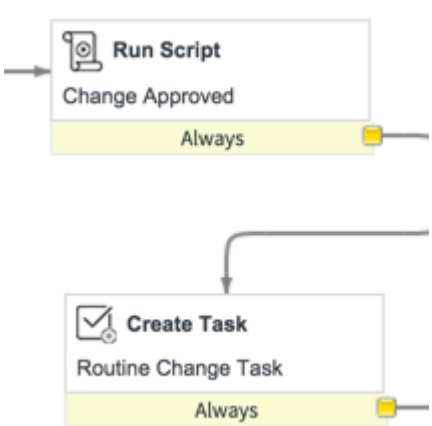
Pour plus d'informations sur les activités disponibles et leurs comportements, reportez-vous à la section Activités du workflow.

Transitions

Une fois la condition du workflow évaluée, la transition du workflow détermine l'activité effectuée lorsque la condition du workflow est remplie.

Il s'agit d'une transition qui mène toujours du script `Changement approuvé` à l'activité **Tâche de changement** :

Exemple de transition



Conditions de sortie

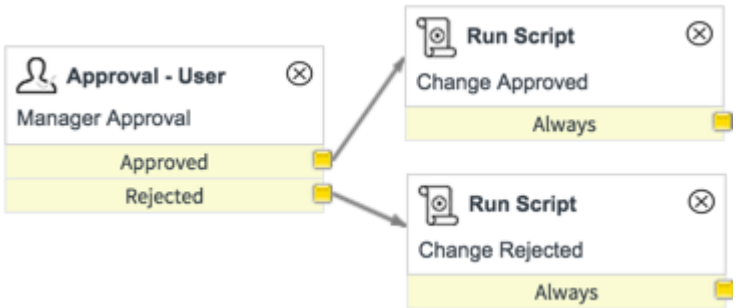
Après l'exécution d'une activité de workflow, la condition du workflow est évaluée pour déterminer quelle transition est activée.

La condition détermine le comportement en fonction de l'approbation ou du rejet d'un changement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de conditions de sortie

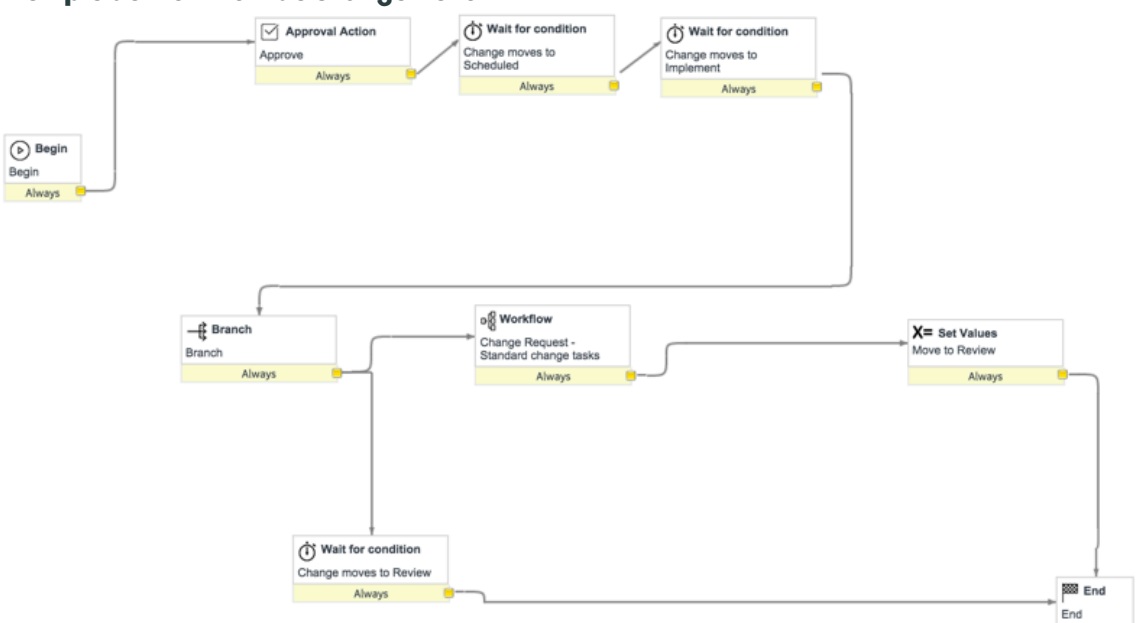


Exemple de workflow

Lors de la modification du workflow ou de l'exécution d'un workflow non publié, seule la personne qui a extrait le workflow peut afficher les changements.

Une fois qu'un workflow est publié, il est disponible pour les autres utilisateurs. Le workflow se déplace dans le processus tel que défini dans l'éditeur de workflow. L'ensemble du flux de travail est représenté sur un seul écran. Voici par exemple le workflow de changement standard :

Exemple de workflow de changement



Éditeur de Workflow

L'éditeur de workflow est une interface permettant de créer et de modifier des workflows en organisant et en connectant des activités pour piloter des processus.

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

Traduction automatique

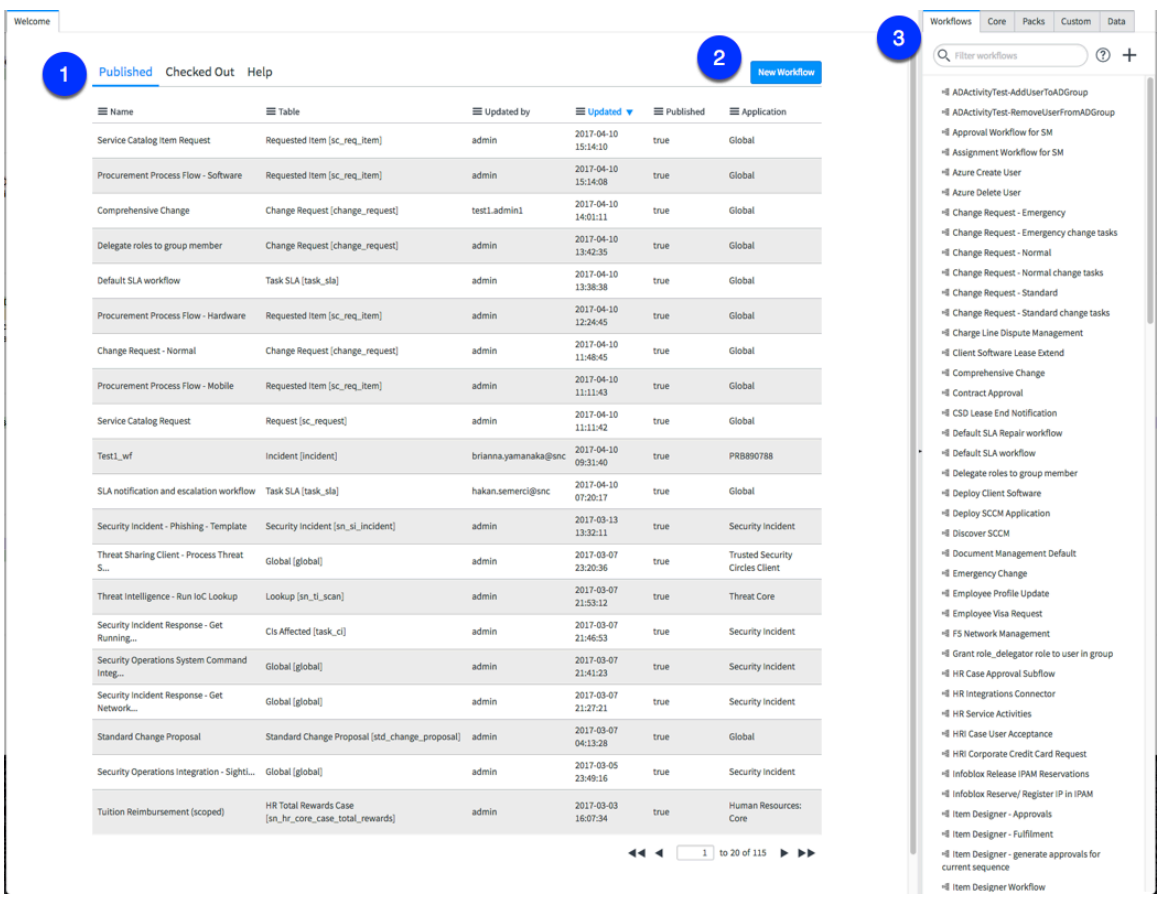
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez gérer plusieurs workflows sur le même écran, créer des activités de workflow personnalisées et utiliser les activités existantes comme sources de données. Les utilisateurs disposant du rôle workflow_creator peuvent créer des workflows. Les utilisateurs disposant du rôle workflow_admin peuvent créer, modifier, supprimer et publier des workflows.

Pour ouvrir l'Éditeur de workflow, accédez à **Workflow** > **Éditeur de workflow**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'éditeur, reportez-vous à la section Créer un workflow.

Écran d'accueil

L'éditeur s'ouvre sur la page **d'accueil** , qui affiche une liste des workflows actifs publiés. À partir de cet onglet, vous pouvez ouvrir des workflows existants, créer de nouveaux workflows et ouvrir des ressources d'aide liées au workflow.



1 **Filtres d'affichage de liste**

Publié : cliquez ici pour afficher la liste des workflows publiés

Extraits : cliquez pour afficher la liste des workflows extraits pour l'utilisateur actuel

Aide : cliquez ici pour afficher les liens vers les ressources d'aide pour le workflow

2 **Bouton Nouveau workflow**

Cliquer pour créer un workflow

3 **Onglets de la palette**

Workflows : activités de workflow et workflows que vous pouvez utiliser comme flux secondaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Core : activités de workflow disponibles appropriées pour le workflow sélectionné. Le contenu peut inclure des activités fournies par le système de base et celles achetées avec Orchestration.

Packs : packs d'activités Orchestration téléchargés à partir de l'App ServiceNow® Store, organisés par fournisseur et par champ d'application. Les activités personnalisées et les workflows que vous incluez dans le champ d'application s'affichent également sous forme de packs. Visible uniquement si le module d'extension d'orchestration est installé.

Personnalisé : activités personnalisées d'Orchestration disponibles. Visible uniquement si le module d'extension d'orchestration est installé.

Données : activités du workflow actuel qui génèrent des données. Vous pouvez utiliser ces activités comme sources de données pour d'autres activités. Visible uniquement si le module d'extension d'orchestration est installé.

Remarque :
Si la page d'accueil de votre workflow ne ressemble pas à cet exemple, vous avez peut-être personnalisé la page d'accueil du workflow avant d'effectuer la mise à niveau vers Yokohama. Vous pouvez mettre à jour la page d'accueil du workflow vers la dernière version en modifiant les pages de l'interface utilisateur .

Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** > **Bienvenue à l'éditeur de workflow**. Dans l'enregistrement de page d'interface utilisateur de workflow_editor_welcome, accédez à la liste connexe **Versions** . Sélectionnez la ligne de la version correspondant à la mise à niveau vers , cliquez avec le bouton droit de Yokohama la souris et sélectionnez **Rétablir cette version**.

Canevas de workflow

Après avoir ouvert ou créé un workflow, le système affiche le canevas du workflow. Sur le canevas, vous interagissez avec l'éditeur de flux de travail par le biais de plusieurs éléments différents : le canevas lui-même, les onglets du canevas, la barre de titre, la palette et les onglets de palette.

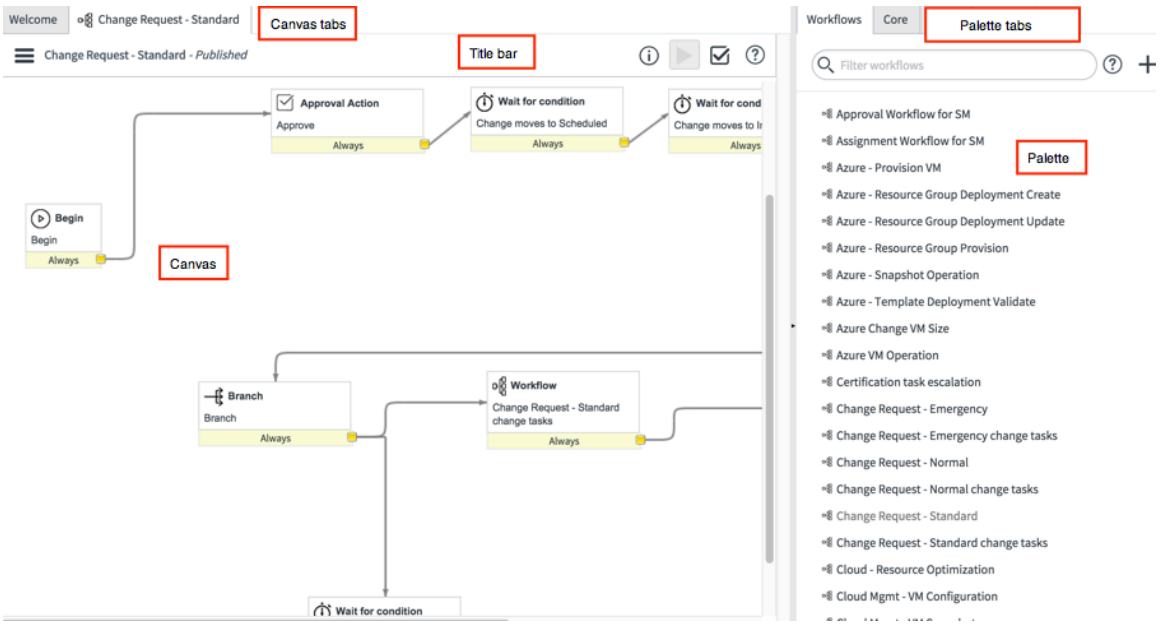
Le canevas de dessin est l'endroit où vous pouvez ajouter des activités et configurer des transitions pour les workflows extraits. Ajoutez une activité en la faisant glisser de la palette vers le workflow dans le canevas. Pour plus d'informations, voir Créer un workflow.

- **Onglets de canevas** : contient des onglets permettant d'accéder aux workflows en cours de modification ou de création.
- **Barre de titre:** Affiche le nom et l'état du workflow. Fournit un menu et des contrôles pour configurer, tester et valider des workflows.
- **Canevas** : fournit l'espace de travail nécessaire à la création de nouveaux workflows ou à la modification de workflows existants.
- **Onglets de palette** : contient des onglets permettant d'accéder aux activités en cours de modification ou de création.
- **Palette** : contient toutes les activités de workflow disponibles et les workflows existants que vous pouvez utiliser comme flux secondaires. Faites glisser les activités et les flux secondaires vers le canevas pour créer de nouveaux workflows ou modifier des workflows existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface utilisateur du workflow



Palette de workflows

La palette de workflows par défaut contient des activités de workflow et des workflows existants que vous pouvez utiliser comme flux secondaires.

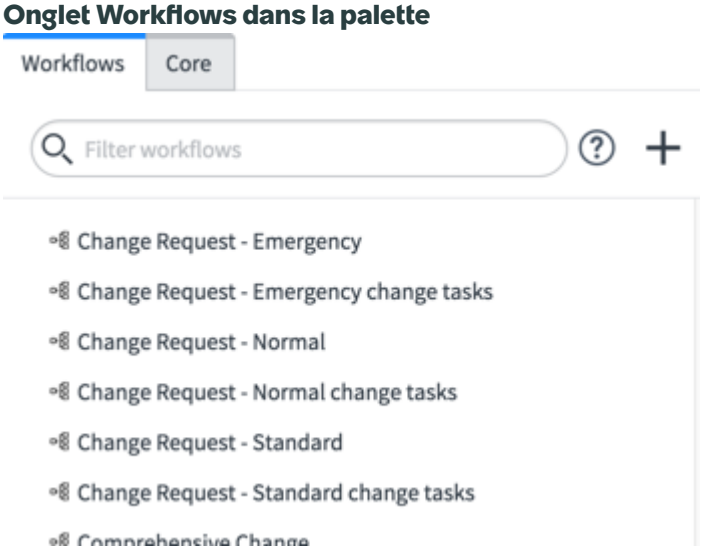
La palette de workflow de base contient les onglets suivants :

- **Workflows** : affiche les workflows existants et fournit des contrôles pour en créer de nouveaux.
- **Core** : affiche les activités de workflow de base disponibles pour tous les systèmes et les activités Orchestration (lorsqu'Orchestration est activée).

Onglet Workflows

L'onglet **Workflows répertorie les** workflows existants que vous pouvez modifier ou utiliser comme flux secondaires dans d'autres workflows. Double-cliquez sur un workflow pour l'ouvrir dans le canevas. Pour ajouter un workflow en tant que flux secondaire, faites-le glisser vers un autre workflow du canevas. Cliquez sur l'icône **+** pour créer un workflow.

Onglet Workflows dans la palette



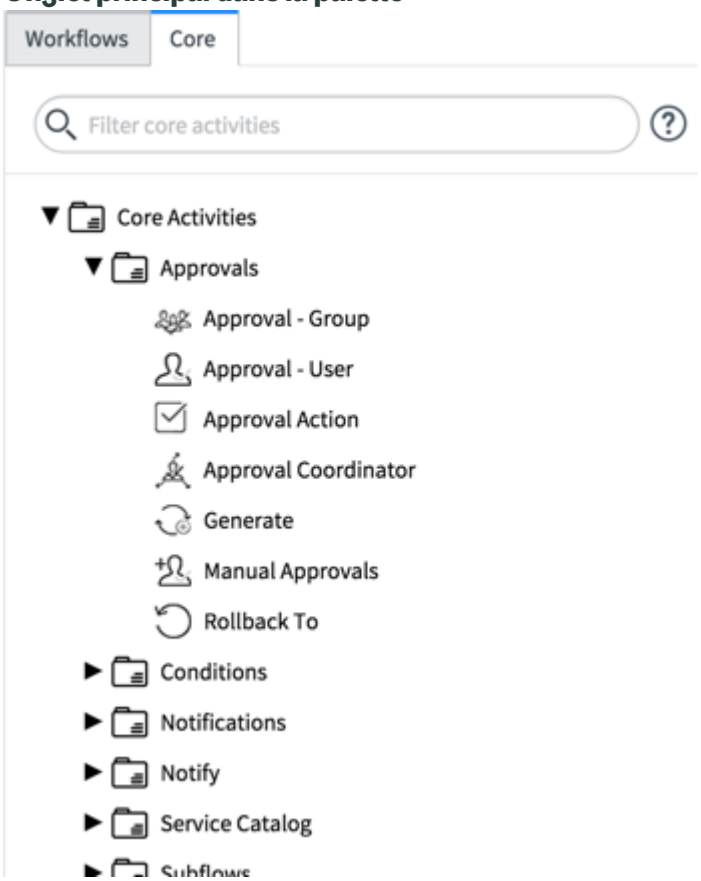
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Core

L'onglet **Core** contient les activités standard disponibles par défaut pour tous les workflows et toutes les activités achetées avec Orchestration, organisées par catégorie. Cliquez sur les icônes en forme de flèche pour développer ou réduire les listes d'activités de chaque catégorie. Pour ajouter une activité à un workflow, faites-la glisser vers le canevas. Pour plus d'informations, voir Ajouter une activité à un workflow.

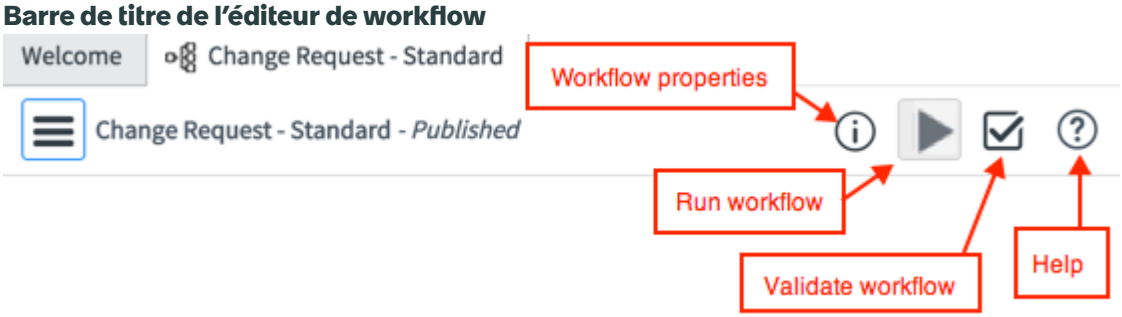
Onglet principal dans la palette



Barre de titre de l'éditeur de workflow

Lorsqu'un workflow est ouvert dans le canevas, la barre de titre affiche le titre et l'état du workflow en italique. Les états possibles sont **Extrait par <nom>** et **Publié**.

Barre de titre de l'éditeur de workflow



Les commandes situées à droite de la barre de titre gèrent le workflow.

Traduction automatique

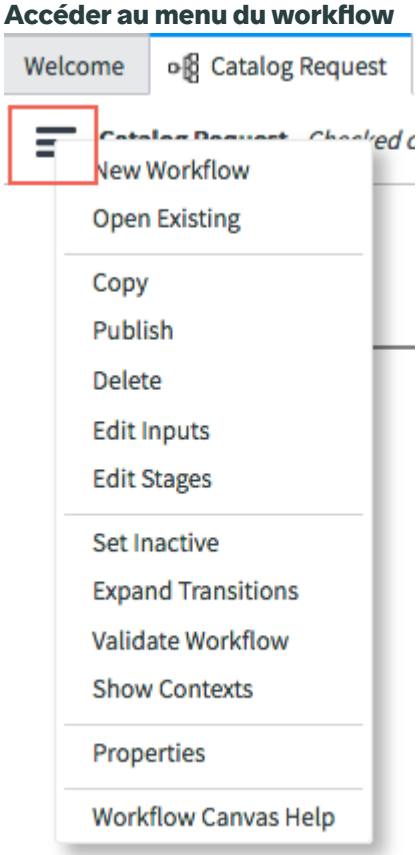
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Propriétés du workflow** : Ouvre le formulaire des propriétés du workflow actuel.
- **Démarrer** : exécute le workflow. Ce contrôle n'est disponible que pour les workflows en cours d'exécution sur la table globale qui sont accessibles à partir de tous les périmètres de l'application. Pour tester les workflows qui se trouvent sur d'autres tables, insérez dans cette table un enregistrement qui répond à la condition du workflow.
- **Valider** : teste le workflow avant publication. La validation détecte les problèmes potentiels qui peuvent empêcher la publication du workflow ou entraîner son échec. Pour plus d'informations, voir Validation du workflow.
- **Icône Aide** : ouvre la documentation pour vous aider à créer le workflow.

Menu Workflow

Cliquez sur l'icône de menu dans la barre de titre pour obtenir des options supplémentaires afin de configurer le workflow.

Accéder au menu du workflow



Les options de menu suivantes sont disponibles :

Options du menu Workflow

Option	Description
Nouveau workflow	Crée un workflow.
Ouvrir existant	Ouvre un autre workflow existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options du menu Workflow (suite)

Option	Description
Copier	Crée un double du workflow. Donnez un nom différent à la copie.
Publier	Rend publique la version de workflow personnelle et remplace la version de workflow publiée actuelle. Cette option n'est disponible que pour les workflows extraits.
Contrôler	Crée pour vous une version personnelle du workflow, que vous pouvez modifier. Cette option n'est disponible que pour les workflows publiés.
Supprimer	Supprime le workflow. Vous ne pouvez pas supprimer des workflows auxquels des contextes sont associés.
Définir sur inactif	Désactive le workflow afin qu'il ne puisse pas être utilisé.
Agrandir les transitions	Redessine les transitions afin qu'elles ne se chevauchent pas lorsqu'elles quittent la condition d'activité.
Démarrer le workflow	Démarre une exécution de test du workflow actuel.
Valider le workflow	Exécute des tests de validation sur votre workflow avant la publication. Utilisez cette validation pour détecter les problèmes potentiels qui peuvent empêcher la publication du workflow ou entraîner son échec. Pour plus d'informations, voir Travailler sur des workflows.
Réduire les transitions	Redessine les transitions afin qu'elles se chevauchent lorsqu'elles quittent la condition d'activité.
Afficher les contextes	Affiche tous les contextes du workflow actuel. Vous pouvez utiliser cette option pour résoudre les problèmes liés à un workflow.
Propriétés	Ouvre le formulaire Propriétés du workflow, qui définit les attributs du workflow.
Modifier les entrées	Ouvre la liste Entrées de workflow des variables que le workflow peut accepter lorsqu'il est utilisé comme flux secondaire. Pour plus d'informations, voir Transmettre une variable d'un workflow à un flux secondaire.
Modifier les étapes	Ouvre la liste des étapes du workflow. Pour plus d'informations, voir Étapes du workflow. Pour les tables avec une colonne de Type = Workflow.

Navigation au clavier de l'éditeur de workflow

La plateforme comprend des fonctionnalités d'accessibilité qui prennent en charge les directives d'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A et rendent l'interface accessible aux utilisateurs handicapés.

Ces fonctionnalités améliorent l'expérience utilisateur lors de l'accès aux fonctions de la plateforme avec Utilisation des fonctionnalités d'accessibilité. En général, vous utilisez l'ensemble suivant de fonctions de navigation au clavier standard :

- Appuyez sur **la touche de tabulation** pour naviguer dans les regroupements principaux dans une séquence prédéfinie. Cela inclut généralement le déplacement entre les contrôles d'interface standard (champs et listes) dans un module ou entre les enregistrements d'un onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

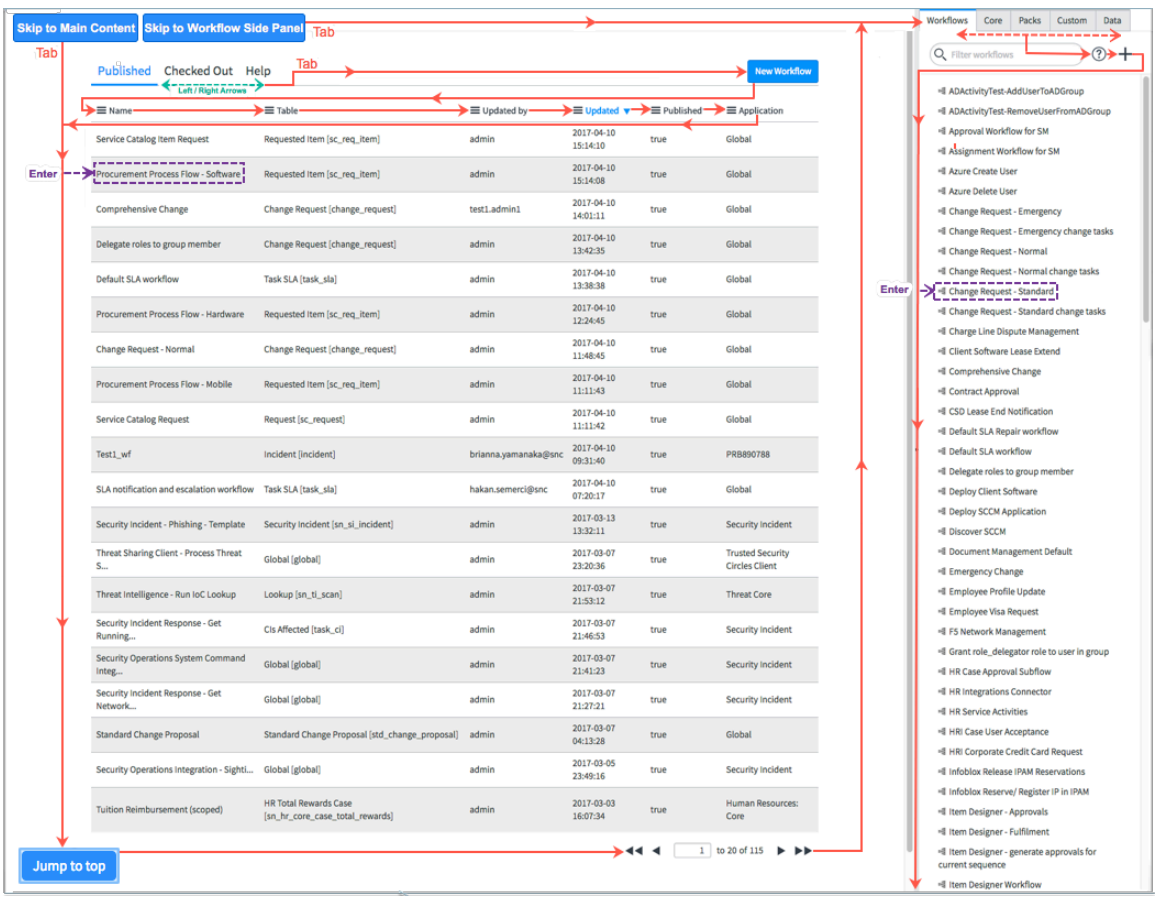
Appuyez sur **la touche Maj pour** revenir en arrière dans une séquence prédéfinie.

- Utilisez les touches fléchées (gauche, droite, haut, bas) pour naviguer entre les éléments individuels au sein d'un groupe. Cela inclut généralement le déplacement entre les onglets ou entre les sélections disponibles au sein d'un contrôle spécifique (par exemple, au sein d'une liste).
- Appuyez sur **Entrée** pour sélectionner un contrôle ou un onglet, ou saisissez du texte dans un contrôle.

L'éditeur de workflow est construit d'une manière unique. Il comprend une série d'onglets du panneau principal (à gauche), une série d'onglets du panneau latéral (à droite) et un canevas de dessin pour la création ou l'édition de workflow. En tant que tel, il dispose de son propre ensemble unique de fonctions et de commandes d'accessibilité au clavier.

Commandes clavier de la page d'accueil

Utilisez les commandes clavier pour parcourir la page d'accueil de l'éditeur de workflow.



Tâche ou action	Commandes clavier
Accédez au panneau de contenu principal (à gauche) et sélectionnez un workflow	**1.** Après avoir accédé à l'éditeur de workflow à partir d'un menu, appuyez sur **l'onglet**. s'affiche dans le coin supérieur gauche.

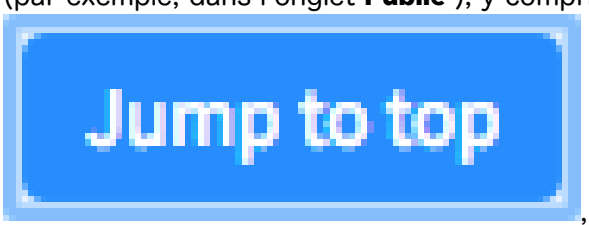
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Tâche ou action	Commandes clavier
	2. Appuyez sur **Entrée** pour positionner le curseur dans le premier enregistrement affiché dans l'onglet **Publié** . **3.** Appuyez sur la **touche de tabulation** pour parcourir la liste des enregistrements de workflow. Appuyez sur **Entrée** pour sélectionner et ouvrir un enregistrement de workflow dans le canevas de dessin du workflow.
Sélectionnez un workflow extrait ou une fonction d'aide dans le panneau de contenu principal	**1.** Après avoir accédé à l'éditeur de workflow à partir d'un menu, appuyez sur **l'onglet jusqu'à** ce que l'onglet **Publié** soit mis en surbrillance. **Remarque :** Ne sélectionnez pas ou **2.** Appuyez sur les flèches vers la droite ou vers la gauche pour naviguer entre les onglets **Publié**, **Extrait** ou **Aide** . **3.** Appuyez sur la **touche de tabulation** pour parcourir les colonnes et descendre dans la liste des enregistrements de workflow extraits ou des sélections d'aide. Appuyez sur **Entrée** pour sélectionner et ouvrir un enregistrement de workflow extrait dans le canevas de dessin du workflow, ou ouvrez une sélection d'aide (vidéos de travail ou d'orchestration, documentation, discussions de la communauté, base de connaissances ou Flux en direct).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
Créer un workflow	**1.** Après avoir accédé à l'éditeur de workflow à partir d'un menu, appuyez sur **l'onglet** jusqu'à ce que soit mis en surbrillance. **2.** Appuyer sur **Entrée** pour ouvrir un nouveau workflow
Retour en haut	Après avoir parcouru les enregistrements affichés dans un onglet du panneau principal (par exemple, dans l'onglet **Publié**), apparaît au bas de la liste. Appuyez sur **Entrée** pour revenir à l'onglet Bienvenue en haut de l'éditeur de workflow.
Accéder aux contrôles de sélection de page	**1.** Après avoir parcouru les enregistrements affichés dans un onglet du panneau principal (par exemple, dans l'onglet **Publié**), y compris  , appuyez sur **Tab** pour accéder aux contrôles de sélection de page. Continuez à appuyer sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que vous accédiez à celle souhaitée. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour actionner le contrôle de page sélectionné.
Accédez directement au panneau latéral (droit) pour ouvrir de l'aide, créer un workflow ou ouvrir un workflow existant	**1.** Après avoir accédé à l'éditeur de workflow à partir d'un menu, appuyez deux fois sur **l'onglet** . Ne sélectionnez pas .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
	s'affiche dans le coin supérieur gauche. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour positionner le curseur dans l'onglet **Workflows** du panneau latéral. **3.** Pour ouvrir l'aide, appuyez sur **la touche de tabulation** pour accéder à ⓘ. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir l'aide ou appuyez sur **Tab** pour ignorer. **4.** Pour créer un workflow, appuyez sur **la touche de tabulation** pour accéder à +. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir un nouveau workflow ou appuyez sur **Tab** pour ignorer. **5.** Pour ouvrir un workflow existant : ○ Si nécessaire, arrêtez-vous au champ de filtre pour filtrer les workflows. ○ Appuyez sur **la touche de tabulation** pour parcourir la liste des workflows. ○ Appuyez sur **Entrée** pour sélectionner et ouvrir un enregistrement de workflow dans le canevas de dessin du workflow,
Ajouter une activité principale à un workflow extrait dans le canevas de dessin du workflow	Si un workflow extrait est ouvert dans le canevas de dessin du workflow, les enregistrements d'activité principale s'affichent dans l'onglet **Core** . Pour sélectionner une activité principale et la placer dans le workflow extrait, procédez comme suit : **Remarque :** Les enregistrements d'activité principale ne s'affichent que lorsqu'un workflow extrait est ouvert dans le canevas de dessin du workflow. Les autres onglets s'affichent dans le panneau latéral uniquement si les fonctions Orchestration sont activées. **1.** Dans le canevas de dessin du workflow, appuyez sur **l'ongletMaj** jusqu'à ce que s'affiche dans le coin supérieur gauche. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour positionner le curseur dans l'onglet **Workflows** du panneau latéral. **3.** Appuyez sur la touche flèche vers la droite pour accéder à l'onglet **Core** .

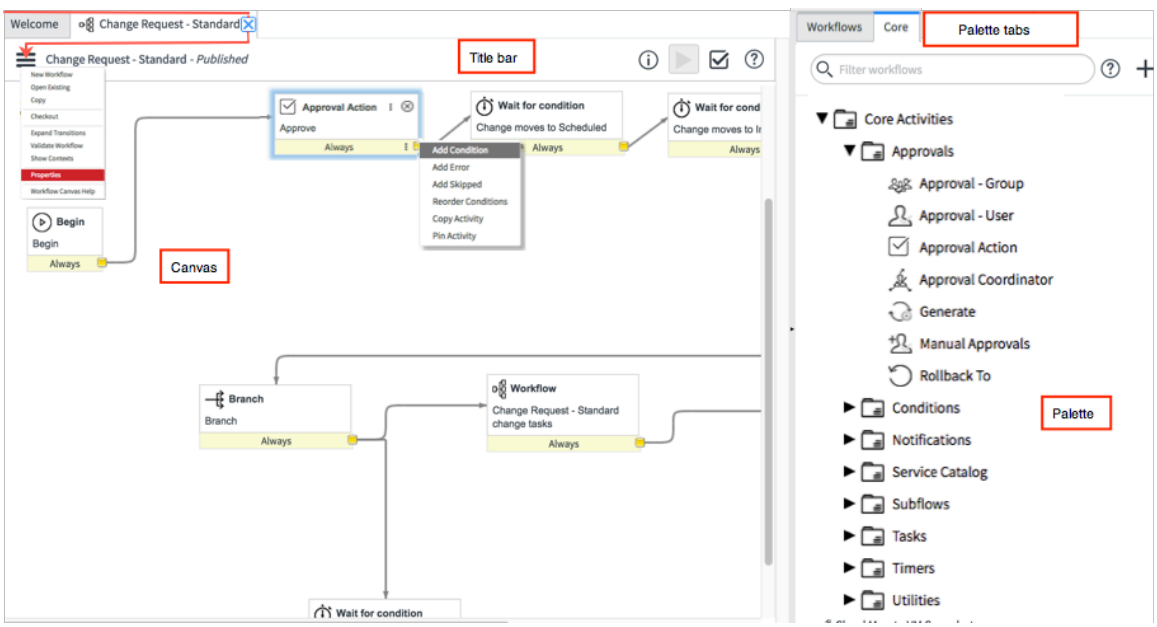
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
	4. Appuyez sur **la touche de tabulation** ou sur la flèche vers le bas pour parcourir la liste des activités principales. ○ Pour ouvrir un dossier d'activités principales (par exemple, Approbations), appuyez sur la touche fléchée vers la droite. ○ Pour parcourir la liste, appuyez sur les flèches vers la gauche ou vers le haut. **5.** Appuyez sur la **touche de tabulation** pour sélectionner une activité principale et ouvrez la boîte de dialogue Nouvelle activité pour spécifier ses propriétés. **6.** Après avoir créé l'activité, pensez à la lier à une autre activité du workflow. Voir Création d'une connexion entre une condition d'une activité et l'activité suivante dans Commandes clavier du canevas de dessin du workflow.

Commandes clavier du canevas de dessin du workflow

Utilisez les commandes clavier pour utiliser le canevas de l'éditeur de workflow.



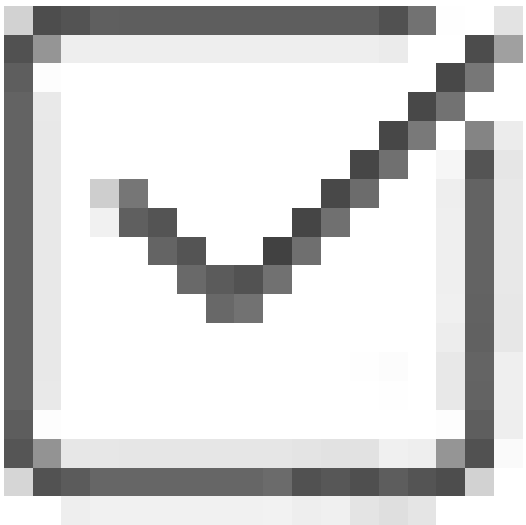
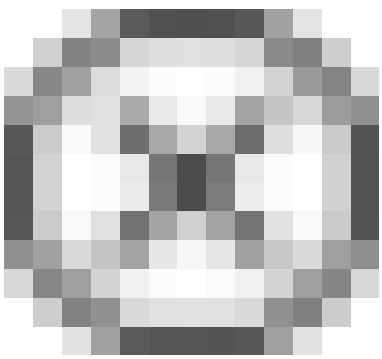
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
Sélectionner la commande du menu Actions du workflow (par exemple, **Valider le workflow** ou **Publier le workflow**)	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que le menu contextuel ( ) soit mis en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir le menu contextuel. **3.** Utilisez la flèche vers le bas pour accéder à la commande, puis appuyez sur **Entrée** pour la sélectionner.
Définir les propriétés générales du workflow	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que ⓘ soit mise en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir les propriétés du workflow.
Naviguez d'une zone d'activité à l'autre.	Il suffit d'appuyer sur **la touche Tab** ou d'utiliser les touches fléchées (droite, gauche, haut et bas) pour naviguer d'une activité à l'autre dans le workflow. **Remarque :** Selon la complexité et le nombre de cases d'activité dans le workflow, la séquence de navigation n'est pas toujours prévisible. Selon la façon dont vous naviguez dans le workflow, la séquence de navigation est généralement (mais pas toujours) ligne par ligne, et le focus est généralement placé sur la zone d'activité la plus proche.
Modifiez une activité sélectionnée.	**1.** Accédez à la zone d'activité, puis appuyez sur **Entrée** pour la sélectionner et la placer en mode d'édition. Lorsque vous sélectionnez une zone d'activité, elle apparaît en surbrillance. **2.** Une fois en mode Édition, utilisez **la touche Tab** pour vous déplacer dans la zone d'activité afin de modifier ou d'accéder à des éléments tels que :

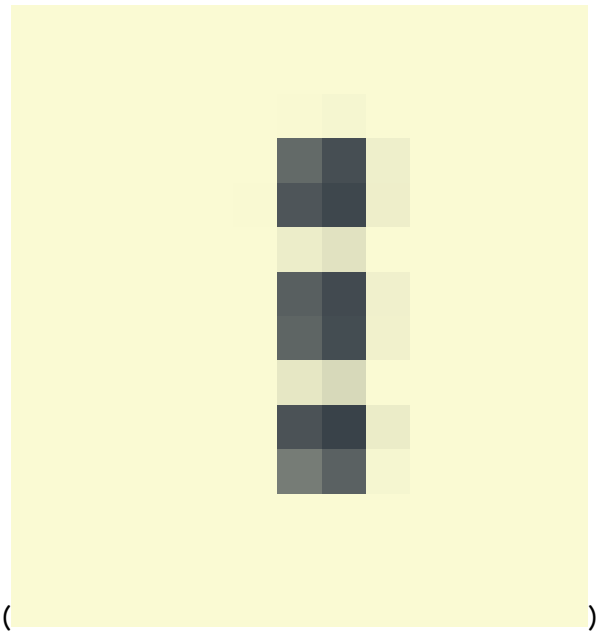
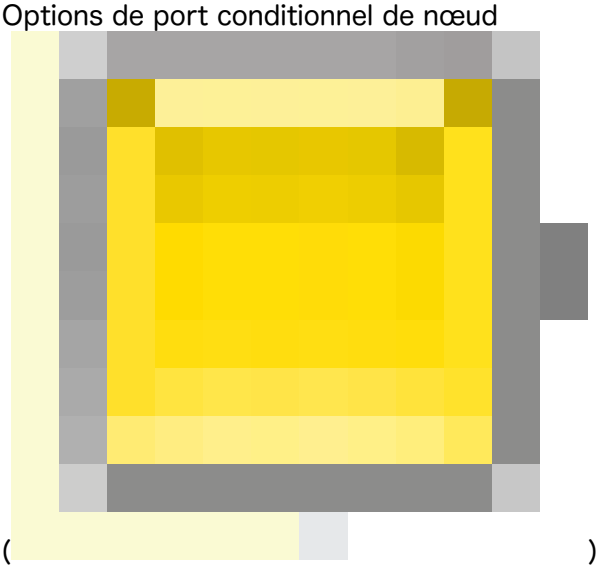
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
	◦ Propriétés de l’activité  ( ) ◦ Titre ◦ Menu contextuel du nœud ◦ Supprimer le nœud  ( ) ◦ Propriétés de la condition (Always)

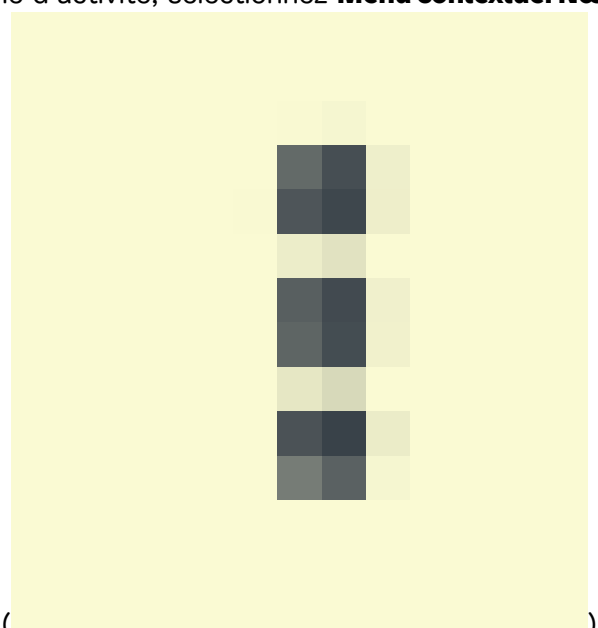
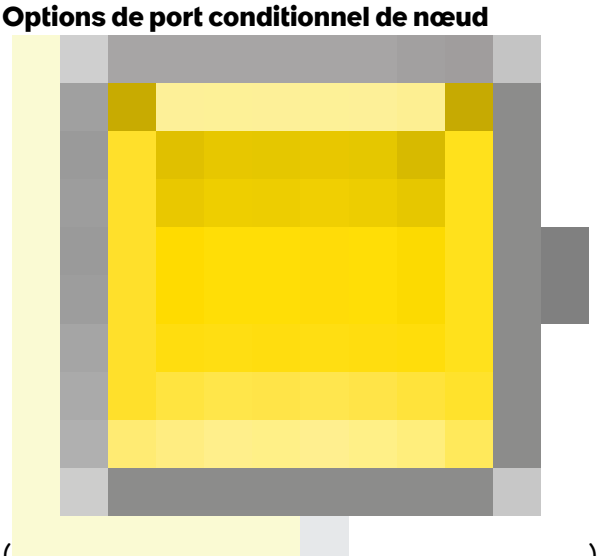
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
	○ Menu contextuel conditionnel au nœud  ( ) ○ Options de port conditionnel de nœud  ( ) **Remarque :** Tous les éléments d’une activité sélectionnée ne sont accessibles que lorsque vous travaillez avec un workflow extrait. Lorsque vous travaillez avec un workflow publié, vous ne pouvez accéder qu’à ses propriétés d’activité et à son titre. **3.** Appuyez sur **Entrée** pour sélectionner un élément ou appuyez sur **Echap** pour échapper un élément sans apporter de modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
Ajoutez une condition à une activité.	**1.** Dans une zone d'activité, sélectionnez de la condition pour accéder aux **propriétés de la condition**. **2.** Dans **Propriétés des conditions**, spécifiez les conditions de l'activité.
Créer une connexion à partir d'une condition sur une activité à l'activité suivante qui suit	**1.** Dans une zone d'activité, sélectionnez **Menu contextuel Nœud conditionnel** (). **2.** Sélectionnez **Lier à...** pour créer une connexion à la zone d'activité suivante qui suit, ou sélectionnez **Supprimer** pour supprimer une connexion existante.
Ajouter une activité principale ou personnalisée	**1.** Dans une zone d'activité, sélectionnez **Options de port conditionnel de nœud** (). **2.** Sélectionnez **Ajouter une activité principale** pour accéder aux définitions d'activité de workflow afin d'ajouter une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
	nouvelle activité principale, ou sélectionnez **Ajouter une activité personnalisée** pour ajouter une activité personnalisée au workflow.
Déplacer une zone d'activité	**1.** Appuyez sur la **touche de tabulation** pour accéder à la zone d'activité, appuyez sur **Entrée** pour la sélectionner. **2.** Utilisez les touches fléchées pour déplacer la zone d'activité. Pour déplacer la zone d'activité d'un pixel à la fois, appuyez sur **Maj** tout en utilisant les touches fléchées.
Valider un workflow	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que soit mise en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour valider le workflow. Vous pouvez également sélectionner **Valider** dans le menu Actions du workflow.
Exécuter un workflow	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que soit mise en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour exécuter le workflow. **Remarque :** Si le workflow est lié à une table de base de données, cette fonction est désactivée. Le workflow s'exécute lorsque les conditions de table appropriées sont activées (par exemple, l'insertion d'un nouvel enregistrement dans la table).
Fermer le canevas de dessin du workflow	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que (sur le côté droit de l'onglet qui contient le nom du workflow) s'affiche. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour fermer le canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche ou action	Commandes clavier
Publier un workflow	**1.** Appuyez sur **la touche de tabulation** jusqu'à ce que le menu contextuel ( ) soit mis en surbrillance. **2.** Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir le menu contextuel. **3.** Utilisez la flèche vers le bas pour accéder à la commande **Publier** , puis appuyez sur **Entrée** pour la sélectionner.
Retour en haut	Après avoir parcouru l'ensemble du workflow, apparaît au bas de la liste. Appuyez sur **Entrée** pour accéder au haut du canevas de dessin Workflow.

Gestion des workflows

Créez, modifiez, validez et publiez des workflows pour automatiser les processus à plusieurs étapes sur l'ensemble de la plateforme. Comprendre les activités et les variables du workflow et comment les utiliser efficacement. Examinez de plus près la façon dont les workflows sont construits, validés et utilisés.

Créer un workflow

Automatisez un processus à plusieurs étapes en créant un workflow avec l'éditeur de workflow.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Vous devez disposer du rôle workflow_admin ou workflow_creator pour utiliser l'Éditeur de workflow.
- Si vous concevez le workflow dans le cadre d'un processus d'ensemble de mises à jour, consultez Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour avant de créer le workflow.

Traduction automatique

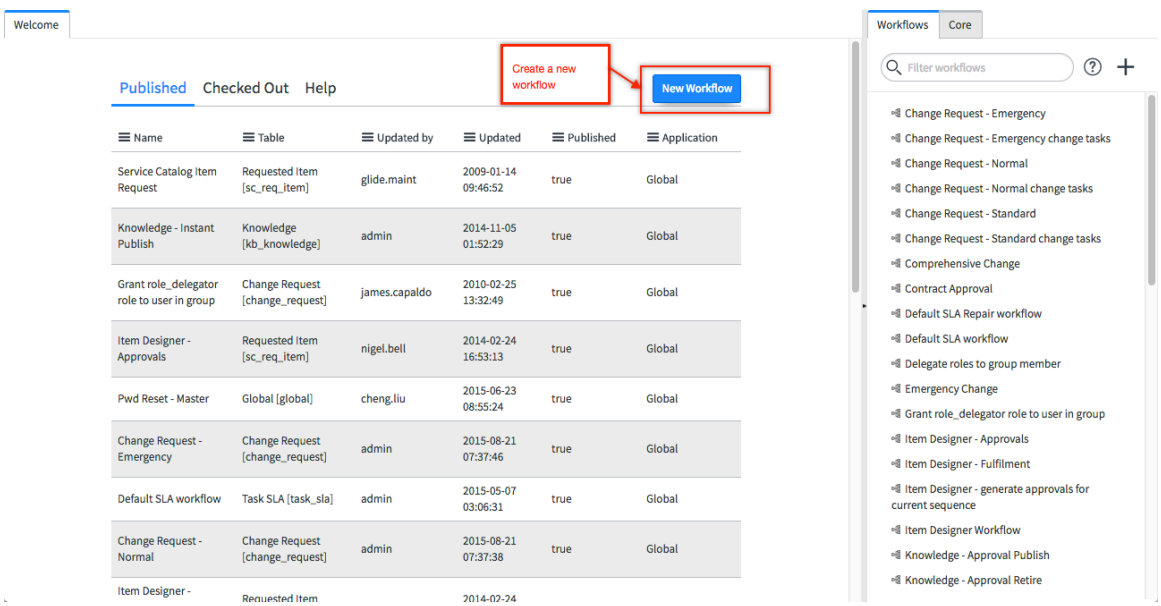
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
   L'onglet **Bienvenue** de l'éditeur de workflow s'ouvre.
2. Dans l'onglet **Workflows** de la palette, cliquez sur **Nouveau workflow**.



   Une version simplifiée du formulaire Nouveau workflow s'ouvre.
3. Renseignez les champs **Nom** et **Table**
4. **Facultatif :** Ajoutez une **description**.
5. **Facultatif :** Effectuez l'une des actions suivantes :

   a. Si la section de l'interface utilisateur **Conditions** est affichée, indiquez une **condition** si nécessaire et modifiez les champs.
   La section **Conditions** de l'interface utilisateur s'affiche uniquement si la table sélectionnée prend en charge les conditions de lancement des workflows. Par exemple, si vous sélectionnez la table sc_req_item, les conditions ne sont pas applicables et la section de l'interface utilisateur **des conditions** ne s'affiche pas.

   b. Si la section **Interface utilisateur des étapes** est affichée, vérifiez que les champs **Rendu de l'état** et **Ordre des étapes** contiennent les informations correctes.
   La section de l'interface utilisateur **Étapes** s'affiche uniquement si la table sélectionnée prend en charge les étapes. Par exemple, si vous sélectionnez la table sc_req_item, la section **de** l'interface utilisateur Étapes s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le nouveau workflow est créé avec les activités **Début** et **Fin**connectées par une seule transition.

7. Terminez la création du workflow en ajoutant des activités, en validant et en publiant afin que le workflow soit disponible pour les autres utilisateurs.
   Pour plus d'informations, voir Travailler sur des workflows.
8. Pour modifier les paramètres avancés du workflow, cliquez sur l'icône ⓘ.
9. Si vous apportez des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Propriétés du workflow

Dans les propriétés d'un workflow, vous pouvez configurer des paramètres tels que le périmètre de l'application, les conditions de démarrage, le calendrier, les entrées, les étapes et les mesures de temps d'exécution. Vous pouvez également afficher des informations telles que l'auteur du workflow, la version et l'historique.

Lorsque vous créez un workflow, les champs suivants sont disponibles dans la boîte de dialogue :

- **Nom**
- **Table**
- **Description**
- **Si condition remplie**
- **Condition**

Si vous cliquez sur la **vue Générateur de diagrammes**, dans les **listes connexes**, les sections de l'interface utilisateur suivantes sont disponibles dans la boîte de dialogue :

- Général
- Conditions
- Entrées
- Activités
- Application
- Calendrier
- Étapes
- Exécution estimée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Général

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le workflow.
Table	La table sur laquelle le workflow doit s'exécuter. Les workflows qui s'exécutent sur des tables spécifiques peuvent toujours interagir avec d'autres tables. Sélectionnez **Global [global]** pour exécuter le workflow sur toutes les tables. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le workflow. En outre, tous les utilisateurs qui modifient le workflow doivent avoir accès aux tables et domaines nécessaires.
Date de sortie	[Lecture seule] Quand le workflow a été extrait. Défini automatiquement par l'action **Valider** dans le menu du workflow.
Extraits par	[Lecture seule] L'utilisateur avec lequel ce workflow a été extrait. Cette valeur est automatiquement définie par l'action **Valider** dans le menu du workflow.
Publié	[Lecture seule] Case à cocher indiquant si le workflow a été publié. Défini automatiquement par l'action **Publier** dans le menu du workflow.
Description	Le but du workflow.

Conditions

Créez les conditions pour déclencher le workflow. La section Conditions n'apparaît pas si vous sélectionnez une table, telle que sc_req_item, qui ne nécessite pas de condition.

Champ	Description
Si condition remplie	Lorsque la condition est évaluée comme vraie, le workflow lance un contexte actif : • **Aucun** : le workflow n'est pas automatiquement démarré par le moteur de workflow. Pour exécuter ce workflow, écrivez un script pour démarrer le workflow. • **Exécutez le workflow : valeur** par défaut. Le moteur de workflow démarre le workflow si les informations du champ **Condition** correspondent à un enregistrement en cours d'insertion dans la table. • **Exécuter si aucun autre workflow ne correspond pas encore (obsolète)** : le workflow s'exécute uniquement si aucun autre workflow n'est en cours d'exécution sur le thread d'exécution qui a démarré ce workflow. Évitez d'utiliser. • **Exécuter si aucun autre workflow ne correspond** : le workflow s'exécute uniquement si aucun autre workflow n'est en cours d'exécution sur un enregistrement spécifique. Par exemple, quatre workflows insérés dans la table Incident ont une condition telle que **short_desc** contient **test**. Un nouveau workflow, qui a Si la **condition est remplie** est défini sur **Exécuter si aucun autre workflow ne correspond encore**, s'exécute uniquement si aucun des quatre workflows n'a commencé à s'exécuter sur l'enregistrement d'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Générateur de conditions permettant de spécifier les conditions de workflow qui déclenchent le comportement sélectionné dans la liste Si la condition correspond.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre du workflow par rapport à d'autres workflows. Les workflows sont évalués dans l'ordre, du numéro d'ordre le plus bas au numéro le plus élevé. Un workflow s'exécute s'il est le premier à remplir les conditions.

Entrées

La section Entrées répertorie toutes les activités du workflow actuel qui entrent des données, le type de données et la valeur par défaut. La section Entrées n'est disponible qu'après la création d'un workflow. Pour créer une variable, cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Étiquette	Étiquette de colonne affichée. Localisé en fonction des paramètres régionaux de l'utilisateur.
Référence	Champ d'entrée d'une autre table.
Type	Type de données. Par exemple, nombre entier ou chaîne.
Valeur par défaut	Valeur utilisée si vous ne fournissez pas de valeur.

Activités

La section Activités vous permet de définir l'épinglage d'activité et le nombre maximal d'activités.

Champ	Description
Attacher une activité	Liste des options qui contrôlent les mises à jour des activités personnalisées au niveau du workflow. L'épinglage protège les activités personnalisées contre la mise à jour automatique lors du téléchargement à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, voir Workflow Attacher une activité. Les options possibles sont les suivantes : • **Définir par activité** : permet à toutes les activités du workflow d'utiliser leurs propres paramètres d'épinglage. Il s'agit de l'option d'épinglage par défaut. • **Épingler toutes les activités : épingle** toutes les activités du workflow à leur version actuelle. • **Désépingler toutes les activités** : permet de mettre à jour toutes les activités du workflow.
Nombre maximal d'activités	Nombre maximal d'activités exécutées par le workflow. Cette valeur est utilisée pour empêcher les boucles infinies et est définie sur **100** par défaut. Lorsque le nombre maximal indiqué est atteint, le workflow est annulé. Si ce champ est vide, le nombre maximal est défini sur **-1** et le workflow est annulé.

Application

La section Application vous permet de voir le périmètre de l'application et les restrictions du périmètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	[Lecture seule] Périmètre de cette activité. Pour plus d'informations, consultez Périmètre de l'application.
Accessible depuis	Restrictions du champ d'application pour ce workflow. Les paramètres possibles sont les suivants : • **Tous les périmètres de l'application** : le workflow est accessible à tous les périmètres de l'application. • **Ce périmètre de l'application uniquement** : l'accès au workflow est limité au périmètre nommé dans le champ **Application** . Pour en savoir plus, voir Champ d'application du workflow.

Calendrier

Utilisez la section Calendrier pour créer un calendrier pour ce workflow à l'aide du générateur de calendrier.

Champ	Description
Livraison basée sur	Type de planification pour ce workflow. Les types possibles sont les suivants : • **Durée spécifiée par l'utilisateur** : durée basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. Il s'agit du type de calendrier par défaut. • **Durée relative** : durée calculée à partir d'un calendrier préconfiguré, par exemple **de 8h00 à 17h00 en semaine**.
Temps de travail attendu	Intervalle défini par l'utilisateur. Ce champ est visible lorsque le type de planification est **une durée spécifiée par l'utilisateur**.
Calendrier	Calendrier préconfiguré qui détermine quand ce workflow s'exécute.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de cette instance.

Étapes

La section Étapes s'affiche si vous sélectionnez une table avec **le type** = **Workflow**.

Champ	Description
Étape	Affiche la progression de l'étape du workflow sur la table sélectionnée. Vous pouvez éventuellement sélectionner les modèles de **rendu d'étape** et **d'ordre d'étape** pour personnaliser l'apparence du champ d'étape. Les valeurs par défaut couvrent des scénarios typiques.
Rendu d'étape	Outil de rendu à utiliser lors de l'affichage des icônes d'étapes dans un formulaire ou une vue de liste. Pour plus d'informations sur les moteurs de rendu, reportez-vous à la section Convertisseurs d'étapes de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre d'étape	L'ordre des étapes du workflow lorsque vous affichez un champ de workflow dans une liste. Sélectionnez **Calculé** pour laisser le moteur de workflow calculer l'ordre d'étape à partir de l'ordre d'exécution dans le workflow. Sélectionnez **l'utilisateur spécifié** pour utiliser le champ **Commande** à partir de ce Étapes du workflow.
Nom	Nom de l'étape tel qu'il figure dans les champs de workflow.
Durée	Temps alloué à l'étape spécifique.
Ordre	L'ordre des étapes du workflow lorsque vous affichez un champ de workflow dans une liste. Sélectionnez **Calculé** pour laisser le moteur de workflow calculer l'ordre d'étape à partir de l'ordre d'exécution dans le workflow. Sélectionnez **l'utilisateur spécifié** pour utiliser le champ **Commande** à partir de ce Étapes du workflow.
Valeur	Valeur de l'étape lorsqu'elle est référencée à partir d'un autre endroit du système, comme dans un script.

Exécution estimée

La section **Exécution estimée** ouvre les commandes de configuration de l'ERT pour le workflow. Les workflows principaux inclus dans le système de base ne sont pas configurés par défaut pour une exécution estimée. Tous les nouveaux workflows sont configurés automatiquement avec les valeurs ERT par défaut. Vous pouvez modifier les estimations de temps d'exécution existantes ou en configurer de nouvelles pour un workflow existant. Pour plus d'informations sur la configuration et le calcul des temps d'exécution estimés, reportez-vous à la section Mesures de temps d'exécution du workflow.

Champ	Description
Nécessite l'heure d'exécution estimée	Case à cocher pour indiquer que ce workflow nécessite une configuration d'exécution estimée. Vous pouvez utiliser les calculs de l'ERT pour déterminer si les workflows s'exécutent plus longtemps ou plus brièvement que prévu et pour identifier les erreurs dans le traitement des workflows. Par défaut, les nouveaux flux de travail nécessitent un ERT.
Heure d'exécution estimée	Estimation initiale de la durée d'exécution du workflow.
Nombre de points de données	[Lecture seule] Nombre de fois où le système a comparé la durée d'exécution estimée à un résultat de temps d'exécution réel.
Seuil du pourcentage des valeurs hors norme pour l'heure d'exécution estimée	[Obligatoire] Pourcentage d'écart par rapport à la durée d'exécution estimée qui identifie une valeur hors norme : heure d'exécution du workflow. Le système utilise une valeur par défaut de 20. Pour plus d'informations, consultez Temps d'exécution du workflow en saillie.

Créer un workflow à partir d'une table

Automatisez un processus à plusieurs étapes en créant un workflow à partir de la vue de liste de n'importe quelle table prenant en charge des workflows.

Avant de commencer

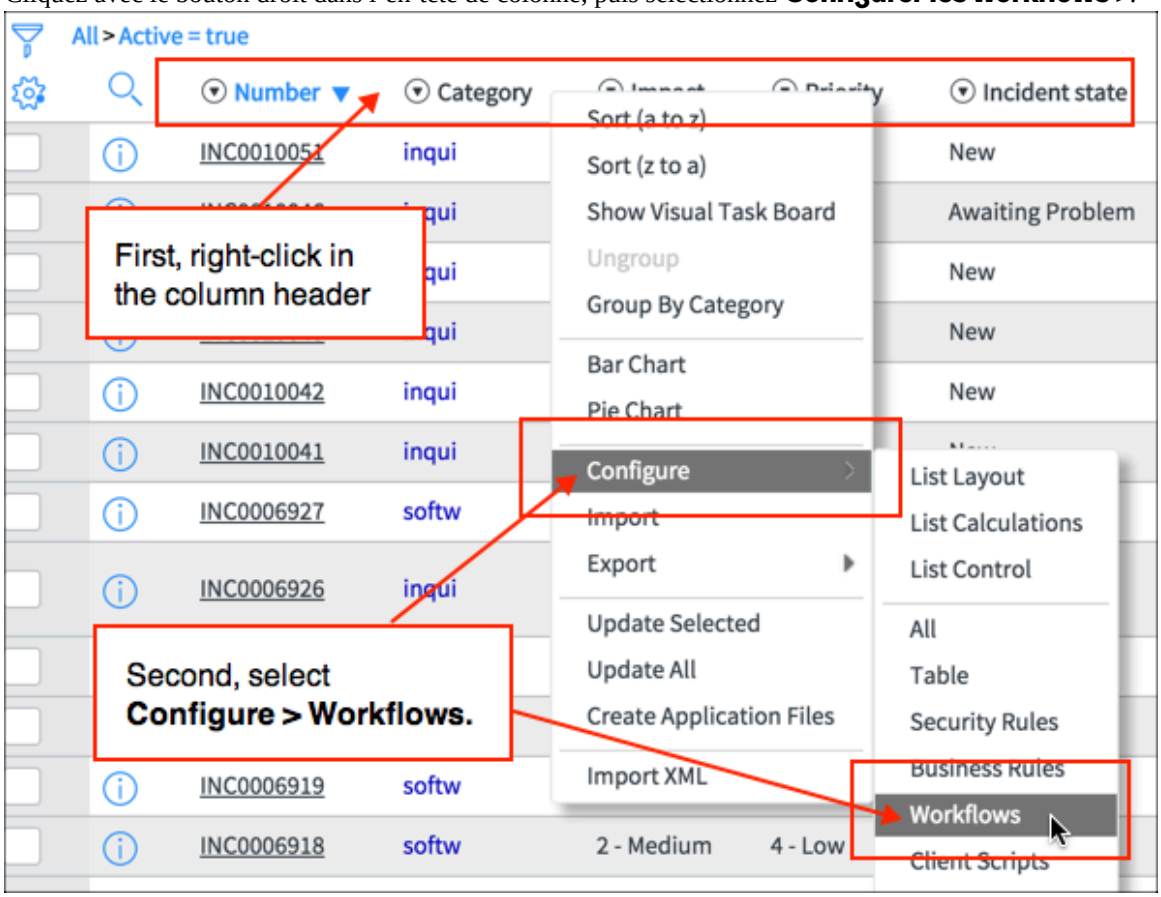
- Si vous concevez le workflow dans le cadre d'un processus d'ensemble de mises à jour, consultez Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour avant de créer le workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez une table, par exemple Incident ou Problème, dans la vue de liste. Par exemple, accédez à **Incident > Ouvert**.
2. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête de colonne, puis sélectionnez **Configurer les workflows >**.



Les **versions du workflow** de cette table apparaissent dans une liste.

3. Cliquez sur**Nouveau**.
   La **version du workflow** s'ouvre dans la vue **Nouveau workflow** . Le champ **Table** est renseigné avec la table que vous avez sélectionnée à l'étape 1 et est en lecture seule.
4. Saisissez **un nom**.
5. **Facultatif : Saisissez une description**.
6. **Facultatif :** Modifiez les champs de conditions au besoin.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau workflow est ajouté à la liste **Versions du workflow** .
8. Cliquez sur le **nom** du workflow.
   Le nouveau workflow est créé avec les activités **Début** et **Fin**connectées par une seule transition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Terminez la création du workflow en ajoutant des activités, en validant et en publiant afin que le workflow soit disponible pour les autres utilisateurs.
   Pour plus d'informations, voir Travailler sur des workflows.
10. **Facultatif :** Pour modifier les paramètres avancés du workflow, cliquez sur l'icône . Si vous apportez des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un workflow pour un nouvel élément de catalogue de services

Lorsque vous créez un nouvel élément de catalogue de services, vous pouvez créer un nouveau workflow correspondant en même temps.

Avant de commencer

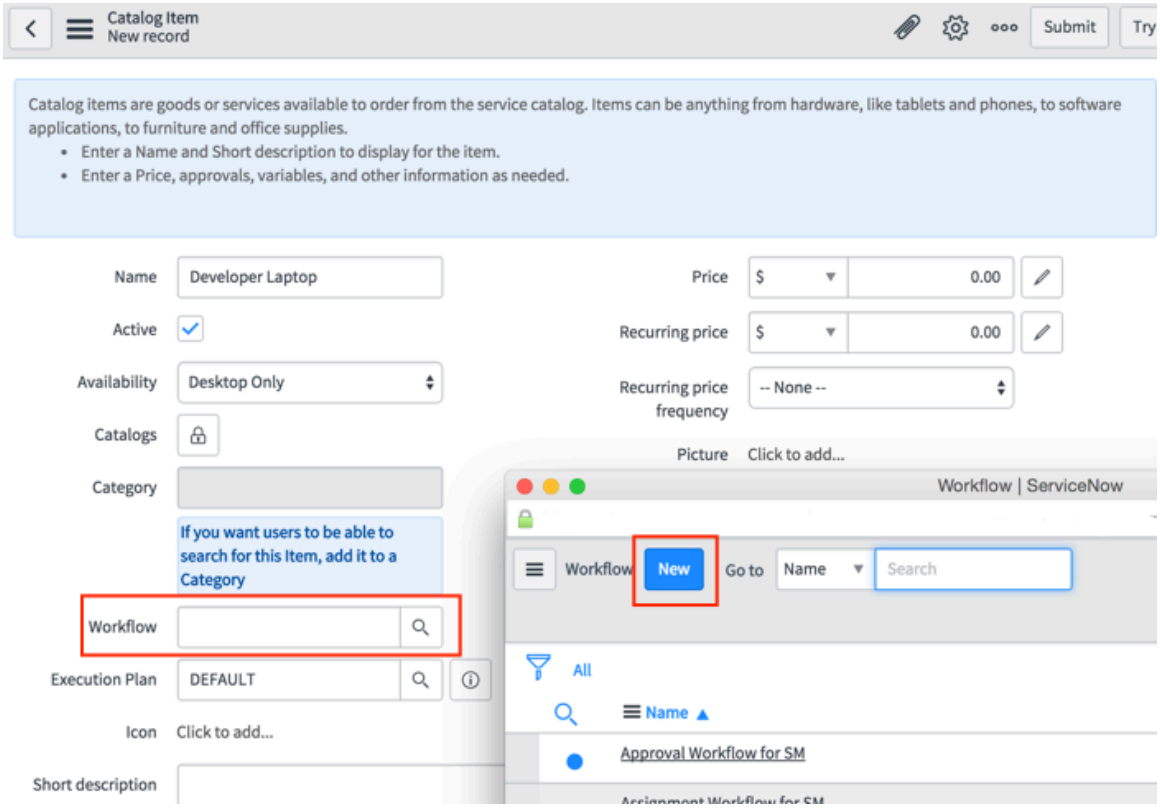
- Si vous concevez le workflow dans le cadre d'un processus d'ensemble de mises à jour, consultez Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour avant de créer le workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. En haut du formulaire, en regard de **Éléments de catalogue**, cliquez sur **Nouveau** New.
   Le formulaire Élément de catalogue s'ouvre.
3. Ajoutez un **nom**.
4. Sélectionnez l'onglet **Moteur de processus** .
5. En regard du champ **Workflow** , cliquez sur l'icône de recherche .
6. En regard de Workflow en haut, cliquez sur **Nouveau**.

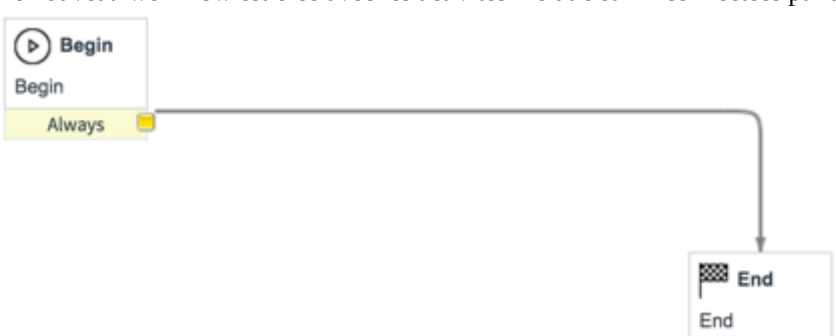
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue Version du workflow s'ouvre dans la nouvelle vue Workflow. Le champ **Table** est défini sur **Élément demandé (sc_req_item)** et est en lecture seule.

7. Ajoutez un **nom**.
8. [Facultatif]Ajoutez une **description**.
9. [Facultatif] Modifiez les informations de l'étape si nécessaire.
10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le nouveau workflow est créé avec les activités **Début** et **Fin**connectées par une seule transition.



11. Terminez la création du workflow en ajoutant des activités, en validant et en publiant afin que le workflow soit disponible pour les autres utilisateurs.
    Pour plus d'informations, voir Travailler sur des workflows.
12. Pour modifier les paramètres avancés du workflow, cliquez sur l'icône **Propriétés** .
13. Cliquez sur **Mettre à jour**.
    Si vous fermez l'éditeur de workflow, vous pouvez afficher l'enregistrement de l'élément de catalogue. Notez que le workflow est ajouté au champ Workflow. Les icônes Afficher le workflow et Informations s'affichent en regard du champ **Workflow** . Passez la souris sur l'icône d'informations pour afficher un résumé en lecture seule du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un workflow pour une définition de SLA

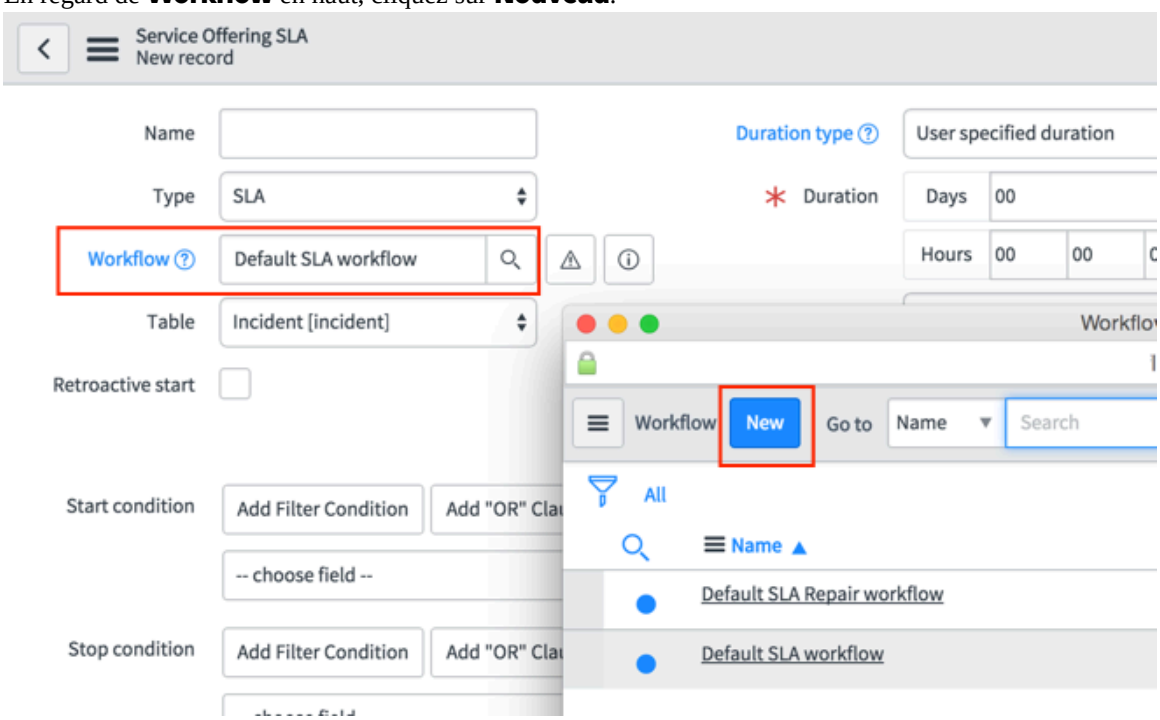
Automatisez un processus en plusieurs étapes en créant un workflow à partir d'une définition de SLA.

Avant de commencer

- Si vous concevez le workflow dans le cadre d'un processus d'ensemble de mises à jour, consultez Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour avant de créer le workflow.

Procédure

1. Ouvrez une liste des définitions de SLA.
   Par exemple **, les installations > les définitions de SLA** ou **Gestion des niveaux de service > les définitions de SLA**.
2. En haut du formulaire, à côté de **Définitions de SLA**, cliquez sur l'icône Nouvelle (New).
3. Sélectionnez **SLA de contrat** ou **SLA d'offre de service**.
4. En regard du champ **Workflow** , cliquez sur l'icône de recherche.
5. En regard de **Workflow** en haut, cliquez sur **Nouveau**.

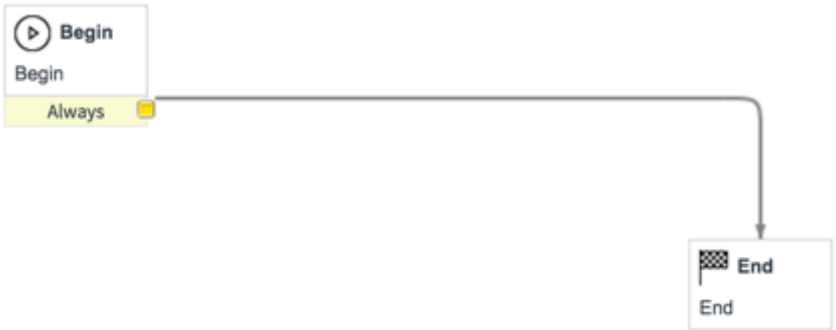


La boîte de dialogue Version du workflow s'affiche dans la vue Nouveau workflow. Le champ **Table** est défini sur **Définition de SLA (contract_sla)** ou **SLA d'offre de service (service_offering_sla)** et est en lecture seule.

6. Saisissez un **Nom**.
7. [Facultatif] Entrez une **description**.
8. [Facultatif] Modifiez les champs de conditions au besoin.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau workflow est créé avec les activités **Début** et **Fin** connectées par une seule transition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Terminez la création du workflow en ajoutant des activités, en validant et en publiant afin que le workflow soit disponible pour les autres utilisateurs.
    Pour plus d'informations, consultez Travailler sur des workflows.

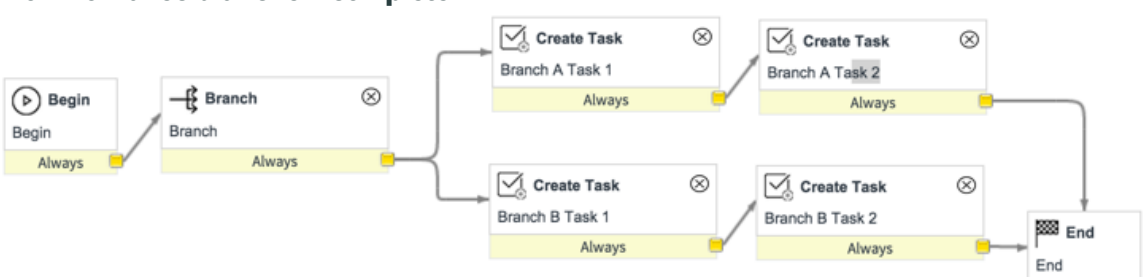
11. [Facultatif] Modifiez les paramètres avancés du workflow en cliquant sur l'icône Propriétés (icône
    Si vous apportez des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Fin des workflows avec plusieurs branches

Un workflow est terminé lorsqu'il atteint l'activité **Fin** , même s'il existe encore des branches actives du workflow en cours. Pour vous assurer que les deux branches sont terminées, ajoutez une activité **Joindre** pour résoudre les branches.

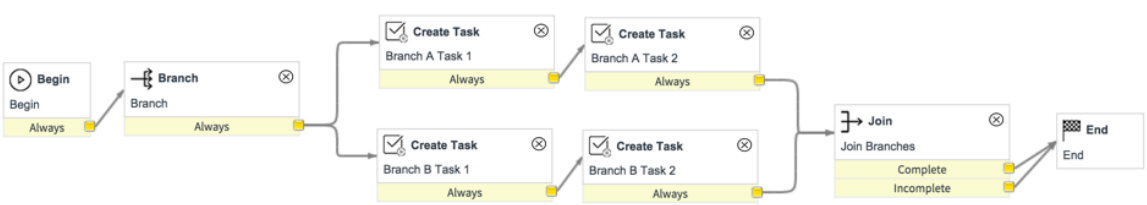
Par exemple, la figure suivante montre un workflow avec deux branches qui s'exécutent indépendamment. Lorsque les tâches 1 et 2 de la branche B sont terminées, le workflow est marqué comme terminé même si les tâches de la branche A ne sont pas terminées.

Workflow avec branche incomplète



Pour que les deux branches se terminent, ajoutez une activité **Joindre** pour résoudre les branches. Lorsqu'une branche atteint la jointure, le workflow attend l'autre branche. Lorsque les deux branches sont terminées, le workflow touche à sa fin. La condition **incomplète** de l'activité de **jointure** n'est remplie que si l'une des branches ne peut pas être terminée.

Workflow avec des branches terminées



Travailler sur des workflows

Pour terminer un workflow, ajoutez des activités de workflow, validez le workflow et publiez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun.

Ajouter une activité de workflow

Les activités déterminent la fonctionnalité du workflow.

Avant de commencer
Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'ils sont créés, tous les workflows contiennent des activités **de démarrage** et **de fin** .

Pour plus d'informations, voir Activités du workflow.

Procédure

1. Ouvrez un workflow.
2. Vérifiez le workflow.
3. Faites glisser une activité de workflow du menu Activités vers le corps du workflow.
4. Remplissez le formulaire Activité du workflow qui s'affiche.

Valider un workflow

Vous pouvez valider manuellement un workflow à partir de l'éditeur de workflow. Vous pouvez générer un rapport de validation de workflow à partir du formulaire de version de workflow.

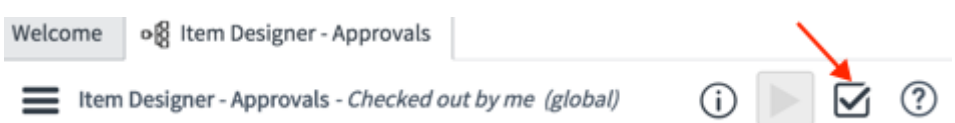
Avant de commencer
Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exécution d'un workflow sur un nouveau nœud tente automatiquement de valider le workflow. Si la validation réussit, le système met à jour l'enregistrement de version du workflow pour indiquer que le workflow a été validé et marque l'enregistrement comme mis à jour par l'utilisateur qui a exécuté le workflow.

Procédure

1. Ouvrez le workflow à valider dans l'éditeur de workflow.

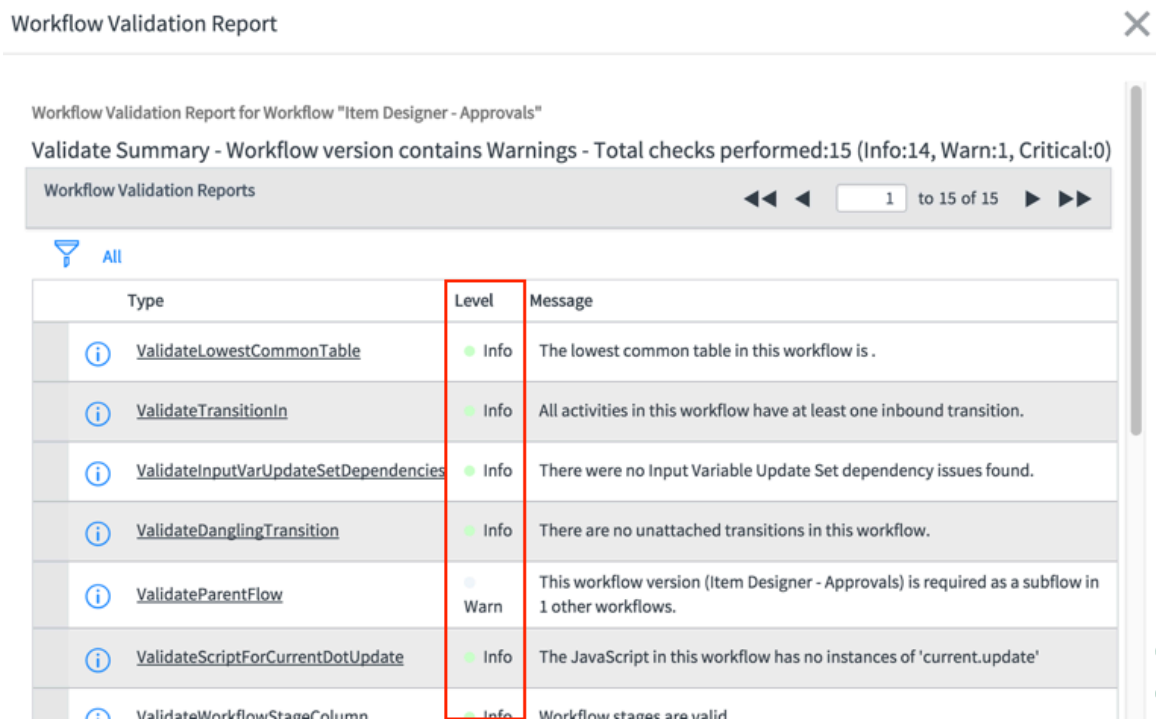
   Lorsque le workflow est chargé, l'icône de validateur de workflow apparaît dans la barre d'outils.



2. Cliquez sur l'icône de validateur pour exécuter une série de tests de validation sur la version actuelle du workflow et générer un rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour générer un rapport de validation de workflow à partir du formulaire de version de workflow, procédez comme suit
   a. Accédez à la **Workflow** > **Administration** > **Versions des workflows**et sélectionnez un workflow à valider.
   b. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Valider le workflow**.

Publier un workflow

Lorsqu'un workflow est terminé, publiez-le afin qu'il soit disponible pour tous les utilisateurs.

Avant de commencer

Avant de publier un workflow, validez-le pour le tester afin de détecter les problèmes susceptibles de l'entraîner, tels que des flux secondaires manquants ou des transitions déconnectées. Pour plus d'informations, consultez Validation du workflow.

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour publier un workflow :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez le workflow que vous souhaitez publier.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Publier**.

Résultats

Si vous avez publié une nouvelle version du workflow, les modifications ne sont pas appliquées aux contextes de workflow en cours d'exécution. Tout contexte de workflow en cours d'exécution continue d'utiliser la version de workflow qui était disponible au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

démarrage du workflow. La prochaine fois que le workflow s'exécutera, il utilisera la nouvelle version.

Déterminer si un workflow peut s'exécuter

Un workflow ne peut s'exécuter que si une version extraite est disponible pour l'utilisateur qui l'a extraite, et si une version valide et publiée est disponible pour tous les utilisateurs autorisés à l'exécuter.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `wf_workflow.list`, puis ouvrez l'un des workflows.
2. Dans la liste connexe **Versions** , vérifiez toutes les conditions suivantes :
   a. Il n'existe qu'une seule version de workflow à l'état **Extrait** et **Extrait par**.
   b. Il n'existe qu'une seule version et elle n'est pas extraite. Cette version doit être à la fois **active** et **publiée**.
   Vous devrez peut-être personnaliser la liste et ajouter la colonne **Actif** .
   c. S'il existe plusieurs versions, une seule est **publiée**.

   Ces vérifications déterminent les deux seules conditions dans lesquelles un workflow peut s'exécuter :
   - Une version extraite d'un workflow est disponible pour l'utilisateur qui l'a extraite.
   - Une version valide et publiée d'un workflow est disponible pour tous les utilisateurs qui sont autorisés à exécuter le workflow.

   Les flux principaux contenant des flux secondaires qui ne remplissent pas l'une de ces deux conditions ne sont pas autorisés à s'exécuter sur une transaction d'enregistrement en cours. Au lieu de cela, une entrée de journal critique détaillant l'état du flux secondaire est ajoutée à l'enregistrement de contexte du workflow. Pour permettre au workflow de s'exécuter sur la transaction appropriée suivante, supprimez le flux secondaire du flux principal ou modifiez les états publié et actif du flux secondaire.

Modifier un workflow publié

Vous pouvez modifier un workflow publié après l'avoir extrait.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas extraire ni supprimer les workflows associés à un fichier d'application en lecture seule.

Pour extraire un workflow :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez le workflow que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Valider**.

   Une nouvelle version du workflow est créée et vous est affectée.

   Si vous vous trouvez dans un domaine différent de celui du workflow publié, la nouvelle version du workflow est créée dans votre domaine.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez modifié le workflow, validez et publiez le workflow pour rendre la nouvelle version disponible aux autres utilisateurs.

Copier un workflow entre deux périmètres de l'application

La définition du périmètre de l'application protège les applications en identifiant et en limitant l'accès aux fichiers et données d'application. Vous pouvez copier un workflow créé dans un périmètre de l'application (par exemple, Test) vers un autre (Production) selon vos besoins.

Avant de commencer

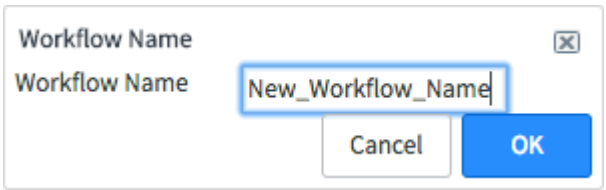
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur la page d'accueil, cliquez sur , située en regard du nom d'utilisateur connecté.
2. Dans l'onglet **Développeur** , dans le champ **Application** , sélectionnez le périmètre de l'application (par exemple, Test) dans lequel vous souhaitez utiliser la ServiceNow plateforme.
3. Fermez la page Paramètres du système.
4. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
5. Créez un workflow dans l'éditeur de workflow. Pour en savoir plus, consultez Créer un workflow.
6. Dans l'éditeur de workflow, cliquez sur .
7. Dans l'onglet **Application** , **l'application** est définie sur le périmètre de l'application actuel sélectionné dans les paramètres système.
8. Dans **Accessible depuis**, sélectionnez **Tous les périmètres de l'application** si le workflow est disponible pour tous les périmètres de l'application, ou sélectionnez **Ce périmètre de l'application uniquement** s'il n'est disponible et accessible que dans le périmètre de l'application actuel.
   Seuls les workflows accessibles à partir de tous les périmètres de l'application peuvent être copiés dans un autre périmètre de l'application.
9. Revenez à la page d'accueil, cliquez sur .
10. Dans l'onglet **Développeur** , dans le champ **Application** , sélectionnez le périmètre de l'application (par exemple, Production) vers lequel vous souhaitez copier le workflow.
11. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
12. Actualisez la page, puis ouvrez le même workflow que celui que vous avez créé.
    Un **workflow hors du champ d'application appartient à <nom du champ d'application> message de champ d'application** s'affiche, où <Nom du champ d'application> correspond au périmètre de l'application dans lequel le workflow a été créé à l'origine.
13. Dans l'Éditeur de workflow, cliquez sur .
14. Sélectionnez **Copier**.
    La boîte de dialogue **Nom du workflow** s'affiche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Dans **Nom du workflow**, saisissez le nouveau nom du workflow copié.

b. Cliquez sur **OK**. Le système crée un workflow dans le périmètre de l'application actuel.

15. Dans l'éditeur de workflow, cliquez sur ⓘ.

16. Dans l'onglet **Application** , **Application** est défini sur le périmètre de l'application actuel.

17. Dans **Accessible depuis**, sélectionnez **Ce périmètre de l'application uniquement** si vous souhaitez rendre le workflow nouvellement copié privé et inaccessible depuis l'extérieur du périmètre actuel.

18. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Un nouvel enregistrement de workflow est créé dans le périmètre de l'application sélectionnée et marqué comme privé s'il est désigné comme tel dans l'éditeur de workflow.

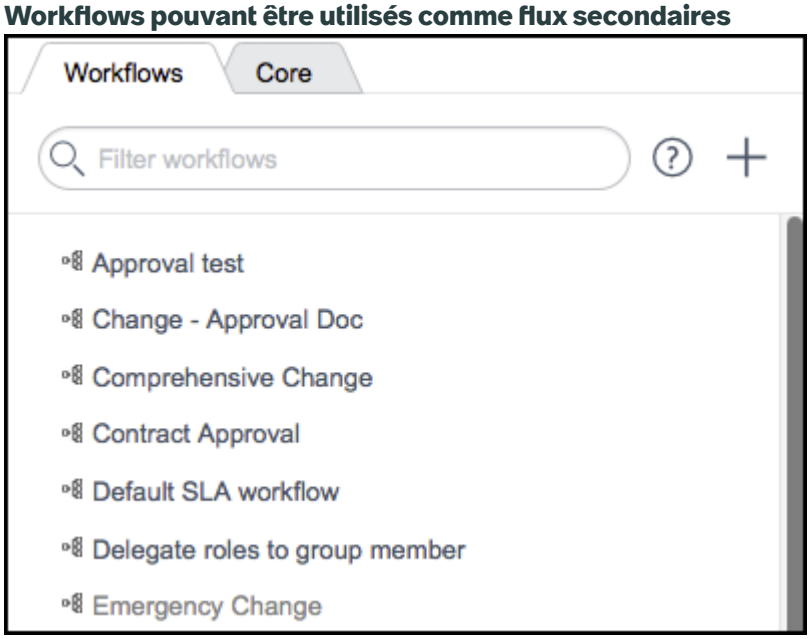
Workflows utilisés comme flux secondaires

Un workflow peut lancer un autre workflow en tant qu'activité.

Le workflow parent déclenche le flux secondaire, puis attend que celui-ci se termine avant de continuer. Exécutez l'outil de validation du workflow avant la publication pour détecter les flux secondaires manquants et d'autres problèmes de dépendance, tels que ceux impliquant des ensembles de mises à jour.

L'onglet **Workflows** de l'éditeur de workflow contient une liste des workflows pouvant être utilisés comme flux secondaires.

Workflows pouvant être utilisés comme flux secondaires



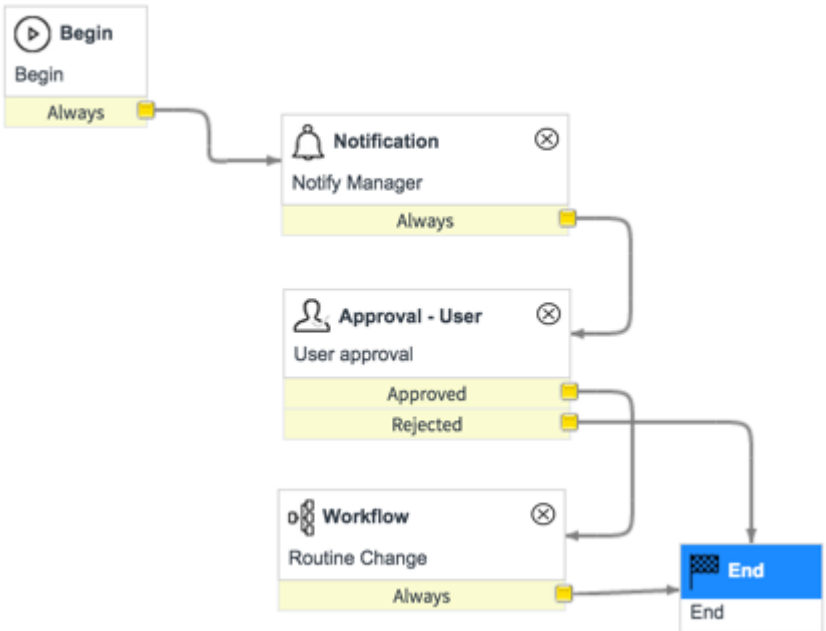
Assurez-vous que le flux secondaire sélectionné est actif. Si le flux secondaire est inactif, le workflow principal est bloqué avec un message **de chargement** . Si vous placez un flux secondaire inactif dans un workflow, le flux secondaire apparaît avec une bannière rouge,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

indiquant qu'il ne peut pas s'exécuter. Un flux secondaire actif est mis en surbrillance en bleu lorsqu'il est sélectionné.

Workflow avec flux secondaires actifs



Les flux secondaires et l'activité Créer une tâche

Si un workflow contient une activité **Créer une tâche** qui s'est exécutée sur l'enregistrement actuel, il est possible que des activités de tâche supplémentaires dans le workflow ne s'exécutent pas comme prévu.

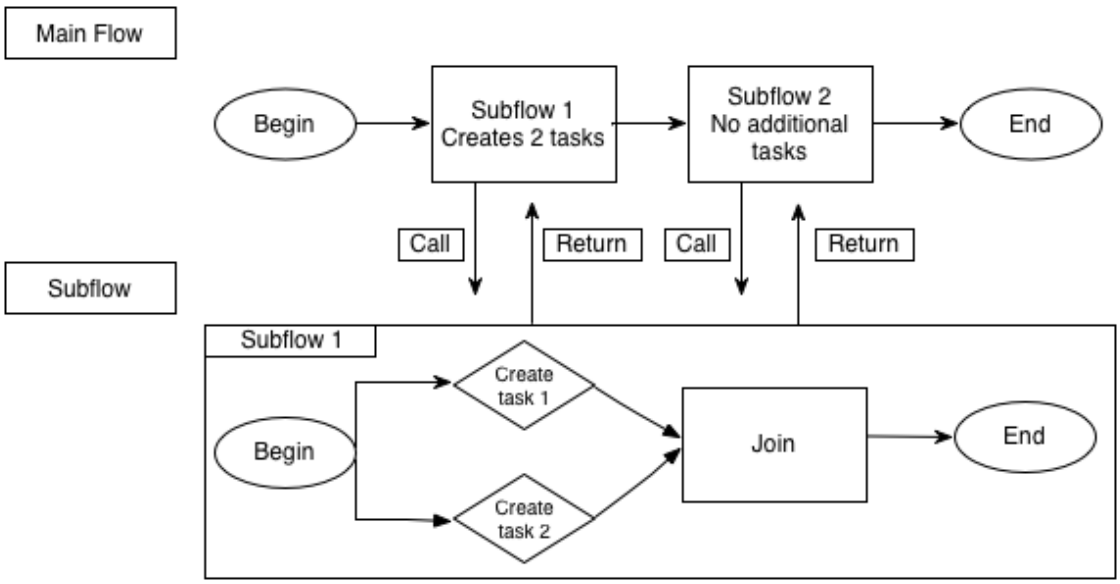
Cela peut se produire lorsque le même flux secondaire contenant une activité Créer une tâche s'exécute plusieurs fois dans un flux parent. Lorsque le flux secondaire s'exécute à nouveau et tente d'exécuter à nouveau l'activité **Créer une tâche** , le système rouvre la première activité de tâche à la place et ne crée pas de tâche supplémentaire.

Remarque :
Une alternative à la création de flux secondaires en double qui utilisent l'activité **Créer une tâche** consiste à ajouter une activité **Exécuter le script** au workflow qui crée une tâche avec un script.

Traduction automatique

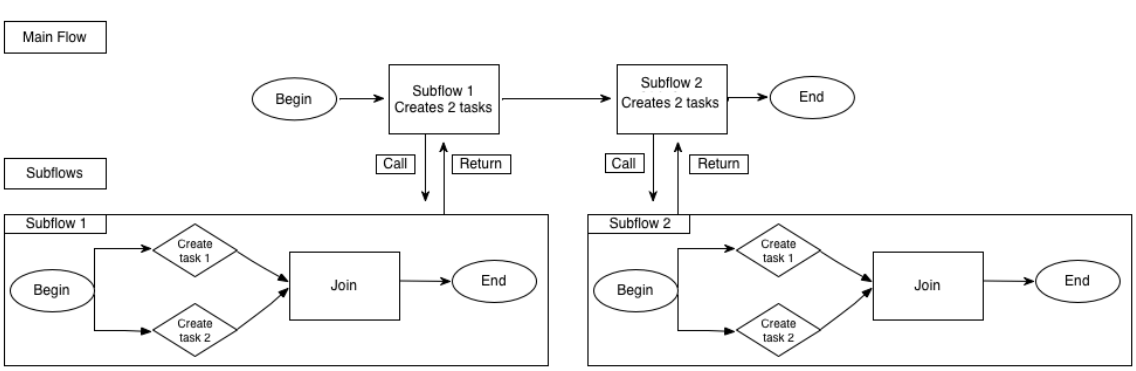
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La même activité de création de tâche s'exécute deux fois dans un workflow



Dans cette configuration, le workflow n'exécute pas plusieurs fois le même flux secondaire contenant une activité **Créer une tâche** . Cela permet au workflow de créer des tâches supplémentaires.

Exécution de différents flux secondaires contenant l'activité Créer une tâche



Transmettre une variable d'un workflow à un flux secondaire

Utilisez ce processus pour transmettre les variables d'un workflow parent à un flux secondaire.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Vous pouvez également utiliser l'activité **Valeur de retour** dans le flux secondaire pour renvoyer des valeurs au workflow parent. Assurez-vous d'avoir une **valeur de retour** sur chaque chemin de transition de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Préparez le flux secondaire pour accepter des variables du workflow parent en définissant les entrées.
2. Incluez le flux secondaire dans le workflow parent et connectez les entrées aux variables de workflow parent.

Remarque :
Vous ne pouvez pas transmettre de variables à un flux secondaire qui s'exécute sur la table Élément demandé [sc_req_item].

Définir des entrées pour un flux secondaire

Définissez les variables d'entrée d'un workflow à demander aux workflows parents lorsqu'il est lancé en tant que flux secondaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les entrées sont stockées dans la table Variables [var_dictionary].

Procédure

1. Dans l'éditeur, ouvrez et vérifiez le workflow.
2. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les entrées**.
3. Dans la fenêtre Entrées du workflow, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez l'enregistrement avec la définition de la variable, y compris le nom de colonne, l'étiquette affichée à l'utilisateur et le type de champ.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Invoquer un flux secondaire dans un workflow

Utilisez cette procédure pour ajouter un flux secondaire à un workflow.

Procédure

1. Dans l'éditeur de workflow, ouvrez et vérifiez le workflow parent.
2. Faites glisser le flux secondaire de l'onglet **Workflows** vers le workflow parent.
3. Dans la boîte de dialogue Nouvelle activité, définissez les variables définies par les **entrées du** flux secondaire.

   Ces champs peuvent accepter à la fois des valeurs statiques ou des variables au format suivant :

   `${nom_variable}`

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le workflow déclenche le flux secondaire au moment opportun et transmet les variables comme indiqué par la définition **des entrées** .

Préparer un flux secondaire

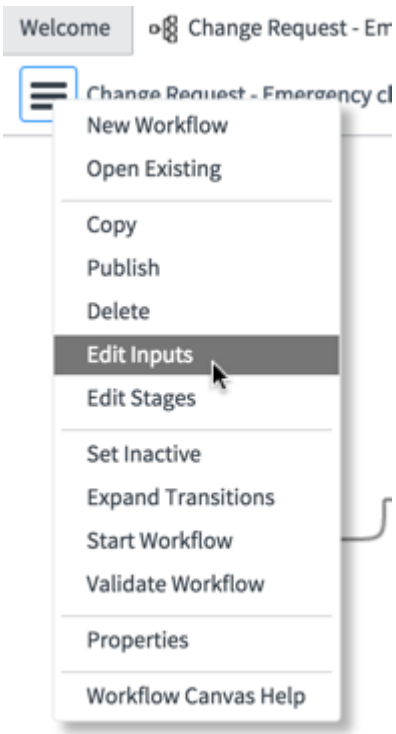
Examinez le processus de préparation d'un flux secondaire à utiliser dans un workflow parent et de préparation du workflow parent à utiliser un flux secondaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

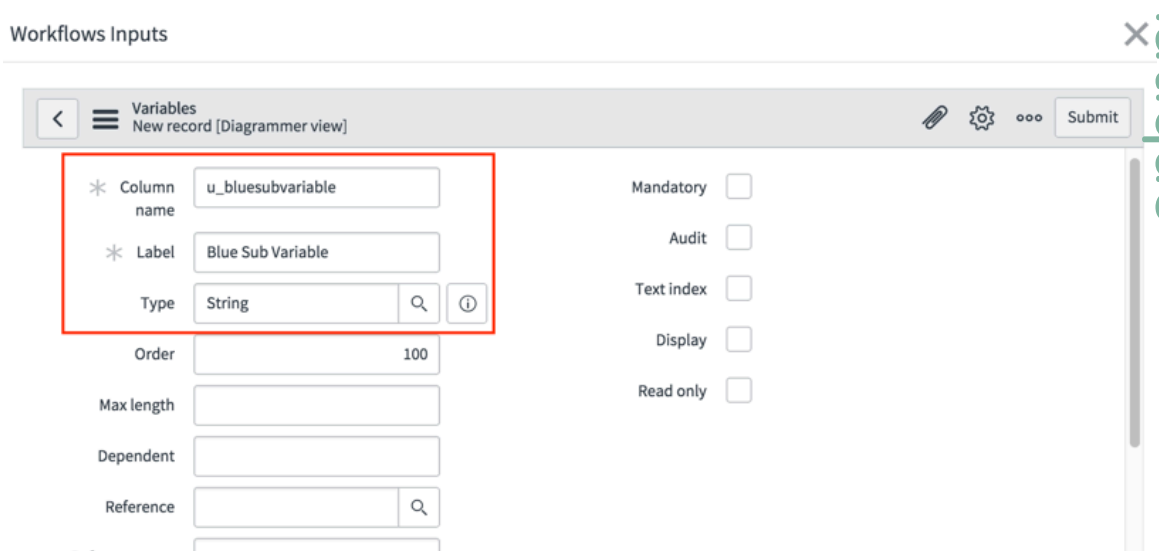
Procédure

1. Dans l'éditeur, ouvrez et vérifiez le workflow que vous souhaitez utiliser en tant que flux secondaire.
2. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les entrées**.



3. Dans la fenêtre Entrées du workflow, cliquez sur **Nouveau** dans la liste **Variables** .
4. Ajouter une nouvelle variable en fonction du type de valeurs qu'elle va stocker.

   L'exemple suivant configure une valeur de chaîne.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Fermez la boîte **de dialogue Entrées du workflow** .
7. Créer une activité **Exécuter le script** sur le flux secondaire.

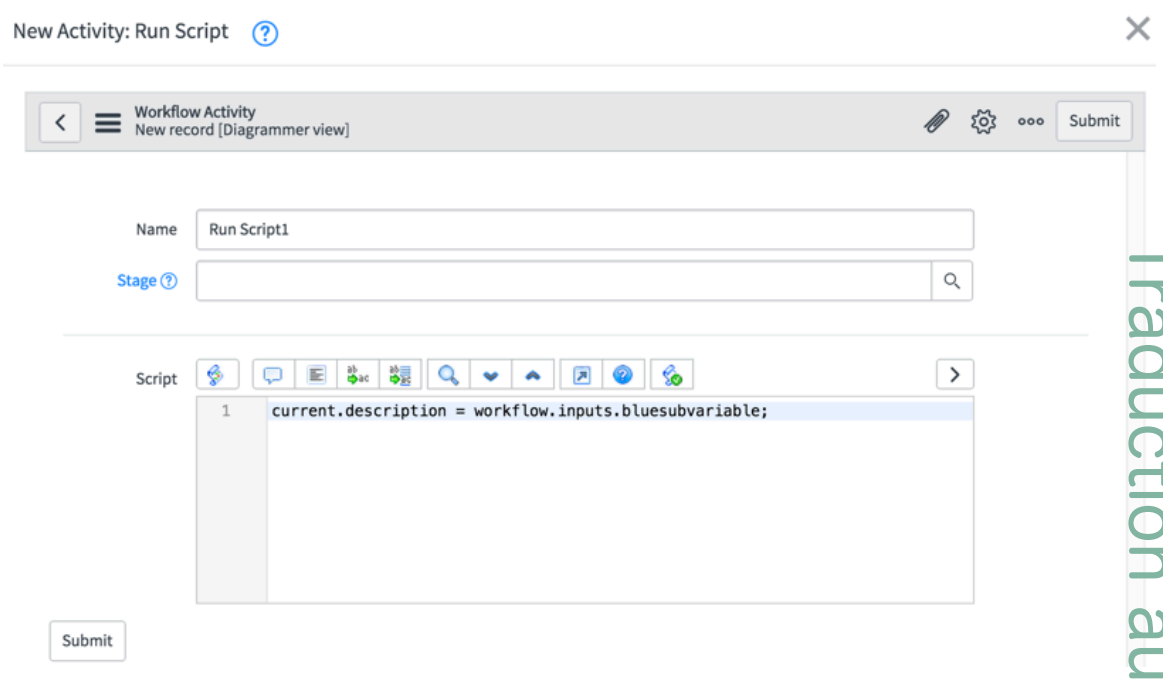
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

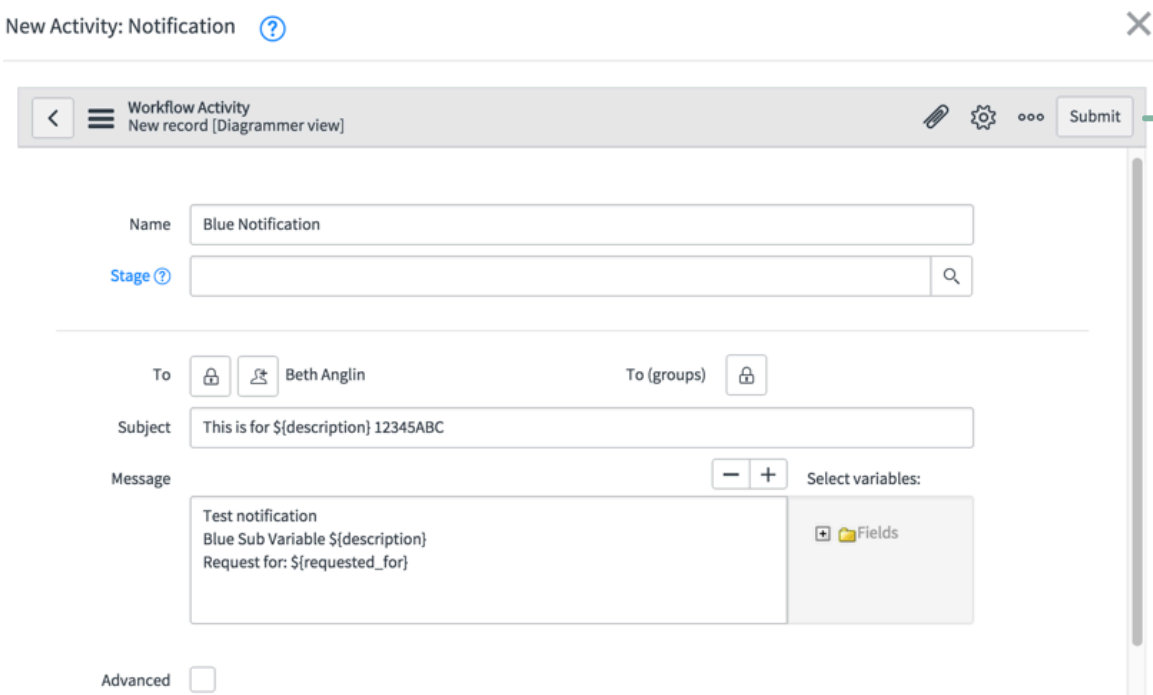
- Définissez la valeur du paramètre sur un champ sur le formulaire actuel. Ceci est important car l'activité **Notification** peut uniquement extraire les valeurs de la variable actuelle et non de la variable nouvellement ajoutée. L'exemple suivant définit la valeur dans le champ **Description** .

  `current.description = workflow.entrées.sous-variablebleue ;`

- Créer un nouveau champ sur le formulaire de demande, mais ne pas l'afficher. Celui-ci sert de stockage temporaire.



8. Créez une activité **de notification** dans le flux secondaire et utilisez `${description}` dans l'objet pour renvoyer la valeur du champ.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici à quoi ressemblerait le flux secondaire :

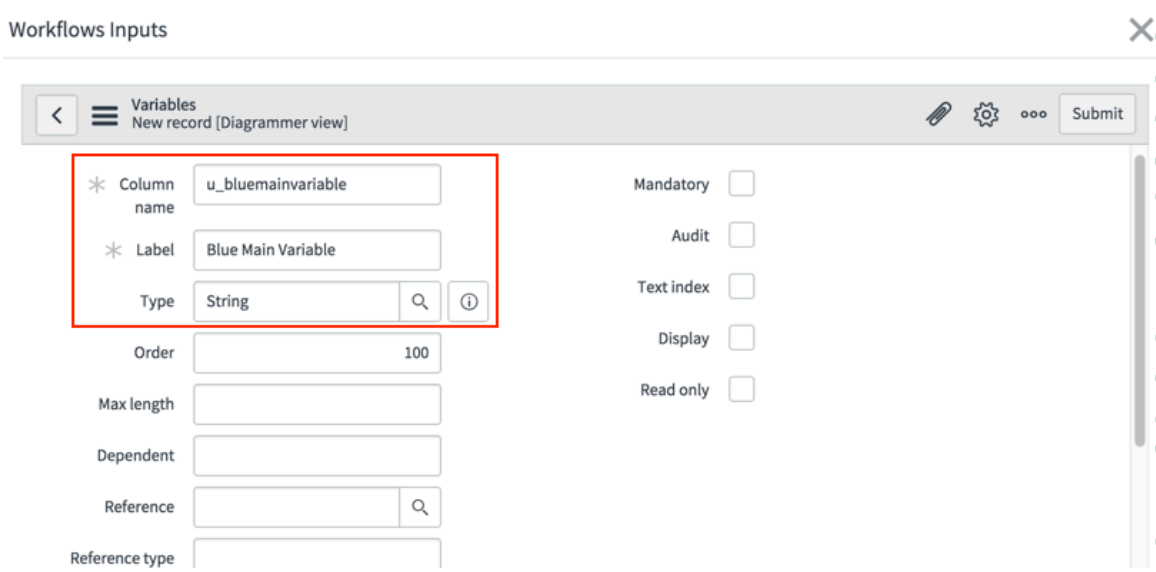
Préparer un workflow pour utiliser un flux secondaire

Après avoir créé un flux secondaire, procédez comme suit pour préparer le workflow parent.

Procédure

1. Dans le workflow parent, créez une variable similaire à celle que vous avez créée dans le flux secondaire, mais nommez-la différemment.

   Dans l'exemple suivant, la variable est nommée **Blue Main Variable**.



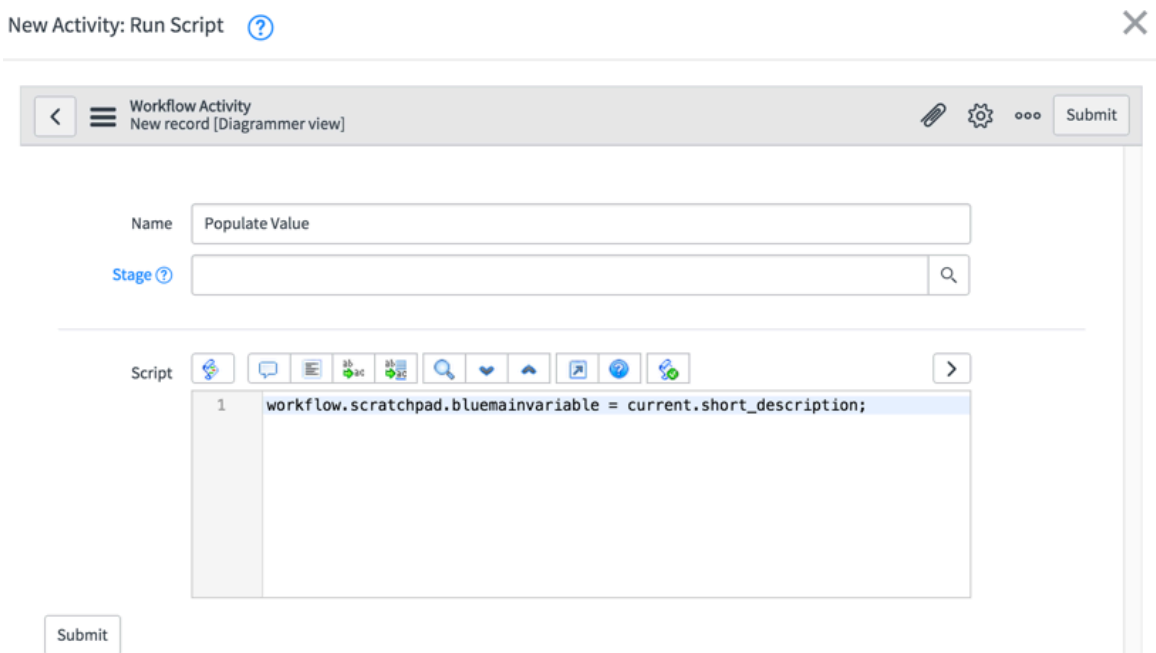
2. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Insérez une activité de **script d'exécution** pour renvoyer la valeur d'un champ à la variable nouvellement créée.

   Dans cet exemple, la valeur du champ **Brève description** est renvoyée et donnée à la variable nouvellement créée.

   ```
   workflow.bloc-notes.bleuvariableprincipale = current.short_description ;
   ```

Traduction automatique

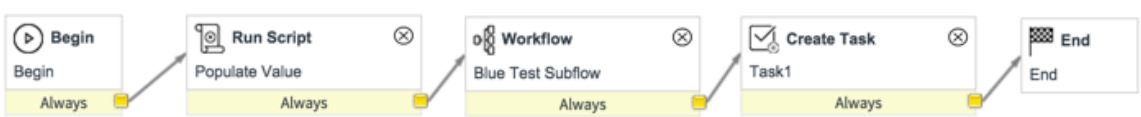
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans l'activité de flux secondaire, définissez la **sous-variable bleue** pour transmettre la variable bluemain à la sous-variable bleue.

   ${workflow.scratchpad.bluemainvariable}

   Voici à quoi ressemble le workflow principal :



Utilisation de variables dans un workflow

Dans le workflow, plusieurs types de variables sont disponibles.

Certaines variables définissent, décrivent ou composent les éléments du workflow (tels que les activités du workflow). Certaines variables sont disponibles spécifiquement pour faciliter l'exécution d'un workflow (comme les variables de bloc-notes). Certaines variables définissent, décrivent ou composent les enregistrements de données manipulés par le processus de workflow (par exemple, les éléments d'un enregistrement Glide qui sont définis dans un fichier dictionary.xml décrivant un enregistrement, tel qu'un incident).

Variables d'activité

Les variables d'activité sont des propriétés spécifiquement associées à une activité de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit des entrées qui apparaissent sur la définition d'activité lorsqu'une activité spécifique est glissée sur le canevas du workflow. Ces variables sont des propriétés qui définissent, composent ou décrivent l'activité du workflow, ou le travail pour lequel il est conçu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les variables d'activité sont déclarées dans une liste connexe au sein de la définition d'activité du workflow.

Pour ajouter, afficher ou modifier une variable :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Définitions d'activités**.
2. Sélectionnez une activité de workflow, telle que **Approbation - Utilisateur**.
3. Dans la section ou l'onglet **Variables d'activité** , ajoutez, affichez ou modifiez les variables. Les variables d'activité sont définies à l'aide des mêmes champs que le dictionnaire système .

Remarque :
Si vous définissez une nouvelle variable d'activité qui dépend d'une autre variable d'activité, placez le préfixe « vars. » avant le nom de la variable d'activité parente. Par exemple, si le champ enfant dépend d'un champ nommé **parent**, placez la valeur `vars.parent` dans le champ **Dépendant** .

Pour contrôler la visibilité d'une variable d'activité sur le canevas du workflow une fois que l'activité a été glissée vers le canevas, utilisez une politique d'interface utilisateur sur la table wf_activity.

Pour accéder aux variables ou leur affecter des valeurs au sein de l'activité de workflow, utilisez la variable *vars* de l'activité de workflow.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

Variables d'entrée du workflow

Les variables de workflow sont des valeurs externes qui sont transmises à un workflow et référencées par celui-ci au cours de son exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les variables de workflow peuvent être déclarées en externe dans un script et transmises dans un workflow principal, ou elles peuvent être déclarées dans un workflow principal et transmises en tant qu'entrées à un flux secondaire.

Remarque :
Il existe un type spécifique de variable d'entrée pour tout workflow déclaré par rapport à la table Élément demandé [sc_request_item]. Pour comprendre l'utilisation de ces variables, reportez-vous à la section Variables de catalogue de workflow.

Les variables de workflow sont déclarées dans un formulaire disponible à partir du menu de commande de l'éditeur de workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Modifier et extraire un workflow.
3. Sélectionnez le menu Activités du workflow, puis Modifier **les entrées**.
4. Sélectionnez une variable existante ou sélectionnez **Nouveau**.

Notez le champ **Nom de colonne** . Utilisez cette valeur lors de l'accès à la variable à partir d'un script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les variables du workflow n'apparaissent pas sur le canevas du workflow, elles ne peuvent être affichées que dans le menu Activité du workflow.

Les variables d'entrée peuvent être utilisées dans les scripts. Pour accéder à une variable d'entrée à partir d'un script :

```
var input = workflow. variables. variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

Attribuer des valeurs à des variables extérieures au workflow

Après avoir été déclaré dans un workflow, des valeurs peuvent être attribuées aux variables à partir desquelles le workflow est lancé.

L'exemple suivant montre comment la valeur d'une variable de workflow peut être définie dans un script include, une règle métier ou une action d'interface utilisateur :

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow ( ) //Get the workflow id
var wfId = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , {input_var_name : input_var_value } ) ;
```

Un autre exemple qui démontre une façon plus lisible de passer plusieurs variables consiste à déclarer un objet, à ajouter les noms/valeurs à l'objet et à le transmettre :

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow ( )
//Get the workflow id
var wfId = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected
by the workflow
var vars = { } ;
vars. input_var_name1 = input_var_value1 ;
vars. input_var_name2 = input_var_value2 ;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , vars ) ;
```

Affectation de valeurs pour les entrées de flux secondaire à partir de l'intérieur d'un workflow principal

Si un workflow qui accepte des entrées est appelé à partir d'un autre workflow, ces valeurs d'entrée peuvent être définies à partir du canevas de workflow dans l'interface utilisateur de l'activité de workflow. Chaque variable d'entrée déclarée pour un flux secondaire aura une zone de saisie de zone de texte affichée sur l'activité. Dans ces zones de texte, les variables peuvent être définies avec n'importe quelle valeur à partir du bloc-notes ou de l'enregistrement actuel.

Pour plus d'informations, voir Workflows utilisés comme flux secondaires.

Lecture de la valeur d'une variable d'entrée de workflow

La valeur d'une variable d'entrée de workflow est accessible partout dans le workflow qui accepte javascript en remontée pas à pas de l'objet de workflow actuel :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

Variables de bloc-notes du workflow

Stocker et partager des variables basées sur des chaînes sous forme de paires nom-valeur entre les activités de workflow.

Le bloc-notes est global à l'instance du workflow en cours d'exécution et, en tant que tel, est disponible de la même manière pour toutes les activités.

Déclaration

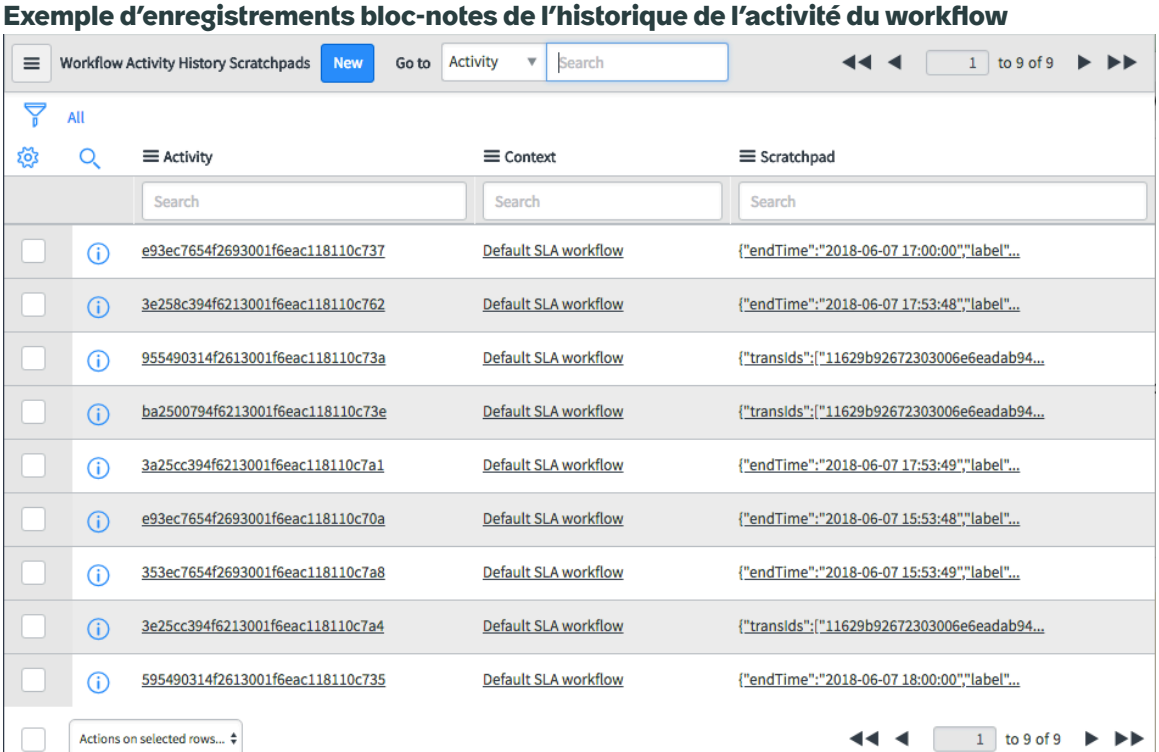
Le bloc-notes lui-même est automatiquement disponible pour un flux de travail en cours d'exécution et ne nécessite aucune déclaration spécifique. Les variables sont déclarées et stockées dans le bloc-notes simultanément en le référençant. Par exemple :

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Affichage

Afficher les valeurs de bloc-notes d'activité à partir de la table Bloc-notes de l'historique de l'activité du workflow [wf_history_scratchpad]. Bloc-notes de l'historique de l'activité du workflow est également une liste incorporée dans les enregistrements d'historique des activités Worfklow.

Exemple d'enregistrements bloc-notes de l'historique de l'activité du workflow



Accès et affectation

Utilisez la notation d'objet JavaScript standard pour accéder aux valeurs de bloc-notes ou les affecter. Par exemple, utilisez ce format pour affecter une valeur variable de bloc-notes particulière.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Utilisez ce format pour affecter une variable JavaScript à une variable bloc-notes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

Variables actuelles

La base de données GlideRecord actuelle a lancé le workflow, soit par association à la table dans la table Propriétés du workflow, soit en étant associée à un élément de catalogue.

Déclaration

Les variables actuelles sont les colonnes définies dans le fichier dictionary.xml qui prennent en charge l'enregistrement de base de données. Il n'existe aucun moyen d'ajouter des variables à l'enregistrement actuel lors de l'exécution.

Affichage

Les variables d'un enregistrement actuel sont affichées sur les formulaires et listes Glide dans toutes les applications qui les utilisent.

Accès et affectation

Pour accéder aux variables ou leur affecter des valeurs au sein de l'activité de workflow, obtenez la valeur de l'enregistrement actuel en faisant référence à l'élément Glide.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

ou

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

ou

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

Variables de catalogue de workflow

Les workflows associés à la table Élément demandé [sc_req_item] ont un type spécifique d'entrée de workflow.

Les entrées de ce workflow sont essentiellement des paires question-réponse qui, lorsqu'elles sont associées à une tâche spécifique du catalogue, deviennent des options sur le formulaire de tâche. Ces options sont générées par cette activité de tâche de catalogue au sein d'un workflow.

Champ d'application

Pour les besoins de Service Catalog et de workflow, le périmètre d'une variable détermine sa disponibilité pour une activité de tâche de catalogue au sein d'un workflow. Vous pouvez définir des variables globales ou spécifiques à un élément de catalogue. Lorsqu'une variable est associée à un élément de catalogue et que le workflow générant la tâche de catalogue est associé à l'élément de catalogue, la portée de la variable détermine quelles variables sont disponibles pour le mappage dans l'activité de tâche de catalogue d'un workflow. Si un workflow est associé à l'élément demandé [sc_request_item] et n'est pas spécifiquement associé à un élément de catalogue, toute variable de catalogue pour laquelle la valeur du champ Élément de catégorie est vide est disponible pour toutes les activités de tâche du catalogue au sein du workflow.

Déclaration

Vous pouvez déclarer des variables de catalogue d'éléments demandés au niveau de l'élément de catalogue ou au niveau global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez déclarer des variables de catalogue globales à l'aide du menu contextuel de l'Éditeur de workflow.

Voir aussi l'option 2 de la déclaration de variable globale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez un workflow qui s'exécute sur la table Élément demandé [sc_req_item].
3. Cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les variables de catalogue**.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle variable ou sélectionner une variable existante.
5. Cochez la case **Global** .
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Option de déclaration de variable globale 2

Vous pouvez déclarer des variables de catalogue globales à l'aide de Catalogue de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Variables d'élément**.
2. La liste des variables qui s'affiche dans l'espace de travail a un filtre par défaut **Élément de catégorie != <vide>**. Remplacez le filtre par **Élément de catégorie = <vide>** et exécutez la requête.

   Les variables de catalogue qui apparaissent sont disponibles pour toute tâche de catalogue initiée à partir d'un workflow.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une variable.
4. Laissez le champ **Élément de catégorie** vide.
5. Cochez la case **Global** .
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Voir aussi l'option de déclaration de variable globale 1.

Option 1 de déclaration de variable spécifique à l'élément de catalogue

Vous pouvez déclarer une variable spécifique à l'élément de catalogue.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces variables ne sont disponibles que pour l'élément de catalogue référencé dans le champ **Élément de catégorie** de l'enregistrement de variable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Variables d'élément**.
   Notez que la liste des variables qui s'affiche dans l'espace de travail a un filtre par défaut **Élément de catégorie != <vide>**.
2. Entrez ou sélectionnez un élément de catalogue dans le champ de référence Élément de catégorie (**Cat Item**).
   La sélection d'un **élément de catégorie** limite le champ d'application et la disponibilité de la variable de catalogue à cet élément de catalogue spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Voir également l'option 2 de déclaration de variable spécifique à l'élément de catalogue.

Option 2 de déclaration de variable spécifique à l'élément de catalogue

Vous pouvez déclarer une variable spécifique à un élément de catalogue directement à partir d'un enregistrement d'élément de catalogue.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une variable de catalogue de cette manière définit automatiquement la référence de **l'élément de catégorie** sur l'élément de catalogue sélectionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez ou créez un élément de catalogue.
   Notez la liste connexe **Variables** . Toutes les variables déclarées à l'aide de cette liste connexe ont une valeur de référence **d'élément de catégorie** de l'élément de catalogue actuel.
3. Dans la liste connexe **Variables** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Assurez-vous que le champ **Élément de catégorie** référence correctement l'élément de catalogue précédemment sélectionné ou créé.
5. Accédez à la section ou à l'onglet **Question** ou ouvrez-le.
6. Ajouter une **question**.
7. Ajoutez un **nom**.
   Les noms de variables ne doivent pas inclure d'espace et ne peuvent pas commencer par un nombre.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Voir également l'option 1 de déclaration de variable spécifique à l'élément de catalogue.

Affichage

Les variables d'éléments spécifiques au catalogue sont visibles à plusieurs endroits en fonction de l'endroit du processus où la variable est visualisée.

Une déclaration peut se produire et les variables peuvent être vues à partir du menu, à la fois dans le module **Gérer les éléments** et dans les modules **Variable d'élément** du Service Catalog.

Au sein d'un workflow, les variables d'élément spécifique au catalogue sont disponibles pour l'activité de **tâche du catalogue** sous la forme d'une zone de liste double en bas de l'activité de **tâche du catalogue** . Les variables d'élément sélectionnées sont les paires de questions et de réponses qui s'afficheront sur la tâche générée par cette instance de **tâche de catalogue** lors de l'exécution de ce workflow.

Si un workflow est associé à un élément de catalogue spécifique, l'association agit comme un filtre pour les variables d'élément qui apparaissent dans la zone de sélection de l'activité de **tâche du catalogue** .

Le dernier endroit où les variables sont visibles est dans le formulaire de tâche généré par l'élément de tâche du catalogue. Les variables sélectionnées dans la zone de liste double sont les paires de questions et de réponses qui apparaissent à l'utilisateur sur le formulaire de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès et affectation

Les variables d'élément de catalogue sont disponibles et affectées à une activité de **tâche du catalogue** spécifique (donc à une tâche spécifique) à l'aide de l'entrée de zone de liste double d'une tâche du catalogue.

L'utilisateur travaillant sur la tâche entre les valeurs des variables.

Pour accéder aux valeurs d'une variable d'élément de catalogue à l'intérieur d'un script :

```
var now_GR = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable = now_GR. variables [ variableName ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```

Événements de workflow

Le système utilise deux types d'événements : les événements de plateforme enregistrés et les événements de workflow.

Événements de la plateforme enregistrés

Les événements enregistrés sont créés dans les règles métier et sont utilisés pour des tâches telles que l'envoi de notifications par e-mail lorsque des enregistrements sont insérés dans la base de données. Les événements de workflow sont enregistrés dans les workflows uniquement et ne sont utilisés nulle part ailleurs dans la plateforme. Les événements de plateforme enregistrés peuvent être déclenchés par un workflow à des fins externes, mais ne peuvent pas être utilisés dans le cadre d'un workflow.

Événements de workflow

Les événements de workflow suivent des règles différentes de celles des événements de plateforme enregistrés à l'aide du registre des événements. Les événements de la plateforme sont saisis dans la table Enregistrement d'événement [sysevent_register] et sont disponibles pour les processus de la plateforme. Les événements de workflow sont déclenchés exclusivement pour le moteur de workflow et sont utilisés uniquement pour diriger le travail d'exécution des contextes de workflow. Lorsqu'un événement est enregistré dans un workflow, il est joint à une activité en cours d'exécution dans la colonne **registered_events** de la table Activité d'exécution du workflow [wf_executing].

Les événements de workflow peuvent également être diffusés dans un workflow à partir de n'importe quelle source de script ayant accès au contexte du workflow, telle qu'un include de script ou une activité **Exécuter un script** . Dans ce cas, l'événement, tel que **l'annulation**, est transmis à tous les enregistrements de la table Exécution du workflow [wf_executing] pour un contexte spécifique.

Que ce soit par registre ou par diffusion, un événement est géré par la définition d'activité associée à l'activité en cours d'exécution. Chaque définition d'activité est associée à un ensemble de gestionnaires. Par exemple, la plupart des activités sont fournies avec des gestionnaires *`d'événements onExecute`*, *`onCancel`* et *`onUpdate`* . À titre d'exemple d'événement plus spécifique, **l'activité Approbation - Utilisateur** est également associée à *`onDetermineApprovalState`*, qui est spécifique au travail de l'activité d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plusieurs événements parallèles

Un même workflow peut avoir plusieurs threads d'événements s'exécutant simultanément, par exemple lorsqu'un workflow possède des minuteurs qui se chevauchent sur des branches de workflow distinctes. Si un thread supplémentaire se termine avant le premier thread, le système stocke les informations d'événement du thread supplémentaire dans la table Commandes en file d'attente du workflow [wf_command]. Une fois le premier thread terminé, le système récupère les informations stockées par le thread supplémentaire et poursuit le workflow avec les informations d'événement de chaque thread.

Événements de workflow dans le système de base

Plusieurs événements de workflow sont disponibles dans le système de base.

Événements de workflow dans le système de base

Événement	Description	Objectif	Utilisation	Source
activityComplete	Valeur de chaîne utilisée par les définitions d'activité pour répondre au gestionnaire d'événements `onActivityComplete`.	Informe les enregistrements de la table Activité d'exécution du workflow [wf_executing] sur l'achèvement d'autres activités dans le même contexte de workflow.	Si l'activité est autorisée à définir la valeur booléenne pour `wf_executing.notify_termination`, définissez la valeur sur `vrai` (`activity.notify_termination = vrai`) pendant l'événement `onExecute`.	Moteur de workflow, Achèvemen processus
otherEvent	Valeur de chaîne utilisée par l'activité **Joindre** pour répondre à un otherEvent.	Informe les enregistrements de la table Activité d'exécution du workflow [wf_executing] sur un otherEvent qui est terminé.	L'activité **Joindre** passe par un **nombre n** d'activités précédentes. Ces activités précédentes créent toutes un enregistrement wf_executing, ce qui entraîne une vérification pour voir si l'enregistrement existe déjà. Si la **jointure** existe déjà, la **jointure** créée par la transition d'exécution définit l'enregistrement de wf_executing pour suppression.	**Rejoindre l'activité**
minuteur	Valeur de chaîne utilisée par les activités de workflow pour répondre à une activité de **minuteur** qui a expiré.	Permet aux enregistrements wf_executing d'être informés d'une activité du minuteur qui a terminé et déclenché l'événement du minuteur.	L'activité **de minuteur planifie** une tâche qui appelle un script. Le script appelle fireEvent (wf_executing, minuteur).	**Activité d minuteur** via une tâch planifiée
execute	Valeur de chaîne utilisée par les activités de workflow pour répondre à une activité de **minuteur** qui a expiré.	Informe un enregistrement de la table wf_executing de l'état initial **Exécution** pour poursuivre son travail primaire.	Le moteur de workflow, pour chaque transition exécutée, crée un enregistrement en cours d'exécution avec l'état **En cours d'exécution**. Une fois créé, l'enregistrement en cours d'exécution est placé dans une file d'attente pour traitement. Pour chaque élément de la file	Moteur de workflow, le gestionna WFActivity

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements de workflow dans le système de base (suite)

Événement	Description	Objectif	Utilisation	Source
			d'attente, les globaux Rhino sont établis, la définition d'activité qui pilote l'enregistrement en cours d'exécution est instanciée et la fonction `run()` est appelée. Lorsque l'état d'un enregistrement est **En cours d'exécution**, cette fonction appelle toujours `onExecute`.	
exécuter (spécifique au **verrou)**	Valeur de chaîne utilisée par l'activité **de verrouillage** pour répondre à un verrou en attente qui est prêt à effectuer une nouvelle tentative d'obtention d'un verrou spécifique. Cette exécution est différente de l'exécution précédente car elle est appelée sur un thread distinct, à des intervalles spécifiés, et est traitée comme un événement extérieur.	Informe un enregistrement wf_executing en attente d'exécution que l'intervalle d'attente spécifié est dépassé et qu'il doit tenter d'obtenir à nouveau le verrou.	**Verrouiller** l'activité planifie une tâche avec un script qui utilise la méthode `fireEvent(wf_executing, « exécuter »` de l'include de workflow.	**Verrouille** l'activité vi tâche planif
determineApprovalState	Valeur de chaîne utilisée par les activités d'approbation pour répondre à un changement dans le statut d'approbation global de l'enregistrement actuel.	Informe les enregistrements wf_executing pour les activités d'approbation d'une approbation qui a terminé et déclenché l'événement de minuteur.	**Le coordonnateur d'approbation** s'inscrit à l'événement et déclenche l'événement. Les approbations enfants ont des écouteurs qui déterminent leur état d'approbation.	**Le coordinat d'approba** déclenche l'événemen pendant son onExecute
Annuler (à partir des définitions d'activités)	Valeur de chaîne utilisée par les activités de workflow pour répondre à une demande d'annulation.	Informe tous les enregistrements wf_executing dans un contexte que le workflow est annulé.	L'activité **Fin** utilise le `workflow global.broadcastEvent (« annuler »)` pour interrompre les enregistrements de wf_executing en cours d'exécution. Cela change l'état de ces enregistrements sur **Annulé**.	**Fin de l'activité**
Annuler (en dehors du contexte actuel)	Valeur de chaîne utilisée par les activités de workflow pour répondre à une demande d'annulation.	Cet événement est le même que l'événement d'annulation ci-dessus et traité de la même manière. Cependant, la gestion de cet événement	N'importe quel script peut appeler Cancel dans un contexte d'exécution connu via l'include de script de workflow. Par exemple, `var w = new Workflow() ; w.cancel(context) ; //où context` est un GlideRecord du contexte à annuler.	Tout script include, tâc planifiée, a d'interface utilisateur autre source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements de workflow dans le système de base (suite)

Événement	Description	Objectif	Utilisation	Source
		est subtilement différente. Cet événement informe tous les enregistrements wf_executing dans un contexte que le workflow est annulé. L'événement est géré via le gestionnaire d'événements *onCancel* de chaque définition d'activité en cours d'exécution, mais l'événement est appelé différemment. En particulier, l'appel d'annulation depuis l'extérieur d'une définition d'activité est bloqué par le mutex actuel. Il s'agit d'une différence significative dans la mesure où l'événement n'interrompt pas une activité en cours d'exécution qui fonctionne toujours dans les paramètres du mutex actuel.		
Arrêter (voir **Fin de** l'activité)	L'activité **Fin** recherche cet événement.	Si l'événement d'arrêt est l'événement actuel, l'opération d'annulation de l'activité **Fin** est contournée.	Uniquement dans l'activité **Fin** .	N'importe script peut déclencher ou diffuser l'événemen d'arrêt via include de s ou un work **Activité Exécuter script**
auditeur	Valeur de chaîne que l'activité de workflow (flux secondaire) déclenche en tant qu'événement.	Lorsqu'un workflow principal appelle un flux secondaire, le workflow conserve l'ID du contexte du flux secondaire dans le bloc-notes. Lorsque le flux secondaire est	L'événement d'écouteur est transmis au contexte parent à la fin d'un flux secondaire et est géré par l'action onListener de l'activité de workflow.	Règle métie déclenchée la mise à jo d'un workf ayant un pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements de workflow dans le système de base (suite)

Événement	Description	Objectif	Utilisation	Source
		terminé, il déclenche l'événement d'écouteur via une règle métier.		
probe_complete	Valeur de chaîne déclenchée dans le workflow par une activité Orchestration indiquant que le Serveur MID a terminé une tâche.	L'événement probe_complete est déclenché à partir des processeurs de capteurs Orchestration via la fonction d'aide de workflow `handleEventById`.	Le gestionnaire `d'événements onProbe_complete` se trouve dans `WebServiceActivityHandler` et est utilisé par la plupart des activités Orchestration.	Événement utilisé pour reformuler un workflo en attente d traitement d tâche ou d'u activité par MID Serve
mise en pause	Valeur de chaîne envoyée à un workflow à partir d'un SLA pour mettre en pause l'activité du **minuteur** .	Lorsqu'un SLA est mis en pause, les workflows SLA doivent être mis en pause si un minuteur fonctionne.	L'utilisation est exclusive au minuteur SLA	SLA
reprendre	Valeur de chaîne utilisée par l'activité de **minuteur** pour reprendre un minuteur en pause (voir pause).	Lorsqu'un SLA est repris, les workflows SLA doivent également reprendre.	L'utilisation est exclusive au minuteur SLA.	SLA

Événements Glide par rapport aux workflows

Le workflow utilise plusieurs événements Glide.

Événements Glide du workflow

Événement	Description	Objectif	Utilisation	Source	Thread	Écouteurs
Insérer	Événement global défini lors de l'insertion d'un GlideRecord qui provoque le réveil du moteur de script et, par conséquent, du moteur de workflow.	Démarre les workflows associés au GlideRecord actuel soit par référence, comme dans les éléments de demande et les minuteurs SLA, soit par les conditions associées à la table de GlideRecord.	Il n'y a pas d'utilisation explicite pour le client dans un workflow. Il fait partie du moteur Glide, et avec cet événement, la seule chose que les workflows peuvent faire est de démarrer. Les workflows peuvent également être démarrés manuellement à l'aide d'un script.	Moteur de workflow, RunEngine	Thread actuel, mutex actuel	Action de l'utilisateur d'insérer
Mettre à jour	Événement global défini lors de	Recherche dans la table Contexte du workflow	Il n'y a pas d'utilisation explicite pour le client dans un workflow. Il fait	Moteur de workflow, RunEngine	Thread actuel,	Action de l'utilisateur de mise à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements Glide du workflow (suite)

Événement	Description	Objectif	Utilisation	Source	Thread	Écouteurs
	la mise à jour d'un GlideRecord qui provoque le réveil du moteur de script et, par conséquent, du moteur de workflow.	[wf_context] pour rechercher les workflows en cours associés au GlideRecord actuel par ID de document.	partie du moteur Glide, et avec cet événement, la seule chose que les workflows peuvent faire est de passer à l'ensemble suivant de transitions.		mutex actuel	jour d'un GlideRecord
Supprimer	Événement global défini lors de la suppression d'un GlideRecord provoquant le moteur de script et, par conséquent, le moteur de workflow.	Recherche dans la table Contexte du workflow [wf_context] pour rechercher les workflows en cours associés au GlideRecord actuel par ID de document.	Il n'y a pas d'utilisation explicite pour le client dans un workflow. Il fait partie du moteur Glide, et avec cet événement, la seule chose que les workflows peuvent faire est de passer à l'ensemble suivant de transitions.	Moteur de workflow, RunEngine	Thread actuel, mutex actuel	Action de l'utilisateur de suppression d'un GlideRecord
Requête	Événement global défini lors de la requête de la base de données Glide qui provoque le réveil du moteur de script et, par conséquent, du moteur de workflow.	Recherche dans la table Contexte du workflow [wf_context] pour rechercher les workflows en cours associés au GlideRecord actuel par ID de document.	Il n'y a pas d'utilisation explicite pour le client dans un workflow. Il fait partie du moteur Glide, et avec cet événement, la seule chose que les workflows peuvent faire est de passer à l'ensemble suivant de transitions.	Moteur de workflow, RunEngine	Thread actuel, mutex actuel	Action de l'utilisateur de la requête d'un GlideRecord

Traduction automatique

Fonctions spécifiques à l'événement du workflow

Plusieurs fonctions se rapportent spécifiquement aux événements de workflow.

Fonctions spécifiques à l'événement du workflow

Fonction	Description	Objectif	Utiliser
registerForEvent (eventName)	Fonction dans l'environnement de workflow qui écrit les événements représentés sous forme de chaînes dans le champ `wf_executing.registered_events`.	Les événements du workflow ne sont que des chaînes. Lorsqu'une activité enregistrée pour un événement s'exécute, un ensemble d'événements séparés par des virgules est stocké avec l'enregistrement	La variable globale workflow pour tous les enregistrements workflow [wf_activity] est la s l'appel. Par exemple, à l'intéri activité **Run Script** , un desig `workflow.registerForEvent`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions spécifiques à l'événement du workflow (suite)

Fonction	Description	Objectif	Utiliser
		de l'activité d'exécution du workflow [wf_executing]. Lorsque l'événement est déclenché dans le contexte du workflow, la table wf_executing recherche tous les enregistrements en cours d'exécution qui contiennent la chaîne représentant l'événement dans le champ wf_executing.registered_events	
unRegisterForEvent (eventName)	Fonction dans l'environnement de workflow qui supprime une valeur de chaîne représentant un événement qui a été écrit dans le champ wf_executing.registered_events.	Les événements de workflow ne sont que des chaînes écrites dans le champ wf_executing.registered_events. Lorsqu'une activité se désinscrit pour un événement, l'ensemble d'événements séparés par des virgules stocké dans l'enregistrement de l'activité d'exécution du workflow [wf_executing] est recherché et, si cette chaîne est trouvée, elle est supprimée.	La variable globale workflow pour tous les enregistrements workflow [wf_activity] est la s l'appel. Par exemple, à l'intéri activité **Run Script**, un desig workflow.unRegisterForEve
fireEvent (eventName)	Fonction dans l'environnement de workflow qui examine le contenu du champ wf_executing.registered_events, en comparant son contenu au eventName transmis.	Les événements de workflow ne sont que des chaînes écrites dans le champ wf_executing.registered_events. Lorsque *fireEvent(eventName)* est appelé par une activité de workflow, le moteur de workflow met en file d'attente tous les enregistrements en cours d'exécution qui contiennent la chaîne dans le champ enregistré.	La variable globale workflow pour tous les enregistrements workflow [wf_activity] est la s Par exemple, à l'intérieur d'un **Run Script**, un récepteur p workflow.fireEvent('myEve
fireEvent (eventRecord, eventName)	Fonction dans l'environnement de workflow qui envoie un événement à un enregistrement spécifique d'activité d'exécution de workflow [wf_executing]. eventRecord est un GlideRecord du type wf_executing.	Cet appel d'événement attend un gestionnaire d'événements *onMyEvent* dans l'activité représentée dans l'enregistrement d'événement (table Activité d'exécution du workflow [wf_executing]). Lorsque *fireEvent (eventRecord, eventName)* est appelé par une activité de workflow, le moteur de workflow met en file d'attente l'enregistrement en cours d'exécution spécifique avec cet événement et transmet l'événement dans la définition d'activité pour que le gestionnaire on<eventName	L'include de script du workflo à cet effet. Par exemple, à l'int activité **Exécuter un script** peut écrire : var w = new Wo w.fireEvent(executing, eve

Production automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions spécifiques à l'événement du workflow (suite)

Fonction	Description	Objectif	Utiliser
		> le gère. Cet événement est mis en file d'attente dans son propre mutex, de sorte que la file d'attente actuelle se termine avant que cet événement ne soit traité.	
fireEvent (eventRecordSysId, eventName)	Fonction dans l'environnement de workflow qui envoie un événement à un enregistrement spécifique d'activité d'exécution de workflow [wf_executing]. `eventRecordSysId` est la sys_id d'un GlideRecord du type wf_executing.	Il s'agit de la même chose que le `fireEvent` ci-dessus, sauf qu'il accepte un ID et renvoie l'enregistrement de l'activité d'exécution du workflow [wf_executing].	L'include `de script du w` l'appel à cet effet. Par exemple activité **Exécuter un script** peut écrire : `var w = new Wo` `w.fireEvent(executing, eve`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	Fonction dans l'environnement de workflow qui envoie un événement à un enregistrement spécifique d'activité d'exécution de workflow [wf_executing]. `eventRecordSysId` est la sys_id d'un GlideRecord du type wf_executing.	C'est la même chose que `fireEvent` ci-dessus, sauf qu'il accepte un objet JSON comme troisième paramètre. Cet objet peut spécifier n'importe quelle donnée exprimable au format JSON. Vous pouvez également spécifier des fonctionnalités supplémentaires lors de la création d'une activité de workflow.	L'include `de script du w` l'appel à cet effet. Par exemple activité **Exécuter un script** peut écrire : `var w = new Wo` `w.fireEvent(executing, eve` `JSONObject) ;`
broadcastEvent (contextId, eventName)	Fonction dans l'environnement de workflow qui envoie un événement à tous les enregistrements d'activité d'exécution de workflow [wf_executing] en cours d'exécution dans un contexte spécifié, quel que soit leur état.	Il s'agit de la même chose que le `fireEvent` ci-dessus, sauf qu'il accepte un ID et renvoie l'enregistrement de l'activité d'exécution du workflow [wf_executing].	L'include `de script du w` l'appel à cet effet. Par exemple activité **Exécuter un script** peut écrire : `var w = new Wo` `w.broadcastEvent(contextI`
broadcastEvent (eventName)	Fonction dans l'environnement de workflow qui envoie un événement à tous les enregistrements d'activité d'exécution de workflow [wf_executing] en cours d'exécution dans le contexte actuel, quel que soit leur état.	Cela ne doit pas être confondu avec `broadcastEvent` ci-dessus. Cet événement n'est disponible que pour les enregistrements d'activité d'exécution de workflow [wf_executing] actuels.	Cette option n'est disponible q variable de workflow globale actuel. Voici un exemple de sc dans le script d'une définition `workflow.broadcastEvent(e`

Activités du workflow spécifiques à un événement

Les activités du workflow suivantes déclenchent des événements.

Activités du workflow spécifiques à un événement

Nom de l'activité	Description	Objectif	Utilisation	Source	Thread	Écouteurs
Créer un événement	Nécessite un événement du registre des événements	Déclenche l'événement de notification	**1.** Accédez à la **Politique système** >	Registre des événements	Déclenché dans le thread actuel et géré sur	Sur le thread de notification, en dehc du workflow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités du workflow spécifiques à un événement (suite)

Nom de l'activité	Description	Objectif	Utilisation	Source	Thread	Écouteurs
	plutôt qu'un événement de workflow. Cette activité se trouve dans la catégorie **Notification** de l'arborescence du workflow.	spécifié dans la table Activité du workflow [wf_activity].	**Événements** > **Registre** 2. Créez un événement. 3. Accédez à la **Politique système** > **Modèles** et créer des modèles d'e-mail. 4. Accédez à la **Politique système** > **E-mail** > **Notifications**. 5. Créez une notification par e-mail déclenchée par l'événement que vous avez créé et envoyez le modèle que vous avez créé. 6. Sur le canevas du workflow, faites glisser l'activité **Créer un événement** sur le canevas et associez-la à l'événement nouvellement enregistré. Lorsque le workflow s'exécute, l'événement est créé et l'e-mail associé à l'événement est envoyé.		le thread de travail dans les notifications. Jamais traité par un workflow	
Attendre l'événement WF	Écoute les événements de workflow, comme décrit dans	Attend qu'une autre branche de transition du contexte	Utilise un nom d'événement comme entrée. Lorsque l'activité est exécutée, le nom	L'activité **Attendre l'événement WF** a un `événement générique onUnhandledEvent`	Déclenché dans le thread actuel ou à partir	`onUnhandledEv` de l'activité **Atten** **un événement W**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités du workflow spécifiques à un événement (suite)

Nom de l'activité	Description	Objectif	Utilisation	Source	Thread	Écouteurs
	Événements de workflow de la table Système de base , et uniquement dans le contexte actuel. Cette activité se trouve dans la catégorie **Conditions** de l'arborescence du workflow.	actuel déclenche un événement.	de l'événement spécifié est ajouté à un tableau de chaînes stocké dans la colonne **registered_events** . Les valeurs de cette colonne font partie d'une liste de tous les événements que l'activité attend lorsqu'elle est en cours d'exécution.	qui teste l'événement actuel par rapport à la valeur transmise à la variable. S'ils correspondent, **l'événement Attendre** WF fait avancer le workflow.	d'un script include	

Traduction automatique

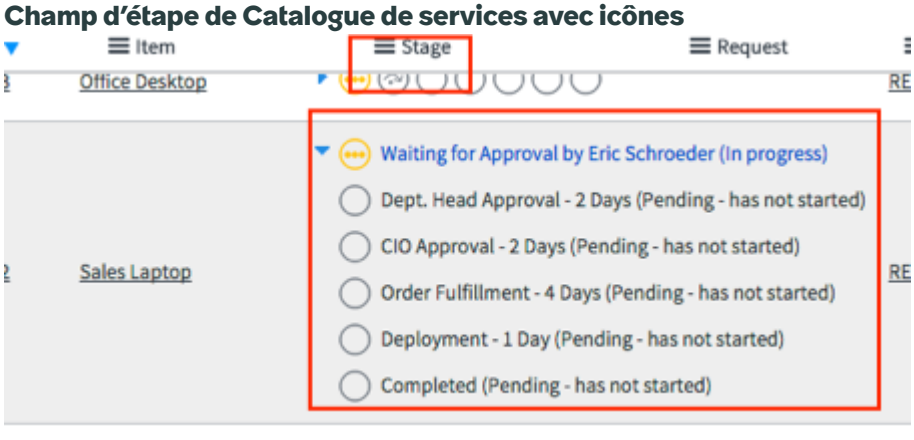
Étapes du workflow

Les workflows peuvent indiquer la progression du workflow en mettant à jour n'importe quel champ désigné comme champ d'étape.

Par exemple, la table Incident [incident] dispose d'un champ **État Incident** qui indique la progression, mais le catalogue de services utilise le champ **Étape** .

Pour indiquer la progression du workflow à travers les valeurs d'étape possibles, l'interface met à jour le **champ Étape** sélectionné dans les propriétés du workflow. Les champs disponibles dépendent de la table utilisée par le workflow. Si le champ fournit une liste de choix, les choix sont disponibles en tant que valeurs d'étape pour le workflow. S'il s'agit d'un champ de workflow, il affiche une icône pour indiquer la progression du workflow, comme pour **le champ Étape** de Catalogue de services.

Champ d'étape de Catalogue de services avec icônes



Une fois les étapes ajoutées au workflow, elles peuvent être affectées à chaque activité de workflow. Si une activité ayant une étape affectée est rencontrée lors de l'exécution du workflow, le moteur de workflow affecte l'étape à l'enregistrement associé au contexte du workflow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les workflows qui utilisent la table Élément demandé [sc_req_item], le champ Étape est automatiquement défini **sur le champ** Étape de la table et ne peut pas être modifié. L'état d'étape affiché pour un workflow en cours d'exécution sur la table Élément demandé dépend de l'état des activités du workflow.

- Si une activité est active, l'état En **cours** s'affiche à l'étape.
- Si une activité est à l'état **En attente** ou **Terminé** , l'étape reflète cet état.
- Si une activité est annulée, le champ **Demande annulée** s'affiche dans le champ **Étape** . L'étiquette « Annulé » définie dans la table wf_stage est un mot réservé et ne s'affiche pas dans le champ **Étape** .

Comment les valeurs d'étape sont dérivées

Les valeurs d'étape sont dérivées de diverses sources dans l'interface.

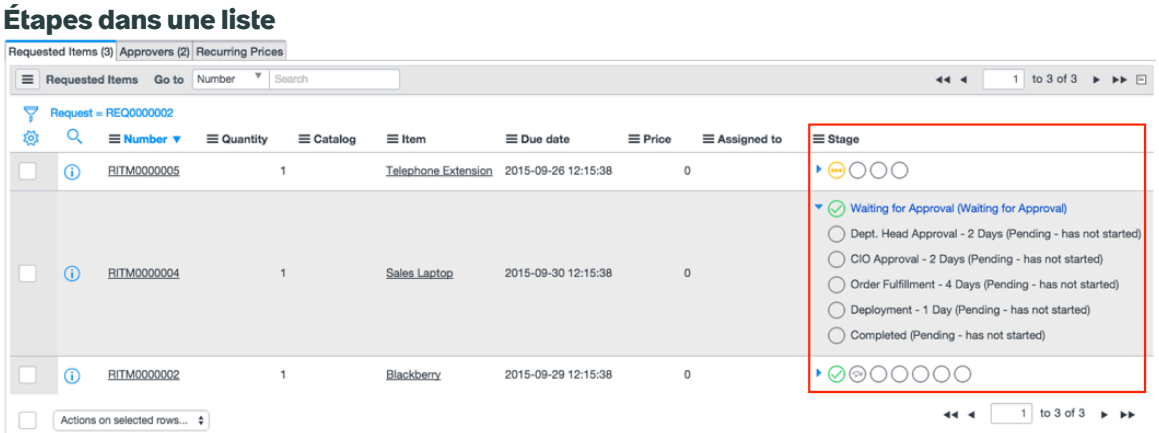
Remarque :
Une méthode mise à jour de gestion des étapes du workflow en tant qu'ensemble est également disponible. Pour plus d'informations sur le regroupement et la réutilisation des étapes, reportez-vous à la section Ensembles d'étapes du workflow.

Les valeurs d'étape sont dérivées des sources suivantes :

- **Choix pour la colonne Étape** : choix définis pour la colonne sélectionnée en tant que colonne **Étape** du workflow.
- **Étapes par défaut pour la table** : étapes définies dans la table Étape par défaut [wf_stage_default] pour la table sélectionnée.
- **Étapes spécifiques au workflow** : appliquées uniquement au workflow pour lequel elles ont été définies dans la table Étape du workflow [wf_stage].
- **Valeurs d'étape dans des enregistrements existants** : les valeurs de **la colonne Étape** désignée dans la table affectée au workflow sont héritées d'enregistrements existants.

Si le champ d'étape d'un workflow est la colonne de table nommée **Étape**, la progression du workflow apparaît dans toute vue de liste contenant la colonne **Étape** .

Étapes dans une liste



Les valeurs d'étape affichées dans les vues de listes sont accompagnées de l'état, en fonction des activités du workflow en cours d'exécution. Si une étape est spécifiée pour une activité et que l'activité est actuellement active dans le workflow, l'état de l'étape est En **cours**. De même, si l'activité est à l'état **En attente** ou **Terminé** , l'étape reflète cet état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

Si la table de workflow est Élément de demande [sc_req_item], le champ d'étape est automatiquement défini sur la colonne **Étape** de cette table et ne peut pas être modifié. Les valeurs d'étape suivantes pour l'élément de demande sont affichées dans une liste de choix à partir de la table Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] :

- En attente d'approbation
- Exécution
- Livraison

En outre, la table Élément de demande comporte les étapes par défaut suivantes :

- Demande annulée
- Terminé

Remarque :
Si une activité est annulée, le champ Demande annulée s'affiche dans le champ **Étape** . L'étiquette « Annulé » définie dans la table wf_stage est un mot réservé et ne s'affiche pas dans le champ **Étape** .

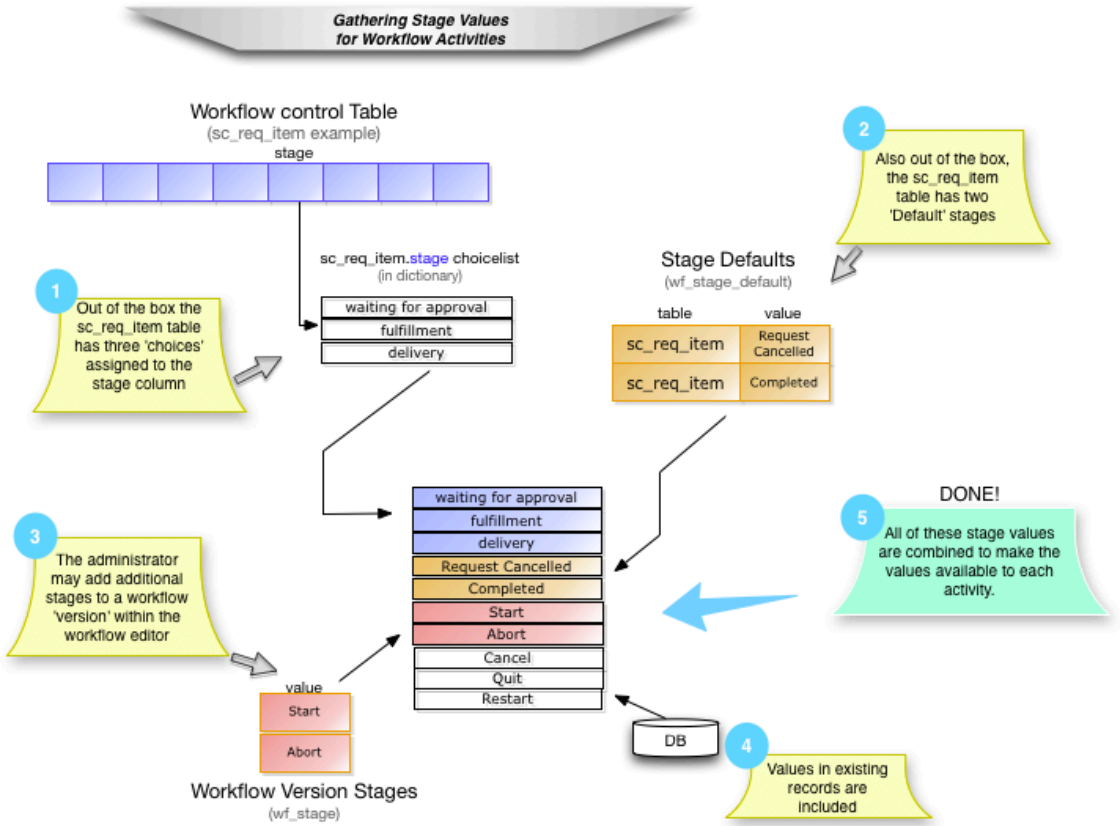
Lorsque vous modifiez les étapes d'activité disponibles dans l'éditeur de workflow, la liste affiche les valeurs d'étapes suivantes :

- En attente d'approbation
- Exécution
- Livraison
- Demande annulée
- Terminé

Le diagramme suivant illustre le processus utilisé pour rassembler les valeurs d'étape à partir de la table Élément de demande afin de renseigner la liste **des étapes** dans les activités de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Si vous créez un workflow avec une table autre que Élément de demande [sc_req_item], vous devez sélectionner un **champ** Étape dans les propriétés du workflow pour que le workflow comporte des étapes.

Utiliser les étapes du workflow

Vous pouvez ajouter ou modifier des étapes de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, workflow_creator ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Créez un workflow en cliquant sur **Nouveau** ou ouvrez un workflow existant.
3. Dans le formulaire Propriétés du workflow, si la table n'est pas la table Élément demandé [sc_req_item], sélectionnez un champ pour afficher les étapes dans la propriété du champ **Étape** .

   Les champs disponibles dépendent de la table sélectionnée pour le workflow.
4. Après avoir affecté une liste d'étapes au workflow, vous pouvez définir une valeur d'étape dans n'importe quelle activité de workflow qui contient un champ **Étape** dans sa boîte de dialogue.

   La définition d'une valeur d'étape dans une activité de workflow indique au moteur de workflow d'affecter cette étape à l'enregistrement associé au contexte de workflow lorsque l'activité est rencontrée pendant une exécution.

Traduction automatique

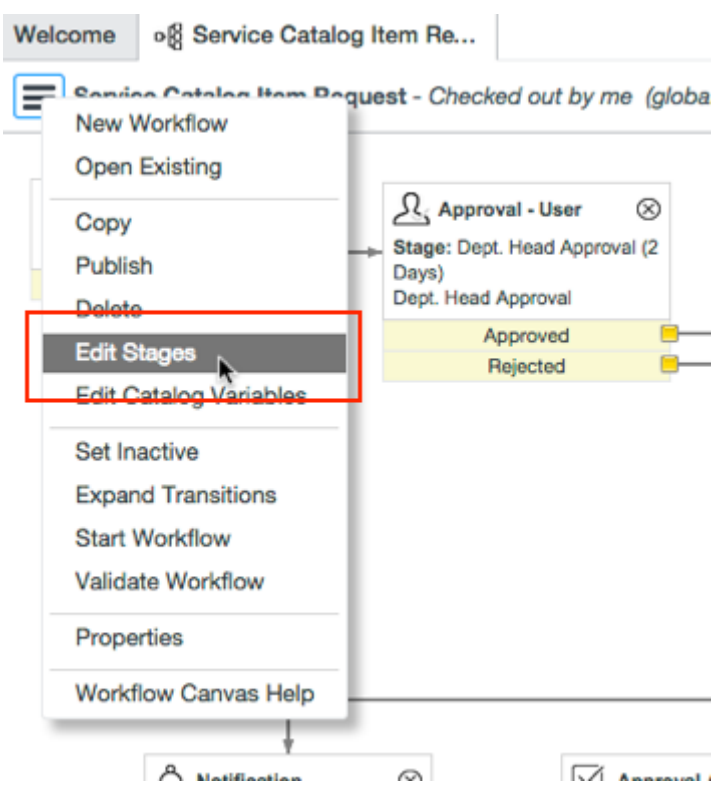
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'une activité commence par une étape spécifiée, la plateforme met à jour le champ **Étape** avec la valeur actuelle. Dans les workflows exécutés sur la table Élément demandé [sc_req_item], le champ `sc_req_item.stage` est défini comme un champ de type workflow.

Lors de l'affichage des étapes d'un workflow dans la table Élément demandé [sc_req_item], l'état de l'étape est basé sur l'état des activités du workflow. Si une étape est spécifiée pour une activité et que l'activité est actuellement active dans le workflow, l'état **En cours** est affiché à l'étape. De même, si l'activité est à l'état **En attente** ou **Terminé** , l'étape reflète cet état.

5. Pour modifier les étapes spécifiques au workflow d'un workflow existant, cliquez sur l'icône en forme d'engrenage dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Modifier les étapes**.

   Là encore, ces valeurs d'étape sont combinées avec les choix, les valeurs par défaut et les valeurs existantes.



Example: Étapes du workflow

Pour optimiser l'utilisation des étapes, vous pouvez affecter une étape à plusieurs activités dans un workflow. Par exemple, si votre workflow utilise les activités suivantes pour créer des tâches :

1. Obtenir l'approbation
2. Commander l'équipement
3. Équipement de réception
4. Ajouter un équipement à la CMDB
5. Configurer l'équipement
6. Installer le logiciel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Configurer le logiciel
8. Livrer à l'utilisateur

Les étapes suivantes peuvent être utilisées :

- Approbation
- Ordre
- Configurer
- Livrer

Une bonne pratique consiste à affecter des étapes aux activités comme suit :

Exemples d'étapes ajoutées aux activités de workflow

Activité	Étape affectée
Obtenir l'approbation	Approbation
Commander l'équipement	Ordre
Équipement de réception	Ordre
Ajouter un équipement à la CMDB	Ordre
Configurer l'équipement	Configurer
Installer le logiciel	Configurer
Configurer le logiciel	Configurer
Livrer à l'utilisateur	Livrer

Lorsque l'activité **Commander un équipement**, **Recevoir un équipement** ou **Ajouter un équipement à la CMDB** est active, l'affichage **Étape** indique que l'étape **Commande** est **en cours**.

Ajouter et traduire des étapes

Vous pouvez ajouter des étapes par défaut à utiliser pour une table et des étapes à un workflow existant

Ajouter des étapes par défaut pour une table

Vous pouvez affecter un ensemble d'étapes comme ensemble par défaut à n'importe quel nombre de tables.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes de l'ensemble d'étapes affectées préremplissent les étapes de version de workflow lorsque vous créez un workflow pour la table associée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Étapes par défaut (par table)**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Sélectionnez un ensemble d'étapes**.
   Vous pouvez créer un jeu en cliquant sur **Nouveau**, en saisissant un nom, puis en cliquant sur **Soumettre**.
4. Sélectionnez une **table** correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Les étapes de l'ensemble d'étapes sélectionné sont automatiquement ajoutées à tous les nouveaux workflows qui utilisent la table correspondante.

Ajouter une étape à un workflow existant

Si une étape requise pour un workflow n'a pas été importée ou ne se trouve pas dans l'ensemble d'étapes affecté à la table de workflow, vous pouvez l'ajouter manuellement au workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les étapes**.
4. Dans la liste Étapes du workflow, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs comme il convient dans le formulaire Étape du workflow.

   N'utilisez pas une valeur **de champ Nom** ou **Valeur** qui existe déjà dans le système de base.

Champs d'étapes du workflow

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape tel qu'il figure dans les champs de workflow.
Valeur	Valeur de l'étape lorsqu'elle est référencée à partir d'un autre endroit du système, comme dans un script.
Durée	Durée par défaut de l'étape. Actuellement non utilisé.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Publiez le workflow.

Ajouter une étape à une activité de workflow

Une fois les étapes ajoutées à un workflow, vous pouvez les affecter aux activités de workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Double-cliquez sur l'activité.
4. Dans le champ **Étape** du formulaire Propriétés de l'activité, recherchez et sélectionnez l'étape à afficher lorsque le workflow atteint l'activité.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduire les étapes du workflow

Vous pouvez fournir des traductions pour les noms d'étape du workflow afin que les noms s'affichent dans la langue sélectionnée pour l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Les modules d'extension d'internationalisation de la langue doivent déjà être installés sur l'instance. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le texte spécifique à la langue s'affiche dans les types de champs affichés dans une liste, les ensembles d'étapes du workflow et l'éditeur de workflow pour les utilisateurs ayant cette langue sélectionnée. Le texte spécifique à la langue n'apparaît pas automatiquement lors de l'affichage des étapes sur un formulaire. Pour traduire les étapes d'un formulaire, ajoutez du texte traduit aux choix de champs de workflow.

Vous pouvez ajouter du texte traduit pour n'importe quelle langue activée sur l'instance. Par exemple, pour traduire les étapes du workflow en français :

Procédure

1. Définissez la langue de l'interface sur **Français**.
2. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
3. Ouvrez et vérifiez un workflow.
4. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les étapes**.
5. Modifiez le champ **Nom** de chaque étape et saisissez le texte à afficher aux utilisateurs français.

   Ne modifiez pas le champ **Valeur** .
6. Vérifiez que les étapes du workflow affichent le texte en français.

Résultats

Pour traduire les étapes de plusieurs workflows à la fois, vous pouvez également modifier directement la table Étapes du workflow [wf_stage]. Par exemple, pour traduire les étapes de workflow de plusieurs workflows en français :

1. Définissez la langue de l'interface sur **Français**.
2. Dans le filtre de navigation de l'application, saisissez `wf_stage.list`.
3. Modifiez le champ **Nom** de chaque étape et saisissez le texte à afficher aux utilisateurs français. Ne modifiez pas le champ **Valeur** .

Ensembles d'étapes du workflow

Les ensembles d'étapes sont des groupes nommés d'étapes de workflow couramment utilisés ensemble. Créez un ensemble d'étapes et affectez-le par défaut à n'importe quel nombre de tables. Vous pouvez importer les valeurs de liste de choix d'un champ de workflow en tant qu'étapes d'un workflow et exporter un ensemble d'étapes pour en créer un nouveau.

Un seul ensemble d'étapes représente généralement un processus, comme les étapes requises pour afficher la progression d'une demande de Catalogue de services. Vous pouvez également affecter un ensemble d'étapes comme ensemble par défaut pour les workflows sur des tables spécifiques.

Dans un contexte actif, les étapes de workflow fournissent des commentaires de niveau résumé sur la progression d'un workflow. Les icônes d'étape affichent l'état de chaque activité telle qu'elle est pilotée par un workflow. Le système met à jour un champ **d'étape** , défini dans les propriétés du workflow, pour indiquer la progression du workflow via les valeurs d'étape possibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mises à jour des valeurs d’étape du workflow

Lors d’une mise à niveau, le système apporte des modifications au champ **Valeur** des enregistrements de la table Étape du workflow [wf_stage].

- Toutes les entrées sont en minuscules.
- Tous les espaces et caractères spéciaux sont remplacés par des traits de soulignement.

Ces changements prennent en charge System Localization et permettent aux workflows d’afficher du texte traduit dans le champ **Étape** .

Créer un ensemble d’étapes

Vous pouvez créer un nouvel ensemble d’étapes en créant un enregistrement d’ensemble d’étapes et en ajoutant manuellement des entrées d’ensemble d’étapes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un enregistrement d’ensemble d’étapes uniquement lorsque vous souhaitez des étapes supplémentaires qui ne sont pas disponibles par défaut dans la table.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Ensembles d'étapes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un **nom** qui indique le but de l’ensemble d’étapes.

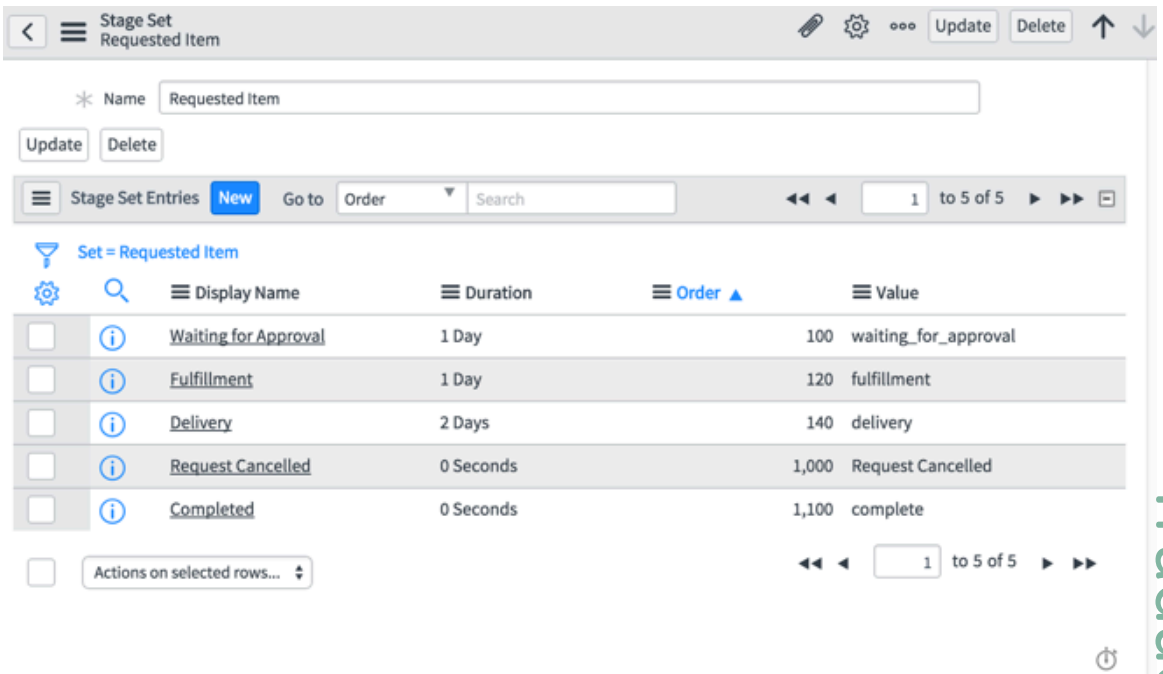
   Example

   Par exemple, vous pouvez créer un ensemble d’étapes d’éléments demandés pour contenir les étapes couramment utilisées par les workflows de suivi d’inventaire ou les workflows d’exécution de catalogue de services.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ouvrez le nouvel enregistrement d’ensemble d’étapes.
6. Dans la liste connexe **Entrées d’ensemble d’étapes** , cliquez sur **Nouveau**.
   Chaque entrée d’ensemble d’étapes peut être utilisée comme **étape** pour une activité dans un workflow qui utilise cet ensemble d’étapes.
7. Entrez un **nom** qui indique le nom de l’étape à afficher dans les champs de workflow.
8. Entrez une **valeur** à utiliser lors de la référence à l’entrée, par exemple dans un script.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
10. Dans la liste connexe **Entrées d’ensemble d’étapes** , assurez-vous que chaque entrée a une valeur **d’ordre** unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrez une valeur faible pour les étapes qui doivent apparaître au début du workflow et une valeur plus élevée pour les étapes ultérieures.



Que faire ensuite

L'ensemble d'étapes peut être ajouté à un workflow ou affecté comme ensemble d'étapes par défaut pour les workflows créés pour une table spécifique.

Utiliser un ensemble d'étapes par défaut

Vous pouvez affecter un ensemble d'étapes comme ensemble par défaut à n'importe quel nombre de tables.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes de l'ensemble d'étapes affectées préremplissent les étapes de version de workflow lorsque vous créez un workflow pour la table associée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Étapes par défaut (par table)**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une **table**.
4. Sélectionnez **l'ensemble** que vous souhaitez affecter à la table sélectionnée.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Importer les étapes à partir d'une liste de choix

Vous pouvez importer les valeurs de liste de choix d'un champ de workflow en tant qu'étapes d'un workflow.

Avant de commencer

Créez une liste de choix comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajouter un champ personnalisé de **type Workflow** à la table.
- Configurez le champ personnalisé pour utiliser une liste de choix.
- Si vous créez un nouveau champ, définissez le type de **liste de choix** sur **Afficher sans -- Aucun--** et créez les choix pour le champ nouvellement créé.

Pour plus d'informations, consultez Créer un champ d’étape de workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l’icône de menu et sélectionnez **Propriétés**
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés du workflow, cliquez sur l’onglet **Étapes** .
5. Dans la liste des **champs Étape** , vérifiez que le champ de workflow approprié est sélectionné.
6. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Importer les étapes à partir d’une liste de choix**.
7. Dans la boîte de dialogue vous demandant de confirmer que vous souhaitez importer la liste de choix, cliquez sur **OK.**
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

L’ensemble d’étapes peut être ajouté à un workflow ou affecté comme ensemble par défaut pour les workflows créés pour une table spécifique.

Exporter un ensemble d’étapes à partir d’un workflow

Vous pouvez créer un ensemble d’étapes en exportant les étapes d’un workflow existant en tant qu’ensemble, au lieu d’ajouter manuellement des entrées d’ensemble d’étapes à un enregistrement d’ensemble d’étapes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow contenant les étapes que vous souhaitez exporter en tant que nouvel ensemble d’étapes.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l’icône de menu et sélectionnez **Modifier les étapes** pour ouvrir la boîte de dialogue Étapes du workflow.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Exporter vers un ensemble d’étapes**.
5. Entrez un **nom** unique pour le nouvel ensemble d’étapes.
6. Cliquez sur **OK**.

Que faire ensuite

L’ensemble d’étapes peut être ajouté à un workflow ou affecté comme ensemble par défaut pour les workflows créés pour une table spécifique.

Ajouter un ensemble d’étapes à un workflow

Vous pouvez ajouter n’importe quel nombre d’ensembles d’étapes à un workflow existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque plusieurs ensembles d'étapes ont des entrées d'ensemble d'étapes avec la même **valeur**, l'étape n'apparaît dans le workflow qu'une seule fois.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Modifier les étapes** pour ouvrir la boîte de dialogue Étapes du workflow.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Importer à partir de l'ensemble d'étapes**.
5. Sélectionnez l'ensemble d'étapes.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Importez des ensembles d'étapes supplémentaires selon vos besoins pour le workflow.

Que faire ensuite

Après avoir ajouté tous les ensembles d'étapes nécessaires au workflow, vous pouvez les ajouter aux activités du workflow. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une étape à une activité de workflow.

Créer un champ d'étape de workflow

Les workflows peuvent fournir un résumé de la progression du workflow en mettant à jour n'importe quel champ du type **de workflow** . S'il s'agit d'un champ de workflow, une icône s'affiche pour indiquer la progression de l'étape du workflow.

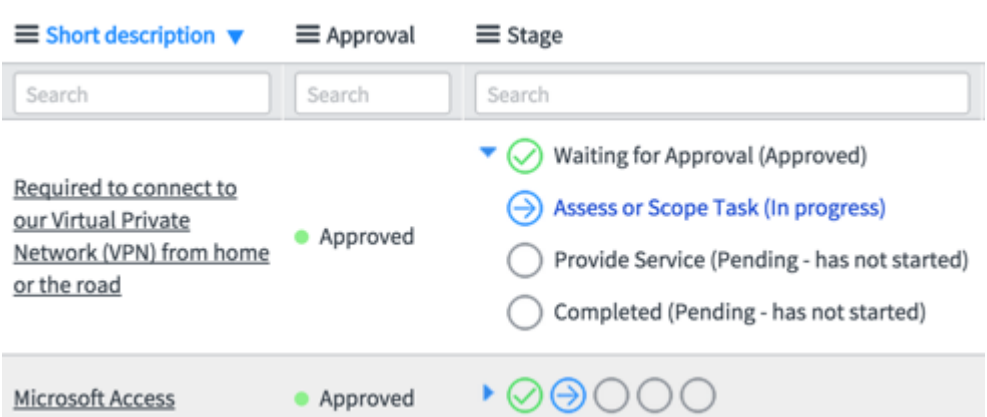
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un formulaire, le champ de workflow affiche l'étape en cours sous forme de valeur de liste de choix.

Dans une liste, le champ de workflow affiche des icônes d'étape qui représentent la série d'états, d'étapes, de phases ou de tâches dans un workflow. Les icônes d'étape sont renseignées à l'aide des étapes d'activité du workflow associé. Pour plus d'informations, voir Étapes du workflow.



Pour créer un champ d'étape de workflow :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Étapes par défaut (par table)**.
2. Cliquez avec le bouton droit près d'un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.
3. Créez un champ en bas à droite.
4. Dans la vue de formulaire de la table utilisée par le workflow, créez un champ avec le **type** défini sur **Workflow**.
   Pour connaître des étapes détaillées, consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
7. Ouvrez une entrée de dictionnaire.
8. Dans la section Spécification de liste de choix du formulaire Entrées du dictionnaire, sélectionnez **Liste déroulante avec --Aucun--** dans la liste de **choix** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
10. Pour vous assurer que le champ de workflow affiche correctement les étapes sur le formulaire, définissez un choix pour chaque étape du workflow.
    - Pour créer des étapes de workflow à l'aide d'une liste de choix qui contient déjà des choix, vous pouvez importer les étapes à partir de la liste de choix. Une étape est créée pour chaque choix défini pour le **champ Étape** sélectionné dans les propriétés du workflow. Pour connaître les étapes détaillées de l'importation d'une liste de choix, reportez-vous à la section Importer les étapes à partir d'une liste de choix.
    - La **valeur** de chaque choix doit correspondre à la **valeur** de l'étape de workflow correspondante.
    - N'utilisez pas d'espaces dans le champ **Valeur** pour les choix ou les étapes. Utilisez des traits de soulignement à la place des espaces.
    - Passez la liste de choix en lecture seule. Si un utilisateur modifie la valeur d'étape d'un enregistrement à partir de la liste de choix plutôt que de laisser le workflow contrôler la valeur, les rendus basés sur le workflow, hérités et linéaires peuvent ne pas fonctionner comme prévu. Vous pouvez également utiliser des règles métier ou des événements pour vous assurer que le workflow progresse en conséquence.

    Pour obtenir des instructions détaillées sur la définition des listes de choix, reportez-vous à la rubrique Définir une option pour une liste de choix .
11. Pour afficher les étapes du workflow sous forme d'icônes, ajoutez le champ à la mise en page de liste de la table de workflow.
    Pour connaître les étapes détaillées, voir Configurer la mise en page de la liste .

Que faire ensuite

Après avoir créé ou mis à jour le champ de workflow :

- À moins que le workflow n'utilise la table Élément demandé [sc_req_item], assurez-vous que le champ de workflow est sélectionné dans la liste des **champs** Étape des propriétés du workflow. Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à la section Sélectionner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un champ d’étape. Si un workflow utilise la table Élément demandé, le champ Étape est automatiquement défini **sur le champ** Étape de la table et ne peut pas être modifié.

- Suivez le workflow. Toutes les autres mises à jour apportées au champ de workflow, telles que les mises à jour des règles métier ou d’autres scripts, peuvent interférer avec l’affichage des étapes du workflow.

Sélectionner un champ d’étape

Un **champ d’étape** permet au contexte de workflow d’afficher des informations supplémentaires sur le workflow, telles que le nom de l’étape et la durée estimée d’exécution d’une activité.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ de workflow que vous souhaitez utiliser comme champ d’étape est configuré pour afficher correctement les étapes. Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à la section Créer un champ d’étape de workflow.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À moins que le workflow n’utilise la table Élément demandé [sc_req_item], vous pouvez spécifier quel champ de la table de workflow est le champ d’étape. Pour les workflows qui utilisent la table Élément demandé [sc_req_item], le champ Étape est automatiquement défini **sur le champ** Étape de la table et ne peut pas être modifié.

Pour ajouter ou modifier un champ d’étape du workflow :

Procédure

1. Accédez à **l’éditeur de workflow > de workflow**.
2. Créez ou vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l’icône de menu et sélectionnez **Propriétés**.
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés du workflow, cliquez sur l’onglet **Général** .
5. Dans la liste **Table** , vérifiez que la table contenant le champ de workflow est sélectionnée.
6. Cliquez sur l’onglet **Étapes** .
7. Dans la liste des **champs d’étape** , sélectionnez le champ de workflow.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Afficher les approbateurs dans les champs d’étape du workflow

Activez les champs d’étape du workflow pour afficher les approbateurs, modifier le nombre d’approbateurs à afficher ou désactiver l’affichage des approbateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, seuls les champs d’étape de workflow qui utilisent le rendu généré par le workflow peuvent afficher une liste d’approbateurs. Seuls ces types de rendus d’étapes de workflow prennent en charge l’affichage des approbateurs.

- Rendu linéaire
- Convertisseur du flux principal
- Rendu généré par le workflow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Administration** > **Propriétés**.
   Le système affiche la page Propriétés du workflow.
2. Définissez les propriétés suivantes.

Propriété	Description
Nombre d'approbateurs à afficher si les approbateurs sont affichés pour les étapes du workflow. Valide uniquement pour la liste prise en charge de rendus v2. glide.workflow.renderer.show_approver_limit	Définit le nombre maximal d'approbateurs à afficher dans un champ d'étape du workflow. Le système affiche des points de suspension lorsqu'il y a plus d'approbateurs que la limite d'affichage autorisée. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 5
Afficher les approbateurs lors de l'affichage des étapes du workflow avec le rendu linéaire. glide.workflow.renderer.linear.show_approver	Active (vrai) ou désactive (faux) le rendu linéaire pour afficher les approbateurs. ○ Type : true | false ○ Valeur par défaut : false
Afficher les approbateurs lors de l'affichage des étapes du workflow avec le convertisseur de flux principal. glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	Active (vrai) ou désactive (faux) le convertisseur de flux principal pour afficher les approbateurs. ○ Type : true | false ○ Valeur par défaut : false
Afficher les approbateurs lors de l'affichage des étapes du workflow avec le rendu généré par le workflow. glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	Active (vrai) ou désactive (faux) le rendu généré par le workflow pour afficher les approbateurs. ○ Type : true | false ○ Valeur par défaut : true

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Ajoutez des étapes aux workflows qui ont des champs d'étape de workflow associés.

   Remarque :
   Si vous ajoutez des étapes à un flux secondaire, le workflow parent doit également avoir des étapes.

5. Pour chaque activité d'approbation que vous souhaitez afficher approbateurs, sélectionnez une valeur **d'étape** .

   Example
   Par exemple, l'exemple de workflow **Demande d'élément de Catalogue de services** comporte deux activités d'approbation. La première **activité Approbation - Utilisateur** a une valeur **Étape** de département. Approbation du chef La deuxième **approbation : l'activité de l'utilisateur** a une valeur **Étape**d'approbation du DSI.

Résultats

Les rendus de champ d'étape de workflow que vous avez activés affichent les approbateurs jusqu'à la limite d'affichage des approbateurs. Par exemple, un champ d'étape généré par le workflow affiche jusqu'à cinq approbateurs lorsque le workflow atteint une étape d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icônes et info-bulles de champs d'étapes du workflow

Un champ d'étape de workflow affiche des icônes indiquant l'étape du workflow.

Selon le convertisseur d'étape sélectionné pour le workflow, ces icônes peuvent afficher une info-bulle contenant des informations supplémentaires.

Icônes de champs de workflow

Icône	Étape du workflow
	Étape active actuelle
	Approbation en attente
	Approbation rejetée
	Terminé
	En retard (changement/demande) ou annulé (catalogue)
	Ignoré (catalogue uniquement)

Info-bulles d'étapes

En fonction du rendu d'étape sélectionné pour un workflow, les icônes d'étape de workflow peuvent afficher des info-bulles contenant des informations détaillées sur une étape.

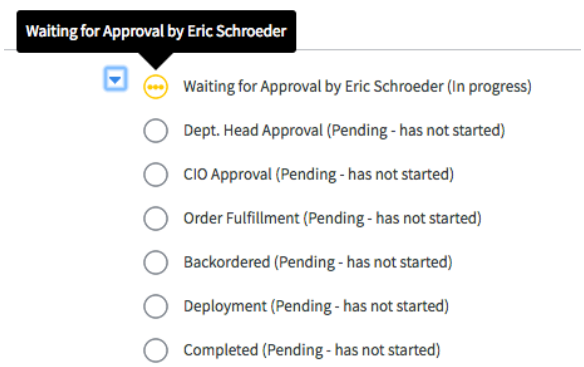
Convertisseurs d'étapes et comportement de l'info-bulle

Fournisseur	Comportement de l'info-bulle
Hérité	Lorsqu'un utilisateur pointe sur une étape, l'info-bulle affiche le nom de celle-ci. Dans la vue d
Autres rendus	Lorsqu'un utilisateur pointe sur une étape, l'info-bulle affiche le nom de celle-ci. Si l'étape est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Convertisseurs d'étapes et comportement de l'info-bulle (suite)

Fournisseur	Comportement de l'info-bulle
	

Si vous ne souhaitez pas que le nom de l'approbateur soit inclus dans l'info-bulle, accédez à **Propriétés système** > **Catalogue de services** et désactivez la case **à cocher Afficher le nom de l'approbateur en attente actuel lors du survol du widget d'étape** .

Propriété permettant d'afficher le nom de l'approbateur en attente

Show the current pending approver's name in the stage widget mouseover

☑ Yes | No

Convertisseurs d'étapes de workflow

Les convertisseurs d'étapes de workflow déterminent comment un workflow affiche les étapes dans un champ de workflow.

Plusieurs moteurs de rendu sont disponibles.

Remarque :
La plupart des workflows devraient utiliser le rendu généré par le workflow. Ce moteur de rendu est utilisé par défaut pour tous les workflows. N'utilisez un autre moteur de rendu d'étape qu'après mûre réflexion et pour satisfaire aux exigences spécifiques concernant l'apparence des étapes.

Axé sur le workflow

Utilisez autant que possible le rendu généré par le workflow. Ce moteur de rendu affiche les icônes des étapes utilisant l'état d'étape contrôlé par le workflow. Les icônes sont affichées d'une manière significative pour de nombreuses situations. Ce convertisseur peut afficher les étapes d'un workflow principal et de flux secondaires. L'ordre des icônes est déterminé par le chemin attendu du workflow en cours d'exécution. Au fur et à mesure que le workflow progresse, les étapes sur les chemins d'accès que le workflow n'a pas empruntées sont supprimées de l'affichage. Les étapes provenant de chemins autres que le chemin attendu ne sont pas incluses, sauf si le workflow suit ce chemin.

Le champ **Ordre d'étapes** de l'onglet **Étapes** dispose de deux options :

- **Calculé** utilise le chemin d'accès réel du workflow dans l'ordre
- **Spécifié par l'utilisateur** utilise l'ordre spécifié dans la colonne **Ordre** de l'enregistrement des étapes du workflow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le contexte de workflow d'un élément de demande a été supprimé, les étapes de cet élément de demande ne peuvent plus être rendues. Cet historique des étapes est stocké dans le contexte du workflow.

Flux principal

Le convertisseur de flux principal affiche des icônes pour les étapes définies dans le workflow principal uniquement. Utilisez ce convertisseur lorsque vous ne souhaitez pas exposer les détails des flux secondaires. Par exemple, un workflow principal unique peut exécuter plusieurs flux secondaires pour gérer les détails de l'implémentation. Les étapes de ces flux secondaires ne fournissent pas d'informations utiles à l'utilisateur qui démarre le workflow, mais sont utiles lors de la modification du flux secondaire. Dans ce scénario, l'utilisation du convertisseur de flux principal permet d'obtenir la meilleure expérience utilisateur. Le champ d'étape affiche le processus de haut niveau du workflow sans exposer de détails inutiles.

Le champ **Ordre d'étapes** de l'onglet **Étapes** dispose de deux options :

- **Calculé** utilise le chemin d'accès réel du workflow dans l'ordre
- **Spécifié par l'utilisateur** utilise l'ordre spécifié dans la colonne **Ordre** de l'enregistrement des étapes du workflow

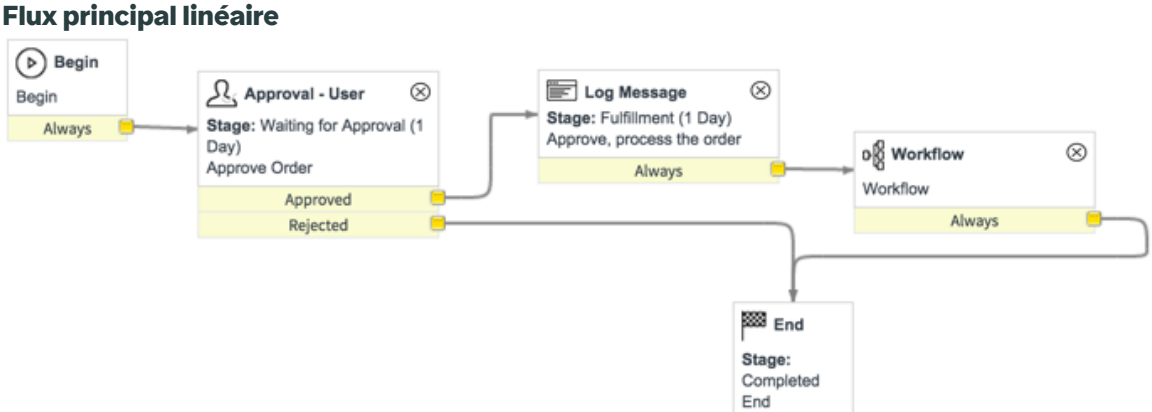
Linéaire

Le rendu linéaire affiche toutes les icônes d'étape du workflow principal et tous les flux secondaires dans un seul champ de workflow sur une liste ou un formulaire. Il affiche les icônes dans une séquence linéaire, quels que soient les chemins empruntés par le workflow lors de son exécution. Ce convertisseur utilise les étapes définies à la fois dans le workflow principal et dans tous les flux secondaires lancés par le flux principal. Les icônes s'affichent dans l'ordre spécifié par l'utilisateur. Les étapes ignorées n'apparaissent pas.

Utilisez ce convertisseur lorsque les étapes du workflow doivent s'afficher dans un ordre cohérent et que les détails réels de l'exécution du workflow sont moins importants. Par exemple, un workflow peut revoir ou revenir aux étapes précédentes en fonction d'un ou de plusieurs Activités de condition Workflow. L'affichage de ces boucles dans le champ d'étape ne fournit pas d'informations utiles à l'utilisateur. Dans ce scénario, l'utilisation du rendu linéaire permet d'obtenir la meilleure expérience utilisateur. Le champ d'étape affiche le processus prédéfini, y compris les étapes des flux secondaires, dans un ordre cohérent.

Par exemple, vous pouvez créer un workflow de catalogue de services qui utilise un flux secondaire pour terminer la livraison de l'élément demandé. Les images suivantes illustrent le flux principal et le flux secondaire pour la commande de fournitures de marque d'entreprise.

Flux principal linéaire



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire linéaire

Le rendu linéaire affiche toutes ces étapes dans un seul champ de workflow. Le workflow parent spécifie les étapes **En attente d'approbation**, **Exécution** et **Terminé** . Le flux secondaire spécifie **les étapesLivraison et En attente de la tâche**, et **Livraison correcte** .

Barre de progression

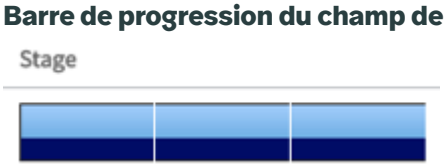
Le rendu de la barre de progression affiche une seule barre de progression au lieu d'une séquence d'icônes d'étape. Ce rendu est particulièrement utile lorsque vous souhaitez afficher la progression générale du workflow sous forme de pourcentage. Chaque étape du workflow contrôle un pourcentage égal de la barre de progression. Par exemple, si un workflow comporte 10 étapes, pour atteindre chaque étape, le champ de workflow affiche 10 % supplémentaires de la barre de progression. Les noms d'étapes n'apparaissent pas dans la barre de progression.

Le rendu de la barre de progression permet d'afficher l'état d'un workflow comportant un grand nombre d'étapes. D'autres options de rendu peuvent offrir une meilleure expérience utilisateur lors du rendu de moins de quatre étapes dans un seul workflow.

Le champ **Ordre d'étapes** de l'onglet **Étapes** dispose de deux options :

- **Calculé** utilise le chemin d'accès réel du workflow dans l'ordre
- **Spécifié par l'utilisateur** utilise l'ordre spécifié dans la colonne **Ordre** de l'enregistrement des étapes du workflow

Barre de progression du champ de workflow



Hérité

Le rendu hérité affiche les étapes de la même manière que les versions antérieures à Dublin. Lorsqu'une instance est mise à niveau à partir d'une version antérieure à Dublin, tous les workflows existants sont configurés pour utiliser le rendu hérité. Dans la mesure du possible, utilisez plutôt un autre moteur de rendu d'étape. Si vous souhaitez que votre workflow conserve le comportement antérieur à Dublin, utilisez l'option Hérité. Le convertisseur hérité affecte parfois des données incorrectes et/ou signale des données incorrectes à partir du champ d'étape du workflow. Si possible, nous recommandons à tous les workflows d'utiliser le rendu généré par le workflow.

Avec le rendu hérité, vous pouvez créer et référencer un ensemble d'icônes de champ de workflow personnalisé en définissant l'attribut icons sur un nouvel include de script. Par exemple, pour utiliser l'include de script `WorkflowIconsSCR` pour définir les icônes à utiliser, ajoutez l'attribut `icons=WorkflowIconsSCR` au champ **Attributs** de l'entrée de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dictionnaire pour le champ de workflow. Pour utiliser le comportement d'affichage d'icône par défaut, utilisez l'attribut `icons=WorkflowIconsStages`.

Le convertisseur hérité fonctionne avec toutes les tables, à l'exception de la table Élément demandé [sc_req_item]. Dans ce cas, utilisez plutôt le convertisseur d'élément demandé.

Élément demandé

Le convertisseur d'élément demandé fonctionne de la même manière que le rendu hérité, mais il est destiné à être utilisé avec la table Élément demandé [sc_req_item].

Seul le rendu d'étape Now Mobile par défaut est utilisé.

Sélectionner un rendu d'étape

Dans la plupart des cas, le rendu par défaut piloté par le workflow doit être utilisé. Si vous avez des exigences spécifiques pour l'affichage des étapes, vous pouvez sélectionner un autre moteur de rendu d'étapes.

Avant de commencer
Lors de la sélection d'un convertisseur d'étape, tenez compte des éléments suivants :

- Utilisez si possible le rendu généré par le workflow. Il s'agit du rendu par défaut qui doit être utilisé dans la plupart des cas.
- Utilisez le rendu hérité uniquement si votre instance a été mise à niveau à partir d'une version antérieure à Dublin et que vous souhaitez que votre workflow conserve le comportement antérieur à Dublin.

Pour utiliser le rendu linéaire, le flux principal ou la barre de progression, répondez aux exigences suivantes.

Exigences relatives au rendu linéaire et à la barre de progression

Fournisseur	Besoins
Linéaire	• Le workflow parent et tous les flux secondaires doivent modifier le même enregistrement actuel. • Dans les propriétés de tous les flux secondaires, la valeur du **champ Étape** de tous les flux secondaires doit correspondre à celle du workflow parent. • Le flux parent et tous les flux secondaires doivent contenir les mêmes étapes. Utilisez un ensemble d'étapes pour garantir que le flux parent et tous les flux secondaires ont les mêmes étapes. • Sur le canevas du workflow, chaque workflow n'a besoin que des étapes utilisées directement par ce workflow. Il n'est pas nécessaire d'ajouter des étapes à partir des flux secondaires aux activités sur le flux parent, ou des étapes du flux parent aux activités sur les flux secondaires.
Flux principal	• Le workflow contient des flux secondaires. • Vous ne voulez pas ou n'avez pas besoin de révéler les détails des flux secondaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences relatives au rendu linéaire et à la barre de progression (suite)

Fournisseur	Besoins
Barre de progression	• Les propriétés du workflow doivent avoir une valeur **d'ordre d'étapedéfini par l'utilisateur** • Il doit y avoir des étapes de workflow dans le workflow. • Étant donné que les noms d'étapes n'apparaissent pas dans un champ de workflow lors de l'utilisation du rendu de la barre de progression, vous pouvez simplifier les noms d'étapes pour représenter un pourcentage du workflow. Par exemple, si un processus comporte quatre étapes principales, nommez les étapes du workflow : 25 %, 50 %, 75 % et 100 %. Saisissez la valeur numérique de chaque étape, par exemple 25, dans les champs **Valeur** et **Ordre** .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour sélectionner un convertisseur d'étape :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Propriétés**.
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés du workflow, cliquez sur l'onglet **Étapes** .
5. Dans la liste **Rendu d'étape** , sélectionnez un convertisseur d'étape.
   - Si vous utilisez deux workflows pour mettre à jour deux champs de workflow uniques sur un seul enregistrement, les deux workflows doivent utiliser un convertisseur non hérité. Vous pouvez sélectionner un rendu d'étape différent pour chaque workflow, mais pas **l'option Hérité** pour l'un ou l'autre.
   - Si vous souhaitez utiliser le rendu linéaire, assurez-vous de sélectionner **Linéaire** dans les propriétés pour le workflow parent et tous les flux secondaires.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Champs de workflow avec enregistrements supprimés

Les champs de workflow peuvent indiquer quand un enregistrement requis par le workflow est supprimé.

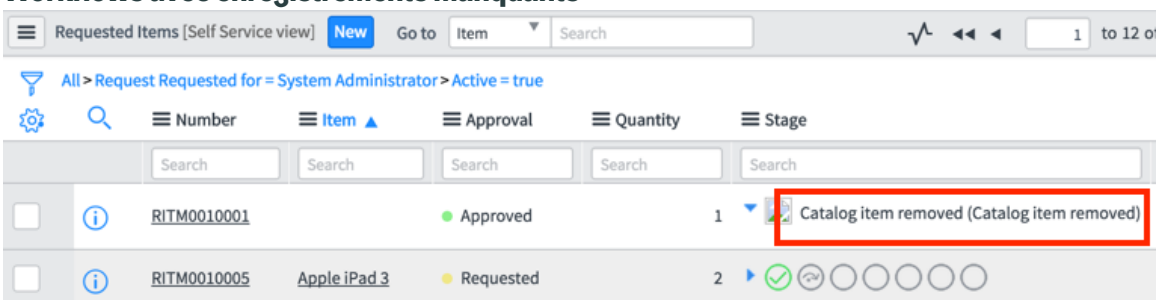
Une fois qu'un enregistrement référencé est supprimé, la référence dans l'enregistrement primaire n'est plus valide. Si le convertisseur d'étape détecte une référence qui n'est plus valide, le champ d'étape affiche un message concernant l'enregistrement supprimé.

Les administrateurs peuvent restaurer des enregistrements supprimés. Pour plus d'informations, voir Utiliser le module Enregistrements supprimés pour restaurer un enregistrement supprimé .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows avec enregistrements manquants



L'image montre une liste avec deux workflows. La demande principale n'a pas d'élément de demande associé. La demande inférieure a un élément de demande associé, mais l'élément n'a pas de contexte de workflow associé.

Validation du workflow

La validation de workflow examine différentes caractéristiques d'un workflow afin de localiser les problèmes susceptibles d'empêcher la publication du workflow ou d'entraîner son échec. Le rapport de validation résume les résultats de chaque validation de workflow distincte.

La validation empêche les workflows présentant des failles critiques de s'exécuter et d'entraîner un état instable ou incomplet. Le système de base comporte un certain nombre de validateurs qui informent les concepteurs de workflows des problèmes potentiels. Par exemple, plusieurs activités **de fin** , des transitions déconnectées, des références de table incorrectes, des flux secondaires manquants et des dépendances affectées par des ensembles de mises à jour. Un rapport de validation de workflow affiche les résultats de chaque validateur, y compris un message expliquant ce qui a été trouvé. Le système valide automatiquement un workflow lorsque vous le publiez. Vous pouvez également exécuter la validation d'un workflow directement à partir des contrôles de l'éditeur de workflow.

Mise en évidence des erreurs critiques

L'éditeur de workflow graphique met en évidence les erreurs critiques lors du chargement d'un workflow. Dans cet exemple, un flux secondaire est manquant et n'est pas disponible pour le workflow parent de l'utilisateur actuel. L'éditeur de workflow graphique indique l'erreur lors du chargement du workflow parent en mettant en surbrillance (en rouge) l'activité qui appelle le flux secondaire. Pour corriger l'erreur dans le workflow parent, cliquez sur l'icône de validation dans la barre d'en-tête et vérifiez la description de l'erreur dans le rapport de validation.

Valider le flux secondaire manquant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Validations lors de la publication

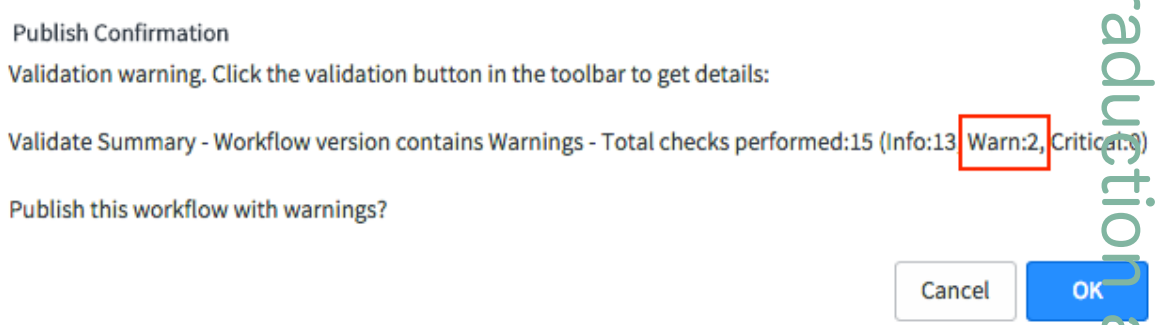
Si vous tentez de publier un workflow non valide ou présentant des problèmes potentiels, le système affiche un message d'erreur et bloque l'opération, si nécessaire. Lorsque des messages d'erreur de validation s'affichent, cliquez sur l'icône de validation dans l'éditeur de workflow graphique pour afficher le rapport d'erreur.

Avertissement de validation

Un avertissement de validation vous avertit qu'un problème potentiel existe dans un workflow, mais vous permet de publier le workflow. Les avertissements de validation s'affichent lorsque :

- Vous modifiez, puis tentez de publier un workflow qui est inclus en tant que flux secondaire dans un autre workflow. Le système ne peut pas déterminer comment vos changements affecteront le workflow parent et vous alertera de la relation.
- Une activité de workflow utilise une table différente de la table affectée au workflow. Le système vous avertit du conflit potentiel.

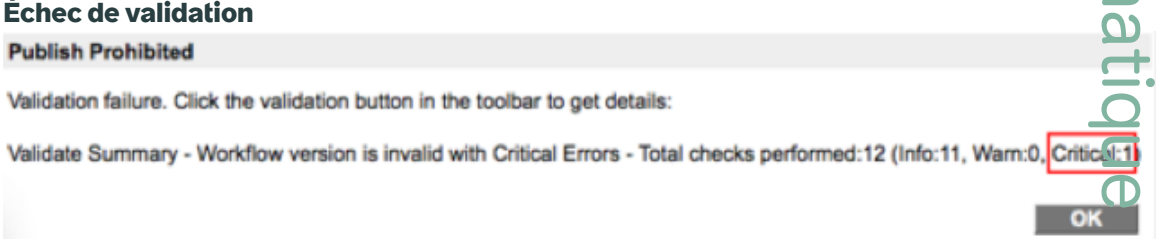
Avertissement de validation



Échec de validation

Un échec de validation vous avertit qu'une erreur critique s'est produite dans le workflow et vous empêche de publier le workflow. Un exemple d'erreur critique est un flux secondaire manquant.

Échec de validation

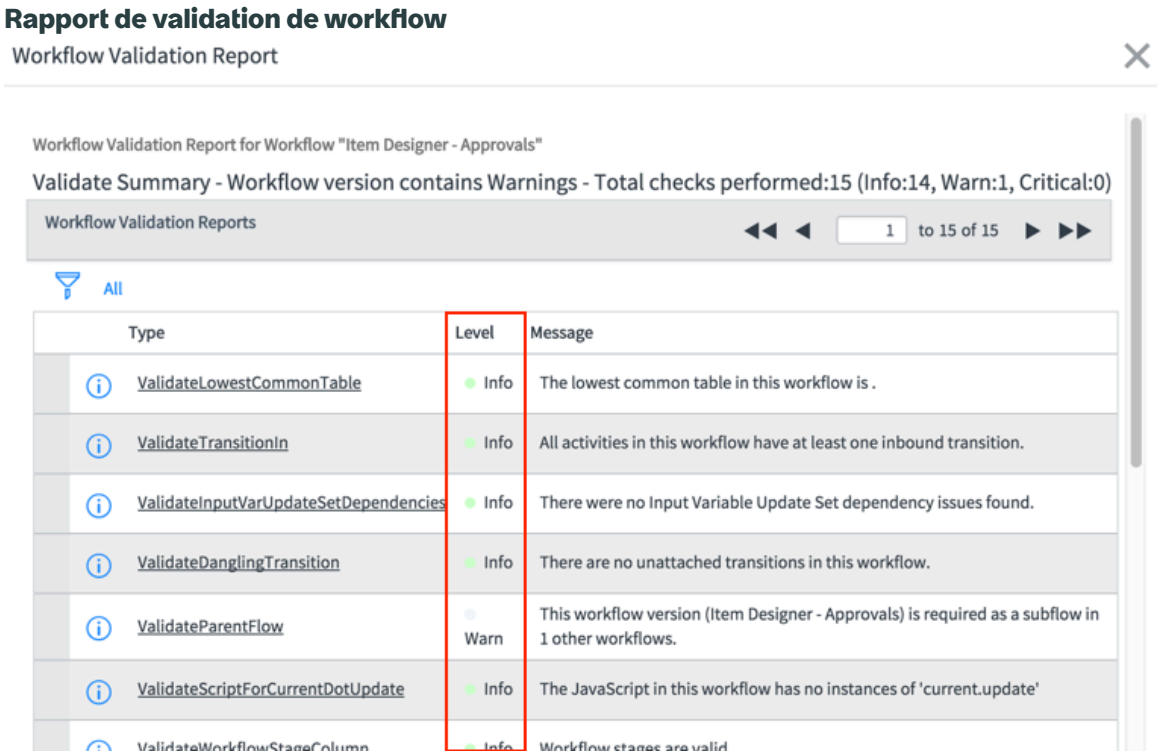


Rapport de validation de workflow

Les validateurs affichent trois niveaux de notification : CRITIQUE, WARN et INFO. Le concepteur peut publier un workflow qui renvoie la validation de niveau WARN ou INFO, mais pas un workflow qui renvoie un niveau de validation global CRITIQUE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résumé de l’en-tête

L’en-tête du rapport de validation résume l’ensemble du cycle de validation par rapport au workflow spécifié.

- **Valider le résumé :** Le score global reflète le niveau de notification le plus sévère rencontré pendant la validation.
- **Total des contrôles effectués :** Le nombre total de validations exécutées est également ventilé pour afficher le nombre à chaque niveau de notification.

Colonnes du rapport

Le corps du rapport affiche les résultats de chaque contrôle de validation individuel effectué. Les colonnes sont **Type**, **Niveau** et **Message**. Vous pouvez trier et filtrer ces colonnes comme vous le feriez pour n’importe quelle liste.

Arrêt du workflow et niveaux de dépendances externes

Nom	Implication
Info	Fournit des informations sur la version actuelle du workflow. Un exemple de message au niveau des informations est un message qui nomme la plus petite table commune du workflow. Les workflows à ce niveau de validation sont considérés comme valides et publiables.
Warning	Alerte l’utilisateur que le validateur a détecté des anomalies dans le workflow susceptibles de compromettre sa capacité d’exécution. Un exemple de message de niveau Avertissement est un message qui vous alerte d’une transition d’entrée d’activité manquante. Les workflows à ce niveau de validation sont considérés comme valides et publiables.
Critique	Nomme un élément de workflow contenant une erreur critique qui empêche le workflow de s’exécuter correctement. Par exemple, les flux secondaires et les transitions manquants ou non valides. Les workflows à ce niveau de validation ne peuvent pas être publiés ou exécutés en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message

Le message de validation fournit une description détaillée des résultats, y compris les noms de tables, les ensembles de mises à jour et d'autres spécificités.

Pour connaître la procédure de validation d'un workflow et de génération d'un rapport de validation, consultez Valider un workflow

Validateur de workflow

ServiceNow propose plusieurs validateurs de workflow permettant aux concepteurs de workflows de tester leurs workflows.

Cette page répertorie tous les validateurs de workflow disponibles. Pour plus d'informations sur l'utilisation des validateurs de workflow et le rapport de validation du workflow, reportez-vous à la section Validation du workflow pour voir le type d'informations renvoyées.

Suspension des workflows et des ensembles de mises à jour

Workflows suspendus	Update Sets
Identifier les décisions de conception de workflow qui peuvent entraîner un blocage du workflow	Identifier les artefacts associés en cours de déplacement dans différents ensembles de mises à jour
ValidateTransitionOut	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies
Validerles flux secondaires	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

Arrêt du workflow et dépendances externes

Arrêt inattendu du workflow	Dépendances externes
Identifier les workflows qui peuvent se terminer de manière inattendue	Identifier les artefacts externes qui ont des dépendances potentielles de workflow
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow

Conflits de workflow

Conflits de propriétés du workflow
Identifier les décisions de conception de workflow qui entrent en conflit avec les propriétés du workflow
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange

ValidateTransitionOut

Le validateur **ValidateTransitionOut recherche des conditions d'activité** sans transition de sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

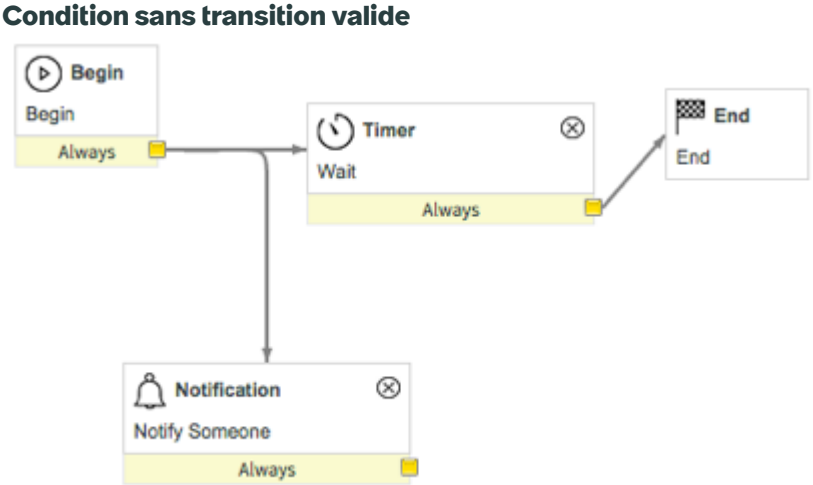
Résumé de validation

- Risque : les conditions d'activité peuvent ne pas passer à l'activité suivante, ce qui peut entraîner le blocage du workflow.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : toutes les conditions ont des transitions.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : ce workflow contient <nombre de conditions> conditions d'activité sans transition de sortie.
- Action suggérée : S'il s'agit d'une décision de conception consciente, il n'y a pas d'action corrective. Sinon, recherchez la condition citée dans le validateur et ajoutez une transition appropriée vers l'activité suivante.
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : aucune

Dépannage

Les choix de conception effectués lors de la création d'un workflow sur le canevas peuvent légitimement utiliser une activité sans condition de sortie. Dans le premier exemple, les activités **Notification** et **Minuteur** s'exécutent toutes les deux au début du workflow. Le **minuteur** est l'entité qui décide quand le workflow se termine. Dans cette situation, l'exécution **de la notification**, mais sans transition, permet de garder la conception simple et n'ajoute aucun risque. Le validateur recherche et signale la transition manquante dans l'activité **de notification** sous forme **d'avertissement** que le concepteur peut ignorer.

Condition sans transition valide

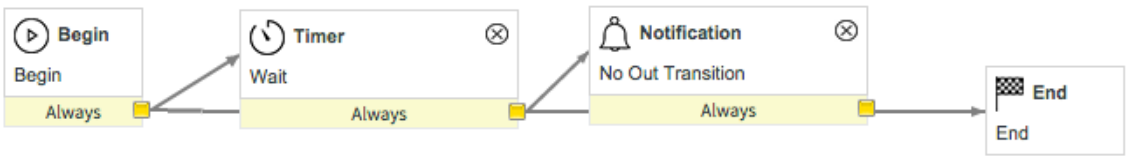


Dans le deuxième exemple, l'activité **Notification** n'a pas de transition de sortie. Le concepteur a manqué cela à cause de la mise en page. La transition de l'activité de **minuteur** passe après l'activité **de notification** et semble relier la sortie de l'activité de **notification** à la **fin**. Dans les workflows comportant plus de 10 ou 15 activités, il peut être difficile de voir clairement toutes les transitions. Le concepteur de ce workflow a prévu que l'activité **de notification** passe à la **fin**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucune condition de sortie



Ce validateur dirige le concepteur vers l'activité et la condition spécifiques qui n'ont pas de transition de sortie. Le concepteur prend ensuite la décision de répondre ou non à l'avertissement.

ValidateTransitionIn

Le **validateur ValidateTransitionIn** recherche les activités qui n'ont pas de transitions entrantes et qui ne peuvent pas s'exécuter dans le workflow.

Résumé de validation

- **Risque:**Les activités qui n'ont pas de transitions entrantes ne peuvent être exécutées dans le workflow. Si une autre logique s'appuie sur ces activités, le workflow pourrait se bloquer, sans aucun moyen d'avancer.
- **But:** Recherchez les activités qui n'ont pas de transitions entrantes.
- **Niveau de gravité :** Avertissement.
- **Résultat valide :**Valable.
- **Message valide :** Toutes les activités de ce workflow ont au moins une transition entrante.
- **Résultat non valide :** Non valide.
- **Message non valide :**Ce workflow contient des conditions d'activité <nombre d'activités> sans transition d'entrée.
- **Action suggérée :**Supprimez les activités pour réduire la confusion et faciliter la compréhension du workflow, ou fournissez la transition entrante appropriée.
- **Publiable:**Oui
- **Exécutable:**Oui
- **Informations connexes :**Aucun

Dépannage

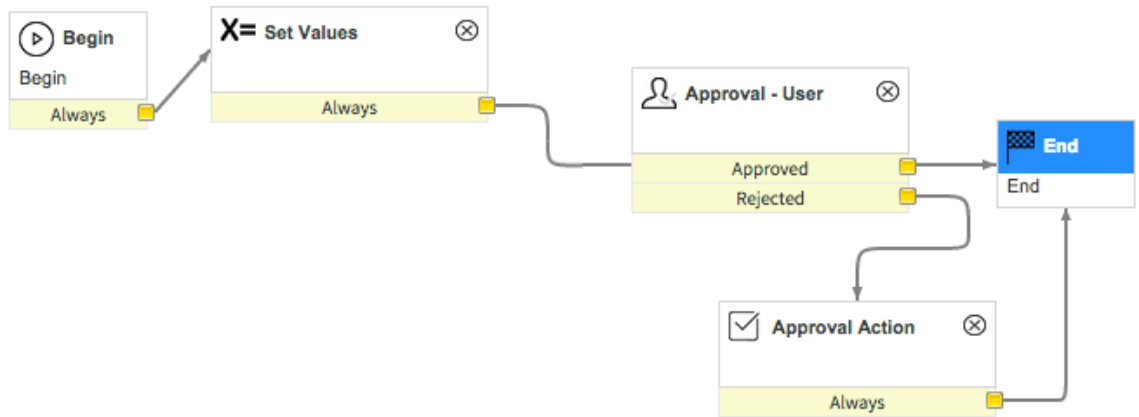
Bien que les activités détectées dans ce validateur ne nuisent pas à l'exécution du flux de travail, le concepteur doit savoir qu'il y a des activités sur le canevas qui ne peuvent pas s'exécuter et ne servent à rien, en particulier dans un système de production. Cette erreur est généralement causée par une mauvaise interprétation visuelle du dessin.

Cet exemple de workflow semble parfaitement valide. En y regardant de plus près, cependant, nous constatons que la transition de **Définir les valeurs** ne s'arrête pas à **Approbation - Utilisateur** (il n'y a pas de fin de flèche). Au lieu de cela, cette transition va directement à **Fin**. Par conséquent, **Approbation - Utilisateur** ne peut pas s'exécuter. Étant donné qu'il existe une activité dans le workflow basée sur l'acheminement de condition de l'approbation, il semble que le concepteur ait voulu que l'approbation s'exécute et qu'une correction soit nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

TransitionIn non valide



Ce validateur dirige le concepteur vers l'activité et la condition spécifiques qui n'ont pas de transition entrante. Le concepteur doit établir une transition ou supprimer l'activité.

ValidateDanglingTransition

Le **validateur ValidateDanglingTransition** recherche et signale toutes les transitions qui ne se terminent pas sur une activité.

Remarque :
Ces transitions ne sont pas dessinées sur le canevas du workflow, mais sont toujours présentes dans la base de données.

Avertissement :
Il s'agit d'une erreur critique qui empêche l'exécution d'un workflow.

Résumé de validation

- Risque : un workflow avec des transitions non résolues bloquera silencieusement un workflow sans options de récupération.
- Niveau de gravité : critique
- Résultat valide : valide
- Message valide : valide
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : non valide
- Action suggérée : supprimez ou connectez la transition incriminée. Obtenez le nom de l'activité source à partir des détails du rapport de validation et résolvez le problème. Exécutez ensuite à nouveau la validation pour tester vos changements.
- Publiable : non
- Exécutable : non
- Informations connexes : aucune

Dépannage

Il arrive parfois que la destination d'une transition de workflow devienne nulle. Le canevas du workflow ne montre aucune preuve de la transition, mais au moment de l'exécution, le workflow se bloque lorsqu'il rencontre l'une de ces transitions non résolues. Si le validateur **ValidateDanglingTransition** signale cette condition au moment de la publication, il bloque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'action de publication jusqu'à ce que le problème soit résolu. Si cette condition est détectée lors d'une vérification d'exécution, le workflow n'est pas autorisé à s'exécuter par rapport à la transaction d'un enregistrement en cours. Au lieu de cela, le système ajoute une entrée de journal critique détaillant l'activité avec la transition défectueuse vers le contexte de workflow de l'enregistrement actuel. Pour permettre au workflow de s'exécuter lors de la transaction appropriée suivante, supprimez la transition défectueuse du modèle de workflow.

Pour rechercher et supprimer la transition défectueuse :

1. Notez la version du workflow et l'activité qui contiennent la transition défectueuse, comme indiqué dans les détails du validateur.
2. Accédez à la **Workflow** > **Administration** > **Version du workflow**.
3. Dans la liste des versions de workflow, sélectionnez le workflow dont la transition est défectueuse.
4. Dans le formulaire de version du workflow, ajoutez la liste connexe des activités du workflow. Cliquez sur l'icône de menu, sélectionnez **Configurer > listes connexes**, déplacez **Activité du workflow-->Version du workflow** de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionnée** , puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Activités du workflow** , sélectionnez l'activité citée dans le validateur.
6. Dans le formulaire Activité du workflow, affichez la section ou l'onglet **Transitions du workflow** et identifiez la transition dans cette liste qui n'a pas de valeur ou une valeur Null dans la colonne **À** .
7. Supprimer cette transition.
8. Revenez à la version du workflow et réexécutez le contrôle de validation.

L'avertissement **critique** devrait disparaître. Le workflow doit s'exécuter comme prévu lors de la transaction appropriée suivante.

Validerles flux secondaires

Le validateur **ValidateSubflows** détecte tous les workflows inclus en tant que flux secondaires qui sont inactifs, supprimés ou non disponibles en tant que workflow publié pour l'utilisateur actuel.

L'une de ces conditions entraîne le blocage du workflow lors de la rencontre de l'activité de workflow dans le flux principal.

⚠ Avertissement :
Il s'agit d'une erreur critique qui empêche l'exécution d'un workflow.

Résumé de validation

- Risque : un workflow parent qui effectue une transition vers un flux secondaire supprimé est suspendu indéfiniment, sans options de récupération.
- Niveau de gravité : critique
- Résultat valide : valide
- Message valide : ce workflow contient <nombre> flux secondaires valides.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : ce workflow contient <nombre non valide> flux secondaires non valides sur <nombre total de flux secondaires> flux secondaires totaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Action suggérée : supprimez le lien du workflow parent vers le flux secondaire douteux, examinez le flux secondaire pour vous assurer qu'il est valide et publié, ou qu'il est extrait pour l'utilisateur actuel. Après avoir corrigé l'état du flux secondaire, exécutez à nouveau la validation pour tester vos changements.
- Publiable : non
- Exécutable : non
- Informations connexes : Workflows utilisés comme flux secondaires

Dépannage

Lorsqu'un workflow s'exécute, qu'il s'agisse d'un flux secondaire ou d'un flux principal, le moteur de script détermine la version d'un workflow qui doit s'exécuter en fonction de l'utilisateur et des conditions du workflow actuels. Lorsqu'un workflow est extrait par le même utilisateur qui l'exécute, la version extraite est la version qui s'exécute. Si l'utilisateur n'est pas la même personne que celle qui a extrait le workflow, la version publiée du workflow s'exécute. S'il n'y a pas de workflow publié, aucun workflow ne s'exécute.

L'un des scénarios abordés par le validateur **ValidateSubflows** est lorsqu'un workflow :

- Est extrait pour l'utilisateur A.
- Est un flux secondaire dans un workflow parent exécuté par l'utilisateur B.
- N'a pas d'alternative publiée au flux secondaire exécuté par l'utilisateur B.

Lorsque cela se produit, le workflow parent s'exécute jusqu'à l'exécution du flux secondaire non publié, puis se bloque lors de cette activité, sans aucun moyen de transition vers l'avant. Les flux principaux qui rencontrent cette condition dans un flux secondaire ne sont pas autorisés à s'exécuter sur une transaction d'enregistrement en cours. Au lieu de cela, une entrée de journal critique détaillant l'état du flux secondaire est ajoutée à l'enregistrement de contexte du workflow actuel. Pour corriger le problème, supprimez le flux secondaire du flux principal ou publiez-le afin qu'il soit disponible pour l'utilisateur B. Cela permet au workflow de s'exécuter lors de la transaction appropriée suivante.

Un autre scénario abordé par le validateur **ValidateSubflow** est lorsqu'un workflow :

- Est un flux secondaire dans un workflow parent exécuté par un utilisateur.
- N'a pas d'alternative publiée au flux secondaire, car le workflow a été supprimé ou toutes les versions du workflow sont non publiées ou inactives.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer un workflow d'une liste ou d'un formulaire qui est un flux secondaire. Toutefois, vous pouvez créer l'une de ces conditions instables avec des scripts avancés, des options SQL ou des ensembles de mises à jour incomplets contenant des flux principaux, mais pas les flux secondaires référencés. Lors du dépannage d'un workflow qui a déclenché ce validateur, tenez compte de l'historique du flux secondaire lors de l'évaluation de la condition d'erreur.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

Le **validateur ValidateScriptForCurrentDotUpdate** trouve les activités de workflow avec des scripts qui utilisent la fonction `current.update()`.

L'appel de `current.update()` entraîne des retards de performance importants dans le traitement des transactions et peut entraîner le blocage d'une instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de validation

- *Risque* : au mieux, un workflow qui utilise `current.update()` dans les scripts subit des performances dégradées. Dans le pire des cas, le flux de travail entre dans une boucle récursive infinie qui fait planter le serveur.
- *Niveau de gravité* : Avertissement
- *Résultat valide* : valide
- *Message valide* : le JavaScript dans ce workflow n'a pas d'instances de « current.update() ».
- *Résultat non valide* : non valide
- *Message non valide* : ce workflow utilise « current.update() » dans les instructions JavaScript <nombre de références current.update>.
- *Action suggérée* : supprimez `current.update()` des scripts d'activité cités par ce validateur. Les workflows s'exécutent au sein d'une transaction, et la valeur actuelle est mise à jour, voire insérée, à la fin de la transaction, selon le cas. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour explicitement l'enregistrement pendant la transaction.
- *Publiable* : oui
- *Exécutable* : oui

Problèmes avec `current.update()` dans les scripts de workflow

Un workflow initie l'exécution de l'une des façons suivantes :

- *Moteur de script* : si un workflow est affecté à une table spécifique et qu'une condition d'exécution est donnée, le workflow s'exécute sur INSERT.
- *Script* : Toute règle métier, script include, script d'arrière-plan ou script client peut initier un workflow en utilisant l'include de script du workflow et en appelant `startFlow().`

Le moteur de workflow lance un workflow en fonction des critères de correspondance de l'enregistrement actuel en cours d'insertion. La transaction pour la transaction actuelle est gérée par le moteur de script et non par le workflow. Les workflows qui progressent sur update `()` de l'enregistrement actuel ne sont pas invoqués via le moteur de workflow, mais en tant qu'appel à partir d'un script client ou d'une règle métier. Dans les deux cas, le moteur de script est invoqué et l'enregistrement actuel est mis en mémoire. Les contrôles et modifications apportés à tous les champs actuels sont effectués et sont disponibles pour d'autres activités et scripts exécutés dans la même transaction.

Le cas échéant, d'autres moteurs qui s'exécutent en séquence avec le moteur de workflow, tels que le moteur de règle métier ou la normalisation de champ, sont invoqués par rapport à la même transaction d'enregistrement en cours. Tous les changements apportés à la mise à jour par le biais de ces scripts et activités modifient l'enregistrement en mémoire. Ces valeurs changeantes peuvent être consultées dans toutes les autres transactions appelées à partir d'activités et de scripts de la même transaction INSERT. Lorsque tous les changements attendus sont exécutés, l'enregistrement actuel est inséré.

Lorsque l'un de ces scripts appelle `current.update()` sur un enregistrement qui n'a pas encore été inséré, l'action force une transaction de base de données inutile et sujette aux erreurs. Si un enregistrement ne se trouve pas encore dans la base de données, il ne peut pas être mis à jour. Les règles métier qui se déclenchent sur `update()` sur un enregistrement en cours d'insertion peuvent provoquer une condition de bouclage très instable et potentiellement infinie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage

Ce validateur détecte l'utilisation de `current.update()` dans l'un des champs de script modifiables. N'appelez pas `current.update()` à partir d'un script de workflow. En cas d'INSERT ou de UPDATE de current, les modifications apportées à current sont disponibles pour tous les scripts exécutés dans la même transaction, et le moteur de script stocke toutes les modifications dans la base de données. Laissez la mise à jour du courant au moteur. Utilisez les scripts uniquement pour définir et référencer les valeurs de champ actuelles.

ValidateLowestCommonTable

Le validateur **ValidateLowestCommonTable** signale la table la plus basse de la hiérarchie Glide utilisée par le workflow.

Par exemple, la table Élément demandé [sc_req_item] est la table la plus basse d'un workflow contenant une activité **de tâche du catalogue** . Ces informations sont importantes pour un concepteur qui souhaite modifier la table par rapport à laquelle un workflow existant s'exécute après avoir ajouté des activités au canevas.

Remarque :
Ce validateur fournit uniquement des informations. Il n'indique pas une condition d'erreur ou d'avertissement.

Résumé de validation

- Risque : ce validateur informe uniquement et n'a aucun risque associé.
- Niveau de gravité : données/informations
- Résultat valide : valide
- Message valide : la plus basse table commune dans ce workflow est <<table_name>.
- Résultat non valide : N/A (à titre d'information uniquement)
- Message non valide : N/A (à titre d'information uniquement)
- Action suggérée : aucune
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : Activités du workflow

ValidateTableChange

Le validateur **ValidateTableChange** signale toutes les activités du workflow qui ne sont pas valides compte tenu de la table associée à la version du workflow.

Par exemple, une version de workflow associée à la table Demande de changement [change_request] mais ayant une activité **Demande du catalogue** sur le canevas n'est pas valide car l'activité n'est pas compatible avec la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de validation

- Risque : si l'enregistrement en cours à l'exécution ne provient pas de la table spécifiée par la plus petite table commune, les activités de la plus petite table commune ne peuvent pas définir de valeurs spécifiques.
- Niveau de gravité : avertissement si la table associée à un workflow est plus élevée dans la hiérarchie des tables que la table commune la plus basse requise pour les activités du workflow.
- Résultat valide : valide
- Message valide : toutes les activités sont valides pour la table nouvellement sélectionnée
- Résultat non valide : activité non valide
- Message non valide : ce workflow contient <nombre d'activités non valides> d'activités non valides pour la table nouvellement sélectionnée.
- Action suggérée : Effectuez l'un des changements suivants :
  - Modifiez le workflow pour ne pas nécessiter les activités associées à la table la plus basse signalée.
  - Modifiez le workflow pour utiliser une table qui contient la plus petite table commune de sa hiérarchie.
  - Assurez-vous que l'enregistrement actuel répond aux exigences des activités à risque.
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : Activités du workflow

Dépannage

Accédez à la **Workflow** > **Administration** > **Définitions d'activités**. Notez la colonne **Table** de la liste. Chaque activité qui n'est pas globale est associée à une table.

Lorsque vous sélectionnez une table dans le formulaire Propriétés du workflow, le menu d'activité présente uniquement les activités compatibles avec la table sélectionnée. L'association d'une table à une activité de workflow permet au système de prendre certaines décisions sur l'activité qui affectent la comparaison de valeurs, l'acheminement de conditions ou la définition et l'obtention de valeurs de champ dans l'enregistrement actuel.

Lorsqu'un workflow est défini sur la table Global [global], il est possible que le processus exécutant le workflow s'assure que l'enregistrement actuel répond aux exigences des activités identifiées par ce validateur. Dans ce cas, l'activité fonctionne toujours comme prévu. Si cette assurance ne peut pas être garantie par le processus utilisateur, n'utilisez pas l'activité identifiée par le validateur sans affecter une table qui répond aux exigences de toutes les activités sur le canevas.

Ce contrôle de validation garantit que la table spécifiée par toutes les activités d'un workflow particulier est incluse dans la hiérarchie de la table sélectionnée pour le workflow.

ValidateParentFlow

Le validateur **ValidateParentFlow** signale tous les workflows qui utilisent le workflow comme flux secondaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de validation

- **Risque:** Il n'y a aucun risque à ce qu'un workflow soit un flux secondaire. Il s'agit simplement d'un avertissement que d'autres workflows sont menacés par des changements radicaux d'un flux secondaire.
- **Niveau de gravité :**Avertissement
- **Résultat valide :** Valable
- **Message valide :** Actuellement, <nom de version du workflow> n'est pas un flux secondaire.
- **Résultat non valide :** Aucun
- **Message d'avertissement :**Cette version de workflow (<nom de la version du workflow>) est requise en tant que flux secondaire dans <nombre de versions du workflow> d'autres workflows.
- **Action suggérée :** Soyez prudent lors de la modification d'éléments tels que les paramètres d'entrée et les valeurs de retour afin de vous assurer que les workflows parents ne sont pas affectés négativement.
- **Publiable:** Oui
- **Exécutable:**Oui
- **Informations connexes :** Workflows utilisés comme flux secondaires

Dépannage

Le système avertit le concepteur de workflow au moment de la publication et pendant la validation qu'un workflow est un flux secondaire. Cet avertissement rappelle au concepteur que les modifications apportées au workflow actuel peuvent affecter les workflows cités dans le rapport de validation ou d'autres workflows déjà en cours d'exécution en production. Quelle que soit la simplicité du changement apporté à un workflow qui est un flux secondaire, testez minutieusement tous les flux parents cités dans ce rapport de validation avant publication.

Lorsqu'un workflow est un flux secondaire, les changements qui peuvent le rendre non valide sont notamment :

- Modification des types de données des variables d'entrée. Vérifiez que tous les workflows parents cités dans ce rapport de validation peuvent transmettre le type de valeur correct.
- Ajout de variables d'entrée. Vérifiez que tous les workflows parents cités dans ce rapport de validation sont en mesure de transmettre toutes les valeurs variables dans le flux secondaire.
- Modification ou suppression de la valeur de retour d'un workflow. Vérifiez que toute modification apportée à la valeur de retour d'un workflow est compatible avec les exigences de tous les flux parents.
- Modification de la table sur laquelle le workflow s'exécute. Vérifiez que la sélection de table est compatible avec tous les flux parents.

Remarque :
Pour supprimer un workflow qui est un flux secondaire, supprimez d'abord la dépendance en supprimant le flux secondaire de tous les flux parents cités dans ce rapport de validation. Une fois les dépendances effacées, un utilisateur disposant du rôle approprié peut supprimer le flux secondaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ValidateSingleEnd

Le **validateur ValidateSingleEnd** recherche et identifie plusieurs activités de **fin** dans un seul workflow.

Plusieurs activités **de fin** dans un workflow peuvent être intentionnelles et n'avoir aucun effet sur le workflow, ou peuvent être une erreur que le concepteur doit corriger.

Résumé de validation

- Risque : si les chemins d'exécution vers les activités **de fin** ne s'excluent pas mutuellement, alors la première **fin** rencontrée complète le workflow et annule toutes les autres activités d'exécution.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : ce workflow contient 1 activité de fin.
- Résultat non valide : activité non valide
- Message non valide : ce workflow contient <nombre de fins> activités de fin.
- Action suggérée : supprimer les activités de **fin** superflues qui ne sont pas prévues dans le cadre de la conception.
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : aucune

Dépannage

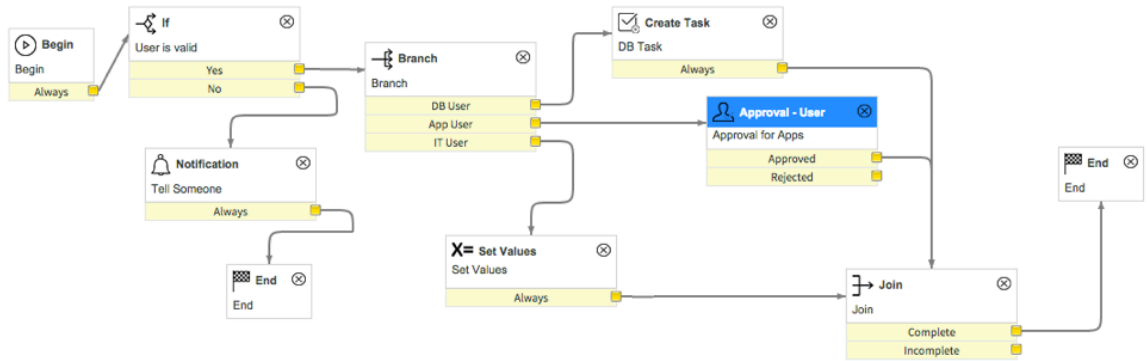
Dès **qu'une** activité Fin est rencontrée dans le workflow, le workflow se termine même s'il existe d'autres chemins d'exécution viables menant à une deuxième activité **Fin** toujours en cours d'exécution. Les activités en cours d'exécution sont annulées dans le cadre des actions de nettoyage de l'activité **de fin** . Par conséquent, les résultats de la conception de flux de travail à plusieurs **fins** doivent être soigneusement examinés.

Dans le cas de workflows volumineux, il est souvent plus intuitif de lire le workflow lorsqu'il y a plusieurs activités **de fin** . Dans l'exemple suivant, les chemins d'accès aux deux **extrémités** sont des chemins d'exécution qui s'excluent mutuellement. S'il s'agissait d'un flux de travail volumineux, avec de nombreuses activités entre **Branch** et la deuxième **extrémité**, la valeur des extrémités multiples devient évidente. Il serait beaucoup plus difficile de retracer une **réponse négative** de **l'utilisateur à** une seule **extrémité** derrière 33 autres activités. Il n'y a aucun risque dans cette conception de workflow, car il n'y a aucune raison pour que d'autres activités s'exécutent si l'activité **Fin** après la **notification** met fin au workflow.

Traduction automatique

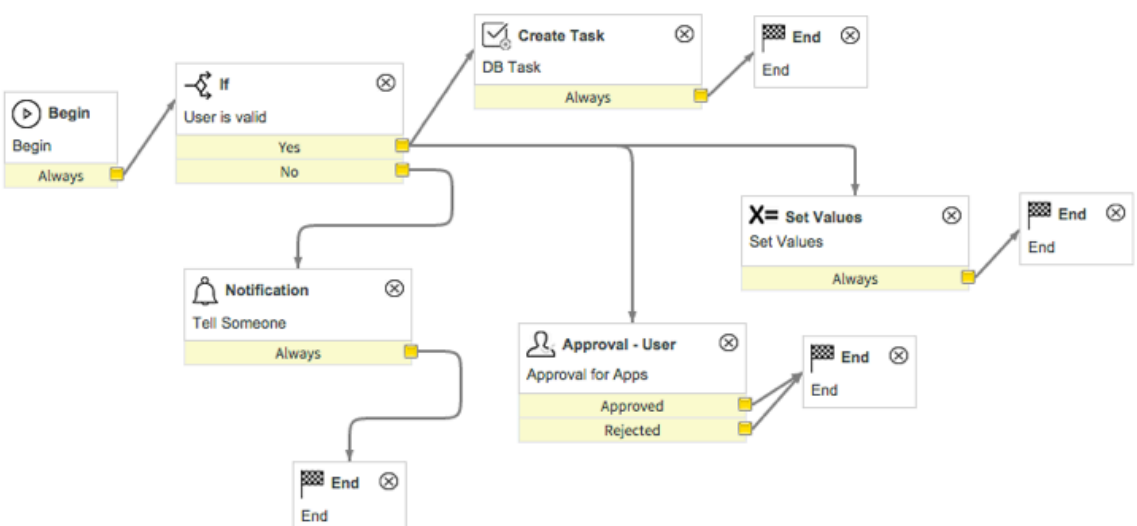
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chemins d'exécution incompatibles



L'exemple suivant comporte plusieurs activités **de fin** dans les chemins d'exécution qui ne s'excluent pas mutuellement. Une réponse **Oui** de **l'utilisateur est valide** , l'activité **Définir les valeurs** se termine immédiatement. En atteignant d'abord son activité **de fin** , ce chemin d'exécution annule l'approbation **pour les applications** et les activités de **tâche de base de données** , ce qui n'est peut-être pas le résultat souhaité. Si tous les chemins d'accès doivent se terminer avant la **fin**, les activités doivent aboutir à une **jointure** (comme dans l'exemple précédent) qui passe à une seule **fin**.

Chemins d'exécution mutuellement incompatibles



Remarque :
Pour ajouter la deuxième **fin**, cliquez avec le bouton droit de la souris pour copier l'activité **de fin** d'origine et collez-la sur le canevas. Dans la plupart des cas, une **seule fin** est le moyen le plus efficace et le plus fiable de s'assurer que toutes les activités censées s'exécuter avant l'achèvement du workflow le font avec succès.

ValidateUpdateSetDependencies

Le **validateur ValidateUpdateSetDependencies** identifie tous les flux secondaires appelés dans le workflow actuel et détermine si l'un de ces flux secondaires est en cours de modification dans un ensemble de mises à jour différent (en cours).

Cet avertissement informe l'utilisateur que ce workflow et une ou plusieurs de ses dépendances sont en cours de modification active de sorte qu'ils ne seront pas déployés simultanément sur une autre instance sans effort supplémentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Créer et sélectionner un ensemble de mises à jour .

Résumé de validation

- Risque : si un workflow parent est modifié dans un ensemble de mises à jour et que son flux secondaire dépendant est modifié dans un autre, les deux workflows peuvent ne pas être compatibles lorsqu'ils sont déplacés vers une autre instance. Apporter des modifications indépendantes, telles que des valeurs communes ou attendues, peut rendre les deux workflows incompatibles.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : aucun problème de dépendance d'ensemble de mises à jour n'a été trouvé.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : ce workflow comporte des workflows dépendants qui se trouvent dans un ensemble de mises à jour différent.
- Action suggérée : modifiez et déployez les deux workflows dans le même ensemble de mises à jour. Si vous devez modifier des dépendances dans des ensembles de mises à jour distincts, utilisez l'une des méthodes suivantes :
  - Assurez-vous que tous les ensembles de mises à jour migrent simultanément.
  - Avant de déployer l'ensemble de mises à jour du flux principal, fusionnez les dépendances en un seul ensemble de mises à jour avant de terminer cet ensemble de mises à jour.
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour

Dépannage

un workflow n'est ajouté à un ensemble de mises à jour que lorsque le workflow est publié. Ce validateur émet un avertissement lorsqu'une des conditions suivantes existe :

- Un flux secondaire publié se trouve dans un ensemble de mises à jour différent du workflow parent et cet ensemble de mises à jour est En cours.
- Un flux secondaire est extrait par un autre utilisateur, qui travaille dans un ensemble de mises à jour différent de celui de l'utilisateur actuel.

Remarque :
Ce validateur ne recherche pas les ensembles de mises à jour qui ont été fermés. Il examine uniquement les ensembles de mises à jour en cours ou les ensembles de mises à jour de tous les flux secondaires utilisés par le workflow actuel qui sont extraits pour les utilisateurs qui travaillent dans un ensemble de mises à jour différent.

Exemple

Voici un exemple de scénario de développement à risque dans lequel deux utilisateurs créent des dépendances entre des workflows dans différents ensembles de mises à jour.

Utilisateur A :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Définit l'ensemble de mises à jour A sur l'ensemble de mises à jour actuel.
2. Vérifie le workflow A.
3. Modifie la valeur de retour du type de **chaîne** dans le workflow A en un type **de référence/utilisateur** .
4. Publie le workflow A, entraînant une entrée dans l'ensemble de mises à jour A.

Utilisateur B :

1. Définit l'ensemble de mises à jour B sur l'ensemble de mises à jour actuel.
2. Vérifie le workflow B.
3. Inclut le workflow A en tant que flux secondaire.
4. Utilise la valeur de retour de référence utilisateur du workflow A comme affectation d'approbation.
5. Publie le workflow B, entraînant une entrée dans l'ensemble de mises à jour B.

Risques

- L'utilisateur B déplace l'ensemble de mises à jour B vers une autre instance qui possède une ancienne version du workflow A. La valeur de retour n'est pas une référence utilisateur, ce qui fait que le résultat du workflow B est différent de ce qu'il était lors du test en développement.
- L'utilisateur B déplace l'ensemble de mises à jour B vers une nouvelle instance qui n'a pas de version du workflow A. Le workflow B subit un échec de validation lors de l'exécution et ne peut pas s'exécuter. Une entrée de journal est ajoutée au journal de workflow de l'enregistrement actuel.

Solutions possibles

Solution 1

Migrez le workflow parent et tous les workflows dépendants vers une nouvelle instance à l'aide du même ensemble de mises à jour.

1. Définissez l'ensemble de mises à jour sur celui que vous souhaitez migrer vers de nouvelles instances.
2. Extrayez et republiez les workflows qui doivent être inclus. Cette action force une entrée dans l'ensemble de mises à jour actuel.
3. Terminez l'ensemble de mises à jour avec toutes les dépendances.
4. Suivez les procédures standard pour la migration des ensembles de mises à jour vers les instances locales.

Solution 2

Déplacez les workflows dépendants entre les ensembles de mises à jour.

1. Identifiez l'ensemble de mises à jour contenant le workflow principal à migrer.
2. Accédez aux **ensembles de mises à jour système > aux ensembles de mises à jour locaux**.
3. Recherchez et sélectionnez l'ensemble de mises à jour qui contient les dépendances au workflow principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe **Mises à jour du client** , sélectionnez la version de workflow du flux secondaire que vous souhaitez déplacer.
5. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour contenant le workflow parent dans le champ **Ensemble de mises à jour** . Si ce champ ne figure pas dans le formulaire Mise à jour du client, configurez le formulaire et ajoutez-le.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour que le système de base déplace le flux secondaire dépendant vers l'ensemble de mises à jour sélectionné.
7. Répétez les étapes 4 à 6 pour ajouter d'autres flux secondaires dépendants à l'ensemble de mises à jour de flux parent.

ValidateUpdateSetParentDependencies

Le **validateur ValidateUpdateSetParentDependencies** identifie tous les workflows qui appellent le workflow actuel comme un flux secondaire et détermine si l'un de ces workflows parents est en cours de modification dans un ensemble de mises à jour différent en cours.

Cet avertissement informe l'utilisateur que ce workflow et un ou plusieurs workflows qui dépendent de ce workflow sont en cours de modification active de sorte qu'ils ne seront pas déployés simultanément sur une autre instance sans effort supplémentaire.

Résumé de validation

- Risque : si un workflow parent est modifié dans un ensemble de mises à jour et que son flux secondaire dépendant est modifié dans un autre, les deux workflows peuvent ne pas être compatibles lorsqu'ils sont déplacés vers une autre instance. Apporter des modifications indépendantes, telles que la modification de valeurs communes ou attendues, peut rendre les deux workflows incompatibles.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : aucun problème de dépendance d'ensemble de mises à jour n'a été trouvé.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : ce workflow comporte des workflows dépendants qui se trouvent dans un ensemble de mises à jour différent.
- Action suggérée : modifiez et déployez les deux workflows dans le même ensemble de mises à jour. Si vous devez modifier des dépendances dans des ensembles de mises à jour distincts, utilisez l'une des méthodes suivantes :
  - Assurez-vous que tous les ensembles de mises à jour migrent simultanément.
  - Avant de déployer l'ensemble de mises à jour du flux principal, fusionnez les dépendances en un seul ensemble de mises à jour avant de définir cet ensemble de mises à jour comme terminé.
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour

Dépannage

un workflow n'est ajouté à un ensemble de mises à jour que lorsque le workflow est publié. Ce validateur émet un avertissement lorsqu'une des conditions suivantes existe :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un flux secondaire publié se trouve dans un ensemble de mises à jour différent du workflow parent et cet ensemble de mises à jour est En cours.
- Un flux secondaire est extrait par un autre utilisateur, qui travaille dans un ensemble de mises à jour différent de celui de l'utilisateur actuel.

Remarque :
Ce validateur ne recherche pas les ensembles de mises à jour qui ont été fermés. Il examine uniquement les ensembles de mises à jour en cours ou les ensembles de mises à jour de tous les workflows parents qui appellent le workflow actuel et qui sont extraits pour les utilisateurs qui travaillent dans un autre ensemble de mises à jour.

Exemple

Voici un exemple de scénario de développement à risque dans lequel deux utilisateurs créent des dépendances entre des workflows dans différents ensembles de mises à jour.

Utilisateur A :

1. Définit l'ensemble de mises à jour A sur l'ensemble de mises à jour actuel.
2. Vérifie le workflow A.
3. Modifie la valeur de retour du type de **chaîne** dans le workflow A en un type **de référence/utilisateur** .
4. Publie le workflow A, entraînant une entrée dans l'ensemble de mises à jour A.

Utilisateur B :

1. Définit l'ensemble de mises à jour B sur l'ensemble de mises à jour actuel.
2. Vérifie le workflow B.
3. Inclut le workflow A en tant que flux secondaire.
4. Utilise la valeur de retour de référence utilisateur du workflow A comme affectation d'approbation.
5. Publie le workflow B, entraînant une entrée dans l'ensemble de mises à jour B.

Risques

- L'utilisateur B déplace l'ensemble de mises à jour B vers une autre instance qui possède une ancienne version du workflow A. La valeur de retour n'est pas une référence utilisateur, ce qui fait que le résultat du workflow B est différent de ce qu'il était lors du test en développement.
- L'utilisateur B déplace l'ensemble de mises à jour B vers une nouvelle instance qui n'a pas de version du workflow A. Le workflow B subit un échec de validation lors de l'exécution et ne peut pas s'exécuter. Une entrée de journal est ajoutée au journal de workflow de l'enregistrement actuel.

Solutions possibles

Solution 1

Migrez le workflow parent et tous les workflows dépendants vers une nouvelle instance à l'aide du même ensemble de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Définissez l'ensemble de mises à jour sur celui que vous souhaitez migrer vers de nouvelles instances.
2. Extrayez et republiez les workflows qui doivent être inclus.

   Remarque :
   Cette action force une saisie dans l'ensemble de mises à jour actuel.

3. Terminez l'ensemble de mises à jour avec toutes les dépendances.
4. Suivez les procédures standard pour la migration des ensembles de mises à jour vers les instances locales. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Ensembles de mises à jour système .

Solution 2

Déplacez les workflows dépendants entre les ensembles de mises à jour.

1. Identifiez l'ensemble de mises à jour contenant le workflow principal à migrer.
2. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
3. Recherchez et sélectionnez l'ensemble de mises à jour qui contient les dépendances au workflow principal.
4. Dans la liste connexe **Mises à jour du client** , sélectionnez la version de workflow du flux secondaire que vous souhaitez déplacer.
5. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour contenant le workflow parent dans le champ **Ensemble de mises à jour** . Si ce champ ne figure pas dans le formulaire Mise à jour du client, configurez le formulaire et ajoutez-le.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**. Le système de base déplace le flux secondaire dépendant vers l'ensemble de mises à jour sélectionné.
7. Répétez les étapes 4 à 6 pour ajouter d'autres flux secondaires dépendants à l'ensemble de mises à jour de flux parent.

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

Le **validateur ValidateInputVarUpdateSetDependencies** examine les ensembles de mises à jour pour s'assurer que les variables d'entrée de workflow pour un workflow donné n'ont pas été supprimées dans des ensembles de mises à jour différents de ceux actuellement **en cours**.

Résumé de validation

- Risque : les workflows et leurs variables d'entrée ne sont pas déplacés ensemble dans un seul ensemble de mises à jour. La suppression des variables d'entrée est capturée dans une entrée de mise à jour différente. Si ces deux entrées ne se trouvent pas dans le même ensemble de mises à jour, l'exécution du workflow peut être instable.
- Objectif : déterminer si les variables d'entrée qui appartenaient à ce workflow ont été supprimées dans un ensemble de mises à jour différent.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : aucun problème de dépendance d'ensemble de mises à jour de variable d'entrée n'a été trouvé.
- Résultat non valide : non valide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Message non valide : certaines variables d'entrée ont été supprimées et enregistrées dans un ensemble de mises à jour différent.
- Action suggérée : si la suppression n'est pas destinée à être distincte du workflow, assurez-vous que les deux ensembles de mises à jour sont validés simultanément dans la nouvelle instance, ou fusionnez les deux charges utiles en un seul ensemble de mises à jour.
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour

Dépannage

Les variables d'entrée de workflow obtiennent des entrées individuelles dans la liste connexe **Mise à jour du client** dans l'ensemble de mises à jour de l'utilisateur actuel. Ce validateur signale à l'utilisateur que des suppressions d'entrées de workflow ont eu lieu dans un ensemble de mises à jour autre que l'ensemble de mises à jour de l'utilisateur actuel.

Suivez les instructions lorsque Suppression de variable d'entrée le validateur émet cet avertissement.

ValidateWorkflowEndStages

Le validateur **ValidateWorkflowEndStages** vérifie que dans les workflows comportant des étapes, l'activité de fin du workflow comporte une étape nommée Terminé ou Terminé.

Si des étapes sont associées au workflow, mais que l'étape est terminée sur l'activité de fin, l'indicateur d'étape n'affiche pas que le workflow est terminé.

Résumé de validation

- Risque : l'indicateur d'étape n'indique pas que le workflow est terminé.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : les étapes de fin du workflow sont valides.
- Résultat non valide : non valide
- Message non valide : terminer l'activité A trouvé avec l'étape « S » non valide.
- Action suggérée : si ce n'est pas intentionnel, apportez les modifications appropriées.
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : Activités du workflow

Dépannage

Vérifiez le workflow d'une activité de fin. Assurez-vous que cette activité affecte une étape nommée Terminé ou Terminé.

ValidateWorkflowStageColumn

Le validateur **ValidateWorkflowStageColumn** détecte et signale lorsque le champ d'étape (colonne d'étape) d'un workflow n'est pas correct ou est inutilisable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé de validation

- Risque : les indicateurs d'étape peuvent ne pas afficher les informations appropriées.
- Niveau de gravité : Avertissement
- Résultat valide : valide
- Message valide : les valeurs d'étape du workflow sont valides.
- Résultat non valide : avertissement
- Résumé des informations : avertissements d'étape trouvés.
- Messages non valides :
  - La table T n'a pas de colonne nommée C.
  - Le workflow pour la table T comporte des étapes, mais pas de colonne d'étape.
  - La table T comporte une colonne d'étape « C », mais aucune étape n'est définie par les activités.
  - Le workflow de la table T comporte une colonne d'étape « C » qui n'est pas type=workflow.
- Action suggérée : si ce n'est pas intentionnel, apportez les modifications appropriées.
- Publiable : oui
- Exécutable : oui
- Informations connexes : Activités du workflow, Étapes du workflow

Dépannage

Pour vérifier la colonne des étapes :

1. Ouvrez et vérifiez un workflow.
2. Ouvrez la boîte de dialogue des propriétés de la version du workflow en cliquant sur l'icône de menu et en sélectionnant **Propriétés**.
3. Affichez l'onglet ou la section **Étapes** .
4. Vérifiez que la colonne d'étape affectée est bien une colonne de la table à laquelle le workflow est associé.
5. Vérifiez que la colonne est type=workflow.

Conseil : Les colonnes d'étapes ne doivent pas être des listes de choix. Si c'est le cas, la liste apparaît en lecture seule dans les vues de formulaire, car la modification de cette valeur de colonne en dehors du moteur de workflow ne garantit pas un suivi sécurisé des états d'étape.

ValidateWorkflowStateValues

Le validateur **ValidateWorkflowStateValues** vérifie l'exactitude de plusieurs aspects de l'étape dans les activités de workflow.

Ce validateur a plusieurs messages d'erreur possibles.

Résumé de validation

- Risque : les indicateurs d'étape peuvent ne pas afficher les informations appropriées.
- Niveau de gravité : Avertissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résultat valide : valide.
- Message valide : les valeurs d’étape du workflow sont valides.
- Résultat non valide : non valide.
- Résumé des avertissements : avertissements d’étape trouvés.
- Messages non valides :
  - Une étape avec un nom vide n’est pas autorisée.
  - Une étape avec une valeur vide n’est pas autorisée.
  - Impossible d’avoir plus d’une étape portant le même nom : x.
  - Impossible d’avoir plus d’une étape avec la même valeur : y
- Action suggérée : si ce n’est pas intentionnel, apportez les modifications appropriées.
- Publiable : oui.
- Exécutable : oui
- Informations connexes : Activités du workflow.

Dépannage

Utilisez la procédure suivante pour dépanner ce validateur :

1. Ouvrez et vérifiez un workflow.
2. Ouvrez la liste des étapes du workflow en sélectionnant l’icône de menu et en sélectionnant **Modifier les étapes**.
3. Vérifiez les noms et les valeurs.

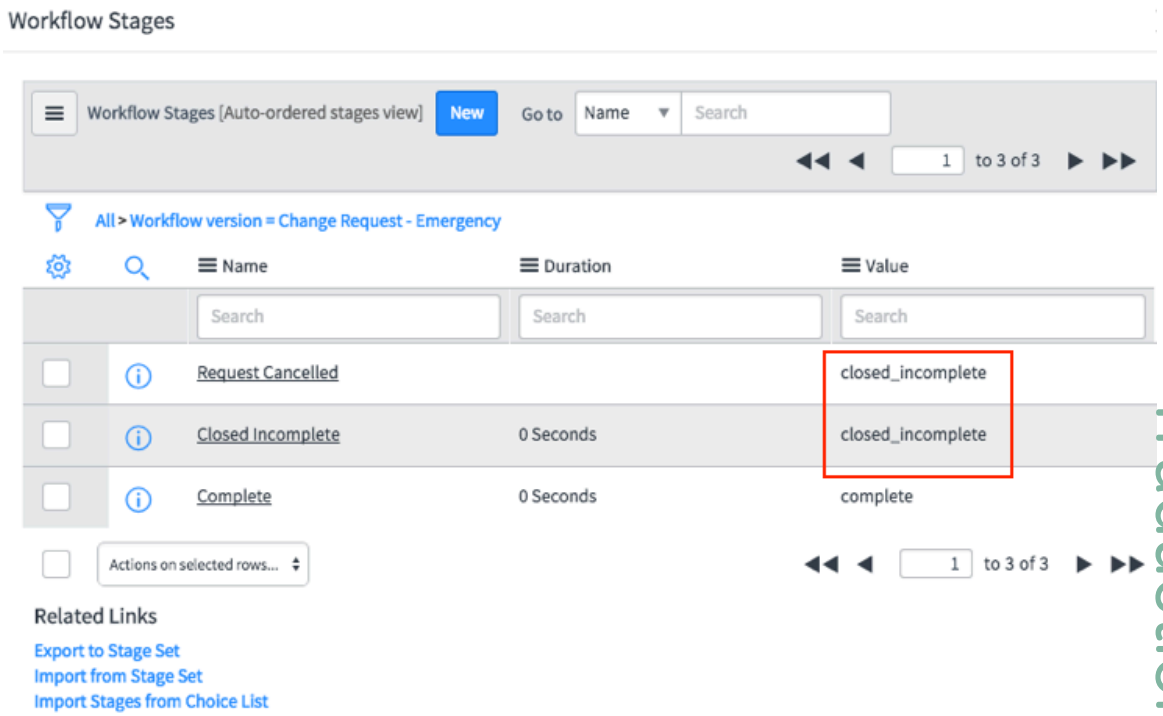
   Assurez-vous que les noms et les valeurs sont uniques et ne sont pas vides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si le même nom ou la même valeur d'étape apparaît plusieurs fois, supprimez l'une des lignes. Il est ensuite très important de passer par le workflow et de réaffecter les étapes dans les activités qui ont utilisé l'étape supprimée.

Valider les valeurs d'étapes du workflow



Conseil : faites une liste des activités qui attribuent quelles étapes.

Concepts du workflow

Vous pouvez effectuer beaucoup de choses à l'aide de l'éditeur de workflow.

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

- Modifiez les activités de base et les conditions de sortie.
- Créez des activités personnalisées et réutilisez les données pour d'autres workflows.

  Voir Concepteur d'activité Orchestration .
- Téléchargez des packs d'activités à partir de la ServiceNow boutique et créez des packs à télécharger.
- Modifiez graphiquement les workflows .
- Définissez les transitions entre les activités de workflow.
- Pour la table qui correspond au workflow, personnalisez les règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumez la progression du workflow à travers les étapes.
- Validez les workflows pour identifier les problèmes potentiels.
- Publiez des workflows pour d'autres utilisateurs.
- Modifiez plusieurs tables sans avoir besoin de les modifier directement.

Versions des workflows

Pour empêcher les utilisateurs d'apporter des modifications à un workflow qui affectent d'autres utilisateurs du système, les workflows doivent être extraits avant de pouvoir être modifiés.

Un seul utilisateur peut extraire un workflow à la fois. Lorsqu'un workflow est extrait, les modifications s'appliquent uniquement à l'utilisateur qui a extrait le workflow. Les autres utilisateurs peuvent continuer à utiliser le workflow publié. Une fois les changements terminés, le workflow peut être publié afin qu'il soit disponible pour tous les utilisateurs.

Remarque :
Étant donné que chaque workflow possède une sys_id unique, différents workflows peuvent porter le même nom. Cela est généralement attendu dans un environnement séparé par domaine où les utilisateurs de différentes entreprises ne peuvent pas voir les workflows des uns et des autres, car ils appartiennent à des domaines différents. Cependant, cela peut entraîner une confusion dans d'autres environnements. En général, attribuez un nom unique à chaque workflow pour éviter que les concepteurs de workflows n'apportent des modifications au mauvais workflow.

Lorsqu'une nouvelle version d'un workflow existant est publiée, les modifications ne sont pas appliquées aux contextes de workflow en cours d'exécution. Tout contexte de workflow en cours d'exécution continue d'utiliser la version de workflow qui était disponible au démarrage du workflow. La prochaine fois que le workflow s'exécute, il utilise la version mise à jour et publiée.

Champ d'application du workflow

Le périmètre de l'application de workflow détermine l'accès qu'une application a aux informations d'un workflow, en particulier aux données contenues dans les activités de ce workflow.

Lorsqu'un workflow est créé, il hérite du périmètre de l'application du menu de commande pour l'utilisateur connecté. Ce périmètre ne peut pas être modifié dans l'éditeur de workflow. Lorsque le workflow s'exécute, il s'exécute dans ce périmètre et ne peut être appelé à partir d'une autre application que si le paramètre d'accessibilité du workflow autorise l'accès à tous les champs d'application (publics). Dans le cas contraire, le périmètre de l'application du workflow est privé pour l'application.

Remarque :
Tout script créé dans l'éditeur de workflow, tel qu'un script avancé dans une activité *Si* , s'exécute dans le champ d'application du workflow. Toutes les activités de base fournies dans le système de base ou pour l'exécution d'orchestration dans le champ d'application du workflow.

Les activités personnalisées s'exécutent dans leur propre périmètre, même s'il est différent de celui du workflow. Le champ d'application d'une activité personnalisée peut être privé ou public. Tout script qui s'exécute à l'intérieur d'une activité personnalisée avec un champ d'application ne peut accéder qu'aux artefacts externes qui sont dans le champ d'application de cette activité ou aux artefacts qui sont configurés pour s'exécuter dans n'importe quel champ d'application. Inversement, un artefact externe ne peut accéder au script à l'intérieur de cette activité privée que si l'artefact externe s'exécute dans le même périmètre. Les activités avec des périmètres publics peuvent interagir avec des artefacts extérieurs dans n'importe quel périmètre d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser des activités privées dans le cadre d'un workflow dont le périmètre de l'application est public. Ces activités ne peuvent pas être atteintes de l'extérieur du workflow ou de l'extérieur du workflow. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application pour les activités personnalisées, consultez la table Description du champ du modèle d'activité approprié.

Remarque :
Les activités personnalisées téléchargées dans le magasin doivent être configurées de manière à être accessibles à tous les périmètres de l'application ServiceNow .

Restrictions du champ d'application du workflow

Il existe certaines restrictions aux périmètres des applications publiques et privées.

Pendant l'exécution, les workflows publiquement inclus dans le périmètre peuvent accéder à d'autres ressources d'application, à condition que ces ressources soient définies pour être accessibles à tous les périmètres de l'application. Les workflows inclus dans le périmètre privé d'une application privée ne peuvent accéder qu'aux ressources privées de son périmètre. En raison des limites d'accès au champ d'application, tous les workflows inclus dans le champ d'application privé qui effectuent des appels à d'autres ressources du champ d'application échouent avec une exception ou une activité bloquée pendant l'attente du retour des résultats. Cela se produit lors d'appels à ces ressources globales communes :

- Files d'attente ECC
- Tâches
- Approbations
- Événements
- Minuteurs SLA
- Minuteurs
- Script includes
- Règles métier
- API de workflow

Lorsque vous concevez des workflows, validez la visibilité et l'accessibilité de toutes les ressources avant le déploiement.

Voir périmètre de l'application .

Pour plus d'informations sur la configuration du périmètre d'un workflow, reportez-vous à la section Propriétés du workflow.

Séparation de domaine et Workflow

L'application Workflow prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Standard*

- Inclut le niveau **Basique**
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de service. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients fournisseurs de service dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier MVP et les paramètres de données par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Cas d'utilisation : en tant qu'administrateur, j'ai besoin de pouvoir rendre les commentaires obligatoires à la fermeture d'un enregistrement pour un locataire, mais pas pour un autre.

Vue d'ensemble

Lorsque Séparation de domaine est activée, les workflows et les activités de workflow héritent du domaine de l'utilisateur qui les publie ou les crée.

Fonctionnement de Domain separation dans l'application Workflow

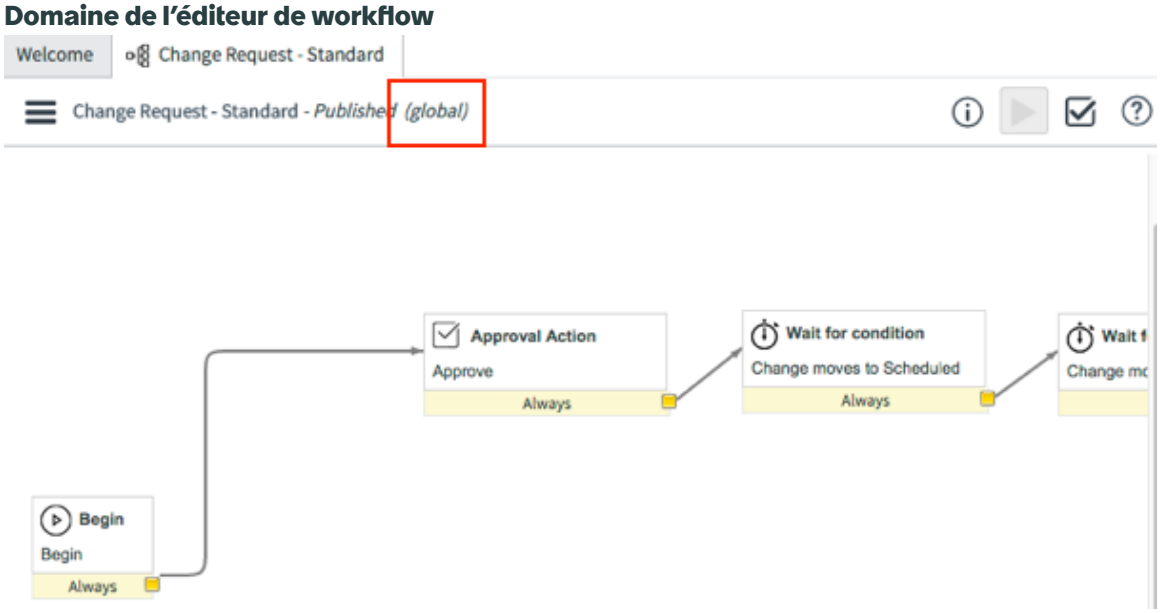
Bien que les workflows soient gérés par plusieurs tables, seules les tables suivantes sont utilisées pour les fonctionnalités de séparation de domaine :

- **Workflow [wf_workflow]** et **Version du workflow [wf_workflow_version]** : utilisées pour l'administration ou la séparation des processus .
- **Contexte du workflow [wf_context]** : utilisé pour Comprendre la séparation par domaine .

Remarque :
La table Version du workflow [wf_workflow_version] ne contient pas de champ de domaine ; Les enregistrements de version de workflow héritent leur domaine de l'enregistrement de workflow parent.

L'éditeur de workflow affiche le domaine d'un workflow dans la barre de titre après le nom du workflow.

Domaine de l'éditeur de workflow



Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

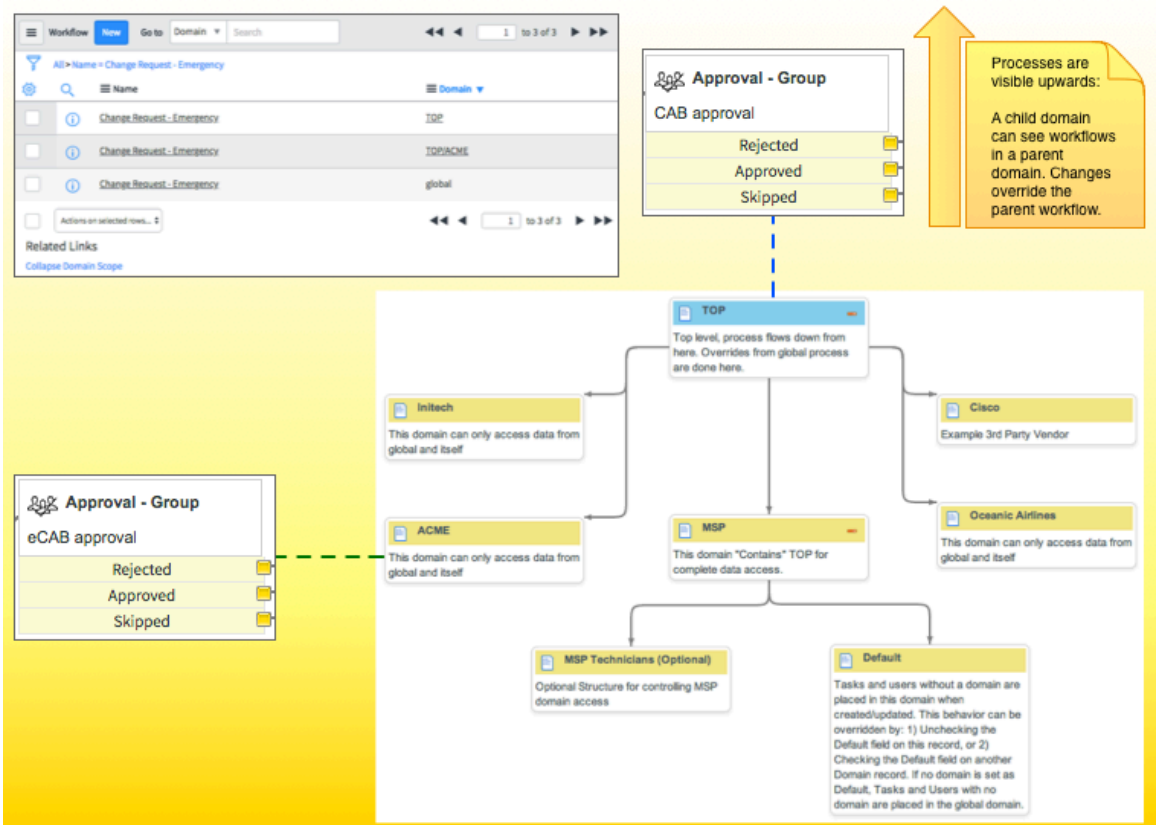
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows et administration déléguée

L'administration déléguée permet aux domaines enfants d'hériter des workflows plus haut placés dans la hiérarchie du domaine et de les remplacer par des versions spécifiques au domaine si nécessaire.

Workflow et administration déléguée



Les enregistrements de workflow dans les tables Workflow [wf_workflow] et Version de workflow [wf_workflow_version] sont considérés comme des processus. Un utilisateur d'un domaine enfant peut extraire, mais pas copier, un workflow d'un domaine parent. Lorsqu'un utilisateur d'un domaine enfant extrait un workflow d'un domaine parent, le système crée une version du workflow dans le domaine de cet utilisateur. Cette nouvelle version est un enregistrement unique dans la table Workflow [wf_workflow]. Une fois que l'utilisateur a publié ce nouveau workflow, d'autres utilisateurs du domaine enfant utilisent le nouveau workflow, qui remplace le workflow du domaine parent. Le workflow d'origine dans le domaine parent n'est plus visible pour les utilisateurs du domaine enfant.

Par exemple, un fournisseur de services gérés (MSP) héberge des services ITSM pour plusieurs entreprises, dont ACME et Initech, sur une seule instance. En tant qu'administrateur, le MSP crée un workflow Demande de changement - Urgence qui s'applique à tous les domaines, car il a été créé dans le domaine TOP, qui est le domaine le plus élevé dans la hiérarchie des domaines. Ce workflow remplace le workflow global Demande de changement - Urgence et spécifie que les demandes de changement urgent doivent être approuvées par le groupe d'approbation du CAB. En raison de l'administration déléguée, chaque domaine de la hiérarchie voit et utilise ce workflow. Supposons maintenant que le domaine ACME exige une politique d'approbation différente lorsque les demandes de changement urgent nécessitent l'approbation du groupe d'approbation du CAB urgent. Le MSP crée une autre version du workflow Demande de changement - Urgence dans le domaine ACME. Ce workflow remplace la version dans le domaine TOP et s'applique uniquement aux utilisateurs dans le domaine ACME.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations de workflow

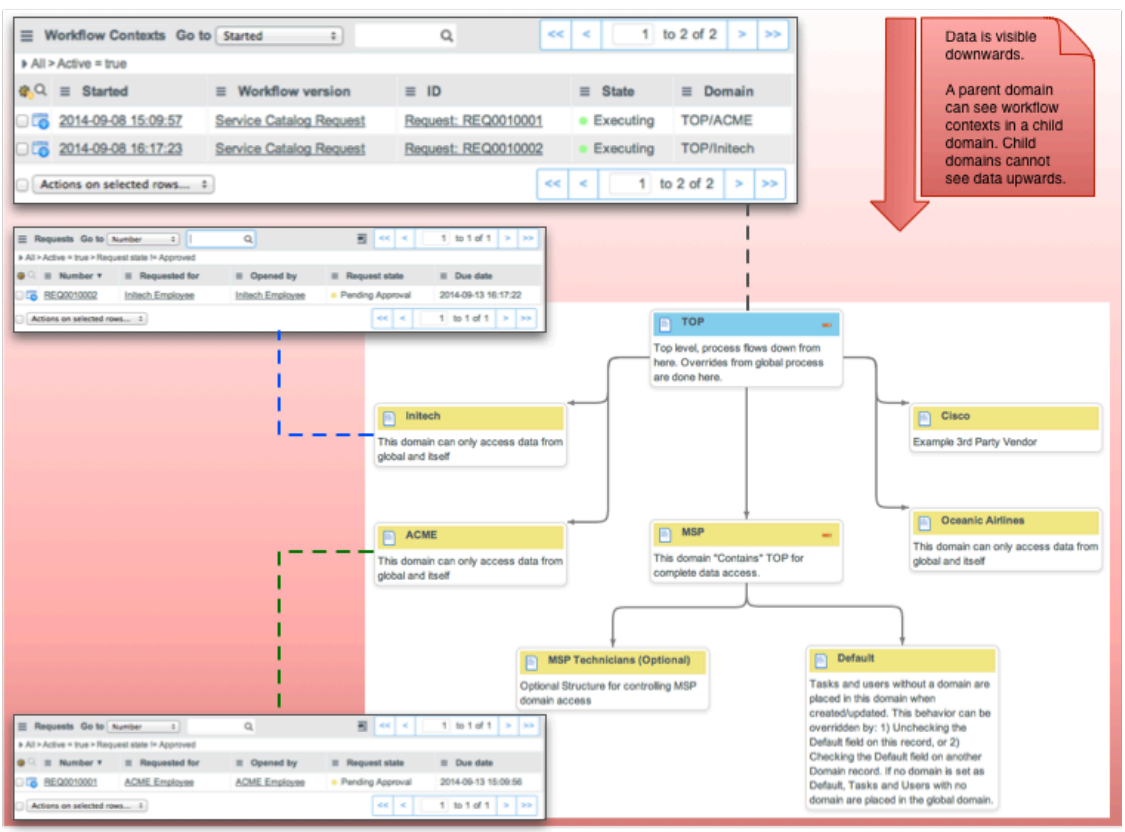
Lorsqu'un utilisateur démarre un nouveau workflow, le workflow s'exécute avec le domaine et les informations d'identification de cet utilisateur.

Le workflow conserve le domaine et les informations d'identification d'un utilisateur jusqu'à ce qu'une activité provoque l'attente du workflow, par exemple une activité d'approbation en attente d'approbation ou de rejet. Lorsque le workflow interrompu reprend, par exemple lorsqu'un utilisateur approuve une demande, le workflow utilise les informations d'identification de l'utilisateur approbateur, mais continue de s'exécuter dans le domaine de l'utilisateur d'origine.

Workflows et séparation des données

La séparation des données restreint les contextes de workflow aux utilisateurs qui se trouvent dans le même domaine du workflow ou qui sont membres d'un domaine parent.

Workflow et séparation des données



Traduction automatique

Les enregistrements de workflow figurant dans la table Contextes de workflow [wf_contexts] sont considérés comme des données. La séparation des données restreint les contextes de workflow aux utilisateurs qui se trouvent dans le même domaine du workflow ou qui sont membres d'un domaine parent. Alors qu'un utilisateur d'un domaine parent peut voir les workflows en cours d'exécution dans un domaine enfant, un utilisateur d'un domaine enfant ne peut pas voir les workflows en cours d'exécution dans un domaine parent. Si nécessaire, les administrateurs peuvent utiliser la visibilité ou les domaines de confinement pour développer qui peut voir les données spécifiques au domaine.

Par exemple, lorsqu'un utilisateur ACME demande quelque chose du catalogue de services, un contexte de workflow Demande de Catalogue de services est créé dans le domaine ACME. De même, une demande de catalogue de services d'un utilisateur Initech crée un contexte de workflow dans le domaine Initech. Un utilisateur MSP dans le domaine

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

TOP peut voir les deux contextes de workflow car il s'agit du domaine parent pour les domaines ACME et Initech. Cependant, lorsqu'un utilisateur ACME ou Initech se connecte, la séparation des données l'empêche de voir les demandes de catalogue de services de l'autre. Il s'agit d'un comportement attendu, car chaque contexte de workflow contient des données spécifiques à ce domaine, telles que l'élément demandé et l'historique d'approbation de la demande.

Ordre d'opération du moteur de workflow

Le moteur de workflow s'exécute dans un ordre prédéfini par rapport aux règles métier et aux opérations de base de données. Il met en cache les workflows publiés couramment utilisés pour améliorer les performances.

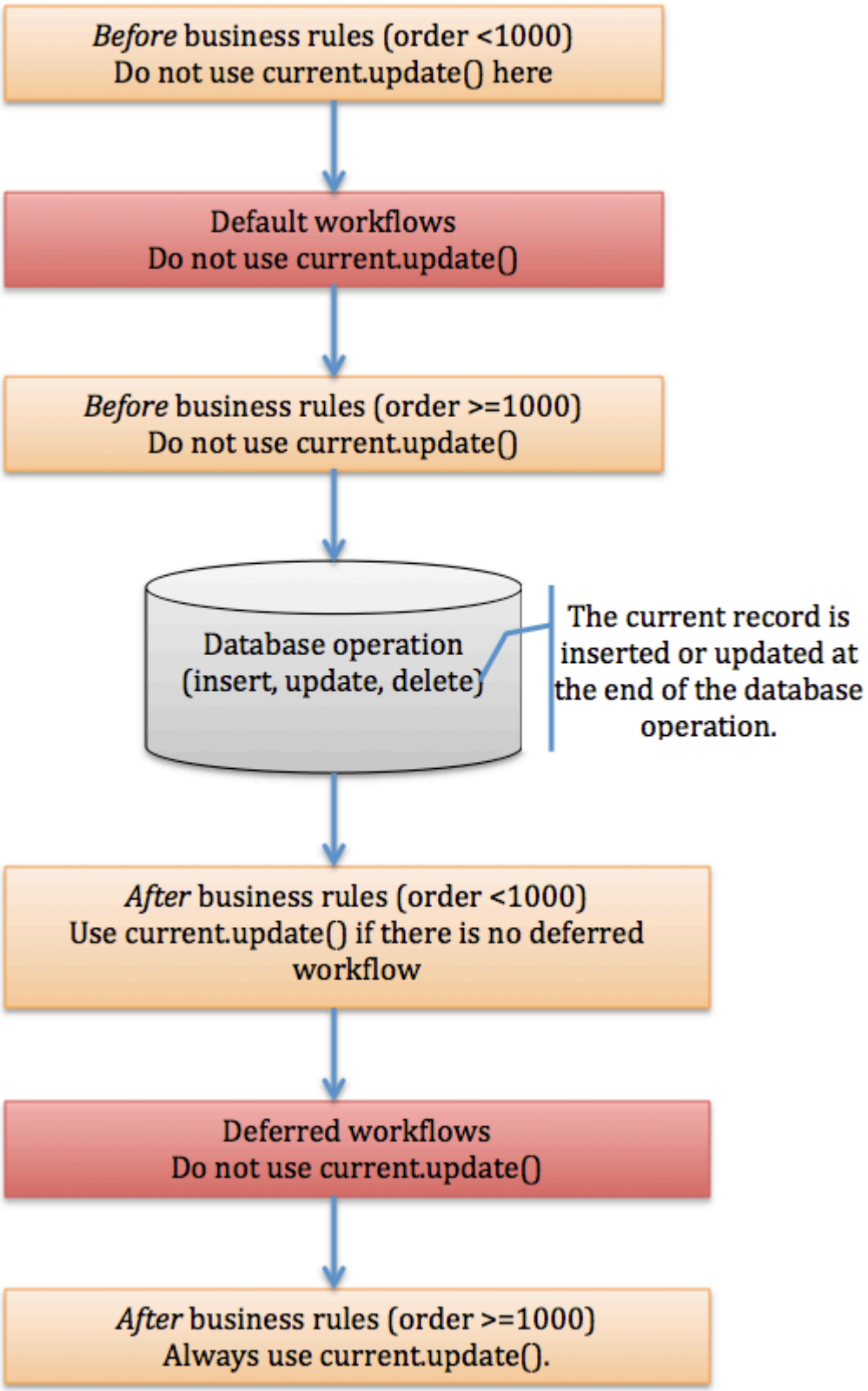
La propriété **Exécuter après les règles de workflow d'exécution** de bus définit si un workflow est **défini par défaut** ou **différé**.

Le diagramme ci-dessous montre l'ordre des opérations du moteur de workflow, ainsi que le moment où les flux par défaut et différés sont exécutés. Pour un aperçu plus général de l'ordre de fonctionnement du moteur, consultez Ordre d'exécution des scripts et des moteurs .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagramme d'ordre du moteur de workflow



Mise en cache du workflow

Le moteur de workflow met en cache les workflows publiés couramment utilisés pour améliorer les performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La mise en cache réduit considérablement le nombre de requêtes de base de données par workflow. Par défaut, le moteur met en cache jusqu'à 300 versions de workflow uniques. La mise en cache de workflows très volumineux peut réduire ce nombre, car la taille du cache ne peut pas dépasser la taille du tas JVM (Java Virtual Machine).

Pour modifier le nombre maximal de versions de workflow mises en cache, accédez à **Workflow** > **Administration** > **Propriétés** et modifiez la valeur de la propriété **Le nombre maximal de modèles qui seront détenus simultanément dans la propriété de cache LRU** (*glide.workflow.model.cache.max*). Vous devez redémarrer l'instance pour appliquer ce changement.

Tables de workflow

Pour une flexibilité totale, les workflows stockent les informations sur un certain nombre de tables différentes.

Habituellement, les tables contenant des informations sur le workflow ne sont pas modifiées une par une. Utilisez plutôt l'Éditeur de workflow pour modifier les workflows. Les listes suivantes sont fournies à titre de référence.

Tables de workflow

Table	Description
Workflows	
Convertisseur de colonne [column_renderer]	Widget de rendu pour une colonne d'étape. Les rendus d'étapes sont écrits en Jelly en tant que macro d'interface utilisateur. La valeur par défaut est Pilotée par le workflow ; Il couvre la plupart des scénarios d'étape liés au flux de travail.
Version [wf_versionable]	Suit les différentes versions des définitions d'éléments [wf_element_activity].
Workflow [wf_workflow]	Les enregistrements primaires des workflows.
Liaison de workflow [wf_workflow_binding]	Historique des workflows exécutés et de l'enregistrement de déclenchement. Les enregistrements de liaison de workflow empêchent le système d'exécuter à nouveau des workflows lorsque l'enregistrement de contexte de workflow associé a été supprimé.
Contexte du workflow [wf_context]	Instances individuelles d'un workflow en cours d'utilisation.
Exécution du workflow [wf_workflow_execution]	Enregistrements « actuels » synthétiques pour les workflows qui s'exécutent sur global.
Instance de workflow [wf_workflow_instance]	Connexions des workflows aux flux secondaires.
Version du workflow [wf_workflow_version]	Versions particulières d'un workflow, soit des versions publiées, soit des versions qui ont été extraites.
Activités	
Concepteur d'activité [wf_element_activity]	Définitions d'activité personnalisées.
Variables des activités [wf_activity_variable]	Variables d'activités.
Activité du workflow [wf_activity]	Les activités telles qu'elles sont utilisées dans les workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de workflow (suite)

Table	Description
Définition de l'activité du workflow [wf_activity_definition]	Définitions des activités qui peuvent être utilisées dans un workflow.
Activité d'exécution de workflow [wf_executing]	Instances individuelles d'activités exécutées dans des contextes actifs.
Composants de workflow	
Fournisseur d'élément [wf_element_provider]	Définitions de modèles pour les activités personnalisées.
Approbation de groupe [sysapproval_group]	Approbations au niveau du groupe.
Variable [item_option_new]	
Condition du workflow [wf_condition]	Toutes les conditions définies dans les workflows.
Définition des éléments du workflow [wf_element_definition]	Table parente des définitions d'activité.
Configuration de l'exécution estimée du workflow [wf_estimated_runtime_config]	Données sur les performances d'exécution pour les workflows terminés.
Commande en file d'attente du workflow [wf_command]	Stockage interne temporaire pour les workflows en cours d'exécution.
Variable SC du workflow [wf_variable]	Les variables de Service Catalog pour un workflow.
Calendrier du workflow [wf_workflow_schedule]	Définitions des heures d'exécution de workflows spécifiques.
Minutage du workflow [wf_workflow_timing]	Données de performances de synchronisation pour les workflows.
Transition du workflow [wf_transition]	Toutes les transitions définies dans les workflows.
Historique	
Historique de l'activité du workflow [wf_history]	Historique des activités exécutées.
Entrée de journal du workflow [wf_log]	Tous les événements et l'historique du workflow.
Historique des transitions du workflow [wf_transition_history]	Historique des transitions exécutées.
Étapes	
Étape par défaut [wf_stage_default]	Définitions des champs d'étape par défaut pour les tables à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de workflow (suite)

Table	Description
Ensemble d'étapes [stage_set]	Un ensemble nommé d'étapes qui peut être utilisé pour renseigner les étapes de workflow pour plusieurs workflows.
Entrée d'ensemble d'étapes [stage_set_entry]	Les étapes qui appartiennent à un ensemble d'étapes nommé.
Ensemble d'étapes pour la table [stage_set_table]	Définit la relation d'un ensemble d'étapes à une table afin que l'ensemble d'étapes puisse être utilisé comme étapes par défaut lorsqu'un nouveau workflow est créé pour la table. Cela remplace la table wf_default_stage et est la vue qui s'affiche lorsque vous cliquez sur **Étapes par défaut (par table)** dans le menu.
Étape du workflow [wf_stage]	Définitions des étapes utilisées par les workflows.

Administration des workflows

Adaptez les workflows exactement comme vous le souhaitez.

Rôles de workflow

Certains rôles sont requis pour utiliser des workflows.

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Rôles de workflow

Titre du rôle [name]	Description
Créateur d'activités [activity_creator]	Crée et modifie des activités de workflow personnalisées, réutilise des données d'activité personnalisées et gère les packs d'activités téléchargés à partir du ServiceNow Store.
Administrateur de service web [web_service_admin]	Accède aux messages REST et SOAP et les utilise dans le concepteur d'activité Orchestration. Crée et modifie des activités personnalisées qui utilisent les modèles de service Web REST et de service Web SOAP.
Administrateur de workflow	Extrait, crée, modifie, publie et supprime des workflows graphiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de workflow (suite)

Titre du rôle [name]	Description
[workflow_admin]	**⚠ Avertissement :** Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à lui donner le rôle d'administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres du périmètre de l'application.
Créateur de workflow [workflow_creator]	Extrait, crée, modifie et supprime des workflows graphiques. **⚠ Avertissement :** Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à lui donner le rôle d'administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres du périmètre de l'application.
Éditeur de workflow [workflow_publisher]	Extrait avec l'option Forcer l'extraction, valide, publie et supprime les workflows graphiques.

Administration de contextes de workflow

Le contexte du workflow exécute les activités et les transitions définies dans le workflow avec le nouvel enregistrement en cours.

Le workflow dans ServiceNow nomme un workflow en cours d'exécution un contexte de workflow. Le contexte du workflow conserve l'état du processus global dans l'enregistrement du contexte du workflow. Le contexte du workflow conserve l'état des activités individuelles à mesure qu'elles s'exécutent dans une série de listes connexes. Ces listes conservent l'état des activités en cours d'exécution, le résultat des activités terminées et le chemin d'exécution emprunté par le workflow via le modèle de processus.

Le canevas de contexte du workflow fournit une représentation visuelle du chemin d'exécution pris par le workflow à travers le modèle de processus. L'état de chaque activité (terminée, en cours, annulée, erreur) est représenté à l'aide de la palette de couleurs. Les chemins exécutés sont représentés dans la couleur bleue ; Les chemins non exécutés sont représentés en gris. Les contextes de workflow actifs et historiques, ainsi que les activités qui y sont associées, peuvent être visualisés à l'aide de la section Live Workflows du menu de l'application Workflow.

Affichage d'un contexte de workflow

Les contextes des workflows se trouvent à deux endroits :

- À partir du lien connexe **Contexte du workflow** sur le formulaire de la tâche alimentée par le workflow.
- En accédant à **Workflow** > **Tous les contextes** et la sélection d'un contexte actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage de la progression du workflow

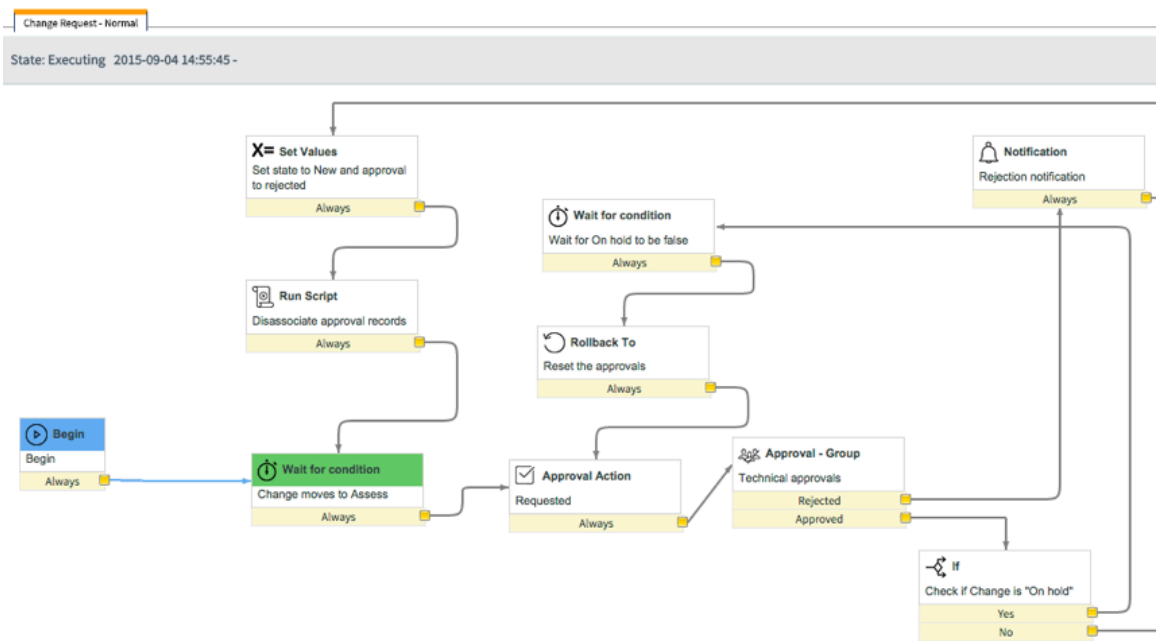
Deux liens connexes sur le formulaire Contexte du workflow vous permettent d'afficher la progression d'un workflow dans différents formats.

- **Afficher la chronologie** affiche le contexte du workflow sous forme de chronologie.
- **Afficher le workflow** Affiche le contexte du workflow dans l'éditeur de workflow graphique.

Interface graphique

Pour afficher le contexte du workflow dans l'interface graphique de l'éditeur de workflow, cliquez sur le lien **Afficher le workflow** à partir de l'enregistrement de contexte du workflow ou de l'enregistrement actuel.

Afficher le workflow



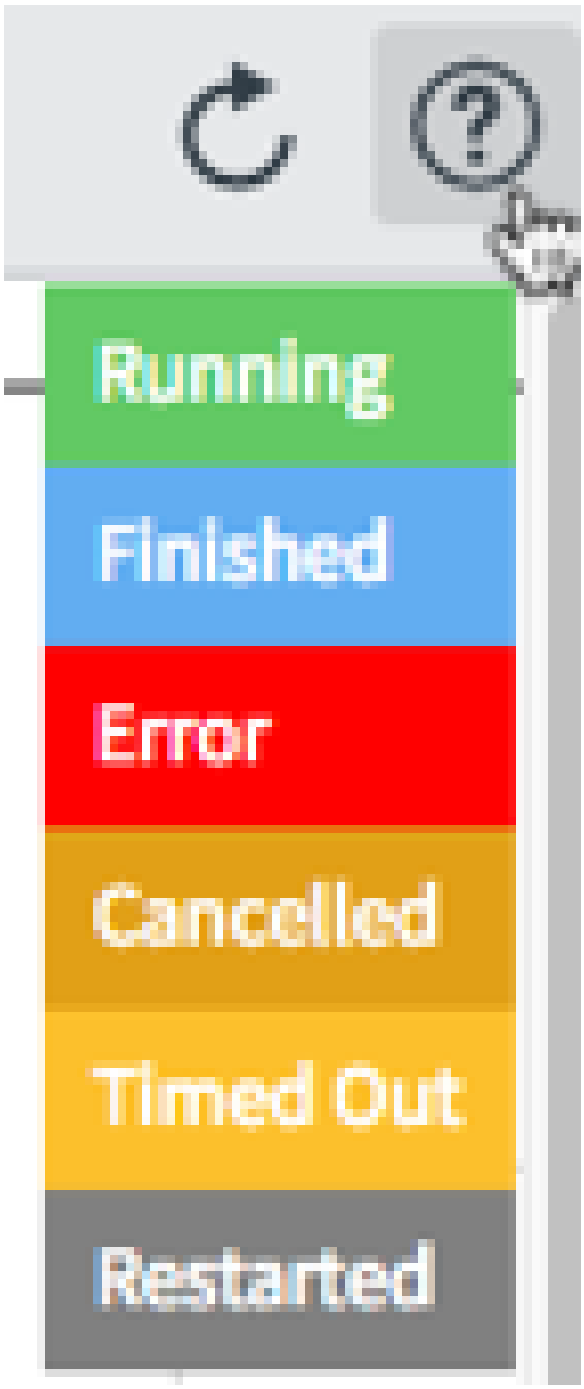
Dans le coin supérieur droit se trouvent deux commandes :

	Actualise le contexte du workflow.
	Affiche une légende des couleurs utilisées dans le workflow pour indiquer l'état des activités et des transitions :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)



Traduction automatique

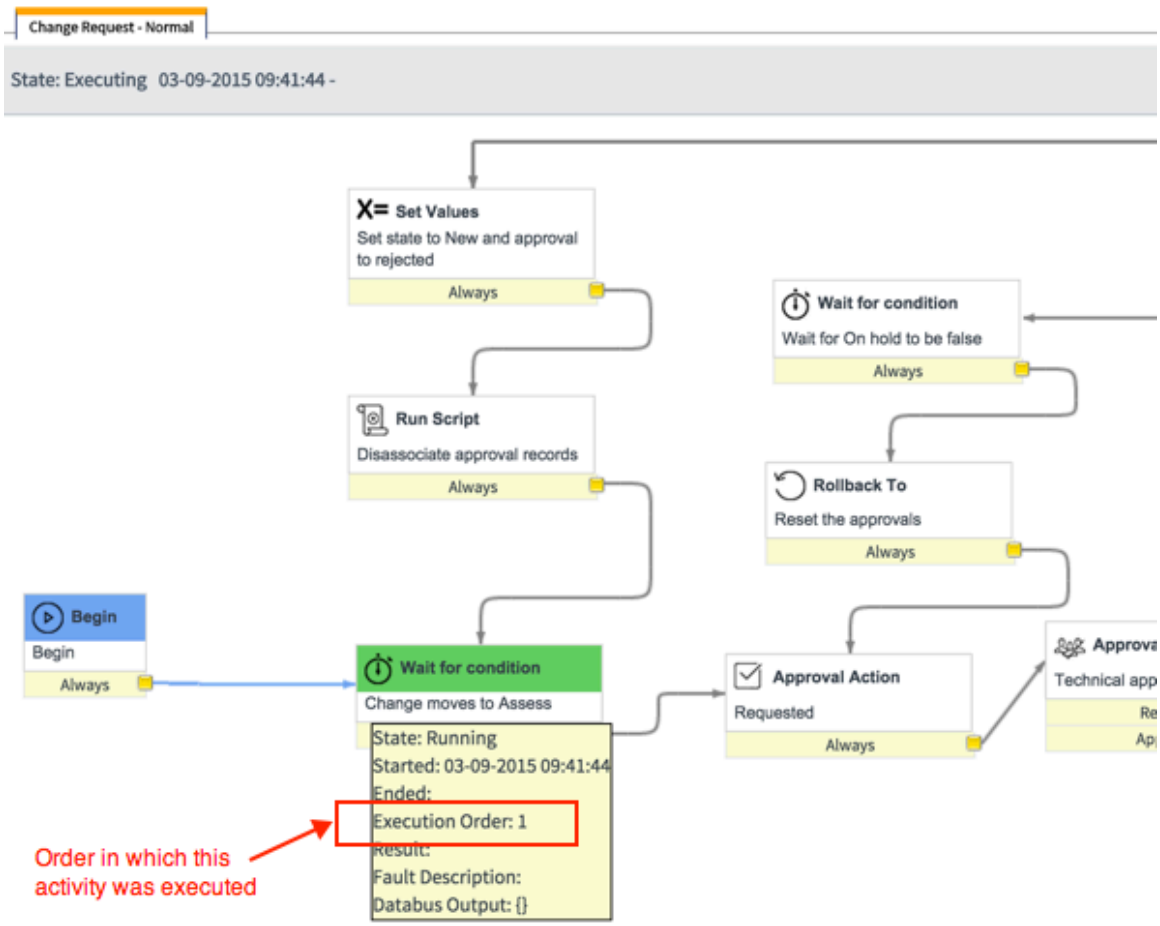
Ordre d'exécution

Affichez le texte d'info-bulles dans la vue graphique du contexte du workflow pour afficher l'ordre d'exécution des activités individuelles.

Entrante **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs** ou **Tous les contextes**, ouvrez le contexte que vous souhaitez examiner. Cliquez sur **Afficher le workflow** et pointez sur une activité terminée ou en cours d'exécution. L'info-bulle affiche les données d'erreur, le temps d'exécution et l'ordre dans lequel l'activité s'est exécutée dans le workflow. Utilisez ces données pour faciliter le dépannage des activités en état d'erreur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de l'ordre d'exécution



Annuler un workflow

L'annulation d'un workflow arrête l'exécution du workflow et définit **l'état** du contexte du workflow sur **Annulé**. Pour annuler un workflow en cours d'exécution, vous pouvez utiliser le script `cancelContext(context).` Vous pouvez définir un script onCancel pour nettoyer les activités de workflow non résolues.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou workflow_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

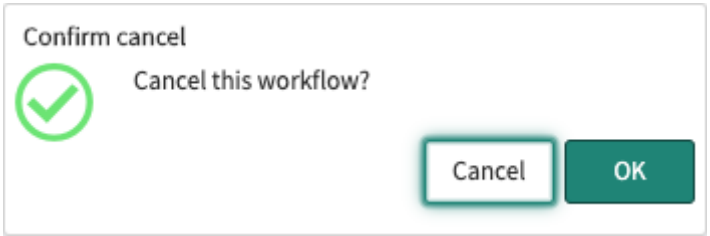
L'annulation d'un workflow tente d'arrêter le workflow de manière appropriée en injectant une commande d'annulation dans le moteur de workflow.

Procédure

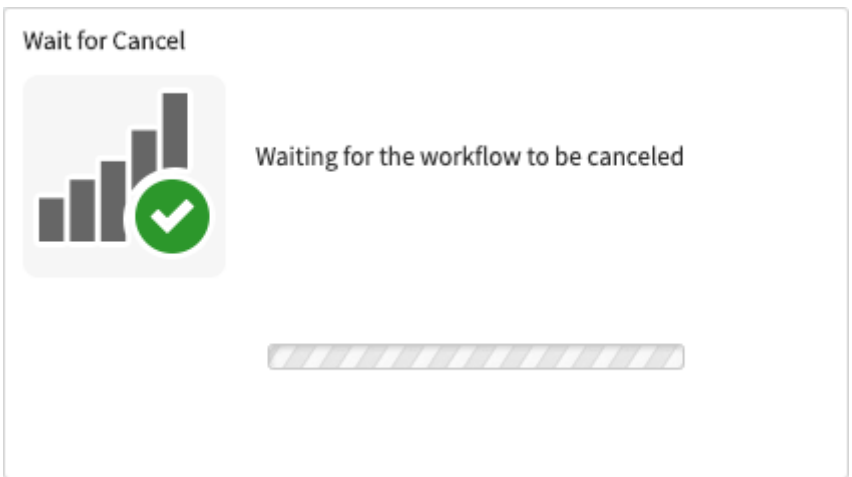
1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Contextes actifs**.
2. Sélectionnez un enregistrement de contexte de workflow.
3. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter un champ de **script On-cancel** au formulaire. Pour en savoir plus sur la configuration de la mise en page de formulaire, reportez-vous à la section Configuring the form layout .
4. Sélectionnez le lien connexe **Annuler** .
   Une confirmation s'affiche.

Traduction automatique

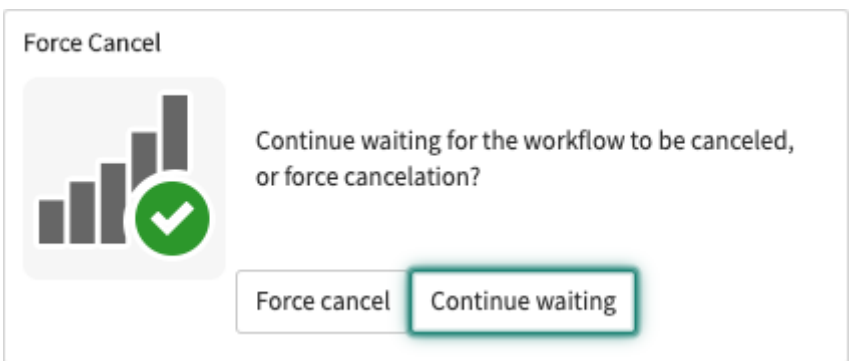
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **OK**.
   Le moteur de workflow tente d'annuler le workflow de manière appropriée.



Si le workflow ne répond pas à la commande d'annulation, l'option Forcer l'annulation s'affiche.



6. Cliquez sur **Forcer l'annulation** pour interrompre le thread en cours d'exécution du workflow ou cliquez sur **Continuer à attendre** pour continuer à attendre que le workflow s'annule correctement.

> ⚠ **Avertissement :**
> Dans la mesure du possible, autorisez un workflow à annuler correctement. Forcer l'annulation d'un workflow peut laisser les workflows et scripts connexes dans un état non résolu. Vous pouvez utiliser un script à l'annulation pour nettoyer les artefacts non résolus à partir d'un workflow annulé.

Annuler un workflow avec le script cancelContext(context)

Pour annuler un workflow en cours d'exécution, vous pouvez utiliser le script `cancelContext(context)`. Ce script peut être utile lorsqu'un workflow doit être annulé en réponse à un événement ou lorsqu'un utilisateur doit annuler manuellement un workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus, voir Workflow - cancelContext(GlideRecord context) .

Définir un script à l'annulation

L'annulation d'un workflow peut laisser des enregistrements ou des scripts dans un état non résolu. Par exemple, l'annulation d'un workflow de catalogue de services peut laisser des éléments de catalogue dans le panier de l'utilisateur demandeur. Un administrateur peut spécifier un script à l'annulation qui s'exécute lorsque le workflow passe à l'état Annulé. Ce script peut notifier les utilisateurs, consigner des informations ou résoudre l'état de tout script exécuté dans une activité de workflow. La sys_id du contexte du workflow est disponible dans ce script à l'aide de la variable context_sys_id.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les scripts à l'annulation s'exécutent de façon asynchrone à partir du champ d'application global. La charge de travail de votre instance détermine quand le système planifie et exécute le script on-cancel.

Important :
Étant donné que le système exécute des scripts on-cancel à partir du champ d'application global, il ne peut pas appeler ou exécuter d'includes de script inclus dans le champ d'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Versions des workflows**.
2. Sélectionnez une version de workflow que vous avez extraite.
   Les versions du workflow qui ne sont pas extraites ne sont pas modifiables.
3. Modifiez le champ de **script À l'annulation** .
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Example:
Cet exemple de script ajoute un commentaire à un enregistrement d'élément demandé [sc_req_item] indiquant que le workflow de cette demande a été annulé.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

Planification d'un workflow

En plus d'être exécutés en fonction de conditions, les workflows peuvent également être planifiés pour s'exécuter à une heure particulière, comme pour une tâche planifiée.

Les workflows planifiés n'ont pas d'enregistrement actuel défini et ne s'exécutent pas sur des enregistrements spécifiques au sein d'une table. En raison de ce comportement, certaines activités qui dépendent d'un enregistrement actuel, telles que **Créer une tâche** ou **Tâche de catalogue** , ne sont pas disponibles dans les workflows planifiés. Si votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

workflow nécessite l'une de ces activités, envisagez d'utiliser une tâche planifiée qui insère un enregistrement pour démarrer le workflow au lieu d'utiliser un workflow planifié.

Pour planifier un workflow, accédez à **Workflow** > **Workflows planifiés** et cliquez sur **Nouveau**. Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le workflow planifié.
Workflow	Sélectionnez un workflow publié existant à déclencher à la date, l'heure ou l'intervalle spécifié.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, le workflow planifié sera déclenché au moment opportun.
Application	Spécifie le type d'application, par exemple Global.
Exécution	Liste de choix pour déterminer quand le workflow doit être déclenché. Les options sont les suivantes : • **Quotidien:** À une heure précise chaque jour. • **Hebdomadaire:** Un jour particulier de la semaine. • **Mensuel:** Un jour particulier du mois • **Périodiquement:** Après chaque durée définie. • **Une fois:** À une date et une heure précises.
Heure	Pour les workflows planifiés quotidiens/ hebdomadaires/mensuels, heure de la journée à laquelle exécuter le workflow.
Jour	Pour le workflow planifié hebdomadaire, le jour de la semaine pour exécuter le workflow. Pour les workflows planifiés mensuellement, le jour du mois pour exécuter le workflow.
Intervalle de répétition	Pour les workflows périodiques, l'intervalle entre les workflows, à partir de la date et de l'heure de **début** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Champ	Description
En cours de démarrage	Pour les workflows périodiques, la date et l'heure d'exécution du workflow pour la première fois. Pour les workflows planifiés, exécutez une fois, ainsi que la date et l'heure d'exécution du workflow.

Information associée

Créer une tâche planifiée

Déplacement du workflow avec ensembles de mises à jour

Le système suit les workflows dans les ensembles de mises à jour différemment des autres enregistrements, car les informations sur les workflows sont stockées dans plusieurs tables.

Les modifications apportées à une version de workflow ne sont pas ajoutées à l'ensemble de mises à jour tant que le workflow n'est pas publié, après quoi l'ensemble du workflow est ajouté à l'ensemble de mises à jour. Les ensembles de mises à jour stockent les workflows sous la forme d'un enregistrement unique de workflow [wf_workflow] et ne conservent que la dernière version avec le type de mise à jour du workflow.

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Ensembles de mises à jour système .

Cas d'utilisation de migration d'ensemble de mises à jour de workflow : simple

Créez un workflow sans dépendance, puis migrez le workflow dans un ensemble de mises à jour.

1. L'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour A.
2. L'utilisateur A crée un nouveau workflow appelé Workflow A.
3. L'utilisateur A publie le workflow A.

   Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour A contenant une charge utile XML, y compris le workflow A publié et toutes les dépendances d'activité. La charge utile XML contient également les variables d'entrée de workflow associées au workflow.
4. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour A et le migre vers l'instance de production.
5. L'ensemble de mises à jour A est validé avec succès.
6. Le workflow A fonctionne comme prévu.

Cas d'utilisation de migration d'ensemble de mises à jour de workflow : dépendance de flux secondaire (réussite)

Modifiez et migrez avec succès un workflow existant et son flux secondaire dépendant.

1. L'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour B.
2. L'utilisateur A vérifie le workflow A.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. L'utilisateur A ajoute un flux secondaire appelé Workflow B au workflow A.

   Supposons que le workflow B a déjà été publié et migré vers l'instance de production.

4. L'utilisateur A publie le workflow A.

   Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour B contenant une charge utile XML, y compris le workflow A publié et toutes les dépendances d'activité. La charge utile XML contient également les variables d'entrée de workflow associées au workflow.

5. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour B et le migre vers l'instance de production.
6. L'ensemble de mises à jour B est validé avec succès.
7. Le workflow A fonctionne comme prévu avec le workflow B en tant que flux secondaire.

Cas d'utilisation de migration d'ensemble de mises à jour de workflow : dépendance de flux secondaire (échec)

Modifiez et migrez un workflow existant d'une instance de test vers une instance de production qui ne s'exécute pas sur l'instance de production en raison d'un flux secondaire dépendant manquant.

1. L'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour C.
2. L'utilisateur A vérifie le workflow A.
3. L'utilisateur A ajoute un flux secondaire appelé Workflow B au workflow A.

   Supposons que le workflow B a déjà été publié, mais n'a pas été migré vers l'instance de production.

4. L'utilisateur A publie le workflow A.

   Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour C contenant une charge utile XML, y compris le workflow A publié et toutes les dépendances d'activité. La charge utile XML contient également les variables d'entrée de workflow associées au workflow.

   Le flux secondaire appelé Workflow B est absent de l'ensemble de mises à jour C. Le workflow B a été publié avant que l'utilisateur A ne sélectionne l'ensemble de mises à jour C.

5. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour C et le migre vers l'instance de production.
6. L'ensemble de mises à jour C est validé avec des avertissements.
7. Le workflow A est invoqué sur l'instance de production avec les résultats suivants :

   Le workflow A échoue au contrôle de validation d'exécution et ne peut pas s'exécuter sur le système de production. Le système ajoute au contexte du workflow une entrée de journal de workflow détaillant la cause de l'échec, notamment l'absence de workflow dépendant.

   Pour en savoir plus sur les contrôles de validation sur les dépendances de workflow et les ensembles de mises à jour, reportez-vous à la section ValidateUpdateSetDependencies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation de migration d'ensemble de mises à jour de workflow : dépendance de flux secondaire (risque)

Plusieurs utilisateurs migrent un workflow d'une instance de test vers une instance de production sans coordination appropriée. Ce cas d'utilisation peut réussir, mais seulement lorsque chaque utilisateur comprend les dépendances et migre correctement les parties dépendantes du workflow vers la nouvelle instance.

Cet exemple ne représente pas un échec d'ensemble de mises à jour, bien que les ensembles de mises à jour soient le plus souvent blâmés dans ce cas d'utilisation. La validation augmente la visibilité des dépendances de workflow sur plusieurs ensembles de mises à jour et fournit de meilleures informations aux concepteurs. Dans la plupart des cas, les avertissements n'empêchent pas une action, mais identifient uniquement le risque. Le concepteur est responsable de donner suite aux conseils donnés lors des contrôles de validation.

1. L'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour C.
2. L'utilisateur A vérifie le workflow A.
3. L'utilisateur A ajoute un flux secondaire appelé Workflow B qui renvoie un **ID d'utilisateur**.

> **Remarque :**
> Supposons que le workflow B a déjà été publié et migré vers l'instance de production.

4. L'utilisateur A utilise la valeur de retour du workflow B pour générer des approbations.
5. L'utilisateur B sélectionne l'ensemble de mises à jour D.
6. L'utilisateur B extrait le workflow B (le flux secondaire dans le workflow A).
7. L'utilisateur B modifie la valeur de retour du workflow en la changeant **d'un ID** utilisateur en un **message de chaîne**.
8. L'utilisateur A publie le workflow A.

> **Remarque :**
> Une boîte de dialogue affiche les avertissements associés au workflow A et encourage l'utilisateur A à valider le workflow avant la publication.

9. L'utilisateur A annule la publication et valide le workflow A.
10. L'utilisateur A est averti que le workflow B a été modifié par un utilisateur dans un ensemble de mises à jour différent.
11. L'utilisateur A ignore cet avertissement et publie le workflow A.

> **Remarque :**
> Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour C contenant une charge utile XML, y compris le workflow A publié et toutes les dépendances d'activité. La charge utile XML contient également les variables d'entrée de workflow associées au workflow.

12. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour C et le migre vers l'instance de production.
13. Le workflow A est invoqué sur l'instance de production et s'exécute avec succès avec l'ancienne version du workflow B déjà installée sur le système.
14. L'utilisateur B publie le workflow B.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'utilisateur B n'est pas averti de la dépendance de l'ensemble de mises à jour C, car l'ensemble de mises à jour n'est plus en cours. Toutefois, l'utilisateur B est informé par une boîte de dialogue que des avertissements sont associés à la version du workflow et est invité à valider le workflow B. Si l'utilisateur B annule la publication et valide le workflow, l'utilisateur B est averti qu'il existe des workflows qui utilisent le workflow B comme flux secondaire. Sachant que la valeur de retour a été modifiée, l'utilisateur B devrait également tester ces workflows. Reportez-vous à la section ValidateUpdateSetDependencies pour comprendre les paramètres des avertissements d'ensemble de mises à jour.

15. L'utilisateur B publie enfin le workflow B.

Remarque :
Un enregistrement d'ensemble de mises à jour client est ajouté à l'ensemble de mises à jour D contenant une charge utile XML, y compris le workflow B publié et toutes les dépendances d'activité.

16. L'utilisateur B termine l'ensemble de mises à jour D et le migre vers l'instance de production.
17. L'ensemble de mises à jour D est validé sans avertissement.
18. Le workflow A est invoqué sur l'instance de production et ne s'exécute pas correctement, car la valeur de retour du workflow B ne génère plus d'ID d'utilisateur.

Mouvement de la variable d'entrée

Vous pouvez ajouter des variables d'entrée à des workflows existants et les ajouter à des ensembles de mises à jour.

Lorsque vous soumettez les nouvelles variables, une entrée est effectuée dans l'ensemble de mises à jour actuel qui reflète l'ajout d'une variable à la table Variables [var_dictionary]. Contrairement à la version de workflow qui n'écrit dans l'ensemble de mises à jour que lorsque le workflow est publié, les variables écrivent des entrées de mise à jour individuelles dans l'ensemble de mises à jour actuellement sélectionné immédiatement après leur soumission.

Cas d'utilisation de mouvement de variable d'entrée : deux variables d'entrée

Un workflow existant contient déjà deux variables d'entrée.

1. L'utilisateur A vérifie le workflow.
2. L'utilisateur A ajoute deux variables d'entrée.

   ServiceNow Ajoute à l'ensemble de mises à jour actuel un enregistrement de mise à jour du client pour chaque nouvelle variable.

   Le workflow actuel comporte désormais 4 variables d'entrée : les deux qui étaient présentes avant le paiement et les deux nouvelles.

3. L'utilisateur A publie le workflow.

   Il existe désormais trois enregistrements de mise à jour client associés : deux pour les nouvelles variables et un pour le workflow publié. La charge utile XML de la nouvelle version du workflow inclut désormais toutes les entrées de la base de données des variables d'entrée. Ainsi, bien que les deux variables d'entrée d'origine n'aient pas d'enregistrement de mise à jour client individuel, les quatre variables sont migrées vers l'instance locale avec la charge utile de la version de workflow nouvellement publiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Vérifiez les variables incluses dans un workflow spécifique.
5. L'utilisateur A complète l'ensemble de mises à jour.
6. Ajout de variables d'entrée : réussite

   L'utilisateur A migre et valide l'ensemble de mises à jour sur une instance locale où la version de workflow d'origine avait été validée précédemment.

   - Les deux variables d'entrée existantes sont déjà présentes en raison de la version antérieure.
   - Le système ajoute les deux nouvelles variables d'entrée lorsque l'utilisateur valide l'ensemble de mises à jour.
   - Le système conserve les deux variables d'entrée héritées sur l'instance qui reçoit l'ensemble de mises à jour. L'ensemble de mises à jour n'écrase pas ces variables.
   - La nouvelle version publiée du workflow utilise ces quatre variables.
   - L'utilisateur teste la nouvelle version du workflow qui s'exécute comme prévu.

Vérifier les variables incluses dans un workflow spécifique

Vous pouvez vérifier les variables incluses dans un workflow spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
2. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour actif.
3. Sélectionnez l'entrée de mise à jour du client pour le workflow.
4. Affichez la **charge utile XML**.
5. Recherchez le nom de l'une des colonnes ou recherchez var_dictionary.

   Il existe une entrée var_dictionary pour chaque variable d'entrée.

Suppression de variable d'entrée

La suppression des variables d'entrée de workflow, telles que les actions d'insertion et de mise à jour, crée un enregistrement de mise à jour du client dans l'ensemble de mises à jour actuel d'un utilisateur.

Ces suppressions migrent vers une nouvelle instance avec l'ensemble de mises à jour, que le workflow propriétaire des variables d'entrée soit publié ou non dans le même ensemble de mises à jour. Planifiez soigneusement et soyez prudent lorsque vous modifiez un workflow et sélectionnez des ensembles de mises à jour.

Risque de suppression de variable d'entrée

Un workflow existant contient déjà deux variables d'entrée.

1. Le workflow a été migré vers une instance de production avec les deux variables.
2. Sur une instance de développement, l'utilisateur A sélectionne l'ensemble de mises à jour A et vérifie le workflow.
3. L'utilisateur A supprime une variable d'entrée et toutes ses références dans le workflow.

   Le système entre dans l'ensemble de mises à jour Un enregistrement de mise à jour d'un seul client reflétant la suppression de la variable d'entrée. Aucun enregistrement n'est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ajouté pour la nouvelle version du workflow, qui ne dépend plus de l'entrée. Cela ne se produit qu'une fois le workflow publié.

4. L'utilisateur A continue de travailler sur d'autres fonctionnalités de l'ensemble de mises à jour A qui doivent être déplacées en production.
5. L'utilisateur A termine l'ensemble de mises à jour A et le migre vers l'instance de production sans publier le workflow.

   L'entrée d'ensemble de mises à jour qui supprime la variable d'entrée du workflow s'applique désormais à l'instance de production. La version antérieure du workflow est en cours d'exécution sur cette instance et fait toujours référence à la variable manquante.

Solution de suppression de variable d'entrée

Lors de la modification des workflows, en particulier lors de la suppression des variables d'entrée, assurez-vous d'utiliser un seul ensemble de mises à jour pour toutes les modifications de variables et la publication de workflows.

Si nécessaire, fusionnez l'ensemble de mises à jour dans un ensemble plus général ciblé pour le déploiement une fois le workflow publié. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, voir Ensembles de mises à jour système .

Remarque :
Si une version de workflow est déjà en cours d'exécution sur un système de production et que les variables d'entrée sont supprimées d'une version plus récente, ces suppressions peuvent affecter les transactions déjà en cours d'exécution par rapport à la version antérieure. Soyez extrêmement prudent lorsque vous supprimez des variables d'entrée de workflow et planifiez soigneusement la migration.

Prévention de la suppression des variables d'entrée

Avant de publier une version de workflow, le système valide le modèle de workflow pour aider le concepteur à planifier le déploiement.

Cette validation avertit des erreurs critiques qui peuvent empêcher l'exécution d'un workflow, mais aussi des dépendances et des conflits dans les ensembles de mises à jour. Reportez-vous à la rubrique ValidateUpdateSetDependencies pour en savoir plus.

Éviter les flux de travail en double

Ensembles de mises à jour Gérez l'état publié de toutes les versions d'un workflow avant de valider la version du workflow sur une instance locale.

La dernière version d'un workflow validée sous forme d'insertion ou de mise à jour à l'aide d'un ensemble de mises à jour devient la version actuellement publiée, quelle que soit la séquence de publication des versions de workflow.

Valider un workflow dans un ensemble de mises à jour

Suivez les étapes de cette page pour valider un workflow dans un ensemble de mises à jour.

Procédure

1. La version 1 du workflow A est créée et publiée dans l'ensemble de mises à jour A.
2. L'ensemble de mises à jour A est terminé et migré vers une instance locale.
3. Lorsque l'ensemble de mises à jour est validé, le système définit toutes les versions antérieures du workflow A sur Publié = faux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la première migration, il n'existe aucune version antérieure.

4. Workflow A : version 1 devient la seule version publiée du workflow.

Exemple de migration d'ensemble de mises à jour

Il n'est pas possible d'avoir plusieurs versions publiées à la suite des validations d'ensembles de mises à jour. Toutefois, cela n'élimine pas les risques et des précautions doivent être prises lors de la migration des ensembles de mises à jour.

Prenons cet exemple :

1. Workflow A : version 1 est migré et validé dans l'instance de production.
2. L'ensemble de mises à jour B est créé.
3. L'ensemble de mises à jour C est créé.
4. Workflow A : version 2 est publié dans l'ensemble de mises à jour B.

   Un enregistrement de mise à jour du client est ajouté à l'ensemble de mises à jour B avec la charge utile de la version 2.

   Un enregistrement de mise à jour du client est ajouté à l'ensemble de mises à jour B avec le workflow de la version 1 non publié.
5. L'ensemble de mises à jour B est terminé.
6. La version 3 du workflow A est publiée dans l'ensemble de mises à jour C.

   Un enregistrement de mise à jour du client est ajouté à l'ensemble de mises à jour C avec la charge utile de la version 3.

   Un enregistrement de mise à jour du client est ajouté à l'ensemble de mises à jour C avec le workflow de la version 2 non publié.
7. L'ensemble de mises à jour C est terminé.
8. L'ensemble de mises à jour C est migré et validé dans l'instance de production.

   Workflow A : version 1 est défini sur non publié.

   La mise à jour de la version 2 du workflow A est ignorée, car l'ensemble de mises à jour B, qui contient la version 2, n'a jamais été migré.

   Workflow A : la version 3 est validée et devient la seule version publiée du workflow.

Risque de migration de l'ensemble de mises à jour

L'ensemble de mises à jour B est migré et validé dans l'instance de production.

1. Workflow A : la version 3 est définie sur non publié.
2. Workflow A : version 1 reste non publié.
3. Workflow A : la version 2 est validée et devient la seule version publiée du workflow.

   Le flux de travail est revenu en arrière, peut-être involontairement. La version régressée devient la version actuellement publiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chronologies des workflows

Le système fournit une vue chronologique des activités de l'historique associées à un contexte de workflow.

Les chronologies affichent un calendrier linéaire d'activités, telles que des tâches et des approbations, définies par leurs dates de début et de fin. Chaque activité de la chronologie est représentée par un parcours, qui s'affiche sous la forme d'une barre horizontale colorée. Chaque parcours a une étiquette et une info-bulle qui contient des informations supplémentaires sur l'activité. Le volet gauche affiche toutes les activités du contexte (ou des contextes) dans une hiérarchie extensible. Vous pouvez modifier la perspective de la chronologie pour obtenir une vue plus granulaire des données.

Remarque :
Les chronologies de workflow reflètent uniquement l'historique du contexte et ne sont pas des jauges en temps réel de l'activité du workflow.

Utiliser une chronologie

Par défaut, la chronologie affiche toutes les activités et transitions demandées lors de leur première ouverture.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réduisez une partie de la hiérarchie dans le volet d'activité pour que la chronologie s'ajuste automatiquement. Les commandes Date/heure et Durée vous permettent de mettre à l'échelle la chronologie pour afficher tous les éléments à la fois. Pour afficher une chronologie, cliquez sur une action d'interface utilisateur dans un enregistrement de contexte de workflow.

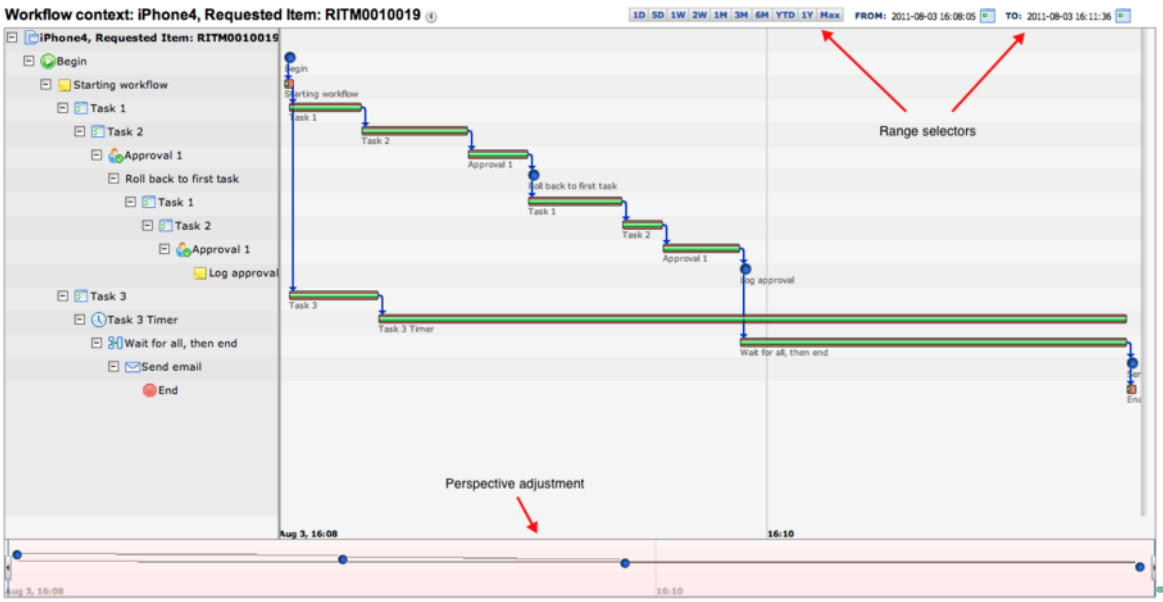
Procédure

1. Accédez à la**Tous** > **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs**.
2. Sélectionnez un contexte.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher la chronologie** pour afficher la chronologie de l'ensemble du contexte.

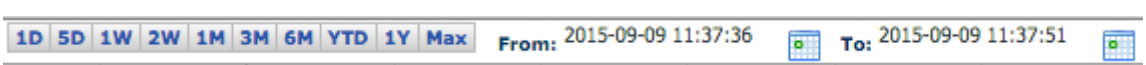
   La chronologie s'ouvre avec toutes les activités développées et la vue définie sur **Max**, qui affiche la chronologie complète à la largeur du panneau. Le titre de la chronologie est sous la forme Contexte du workflow : <nom de contexte>, Élément demandé : <numéro d'élément demandé>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Utilisez les sélecteurs de plage situés en haut de la chronologie pour modifier la perspective.

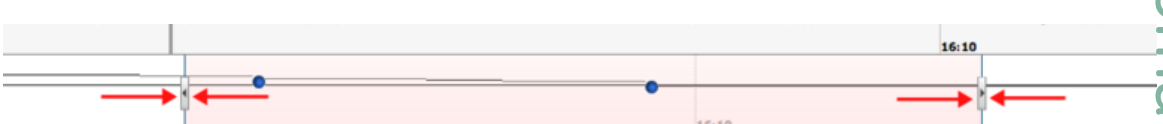


Les incréments vont d'un jour à un an. Pour limiter la chronologie à un incrément entre la date de début du premier parcours et la date de fin du dernier parcours, cliquez sur **Max**.

5. Utilisez les champs de calendrier de début et de fin pour sélectionner la perspective de la chronologie.

Ces champs contrôlent la même perspective que le curseur en bas de la chronologie.

6. Utilisez le curseur rose au bas de la chronologie pour changer la perspective.



   a. Déplacez le curseur de droite à gauche pour afficher tous les parcours sur une longue chronologie.
   b. Ajustez les extrémités du curseur pour apporter des modifications arbitraires au grossissement.

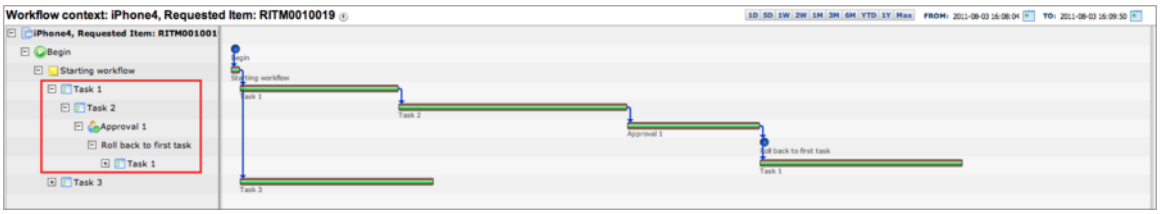
      Réduisez le curseur pour effectuer un zoom avant et obtenir une vue plus détaillée des chronologies complexes. Agrandissez le curseur pour effectuer un zoom arrière et afficher la chronologie dans son ensemble.

7. Pour axer la vue de chronologie sur les activités sélectionnées, développez ou réduisez l'arborescence d'activités.

Les parcours non visibles dans l'arborescence d'activité ne sont pas affichés dans le volet de chronologie.

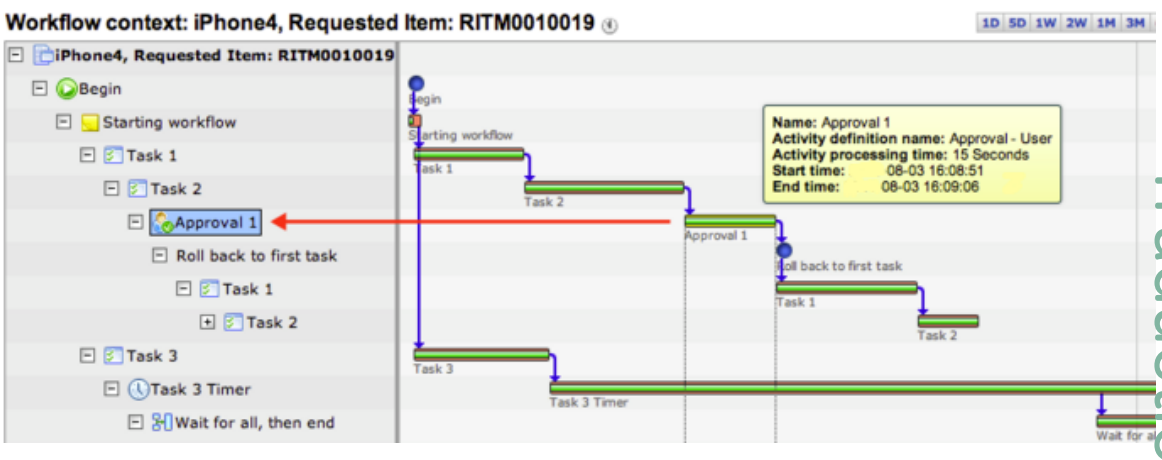
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

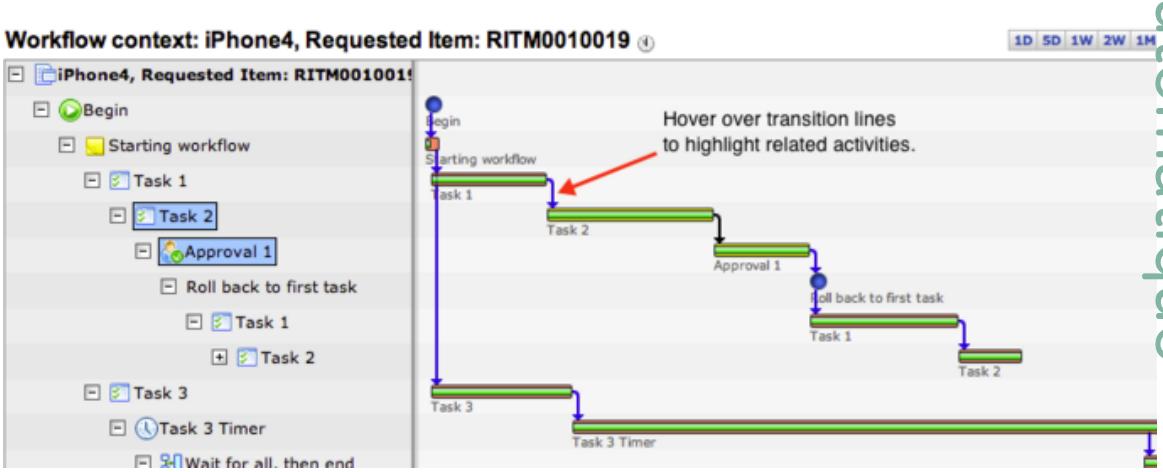


8. Passez la souris sur un parcours d’activité pour afficher une info-bulle contenant des informations sur l’activité.

   Cette action met en surbrillance l’activité dans le volet Activité.



9. Passez la souris sur la transition entre deux activités pour mettre en surbrillance l’activité et l’activité prédécesseur dans le volet d’activité.

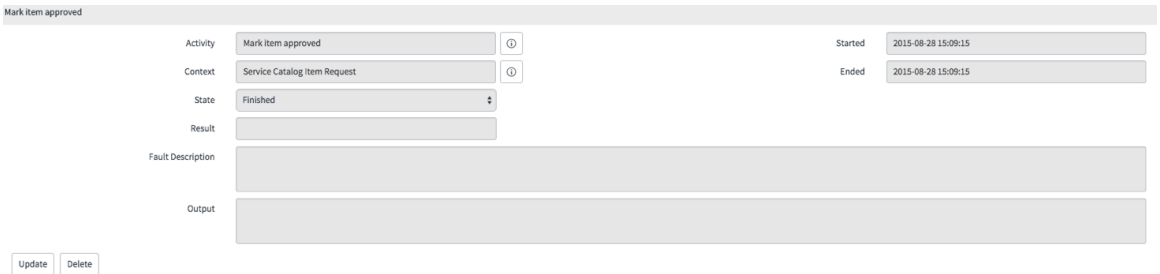


10. Double-cliquez sur un parcours pour afficher un enregistrement d’historique pour cette activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les enregistrements d'historique affichent des informations telles que **l'État** et les heures de début et de fin.



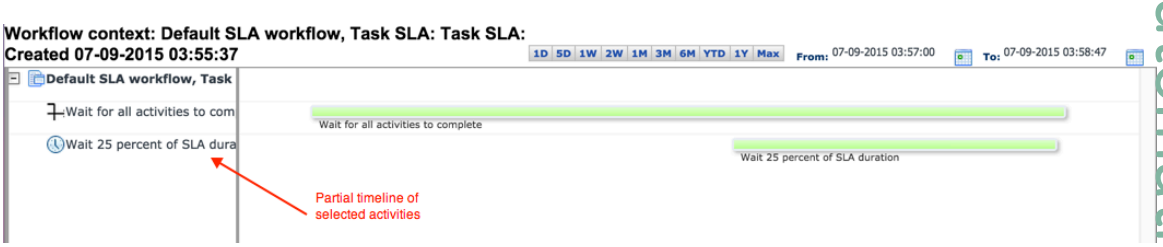
Chronologie d'une activité sélectionnée

Vous pouvez afficher une chronologie partielle du workflow.

Procédure

1. Accédez à la**Tous** > **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs**.
2. Ouvrez un enregistrement de contexte de workflow.
3. Dans la liste connexe **Historique de l'activité du workflow** , sélectionnez une ou plusieurs activités individuelles.
4. Cliquez sur **Afficher la chronologie** dans le menu Action.

   La vue qui en résulte est un instantané de la chronologie, montrant uniquement les activités sélectionnées et leurs transitions, le cas échéant.
5. Réduisez l'arbre pour limiter encore plus la vue.



6. Pour afficher une chronologie affichant des activités dans différents contextes :
   Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour afficher le contexte d'un flux secondaire avec le contexte de workflow parent.
   a. Accédez à la **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Historique**.
   b. Sélectionnez des éléments d'historique individuels dans la liste.
   c. Sélectionnez l'option **Afficher la chronologie** dans le menu Actions.

      Les éléments d'historique sont classés par ordre de priorité dans le volet des activités sous leurs contextes. Le titre de la chronologie est **Contextes multiples**. La chronologie dessine uniquement les activités et les relations des éléments d'historique sélectionnés.

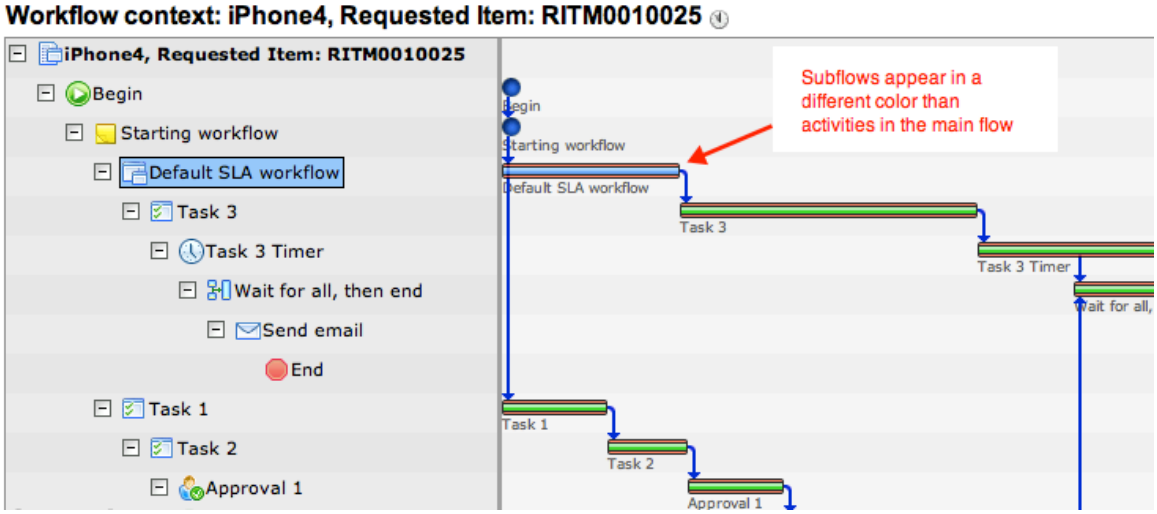
Afficher les flux secondaires dans une chronologie de workflow

Dans une chronologie de workflow, les parcours de flux secondaire apparaissent sous une couleur différente de celle des activités du workflow principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire de chronologie du workflow



Gestion des erreurs de workflow

Le JavaScript personnalisé que les utilisateurs créent dans les variables d'activité du workflow est vulnérable aux erreurs de syntaxe au moment de l'exécution. Les informations disponibles sur les erreurs sont disponibles dans une info-bulle lorsque vous pointez sur une activité de workflow dans un état d'erreur.

Dans le système de base, les activités de workflow ne fournissent pas d'acheminement de condition sur l'état d'erreur. Par conséquent, le workflow progresse en fonction de l'état de l'enregistrement actuel. Par exemple, un workflow contient une activité **Approbation - Utilisateur** qui utilise un script avancé pour ajouter des approbateurs supplémentaires. Une erreur de syntaxe dans le script entraîne l'ajout d'aucun approbateur. Étant donné qu'un état **sans approbateurs** est un renvoi valide, même sans l'erreur de syntaxe, l'activité d'approbation est ignorée et le workflow progresse sur un chemin positif. Toutefois, cela peut ne pas être une réponse valide pour le concepteur de workflow qui ne souhaite pas que le workflow progresse sur la voie positive sans approbateurs.

La gestion des erreurs de workflow détecte et consigne les erreurs de syntaxe et fournit un état que le concepteur de workflow peut utiliser pour ajouter des conditions d'erreur au workflow. Utilisez la gestion des erreurs pour localiser les erreurs de syntaxe dans les champs de script avancés pour ces activités de workflow :

- Approbation – utilisateur
- Approbation – Groupe
- Tâche du catalogue
- Créer une tâche
- Si
- Exécuter le script
- Notification

Informations disponibles sur l'erreur

Ce tableau indique quelles activités prennent en charge les sorties d'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations disponibles sur l'erreur

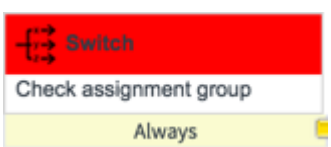
Activité	Journal de workflow	Indicateur d'erreur rouge	État de l'activité	Résultat d'activité	Description de panne	Réacheminer en cas d'erreur
Approbation – utilisateur Approbation – Groupe	Oui	Oui	Erreur	Ignoré	Oui	Oui
Tâche du catalogue Créer une tâche	Oui	Non	Terminé	aucun	Non	Non
Si	Oui	Oui	Erreur	aucun	Oui	Oui
Exécuter le script	Non	Oui	Erreur	erreur	Oui	Oui
Notification	Oui	Oui	Erreur	erreur	Oui	Oui

Fonctionnalités de suivi des erreurs de workflow

La gestion des erreurs fournit des repères visuels dans le workflow, tels que des descriptions d'erreurs pour les activités dans les fenêtres contextuelles et des enregistrements de journal détaillés.

Bannières

Recherchez une activité avec une bannière rouge, indiquant qu'une erreur de syntaxe s'est produite dans un champ de script. Toutes les activités qui fournissent la gestion des erreurs, à l'exception de **Tâche de catalogue** et Créer une **tâche**, affichent une bannière rouge pour cette erreur.

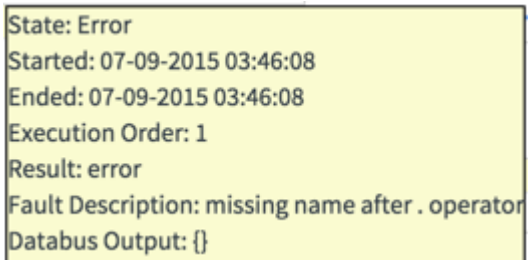


Info-bulles

Pointez sur l'activité en affichant une bannière rouge pour afficher des informations sur l'erreur. Une info-bulle présente **l'état** et le **résultat** de l'activité et fournit une **brève description** de panne (sauf pour les activités de tâche). Notez que cette approbation s'est poursuivie comme ignorée malgré l'erreur indiquée dans la description de l'anomalie. Consultez Gestion des erreurs de workflow les informations disponibles pour chaque activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ordre d'exécution

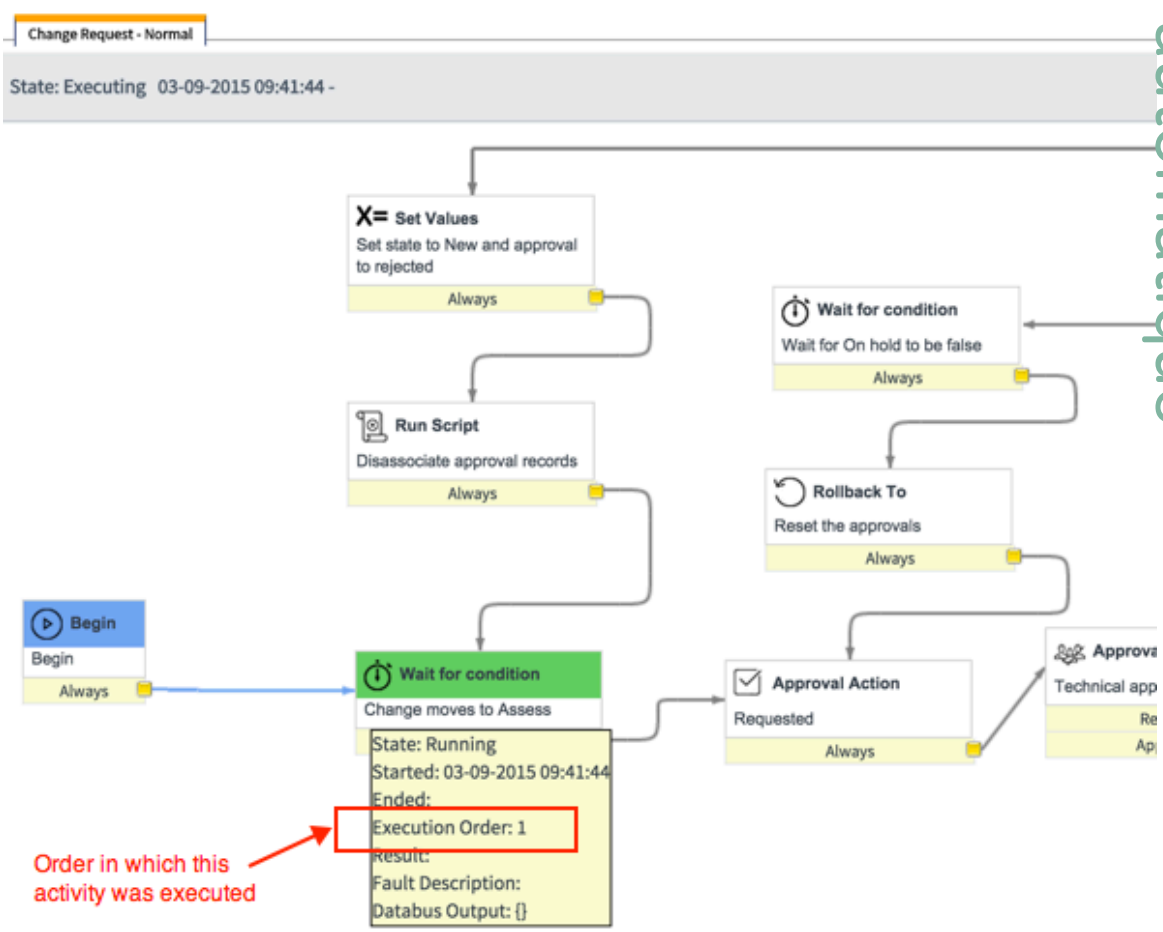
Le texte d'info-bulles dans la vue graphique Contexte du workflow affiche l'ordre d'exécution des activités individuelles, ce qui facilite le dépannage.

Pour afficher l'ordre dans lequel une activité de workflow a été exécutée :

1. Accédez à la **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs** ou **Tous les contextes**.
2. Ouvrez le contexte que vous souhaitez examiner.
3. Cliquez sur **Afficher le workflow**.
4. Placez le curseur sur une activité terminée ou en cours d'exécution.

   Une info-bulle apparaît affichant les données d'erreur, le temps d'exécution et l'ordre dans lequel cette activité s'est exécutée dans le workflow. Vous pouvez utiliser ces données pour résoudre les problèmes liés aux activités présentant un état d'erreur.

Ordre d'exécution des activités



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

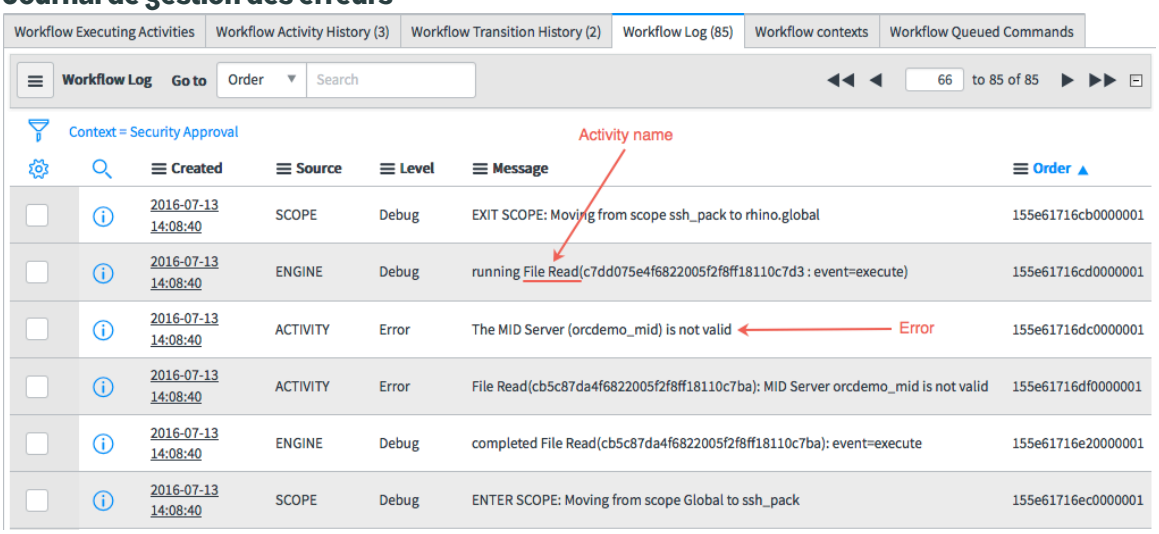
Journal de workflow

Affichez le journal dans le formulaire Contexte du workflow pour plus d'informations sur l'erreur de syntaxe dans l'activité. Étant donné que les activités de tâche n'affichent pas de bannière rouge lorsqu'une erreur de syntaxe s'est produite, vous devez afficher le journal si vous pensez que le workflow ne s'est pas exécuté correctement. Examinez la description de l'erreur dans le journal, puis inspectez le script dans l'activité nommée dans le journal.

Pour afficher l'activité par nom, accédez à **Workflow** > **Administration** > **Propriétés** et activer la propriété **Messages de débogage du workflow de journal** .

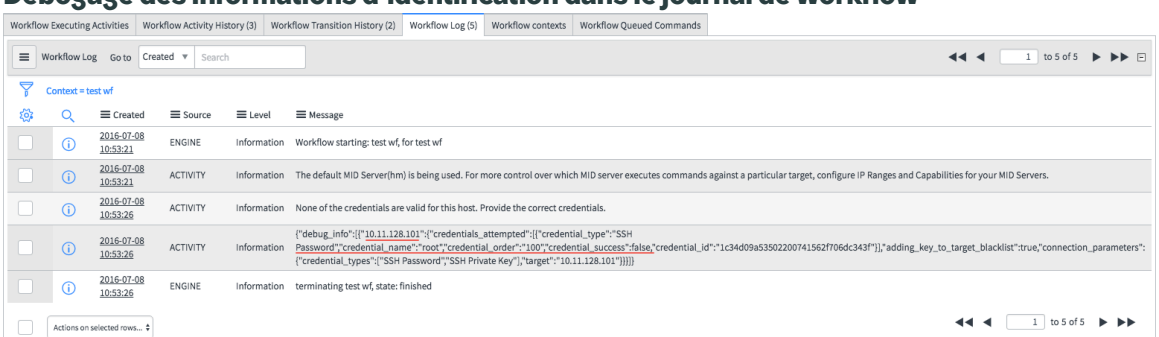
Dans cet exemple, une activité SSH nommée Fichier lu spécifie un Serveur MID non valide.

Journal de gestion des erreurs



Si les informations d'identification utilisées par une activité du workflow échouent et que l'activité ne peut pas s'authentifier sur la cible, un message décrivant l'échec apparaît dans la liste connexe **Journal du workflow** . Le message affiche l'adresse IP cible et les détails des informations d'identification.

Débogage des informations d'identification dans le journal de workflow



Créer une sortie de condition d'erreur

Un administrateur peut réacheminer le workflow lorsqu'une erreur de script se produit en créant une condition d'erreur pour des activités spécifiques au sein du workflow. Cela permet au workflow de traiter les erreurs de script de manière prévisible et de ne pas créer de résultats indésirables.

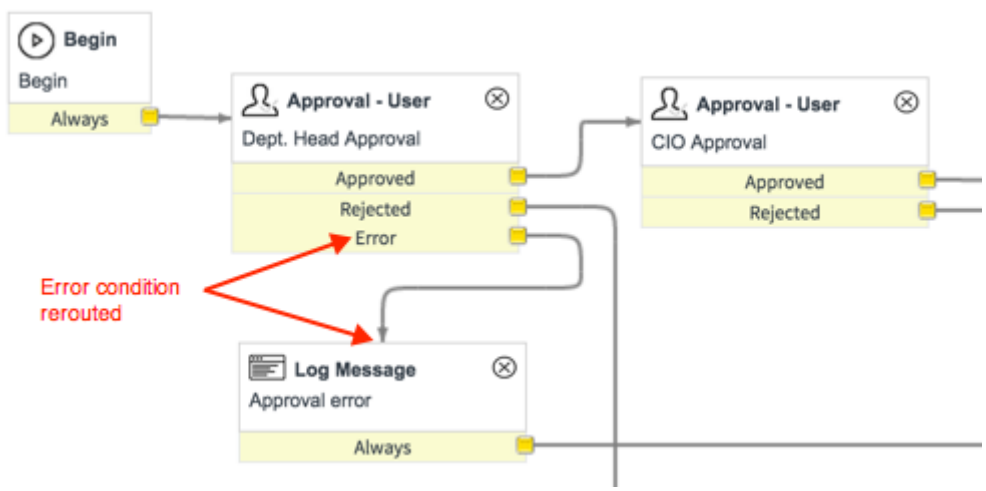
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez et vérifiez un workflow.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la partie supérieure de l'activité pour laquelle vous souhaitez créer une sortie d'erreur.
3. Sélectionnez **Ajouter une condition** dans le menu contextuel.
4. Ajoutez une condition de sortie avec les valeurs suivantes :
   - Nom : `Erreur`
   - Condition : `activity.state=='défectueux'`
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   La sortie **Erreur** apparaît sur l'activité.
6. Connectez la sortie **d'erreur** à une autre activité de gestion de l'état d'erreur, telle que **Notification** ou **Message du journal**.



Reconfigurer une condition d'approbation

Les activités d'approbation réagissent différemment aux erreurs de script que les autres activités.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des erreurs de script d'activité d'approbation peuvent empêcher le traitement d'une approbation. Cela peut entraîner l'achèvement de l'approbation en tant **qu'état Ignoré**, ce qui peut sembler être un état **Approuvé** . Pour éviter que cela ne se produise, reconfigurez la sortie **approuvée** comme suit :

Procédure

1. Ouvrez un workflow d'approbation et assurez-vous qu'il est extrait.
2. Sur une activité d'approbation, double-cliquez sur la sortie **approuvée** .
3. Ajoutez le script suivant dans le champ **Condition** :

   `&& activity.state != 'défectueux'`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cela empêche l'activité de continuer sur le chemin normal dans un état d'erreur et garantit que **Ignoré** ou **Approuvé** est l'état souhaité.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mesures de temps d'exécution du workflow

Vous pouvez activer la collecte des mesures de temps d'exécution des workflows pour déterminer si les workflows fonctionnent comme prévu ou s'ils consomment des ressources supplémentaires.

Les temps d'exécution périphériques d'un workflow sont identifiés en comparant les temps d'exécution réels à une plage de valeurs aberrantes calculée avec le seuil des valeurs hors norme et le temps d'exécution estimé définis dans les propriétés du workflow.

Vous pouvez surveiller les résultats de ces mesures sur le tableau de bord des opérations du workflow et sur les pages d'accueil personnalisées avec des jauges de workflow.

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organisent les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord dynamiques et Centre d'analyse les tableaux de bord prennent le relais de la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à l'obsolescence de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord dynamiques.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse .
- Travailler avec des tableaux de bord réactifs .

Activer les mesures de temps d'exécution du workflow

Fournissez une estimation de la durée d'exécution qui peut être comparée à la durée réelle d'exécution du workflow.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les workflows de base de référence, vous devez également activer manuellement la collecte des mesures de temps d'exécution. Le système active automatiquement la collecte de mesures de temps d'exécution pour les nouveaux workflows.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez et vérifiez le workflow.
3. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône de menu et sélectionnez **Propriétés**.
4. Dans la boîte de dialogue Propriétés du workflow, cliquez sur l'onglet **Exécution estimée** .
5. Pour activer la collecte des mesures de temps d'exécution, vérifiez que l'option **Nécessite l'heure d'exécution estimée** est sélectionnée.
6. Ouvrez une configuration à partir de la colonne **Temps d'exécution estimé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans **Temps d'exécution estimé**, saisissez une estimation initiale du temps d'exécution du workflow. Le système compare cette estimation initiale aux résultats de temps d'exécution réels pour créer des rapports hors limites. Le système peut mettre à jour automatiquement ce champ dans certaines circonstances. Les concepteurs de workflows peuvent également mettre à jour manuellement ce champ.
8. Dans le champ **Seuil du pourcentage des valeurs hors norme pour l'heure d'exécution estimée** , entrez le pourcentage d'écart par rapport à la durée d'exécution estimée qui identifie une valeur hors norme pour l'exécution du workflow.
   Le système utilise une valeur par défaut de **20**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Temps d'exécution du workflow en saillie

Les temps d'exécution du workflow sont identifiés comme des valeurs aberrantes lorsqu'ils sont plus longs ou plus courts que la plage des valeurs hors norme calculée pour le workflow.

La plage des valeurs hors norme est automatiquement calculée avec les valeurs **Temps d'exécution estimé** et **Seuil de pourcentage des valeurs hors norme pour l'heure d'exécution estimée dans** les propriétés du workflow. Ces valeurs sont utilisées dans les formules suivantes.

Formules pour le calcul des plages de valeurs hors norme du workflow

Valeur calculée	Calcul utilisé	Exemple
Valeur hors norme	**Temps d'exécution estimé*** (**seuil de pourcentage des valeurs hors norme pour l'heure d'exécution estimée** / 100)	10 secondes* (20 / 100) 10 secondes * 0,2 = 2 secondes
Plage des valeurs hors norme	(**Temps d'exécution estimé** : *`valeur hors limites`*) à (**Temps d'exécution estimé** + *`valeur hors limites`*)	(10 secondes à 2 secondes) à (10 secondes + 2 secondes) = 8 à 12 secondes

Lorsqu'un workflow s'exécute dans la plage des valeurs aberrantes, sa durée d'exécution estimée est automatiquement mise à jour.

Si un workflow a une durée d'exécution aberrante, elle apparaît dans toutes les jauges de workflow hors norme sur le tableau de bord des opérations de workflow et les pages d'accueil personnalisées.

Mises à jour de la durée d'exécution estimée du workflow

Lorsqu'un workflow s'exécute dans la plage des valeurs aberrantes, sa durée d'exécution estimée est automatiquement mise à jour.

La durée d'exécution estimée est mise à jour avec la moyenne de déplacement cumulative de la dernière valeur d'exécution par rapport aux heures d'exécution précédentes. La valeur calculée est arrondie à la seconde la plus proche et stockée en tant que GlideDateTime .

Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Point de données	Valeur la plus récente	Moyenne cumulée cumulée (ARC)	CRA après arrondi à la seconde la plus proche
1	10 secondes	10 secondes	10 secondes
2	12 secondes	11 secondes	11 secondes
3	9 secondes	10,333 secondes	10 secondes

Remarque :
Comme le système arrondit à la seconde près, le calcul est moins précis avec des durées courtes.

Vous pouvez également mettre à jour manuellement la durée d'exécution estimée dans les propriétés du workflow.

Utilitaire de pause de workflow

L'utilitaire de pause de workflow fournit des fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour mettre en pause ou reprendre tous les contextes de workflow, un sous-ensemble de contextes de workflow qualifiés ou des contextes de workflow individuels. Vous désignez les données et l'heure de la journée auxquelles les workflows en pause doivent reprendre, et pouvez reprendre manuellement des workflows individuels si nécessaire.

Une fois activé, le module d'extension Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) met à jour plusieurs tables lorsque vous interrompez ou reprenez des workflows. Chaque table stocke des données spécifiques relatives à chaque workflow en pause ou repris.

wf_pause_request

Enregistre chaque demande de pause de workflow. Le système met à jour et insère automatiquement des enregistrements dans cette table chaque fois que vous mettez en pause des contextes de workflow. Il suit l'heure de reprise spécifiée par l'utilisateur, si la demande de pause est toujours active et le nombre total d'activités de workflow qui ont été mises en pause ou reprise.

wf_pause_status

Enregistre l'état de chaque contexte de workflow que vous mettez en pause. Lorsque vous mettez en pause des contextes de workflow, le module d'extension attend que l'activité en cours d'exécution se termine et le met en pause avant le démarrage de l'activité suivante. Il suit l'activité spécifique sur laquelle le contexte du workflow a été mis en pause et si elle a repris. Si le workflow est mis en pause, il suit l'heure à laquelle il doit reprendre.

wf_pause_group_request

Met en pause l'ensemble spécifique de contextes de workflow que vous désignez à l'aide du filtrage dans les demandes de pauses de groupe. Vous pouvez mettre en pause manuellement tous les workflows actuellement actifs en cochant la case **Mettre tout en pause** .

wf_pause_snapshot

Avant la mise en pause et la reprise d'un workflow, la table enregistre un instantané de l'état actuel du contexte du workflow. La table enregistre également l'état de l'activité en cours d'exécution sur le contexte du workflow en pause.

Utiliser des exemples

Lorsque vous fermez une instance pour maintenance, vous pouvez mettre en pause tous les contextes de workflow actifs ou certains d'entre eux, puis les reprendre une fois la maintenance terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez un contexte de workflow d'intégration qui frappe un service interne arrêté pour maintenance. Vous pouvez interrompre la progression de toutes les instances de ce contexte de workflow vers l'activité suivante, ce qui laisse le temps de restaurer le service interne. Ensuite, les contextes de workflow en pause peuvent être repris.

Utilitaire de pause du workflow de demande

Vous pouvez demander le module d'extension Utilitaire de pause du workflow (com.glideapp.workflow.pause) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension peut inclure des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

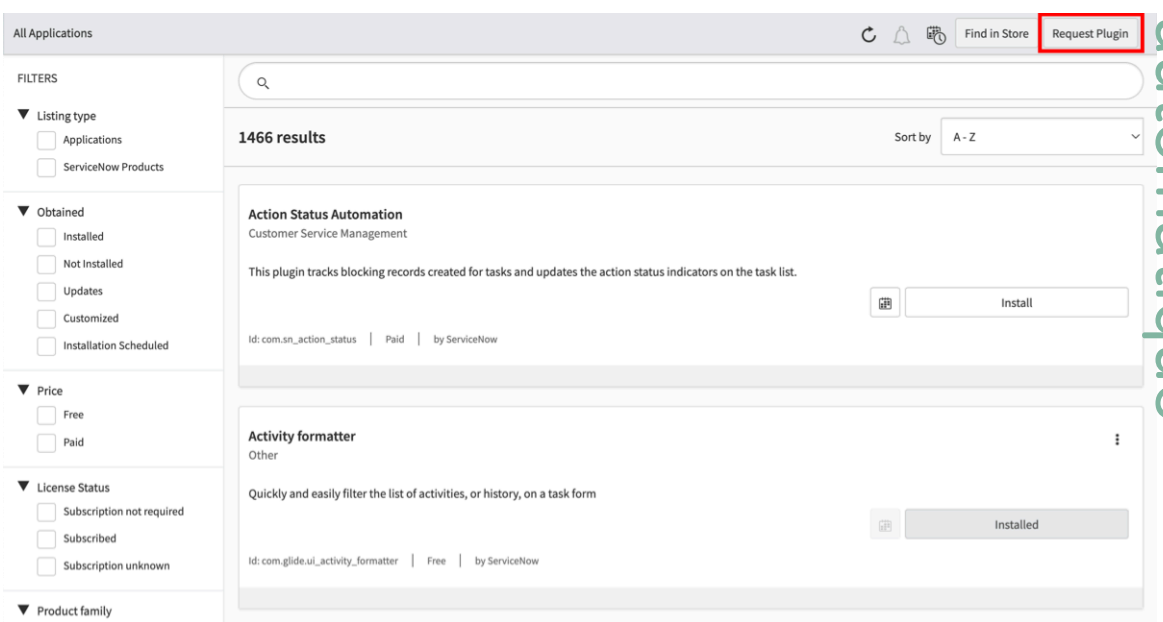
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

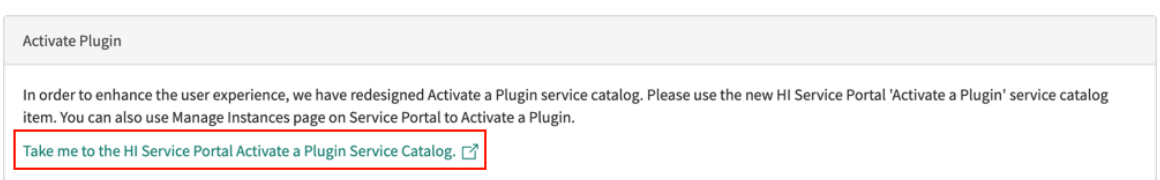
- Accéder directement au Now Support catalogue de services en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

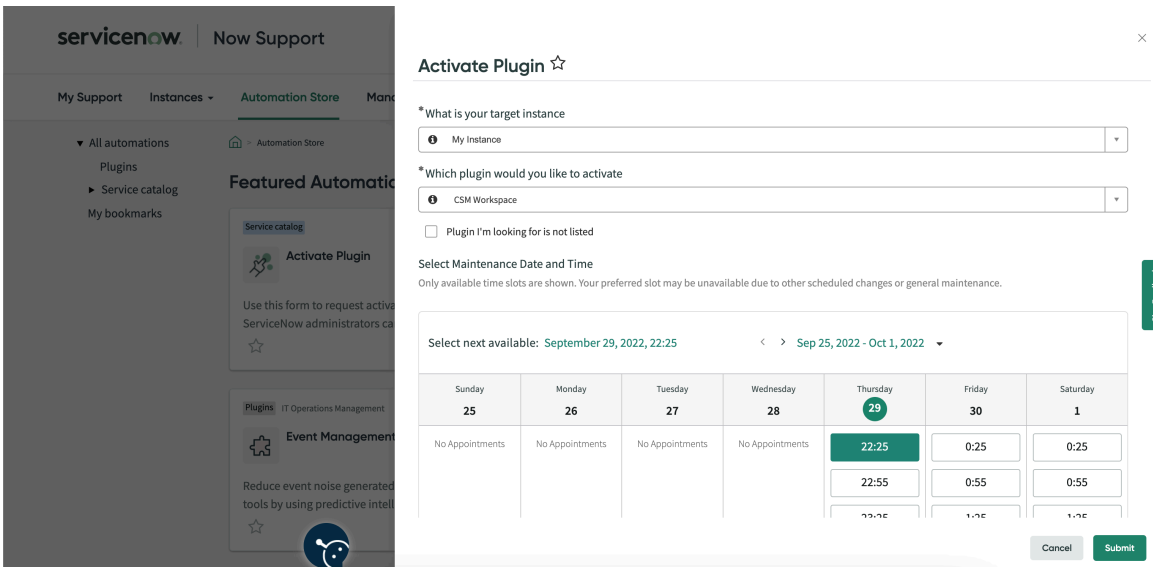
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Mettre en pause et reprendre des workflows individuels

Mettre en pause les contextes de workflow individuels. Spécifiez la date et l'heure de la journée auxquelles le contexte du workflow doit reprendre.

Avant de commencer

Installez et activez le module d'extension Utilitaire de pause du workflow.

Rôle requis : Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un contexte de workflow est mis en pause, le système enregistre des informations de base sur la demande de pause, telles que la date et l'heure de reprise, dans la table wf_pause_request. Un contexte de workflow reprend automatiquement à une date et une heure spécifiées de la journée, mais le contexte de workflow en pause peut être repris manuellement si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs**.
2. Sélectionnez le contexte de workflow individuel que vous mettez en pause.
   Le contexte du workflow s'affiche .
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Mettre en pause**.
   Une boîte de dialogue **Entrées de pause de workflow** s'affiche.
4. Dans la boîte de dialogue **Entrées de pause de workflow** :

   a. Cliquez sur l'icône Calendrier (icône) pour sélectionner la date et saisissez l'heure de la journée (en heures, minutes et secondes) à laquelle le workflow doit reprendre.
   Vous pouvez sélectionner la date actuelle ou une date ultérieure, mais vous devez saisir une heure dans le futur. Par exemple, pour mettre en pause le contexte du workflow à 13:30:00 (13:30), sélectionnez la date dans le calendrier, puis entrez 13, 30 et 00 dans les champs **Heure :** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Cliquez sur l'icône de coche verte ( ) lorsque vous avez terminé.
La date et l'heure sélectionnées s'affichent dans le champ **Reprendre à** .

c. Cliquez sur **OK** pour revenir aux contextes des workflows.
Le workflow sélectionné est maintenant en pause. Utilisez la demande de pause du workflow pour surveiller son état.

5. Reprenez manuellement un contexte de workflow actuellement en pause :
Les workflows en pause reprennent à la date et à l'heure de la journée spécifiées dans le champ **Reprendre à** .

a. Accédez à la **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Contextes actifs**.

b. Sélectionnez le contexte de workflow individuel que vous mettez en pause.
Le contexte du workflow s'affiche .

c. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Reprendre**.

Mettre en pause et reprendre tout workflow ou plusieurs d'entre eux

Utiliser le groupe de pauses de workflow Demandes de mise en pause ou de reprise de groupes de workflows ou de tous les workflows actifs. Si vous mettez en pause un groupe de workflows, utilisez les fonctions de filtrage pour sélectionner les workflows. Si vous mettez en pause tous les workflows actifs, cochez la case Mettre tout en pause pour indiquer que tous les workflows actuellement actifs doivent être mis en pause.

Avant de commencer

Rôle requis : Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator
Installez et activez le module d'extension Utilitaire de pause du workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Opérations** > **Demandes de pauses de groupe**.
L'option Demandes de groupe de pause de workflow s'affiche et affiche les demandes de groupe de pause de workflow existantes.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
La demande de groupe de pauses de workflow s'affiche et affecte un ID de demande de groupe de pauses de workflow.

3. Pour mettre en pause tous les workflows actifs, sélectionnez **Tout mettre en pause**, puis cliquez sur **Mettre à jour**. Pour mettre en pause un groupe filtré de contextes de workflow actifs, ignorez cette étape.
Tous les contextes de workflow actuellement actifs dans l'instance sont mis en pause jusqu'à ce que vous les repreniez. Utilisez la demande de pause du workflow pour surveiller leur état.

4. Pour mettre en pause un groupe filtré de contextes de workflow actifs, utilisez le champ **Filtre** , spécifiez les conditions de recherche, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
L'option Demandes de groupe de pauses de workflow s'affiche et affiche les résultats de la recherche de groupe de workflows. Il affecte un ID de demande de groupe de pauses de workflow et indique si le groupe est actif (vrai = en pause) ou inactif (pas encore mis en pause).

5. Pour mettre à jour, reprendre ou supprimer une demande de groupe de pauses de workflow spécifique, sélectionnez-la.
La demande de groupe de pauses de workflow s'affiche et affiche la demande de groupe de pauses de workflow sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si la demande de groupe de pause de workflow sélectionnée est active (en pause) et que vous ne souhaitez pas la mettre en pause, cliquez sur **Ne pas mettre en pause les workflows entrants**. Si la demande de groupe de pauses de workflow sélectionnée est inactive (pas encore mise en pause), cliquez sur **Mettre en pause** pour la mettre en pause.
7. Pour la demande de groupe de workflows en pause, utilisez le champ **Reprendre à** pour spécifier la date et l'heure de la journée auxquelles les contextes de workflow en pause doivent reprendre.

   a. Cliquez sur pour sélectionner la date et entrez l'heure de la journée (en heures, minutes et secondes) à laquelle les contextes de workflow doivent reprendre. Vous pouvez sélectionner la date actuelle ou une date ultérieure, mais vous devez saisir une heure dans le futur.
   Par exemple, pour mettre en pause le groupe de contextes de workflow à 13:30:00 (13:30), sélectionnez la date dans le calendrier, puis entrez 13, 30 et 00 dans les champs **Heure :** .

   b. Cliquez sur lorsque vous avez terminé.

   c. La date et l'heure sélectionnées s'affichent dans le champ **Reprendre à** .

   d. Cliquez sur **OK** pour revenir à la demande de groupe de pauses de workflow.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Les contextes de workflow en pause reprennent automatiquement à la date et à l'heure de la journée spécifiées dans le champ **Reprendre à** . Pour reprendre manuellement les contextes de workflow actuellement en pause :

   a. Accédez aux **demandes de groupe de pauses de workflow**.

   b. Sélectionnez la demande de groupe de pauses de workflow pour reprendre.
   La demande de groupe de pauses de workflow s'affiche.

   c. Cliquez sur **Reprendre**, puis sur **Mettre à jour**.

10. La demande de pause du groupe de workflows contient également les champs d'informations suivants.

Formulaire de demande de pause de groupe de workflow

Champ	Description
Actifs	Indique si le groupe de workflows est en pause.
Nombre d'activités de reprise terminées	Nombre d'activités de contexte de workflow reprises terminées.
Filtre	Champs de filtrage standard utilisés pour spécifier les conditions de sélection d'un groupe de contextes de workflow.
Journal	Notes de travail d'activité générées par la demande de pause de groupe.
Nombre de workflows non transférés	Nombre de contextes de workflow qui n'ont pas été transférés lorsque la demande de pause de groupe a été placée. Lorsqu'une demande de pause de groupe est placée, les contextes de workflow affectés sont mis en pause avant le début de l'activité suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre d'activ. de reprise	Nombre d'activités de contexte du workflow qui ont repris après la pause du groupe.
Nombre d'activ. de pauses	Nombre d'activités de contexte de workflow en pause.
Nom du demandeur	Nom de la personne qui demande la pause du contexte du workflow.
Pourcentage de pauses	Pourcentage total de contextes de workflow en pause.
Pourcentage de reprises	Pourcentage total de contextes de workflow qui ont repris.
Nombre total de workflows	Nombre total de workflows correspondant aux conditions de filtre spécifiées qui sont mis en pause.
Nombre de workflows en pause	Nombre de contextes de workflow actuellement en pause.

Surveiller les demandes de pauses de workflow

Vous pouvez surveiller l'état des demandes de pause de workflow à l'aide de Demande de pause de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Vous devez installer et activer le module d'extension Workflow Pause Utility.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Opérations** > **Demandes de pauses**.
   Demandes de pause de workflow s'affiche et affiche les demandes de pause de workflow existantes.
2. Sélectionnez la demande de pause de workflow.
   La demande de pause de workflow s'affiche et affiche la demande de pause de workflow sélectionnée.

Champs de demande de pause de workflow

Champ	Description
Numéro de la demande	Numéro unique de demande de pause affecté.
Nombre d'activités de reprise terminées	Nombre d'activités de contexte de workflow qui ont repris après la fin de la pause.
Pause active	Sélectionné indique que le contexte du workflow est actuellement en pause. Si l'option est décochée, cela signifie que ce n'est pas le cas.
Transition pendant la pause	Nombre de contextes de workflow qui ont fait la transition lorsque la demande de pause a été placée. Lorsqu'une demande de pause est placée, les contextes de workflow affectés sont mis en pause avant le début de l'activité suivante.
Contexte du workflow	Numéro de référence du contexte de workflow en pause.
Journal	Notes de travail d'activité générées par la demande de pause de groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre d'activ. en pause	Date et heure de la journée (h :m :s) auxquelles le contexte de workflow en pause reprend.
Nom du demandeur	Nom de la personne ayant demandé la pause du workflow.
Nombre d'activ. de reprise	Nombre d'activités de contexte de workflow qui ont repris après la fin de la pause.
Reprendre à	Date et heure de la journée (h :ms :s) auxquelles le contenu du workflow doit reprendre.
Table	Nom de la table d'enregistrement connexe.
Application	Application dans laquelle le contexte du workflow est exécuté.
Nombre d'activ. d'exéc.	Nombre d'activités exécutées lorsque le contexte du workflow a été mis en pause.
Demande de pauses de groupe	Numéro de référence de la demande de pause de groupe associée, le cas échéant. S'affiche uniquement si la demande de pause est le résultat d'une demande de pause de groupe.
Le workflow est-il terminé ?	Sélectionné indique que le contexte du workflow est terminé. Si l'option est décochée, cela signifie que ce n'est pas le cas.
Le workflow est-il bloqué ?	Sélectionné indique que le contexte du workflow est bloqué. Si l'option est décochée, cela signifie que ce n'est pas le cas.
État	État actuel du contexte du workflow : en pause ou repris.
Nombre d'activités bloquées	Nombre d'activités de contexte de workflow bloquées.
Nombre d'activ. bloquées à soustraire pour le pourcentage de pauses	Rédacteur auquel la demande de documentation est affectée.

Bloc-notes de workflow chiffré

Le module d'extension Encrypted Workflow Scratchpad (com.snc.encrypted.scratchpad) fournit une prise en charge chiffrée du bloc-notes pour le contexte du workflow et les activités d'exécution du workflow.

La plateforme prend en charge le chiffrement sur la plupart des champs et les workflows peuvent s'exécuter sur des tables avec des champs chiffrés. Les données chiffrées sont généralement stockées dans le bloc-notes de workflow pour les workflows qui s'exécutent à l'aide de champs chiffrés et doivent accéder à ces données après le traitement d'une activité d'approbation, de minuteur ou de création de tâche.

Les données du bloc-notes de workflow ne sont pas chiffrées par défaut. Le moteur de workflow prend en charge le chiffrement de bloc-notes et l'exécution d'enregistrements d'activité uniquement lorsque le module d'extension Bloc-notes de workflow chiffré est activé. Une fois activées, les données stockées dans les blocs-notes wf_context et wf_executing sont protégées par un module de chiffrement privé du moteur de flux de travail et ne peuvent pas être stockées en texte brut.

Incompatibilité avec la séparation de domaine

Le module d'extension Bloc-notes du workflow chiffré est incompatible avec Séparation de domaine. L'activation du module d'extension Bloc-notes de workflow chiffré sur une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

instance séparée par domaine peut produire des erreurs de chiffrement lors de l'exécution de certains workflows. Envisagez plutôt d'utiliser un Studio de workflow flux.

Demander l'activation du bloc-notes du workflow chiffré

Demander l'activation du module d'extension Bloc-notes du workflow chiffré (com.snc.encrypted.scratchpad) auprès du ServiceNow personnel

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Le module d'extension Bloc-notes du workflow chiffré doit être activé via une Service client et assistance demande. Vous devez activer et tester minutieusement le module d'extension dans une instance de non-production. Ce n'est qu'après avoir été satisfait des résultats que vous devez demander l'activation dans une instance de production.

Lorsque vous demandez l'activation dans une instance de production, vous devez planifier un temps de faible volume transactionnel pour le faire. Avant son activation, activez d'abord l'utilitaire de pause de workflow (com.glideapp.workflow.pause), puis mettez en pause tous les workflows actifs. Consultez Utilitaire de pause de workflow. Après l'activation du module d'extension Bloc-notes du workflow chiffré, reprenez tous les workflows en pause.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

- Accéder directement au Now Support catalogue de services en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Le bloc-notes de workflow chiffré active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour bloc-notes de workflow chiffré

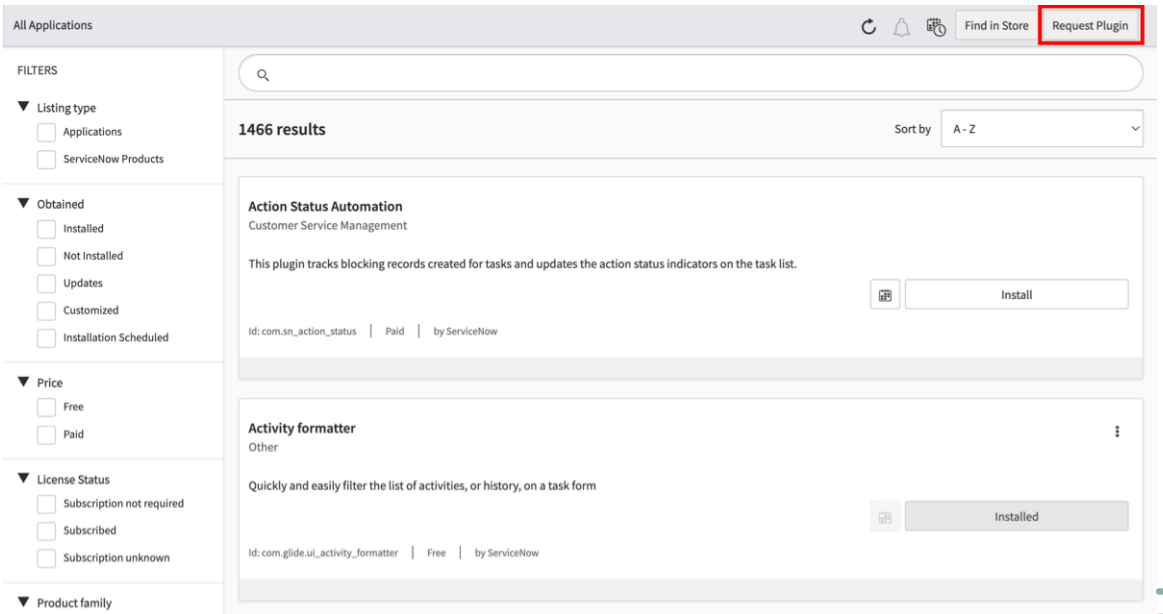
Module d'extension	Description
Support de chiffrement [com.glide.encryption]	Permet de chiffrer les champs de texte et les fichiers joints.

Procédure

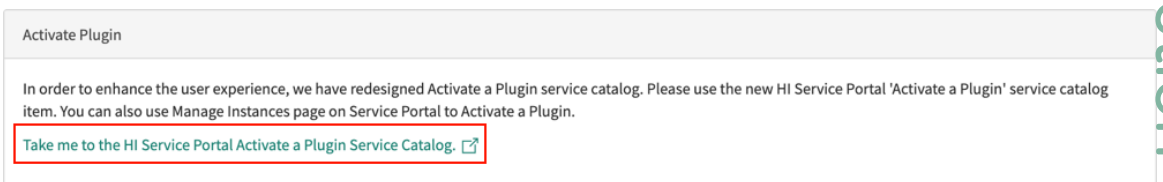
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

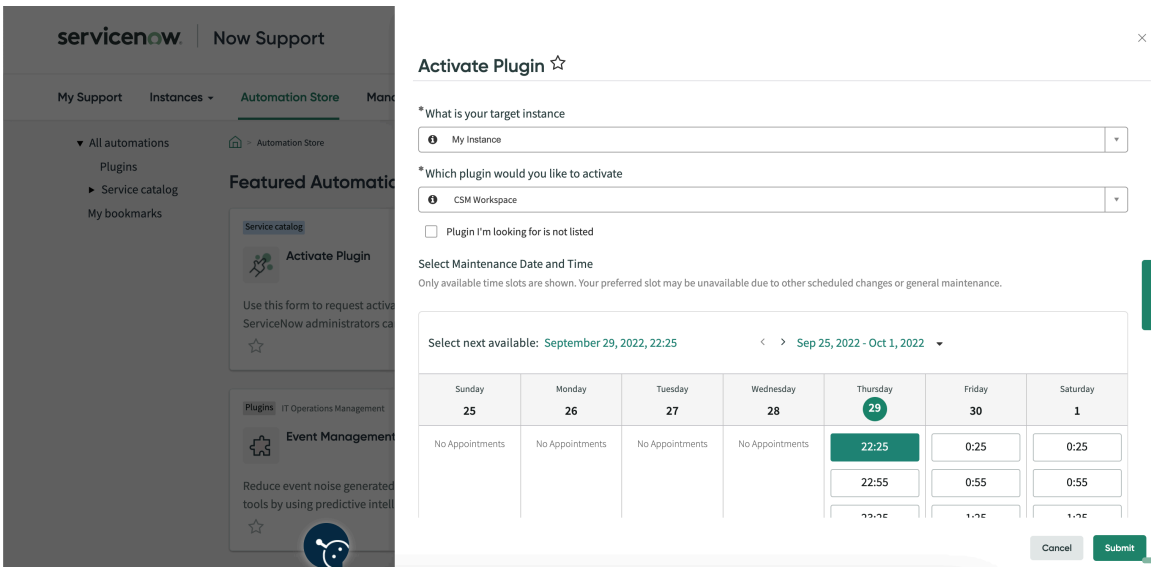
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Que faire ensuite

Après l'activation du module d'extension, reprenez tous les workflows en pause. Consultez Mettre en pause et reprendre tout workflow ou plusieurs d'entre eux.

Information associée

Liste des modules d'extension

Dépanner les workflows

Les outils de dépannage pour les workflows permettent aux administrateurs d'isoler les chemins d'exécution, de comparer les contextes et de suivre les activités incomplètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

La chronologie du workflow fournit une représentation visuelle du workflow, y compris les transitions et le temps écoulé pour chaque activité. Un outil de dépannage permettant de mettre en évidence les chemins d'exécution aide les utilisateurs à effectuer des expertises sur un workflow. La fonction de mise en surbrillance peut regrouper plusieurs chemins d'exécution de différentes couleurs et isoler le traitement de restauration . Utilisez le surligneur de workflow pour isoler les tâches et les approbations incomplètes. Vous pouvez également activer une fonctionnalité de synchronisation des performances des workflows pour résoudre les problèmes de workflows lents.

Dépannage du chemin d'exécution dans les chronologies

Utilisez les contrôles d'une chronologie de workflow pour isoler des chemins d'exécution spécifiques ou comparer plusieurs chemins d'exécution au fil du temps.

Les chronologies montrent comment les activités du workflow ont progressé les unes par rapport aux autres au fil du temps. Isolez les chemins d'exécution et suivez les lignes de transition entre les flux secondaires et le flux principal. Les délais de traitement fournissent une vue du workflow que vous ne pouvez pas obtenir à partir du diagramme de workflow. Les info-bulles fournissent des informations précises sur chaque activité, telles que la durée.

Dépannage de la chronologie du workflow

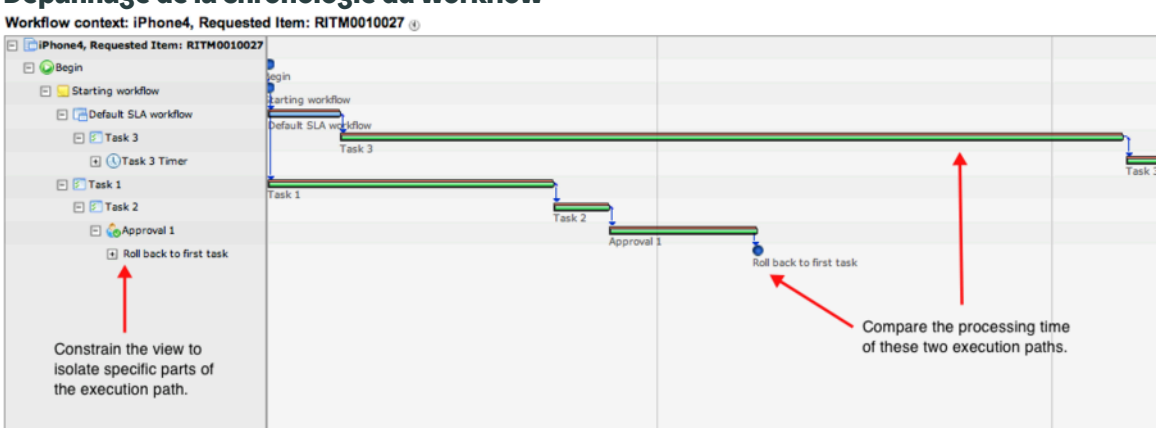


Table de l'historique des exécutions

Mettez en surbrillance les chemins d'exécution et les restaurations pour localiser les activités qui peuvent avoir été laissées dans un état non résolu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les restaurations, les annulations et les suppressions pendant l'exécution d'un workflow peuvent empêcher certaines activités de se terminer entièrement. Utilisez la mise en surbrillance dans la table de l'historique des exécutions pour déterminer quelles activités du workflow ont été laissées dans un état non résolu.

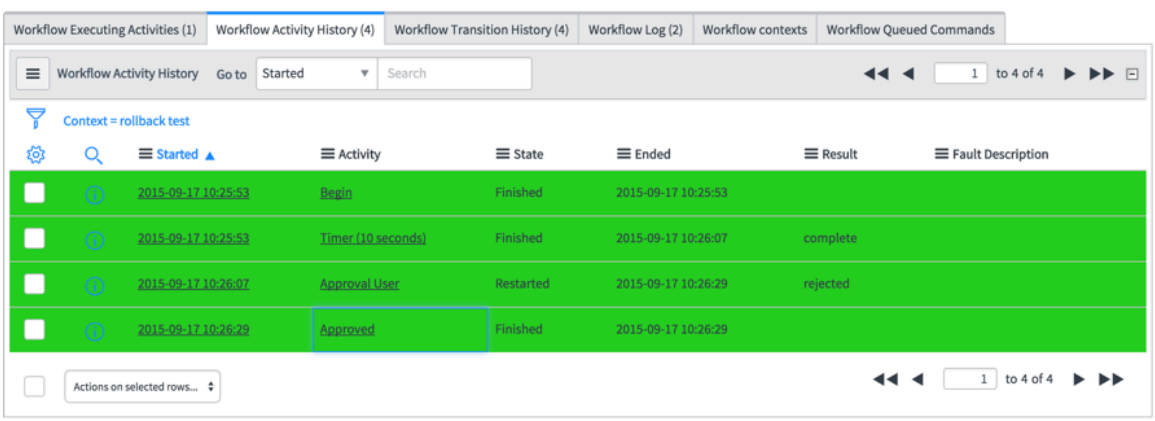
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Exécuter le workflow.
2. Accédez à la **Workflow** > **Tous les contextes**.
3. Sélectionnez un contexte à résoudre.
4. Dans le formulaire Contexte du workflow, sélectionnez la liste connexe **Historique de l'activité du workflow** .
5. Cliquez avec le bouton droit sur une activité et sélectionnez **Débogage de workflow** > **Activer/désactiver le surlignage du chemin d'exécution** dans le menu contextuel.

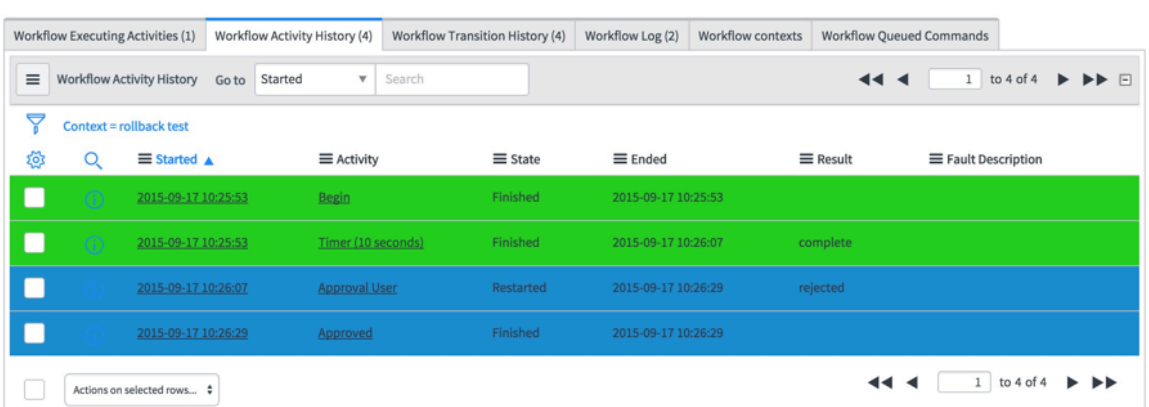
   Toutes les activités de ce chemin d'exécution sont mises en surbrillance dans une couleur sélectionnée par la plateforme. Le chemin de débogage affiche toutes les activités qui se sont terminées avec succès au cours du workflow.



6. Cliquez avec le bouton droit sur une activité de restauration et sélectionnez **Débogage de workflow** > **Activer/désactiver le surlignage de la restauration** dans le menu contextuel.

   La plateforme met en surbrillance le chemin de restauration (activités redémarrées) dans une couleur différente. Chaque couleur représente un groupe d'activités qui faisaient partie de la même exécution de restauration. La mise en surbrillance inclut l'activité à l'origine de la restauration. Si vous cliquez avec le bouton droit sur une activité qui ne faisait pas partie d'une restauration, aucune ligne n'est mise en surbrillance.

> **Remarque :**
> L'activité de restauration elle-même apparaît à la fois dans le chemin d'exécution et dans la mise en surbrillance de restauration.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour supprimer la mise en surbrillance, cliquez avec le bouton droit de la souris dans la liste et sélectionnez une option pour effacer la mise en surbrillance du chemin d'exécution ou de la restauration.

   Vous pouvez effacer des chemins de restauration individuels ou tous les surlignages de restauration.

Utiliser le tableau de bord des opérations du workflow

Sur le tableau de bord des opérations de workflow, affichez et ajoutez des widgets pour vous aider à surveiller les workflows. Examinez les performances des workflows et déterminez ceux qui doivent être améliorés.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin

Les différents niveaux d'accès sont :

- **Afficher** : affichez le tableau de bord et actualisez les widgets de rapport.
- **Personnaliser : actualisez**, ajoutez, supprimez et réorganisez les widgets.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

Sur le tableau de bord des opérations du workflow, vous pouvez cliquer sur les éléments de widget pour afficher les enregistrements qu'ils représentent. Vous pouvez également ajouter de nouveaux widgets de rapport qui ne sont pas affichés par défaut.

Procédure

1. Affichez le tableau de bord des opérations du workflow en accédant à **Workflow** > **Opérations** > **Tableau de bord des opérations du workflow**.

   Les rapports par défaut sur le tableau de bord incluent :

   - Contextes des workflows fournissant des mesures de temps d'exécution
   - Workflows actifs démarrés pendant une période spécifiée
   - Les workflows ont été exécutés entre hier et aujourd'hui
   - Workflows par état pour le mois en cours
   - Contextes de workflow vieillis au cours du mois écoulé

2. Recherchez et ajoutez d'autres widgets en sélectionnant l'icône Ajouter du contenu (icône Ajouter du +) dans le coin du tableau de bord.

Que faire ensuite

Si un workflow apparaît systématiquement comme une valeur hors norme et qu'il n'y a pas d'erreur à l'origine des valeurs de temps d'exécution, vous pouvez utiliser ses valeurs de temps d'exécution historiques pour calculer une nouvelle valeur de temps d'exécution estimée. Mettez ensuite à jour la durée d'exécution estimée dans les propriétés du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jauges de workflow

Plusieurs jauges sont disponibles pour vous aider à examiner les performances des workflows. Vous pouvez ajouter ces jauges au tableau de bord des opérations du workflow ou aux pages d'accueil personnalisées.

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organisent les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord dynamiques et Centre d'analyse les tableaux de bord prennent le relais de la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à l'obsolescence de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord dynamiques.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse .
- Travailler avec des tableaux de bord réactifs .

Jauges de workflow

Contenu	Description
Contrôles du tableau de bord ERT >	
Workflows des valeurs hors norme terminés pour l'heure d'exécution estimée (pourcentage des valeurs hors limites)	Identifie les workflows qui se sont terminés, mais qui ne se sont pas terminés dans les valeurs d'exécution estimées (ERT). Saisissez un pourcentage de valeurs hors norme pour voir les workflows qui se sont exécutés en dehors de la plage d'exécution spécifiée.
Valeur hors norme Workflows de longue durée pour l'heure d'exécution estimée (pourcentage des valeurs hors limites)	Affiche les workflows s'exécutant plus longtemps que le seuil d'exécution configuré.
Tableau de bord du workflow >	
Workflows sans enregistrement actuel	Affiche les contextes de workflow qui n'ont pas d'enregistrement actuel associé.
Jauges > **Contexte du workflow**	
Nombre de workflows actifs démarrés par heure (hier)	Affiche le nombre total de workflows en cours d'exécution par heure sur une période donnée. Par défaut, il affiche le nombre de workflows exécutés par heure le jour précédent (hier).
Workflows des valeurs hors norme terminés non cumulés à l'ERT	Affiche les contextes de workflow qui sont terminés en dehors de la valeur hors norme estimée de l'exécution et qui ne sont pas cumulés à la valeur estimée de l'exécution.
Exécution de Contextes des workflows	Affiche le nombre total de workflows en cours d'exécution.
Workflows terminés avec succès cumulés à l'ERT	Affiche le nombre total de workflows terminés avec succès dont la durée d'exécution est cumulée à la valeur de temps d'exécution estimée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jauges de workflow (suite)

Contenu	Description
Workflows par état (ce mois)	Affiche le nombre total de workflows exécutés au cours d'un mois, regroupés par état actuel.
Contextes des workflows vieillis (en cours d'exécution depuis le mois dernier)	Affiche le nombre total de contextes de workflow en cours d'exécution pour une période donnée par nom de workflow. Par défaut, il affiche le nombre total de contextes de workflow exécutés au cours du dernier mois.
Exécution des workflows entre hier et aujourd'hui (par table)	Affiche les workflows exécutés au cours du dernier jour, regroupés par nom de table.

Synchronisation des performances du workflow

Le moteur de workflow peut générer des données détaillées de minutage des performances, utiles pour résoudre les problèmes liés aux workflows lents.

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d'utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d'automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

Un administrateur doit activer cette fonctionnalité.

Lorsque la synchronisation des performances du workflow est activée, le moteur de workflow suit les données clés de performance, y compris diverses mesures de vitesse d'exécution. La table Synchronisation du workflow [wf_workflow_timing] stocke les données, avec un enregistrement pour chaque contexte de workflow. L'enregistrement de minutage du workflow est mis à jour lorsque le moteur de workflow termine le workflow, attend la fin d'une activité ou quitte l'exécution du workflow.

Propriétés du temps d'exécution estimé du workflow

Les administrateurs peuvent activer la collecte des mesures de temps d'exécution des workflows en définissant les propriétés ERT (Estimated Run Time).

Les administrateurs peuvent utiliser les mesures d'ERT pour déterminer si les workflows s'exécutent plus longtemps ou moins longtemps que prévu et pour identifier les erreurs dans le traitement des workflows. Le système affiche les mesures de temps d'exécution sur le tableau de bord des opérations du workflow.

Activer la synchronisation des performances du workflow

La synchronisation des performances du workflow est désactivée par défaut. Vous pouvez créer une propriété système pour l'activer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Ajoutez une propriété système avec les spécifications suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Nom	glide.workflow.show_timing
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

Activités du workflow

Référence des propriétés de l’activité du workflow

Important :
À partir de la Zurich version, les nouveaux clients ne reçoivent plus les workflows hérités créés et publiés par ServiceNow, Inc.. Toutes les fonctionnalités de workflow héritées ont été remplacées par Studio de workflow le contenu. Seuls les clients ayant effectué une mise à niveau à partir de versions antérieures conservent la possibilité d’utiliser et de modifier les workflows hérités existants. Bien que tous les clients conservent la possibilité de créer des workflows hérités, nous vous recommandons vivement de les utiliser Studio de workflow à la place pour créer du contenu d’automatisation des processus. Seules les Studio de workflow nouvelles fonctionnalités et améliorations seront récompensées.

Chaque activité effectue une tâche différente, comme l’exécution d’un script, l’envoi de notifications ou la demande d’approbations. Les activités peuvent réussir ou échouer, entraînant parfois l'exécution de certaines actions par d'autres activités.

Pour en savoir plus sur la configuration des différents types d’activités, cliquez sur le nom d’une activité dans la liste ci-dessous ou reportez-vous à la section Workflow Référence des activités.

Activités principales fournies dans le système de base

- Activités d’approbation et de restauration workflow
- Activités de condition Workflow
- Activité de notification workflow
- Activités du workflow de Notify
- Workflows utilisés comme flux secondaires
- Activités du workflow de la tâche
- Activités du minuteur workflow
- Activités d’utilitaire workflow

Activités fournies avec Orchestration

Les activités suivantes sont incluses dans Orchestration.

- Pack d’activité Active Directory
- Activités d’orchestration
- Activités PowerShell
- Activités Puppet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles fournis pour créer des activités personnalisées

Si Orchestration est actif sur votre système, les utilisateurs disposant des rôles appropriés peuvent créer des activités personnalisées à l'aide du concepteur d'activité Orchestration de ServiceNow. Pour plus d'informations sur les modèles fournis par Orchestration pour la création d'activités personnalisées que vous pouvez charger sur le ServiceNow Store, voir Composants du concepteur d'activité.

Workflow Référence des activités

Référence de l'activité du workflow, organisée par catégorie.

Chaque activité effectue une tâche différente, comme l'exécution d'un script, l'envoi de notifications ou la demande d'approbations.

Le workflow exécute les activités en tant que session utilisateur qui les démarre ou les fait avancer. Les workflows démarrés à partir d'opérations d'enregistrement exécuteront des activités en tant que session utilisateur qui a effectué l'opération d'enregistrement. Les workflows démarrés à partir de calendriers ou redémarrés à partir de minuteurs exécutent des activités en tant qu'utilisateur système. Les workflows démarrés à partir d'appels de script exécutent des activités en tant que session utilisateur qui a démarré le script.

Activités d'approbation et de restauration

Les activités d'approbation et de restauration génèrent et gèrent les approbations. Les workflows ne peuvent pas tous inclure des activités d'approbation. Pour plus d'informations, lisez .Activités d'approbation et de restauration workflow

Remarque :
Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Activités d'approbation et de restauration

Activité	Description
Activité de workflow de l'action d'approbation	**L'activité Action d'approbation** effectue une action d'approbation sur la tâche actuelle.
Activité du workflow du coordinateur d'approbation	**L'activité du coordinateur d'approbation** crée une approbation dont le résultat dépend du résultat d'une ou de plusieurs activités enfants, y compris une ou plusieurs activités **Approbation - Utilisateur**, **Approbation - Groupe** et/ou **Approbation manuelle**.
Approbation : groupe activité du workflow	**L'activité Approbation - Groupe** crée des enregistrements d'approbation pour chaque membre d'un groupe spécifié.
Approbation : activité du workflow de l'utilisateur	**L'activité Approbation - utilisateur** crée une ou plusieurs approbations utilisateur individuelles.
Générer l'activité du workflow	L'activité **Générer** crée immédiatement des enregistrements d'approbation ou de tâche à partir de n'importe quelle activité d'approbation ou de tâche placée après l'activité **Générer** dans le chemin d'accès du workflow. Ces tâches et approbations prégénérées commencent lorsque la tâche et les activités d'approbation sont atteintes pendant l'exécution du flux. Cela permet à une tâche d'avoir un ensemble de tâches séquentielles prégénérées ou d'approbations associées, tout en nécessitant qu'elles soient terminées dans l'ordre.
Activité du workflow des approbations manuelles	L'activité **Approbations manuelles** observe et gère toutes les approbations que les utilisateurs ajoutent manuellement en dehors du processus de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités d'approbation et de restauration (suite)

Activité	Description
	Cette activité sélectionne uniquement les approbations qui sont dans l'état Non demandé.
Restaurer à l'activité du workflow	L'activité **Restaurer** à passe directement à l'activité spécifiée par la flèche de la ligne de transition sortante.

Activités de condition

Les activités de condition fournissent des fonctionnalités conditionnelles de création de branches et d'opérations logiques pour les workflows.

Remarque :
Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Activités de condition

Activité	Description
Si l'activité du workflow	L'activité **Si** vérifie une condition ou un script pour déterminer si une transition **Oui** ou **Non** doit être sélectionnée.
Changer l'activité du workflow	L'activité **Switch** vérifie si la valeur d'un champ ou d'une variable transmis est équivalente à l'une des valeurs de ticket.
Activité du workflow Attendre une condition	L'activité **Attendre une condition** force le workflow à attendre pendant cette activité jusqu'à ce que l'enregistrement actuel corresponde à la condition spécifiée.
Attendre l'activité du workflow d'événement WF	L'activité **Attendre l'événement WF** force le workflow à attendre lors de cette activité jusqu'à ce que l'événement spécifié soit déclenché.

Notifier les activités

Notification Activités du workflow Gérer les appels et les messages SMS dans Notification.

Notifier les activités

Activité	Description
Activité de transfert d'appel workflow	L'activité **Transférer l'appel** transfère un appel Notification à un numéro de téléphone conforme E.164.
Activité d'entrée workflow	**L'activité Entrée** crée un menu téléphonique en présentant une liste d'options lors d'un appel Notification.
Activité du workflow de suspension	**L'activité Raccrocher** déconnecte un appel téléphonique Notification actif.
Activité de lecture workflow	**L'activité Lire** lit un fichier audio lors d'un appel Notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifier les activités (suite)

Activité	Description
Activité de l'enregistrement workflow	L'activité **de workflow d'enregistrement** enregistre l'audio d'un utilisateur lors d'un appel Notification.
Rejeter workflow	L'activité **de workflow Rejeter** rejette un appel Notification entrant.
Dire l'activité workflow	L'activité de workflow **Say** vous permet de lire un message, en utilisant la synthèse vocale, lors d'un appel Notification.
Transférer pour notifier l'activité du client workflow	**L'activité Transférer au client de notification** workflow connecte un appel téléphonique à un client WebRTC de Notification.
Activité d'appel workflow	**L'activité Appel** effectue des appels téléphoniques sortants à l'aide d'un workflow Notification. Cette activité de workflow peut être ajoutée à n'importe quelle table.
Rejoindre l'activité de téléconférence workflow	L'activité **Rejoindre la téléconférence** connecte un appel entrant ou sortant à une Notification téléconférence.
Activité Envoyer SMS workflow	L'activité **d'envoi de SMS** workflow pour envoyer de courts messages texte à l'aide de Notification sur les téléphones des utilisateurs. Cette activité de workflow peut être ajoutée à n'importe quelle table.
Activité de file d'attente workflow	**L'activité File d'attente** place un appel de Notification actif dans une file d'attente.

Activités de notification

Les activités du workflow de notification informent les utilisateurs des événements qui se produisent au cours du workflow.

Activités de notification

Activité	Description
Créer une activité d'événement workflow	L'activité **Créer un événement** ajoute un événement à la file d'attente des événements, mais ne le déclenche pas immédiatement.
Activité de notification workflow	L'activité **Notification** envoie un e-mail ou un SMS à des utilisateurs ou groupes spécifiés.

Activités de flux secondaire

Les activités de flux secondaire exécutent et gèrent les workflows à partir d'un workflow parent.

Activités de flux secondaire

Activité	Description
Activité du workflow du lanceur de flux parallèle	L'activité **de lanceur de flux parallèle** lance plusieurs flux secondaires en parallèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités de tâche

Les activités de tâche créent et modifient les tâches de workflow.

Remarque :
Les activités de la tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Activités de tâche

Activité	Description
Ajouter une activité Worknote workflow	L'activité **Ajouter une note de travail** ajoute du texte au champ Notes de *travail* de l'enregistrement d'incident actuel.
Activité Note workflow en pièce jointe	L'activité **Note en pièce jointe** ajoute une pièce jointe à l'enregistrement actuel.
Activité de tâche workflow du catalogue	L'activité **Tâche du catalogue** crée un enregistrement de tâche du catalogue de services.
Créer une activité de tâche workflow	L'activité **Créer une tâche** génère un enregistrement sur l'une des tables qui étendent la tâche [task].

Activités du minuteur

Les activités du minuteur suspendent les workflows pendant des périodes définies.

Remarque :
Les activités du minuteur s'exécutent en tant qu'utilisateur système, car le planificateur système fait avancer le workflow.

Activités du minuteur

Activité	Description
Activité du workflow de la minuterie du pourcentage de SLA	**L'activité de minuteur du pourcentage de SLA** suspend le workflow pendant une durée égale à un pourcentage d'un SLA.
Activité du workflow du minuteur	L'activité de **minuteur** suspend le workflow pendant une période donnée.

Activités d'utilitaire

Les activités utilitaires fournissent des contrôles sur le chemin d'accès au workflow et d'autres outils utiles.

Activités d'utilitaire

Activité	Description
Activité de la branche workflow	L'activité **Branche** divise le workflow en plusieurs chemins de transition à partir d'une seule activité.
Rejoindre l'activité workflow	L'activité **Join** réunit plusieurs chemins d'exécution en une seule transition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités d'utilitaire (suite)

Activité	Description
Verrouiller workflow l'activité	L'activité **Verrouiller** empêche d'autres instances de ce workflow de continuer au-delà de cette activité jusqu'à ce que le verrou soit libéré.
Activité du message workflow du journal	L'activité **Message du journal** écrit un message dans le journal de workflow.
Activité du message workflow de suivi du journal	L'activité **Journaliser le message de suivi** écrit un message de suivi dans le journal de workflow.
Message REST Activité du workflow hérité	L'activité Leg **Message REST** permet à un administrateur de remplacer le point de terminaison REST ou de fournir les variables configurées dans le module de message REST.
Activité de valeur workflow de retour	L'activité **Valeur de retour** renvoie une valeur à un workflow parent lorsqu'elle est exécutée à partir d'un flux secondaire.
Activité de script workflow d'exécution	**L'activité Exécuter le script** exécute le script spécifié dans le champ d'application de la version du workflow.
Activité Définir les valeurs workflow	L'activité **Définir les valeurs** définit les valeurs sur l'enregistrement actuel lorsque le workflow est mis en veille ou se termine.
Message SOAP Activité du workflow hérité	L'activité Leg **Message SOAP** utilise des messages SOAP définis dans le module d'extension Services web du système et peut appeler les messages à l'aide d'un serveur MID.
Activité de workflow tourniquet	L'activité **Tourniquet** limite le nombre de fois où un workflow peut passer par un même point.
Déverrouiller l'activité workflow	L'activité **de déverrouillage** libère un verrou qui était précédemment placé par l'activité **de verrouillage** .

Activités fournies avec Orchestration

Les activités suivantes sont incluses dans Orchestration.

- Pack d'activité Active Directory
- Activités d'orchestration
- Activités PowerShell
- Activités Puppet

Modèles fournis pour créer des activités personnalisées

Si Orchestration est actif sur votre système, les utilisateurs disposant des rôles appropriés peuvent créer des activités personnalisées à l'aide du ServiceNow Orchestration activity designer . Pour en savoir plus sur les modèles fournis par Orchestration pour la création d'activités personnalisées que vous pouvez charger dans le , consultez la ServiceNow Store rubrique Orchestration custom activity templates

Activités d'approbation et de restauration workflow

Les activités d'approbation et de restauration génèrent et gèrent les approbations.

Les activités d'approbation et de restauration ne sont pas disponibles dans certains workflows.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À deux exceptions près, les activités d'approbation et de restauration ne sont disponibles que lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche. Les exceptions sont les activités **Approbation - Utilisateur** et **Action d'approbation** , qui sont disponibles globalement.
- Les activités d'approbation et de restauration ne sont disponibles que si les moteurs d'approbation sont désactivés pour la table sur laquelle le workflow s'exécute. Si les moteurs d'approbation sont activés pour la table, les activités d'approbation sont grisées et ne peuvent pas être sélectionnées. Pour en savoir plus sur l'interaction entre le workflow et les moteurs d'approbation, reportez-vous à la section Activités de workflow d'approbation et moteurs d'approbation.

Activité de workflow de l'action d'approbation

L'activité Action d'approbation effectue une action d'approbation sur la tâche actuelle.

Utilisez cette activité pour marquer l'enregistrement de tâche actuel comme approuvé ou rejeté.

Remarque :
Lorsqu'une activité Action d'approbation est utilisée pour marquer une tâche comme approuvée, l'activité marque toutes les approbations en attente comme **n'étant plus nécessaires**. Cette activité se comporte différemment de Définir les **valeurs** ou Exécuter le **script** lorsqu'elle est utilisée pour définir la valeur du champ **d'approbation** .

Résultats

La valeur de résultat de l'activité est la disposition d'approbation finale sélectionnée par l'approbateur. La valeur de résultat peut être **approuvée** ou **rejetée**. Un concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de la variable `activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée de l'activité de l'action d'approbation

Champ	Description
Action	Action à effectuer sur la tâche. Les options sont les suivantes : • Marquer la tâche approuvée • Marquer la tâche rejetée • Marquer la tâche demandée • Ignorer les approbations en attente : le système définit les enregistrements d'approbation comme **n'étant plus nécessaires** et marque l'activité comme **approuvée**.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Conditions d'activité de l'action d'approbation

Condition	Description
Toujours	Événement ou condition qui entraîne le déplacement de l'approbation vers l'étape de workflow suivante.
Erreur	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	Événement ou condition qui autorise une approbation ignorée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

États d'activité de l'action d'approbation

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Activité du workflow du coordinateur d'approbation

L'activité du coordinateur d'approbation crée une approbation dont le résultat dépend du résultat d'une ou de plusieurs activités enfants, y compris une ou plusieurs activités **Approbation - Utilisateur**, **Approbation - Groupe** et/ou **Approbation manuelle**.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Pour créer une activité **Coordinateur d'approbation** , faites d'abord glisser l'activité sur le canevas du workflow pour que le formulaire d'activité s'affiche. Renseignez les champs appropriés du formulaire d'activité, puis cliquez sur **Soumettre**.

Une fois que vous avez cliqué sur **Soumettre**, l'activité apparaît sur le canevas du workflow. À partir de là, spécifiez les activités enfants en cliquant sur les liens qui apparaissent sur le corps de l'activité.

Lorsque **l'activité du coordinateur d'approbation** est terminée, toutes les approbations en attente qui ont été créées par l'une des activités d'approbation du **coordinateur d'approbation** sont immédiatement définies sur **N'est plus nécessaire**. Si un même utilisateur est appelé deux fois en tant qu'approbateur par le même workflow, par exemple lorsqu'un même utilisateur est à la fois un approbateur de produit et un approbateur exécutif, toutes les approbations pour cet utilisateur après la première sont ignorées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La valeur du résultat de l'activité du **coordinateur d'approbation** dépend des actions d'approbation effectuées par les approbateurs et des conditions d'approbation spécifiées dans le champ **Attendre** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Supprimé
- Annulé

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée de l'activité du coordinateur d'approbation

Champ	Description
Attendre	Indiquer ce qu'il faut attendre pour indiquer que l'activité d'approbation est approuvée ou rejetée. Les options sont les suivantes : • **Toute activité enfant à approuver :** Toute activité enfant (Utilisateur, Groupe ou Approbation manuelle) qui se termine avec comme résultat **Approuvé** entraîne la fin de l'activité du **Coordinateur d'approbation** avec un résultat **Approuvé**. • **Toutes les activités enfants à approuver :** Toutes les activités enfants de l'activité du **coordinateur d'approbation** doivent se terminer avec un résultat **approuvé** pour que l'activité du **coordinateur d'approbation** se termine avec un résultat **approuvé**. • **Première approbation ou premier rejet d'une activité enfant :** La première activité enfant qui se termine avec un résultat **approuvé** ou **rejeté** entraîne l'achèvement de l'activité du **coordinateur d'approbation** avec le même résultat. • **Condition basée sur le script :**Appelez un script pour déterminer comment gérer une approbation ou un rejet.
Quand se produit un refus S'affiche uniquement si **l'option Attendre** est définie sur **Toutes les activités enfants à approuver** ou **Toute activité enfant à approuver**.	Précisez ce que le coordinateur doit faire lorsqu'il voit un rejet d'une des activités enfant. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité du **coordinateur d'approbation** avec un résultat **rejeté**. • **Attendre les autres réponses avant de décider :** Attendez d'obtenir d'autres réponses d'autres activités enfants avant de prendre une décision d'approbation ou de rejet. Cela permet aux utilisateurs de changer d'avis jusqu'à ce qu'une décision soit prise. En outre, si **Attendre** est défini sur **N'importe quelle activité enfant à approuver** , l'achèvement d'une seule activité enfant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée de l'activité du coordinateur d'approbation (suite)

Champ	Description
	avec un résultat **approuvé** entraînera la fin de l'activité du **coordinateur d'approbation** avec un résultat **approuvé** , même si d'autres activités enfants se sont terminées avec un résultat **rejeté**.

Script d'approbation
 	
S'affiche uniquement si **l'option Attendre** est définie sur **Condition basée sur script**.
	Si la variable **Attendre** est définie **sur Condition basée sur script** , ce script est appelé pour déterminer comment gérer une approbation ou un rejet. Le script doit définir la `variable réponse` sur , approuvé ou rejeté pour indiquer l'état d'approbation global de cette approbation. Lorsqu'elle est appelée, la variable suivante est disponible pour le script :
	`counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval`
	`counts.approved = # of child approval activities that approved so far`
	`counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far`
	`counts.requested = # of child approval activities that are pending approval`

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque :
Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Conditions d'activité du coordinateur d'approbation

Condition	Description
Approuvé	Les utilisateurs des groupes ont approuvé la demande en fonction des règles **d'attente** .
Rejeté	Les utilisateurs des groupes ont rejeté la demande en fonction des règles **d'attente** .

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

États des activités du coordinateur d'approbation

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des activités du coordinateur d'approbation (suite)

État	Description
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Approbation : groupe activité du workflow

L'activité Approbation - Groupe crée des enregistrements d'approbation pour chaque membre d'un groupe spécifié.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

L'approbation de groupe est approuvée ou rejetée en fonction des approbations de l'utilisateur, selon la logique spécifiée dans le champ **Attendre** .

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de activity.result à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, la valeur de résultat est la disposition d'approbation finale. Cette disposition dépend des actions d'approbation effectuées par les approbateurs et des conditions d'approbation spécifiées dans les champs **En attente** ou **Quand quelqu'un refuse** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Supprimé
- Annulé

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Approbation : regrouper les variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Approbation : groupe quand Spécifiez quand cette activité génère un enregistrement d'approbation de groupe.	
Condition	Conditions qui, si elles sont réunies, entraînent la génération de l'approbation du groupe. Si les conditions ne sont pas réunies, l'approbation est ignorée.
Approbation : approbateurs de groupe Spécifiez les groupes dont l'approbation sera demandée.	
Groupes	Groupes dont l'approbation sera demandée. Pour modifier ce champ, cliquez sur l'icône de verrouillage. Pour sélectionner des groupes spécifiques par leur nom, utilisez la liste de recherche. Pour sélectionner des groupes dans les valeurs de champ sur l'enregistrement en cours lors de l'exécution, cliquez sur l'icône d'arborescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : regrouper les variables d'entrée d'activité (suite)

Champ	Description
	Chaque membre du groupe se verra attribuer un enregistrement d'approbation. Si aucun groupe n'est sélectionné, l'activité bascule automatiquement l'approbation sur **Approuvé**.
Approbation : condition de groupe Spécifiez comment l'activité décide d'approuver ou de rejeter l'approbation du groupe, en fonction des réponses envoyées par les membres du groupe.	
Attendre	Choix entre différentes logiques d'approbation pour déterminer quelles approbations ou quels rejets entraînent l'acceptation ou le refus de l'approbation de l'activité. Les options sont les suivantes : • **Une approbation de chaque groupe :** N'importe quel utilisateur de chaque groupe peut approuver et la première approbation de chaque groupe entraîne la fin de l'activité avec un résultat **approuvé** (voir ci-dessous pour savoir comment un rejet est géré). • **Approbation de n'importe quel groupe :** N'importe quel utilisateur de n'importe quel groupe peut approuver et la première approbation de n'importe quel groupe entraîne la fin de l'activité avec un résultat **d'approbation**. • **Approbation de tous les groupes :** Tous les utilisateurs de tous les groupes doivent approuver pour que l'activité se termine avec un résultat **approuvé** (voir ci-dessous pour savoir comment un rejet est géré). • **Première réponse de chaque groupe :** La première approbation ou le premier rejet d'un utilisateur de chaque groupe est utilisé pour indiquer l'état de l'approbation de groupe (voir ci-dessous pour savoir comment un rejet est géré). Indiquer ce qui se passe quand un utilisateur quelconque rejette la demande d'approbation. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité avec un résultat **rejeté**. • **Première réponse de n'importe quel groupe :** La première approbation ou le premier rejet d'un utilisateur d'un groupe entraîne la fin de l'activité avec un résultat **approuvé** ou **rejeté**. • **Condition basée sur le script :** Chaque fois qu'un utilisateur approuve ou rejette, le **script d'approbation** est appelé pour déterminer si l'activité doit être terminée.
Script d'approbation S'affiche uniquement lorsque **l'option Attendre** est	Si la variable **Attendre** est définie **sur Condition basée sur script** , ce script est appelé pour déterminer comment gérer une approbation ou un rejet. Le script doit définir la *réponse* de variable sur approuvé ou rejeté pour indiquer l'état global de cette approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : regrouper les variables d'entrée d'activité (suite)

Champ	Description

définie sur Condition basée sur script.	Ce script est chargé de définir l'état d'approbation de chaque groupe faisant partie de cette activité d'approbation avant de renvoyer l'état d'approbation global pour tous les groupes.
	
	Lorsqu'elles sont appelées, les variables suivantes sont disponibles pour le script pour tous les groupes qui font partie de cette activité d'approbation :
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	
	Et pour chaque groupe :
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	
	Remarque : Itérez les groupes à l'aide de :
	`for (var id in groups) {`
	`var group = groups[id];`
	`... group.total ...`
	`}`
	
	Remarque : obtenez l'objet de groupe à l'aide du code suivant (pour obtenir des éléments comme le nom du groupe itéré) :
	`var objGroup = fncGetGroupObj(id);`
	`var strGroupName = objGroup.name;`
	
	`function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)`
	`{`
	`var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');`
	`objGroupApproval.get(sidGroupApproval);`
	
	`var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : regrouper les variables d'entrée d'activité (suite)

Champ	Description

	objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);
	
	return objGroup;
	}
	
	Les scripts d'approbation permettent également les calculs. Par exemple, si seulement la moitié des approbations sont requises :
	
	if (counts.approved/counts.total > .49) {
	answer = 'approved';
	}
	else if (counts.rejected/counts.total > .50) {
	answer = 'rejected';
	}

Quand quelqu'un refuse	Choix entre différentes logiques d'approbation pour déterminer quels rejets entraînent le rejet de l'approbation de l'activité. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité avec un résultat **rejeté**. • **Attendre les autres réponses avant de décider :** Attendez d'avoir d'autres réponses avant de prendre une décision d'approbation ou de rejet. Cela permet aux utilisateurs de changer d'avis jusqu'à ce qu'une décision soit prise. **Remarque :** Si **l'option Attendre** est définie sur **Approbation par n'importe qui**, une seule approbation entraîne l'achèvement de l'activité avec un résultat **approuvé**, même si un ou plusieurs utilisateurs refusent.
Approbation - Calendrier de groupe Spécifier la manière dont le workflow calcule la date de démarrage prévue et la date d'échéance de l'enregistrement d'approbation. Une fois que vous avez effectué une sélection pour « Date d'échéance basée sur » et « Calendrier basé sur », les champs appropriés s'afficheront.	
Date d'échéance basée sur	Sélectionnez la façon dont le workflow détermine la durée, la date d'échéance et le calendrier de la tâche. • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. • **Durée relative :** La durée est calculée à partir d'une durée relative (comme la fin du jour ouvrable suivant). • **Champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur d'un champ sur l'enregistrement actuel. • **Script:** La durée est renvoyée par un script.
Durée	Nombre spécifique de jours et d'heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : regrouper les variables d'entrée d'activité (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Durée spécifiée par l'utilisateur	
Durée relative Apparaît uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Durée relative	Nombre général et durée des jours ouvrables.
Champ de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Champ de date/heure ou de durée	Champ de date/heure ou de durée.
Script de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque l'option Date **d'échéance basée sur** est définie sur Script	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si une planification est spécifiée, la durée sera prise en considération uniquement pour les heures spécifiées dans la planification. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier allant de 8h à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes : • **Planification de ce workflow :** La planification utilise la date et l'heure du contexte du workflow, ainsi qu'un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur provenant d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur.
Calendrier	La **planification** prédéfinie à partir d'une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : regrouper les variables d'entrée d'activité (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur Un calendrier spécifique	
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur Un champ de calendrier.	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Fuseau horaire spécifique :Fuseau horaire** spécifique que vous choisissez dans une liste de choix. • **Champ de fuseau horaire :Champ de fuseau horaire** pour suivre la durée d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur Un fuseau horaire spécifique .	Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste de choix.
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur Un champ de fuseau horaire.	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Approbation : avancée Si vous le souhaitez, écrivez un script pour déterminer des utilisateurs supplémentaires auxquels demander des approbations.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : regrouper les variables d'entrée d'activité (suite)

Champ	Description
Avancé	Cochez cette case pour écrire un script destiné à déterminer des utilisateurs supplémentaires auxquels demander des approbations. Utilisez le **script Groupes supplémentaires** pour personnaliser les approbations de groupe.

Script pour groupes supplémentaires	Si la case **à cocher Avancé** est sélectionnée, ce script est appelé pour déterminer les approbations de groupe supplémentaires éventuelles à créer. Le script doit définir la *réponse* de variable sur une liste d'ID de groupe séparés par des virgules ou sur un tableau d'ID de groupe à ajouter en tant que groupes d'approbateurs. Par exemple :
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Conditions

Les conditions suivantes déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque :
Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Approbation : conditions d'activité de groupe

Condition	Description
Approuvé	Les utilisateurs des groupes ont approuvé la demande en fonction des règles **d'attente** .
Rejeté	Les utilisateurs des groupes ont rejeté la demande en fonction des règles **d'attente** .
Erreur	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	Événement ou condition qui autorise une approbation ignorée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

Approbation : états des activités des groupes

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : activité du workflow de l'utilisateur

L'activité Approbation - utilisateur crée une ou plusieurs approbations utilisateur individuelles.

Résultats

La valeur de résultat est la disposition d'approbation finale. Cette disposition dépend des actions d'approbation effectuées par les approbateurs et des conditions d'approbation spécifiées dans les champs **En attente** ou **Quand quelqu'un refuse** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Supprimé
- Annulé

Variables d'entrée

Approbation : variables d'entrée de l'activité de l'utilisateur

Champ	Description
Approbation : utilisateur quand Spécifiez quand cette activité génère un enregistrement d'approbation d'utilisateur.	
Condition	Conditions qui, si elles sont réunies, entraînent la génération de l'approbation individuelle. Si les conditions ne sont pas réunies, l'approbation est ignorée.
Approbation : approbateurs d'utilisateurs Spécifiez les utilisateurs dont l'approbation sera demandée.	
Utilisateurs	Utilisateurs de l'approbation. Utilisez l'icône d'arborescence pour sélectionner des champs de référence utilisateur à partir de l'enregistrement actuel afin de créer des approbations, telles que `${assigned_to}`. Si aucun utilisateur n'est sélectionné, l'activité bascule automatiquement l'approbation sur **Approuvé**. **Remarque :** Le workflow gère uniquement les enregistrements d'approbation générés par l'activité de l'utilisateur d'approbation. Après le démarrage du workflow, les approbations nouvellement ajoutées n'affectent pas le contexte du workflow.
Groupes	Groupes dont les membres doivent également recevoir des approbations. Notez qu'il s'agit d'une opération différente de l'activité **Approbation - Groupe** , qui crée une approbation de groupe en plus des approbations individuelles. L'icône d'arborescence permet de sélectionner des champs de référence de groupe à partir de l'enregistrement actuel afin de créer des approbations, tels que `${assignment_group}`.
Approbation : condition utilisateur Spécifiez comment l'activité décide d'approuver ou de rejeter l'approbation en fonction des réponses de chaque approbateur.	
Attendre	Choix entre différentes logiques d'approbation pour déterminer quelles approbations entraînent l'acceptation de l'approbation de l'activité. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée de l'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description
	• **Approbation par n'importe qui :** N'importe quel utilisateur peut approuver et la première approbation entraîne la fin de l'activité avec un résultat **approuvé**. • **Approbation par tout le monde :** Tous les utilisateurs doivent approuver (voir ci-dessous pour savoir comment un rejet est traité). • **Première réponse de n'importe qui :** La première approbation ou le premier rejet d'un utilisateur entraîne l'achèvement de l'activité. • **Condition basée sur le script :** Chaque fois qu'un utilisateur approuve ou rejette, le **script d'approbation** est appelé pour déterminer si l'activité doit être terminée.
Quand quelqu'un refuse	Choix entre différentes logiques d'approbation pour déterminer quels rejets entraînent le rejet de l'approbation de l'activité. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité avec un résultat **rejeté**. • **Attendre les autres réponses avant de décider :** Attendez d'avoir d'autres réponses avant de prendre une décision d'approbation ou de rejet. Cela permet aux utilisateurs de changer d'avis jusqu'à ce qu'une décision soit prise. **Remarque :** Notez que si **Attendre** est défini sur **Approbation par n'importe qui** , une seule approbation entraîne la fin de l'activité avec un résultat **Approuvé,** même si un ou plusieurs utilisateurs refusent.
Nom de colonne d'approbation	Un champ de chaîne pour le nom du champ d'approbation dans la table sur laquelle le workflow s'exécute. La valeur par défaut est **l'approbation**, qui est le champ de la table Tâche. **Remarque :** Utilisez le nom du champ, pas son étiquette. Si vous utilisez des champs de colonne d'approbation personnalisés et des journaux de colonne d'approbation, utilisez les activités Définir la valeur dans le workflow pour définir les champs personnalisés de colonne d'approbation.
Colonne de journal d'approbation	
Script d'approbation	Si la variable **Attendre** est définie **sur Condition basée sur script** , ce script est appelé pour déterminer comment gérer une approbation ou un rejet. Le script doit définir la `variable réponse` sur approuvé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée de l'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description

	ou rejeté pour indiquer le statut d'approbation de cette approbation. Lors de l'appel, les informations suivantes sont disponibles :
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

Approbation : calendrier de l'utilisateur Spécifier la manière dont le workflow calcule la date de démarrage prévue et la date d'échéance de l'enregistrement d'approbation. Une fois que vous avez effectué une sélection pour « Date d'échéance basée sur » et « Calendrier basé sur », les champs appropriés s'afficheront.	
Date d'échéance basée sur	Sélectionnez la façon dont le workflow détermine la durée, la date d'échéance et le calendrier de la tâche. • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. • **Durée relative :** La durée est calculée à partir d'une durée relative (comme la fin du jour ouvrable suivant). • **Champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur d'un champ sur l'enregistrement actuel. • **Script:** La durée est renvoyée par un script.
Durée S'affiche uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Durée spécifiée par l'utilisateur	Nombre spécifique de jours et d'heures.
Durée relative Apparaît uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Durée relative	Nombre général et durée des jours ouvrables.
Champ de date d'échéance	Champ de date/heure ou de durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée de l'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Champ de date/heure ou de durée	
Script de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque l'option Date **d'échéance basée sur** est définie sur Script	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si une planification est spécifiée, la durée sera prise en considération uniquement pour les heures spécifiées dans la planification. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier allant de 8h à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes : • **Planification de ce workflow :** La planification utilise la date et l'heure du contexte du workflow, ainsi qu'un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur provenant d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur.
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur Un calendrier spécifique	La **planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée de l'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description
sur Un champ de calendrier.	
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Fuseau horaire spécifique :Fuseau horaire** spécifique que vous choisissez dans une liste de choix. • **Champ de fuseau horaire :Champ de fuseau horaire** pour suivre la durée d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur Un fuseau horaire spécifique .	Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste de choix.
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur Un champ de fuseau horaire.	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Approbation : avancée Si vous le souhaitez, écrivez un script pour déterminer des utilisateurs supplémentaires auxquels demander des approbations.	
Avancé	Cochez cette case pour écrire un script destiné à déterminer des utilisateurs supplémentaires auxquels demander des approbations.
Script pour approbateurs complémentaires	Si la case **à cocher Avancé** est sélectionnée, ce script est appelé pour déterminer les approbations de groupe supplémentaires éventuelles à créer. Le script doit définir la *réponse* de variable sur une liste séparée par des virgules des ID d'utilisateurs et des ID de groupes ou sur un tableau d'ID d'utilisateurs et de groupes à ajouter en tant qu'approbateurs. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbation : variables d'entrée de l'activité de l'utilisateur (suite)

Champ	Description

	answer = [];
	answer.push('id1');
	answer.push('id2');

Conditions

Les conditions suivantes déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque :
Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Approbation : conditions d'activité de l'utilisateur

Condition	Description
Approuvé	Les utilisateurs ont approuvé la demande en fonction des règles **d'attente** .
Rejeté	Les utilisateurs ont rejeté la demande en fonction des règles **d'attente** .
Erreur	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	Événement ou condition qui autorise une approbation ignorée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

Approbation : états de l'activité de l'utilisateur

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Générer l'activité du workflow

L'activité **Générer** crée immédiatement des enregistrements d'approbation ou de tâche à partir de n'importe quelle activité d'approbation ou de tâche placée après l'activité **Générer** dans le chemin d'accès du workflow. Ces tâches et approbations prégénérées commencent lorsque la tâche et les activités d'approbation sont atteintes pendant l'exécution du flux. Cela permet à une tâche d'avoir un ensemble de tâches séquentielles prégénérées ou d'approbations associées, tout en nécessitant qu'elles soient terminées dans l'ordre.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, le workflow ne crée aucune tâche ou approbation tant qu'il ne les a pas reçues dans le workflow.

L'activité **Générer** suit toutes les transitions dans le workflow jusqu'à chaque activité. Pour chaque activité :

- S'il s'agit d'une activité de tâche, crée la tâche et définit :
  - **L'état** sur **En attente**
  - **Date de début prévue**
  - La **date d'échéance**

> **Remarque :**
> Les activités de la tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

- S'il s'agit d'une activité d'approbation, crée les approbations et définit :
  - **L'état** d'approbation sur **Non demandé**
  - **Date de début prévue**
  - La **date d'échéance**

> **Remarque :**
> Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Les dates de début et les dates d'échéance prévues sont calculées en fonction de la **durée prévue** de toutes les tâches et approbations entre l'activité **Générer** et l'activité en cours de mise à jour. Dans le cas d'un chemin ramifié (entre une activité **Branche** et **Joindre**), la durée la plus longue sera utilisée pour toutes les activités postérieures à la branche.

L'activité **Générer** peut être utilisée plusieurs fois, et toutes les tâches ou approbations seront actualisées avec les informations mises à jour. Cela est utile dans les situations où la liste des approbateurs ou d'autres informations importantes sont toujours modifiables pendant le traitement du workflow et où il peut être nécessaire de mettre à jour ou de corriger les approbations ou les tâches générées.

Pour exclure un ensemble d'activités de l'activité **Générer** , cochez la case **Ignorer pendant la génération** dans n'importe quelle condition et ses transitions ne seront pas suivies pendant le processus de génération. La case **Ignorer pendant la génération** est cochée par défaut pour les conditions suivantes :

- **Rejeté** (pour l'une des activités d'approbation)
- **Aucunecondition de Si** l'activité
- **Condition de continuation** de l'activité du **tourniquet**
- **Condition incomplète** de l'activité **Joindre**

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer des variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Générer des approbations	Si cette option est sélectionnée, des approbations sont créées lors de l'exécution de l'activité **Générer** . Si cette option est décochée, les approbations sont utilisées pour calculer leur durée estimée, mais aucune approbation n'est créée.
Générer des tâches	Si cette option est sélectionnée, des tâches sont créées lors de l'exécution de l'activité **Générer** . Si cette option est décochée, les tâches sont utilisées pour calculer leur durée estimée, mais aucune tâche n'est créée.

États

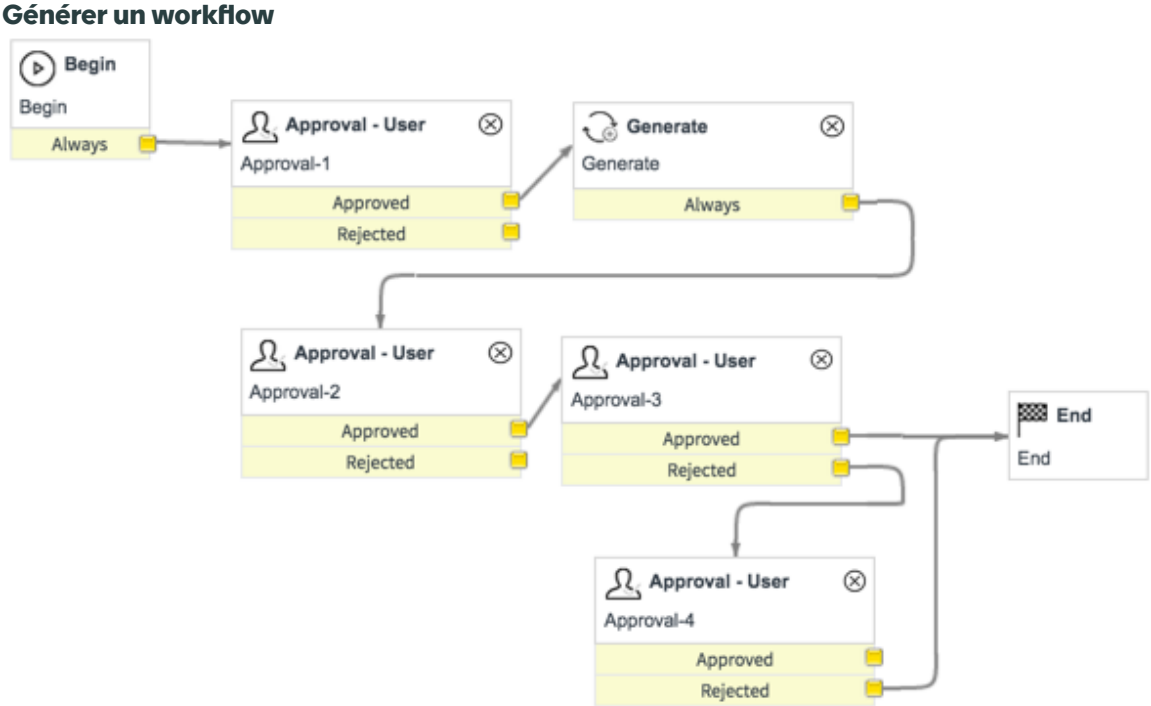
L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

Générer des états d'activité

État	Description
Exécution	L'activité est en cours d'exécution.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.

Exemple

Générer un workflow



Dans cet exemple, les approbations suivantes sont générées :

- Approval-2
- Approval-3

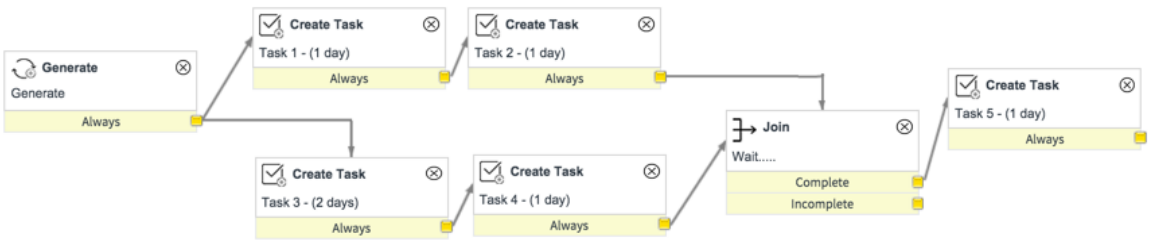
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'approbation-4 est ignorée, car la condition **Rejeté** de l'approbation-3 a **Ignorer pendant la génération** sélectionnée.

Voici un exemple d'utilisation de l'activité **Générer** qui décrit les dates de début et d'échéance prévues :

Générer la date de début et d'échéance du workflow



Dans cet exemple, si l'activité **Générer** est exécutée le 1er janvier 2016, les dates de démarrage prévues et les dates d'échéance suivantes sont définies pour les tâches générées.

Tâche	Date de début attendue	Motif	Date d'échéance
Tâche 1 (1 jour)	1er janvier 2016		2 janvier 2016
Tâche 2 (1 jour)	2 janvier 2016	La tâche 1 est 1 jour	3 janvier 2016
Tâche 3 (2 jours)	1er janvier 2016		3 janvier 2016
Tâche 4 (1 jour)	3 janvier 2016	La tâche 3 est de 2 jours	4 janvier 2016
Tâche 5 (1 jour)	4 janvier 2016	La tâche 4 se termine au plus tard avant la jonction	5 janvier 2016

Notez que la tâche 5 commence le 4 janvier 2016 puisque le chemin le plus long (en fonction des dates d'échéance) vers la **jonction** est la tâche 3/tâche 4.

Activité du workflow des approbations manuelles

L'activité **Approbations manuelles** observe et gère toutes les approbations que les utilisateurs ajoutent manuellement en dehors du processus de workflow. Cette activité sélectionne uniquement les approbations qui sont dans l'état Non demandé.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

S'il n'y a aucune approbation manuelle en attente lorsque cette activité s'exécute, l'activité se termine immédiatement avec un résultat **approuvé**. Cette activité ne crée pas d'enregistrement d'approbation. Utilisez cette activité pour mettre en pause le workflow lorsqu'un utilisateur ajoute une approbation manuelle à un enregistrement avec un workflow associé et que celui-ci se trouve dans l'état Non demandé. Le workflow attend la fermeture de l'approbation avant de poursuivre.

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de `activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, la valeur de résultat de l'activité est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la disposition d'approbation finale déterminée par les actions d'approbation prises par les approbateurs. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Supprimé
- Annulé
- Erreur

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée de l'activité des approbations manuelles

Champ	Description
Attendre	Indiquer ce qu'il faut attendre pour indiquer que l'activité d'approbation est approuvée ou rejetée. Les options sont les suivantes : • **Toute approbation manuelle d'utilisateur ou de groupe :** N'importe quel utilisateur peut approuver et la première approbation entraîne la fin de l'activité avec un résultat **approuvé**. • **Toutes les approbations manuelles d'utilisateur ou de groupe :** Tous les utilisateurs doivent approuver (voir ci-dessous pour savoir comment un rejet est traité). • **Première réponse de n'importe quelle approbation manuelle :** La première approbation ou le premier rejet d'un utilisateur entraîne l'achèvement de l'activité.
Quand quelqu'un refuse	Indiquer ce qui se passe quand un utilisateur quelconque rejette la demande d'approbation. Les options sont les suivantes : • **Rejeter l'approbation :** Terminer immédiatement l'activité avec un résultat **rejeté**. • **Attendre les autres réponses avant de décider :** Attendez d'avoir d'autres réponses avant de prendre une décision d'approbation ou de rejet. Cela permet aux utilisateurs de changer d'avis jusqu'à ce qu'une décision soit prise. En outre, si **l'option Attendre** est définie sur **Approbation par n'importe qui** , une seule approbation entraîne la fin de l'activité avec un résultat **Approuvé,** même si un ou plusieurs utilisateurs refusent.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Remarque :
Les activités d'approbation s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions d'approbation ou de rejet que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d’activité des approbations manuelles

Condition	Description
Approuvé	Les utilisateurs des groupes ont approuvé la demande en fonction des règles **d’attente** .
Rejeté	Les utilisateurs des groupes ont rejeté la demande en fonction des règles **d’attente** .

États

L’état de l’activité indique au moteur de workflow ce qu’il doit faire de l’activité.

États de l’activité des approbations manuelles

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l’activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s’est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Restaurer à l’activité du workflow

L’activité **Restaurer** à passe directement à l’activité spécifiée par la flèche de la ligne de transition sortante.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s’exécute sur une table qui étend la tâche.

Restaurer à détermine les activités à réinitialiser en fonction de la séquence de workflow réelle (pièces jointes de ligne de transition) des activités entre elle-même et l’activité de transition, et non de l’ordre d’exécution. **Restaurer** à marque alors toutes les approbations qui ont fait la transition entre la restauration et l’activité de transition comme **Pas encore demandées** et les tâches comme **Ouvertes** ou **En attente**.

Utilisez l’activité **Restaurer à** pour tous les workflows dans lesquels plusieurs restaurations sont requises. **L’option Restaurer à** n’a pas de variables.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition s’effectue après cette activité.

Restaurer aux conditions d’activité

Condition	Description
Toujours	Événement ou condition qui entraîne le retour de l’approbation à l’étape de workflow précédente.
Erreur	L'événement ou la condition qui génère une erreur.
Ignoré	Événement ou condition qui autorise une approbation ignorée.

États

L’état de l’activité indique au moteur de workflow ce qu’il doit faire de l’activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restaurer aux états d'activité

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Restaurer au comportement

L'activité **Restaurer à** passe directement à l'activité spécifiée par la flèche de la ligne de transition.

Utilisez l'activité **Restaurer à** pour tous les workflows qui utilisent des restaurations multiples ou imbriquées. **Restaurer jusqu'à** réinitialise la tâche ciblée (la transition directe) sur **Ouvert**. Toutes les tâches exécutées entre l'activité **Restaurer à** et la tâche ciblée (tâche restaurée) sont définies sur **En attente**.

(0) Commencer

(1) Message du journal

(2) Tâche 1

(3) Tâche 3

(4) Tâche 2

(5) Minuterie

(6) Agrément 1

(7) Restaurer la première tâche

(8) Tâche 1

(9) Tâche 2

(10) Agrément 1

(11) Approbation du journal

(12) Joindre

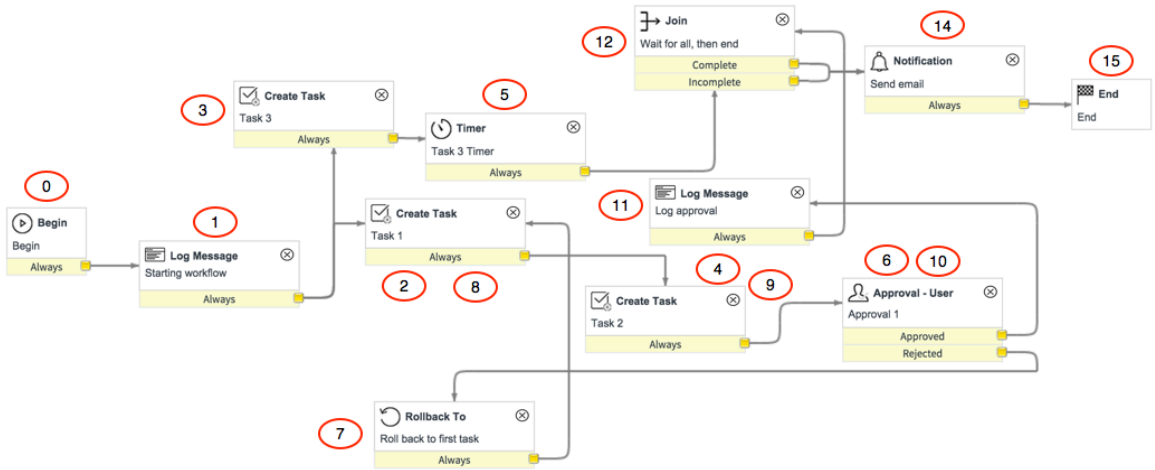
(14) Envoyer un e-mail

(15) Fin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restaurer au workflow



Historique de transition

L'état de la tâche 3 (3) ne change pas, car cette activité ne diffère pas directement de l'activité de cible de restauration. Pour voir quelles activités ont été restaurées, sélectionnez la liste connexe **Historique des transitions du workflow** et examinez la colonne **Restauré** .

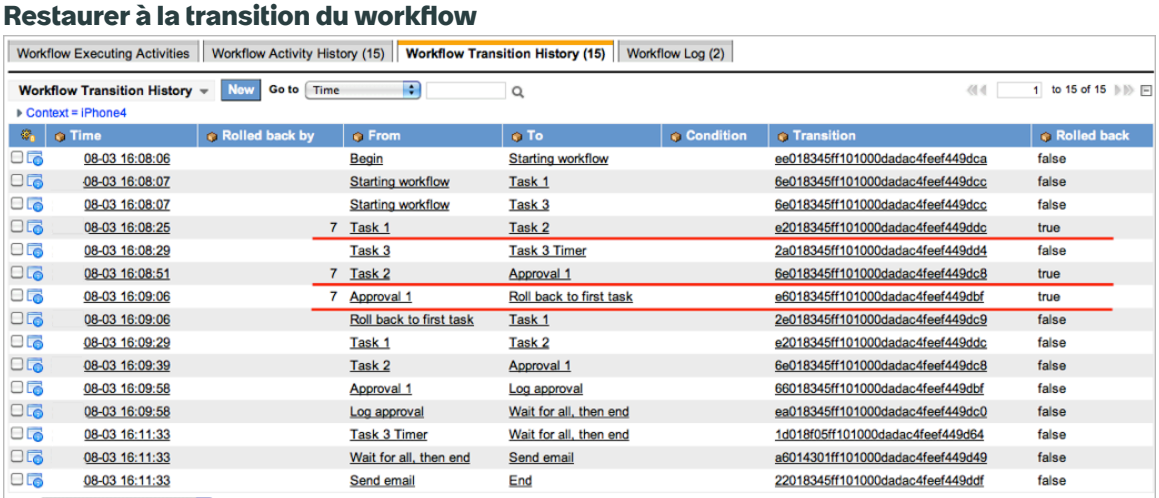
L'activité **Restaurer à** (7) met à jour les activités suivantes :

(8) Tâche 1 : réinitialiser en **mode Ouvert**

(9) Tâche 2 : réinitialiser en **attente**

(10) Approbation 1 : remise à **Pas encore demandé**

Restaurer à la transition du workflow



Workflow Executing Activities | Workflow Activity History (15) | **Workflow Transition History (15)** | Workflow Log (2)

Workflow Transition History — New — Go to Time — 1 to 15 of 15

Context = iPhone4

Time	Rolled back by	From	To	Condition	Transition	Rolled back
08-03 16:08:06		Begin	Starting workflow		ee018345ff101000dadac4feef449dca	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 1		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 3		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:25	7	Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	true
08-03 16:08:29		Task 3	Task 3 Timer		2a018345ff101000dadac4feef449dd4	false
08-03 16:08:51	7	Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	true
08-03 16:09:06	7	Approval 1	Roll back to first task		e6018345ff101000dadac4feef449dbf	true
08-03 16:09:06		Roll back to first task	Task 1		2e018345ff101000dadac4feef449dc9	false
08-03 16:09:29		Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	false
08-03 16:09:39		Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	false
08-03 16:09:58		Approval 1	Log approval		66018345ff101000dadac4feef449dbf	false
08-03 16:09:58		Log approval	Wait for all, then end		ea018345ff101000dadac4feef449dc0	false
08-03 16:11:33		Task 3 Timer	Wait for all, then end		1d018f05ff101000dadac4feef449d64	false
08-03 16:11:33		Wait for all, then end	Send email		a6014301ff101000dadac4feef449d49	false
08-03 16:11:33		Send email	End		22018345ff101000dadac4feef449ddf	false

Actions on selected rows... — 1 to 15 of 15

Restaurer à l'activité

Lorsque les conditions d'un workflow déclenchent une activité **Restaurer à** , le workflow déplace le traitement vers une activité spécifiée dans le workflow et réinitialise certaines activités qui ont déjà été exécutées à leur état d'origine. Cela est utile lors de la gestion d'une défaillance inattendue ou dans le cadre d'un flux logique programmé.

Lorsqu'une activité est réinitialisée pendant une restauration de workflow, il se produit ce qui suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les approbations sont réinitialisées à **Non demandé**.
- Les tâches sont réinitialisées sur **Ouvert** ou **En attente**. Un chemin d'accès de workflow de restauration ne peut pas créer de nouvelles tâches.

Les activités qui effectuent des opérations système externes, telles que la suppression d'un fichier ou l'envoi d'un e-mail, ne sont pas restaurées. Seuls les états d'activité d'approbation et de tâche sont réinitialisés.

Un workflow peut contenir une restauration unique, plusieurs restaurations ou des restaurations imbriquées dans des workflows plus complexes. L'activité **Restaurer** à réinitialise les activités en fonction de la séquence de workflow réelle (pièces jointes de ligne de transition) des activités entre elle-même et l'activité de transition, plutôt que d'utiliser l'ordre d'exécution pour déterminer où le traitement doit redémarrer.

Activités de condition Workflow

Les activités de condition fournissent des fonctionnalités conditionnelles de création de branches et d'opérations logiques pour les workflows.

Si l'activité du workflow

L'activité **Si** vérifie une condition ou un script pour déterminer si une transition **Oui** ou **Non** doit être sélectionnée.

Si le créateur du workflow spécifie à la fois la **condition** et le script **Avancé** , les deux doivent être évalués avec succès pour que l'activité passe par la transition **Oui** .

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de activity.result à partir du champ **Script** de l'enregistrement d'activité. Par défaut, la valeur de résultat de l'activité est le résultat final de la condition ou du script spécifié. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Oui
- Non

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Remarque :
Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Variables d'entrée de l'activité If

Champ	Description
Condition	Si cette option est spécifiée, et si l'enregistrement actuel correspond à la condition, la transition **Oui** est sélectionnée.
Avancé et Script	Pour spécifier un script, cochez la case **Avancé** . Vous pouvez ensuite entrer un script évalué. Si votre script définit la réponse de variable sur oui, la transition **Oui** est sélectionnée. Sinon, la transition **Non** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions

Les conditions suivantes déterminent quelle transition intervient après l'activité.

Si les conditions de l'activité

Condition	
Oui	Effectuée lorsque la condition, si elle est spécifiée, correspond et que le script **Avancé** , s'il est spécifié, renvoie yes.
Non	Utilisé lorsque la condition ne correspond pas ou lorsque le script **Avancé** , s'il est spécifié, renvoie non.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

Si les états de l'activité

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Changer l'activité du workflow

L'activité **Switch** vérifie si la valeur d'un champ ou d'une variable transmis est équivalente à l'une des valeurs de ticket.

Le comportement de l'activité de commutation est similaire à une instruction switch en Java.

Lors de la création d'une activité de changement, sélectionnez une **variable** ou un **champ** pour vérifier les conditions d'activité pour une valeur de champ correspondante. Lorsque la valeur transmise dans cette variable ou ce champ correspond à la valeur définie dans le champ **Condition** de la condition d'activité, le workflow progresse dans cette condition d'activité.

Remarque :
Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Résultats

La variable ou le champ sélectionné dans la variable **d'activité Variable** ou **Champ** détermine les valeurs de résultat possibles.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changer les variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Type	Sélectionnez **Variable** ou **Champ** comme type de valeur à vérifier par rapport aux conditions disponibles. Cette sélection définit l'étiquette et les options disponibles pour l'autre champ.
Variable ou champ	Sélectionnez la source de la valeur par rapport aux conditions d'activité du commutateur. L'étiquette du champ **et les options** disponibles dépendent de la sélection Type. • **Variable :** sélectionnez une variable de catalogue de services. • **Champ :** sélectionnez un champ dans la **table** définie dans les propriétés du workflow.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

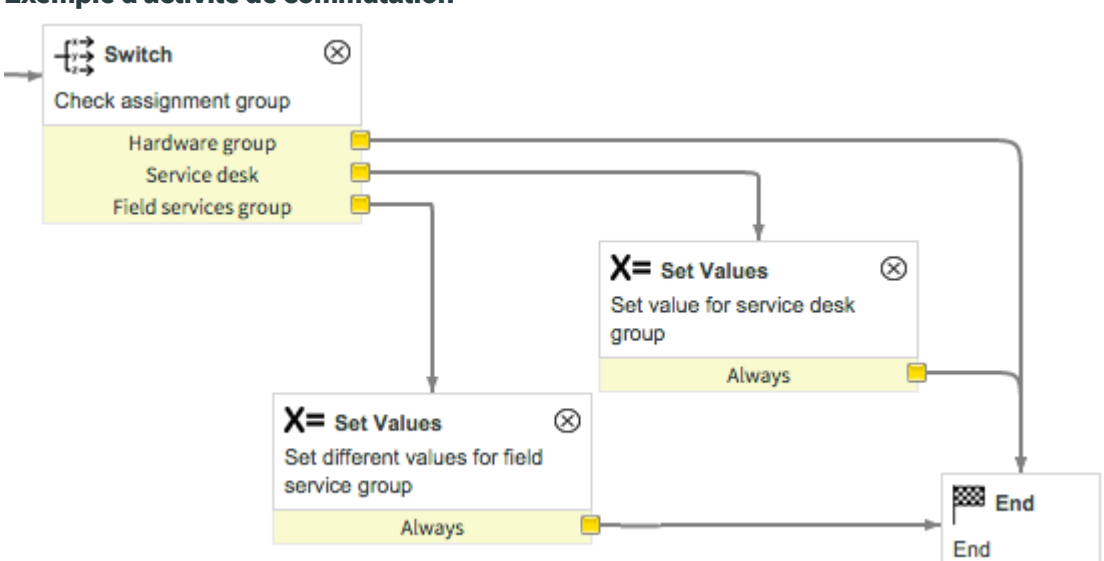
Changer les états d'activité

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Exemple

Vous pouvez créer une activité de commutation qui définit différentes valeurs de champ sur un incident en fonction du groupe d'affectation de l'enregistrement d'incident.

Exemple d'activité de commutation

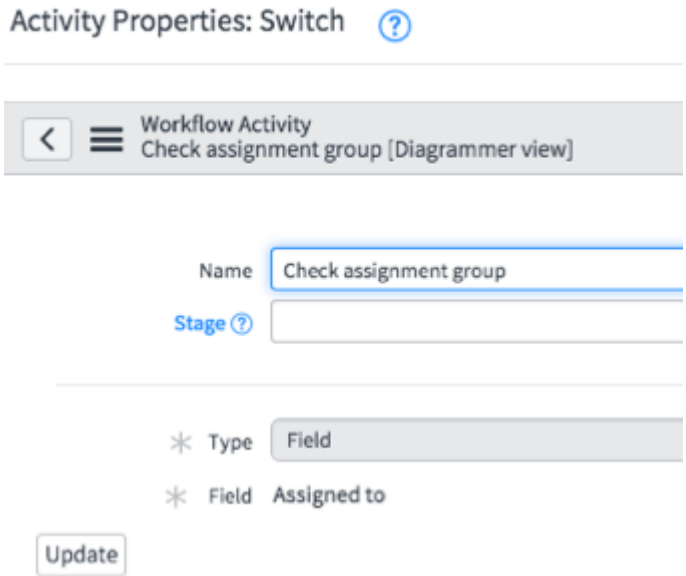


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le **champ** sélectionné est le champ **Incident affecté à** .

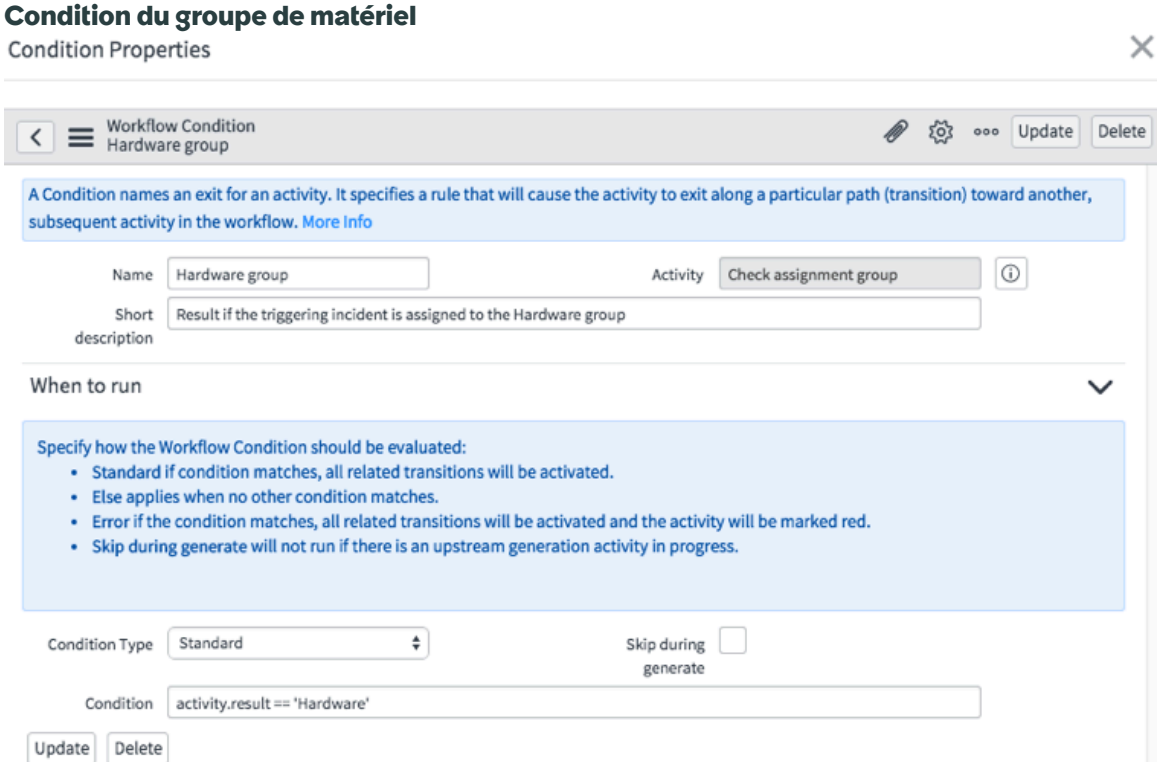
Changer le champ d'activité



Si la valeur du champ **Affecté à** de l'incident déclenchant le workflow est **Centre de services** ou **Services sur site**, le workflow renseigne les valeurs de l'enregistrement d'incident avant de continuer. Si la valeur **Affecté à** est **Matériel**, le workflow continue sans renseigner de valeur de champ.

Le type de condition (Standard, Sinon ou Erreur) est utilisé. Pour plus d'informations, voir Gérer les workflow conditions de l'activité.

Condition du groupe de matériel



Activité du workflow Attendre une condition

L'activité **Attendre une condition** force le workflow à attendre pendant cette activité jusqu'à ce que l'enregistrement actuel corresponde à la condition spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow évalue l'activité **Attendre une condition** chaque fois que l'enregistrement actuel est mis à jour. Utilisez cette activité pour mettre en pause un workflow indéfiniment jusqu'à ce qu'un critère particulier soit rempli par une mise à jour d'enregistrement. Pour mettre en pause un workflow pendant un certain temps, reportez-vous à la section Activités du minuteur workflow.

Pour que le workflow prenne en compte la condition remplie, toutes les conditions spécifiées, dans le générateur ou dans un script, doivent être vraies.

Remarque :
Une **activité Attendre une condition** ne doit être utilisée que pour attendre un événement externe tel qu'une mise à jour d'enregistrement, et non un événement provenant d'un workflow fixant une valeur. Si vous avez un workflow qui définit une valeur et que vous souhaitez attendre que ce même champ soit considéré comme « modifié », essayez d'insérer un minuteur d'une seconde.

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de `activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. L'activité effectue une transition lorsque la valeur de résultat est vrai.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Remarque :
Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Attendre les variables d'entrée de l'activité de condition

Champ	Description
Condition	Le workflow est mis en pause lors de cette activité jusqu'à ce que cette condition corresponde à l'enregistrement actuel.
Script de condition	Si cette option est spécifiée, le workflow est mis en pause lors de cette activité jusqu'à ce que ce script définisse la variable de `réponse` sur vrai.
Activer le délai	Option permettant de limiter le temps pendant lequel le workflow attend que l'activité soit terminée avant de continuer. **Remarque :** Utilisez l'option **Activer le délai d'expiration** pour empêcher la poursuite de l'exécution de cette activité. Si la condition pour continuer n'est jamais remplie, une valeur de délai d'expiration spécifie quand le système ignore l'activité d'attente de condition et passe à l'élément suivant du workflow. Vous devez définir une valeur de durée pour activer un délai d'expiration. Vous pouvez également sélectionner un calendrier si vous souhaitez calculer la date de fin de la durée en fonction d'un calendrier de travail spécifique.
Durée	Temps d'attente du workflow avant de continuer lorsque l'option **Activer le délai** est sélectionnée. Entrez le temps d'attente en heures, minutes et secondes. Si vous laissez ce champ vide, le workflow n'attend pas.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attendre les états d'activité de condition

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Attendre l'activité du workflow d'événement WF

L'activité **Attendre l'événement WF** force le workflow à attendre lors de cette activité jusqu'à ce que l'événement spécifié soit déclenché.

Utilisez cette activité pour attendre qu'une autre activité déclenche un événement. Les événements provenant d'autres activités sont déclenchés dans un script à l'aide de l'appel d'API workflow.fireEvent('eventName').

Résultats

Le concepteur de workflow peut affecter une valeur de résultat à l'aide de activity.result à partir d'un champ de script de l'activité. Cette activité effectue une transition lorsque l'événement spécifié se déclenche.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Remarque :
Les activités de condition s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions correspondent aux conditions que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Attendre les variables d'entrée d'activité de l'événement WF

Champ	Description
Attendre événement	Nom d'événement déclenchant le workflow.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

Attendre les états des activités de l'événement WF

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attendre les états des activités de l'événement WF (suite)

État	Description
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Activités de Concepteur de flux

Les activités du Concepteur de flux permettent à un workflow classique d'exécuter un flux, un flux secondaire ou une action à partir de Studio de workflow.

Disponibilité

Les activités de Concepteur de flux ne sont disponibles que lorsque le module d'extension Workflow Concepteur de flux de lancement [com.glideapp.workflow.fd_launcher] est activé. Pour demander l'activation de ce module d'extension, reportez-vous à la section Request a plugin .

Exécuter l'activité flux/flux secondaire/action

Appeler un flux, un flux secondaire ou une Studio de workflow action à partir d'un workflow. Configurez l'activité pour transmettre des entrées, exécuter un script de prétraitement ou exécuter un script de post-traitement.

Sélection du Concepteur de flux

Type

Type de données : *Choice*

Type de Studio de workflow composant à exécuter. Les options incluent flux, flux secondaire et action.

Flux

Type de données : *Reference*

Le Studio de workflow flux que vous souhaitez exécuter. Cette option n'est visible que lorsque le type est Flux.

Flux secondaire

Type de données : *Reference*

Le Studio de workflow flux secondaire que vous souhaitez exécuter. Cette option n'est visible que lorsque le type est Flux secondaire.

Action

Type de données : *Reference*

L'action Studio de workflow que vous souhaitez exécuter. Cette option n'est visible que lorsque le type est Action.

Attendre l'achèvement

Type de données : *True/False*

Option permettant de mettre en pause le workflow jusqu'à ce que cette activité soit terminée. En règle générale, vous sélectionnez cette option si votre workflow doit accéder aux données de sortie à partir du flux, du flux secondaire ou de l'action Studio de workflow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées

A des entrées

Type de données : *True/False*

Option permettant de spécifier les données d'entrée sous forme de script.

Entrées

Type de données : *JavaScript*

Champ de script dans lequel vous pouvez fournir des valeurs d'entrée à des flux, des flux secondaires ou des Studio de workflow actions. Le script doit définir une variable d'objet nommée answer. Définissez une propriété d'objet pour chaque entrée requise par le flux, le flux secondaire ou l'action.

Prétraiter le script

Exécuter le script de prétraitement

Type de données : *True/False*

Option permettant d'exécuter un script avant l'exécution du flux, du flux secondaire ou de l'action Studio de workflow .

Script de prétraitement

Type de données : *JavaScript*

Champ de script dans lequel vous pouvez collecter ou manipuler des données de workflow avant d'exécuter le flux, le flux secondaire ou l'action Studio de workflow .

Post-traiter le script

Exécuter le script de post-traitement

Type de données : *True/False*

Option permettant d'exécuter un script après l'exécution du flux, du flux secondaire ou de l'action Studio de workflow .

Script de post-traitement

Type de données : *JavaScript*

Champ de script dans lequel vous pouvez collecter ou manipuler des données générées par un flux, un flux secondaire ou une Studio de workflow action. Studio de workflow Les données ne sont disponibles que lorsque l'option **Attendre l'achèvement** est sélectionnée. Par défaut, la variable activity.scratchpad.flowContextId contient l'ID système du contexte de flux, la variable activity.result contient l'état du contexte de flux et la variable activity.scratchpad.flowOutputs contient les valeurs de sortie générées par les flux secondaires et les actions.

Workflow Activités de notification

Les activités du workflow de notification informent les utilisateurs des événements qui se produisent au cours du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une activité d'événement workflow

L'activité **Créer un événement** ajoute un événement à la file d'attente des événements, mais ne le déclenche pas immédiatement.

Le processeur d'événements traite généralement l'événement dans la minute. Cette activité déclenche toutes les règles métier ou notifications par e-mail qui seraient normalement déclenchées par l'événement.

Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation d'événements système, reportez-vous à la section System Events .

Résultats

Terminé : l'activité a ajouté l'événement à la file d'attente de l'événement.

Variables d'entrée

Créer des variables d'entrée d'activité d'événement

Champ	Description
Nom d'événement	Le nom de l'événement à créer. Dans la liste de recherche Nom d'événement, sélectionnez l'événement à ajouter à la file d'attente. Si l'événement nécessite des paramètres, spécifiez-les dans le champ Script de paramètre.
Paramètre 1	Premier paramètre de l'événement. **Remarque :** Si ce paramètre est une valeur de chaîne, il doit être entre guillemets (» «).
Paramètre 2	Deuxième paramètre de l'événement. **Remarque :** Si ce paramètre est une valeur de chaîne, il doit être entre guillemets (» «).

Activité de notification workflow

L'activité **Notification** envoie un e-mail ou un SMS à des utilisateurs ou groupes spécifiés.

Variables d'entrée

Mettez à jour la liste des destinataires ou supprimez l'activité du flux si vous souhaitez arrêter les notifications.

Variables d'entrée de l'activité de notification

Champ	Description
Destinataires	
Pour	Les utilisateurs qui seront destinataires de l'e-mail.
À (groupes)	Les membres des groupes qui seront destinataires de l'e-mail.
Avancé	Si cette option est sélectionnée, le script dans le champ **Vers (script)** est appelé pour spécifier les destinataires supplémentaires de l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée de l'activité de notification (suite)

Champ	Description
À (script)	Si **Avancé** est sélectionné, ce script est appelé et doit définir la `réponse` de variable à une liste séparée par des virgules d'utilisateurs ou de sys_ids de groupe que vous souhaitez ajouter en tant que destinataires de l'e-mail.
Message	
Objet	Ligne d'objet de l'e-mail
Message	Le corps de l'e-mail qui est envoyé. Pour inclure la valeur d'un champ dans le corps du message, placez le curseur à l'endroit du texte où vous souhaitez que la valeur du champ soit insérée. Cliquez ensuite sur l'icône + en regard de **Champs** et sélectionnez le champ souhaité.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

États des activités de notification

Champ	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction d'exécution de l'activité.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.

Activités du minuteur workflow

Les activités du minuteur suspendent les workflows pendant des périodes définies.

Information associée

Utiliser plusieurs activités de minuteur dans un seul workflow

Activité du workflow de la minuterie du pourcentage de SLA

L'activité de minuteur du pourcentage de SLA suspend le workflow pendant une durée égale à un pourcentage d'un SLA.

Un workflow doit s'exécuter sur la table des SLA de tâche pour utiliser cette activité.

Remarque :
Les activités du minuteur s'exécutent en tant qu'utilisateur système, car le planificateur système fait avancer le workflow.

Résultats

Résultats d'activité du minuteur du pourcentage de SLA

Résultat	Description
Terminé	L'activité a atteint avec succès la durée spécifiée
Annulé	L'activité ou le workflow a été annulé avant que le minuteur n'atteigne la durée spécifiée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité de minuteur du pourcentage de SLA

Champ	Description
Pourcentage	Durée de mise en pause du workflow, en pourcentage du SLA actuel

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

États de la minuterie du pourcentage de SLA

État	Description
Exécution	L'activité se trouve dans cet état très brièvement lors de l'initialisation, après quoi elle passe immédiatement à **l'état En attente**.
En attente	Le moteur de workflow attend que le SLA atteigne le pourcentage spécifié. Le moteur fait ensuite passer le workflow à l'activité suivante.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Activité du workflow du minuteur

L'activité de **minuteur** suspend le workflow pendant une période donnée.

Cette durée peut être une valeur de temps absolue ou une valeur relative basée sur une création et une utilisation de calendriers définis. Il est préférable **d'ajuster la durée** afin que le workflow puisse progresser en temps voulu. Pour interrompre indéfiniment un workflow jusqu'à ce qu'une condition soit remplie, voir Attendre une condition.

Remarque :
Les activités du minuteur s'exécutent en tant qu'utilisateur système, car le planificateur système fait avancer le workflow.

Résultats

Résultats d'activité du minuteur

Résultat	Description
Terminé	L'activité a atteint avec succès la durée spécifiée.
Annulé	L'activité ou le workflow a été annulé avant que le minuteur n'atteigne la durée spécifiée.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée de l'activité du minuteur

Champ	Description
Informations sur le minuteur	
Minuteur basé sur	Comment la durée du minuteur est calculée. Les options sont les suivantes : • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur les champs **de durée** , tels que les jours et les heures. • **Durée relative :** La durée est basée sur les champs **Durée relative** (comme la fin du jour ouvrable suivant) et **Attente** . • **Champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur du **champ** et le champ **Attente** . • **Script:** La durée est basée sur un script qui renvoie le nombre de secondes.
Durée S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a la valeur **Une durée spécifiée par l'utilisateur**.	Nombre spécifique de jours et d'heures à attendre avant de passer à l'activité suivante du workflow.
Durée relative Apparaît uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a la valeur **Une durée relative**	Nombre général et durée des jours ouvrables à attendre avant de passer à l'activité de workflow suivante. .
Attente S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a **la valeur Une durée relative** ou **un champ de date/heure ou de durée**.	Ajustement du minuteur supplémentaire lorsque **l'option Minuteur basé sur** a la valeur **Une durée relative** ou **un champ Date/heure ou Durée**. Les options sont les suivantes : • **La durée complète :** Aucune modification de la durée calculée. • **Un % de la durée :** La durée est ajustée en multipliant le nombre de secondes par le (**Pourcentage** / 100). • **Quelque temps auparavant :** La durée est raccourcie par le **temps avant** jours et heures. • **Quelque temps après :** La durée est allongée par le **délai après** jours et heures.
Pourcentage S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a **la valeur Une durée**	**Valeur du pourcentage d'attente** lorsque **le minuteur basé sur** a **la valeur Une durée relative** ou **un champ Date/heure ou Durée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée de l'activité du minuteur (suite)

Champ	Description
relative ou **un champ de date/heure ou de durée**.	
Temps avant S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a la valeur **Une durée relative** ou **un champ Date/heure ou Durée** et **Attendre** est **Un peu avant**.	Valeur de durée du modificateur lorsque **l'option Attendre** est **Un peu avant**.
Temps après S'affiche uniquement lorsque **le minuteur basé sur** a la valeur **Une durée relative** ou **un champ Date/heure ou Durée** et **Attendre** est **un certain temps après**.	Valeur de temps du modificateur lorsque **l'option Attendre** est **Un peu après**.
Champ S'affiche uniquement lorsque **Minuteur basé sur** a **la valeur Un champ de date/heure ou de durée**.	Champ date/heure ou durée qui contient le temps d'attente écoulé avant de passer à l'activité de workflow suivante.
Script Apparaît uniquement lorsque **le minuteur basé sur** est **un script**	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier du minuteur	
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si une planification est spécifiée, la durée sera prise en considération uniquement pour les heures spécifiées dans la planification. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier allant de 8h à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée de l'activité du minuteur (suite)

Champ	Description
	• **Planification de ce workflow :** La planification utilise la date et l'heure du contexte du workflow, ainsi qu'un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur provenant d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur.
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **Calendrier basé sur** a **la valeur d'un calendrier spécifique**.	La **planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **Calendrier basé sur** a la valeur **Un champ de calendrier**.	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire du minuteur	
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Fuseau horaire spécifique :Fuseau horaire** prédéfini. • **Champ de fuseau horaire :Champ de fuseau horaire** pour suivre la durée d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** a **la valeur Un fuseau horaire spécifique**.	Fuseau horaire prédéfini.
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** a la valeur **Un champ de fuseau horaire**.	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États

L’état de l’activité indique au moteur de workflow ce qu’il doit faire de l’activité.

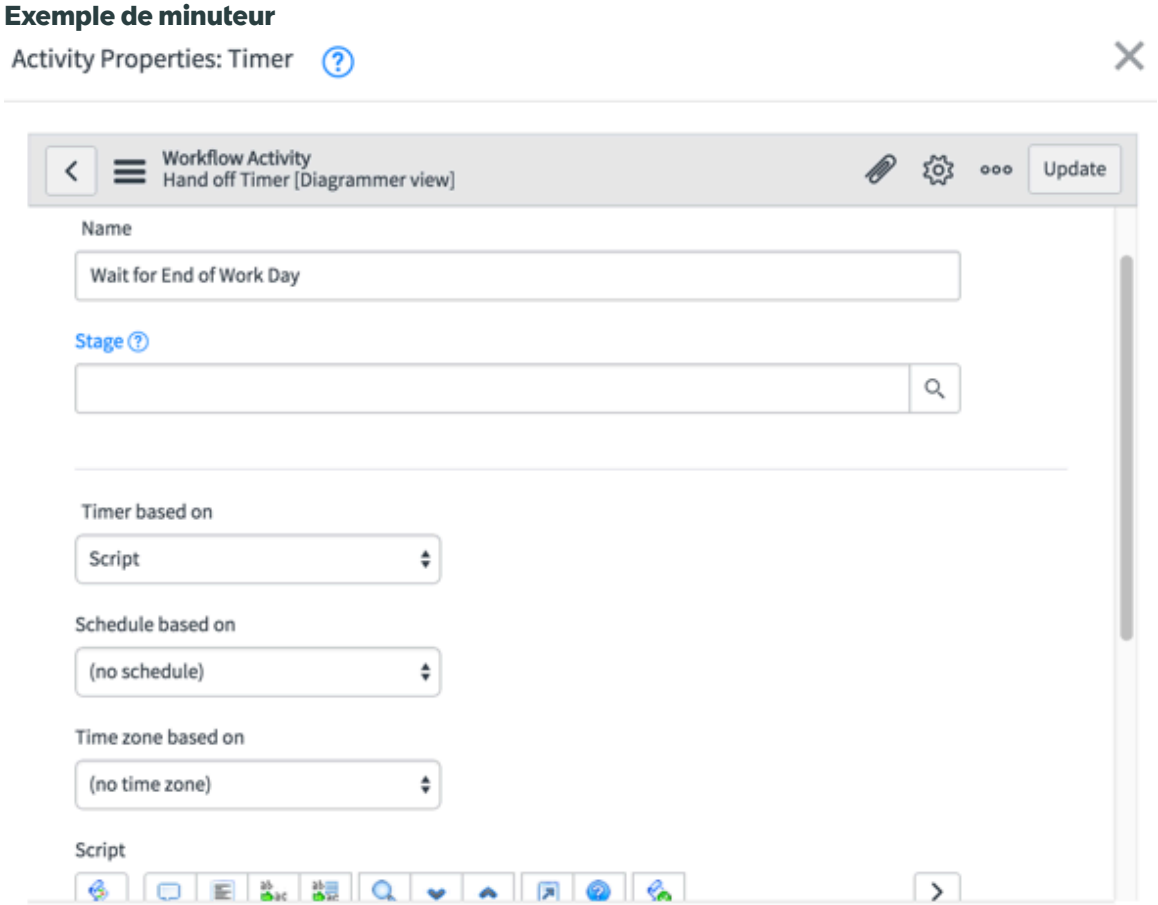
États des activités du minuteur

État	Description
Exécution	L’activité **du minuteur** est dans cet état très brièvement lors de l’initialisation, après quoi elle passe immédiatement en **attente**.
En attente	Le moteur de workflow attend que le minuteur atteigne la durée spécifiée. Le moteur fait ensuite passer le workflow à l’activité suivante.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s’est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Exemple

Vous pouvez utiliser une activité de **minuteur** pour mettre en pause le workflow jusqu’à la fin de la journée ouvrable.

Exemple de minuteur



Dans cet exemple, le script évalue le délai entre la variable *now* et la variable *EOD* . La variable *EOD* est définie, dans une période de 24 heures, comme étant 16h00. Le script définit ensuite la variable de *réponse* à la différence entre ces variables, en quelques secondes, et consigne un message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

Activités du workflow de la tâche

Les activités de tâche créent et modifient les tâches de workflow.

Les activités de tâche ne sont disponibles que lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Ajouter une activité Worknote workflow

L'activité **Ajouter une note de travail** ajoute du texte au champ Notes de *travail* de l'enregistrement d'incident actuel.

Un workflow doit s'exécuter sur la table Incident pour utiliser cette activité.

Remarque :
Les activités de la tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Variables d'entrée

Ajouter des variables d'entrée d'activité Worknote

Champ	Description
Note de travail	Texte à ajouter à l'enregistrement d'incident.

Activité Note workflow en pièce jointe

L'activité **Note en pièce jointe** ajoute une pièce jointe à l'enregistrement actuel.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Cette activité permet l'utilisation de balises HTML irrégulières pour référencer les pièces jointes, en particulier la balise [code]. Les entrées dans un champ journal qui utilisent un HTML irrégulier ne fonctionnent pas si la *glide.ui.allow_deep_html_validation* propriété est vraie. Par défaut, cette propriété est définie sur faux.

Remarque :
Les activités de la tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Résultats

Terminé : l'activité a ajouté la pièce jointe à l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Note en pièce jointe Variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Général	
Champ	Lors de l'exécution de cette activité, une note s'inscrit sur l'enregistrement en cours indiquant qu'un fichier a été joint. Spécifiez le champ de l'enregistrement actuel dans lequel vous souhaitez que cette note s'affiche. Les options sont les suivantes : • **aucune** (par défaut, les notes de travail) • **Commentaires supplémentaires** • **Notes de travail**
Informations pour la note en pièce jointe	
Nom pièce jointe	Lorsque cette activité s'exécute, elle crée un fichier .txt portant le nom que vous spécifiez dans ce champ.
Données pièce jointe	Contenu de la pièce jointe du fichier .txt. Il peut être en texte brut ou utiliser des variables pour extraire des données spécifiques d'une table.

Activité de tâche workflow du catalogue

L'activité **Tâche du catalogue** crée un enregistrement de tâche du catalogue de services.

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Un utilisateur doit terminer la tâche de catalogue. Cette activité est disponible uniquement pour les workflows en cours d'exécution sur la table Élément de demande du catalogue [sc_req_item].

Remarque :
Les activités de la tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Résultats

Vous pouvez affecter une valeur de résultat à l'aide `de activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. La valeur **de l'état** final de l'enregistrement de tâche du catalogue détermine la valeur de résultat de l'activité **Créer une tâche** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Fermé terminé
- Fermé incomplet
- Fermé ignoré
- Supprimé
- Annulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'entrée

Les valeurs que vous saisissez dans les champs suivants déterminent le comportement de l'activité.

Informations sur l'activité de tâche du catalogue

Champ	Description
Paramètres d'activité de la tâche du catalogue Les champs suivants spécifient le comportement de l'activité de la tâche du catalogue.	
Table de tâches	Table sur laquelle cette activité s'exécute. Dans la plupart des cas, laissez la valeur par défaut définie : [sc_req_item].
Priorité	La valeur que vous souhaitez affecter au champ **Priorité** pour la nouvelle tâche.
Attendre l'achèvement	Si cette option est sélectionnée, l'activité de workflow attend que la tâche se termine avant de continuer. Si cette option est décochée, la tâche est créée, mais le workflow continue.
Paramètres de l'enregistrement de tâche du catalogue Les champs suivants spécifient les valeurs de champ que cette activité définit pour la tâche de catalogue qu'elle crée.	
Valeur de tâche à partir de	Spécifiez comment vous souhaitez remplir les champs de la nouvelle tâche. • **Champs :** ensemble prédéfini de champs comprenant le **groupe d'exécution**, **l'affectation à**, **la description brève** et les **instructions**. • **Modèle :** un modèle existant pour la table de tâches sélectionnée. • **Valeurs :** valeurs que vous spécifiez à l'aide d'un widget Définir les valeurs. Une fois que vous avez sélectionné une valeur **pour la valeur de tâche**, des champs supplémentaires spécifiques à cette valeur s'affichent sur le formulaire.
Groupe d'exécution S'affiche uniquement lorsque la **valeur de tâche de** est définie sur Champs	Groupe responsable de l'achèvement de la tâche. Renseigne le champ **Groupe d'affectation** sur la nouvelle tâche.
Affectés à S'affiche uniquement lorsque la **valeur de tâche de** est définie sur Champs	Utilisateur responsable de l'achèvement de la tâche. Renseigne le champ **Affectation à** de la nouvelle tâche.
Description courte S'affiche uniquement lorsque la **valeur de**	Brève description de la tâche. Renseigne le champ Description **brève** de la nouvelle tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activité de tâche du catalogue (suite)

Champ	Description
tâche de est définie sur Champs	
Instructions S'affiche uniquement lorsque la **valeur de tâche de** est définie sur Champs	Instructions que l'utilisateur doit suivre avant de fermer la tâche. Renseigne le champ **Description** de la nouvelle tâche.
Modèle S'affiche uniquement lorsque la **valeur de tâche de** est définie sur Modèle.	Les valeurs de la tâche sont remplies à partir des valeurs du modèle que vous sélectionnez.
Valeurs définies S'affiche uniquement lorsque la **valeur de la tâche à partir de** est définie sur Valeurs.	Sélectionnez un champ sur l'enregistrement de tâche pour une valeur que vous spécifiez ici.
Avancé	Cochez **Avancé** si vous souhaitez utiliser un script pour affecter des valeurs à la tâche de catalogue. Lorsque vous cochez **la case Avancé,** une zone de texte s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer votre script.
Script avancé S'affiche uniquement lorsque le champ **Avancé** est coché.	Définir des valeurs supplémentaires pour la tâche dans ce script. Ce script est exécuté une fois les valeurs de la tâche définies à l'aide des **options Champs**, **Modèle** ou **Valeurs** que vous avez spécifiées. Utilisez la *tâche* de variable lors de la définition de valeurs supplémentaires, par exemple : `task.short_description = current.short_description ;`
Variables de tâches de catalogue	
Variables sur formulaire de tâches	Spécifiez les variables de catalogue facultatives à inclure dans le formulaire de tâche du catalogue. Les variables que vous sélectionnez ici s'afficheront dans un champ appelé **Éditeur de variable**. Si vous ne sélectionnez aucune variable ici, le champ **Éditeur de variable** du formulaire de tâche du catalogue ne sera pas visible.
Calendrier des tâches du catalogue	
Date d'échéance basée sur	Sélectionnez la façon dont le workflow détermine la durée, la date d'échéance et le calendrier de la tâche. • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. • **Durée relative :** La durée est calculée à partir d'une durée relative (comme la fin du jour ouvrable suivant).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activité de tâche du catalogue (suite)

Champ	Description
	• **Champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur d'un champ sur l'enregistrement actuel. • **Script:** La durée est renvoyée par un script.
Durée S'affiche uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Durée spécifiée par l'utilisateur	Nombre spécifique de jours et d'heures.
Durée relative Apparaît uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Durée relative	Nombre général et durée des jours ouvrables.
Champ de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Champ de date/heure ou de durée	Champ de date/heure ou de durée.
Script de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque l'option Date **d'échéance basée sur** est définie sur Script	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si une planification est spécifiée, la durée sera prise en considération uniquement pour les heures spécifiées dans la planification. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier allant de 8h à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activité de tâche du catalogue (suite)

Champ	Description
	• **Planification de ce workflow :** La planification utilise la date et l'heure du contexte du workflow, ainsi qu'un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur provenant d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur.
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur Un calendrier spécifique	La **planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur Un champ de calendrier.	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Fuseau horaire spécifique :Fuseau horaire** spécifique que vous choisissez dans une liste de choix. • **Champ de fuseau horaire :Champ de fuseau horaire** pour suivre la durée d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur Un fuseau horaire spécifique .	Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste de choix.
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé**	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activité de tâche du catalogue (suite)

Champ	Description
sur est définie sur Un champ de fuseau horaire.	

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

États des activités des tâches du catalogue

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Créer une activité de tâche workflow

L'activité **Créer une tâche** génère un enregistrement sur l'une des tables qui étendent la tâche [task].

Remarque :
Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow s'exécute sur une table qui étend la tâche.

Si la case **Attendre l'achèvement** est cochée, le contexte du workflow attend une action de l'utilisateur sur la tâche, comme Terminée ou Incomplète, puis progresse en fonction de l'action de l'utilisateur.

Remarque :
Les activités de la tâche s'exécutent en tant qu'utilisateur dont les actions terminent la tâche que le workflow attendait et font avancer le workflow.

Résultats

Vous pouvez affecter une valeur de résultat à l'aide de activity.result à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, la valeur **de l'état** final de l'enregistrement de tâche détermine la valeur de résultat de l'activité **Créer une tâche** . Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Fermé terminé
- Fermé incomplet
- Fermé ignoré
- Supprimé
- Annulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Les variables suivantes déterminent le comportement de l'activité.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche

Champ	Description
Créer les paramètres d'activité de la tâche Les champs suivants spécifient le comportement de l'activité Créer une tâche.	
Type de tâche	Type de tâche à créer. Sélectionnez la table de tâches correspondante pour le workflow.
Priorité	Priorité par défaut affectée à la tâche. Si vous définissez également la priorité de la tâche dans la section **Valeurs de tâche à partir de** , la valeur de la tâche remplace la priorité par défaut.
Attendre l'achèvement	Si cette option est sélectionnée, l'activité de workflow attend que la tâche se termine avant de continuer. Si cette option est décochée, la tâche est créée, mais le workflow continue.
Créer des paramètres d'enregistrement de tâche Les champs suivants spécifient les valeurs de champ que cette activité définit pour la tâche qu'elle crée.	
Valeurs pour tâche de	Les valeurs utilisées pour créer la tâche peuvent provenir de : • **Champs :** ensemble prédéfini de champs comprenant le **groupe d'exécution**, **l'affectation à**, **la description brève** et les **instructions**. • **Modèle :** un modèle existant pour la table de tâches sélectionnée. • **Valeurs :** valeurs que vous spécifiez à l'aide d'un widget Définir les valeurs. **Remarque :** Toute priorité de tâche que vous définissez ici remplace la priorité par défaut définie par le champ **Priorité** .
Groupe d'exécution S'affiche uniquement lorsque la **valeur de tâche de** est définie sur Champs	Groupe responsable de l'achèvement de la tâche. Renseigne le champ **Groupe d'affectation** sur la nouvelle tâche.
Affectés à S'affiche uniquement lorsque la **valeur de tâche de** est définie sur Champs	Utilisateur responsable de l'achèvement de la tâche. Renseigne le champ **Affectation à** de la nouvelle tâche.
Description courte	Brève description de la tâche. Renseigne le champ Description **brève** de la nouvelle tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche (suite)

Champ	Description
S'affiche uniquement lorsque la **valeur de tâche de** est définie sur `Champs`	
Instructions S'affiche uniquement lorsque la **valeur de tâche de** est définie sur `Champs`	Instructions que l'utilisateur doit suivre avant de fermer la tâche. Renseigne le champ **Description** de la nouvelle tâche.
Modèle de tâche S'affiche uniquement lorsque les **valeurs de tâche de** sont définies sur **Modèle**.	Modèle utilisé pour compléter des valeurs pour la tâche.
Définir les valeurs S'affiche uniquement lorsque les **valeurs de tâche de** sont définies sur **Valeurs**.	Widget utilisé pour spécifier des valeurs pour tous les champs de la tâche.
Avancé	
Avancé	Cochez **Avancé** si vous souhaitez utiliser un script pour affecter des valeurs à la tâche de catalogue. Lorsque vous cochez **la case Avancé,** une zone de texte s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer votre script.
Script avancé S'affiche uniquement lorsque le champ **Avancé** est coché.	Définir des valeurs supplémentaires pour la tâche dans ce script. Ce script est exécuté une fois les valeurs de la tâche définies à l'aide des **options Champs**, **Modèle** ou **Valeurs** que vous avez spécifiées. Utilisez la *tâche* de variable lors de la définition de valeurs supplémentaires, par exemple : `task.short_description = current.short_description ;`
Calendrier de la tâche	
Date d'échéance basée sur	Sélectionnez la façon dont le workflow détermine la durée, la date d'échéance et le calendrier de la tâche. • **Durée spécifiée par l'utilisateur :** La durée est basée sur une valeur spécifiée par l'utilisateur. • **Durée relative :** La durée est calculée à partir d'une durée relative (comme la fin du jour ouvrable suivant).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche (suite)

Champ	Description
	• **Champ de date/heure ou de durée :** La durée est basée sur la valeur d'un champ sur l'enregistrement actuel. • **Script:** La durée est renvoyée par un script.
Durée S'affiche uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Durée spécifiée par l'utilisateur	Nombre spécifique de jours et d'heures.
Durée relative Apparaît uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Durée relative	Nombre général et durée des jours ouvrables.
Champ de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque la **date d'échéance basée sur** est définie sur Champ de date/heure ou de durée	Champ de date/heure ou de durée.
Script de date d'échéance S'affiche uniquement lorsque l'option Date **d'échéance basée sur** est définie sur Script	Script qui définit « réponse » sur le nombre de secondes de la durée.
Calendrier basé sur	Calendrier de base que le minuteur utilise pour compter les heures de travail. Si une planification est spécifiée, la durée sera prise en considération uniquement pour les heures spécifiées dans la planification. Par exemple, si la durée est de 2 heures et que le workflow commence à 16h00 selon un calendrier allant de 8h à 17h00, il se termine à 9h00 le lendemain. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche (suite)

Champ	Description
	• **Planification de ce workflow :** La planification utilise la date et l'heure du contexte du workflow, ainsi qu'un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Un calendrier spécifique :** Le calendrier utilise une **planification** prédéfinie et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur. • **Champ de planification :** Le calendrier utilise une valeur provenant d'une table et un **fuseau horaire facultatif basé sur la** valeur.
Calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur Un calendrier spécifique	La **planification** prédéfinie à partir d'une liste.
Champ de calendrier S'affiche uniquement lorsque **l'option Calendrier basé sur** est définie sur Un champ de calendrier.	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.
Fuseau horaire basé sur	Fuseau horaire pour le calcul de la durée. Le fuseau horaire peut être basé sur : • **Aucun fuseau horaire :** Faire défaut. Le workflow utilise le fuseau horaire GMT. • **Fuseau horaire spécifique :Fuseau horaire** spécifique que vous choisissez dans une liste de choix. • **Champ de fuseau horaire :Champ de fuseau horaire** pour suivre la durée d'un champ sur le formulaire.
Fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé sur** est définie sur Un fuseau horaire spécifique .	Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste de choix.
Champ de fuseau horaire S'affiche uniquement lorsque **l'option Fuseau horaire basé**	Champ de date et heure ou de durée pour le calendrier associé à la table. Les champs valides apparaissent en bleu dans la boîte de dialogue Sélectionner l'élément dans une arborescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des variables d'entrée d'activité de tâche (suite)

Champ	Description
sur est définie sur Un champ de fuseau horaire.	

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

États de l'activité Créer une tâche

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Activités d'utilitaire workflow

Les activités utilitaires fournissent des contrôles sur le chemin d'accès au workflow et d'autres outils utiles.

Activité de la branche workflow

L'activité **Branche** divise le workflow en plusieurs chemins de transition à partir d'une seule activité.

Pour ajouter un chemin de transition, faites glisser l'activité **Branche** sur le canevas. Lorsque le formulaire Propriétés de l'activité de branche s'affiche, cliquez sur **Soumettre** pour ajouter l'activité au canevas. Une fois l'activité sur le canevas, cliquez avec le bouton droit dans le corps de l'activité, puis cliquez sur **Ajouter une condition**.

Toutes les transitions de cette activité s'exécutent simultanément. Cette activité fournit une seule condition **Toujours** . Vous pouvez dessiner n'importe quel nombre de transitions à partir de cette condition. L'utilisation de cette activité équivaut à dessiner plusieurs transitions à partir d'une seule condition d'une autre activité.

Les embranchements peuvent affecter le comportement des activités de restauration. Consultez Restaurer à l'activité pour plus d'informations.

Rejoindre l'activité workflow

L'activité **Join** réunit plusieurs chemins d'exécution en une seule transition.

Utilisez cette activité pour qu'un workflow attende que toutes les activités de plusieurs chemins d'accès se terminent avant de continuer. Si plusieurs chemins de workflow simultanés se rencontrent sans activité **de jointure** , toutes les activités suivantes s'exécutent deux fois.

Pour ajouter Joindre au canevas, cliquez sur **Soumettre**. Sur le canevas, connectez les transitions entrantes à partir de chaque activité souhaitée afin qu'elle fasse office de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

prédécesseur à l'activité Rejoindre. Connectez ensuite les transitions sortantes aux deux conditions de sortie : Terminé et Incomplet.

Résultats

Fournissez une transition incomplète hors d'une **jointure** chaque fois que des activités prédécesseurs peuvent suivre un chemin de transition qui ne mène pas à l'activité de **jointure** .

Joindre les résultats de l'activité

Résultat	Description
Terminé	**La jointure** se termine le long du chemin d'accès complet lorsque le système a déterminé que toutes les activités prédécesseurs sont terminées et sont passées à la **jointure**.
Incomplet	**La jointure** se termine le long du chemin incomplet lorsque le système détermine qu'au moins une activité prédécesseur s'est terminée mais a effectué une transition le long d'un chemin qui contournait l'activité **de jointure** .

Verrouiller workflow l'activité

L'activité **Verrouiller** empêche d'autres instances de ce workflow de continuer au-delà de cette activité jusqu'à ce que le verrou soit libéré.

Plusieurs instances du même workflow peuvent s'exécuter simultanément. Par exemple, si un workflow se déclenche lorsqu'un enregistrement est ajouté à une table particulière. Ce workflow se déclenche plusieurs fois si plusieurs enregistrements sont ajoutés l'un après l'autre, une fois par insertion d'enregistrement. Vous pouvez utiliser l'activité de verrouillage pour vous assurer que cette instance du workflow a terminé une ou plusieurs activités avant qu'une autre instance du workflow puisse continuer.

Un workflow peut explicitement libérer un verrou avec l'activité **Déverrouiller** . Le verrou peut également être libéré lorsque la **durée maximale** est atteinte.

Lorsqu'une instance du workflow atteint l'activité **Verrouiller** , elle tente d'obtenir un verrou à l'aide de la clé spécifiée dans l'activité Verrouiller. Si une autre instance a déjà obtenu le verrou et ne l'a pas encore libéré, cette tentative de verrouillage échoue. L'instance continue d'essayer d'obtenir le verrou jusqu'à ce que le **nombre maximal de tentatives** soit atteint.

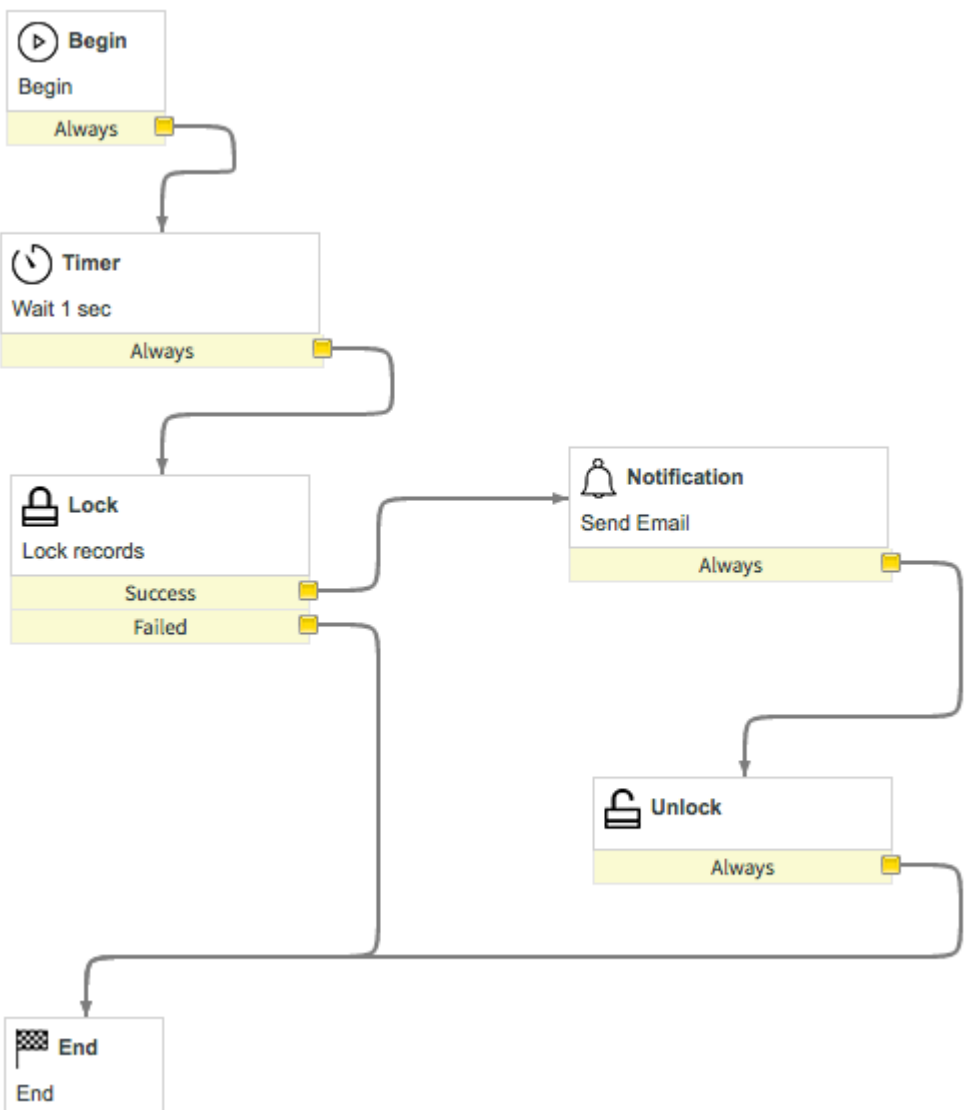
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Nous vous recommandons de placer une activité de minuterie d'une seconde avant l'activité de verrouillage. Cela permet d'éviter une condition rare dans laquelle l'activité de verrouillage peut ne pas être en mesure de distinguer une instance de workflow d'une autre. Cette condition peut se produire car l'entité propriétaire du verrou n'est pas l'instance de workflow spécifique, mais plutôt le thread d'exécution de code dans lequel cette instance est en cours d'exécution. Dans la plupart des cas, chaque instance de workflow s'exécute sur un thread différent. L'ajout d'une activité de minuteur garantit que c'est le cas.

Exemple d'activité de verrouillage précédée d'une activité de minuteur



Étant donné qu'une activité **de verrouillage** ne peut empêcher que temporairement le traitement d'autres instances de workflow, n'ajoutez pas d'activités qui entraînent l'attente du workflow entre un bloc d'activité **Verrouiller** et **Déverrouiller** . Il se peut donc que l'activité **de déverrouillage** ne parvienne pas à acquérir le verrou pour le libérer et qu'elle prenne 60 secondes. Les activités d'attente restreintes comprennent :

- Activités d'approbation
- Activités de tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activités du minuteur
- Attendre l'activité de condition
- Attendre l'activité de l'événement WF
- Activités du serveur MID telles qu'un script PowerShell

Résultats

Verrouiller les résultats de l'activité

Résultat	Description
Réussite	L'activité a obtenu un verrou. Cette instance du workflow peut se poursuivre au-delà de ce point, mais les autres instances ne peuvent pas se poursuivre tant que le verrou n'est pas libéré.
Échec	Après avoir tenté d'obtenir le verrou **Nombre maximal de tentatives** fois, l'activité n'a pas pu obtenir le verrou.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Verrouiller les variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Clé	Clé mutex unique. L'activité Déverrouiller l'activité utilise cette touche pour libérer le verrou.
Durée	
Durée max.	Durée maximale de persistance du verrou. Le verrou est relâché une fois cette durée atteinte. Libérer un verrou de cette façon équivaut à exécuter l'activité **Déverrouiller** .
Tentatives de verrouillage Spécifiez comment l'activité se comporte si la tentative de verrouillage est refusée. Si la dernière tentative de verrouillage échoue, l'état de l'activité est défini sur « délai d'expiration » et le résultat de l'activité est défini sur « échec ».	
Nbre max. de tentatives	Spécifiez le nombre maximal de tentatives d'obtention du verrou par l'activité.
Délai entre tentatives	Durée requise après l'échec d'une tentative de verrouillage avant qu'une autre tentative de verrouillage ne soit autorisée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

États des activités de verrouillage

État	Description
En attente	Le moteur de workflow attend d'obtenir un verrou.
Terminé	L'activité a obtenu le verrou.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des activités de verrouillage (suite)

État	Description
Délai	L'activité n'a pas pu obtenir de verrou dans le nombre de tentatives spécifié par la variable **d'entrée Nombre maximal de tentatives** .

Activité du message workflow du journal

L'activité **Message du journal** écrit un message dans le journal de workflow.

Utilisez cette activité pour ajouter des entrées au journal du workflow à des fins de débogage ou de suivi.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité du message du journal

Champ	Description
Message	Message à consigner. Cette variable peut être une chaîne ou une expression JavaScript qui équivaut à une chaîne.

Activité du message workflow de suivi du journal

L'activité **Journaliser le message de suivi** écrit un message de suivi dans le journal de workflow.

Le message de suivi inclut le nom de l'activité, l'événement qui a appelé le workflow et la table de l'enregistrement actuel. Il n'y a pas de variables ni de conditions. Pour enregistrer d'autres données, utilisez l'activité Activité du message workflow du journal .

Message REST Activité du workflow hérité

L'activité Leg **Message REST** permet à un administrateur de remplacer le point de terminaison REST ou de fournir les variables configurées dans le module de message REST.

Cette activité est obsolète dans la Yokohama version et n'apparaît plus dans le canevas du workflow pour le développement d'un nouveau workflow. Les nouveaux workflows doivent utiliser Orchestration Modèles d'activités REST à la place.

Les workflows existants qui l'utilisent continueront de fonctionner comme prévu. Pour modifier cette activité dans un workflow existant, vous devez réactiver l'activité.

L'activité **de Message REST** exécute une fonction REST de lien mort (POST, PUT, GET ou DELETE) sur un point de terminaison à l'aide des valeurs définies dans l'enregistrement de fonction.

Remarque :
Si vous souhaitez utiliser un serveur MID pour envoyer le message REST, le serveur MID doit être accessible par l'instance et configuré pour utiliser SSH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'activité de message REST

Champ	Description
Message REST	
Message REST	Nom de Créez un message REST à exécuter. Il s'agit d'un champ de référence à la table Message REST [sys_rest_message] (**Services web du système** > **Sortant** > **Message REST**).
Fonction de message REST	Fonction d'appel définie dans une fonction de message REST. Il s'agit d'un champ de référence à la table de méthode HTTP [sys_rest_message_fn] (**Services web du système** > **Sortant** > **Message REST**). Les fonctions disponibles sont **put**, **post**, **get** ou **delete**. Vous pouvez modifier des fonctions de la liste connexe **Méthodes HTTP** dans chaque enregistrement de message REST.
Point de terminaison REST	Point de terminaison REST à utiliser à la place du **point de terminaison** défini dans l'enregistrement de la méthode HTTP. Laissez ce champ vide pour utiliser le point de terminaison défini dans l'enregistrement de la fonction de message REST.
Variables des messages REST	
Variables	Valeurs à utiliser pour la substitution de variables dans les messages REST sortants définis dans l'enregistrement de la méthode HTTP. Utilisez le format suivant pour la chaîne : `name1=value1, name2=value2, . . .` Par exemple, utilisez `name=${nameValue}, id=${idValue}` où *name* et *id* sont des variables de fonction. Si le nom ou la valeur de la variable contient une virgule ou un signe égal, échappez ces caractères avec une barre oblique inverse.
Message REST Serveur MID	
Utiliser un MID Server	Cochez cette case si vous souhaitez utiliser un serveur MID pour envoyer le message REST. Un serveur MID peut être nécessaire pour atteindre un point de terminaison au sein d'un pare-feu ou d'un sous-réseau qui n'est pas visible depuis l'instance. Si cette case est cochée, mais qu'aucun serveur MID n'est défini dans le champ **Serveur MID** , le workflow tente automatiquement de trouver un serveur MID en fonction de la plage d'adresses IP et de l'aptitude REST.
MID Server	Nom du Serveur MID à utiliser. Ce champ est disponible lorsque **l'option Utiliser Serveur MID** est sélectionnée. Le workflow ignore ce paramètre s'il *`use_midserver`* est désactivé.
Rest Message Script	
Script de capteur	Script à exécuter après l'envoi de la demande et la réception d'une réponse. Vous pouvez accéder au corps complet de la réponse à partir de la variable *`activity.output`* .

Activité de valeur workflow de retour

L'activité **Valeur de retour** renvoie une valeur à un workflow parent lorsqu'elle est exécutée à partir d'un flux secondaire.

Cette activité n'a pas de variables ni de conditions. Pour plus d'informations, voir Workflows utilisés comme flux secondaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez cette activité dans un flux secondaire pour stocker les données auxquelles le flux parent peut accéder. L'activité **Valeur de retour** ajoute les données de la variable de *valeur* du flux secondaire au bloc-notes du workflow parent.

Entrées du bloc-notes

L'activité utilise le bloc-notes du workflow pour lire et écrire des valeurs persistantes.

Valeur de retour entrées du bloc-notes de l'activité

Variable	Description
valide	L'activité écrit la valeur de la variable de *valeur* de flux secondaire dans le bloc-notes parent. L'activité de workflow parente qui exécute le flux secondaire inclut une variable *Mapper la valeur de retour à* la variable qui définit l'emplacement où le workflow parent stocke les données renvoyées. Ces données peuvent être scalaires, un objet JavaScript stringifiable ou une expression qui équivaut à un objet JavaScript stringifiable.

Information associée

Variables de bloc-notes du workflow

Utilisation de variables dans un workflow

Activité de script workflow d'exécution

L'activité Exécuter le script exécute le script spécifié dans le champ d'application de la version du workflow.

Remarque :
Tous les changements apportés à la version actuelle sont automatiquement mis à jour. Il n'est pas nécessaire d'appeler *current.update()*

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Exécuter le script Variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Script	Script à exécuter.

Activité Définir les valeurs workflow

L'activité **Définir les valeurs** définit les valeurs sur l'enregistrement actuel lorsque le workflow est mis en veille ou se termine.

Champs d'entrée

Les valeurs que vous saisissez dans les champs suivants déterminent le comportement de l'activité.

Champs d'entrée de l'activité Définir les valeurs

Champ	Description
Définir ces valeurs	Dans la liste de gauche, sélectionnez le champ de l'enregistrement actuel dont vous souhaitez définir la valeur lorsque le workflow se met en veille ou se termine. Dans le champ d'entrée utilisateur à droite, sélectionnez ou saisissez la valeur sur laquelle vous souhaitez que ce champ soit défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'entrée de l'activité Définir les valeurs (suite)

Champ	Description
	Remarque : Évitez de définir les mêmes champs à partir de différentes activités **Définir la valeur** . Le workflow définit uniquement la valeur spécifiée par la dernière activité **Définir les valeurs** exécutée avant la mise au repos ou la fin.

Remarque : L'utilisation de l'activité **Définir les valeurs** pour définir le champ **Approbation** d'une tâche n'annule pas les approbations en attente. Pour approuver une tâche d'un workflow, utilisez plutôt l'activité **Action d'approbation** .

Message SOAP Activité du workflow hérité

L'activité Leg **Message SOAP** utilise des messages SOAP définis dans le module d'extension Services web du système et peut appeler les messages à l'aide d'un serveur MID.

Cette activité est obsolète dans la Yokohama version et n'apparaît plus dans le canevas du workflow pour le développement d'un nouveau workflow. Les nouveaux workflows doivent utiliser Orchestration Des modèles d'activité SOAP à la place.

Les workflows existants qui l'utilisent continueront de fonctionner comme prévu. Pour modifier cette activité dans un workflow existant, vous devez réactiver l'activité.

Variables d'entrée

Variables d'entrée d'activité de message SOAP

Champ	Paramètre	Description
Message SOAP	soap_message	Message SOAP défini sous la table Message SOAP sortant [sys_soap_message] du module d'extension Services Web système. (**Services web du système** > **Sortant** > **Message SOAP**)
Fonction de message SOAP	soap_message_function	Fonction d'appel définie dans le message SOAP. Les fonctions sont répertoriées dans la liste connexe des **fonctions de message SOAP** dans chaque enregistrement de message SOAP.
Point de terminaison SOAP	soap_endpoint	Point de terminaison à utiliser à la place de la valeur du **point de terminaison SOAP** dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP. Laissez ce champ vide pour utiliser le point de terminaison défini dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP.
Variables	variables	Variables à remplacer dans **l'enveloppe** SOAP définie dans l'enregistrement de la fonction de message SOAP. Utilisez ce format pour la chaîne : `name1=value1, name2=value2, . . .` Si le nom ou la valeur contient une virgule ou un signe égal, échappez ces caractères avec une barre oblique inverse.
Utiliser un MID Server	use_midserver	Case à cocher permettant d'utiliser un serveur MID pour envoyer le message SOAP. Un serveur MID peut être nécessaire pour atteindre un point de terminaison au sein d'un pare-feu ou d'un sous-réseau qui n'est pas visible depuis l'instance. Si cette case est cochée (vrai), mais

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité de message SOAP (suite)

Champ	Paramètre	Description
		qu'aucun serveur MID n'est défini dans le champ **Serveur MID** , Workflow tente automatiquement de trouver un serveur MID.
MID Server	midserver	Nom du Serveur MID à utiliser. Ce champ s'affiche lorsque vous cochez la case **Utiliser Serveur MID** . Le workflow ignore ce paramètre s'il `use_midserver` est désactivé.
Script de capteur	sensor_script	Script à exécuter après l'envoi de la demande et la réception d'une réponse. Vous pouvez accéder au corps complet de la réponse XML à partir de l'objet `activity.output` .

Activité de workflow tourniquet

L'activité **Tourniquet** limite le nombre de fois où un workflow peut passer par un même point.

Utilisez cette activité pour empêcher les boucles infinies. Cette activité est utile en parallèle de l'activité Restaurer à l'activité du workflow .

Résultats

Vous pouvez affecter une valeur de résultat à l'aide de la variable `activity.result` à partir d'un champ de script de l'activité. Par défaut, le script d'activité évalue si l'activité doit continuer à itérer ou s'arrêter.

Résultats de l'activité du tourniquet

Résultat	Description
Continuer	La valeur **Itérations autorisées** est supérieure au nombre de fois où le workflow a accédé à cette activité.
Annuler	Le workflow a accédé à cette activité plus de fois que la valeur **d'itérations autorisées** .

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité de tourniquet

Champ	Description
Itérations autorisées	Nombre de fois que le workflow peut passer par cette activité avant que le tourniquet termine la boucle.

Conditions

Les conditions déterminent quelle transition intervient après cette activité.

Conditions d'activité du tourniquet

Champ	Description
Continuer	Si le workflow est revenu à ce point un nombre de fois inférieur à l'itération autorisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d'activité du tourniquet (suite)

Champ	Description
Annuler	Si le workflow est revenu à ce point un nombre de fois supérieur à l'itération autorisée.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

États des activités du tourniquet

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow sait qu'il doit démarrer la fonction `onExecute` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Déverrouiller l'activité workflow

L'activité **de déverrouillage** libère un verrou qui était précédemment placé par l'activité **de verrouillage** .

Pour libérer un verrou, spécifiez la même clé de verrouillage que celle spécifiée dans l'activité **Verrouiller** . Si une **durée** a été spécifiée pour l'activité **de verrouillage** et que cette durée est dépassée, le verrou sera déjà levé.

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Déverrouiller les variables d'entrée d'activité

Champ	Description
Clé de verrouillage	La clé Mutex qui libère la serrure. Cette clé doit correspondre à la clé spécifiée par une activité **Verrouiller** . Pour plus d'informations, consultez Verrouiller l'activité.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité.

Déverrouiller les états d'activité

État	Description
Terminé	L'activité a permis de libérer le verrou.

Activités de flux secondaire dans workflow

Les activités de flux secondaire exécutent et gèrent les workflows à partir d'un workflow parent.

L'activité de flux secondaire Lanceur de flux parallèleest disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité du workflow du lanceur de flux parallèle

L'activité **de lanceur de flux parallèle** lance plusieurs flux secondaires en parallèle.

Les workflows exécutés en parallèle s'exécutent simultanément et peuvent se terminer dans n'importe quel ordre. L'activité peut lancer un ou plusieurs flux secondaires selon les besoins. Vous pouvez gérer les valeurs d'entrée et les valeurs renvoyées pour chaque flux secondaire.

Remarque :
L'activité de lanceur de flux parallèle attend que tous les flux secondaires soient terminés avant de continuer. Si un flux secondaire ne se termine pas, l'activité attend indéfiniment.

Ne lancez pas un grand nombre de flux secondaires avec l'activité Lanceur de flux parallèle. En cas de surutilisation, cette activité peut surcharger l'instance. Pour lancer un très grand nombre de flux secondaires, envisagez de placer le lanceur de flux parallèle dans une boucle contrôlée par un tourniquet ou une autre activité conditionnelle et de lui faire effectuer des lots.

Variables d'activité

Les variables d'activité déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée d'activité du lanceur de flux parallèle

Champ	Description
Configuration du lanceur de flux parallèle	
Nom	Nom unique pour l'activité.
Étape	Étape à afficher lorsque le workflow atteint l'activité.
Entrées	Entrées vers les flux secondaires à exécuter. Spécifiez un tableau de paires nom-valeur pour chaque entrée définie dans le workflow en cours de lancement. Le nom et le type de données de chaque variable d'entrée saisie doivent correspondre à ceux utilisés par le flux secondaire que cette activité lance. Pour obtenir un exemple détaillé, consultez Exemple de lanceur de flux parallèle.
Sélection du lanceur de flux parallèle	
Workflow	Le workflow à exécuter.
Avancé	Cochez **Avancé** pour entrer un script qui utilise un objet WorkflowCoordinator pour gérer les flux secondaires. Lorsque vous cochez la case Avancé, une zone de texte s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer un script qui spécifie un workflow unique pour chaque ensemble de variables d'entrée. Consultez Objet WorkflowCoordinator pour plus d'informations.
Itération du lanceur de flux parallèle Spécifiez les paramètres pour ajuster les performances des workflows par lots.	
Nombre	S'il n'est pas spécifié par un jeu d'entrées, le **nombre détermine** le nombre de flux secondaires exécutés en parallèle à partir de cette activité. Si l'option **Avancé** n'est pas sélectionnée, assurez-vous que ce champ est renseigné avec un nombre valide.
Nbre max. de flux	Nombre maximal de workflows que cette activité peut lancer. Si cette valeur est un nombre entier positif, elle remplace le paramètre max utilisé dans le constructeur WorkflowCoordinator.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité du lanceur de flux parallèle (suite)

Champ	Description
Nbre max. simultanés	Nombre maximal de workflows parallèles que cette activité peut exécuter simultanément. Si cette valeur est un nombre entier positif, elle remplace le paramètre poolsize utilisé dans le constructeur WorkflowCoordinator.
Processus de lanceur de flux parallèle	
Flux de processus terminé	Pour spécifier un script qui s'exécute à la fin de chaque flux secondaire, vérifiez **Flux de processus terminé**. Si vous cochez ce champ, une zone de texte intitulée **Flux terminé** s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer le script à exécuter.
Flux terminé	Script qui s'exécute à chaque fin d'un flux secondaire Ce champ est disponible lorsque l'option **Flux de processus terminé** est sélectionnée. Les mêmes fonctions de script et variables disponibles dans d'autres scripts de workflow, tels que ceux de l'activité Exécuter le script, sont disponibles ici. Pour plus d'informations, voir Valeurs de flux secondaire terminées dans les scripts. La variable « flow » est disponible pour ce script. Il s'agit d'un objet qui contient les informations suivantes sur le flux qui se termine : **flow.output (chaîne)** : valeur que le flux secondaire renvoie au parent s'il a exécuté une activité Valeur de retour avant de se terminer. **flow.index (nombre)** : index relatif à zéro du flux secondaire qui s'est terminé. **flow.contextId (chaîne)** : sys_id du contexte du workflow pour le flux secondaire terminé. **flow.inputs (objet)** : entrées transmises au flux secondaire lors de la création et du démarrage de son contexte. **flow.status (chaîne)** : état final du contexte. Cela correspond à la colonne **d'état** dans l'enregistrement de contexte du flux secondaire, qui contient des valeurs possibles **d'exécution**, **de terminé**, **d'annulation** ou **d'erreur**. (Étant donné que le flux est terminé, il ne peut pas être **en cours d'exécution** à ce stade.)
Lancement de flux parallèle : séparer	

Processus terminés	Pour spécifier un script qui s'exécute à la fin de tous les flux secondaires, cochez **la case Processus terminé**. Si vous cochez ce champ, une zone de texte intitulée **Script terminé**s'affiche, dans laquelle vous pouvez entrer le script à exécuter. La variable « coordinateur » est mise à la disposition de ce script et est un objet qui permet d'accéder à n'importe quel flux secondaire terminé à l'aide de la méthode getFlow(index). Par exemple :
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

Script terminé	Script qui s'exécute une fois que tous les flux secondaires lancés par l'activité sont terminés. Vous pouvez utiliser des variables qui contiennent des informations de flux terminées dans ce script. La variable « coordinateur » est mise à la disposition de ce script et est un objet qui permet d'accéder à n'importe quel flux secondaire terminé à l'aide de la méthode getFlow(index). Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'entrée d'activité du lanceur de flux parallèle (suite)

Champ	Description

	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	Ce champ est disponible lorsque **Processus terminé** est sélectionné.

États

L'état de l'activité indique au moteur de workflow ce qu'il doit faire de l'activité. Pour afficher l'état d'une activité, pointez sur l'activité. Une fenêtre contextuelle affiche **l'état** et le **résultat** de l'activité. Si l'activité est dans un état d'erreur, la fenêtre contextuelle fournit une brève **description** de panne.

États des activités du lanceur de flux parallèle

État	Description
En attente	L'activité attend la fin de tous les flux secondaires. Tous les flux secondaires ont démarré et certains sont peut-être terminés.
Terminé	L'activité a terminé avec succès tous les flux secondaires.
Erreur	L'activité a rencontré une erreur.

Objet WorkflowCoordinator

Un objet WorkflowCoordinator spécifie les flux secondaires à exécuter et les variables d'entrée à transmettre à ces flux secondaires.

Lorsque vous utilisez un objet WorkflowCoordinator, vous pouvez créer une activité **de lanceur de flux parallèle** qui lance plusieurs flux secondaires. Lorsque vous utilisez l'activité sans objet WorkflowCoordinator, vous ne pouvez lancer qu'un seul flux secondaire plusieurs fois. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour spécifier un objet WorkflowCoordinator pour l'activité lorsque la variable d'entrée **Activité avancée** est sélectionnée.

- Référencez une variable de bloc-notes de workflow qui contient un objet WorkflowCoordinator existant. Pour enregistrer un objet WorkflowCoordinator dans le bloc-notes, appelez la fonction *`save(variableName)`* sur l'objet WorkflowCoordinator. Vous pouvez référencer l'objet à l'aide de la valeur transmise dans le *`variableName`* paramètre. Par exemple, vous pouvez créer un objet WorkflowCoordinator dans une activité Exécuter un **script** , enregistrer `<object>l'objet à l'aide de .save('coord')`, puis appeler cet objet en saisissant `coord` dans la variable **Activité Workflow** d'une activité **Parallel Flow Launcher** ultérieure.
- Définissez le WorkflowCoordinator dans la variable **Activité du workflow** . Ajoutez l'identificateur `javascript :` au début du script. Le Exemple de lanceur de flux parallèle montre comment utiliser un objet WorkflowCoordinator de cette manière.
- Créez une classe d'instanciateur pour définir l'objet WorkflowCoordinator. Le système ne fournit pas de classe d'usine pour WorkflowCoordinator par défaut.

Valeurs de flux secondaire terminées dans les scripts

L'activité **de lanceur de flux parallèle** expose des variables supplémentaires que vous pouvez utiliser dans les scripts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables supplémentaires

Variable	Description
coordinateur	WorkflowCoordinator utilisé lors de l'exécution des flux secondaires. Vous pouvez utiliser cette variable dans le **script Finished** pour effectuer toutes les opérations finales. De plus, vous pouvez utiliser WorkflowCoordinator dans une activité de workflow ultérieure en transmettant le nom ou le sys_id de `l'activité à la fonction WorkflowCoordinator.load('<Activity>').` Par exemple, pour charger l'objet WorkflowCoordinator à partir d'une activité de **lanceur de flux parallèle** appelée **Lancer des flux secondaires**, saisissez `var coord = WorkflowCoordinator.load('Lancer des flux secondaires')` ; dans une activité ultérieure.
Flux	Le flux secondaire lancé par l'activité qui s'est terminée le plus récemment. Vous pouvez utiliser cette variable dans le script **Flux terminé** pour effectuer des opérations de post-traitement sur chaque flux secondaire. Pour obtenir un flux secondaire complet à partir d'un objet coordinateur, utilisez `var flow = coord.getFlow(I)` ; où I est l'index numérique du flux secondaire en fonction de l'ordre dans lequel il a été lancé. Ces valeurs sont disponibles à partir du flux secondaire terminé : • Index : index numérique de ce flux secondaire en fonction de l'ordre dans lequel il a été lancé • workflow : le sys_id ou le nom, selon ce que vous avez transmis au constructeur WorkflowCoordinator, du workflow utilisé pour ce flux secondaire • Entrées : toutes les valeurs d'entrée fournies au flux secondaire lancé • État : état du contexte du flux secondaire • Sortie : valeur renvoyée par le flux secondaire • contextId : sys_id du contexte du workflow pour le flux secondaire

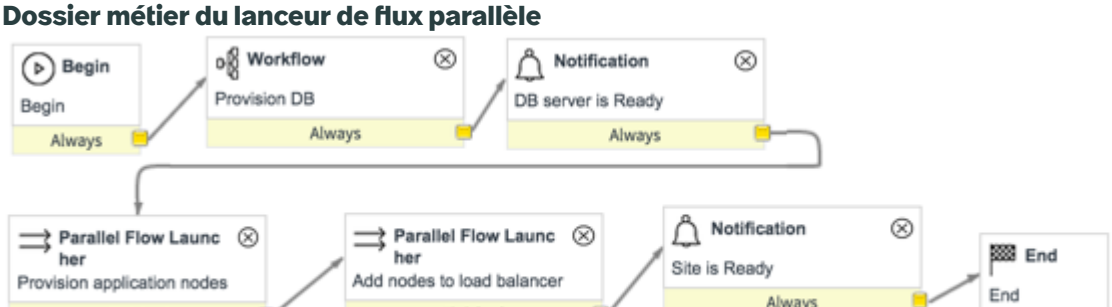
Exemple de lanceur de flux parallèle

Cet exemple montre comment utiliser l'activité **Lanceur de flux parallèle**avec un tableau de valeurs d'entrée et avec un objet WorkflowCoordinator.

Exemple de workflow

Cet exemple montre un serveur Web basé sur SQL avec quatre nœuds d'application. Un seul flux secondaire s'exécute pour mettre en service la base de données, et plusieurs flux secondaires parallèles configurent chacun un nœud d'application. Enfin, un ensemble distinct de flux secondaires parallèles configure les nœuds pour utiliser un équilibreur de charge et configure le DNS du serveur.

Dossier métier du lanceur de flux parallèle



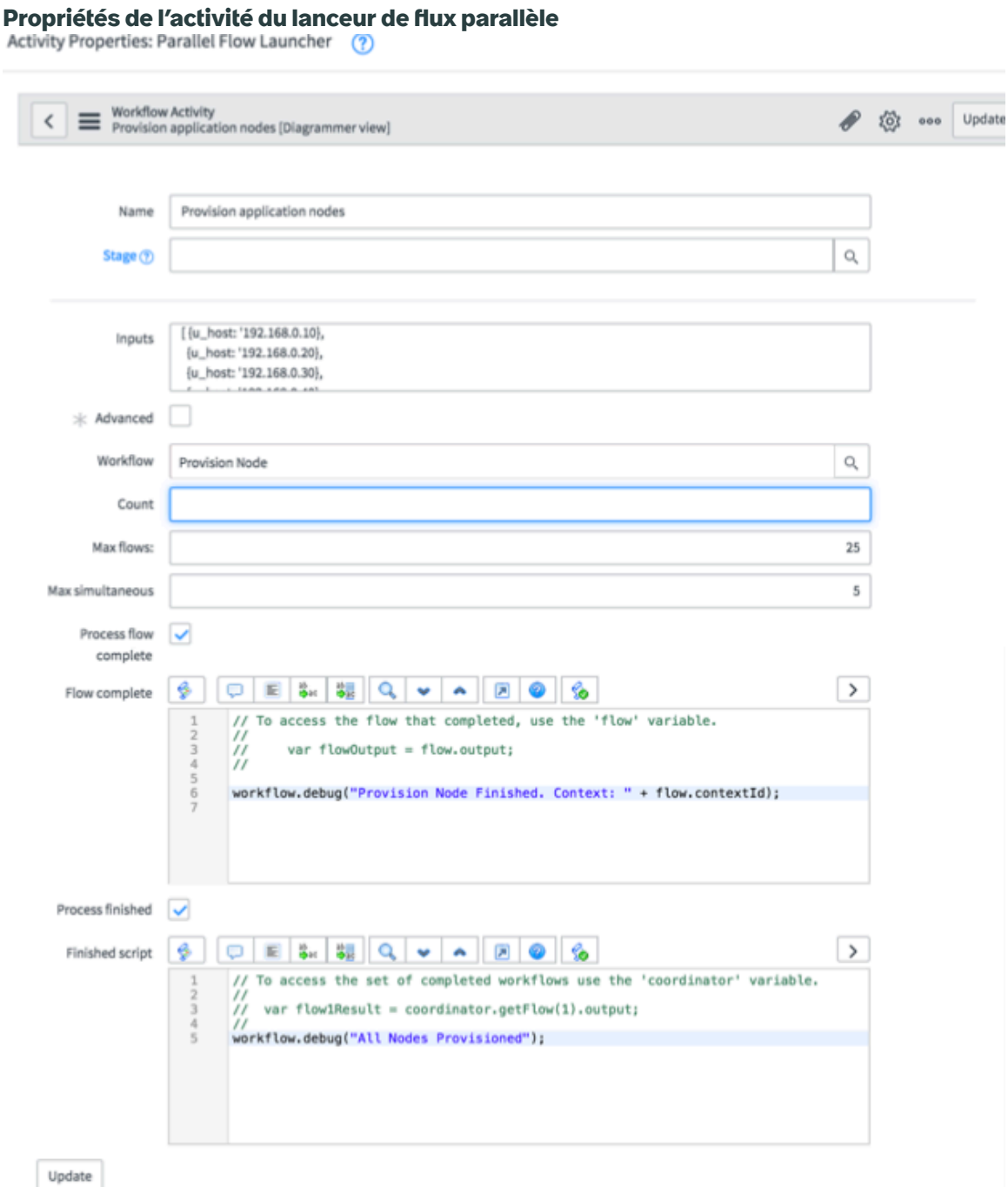
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre en service les nœuds d'application

La première activité de **lanceur de flux parallèle**lance le flux secondaire **du nœud de mise en service** quatre fois. L'activité transmet une adresse IP unique à chaque flux secondaire à partir d'un tableau dans la variable **Entrées** . Les scripts définis dans les variables **de script Flux terminé** et **Fini** écrivent des messages de journal concernant l'état des flux secondaires.

Propriétés de l'activité du lanceur de flux parallèle



Ajouter des nœuds à l'équilibreur de charge

La deuxième activité **de lanceur de flux parallèle** utilise des objets WorkflowCoordinator pour spécifier les flux secondaires à exécuter. La variable de coordinateur stocke les informations de flux terminées provenant de l'activité précédente **des nœuds de mise en service** . Le script récupère ensuite l'adresse IP et le port pour chaque nœud qui a été mis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

en service. L'objet WorkflowCoordinator coord2 exécute le flux secondaire Ajouter un nœud à l'équilibreur de charge une fois pour chaque nœud, en utilisant l'adresse IP récupérée et les informations de port comme variables d'entrée. Enfin, l'objet coord2 WorkflowCoordinator exécute le flux secondaire **SetupDNS** une fois pour configurer l'équilibreur de charge.

Spécification des flux secondaires à exécuter

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

Afficher les workflow descriptions d'activité

Des info-bulles sont disponibles pour les activités de workflow afin de vous aider à comprendre comment utiliser chaque activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

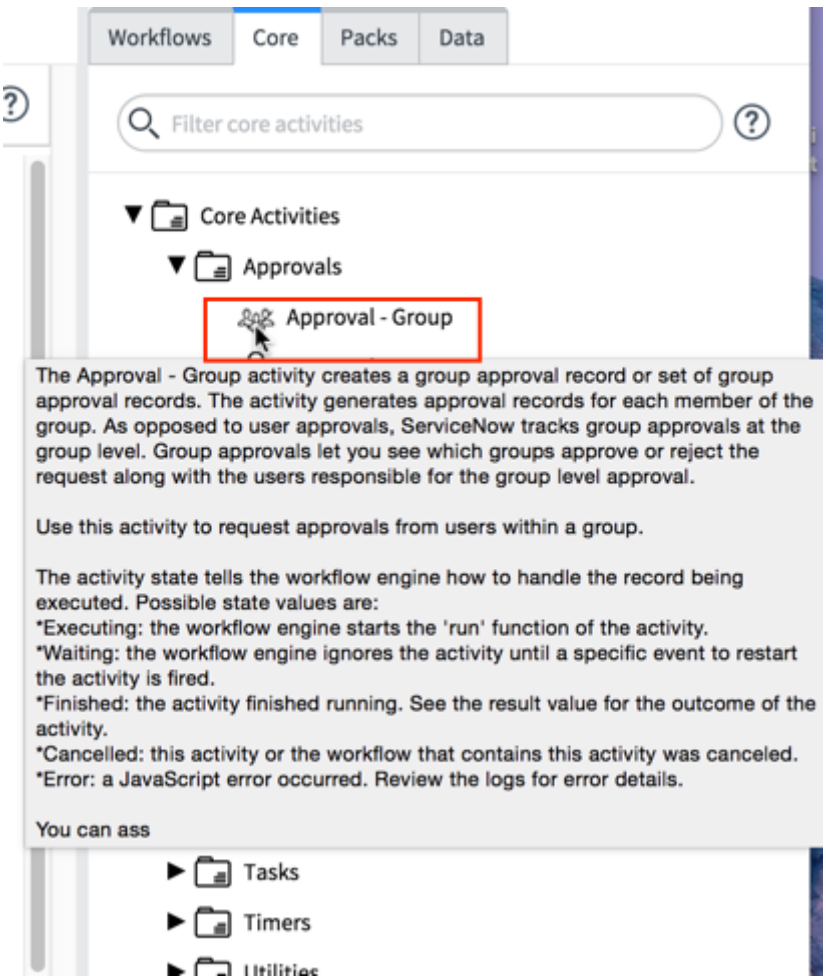
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Pour afficher la description d'une activité dans l'éditeur de workflow, pointez sur l'icône de l'activité dans la palette.



2. Pour modifier les descriptions d'activité, accédez à **Workflow** > **Administration** > **Définitions d'activités** et modifiez le champ **Description** .

> **Remarque :**
> Pour afficher plus d'informations sur une activité, double-cliquez sur l'activité sur le canevas, puis cliquez sur l'icône d'aide dans la barre de titre de la fenêtre Propriétés de l'activité.

Éléments dans les définitions d'activité de workflow

Chaque activité peut spécifier un certain nombre d'éléments qui contrôlent le comportement de l'activité ou qui sont contrôlés par l'activité.

Toutes les activités ne spécifient pas tous les éléments possibles. Consultez les Activités du workflow liens vers les activités fournies par défaut. Chaque description d'activité comprend une explication détaillée des éléments spécifiques offerts par cette activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments d'activité du workflow

Élément	Description
Résultats	Valeur **activity.results** possible. Le résultat de l'activité détermine généralement la condition de transition de l'activité.
Entrées du bloc-notes	Variables de bloc-notes dont l'exécution dépend de l'activité ou variables que l'activité écrit dans le bloc-notes.
Variables d'entrée	Valeurs qui contrôlent le comportement de l'activité. Les champs permettant de définir ces valeurs s'affichent sur le formulaire Propriétés de l'activité lorsqu'une nouvelle activité est ajoutée à un workflow. Consultez Variables d'activité pour plus d'informations.
Conditions	Détermine la transition que l'activité suit une fois terminée. Consultez Gérer les workflow conditions de l'activité pour plus d'informations.
États	Détermine la façon dont le workflow gère l'enregistrement en cours d'exécution.

Ajouter une activité à un workflow

Les activités disponibles sont affichées dans les onglets **Core**, **Packs** et **Personnalisé** de la palette de l'éditeur de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'éditeur de workflow, extrayez un workflow.
2. Pour ajouter une activité de workflow, faites-la glisser de l'onglet **Core**, **Packs** ou **Personnalisé** vers le canevas et déposez-la sur une ligne de transition dans le corps du workflow.

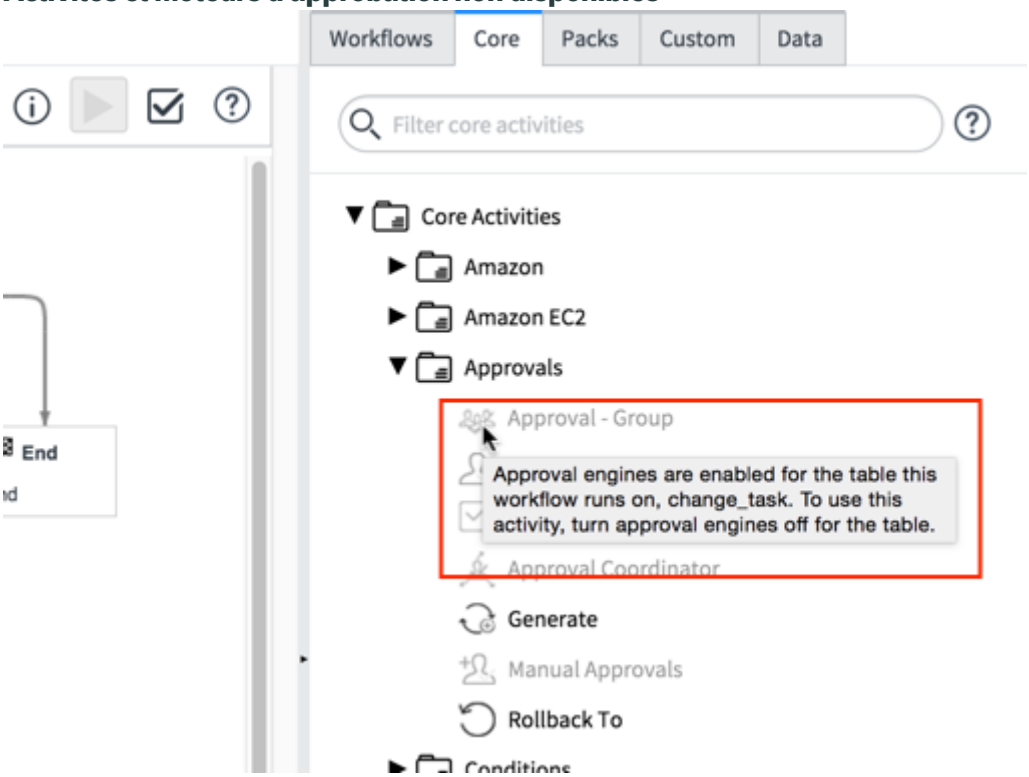
   La transition devient bleue lorsqu'elle est connectée à la nouvelle activité. Le concepteur ajoute l'activité au flux à ce moment-là et affiche le formulaire de propriété pour la nouvelle activité.

   Si une activité est grisée, les moteurs d'approbation sont activés pour la table sur laquelle le workflow s'exécute. Pour utiliser l'activité, désactivez les moteurs d'approbation pour la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités et moteurs d'approbation non disponibles



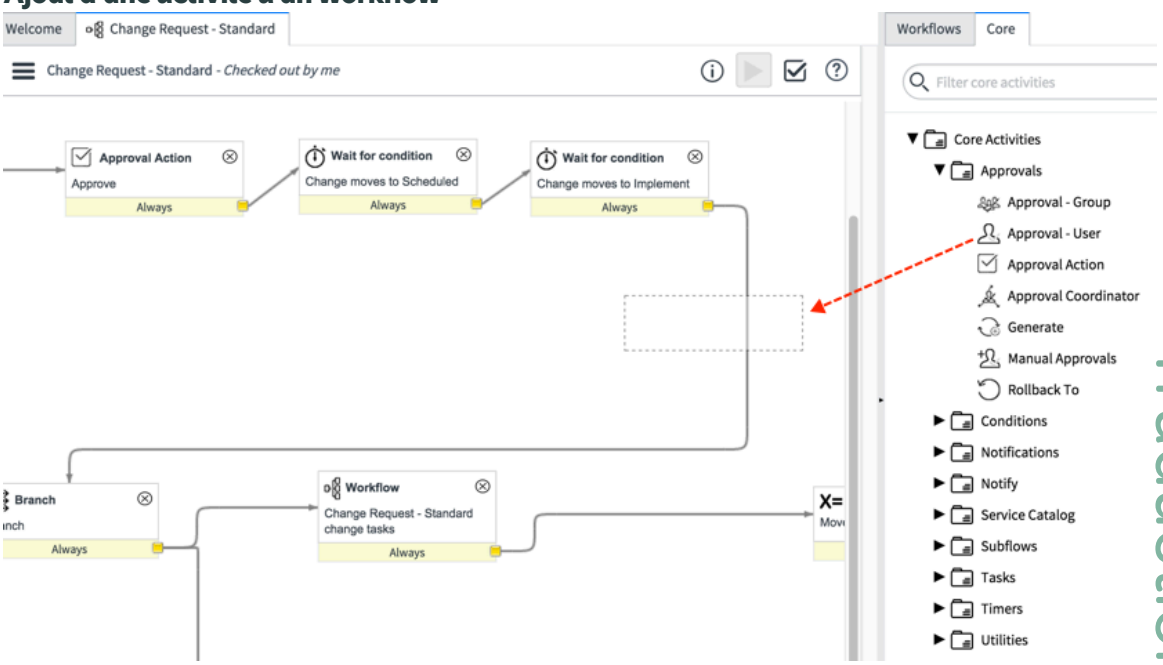
3. Créez toutes les conditions supplémentaires nécessaires pour l'activité et assurez-vous que toutes les sorties sont connectées.
4. Exécutez l'outil de validation du workflow avant la publication pour détecter les transitions manquantes ou déconnectées qui peuvent entraîner le blocage d'un workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Toutes les descriptions d'activités ont une valeur **Table** . Si cette valeur est **Global**, l'activité peut être utilisée avec n'importe quel workflow, quelle que soit la table sélectionnée dans les propriétés du workflow. Les activités qui identifient une table spécifique n'apparaissent dans la palette que si la table configurée pour le workflow correspond à la table identifiée dans l'activité ou l'étend.

Ajout d'une activité à un workflow



Dupliquer une workflow activité

Vous pouvez dupliquer une activité utilisée dans un workflow, y compris toutes les propriétés configurées.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'activité et sélectionnez **Copier l'activité** dans le menu contextuel.

   Le système duplique automatiquement l'activité, mais ne crée pas de transitions.
2. Double-cliquez sur la copie et configurez les propriétés de manière appropriée.
3. Faites glisser l'activité vers un emplacement dans le workflow.
4. Ajoutez des transitions.

Gérer les transitions entre les activités de workflow

Les transitions définissent le chemin de traitement du workflow, en fonction des conditions définies dans chaque activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les conditions d'une activité doivent avoir une transition, et toutes les transitions doivent avoir un lien avec une autre activité ou avec l'activité **Fin** .

Remarque :

Traduction automatique

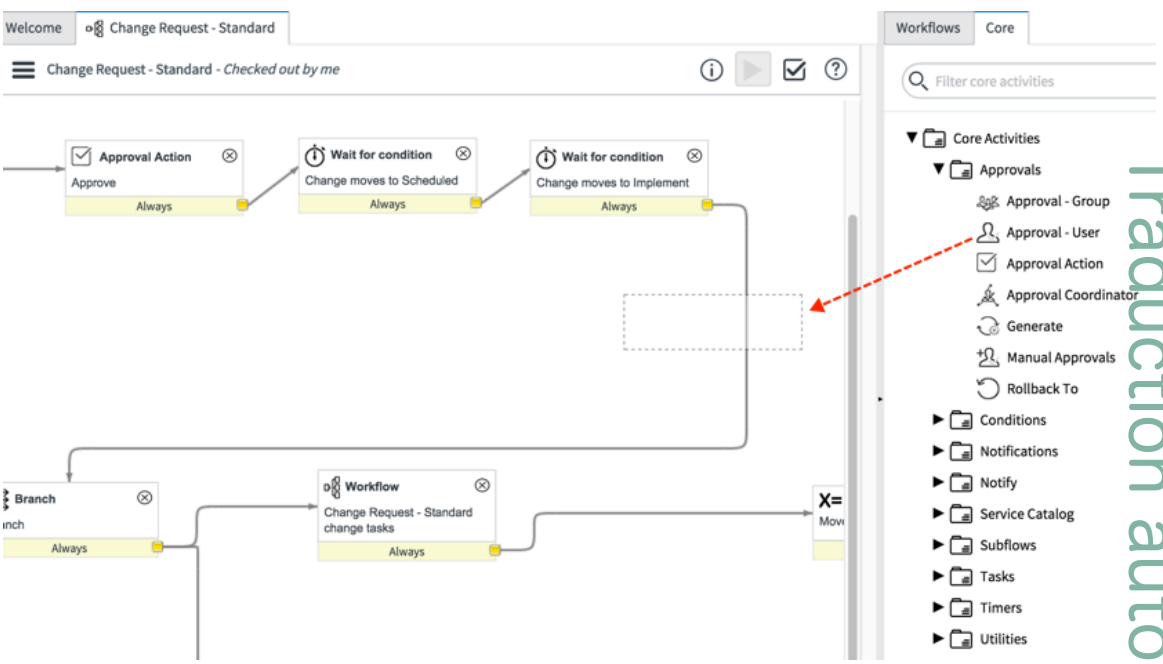
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécutez l'outil de validation du workflow avant la publication pour détecter les transitions manquantes ou déconnectées qui pourraient entraîner le blocage d'un workflow.

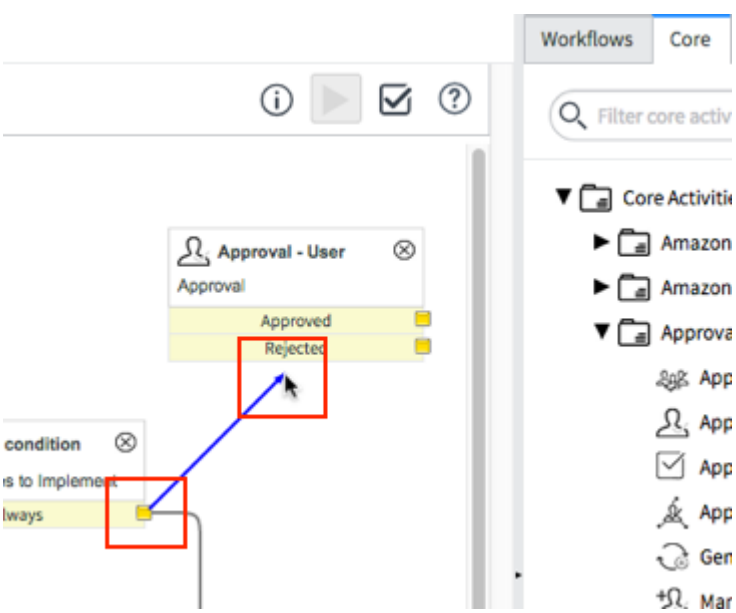
Procédure

1. Ajoutez des transitions au workflow à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

   - Glissez-déplacez une activité directement sur une ligne de transition pour la connecter aux activités adjacentes. La ligne de transition devient bleue lorsque la connexion est établie. Le système met à jour automatiquement les transitions pour refléter la nouvelle séquence.



   - Faites glisser l'activité vers une zone ouverte du canevas et créez les transitions manuellement. Cliquez sur le carré jaune sur le côté droit de la condition d'activité et faites glisser un connecteur vers la tâche suivante.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Vous pouvez dessiner plusieurs transitions à partir de la même condition d'activité si l'activité s'exécute simultanément.
3. Pour supprimer une transition, cliquez pour la mettre en surbrillance, puis appuyez sur **Supprimer**.

Transitions d'activités personnalisées

Les contrôles de **l'activité Approbation - Utilisateur** permettent à un administrateur d'ajouter des transitions de workflow supplémentaires à l'activité autres que les transitions par défaut **Approuvé** ou **Rejeté**.

Les transitions définies à l'aide de cette méthode ne deviennent pas une fonctionnalité permanente de l'activité **Approbation - Utilisateur** . Une fois qu'une nouvelle transition est configurée, cette transition doit être appliquée manuellement aux instances suivantes de l'activité, le cas échéant.

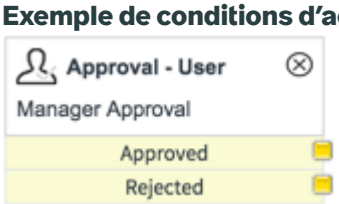
Gérer les workflow conditions de l'activité

Les activités contiennent des conditions par défaut qui déterminent quelles transitions sont suivies.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, **l'activité Approbation - Utilisateur** a deux conditions **: Approuvé** et **Rejeté**.

Exemple de conditions d'activité



Vous pouvez utiliser une vérification de condition JavaScript pour créer des conditions personnalisées sur les activités de workflow principales. Les activités personnalisées ne prennent pas en charge cette fonctionnalité.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'activité et sélectionnez **Ajouter une condition** dans le menu contextuel.
2. Dans la boîte de dialogue Nouvelle condition du workflow, renseignez les champs comme il convient (voir table).

Formulaire Nouvelles conditions du workflow

Champ	Description
Nom	Étiquette affichée sur le workflow.
Activité	Nom de l'activité pour laquelle cette condition est soumise. Cette valeur est renseignée automatiquement par le système.
Description courte	Description brève de cette condition.
Condition	Une vérification de condition JavaScript. Les variables suivantes sont disponibles :

Traduction automatique

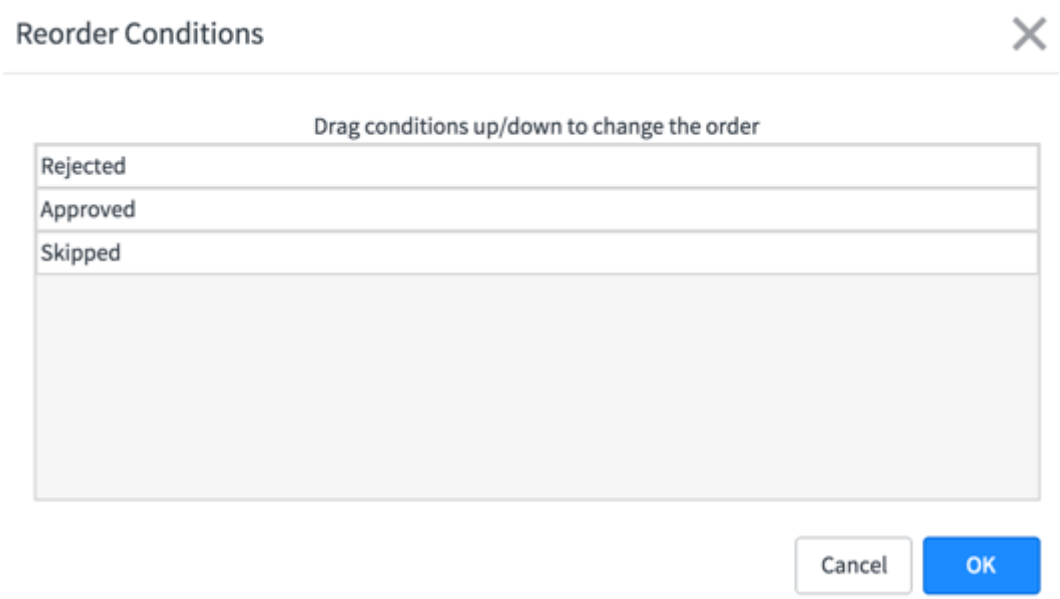
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **current** : enregistrement actuel sur lequel le workflow s'exécute. ○ **activity.result** : valeur de résultat définie par l'activité à l'achèvement. ○ **activité** : enregistrement de l'activité d'exécution du workflow (wf_executing). Utilisé pour les vérifications de conditions avancées. ○ **activity.vars** : variables associées à l'enregistrement Activité d'exécution du workflow. Utilisé pour les vérifications de conditions avancées.
Ignorer pendant la génération	Si cette option est sélectionnée, l'activité **Générer** ne suit pas cette transition pour générer des approbations ou des tâches.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Pour modifier l'ordre dans lequel les conditions apparaissent sur l'activité de workflow, cliquez avec le bouton droit sur l'activité et sélectionnez **Réorganiser les conditions**.

   Une boîte de dialogue s'affiche avec une liste des conditions disponibles.

   Liste des conditions dans l'activité en cours



5. Faites glisser les conditions vers une nouvelle position dans la liste.
6. Cliquez sur **OK**.

Valeur du résultat de l'activité

La valeur de résultat spécifiée par une activité contrôle la condition par laquelle l'activité transite.

Utilisez la valeur de résultat dans le cadre du champ **Condition** de l'activité. Par exemple, si le champ **Condition** d'une activité **Approbation - Utilisateur** contient activity.result == « rejeté », l'activité passe par cette condition lorsqu'un rejet est reçu de l'approbateur. Les valeurs de résultat sont définies dans le champ **Script** de la définition d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le formulaire des propriétés de l'activité du workflow

Personnalisez les variables de workflow qui s'affichent sur un formulaire de propriétés d'activité et la façon dont les variables sont disposées sur le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez aux **définitions** d**'> de workflow > d'activité**.
2. Faites défiler l'écran jusqu'à l'activité que vous souhaitez utiliser et cliquez sur son nom.
3. Dans le formulaire Définition de l'activité du workflow, cliquez sur le lien connexe **Modifier la mise en page des variables** .
4. Sur la page Conception de formulaire du formulaire Propriétés de l'activité, ajoutez et supprimez des variables d'activité.
   Les variables d'activité apparaissent sous la forme d'éléments distincts que vous pouvez réorganiser sur le formulaire.

   Pour plus de détails sur l'utilisation de l'interface de conception de formulaire, voir Utilisation du concepteur de formulaire .

Utilisation d'activités d'approbation de workflow et de workflows de restauration

Lorsque vous utilisez des approbations, vous devez comprendre comment les activités d'approbation interagissent avec les moteurs d'approbation, comment corriger une activité de workflow d'approbation ignorée et comment fonctionnent les restaurations.

Information associée

Rollback To workflow activity

Activités de workflow d'approbation et moteurs d'approbation

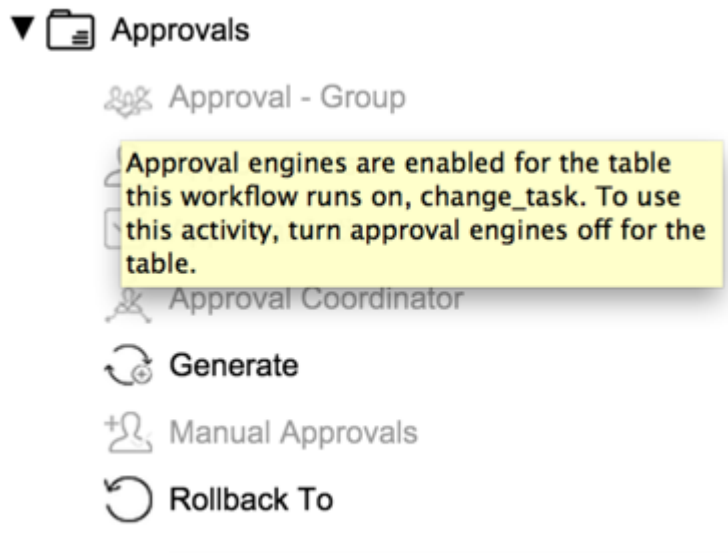
Les approbations peuvent être gérées par les activités d'approbation ou les moteurs d'approbation, mais pas les deux. Les activités d'approbation peuvent être utilisées si les moteurs d'approbation ne sont pas activés pour la table associée au workflow.

Les approbations peuvent être gérées par les activités d'approbation ou les moteurs d'approbation, mais pas les deux. Essayer d'utiliser les deux peut entraîner une série de problèmes. Les activités d'approbation ne sont pas disponibles (grisées) dans la palette si des moteurs d'approbation sont utilisés sur la table spécifiée. Si vous survolez une activité d'approbation grisée dans la palette, un commentaire contenant plus d'informations s'affiche. Pour plus d'informations sur les approbations et les moteurs d'approbation, reportez-vous à la section Approbations classiques.

Traduction automatique

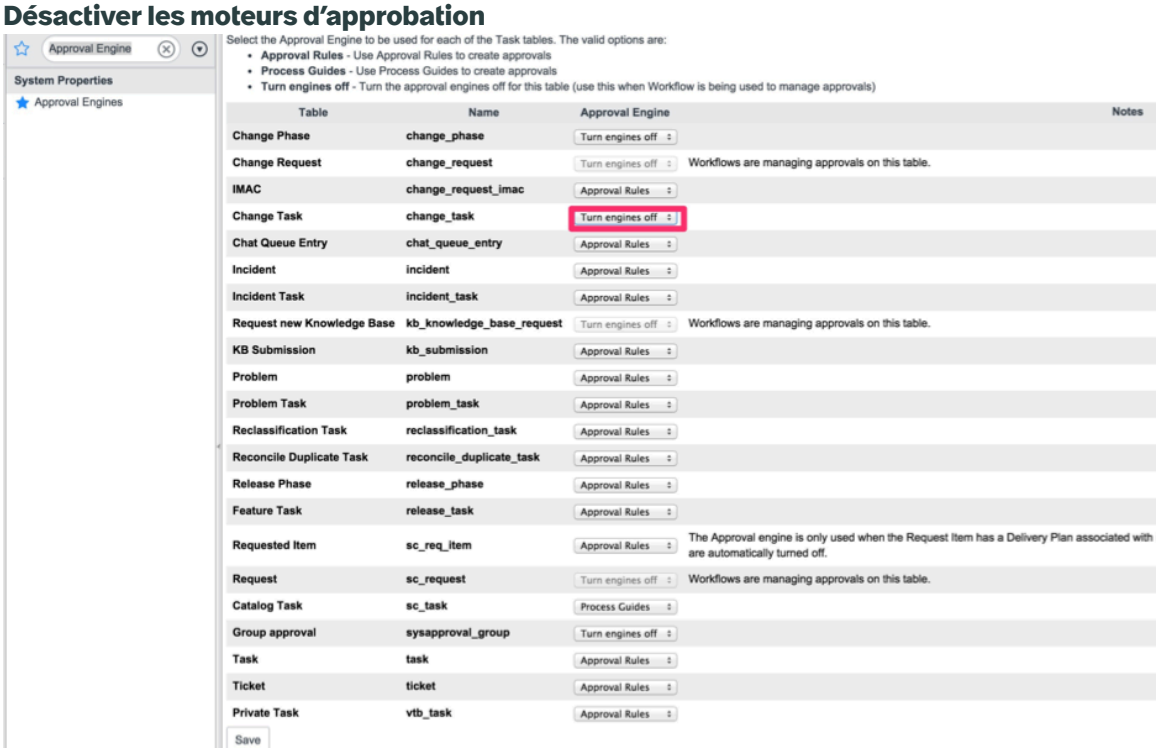
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités d'approbation non disponibles



Pour désactiver les moteurs d'approbation pour la table, accédez aux **propriétés système > moteurs d'approbation** et modifiez le paramètre de la table pour **désactiver les moteurs.**

Désactiver les moteurs d'approbation



Information associée

- Activités d'approbation et de restauration workflow
- Approbations classiques

Corriger une activité d'approbation ignorée workflow

Lorsqu'un workflow se trouve dans un contexte actif, une activité d'approbation peut passer à l'activité suivante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une activité d'approbation peut être ignorée pour les raisons suivantes :

- L'utilisateur ou le groupe d'approbation est manquant ou non valide (par exemple, sys_id).
- L'utilisateur ou le groupe d'approbation est devenu inactif après la création de l'enregistrement d'approbation.
- L'activité est une remontée pas à pas vers les données dans un champ de tables connexes, tel que `current.opened_by.department.manager`, et elle a un utilisateur ou un groupe d'approbation manquant ou non valide.
- La règle métier de la table associée au workflow n'est pas valide.

Pour corriger une activité d'approbation manquée :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workflow** > **Workflows opérationnels** > **Tous les contextes**.
2. Cliquez sur la date et l'heure dans la colonne **Début** pour le workflow qui traite incorrectement les activités d'approbation.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher le workflow**.
4. Examinez la partie du workflow qui s'est exécutée, puis effectuez une ou plusieurs des actions suivantes :
   - Vérifiez qu'après approbation, le workflow est passé à l'activité suivante. Si un workflow n'a pas progressé, vérifiez les règles métier. Pour plus d'informations, voir Débogage des règles métier .
   - Pointez sur chaque activité d'approbation traitée pour rechercher les activités dont **l'état** est **Terminé** et le **résultatest Ignoré**.
5. Accédez à la **Workflow** > **Éditeur de workflow** et ouvrez le workflow.
6. Double-cliquez sur l'activité d'approbation ignorée.
7. Cliquez sur **Utilisateurs** ou **Groupes**.
8. Affectez un utilisateur ou un groupe actif à l'activité d'approbation. Pour plus d'informations, voir Gestion des erreurs de workflow.

Utilisation de variables dans les activités de Notification workflow

Certaines activités de Notification workflow prennent en charge la substitution de variables pour la lecture de texte aux appelants.

Certaines activités du workflow Notification vous permettent d'utiliser des variables, telles que celles du bloc-notes du workflow, pour déterminer le comportement de l'activité. Chaque activité prend en charge un maximum de 20 variables. Les activités suivantes permettent la substitution de variables :

Activité	Notes
Voix	Prend en charge la substitution de variable dans le champ **Texte** uniquement.
Entrée	Prend en charge la substitution de variable dans le champ **Texte** uniquement.
Lire	Prend en charge la substitution de variables dans le champ **URL** uniquement.
Transférer l'appel	Prend en charge la substitution de variables dans le champ **Numéro de téléphone** uniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de bloc-notes

Vous pouvez appeler des variables à partir du bloc-notes de workflow ou du bloc-notes d'activité en utilisant la syntaxe ${variable_name}. Vous n'avez pas besoin d'inclure workflow.scratchpad ou activity.scratchpad avant le nom de la variable. Par exemple, pour utiliser la variable `activity.scratchpad.langCode = 'en-US'`, appelez ${langCode} dans l'activité. Si le bloc-notes ne contient pas la variable spécifiée, la variable est évaluée sur une valeur vide.

Vous pouvez obtenir des valeurs à partir d'objets sur le bloc-notes en utilisant le format ${object.value}. Par exemple, vous pouvez obtenir le nom d'un objet utilisateur, tel que `workflow.scratchpad.user = {name :'john.smith'}` en appelant ${user.name}.

La variable digit

L'activité **Entrée** expose la variable ${digit}. Utilisez cette variable dans chaque condition présentée par l'activité. Le nombre lu à l'utilisateur est déterminé automatiquement par chaque condition. L'appelant peut appuyer sur ce nombre pour faire passer l'activité dans cette condition.

Utiliser plusieurs activités de minuteur dans un seul workflow

Les activités du minuteur de workflow stockent des données indépendamment les unes des autres dans un bloc-notes spécifique à l'activité.

Auparavant, toutes les activités de minuteur d'un workflow accédaient à un bloc-notes partagé unique, ce qui pouvait entraîner des conflits lors de l'ajout de plusieurs activités de minuteur à un workflow.

Les entrées des blocs-notes du minuteur contiennent ces valeurs :

- workflow.bloc-notes.endTime
- workflow.bloc-notes.realStartTime
- workflow.bloc-notes.rétroactivesSecondes à gauche

Information associée

Activités du minuteur workflow

Publier une activité personnalisée workflow

Lorsqu'un utilisateur crée une activité personnalisée et l'enregistre ou la soumet, cette activité apparaît dans les onglets **Personnalisé** et **Packs** de la palette du concepteur, mais n'est visible que par l'utilisateur qui l'a créée.

Lorsque la configuration est terminée, l'utilisateur clique sur **Publier**, ce qui rend l'activité accessible aux autres utilisateurs de l'instance avec le rôle workflow_admin ou activity_creator. Les activités publiées peuvent être téléchargées dans le ServiceNow Store, ajoutées aux workflows et modifiées par n'importe quel utilisateur disposant des rôles appropriés.

Pour modifier une activité publiée, cliquez sur **Valider**. Lorsqu'une activité est extraite par un utilisateur, seul cet utilisateur peut la modifier. Les champs d'une activité extraite sont en lecture seule pour tous les autres utilisateurs. Lorsque l'activité extraite a été modifiée avec succès, l'utilisateur la publie à nouveau. Le système ajoute une nouvelle version de cette activité à l'onglet Personnalisé de la palette Éditeur de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les activités que vous créez et publiez ne sont visibles dans l'onglet *Packs* que si elles ont été créées dans le périmètre de l'application actuel.

Versions verrouillées

Des problèmes peuvent survenir si une version d'activité est extraite par un utilisateur et n'est pas réenregistrée, par exemple, lorsque l'utilisateur est malade ou quitte l'entreprise. Une activité dans cet état ne peut pas être extraite pour la mise à jour.

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut renvoyer une activité verrouillée à un état publié. L'administrateur ouvre l'activité verrouillée à partir de l'onglet **Personnalisé** de l'éditeur de workflow, sélectionne la version extraite, puis sélectionne **Forcer la validation**, puis **Publier**.

Workflow Attacher une activité

Les administrateurs de workflow peuvent *épingler* une activité personnalisée pour empêcher le système de mettre à jour automatiquement cette activité lorsqu'une nouvelle version est téléchargée à partir du ServiceNow Store.

Vous pouvez épingler ou désépingler des activités individuelles ou définir des épinglages dans les propriétés du workflow qui contrôlent les versions utilisées pour toutes les activités de ce workflow. Cela peut conduire à deux workflows utilisant différentes versions de la même activité.

Remarque :
L'épinglage et le détachement d'activité s'appliquent uniquement aux activités personnalisées téléchargées à partir du ServiceNow Store et ne s'appliquent pas aux définitions d'activité nouvellement publiées effectuées localement sur votre instance. Pour utiliser ces activités personnalisées mises à jour localement, vous devez extraire votre workflow et ajouter manuellement les activités.

RaptorDB

RaptorDB, la nouvelle ServiceNow base de données, optimise les charges de travail, ce qui permet à votre organisation de prendre en charge un plus grand nombre d'utilisateurs, de workflows ServiceNow AI Platform et de données sur une seule plateforme.

https://player.vimeo.com/video/1075474494?h=8fecf1b432&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

RaptorDB sous-tend les ServiceNow AI Platform services, les applications et les données de base.

Remarque :
Le déploiement de RaptorDB n'est pas lié à la mise à niveau de votre organisation vers Yokohama. Veuillez contacter votre équipe de compte pour plus d'informations.

Avantages

Avec RaptorDB, votre entreprise bénéficie des fonctionnalités de base de données détenues et gérées par ServiceNow, et optimisées pour ServiceNow les applications et les charges de travail. Cela permet à votre organisation de développer en toute confiance votre utilisation du au fil du ServiceNow AI Platform temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

RaptorDB Professional débloque des fonctionnalités supplémentaires et des performances supérieures, permettant à votre organisation d'en faire encore plus avec ServiceNow.

RaptorDB Standard et RaptorDB Professional

RaptorDB Standard est la base de données primaire par défaut de l'état cible, conçue pour fournir des capacités d'échelle et de performances améliorées pour ServiceNow AI Platform les charges de travail et les requêtes.

Si votre organisation cherche à optimiser les performances et l'ultra-évolutivité pour prendre en charge ServiceNow AI Platform l'IA générative et les cas d'utilisation de données à l'échelle de la machine, la croissance des utilisateurs, les applications, les charges de travail et l'analyse, vous pouvez tirer parti RaptorDB Professional de . RaptorDB Professional est une base de données sous licence ; pour plus d'informations, contactez votre équipe de compte.

RaptorDB Standard et RaptorDB Professional la comparaison des fonctionnalités

Fonctionnalité	RaptorDB Standard	RaptorDB Professional
Optimisé pour ServiceNow les charges de travail	Oui	Oui
Amélioration du temps de réponse	Oui	Oui
Performances et évolutivité ultra-évolutives	Non	Oui
Analyse améliorée avec magasin de colonnes intégré	Non	Oui
Prise en charge avancée de la topologie d'instance	Non	Oui
Prise en charge des environnements auto-hébergés	Non	Oui, à partir de Zurich

Générateur de tests ATF et exécuteur cloud

Générateur de tests ATF et exécuteur cloud est un outil qui vous permet de tirer parti de la capacité de ServiceNow à générer intelligemment des tests de régression pour une instance spécifique.

Vue d'ensemble du générateur de tests ATF et de l'exécuteur cloud

Le générateur de tests crée intelligemment des tests en analysant le comportement et les workflows de l'instance. Le générateur de tests ATF s'intègre au cadre de travail ATF existant pour vous offrir une expérience utilisateur fluide. Vous avez également la possibilité d'exécuter ces tests à l'aide de l'exécuteur cloud de ServiceNow, qui exécute des tests ATF sur un navigateur sans en-tête hébergé par ServiceNow.

Remarque :
Vérifiez que votre instance utilise un équilibreur de charge ADCv2. Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances sur la migration ADCv2 . Si votre instance n'utilise pas l'équilibreur de charge ADCv2, contactez Now Support. Notez que mTLS est activé automatiquement et provoque un redémarrage propagé des nœuds d'application. Voir KB1639216 pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur le générateur de tests ATF et l’exécuteur cloud

Configurer

Configurer l’utilisateur cloud

Exploiter

Générer les tests

Utiliser

Exécuter le test à l’aide de l’exécuteur dans le cloud

Référence

En savoir plus sur diverses informations sur l’application

Traduction automatique

À partir de Yokohama, Générateur de tests ATF et exécuteur cloud est désormais disponible dans Government Community Cloud (GCC).

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre Générateur de tests ATF et exécuteur cloud dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

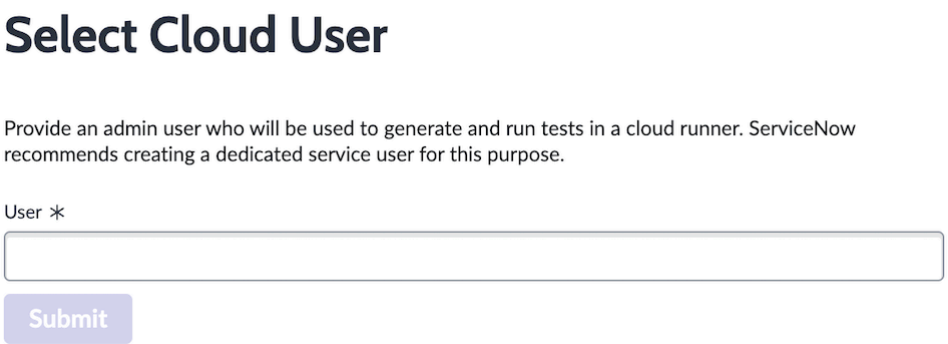
Explorer Générateur de tests ATF et exécuteur cloud

Utilisez l'application pour générer des Générateur de tests ATF et exécuteur cloud tests en fonction du comportement de l'instance et des workflows. Vous pouvez également exécuter les tests générés à l'aide de l'option Cloud Runner.

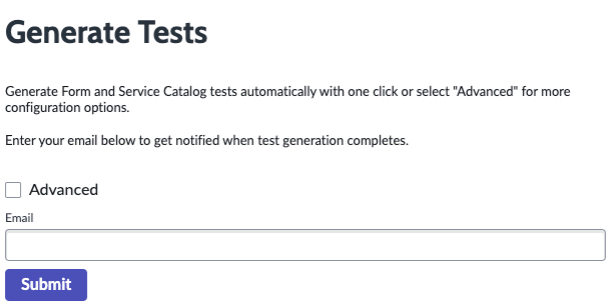
Vue d'ensemble de Générateur de tests ATF et exécuteur cloud

Il s'agit des principaux modules de l'application.

- Sélectionner un utilisateur dans le cloud : configuration des informations d'identification de l'utilisateur de l'exécuteur dans le cloud.



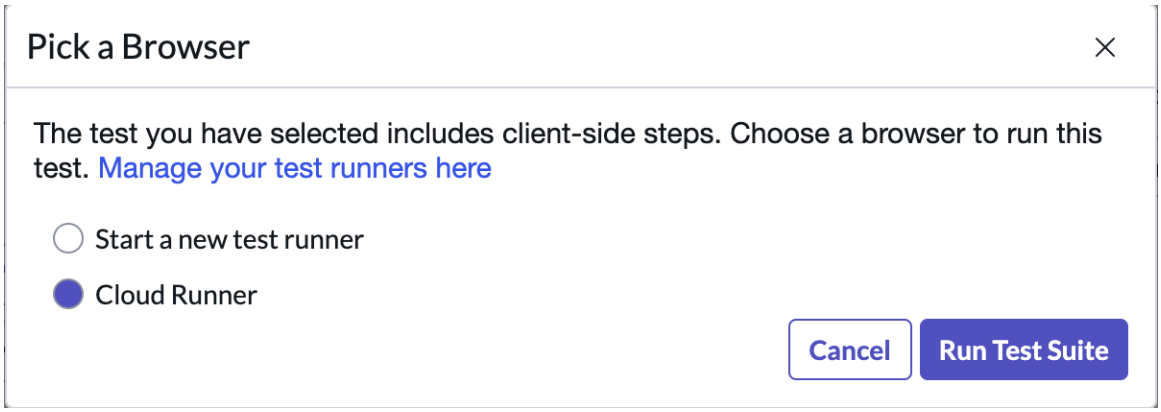
- Générer des tests : génération automatique de tests et de suites de tests à exécuter sur l'exécuteur dans le cloud.



- Exécution des tests : exécution des tests générés à l'aide de l'option Cloud Runner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Cette boîte de dialogue est visible lorsque vous essayez d'exécuter un test ou une suite ATF.

Générateur de tests ATF et exécuteur cloud utilisateurs

Générateur de tests ATF et exécuteur cloud a les utilisateurs suivants.

Utilisateurs	Description
Administrateur système [admin]	L'utilisateur Administrateur système est requis pour accéder à l'application du magasin et l'utiliser Générateur de tests ATF et exécuteur cloud .

Générateur de tests ATF et exécuteur cloud avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Configurer l'utilisateur dans le cloud pour générer et exécuter des tests	Configurer un utilisateur dans le cloud	Administrateur système
Générer automatiquement un test à l'aide de Générateur de tests ATF et exécuteur cloud	Génération des tests	Administrateur système
Exécuter les tests à l'aide de l'option de navigateur Exécuteur dans le cloud	Exécution des tests à l'aide de Cloud Runner	Administrateur système
Planifier l'exécution des tests et des suites de tests et les exécutions nocturnes	Planification de l'exécution du test	Administrateur système
Examiner les entrées de journal dans le formulaire de réponse au certificat pour déboguer les erreurs lors de l'exécution des suites de tests	Entrées de journal dans le formulaire de nomenclature	Administrateur système

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation Service d'exportation de journal, consultez :

- Configurer Générateur de tests ATF et exécuteur cloud
- Opérationnel Générateur de tests ATF et exécuteur cloud
- Utiliser Générateur de tests ATF et exécuteur cloud
- Référence Générateur de tests ATF et exécuteur cloud

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Générateur de tests ATF et exécuteur cloud

Configurez l'application de stockage Générateur de tests ATF et exécuteur cloud en configurant l'utilisateur du cloud.

Configurer un utilisateur dans le cloud

Définissez les informations d'identification pour que l'utilisateur du cloud puisse générer et exécuter des tests. Il s'agit d'une configuration unique après l'installation de l'application par l'utilisateur administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Administration** > **Sélectionner un utilisateur du cloud**.

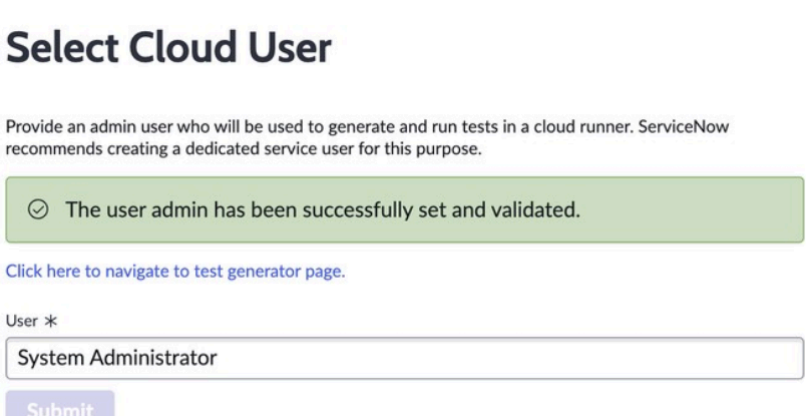
   Remarque :
   Le module **Sélectionner un utilisateur dans le cloud** n'est visible que par les administrateurs. Même un administrateur de test ATF ne peut pas accéder au module **Sélectionner un utilisateur dans** le cloud.

2. Sélectionnez un utilisateur administrateur dans la liste.

   Remarque :
   Même si vous êtes administrateur, il est recommandé de sélectionner un utilisateur administrateur dédié.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

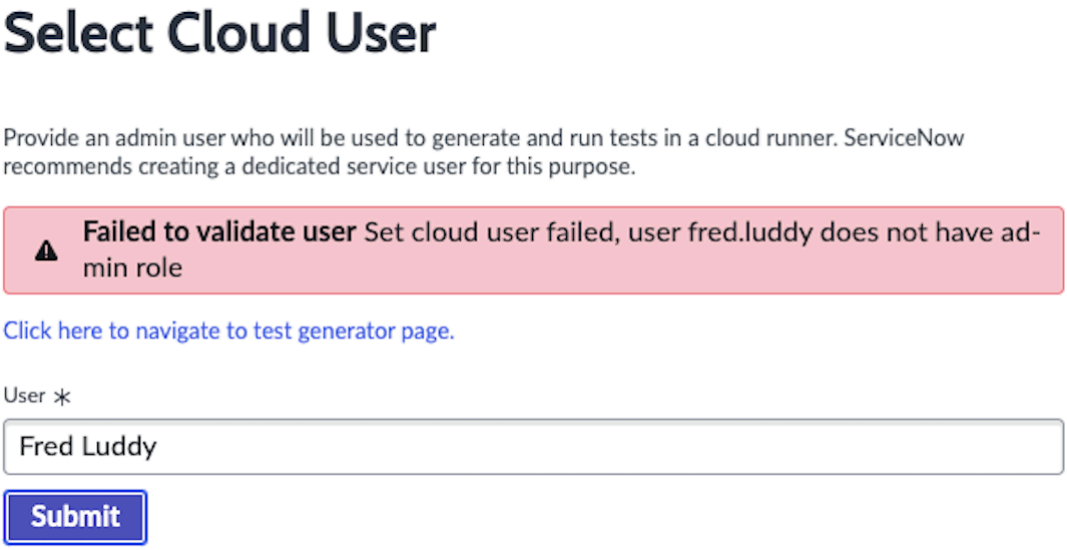
   Si l'utilisateur administrateur est sélectionné avec succès, le message suivant s'affiche :



   Si l'utilisateur sélectionné n'est pas un administrateur, un message d'erreur s'affiche. Le message suivant est un exemple d'un des possibles messages d'erreur. Les messages d'erreur varient en fonction de la raison de l'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La sélection d'un utilisateur cloud peut échouer pour les raisons suivantes :

- L'utilisateur est introuvable.
- L'utilisateur est inactif
- L'utilisateur est verrouillé
- L'utilisateur a besoin d'une réinitialisation du mot de passe
- L'utilisateur n'a pas de rôle administrateur
- L'utilisateur a un accès en lecture seule
- L'utilisateur a un accès uniquement aux services Web

Remarque :
La sélection d'un utilisateur administrateur peut prendre un certain temps, car il essaie de faire tourner un navigateur dans le cloud, puis de se connecter à l'utilisateur sélectionné.

Opérationnel Générateur de tests ATF et exécuteur cloud

Exploitez l'application de stockage Générateur de tests ATF et exécuteur cloud en générant automatiquement des tests.

Génération des tests

Générez automatiquement des tests en tirant parti de l'application ServiceNow Test Generation et Cloud Runner. Vous pouvez également exécuter ces tests en cliquant sur un bouton.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

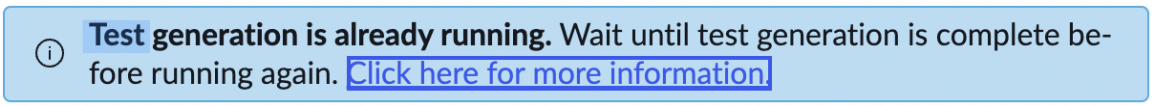
1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Administration** > **Générateur des tests**.
   Si vous utilisez le module **Sélectionner un utilisateur dans le cloud** et que vous avez configuré l'utilisateur administrateur, cliquez ici **pour accéder à la page du générateur des tests**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le module **Générer des tests** n'est visible que par les administrateurs. Même un administrateur de test ATF ne peut pas accéder au module **Sélectionner un utilisateur dans** le cloud.

Si vous avez déjà une génération de test en cours d'exécution, le message suivant s'affiche.

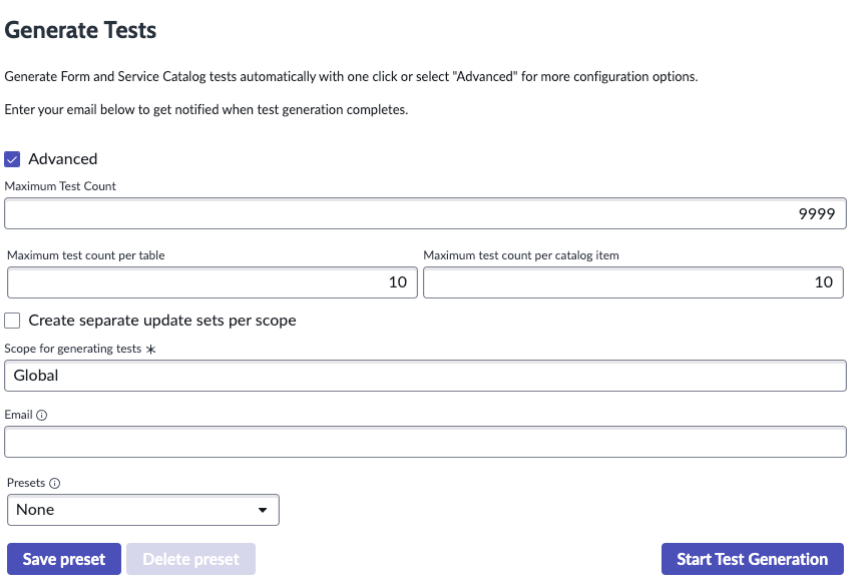


Remarque :
Vous ne pouvez pas démarrer plusieurs processus de génération de tests simultanément, mais il sera mis en file d'attente pour une exécution ultérieure.

2. **Facultatif :** Si vous souhaitez voir le test en cours d'exécution et la file d'attente, accédez à **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Administration** > **File d'attente Orchestration du navigateur**. La liste des files d'attente Orchestration du navigateur s'affiche.

Remarque :
Vous pouvez voir la progression et l'état de chaque génération et exécution des tests dans la liste.

3. Sélectionnez l'une des deux façons de générer des tests.



- Ne sélectionnant pas **Avancé** : génère des tests sur chaque table par défaut
- Sélection **de l'option Avancé** : Option permettant de spécifier une table spécifique pour générer des tests
  - Nombre de tests maximal : limite supérieure du nombre de tests générés.
  - Nombre de tests maximal par table : limite supérieure du nombre de tests pour chaque table
  - Nombre de tests maximal par élément de catalogue : nombre maximal de tests générés par élément de catalogue de services, par défaut de 10 maximum. Vous pouvez modifier le nombre de tests générés par élément de catalogue de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des ensembles de mises à jour distincts par champ d'application : Option permettant de créer un ensemble de mises à jour distinct pour chaque champ d'application
- Champ d'application pour la génération des tests : possibilité d'avoir les tables dans des ensembles de mises à jour distincts pour différents champs d'application. Par exemple, le générateur rassemble des informations sur le champ d'application des tables, puis enregistre les tests dans un ensemble de mises à jour distinct pour chaque champ d'application

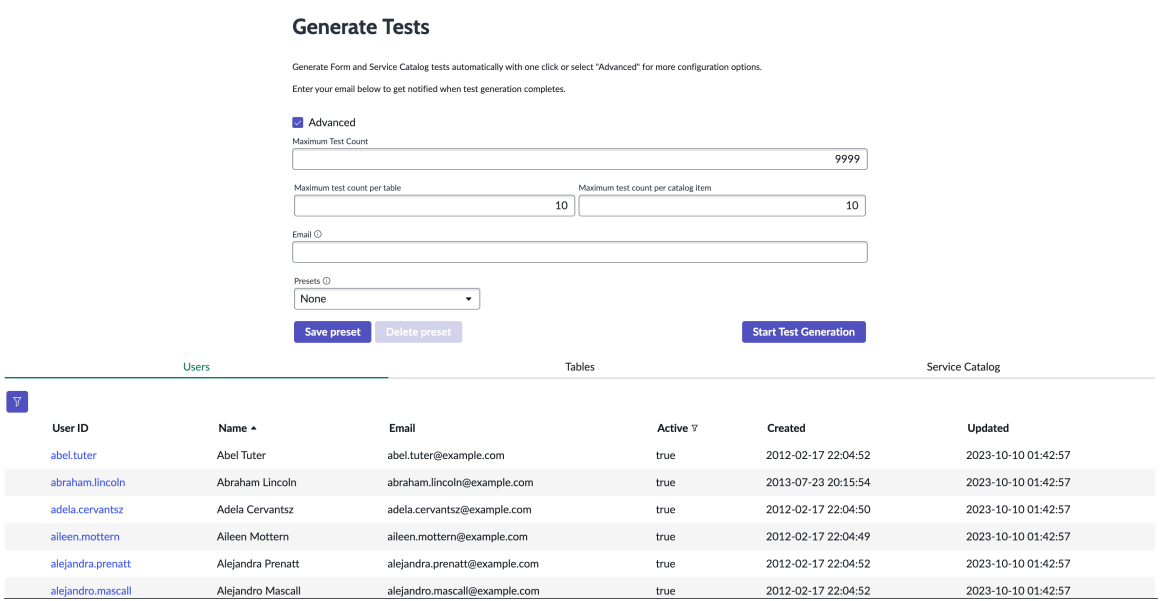
Remarque :
Ce champ n'est visible que si le champ **Créer des ensembles de mises à jour distincts par périmètre** n'est pas sélectionné. Vous pouvez ensuite sélectionner le champ d'application des tests générés. Le périmètre par défaut est Global.

- E-mail : adresse e-mail de l'utilisateur qui doit recevoir des notifications sur le résumé de la génération des tests
- Paramètres prédéfinis : nombre de tests générés par le contrôle utilisateur par élément de catalogue de services. Le nombre maximum par défaut est 10.

Remarque :
Étant donné que le processus de génération des tests prend du temps, vérifiez régulièrement l'adresse e-mail que vous avez fournie pour recevoir la notification de la génération des tests.

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Enregistrer le paramètre prédéfini** pour implémenter les conditions de filtre prédéfinies.
   Vous pouvez également supprimer un paramètre prédéfini en sélectionnant **Supprimer le paramètre prédéfini**. Tous les administrateurs qui peuvent accéder au module **Générer des tests** peuvent afficher la mise à jour dans le champ **Paramètres prédéfinis** .

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer **le paramètre** prédéfini Aucun par défaut. Quelques exemples de paramètres prédéfinis qui peuvent être modifiés ont été fournis.



En fonction de la requête créée par les valeurs prédéfinies, les onglets suivants renvoient certaines données.

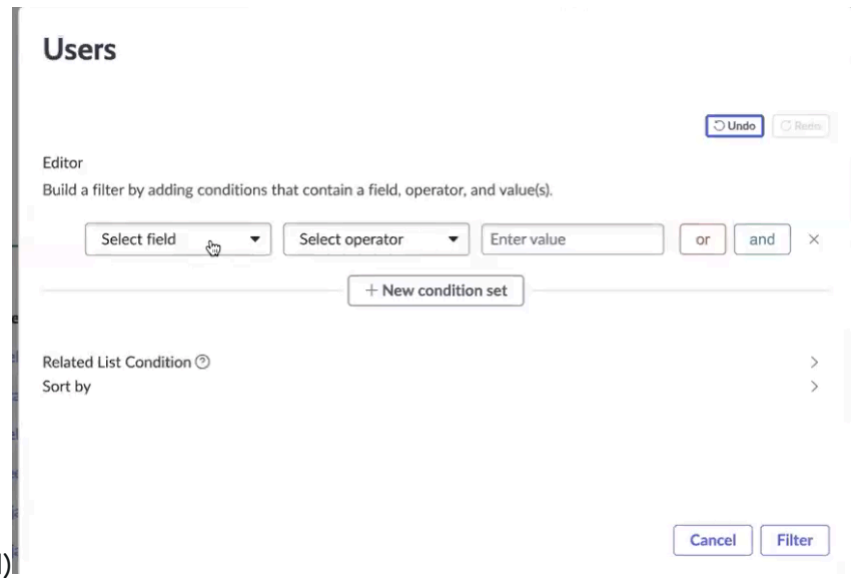
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

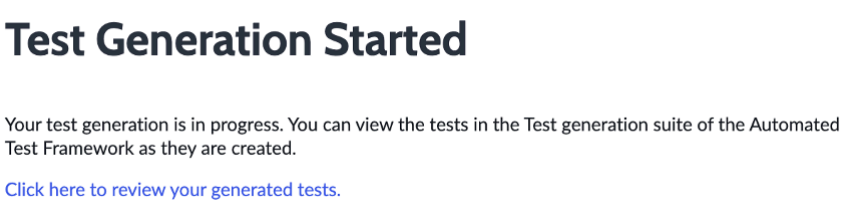
- Utilisateurs
- Tables
- Catalogue de services

Remarque :
Vous pouvez créer de nouveaux ensembles de conditions pour filtrer les informations requises dans les onglets.

(Optional)

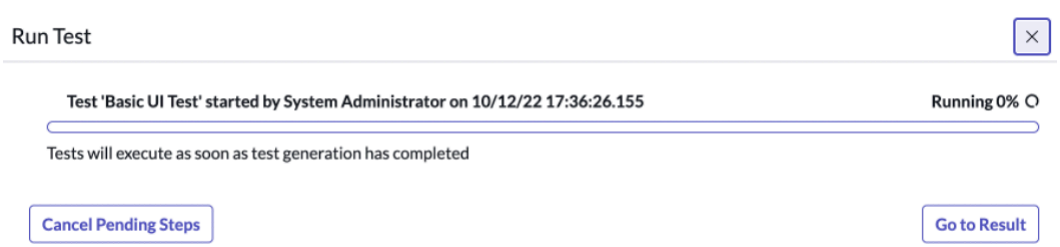


5. Sélectionnez **Démarrer la génération des tests**.
La page Génération des tests démarrée s'affiche.



Si vous exécutez un test ou une suite alors que la génération des tests est en cours, l'un des messages suivants s'affiche.

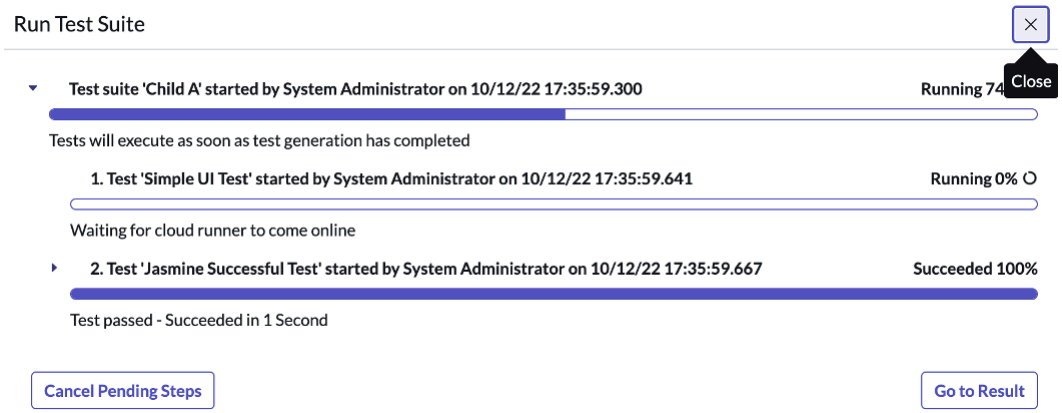
- Pour exécution de test



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour l’exécution de la suite



6. Accédez à Suites pour voir les tests générés.
   Une liste des suites de tests s’affiche.

   Remarque :
   Les tests commencent à apparaître au fur et à mesure qu’ils sont générés. Il est recommandé de ne pas exécuter les tests ou la suite de tests générés lorsque la génération des tests est encore en cours.

7. Sélectionnez la suite **Suite générée ATF** .

   Remarque :
   Il ne prend en charge que les formulaires de base et les étapes de test de serveur.

   Vous pouvez désormais définir la propriété `sn_atf_tg.generation.create_separate_update_set` sur False si vous ne souhaitez pas une suite mise à jour à chaque fois que vous exécutez une génération de tests. Les enregistrements mis à jour créés lors de la génération des tests sont capturés dans la suite que l’utilisateur a actuellement sélectionnée. Sa valeur par défaut est définie sur True et il génère une suite mise à jour après chaque génération de tests.

   Une liste des tests dans la suite sélectionnée s’affiche. Seuls les tests réussis s’affichent dans cette suite.

8. **Facultatif :** Sélectionnez la suite générée et faites défiler vers le bas jusqu’à la liste connexe Tests, si vous souhaitez afficher les tests automatisés générés à l’aide du Créateur d’enregistrement ou de Catalogue de services.
   Depuis les tests automatisés créés, vous pouvez afficher tous les utilisateurs qui ont utilisé cet enregistrement ou cet incident. Bien que les étapes de test ici soient similaires aux autres étapes de test, la validation initiale est effectuée pour les champs du formulaire. En outre, pour chaque champ obligatoire, une valeur est définie en fonction des exemples de données. Il valide également après chaque étape obligatoire. Une fois l’envoi effectué, il procède à la validation finale de l’enregistrement.

Génération de tests pour le flux et la logique de flux

Utilisez l’application de stockage Générateur de tests ATF et exécuteur cloud pour générer automatiquement les tests qui pilotent un flux ServiceNow pour Catalogue de services.

Catalogue de services

Par défaut, l’application de magasin Générateur de tests ATF et exécuteur cloud prend en charge la génération automatique des tests et des étapes de test pour les flux et les logiques de flux pour Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de génération de tests pour les flux pour Catalogue de services dépend de trois propriétés système :

- sn_atf_tg.enable_flow_generation : si la valeur est définie sur vrai, seules les étapes de génération de flux sont générées. La valeur par défaut est true
- sn_atf_tg.unsupported_flow : il ne génère pas d'étapes pour l'ID système de flux mentionné. Vous pouvez mentionner plusieurs noms de flux séparés par des virgules.
- sn_atf_tg.unsupported_flow_logic : il ne génère pas d'étapes pour la logique de flux mentionnée. Vous pouvez mentionner plusieurs noms de logique de flux séparés par des virgules.

Remarque :
Si un élément de Catalogue de services contient un flux ou une logique de flux, générez les étapes de test pour les flux après les étapes de validation d'enregistrement et de requête d'enregistrement. Un flux ou une logique de flux peut avoir plusieurs tests et étapes de test.

Toutes les étapes sont des étapes côté serveur et le flux commence par un message de journal et se termine par un message de journal. Les journaux sont ajoutés avant toute action pour vous informer des actions suivies dans le flux.

Autres types de déclencheurs

Outre Service Catalog, les types de déclencheurs suivants sont pris en charge par l'application Générateur de tests ATF et l'application Cloud Runner.

- Créé : les étapes de flux commencent après l'ensemble initial d'étapes de validation d'enregistrement lors de l'envoi du formulaire. Elle commence par un message de journal contenant le nom du flux et se termine par un message de journal indiquant l'état du flux.
- Mis à jour : si le type est mis à jour, les étapes de flux se produiront à la fin, après les étapes de validation de l'enregistrement.
- Créé ou Mis à jour : selon le type, les étapes de flux sont générées au milieu ou à la fin.

Remarque :
Pour Catalogue de services, un seul flux est lié à un élément de catalogue. Cependant, pour les autres types de déclencheur, vous pouvez avoir plusieurs flux liés à un type de déclencheur.

Utiliser Générateur de tests ATF et exécuteur cloud

Utilisez l'application de stockage Générateur de tests ATF et exécuteur cloud pour exécuter les tests générés à l'aide de l'option exécuteur dans le cloud. Vous pouvez également planifier une exécution de test et des exécutions nocturnes pour automatiser complètement l'exécution de test.

Exécution des tests à l'aide de Cloud Runner

Exécutez la suite de tests générée à l'aide de l'option de navigateur Cloud Runner.

Avant de commencer

Remarque :
Les données de test ATF seront temporairement dans la session du navigateur qui est stockée dans notre centre de données ServiceNow. Les données de test seront supprimées une fois que toutes les exécutions de tests auront été terminées.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Suites** > **Suite générée ATF**.

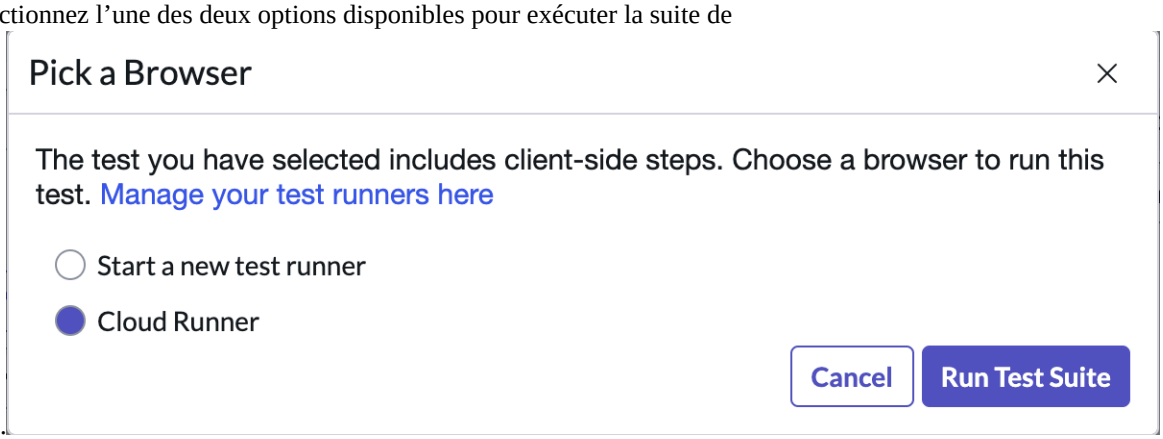
   Remarque :
   Vous pouvez également exécuter un test individuel. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Tests**.

2. Sélectionnez **Exécuter la suite de tests** pour exécuter la suite sélectionnée.

   Remarque :
   Vous pouvez également exécuter un test individuel à l'aide de l'option de navigateur de l'exécuteur dans le cloud.

   La boîte de dialogue Choisir un navigateur s'affiche.

3. Sélectionnez l'une des deux options disponibles pour exécuter la suite de tests.



   - Démarrer un nouveau test exécutable : exécute le test en démarrant un nouvel onglet
   - Exécuteur dans le cloud : exécute le test dans le cloud

   Remarque :
   En tant qu'utilisateur administrateur, vous pouvez masquer l'option Cloud Runner dans la boîte de dialogue Choisir un navigateur en définissant atf_cloud_runner.radio_visible sur false. La propriété est définie sur vrai par défaut.

   Remarque :
   Si vous exécutez une suite de tests à l'aide de l'exécuteur dans le cloud, tous les tests de la suite s'exécutent en parallèle. Consultez Test parallèle à l'aide de l'exécuteur cloud pour plus d'informations. Ordre dans lequel les tests d'une suite s'exécutent de manière aléatoire. Les suites parallèles ignorent l'ordre d'exécution et ignorent l'abandon en cas d'échec.

4. Sélectionnez **Exécuter la suite de tests** dans la boîte de dialogue après avoir sélectionné le navigateur.

   Remarque :
   Le nombre d'exécuteurs dans le cloud qui peuvent être utilisés simultanément est de deux par défaut. Vous avez également la possibilité d'acheter cinq autres exécuteurs de nuages.

   L'exécution des tests se poursuit en arrière-plan même si vous fermez la barre de progression.

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Accéder au résultat** si vous souhaitez examiner les résultats de l'exécution des tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Test parallèle à l'aide de l'exécuteur cloud

Les tests parallèles à l'aide de Cloud Runner impliquent l'exécution de tests au sein d'une suite en parallèle.

Le test parallèle des tests au sein d'une même suite commence dès que vous exécutez la suite. Lorsque vous exécutez une suite à l'aide de l'exécuteur cloud, tous les tests de la suite s'exécutent en parallèle, ignorant l'ordre d'exécution et abandonnant en cas d'échec. Le test parallèle à l'aide de l'exécuteur cloud est différent du test parallèle sans exécuteur cloud.

Remarque :
Le test parallèle sans exécuteur cloud implique l'exécution de plus d'une suite en parallèle.

Planification de l'exécution du test

Utilisez des calendriers et des exécutions nocturnes pour exécuter des tests et des suites de tests dans l'infrastructure cloud de ServiceNow, ce qui vous permet d'automatiser entièrement les exécutions de tests ATF.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Calendriers**.
   La page Calendriers de la suite s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle exécution de calendrier.
   L'enregistrement Calendrier de la suite s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'exécution du calendrier.
Actif	Option permettant d'activer l'exécution planifiée.
Application	Application sur laquelle le calendrier est exécuté.
Exécuter	Fréquence à laquelle l'exécution planifiée doit s'exécuter
Heure	Heure exacte à laquelle l'exécution du test a été planifiée pour s'exécuter
Exécuter dans le cloud	Option permettant d'exécuter l'exécution planifiée sur l'exécuteur dans le cloud. La valeur par défaut est Vrai pour les nouveaux calendriers. **Remarque :** La valeur est False pour toutes les exécutions de calendrier existantes.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Ajoutez des tests enfants si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous modifiez le nom du navigateur pour le test enfant, il s'exécutera toujours sur l'exécuteur dans le cloud.

6. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la suite.

Référence Générateur de tests ATF et exécuteur cloud

Informations de référence pour le fichier Générateur de tests ATF et exécuteur cloud.

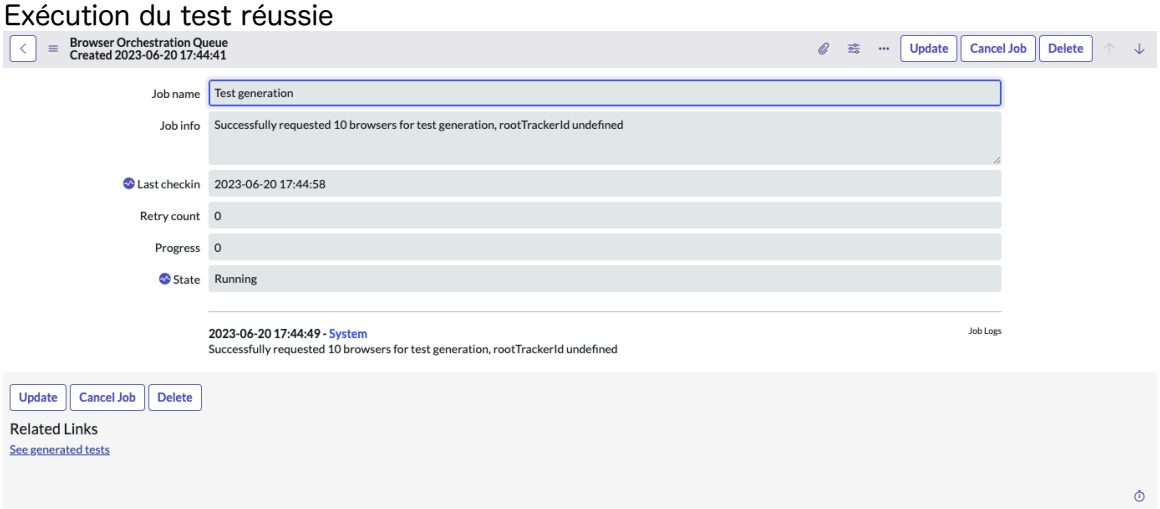
Entrées de journal dans le formulaire de nomenclature

Déboguez les erreurs ou suivez toutes les transactions critiques pendant l'exécution des suites de tests, la configuration de l'exécuteur cloud ou la génération des tests en affichant les entrées de journal dans le formulaire BOQ.

Vous pouvez maintenant afficher les entrées de journal importantes dans le formulaire de nomenclature. Lorsque vous accédez à la table de la table de nomenclature, vous verrez la liste des tâches. Lors de l'entrée de l'une des tâches, vous verrez des entrées spécifiques du journal des tâches.

Voici quelques exemples d'entrées de journal dans le formulaire de demande pour l'exécution des tests.

- Exécution du test réussie

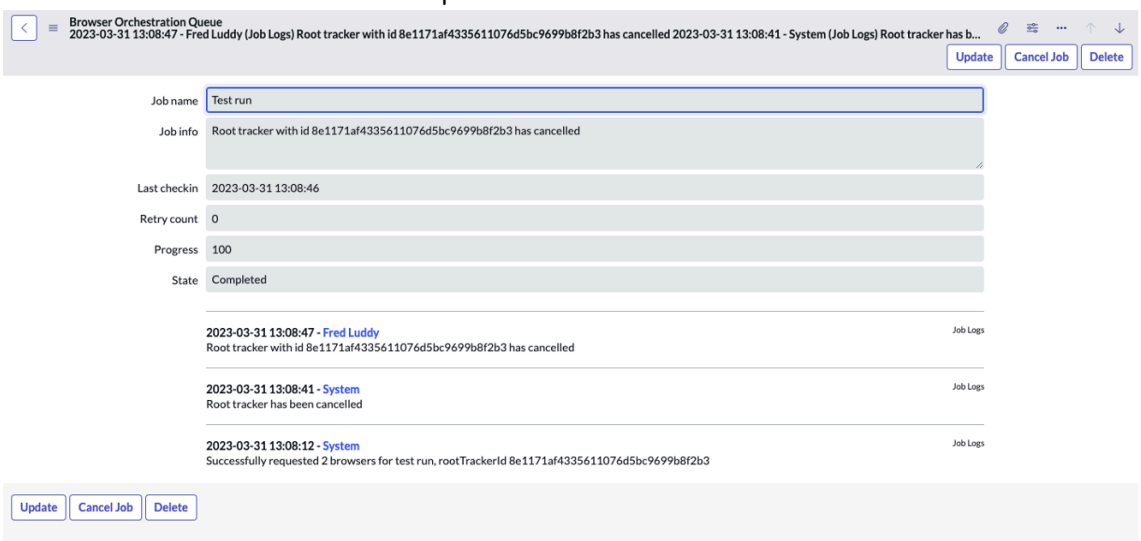


Remarque :
Sélectionnez le lien connexe Voir les tests générés pour afficher les tests automatisés. La liste des tests générés s'affiche et n'est pas modifiable. Vous pouvez également afficher l'état et les raisons d'échec des tests de la liste. Le lien connexe Voir les tests générés est visible pour toutes les entrées de journal dans les exemples de formulaire de VDC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’exécution du test a été annulée par l’utilisateur via le suivi racine



- Si BOQ et BOS peuvent être atteints sur une instance, mais que la connexion est redirigée.

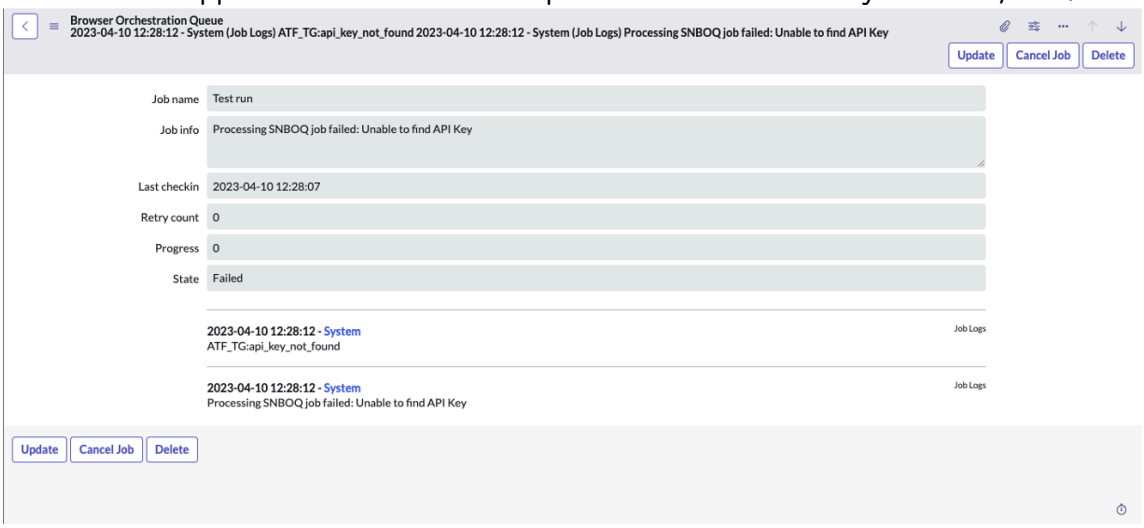
Remarque :
Cela peut se produire lorsque l’équilibreur de charge ADCv2 de l’instance est mal configuré et que vous disposez d’une personnalisation qui redirige le trafic via un script côté client.

(l’équilibreur de charge ADCv2 de l’instance est mal configuré, le client dispose d’une personnalisation qui redirige le trafic via un script côté client, etc...)

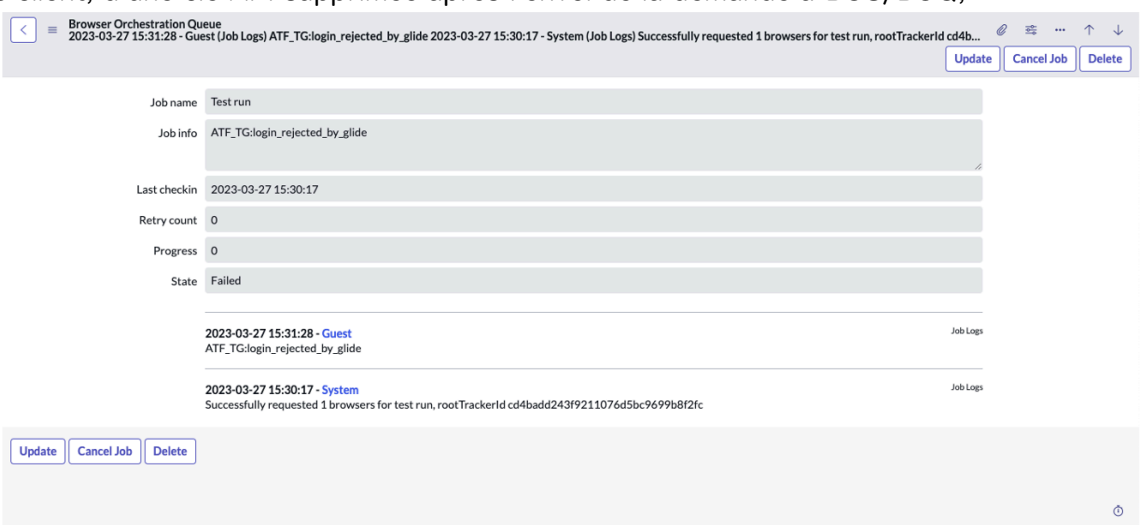
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez supprimé une clé API avant que la tâche ne soit envoyée à BOS/BOQ



- Si le BOS n'est pas en mesure de se connecter à une instance en raison d'un script côté client, d'une clé API supprimée après l'envoi de la demande à BOS/BOQ,



etc.

Générateur de tests ATF et exécuteur cloud Rôles

Générateur de tests ATF et exécuteur cloud est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur système [admin]

Le rôle administrateur est requis pour accéder à l'application du magasin et l'utiliser Générateur de tests ATF et exécuteur cloud .

Contient des rôles

Remarque :
Les modules de l'application du magasin ne sont visibles que par les administrateurs. Même un administrateur de test ATF ne peut pas y accéder. Il est recommandé de sélectionner un utilisateur administrateur dédié.

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Il est recommandé de sélectionner un utilisateur administrateur dédié qui répond aux conditions suivantes :

- n'est pas verrouillé
- est actif
- n'est pas accès aux services Web uniquement
- n'est pas un utilisateur d'intégration interne

En-têtes des réponses HTTP

Un en-tête de réponse est une simple paire nom-valeur utilisée dans une réponse HTTP pour fournir des informations supplémentaires sur le contenu de la page ou sur la façon dont le client doit la traiter.

Vous pouvez configurer des en-têtes de réponse HTTP pour toutes les pages ou pour certains types de pages, notamment Portail de services les applications , Page d'interface utilisateur ou UX. La possibilité de configurer et de transmettre des en-têtes de réponse permet une gestion spéciale du contenu de la page par un client, le plus souvent un navigateur.

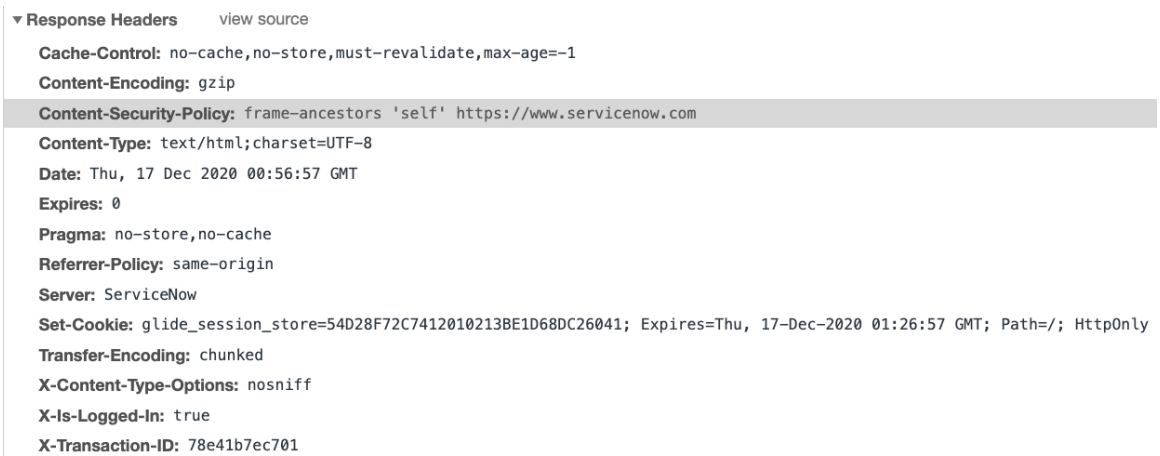
Pour en savoir plus sur ce qu'est un en-tête HTTP et sur la configuration de la paire nom-valeur pour des en-têtes de réponse HTTP spécifiques, consultez :https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Lors de la configuration des en-têtes de réponse, vous devez examiner la définition de l'en-tête HTTP pour déterminer comment le client gérerait le contenu de la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Par exemple, vous configurez un en-tête HTTP pour une page spécifique ou toutes les pages avec une politique de sécurité de contenu : frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com.
- Lorsque vous appelez la page dans un navigateur tel que Chrome, vous pouvez l'examiner dans la section En-têtes de réponse des outils de développement Chrome.



Pour en savoir plus sur la façon dont les navigateurs traitent une page avec des ancêtres de cadres, reportez-vous à la section https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

⚠ Avertissement :
Lorsque vous utilisez des URL avec des paires nom-valeur personnalisées, procédez avec prudence car cela présente un risque de sécurité potentiel. L'avenant de sécurité signé au ServiceNow AI Platform contrat comporte une garantie implicite. Vous pouvez potentiellement ou accidentellement la remplacer lorsque vous utilisez des paires nom-valeur personnalisées dans les URL résultantes.

- Si vous souhaitez désactiver entièrement les fonctions de configuration des en-têtes de réponse HTTP, définissez la *`glide.http.headers_config.enabled`* propriété sur **false**.
- Une fois que vous l'avez défini sur faux, ServiceNow AI Platform n'utilise aucune des configurations d'en-tête que vous avez définies dans la table sys_response_header.

Gestion spéciale de l'en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor

Normalement, le inclut automatiquement l'en-tête ServiceNow AI Platform X-Frame-Options : SAMEORIGIN.

- Cet en-tête est pris en charge dans tous les types de navigateurs, en fonction du paramètre de la *`glide.set_x_frame_options`* propriété globale, qui est activée par défaut.
- Lorsque vous configurez une page avec un en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2, cela n'inclut ServiceNow AI Platform pas automatiquement l'en-tête X-Frame-Options : SAMEORIGIN. L'exclure empêche le navigateur d'être confus, car Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' a déjà un effet similaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion spéciale de Content-Security-Policy : en-tête frame-ancestor pour Internet Explorer

L'en-tête URL1 URL2 de Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' vous permet de configurer plusieurs sources URL pour inclure la page à partir d'un iFrame rendu à partir d'un site tiers. Cependant, Internet Explorer ne prend pas en charge ce type d'en-tête.

- Au lieu de cela, Internet Explorer ne prend en charge que la directive X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) dans cet en-tête, bien que la restriction soit pour une seule URL hôte.
- Si vous configurez l'en-tête URL1 URL2 'self' et qu'Internet Explorer est utilisé, il ServiceNow AI Platform utilise automatiquement l'en-tête X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) à la place.

Si la demande d'Internet Explorer inclut l'en-tête de l'URL référente :

- Il tente de le faire correspondre avec les URL d'hôte (format d'URL de type http :// *.example.com complet ou générique uniquement) configurées dans l'en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2.
- S'il y a une correspondance, incluez l'URL correspondante en tant que X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL1.
- S'il n'y a pas d'en-tête référent, il utilise les premières URL d'hôte non génériques configurées dans l'en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2.

Remarque :
Lors de la configuration des URL, n'incluez pas de barre oblique à la fin de l'URL.

- Cet exemple de configuration incorrecte qui peut ne pas fonctionner correctement avec cette gestion spéciale :
  - Nom : content-security-policy
  - Valeur : frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- Utilisez plutôt cette syntaxe correcte :
  - Nom : content-security-policy
  - Valeur : frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

Information associée

Type de contenu de la demande et de la réponse de contrôle

Valeur d'en-tête HTTP de contrôle de cache

Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options : SAMEORIGIN

X-Frame-Options : URL AUTORISER DE

Configurer les en-têtes de réponse HTTP

Configurez les paires nom-valeur standard pour les en-têtes de réponse HTTP. Vous indiquez si la configuration s'applique à toutes les pages ou à des types spécifiques (Portail de services, page d'interface utilisateur ou enregistrement d'application UX).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : un rôle de security_admin d’accès élevé est requis pour configurer un en-tête **de type Toutes les pages** . Un rôle administrateur est requis pour configurer un en-tête **de type spécifique** .

Procédure

1. Dans le volet Navigateur, saisissez sys_response_header.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

En-tête de la réponse HTTP

Champ	Description
Actif	Case à cocher indiquant que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est active.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement.
S’applique à	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. **Type spécifique** La configuration de l’en-tête de réponse HTTP correspond au type et à l’enregistrement spécifiques que vous sélectionnez dans les champs **Type** et **Enregistrement** . **Toutes les pages** La configuration de l’en-tête de réponse HTTP s’applique à toutes les pages et à tous les types d’enregistrement. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant d’un privilège d’accès élevé security_admin d’un rôle peuvent configurer les en-têtes de réponse HTTP pour l’en-tête de type Toutes les pages.
Type	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. **Portail de services [sp_portal]** Les enregistrements associés au Portail de services fichier . **Page de l’interface utilisateur [sys_ui_page]** Pages de l’interface utilisateur standard dans le ServiceNow AI Platform. **Application UX [sys_ux_page_registry]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Applications UX standard dans le ServiceNow AI Platform.
Enregistrement	Enregistrement spécifique auquel s'applique la configuration d'en-tête de réponse HTTP. Pour sélectionner un enregistrement : **a.** Cliquez sur l'icône de recherche (icône) pour accéder au formulaire Sélectionner le document. **b.** Dans le champ **Nom** de table, la valeur par défaut est le type que vous avez sélectionné dans le champ **Type** . Ne le changez pas. **c.** Dans le champ **Document** , sélectionnez l'enregistrement dans la table. Par exemple, si vous avez sélectionné **Portail de services [sp_portal],** vous sélectionnez un enregistrement spécifique lié à Portail de services dans cette table. **d.** Cliquez sur **OK**. Vous ne pouvez accéder à ce champ que si vous avez sélectionné Type **spécifique** dans le champ **S'applique à** .
Nom	Nom que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur pour l'en-tête de réponse HTTP.
Valeur	Valeur que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur pour l'en-tête de réponse HTTP.
Description	Description détaillée de l'en-tête de réponse HTTP.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration de l'en-tête HTTP pour les utilisateurs avancés

La table d'en-tête de réponse HTTP (sys_response_header) en mode Liste contient deux colonnes supplémentaires : **Ajouter par** et **Ordre**.

Colonne	Description
Ordre	Ajoute une valeur d'ordre d'entier par défaut à une configuration d'en-tête, quel que soit le type d'en-tête (**Toutes les pages** ou une **page spécifique**).

Traduction automatique

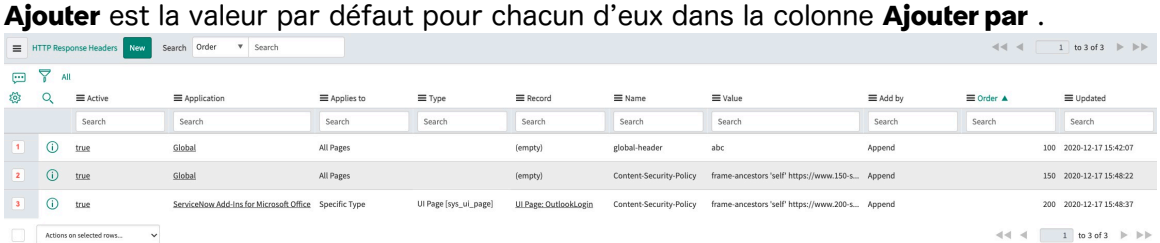
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	• Lorsqu'une demande de page spécifique a lieu, les deux types d'en-tête sont entrelacés en fonction de **l'ordre**. • Les en-têtes réseau, quel que soit leur type, sont triés en premier, en fonction de **l'ordre** et ajoutés à la réponse en fonction de la liste d'en-têtes ordonnés.
Ajouter en	Contient les valeurs suivantes : **Ajout** (Valeur par défaut) Cette option est pertinente lorsque plusieurs en-têtes du même nom sont configurés. Dans ce cas, ils sont tous deux ajoutés à l'en-tête de la réponse HTTP. **Remplacer** Cette option est pertinente lorsque le même en-tête (un en-tête du même nom) tente d'ajouter deux fois dans la liste d'en-tête ordonné (voir Description de la **commande**). L'en-tête avec l'ordre le plus élevé et avec une sélection **Écraser** dans **Ajouter par** écrase le même en-tête en essayant d'être défini avec un ordre inférieur.

Vous pouvez avoir des situations où deux configurations d'en-tête de type **Toutes les pages** similaires peuvent remplacer une configuration d'en-tête de type **Type spécifique** . Un exemple de configuration de **type spécifique** serait celui d'une page d'interface utilisateur spécifique. Vous pouvez remédier à cette situation en ajustant les colonnes **Ajouter par** et **Ordre** , comme dans les exemples suivants.

Ajouter un exemple

Le ServiceNow AI Platform tente de définir les en-têtes dans l'ordre suivant et **Ajouter** est la valeur par défaut pour chacun d'eux dans la colonne **Ajouter par** .



Dans cet exemple, les deuxième (en-tête 2) et troisième (en-tête 3) configurations d'en-tête de réponse portent le même nom (Content-Security-Policy). Dans ce cas, l'en-tête 3 est ajouté à l'en-tête 2. Si une demande est effectuée pour une page spécifique que vous avez configurée avec une réponse d'en-tête 3, les en-têtes de réponse HTTP réseau sont à la fois l'en-tête 2 et l'en-tête 3.

Traduction automatique

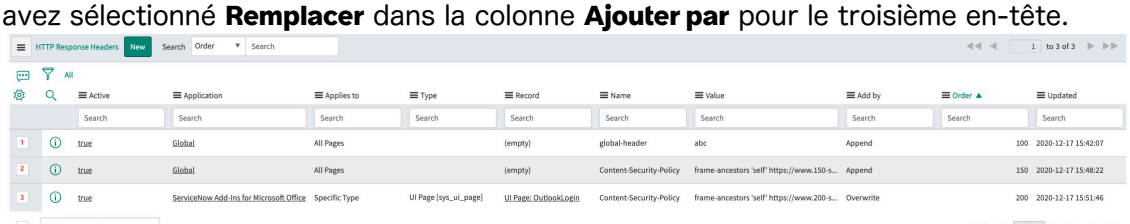
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

▾ Response Headers view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.150-servicenow.com
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:49:15 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:19:15 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: 76fe4413c741

Remplacer

Le ServiceNow AI Platform essaie de définir les en-têtes dans l'ordre suivant et vous avez sélectionné **Remplacer** dans la colonne **Ajouter par** pour le troisième en-tête.



Dans cet exemple, les deuxième (en-tête 2) et troisième (en-tête 3) configurations d'en-tête de réponse portent le même nom (Content-Security-Policy). Dans ce cas, l'en-tête 3 remplace l'en-tête 2. Si une demande est effectuée pour une page spécifique que vous avez configurée avec une réponse d'en-tête 3, l'en-tête de réponse HTTP net n'est que l'en-tête 3.

▾ Response Headers view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:52:56 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:22:56 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: a8df4417c741

Modèles de réponse

Résolvez les tickets ou les problèmes d'assistance plus rapidement et plus efficacement grâce aux modèles de réponses. Les modèles de réponses (anciennement appelés extraits basés sur des modèles) sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans des formulaires de ticket ou de tâche pour fournir des messages rapides et cohérents aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateurs ou pour afficher des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans Messagerie instantanée d'agent.

Remarque :
Les modèles de réponses ne sont disponibles que pour les enregistrements existants.

Affecter des rôles de modèle de réponse

Les rôles suivants sont installés lorsque vous activez le module d'extension des modèles de réponses.

Rôle pour le modèle de réponse	Description
Administrateur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.
Rédacteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.
Lecteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.
Administrateur système [administrateur]	Administrateur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle pour le modèle de réponse	Description
	Remarque : L'administrateur hérite de ce rôle par défaut. Lorsque le module d'extension Templated Responses [com.sn_templated_snip] est activé sans activer les applications RH connexes, vous pouvez toujours utiliser des modèles de réponses. • L'administrateur peut réaffecter ce rôle à d'autres utilisateurs. • L'administrateur peut également supprimer la table Rôle contenu [sys_user_role_contains] afin que les utilisateurs administrateurs n'héritent pas de ce rôle par défaut. Ou: 1. Entrez **sys_store_app_list.do** dans la barre de recherche du navigateur de filtre d'une instance, ou **https ://YOUR_INSTANCE/ sys_store_app_list.do** à partir d'un navigateur Web. 2. Recherchez et sélectionnez **Extraits basés sur des modèles**. 3. Faites défiler la page vers le bas jusqu'aux **liens connexes**. 4. Cliquez sur **Supprimer du rôle contenu par l'administrateur**.

Avant de commencer à utiliser des modèles de réponses, vous devez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés dans votre application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Par exemple :

- Dans l'application Prestation de services RH , les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur RH se voient attribuer le rôle d'administrateur de modèle de réponse, les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire RH se voient attribuer le rôle de rédacteur de modèle de réponse et les utilisateurs ayant le rôle de rédacteur de ticket RH se voient affecter le rôle de lecteur de modèle de réponse.
- Dans l'application Gestion du service client , les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire du service client (sn_customerservice_manager) héritent du rôle d'auteur du modèle de réponse. Les utilisateurs disposant du rôle d'agent du service clientèle (sn_customerservice_agent) héritent du rôle de lecteur de modèle de réponse et peuvent accéder aux modèles de réponses affectés à tous les groupes auxquels ils appartiennent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment utiliser les modèles de réponses

Les utilisateurs disposant du rôle rédacteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer] peuvent créer des modèles de réponse. Chaque modèle est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task] ou Interaction [interaction]. Les modèles de réponses incluent un nom court permettant de spécifier un raccourci qui peut être utilisé pour identifier le message. Pour les modèles de réponses de messagerie instantanée utilisés dans Espace de travail d'agent, les agents utilisent la commande barre oblique avec un nom court pour présenter le message standard au cours d'une conversation par messagerie instantanée. Vous pouvez également configurer le modèle pour

- Inclure les variables extraites d'une table
- Spécifiez un générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour que le modèle soit disponible pour utilisation, par exemple pour un service RH spécifique

Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse.

Les utilisateurs disposant du rôle de lecteur de modèle de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader] peuvent ensuite copier le contenu du modèle de réponse et l'utiliser dans leurs réponses aux utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur des formulaires de ticket ou de tâche qui répondent aux conditions spécifiées. Par exemple, un modèle de réponse pour les tickets relatifs à des écarts de salaires permet aux agents RH d'utiliser un message standardisé lorsqu'ils répondent à ce type de ticket. Voir Copier un modèle de réponse dans un ticket RH pour un exemple spécifique aux RH.

Example: Modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application Prestation de services RH. Vous voulez que vos agents RH répondent et, si nécessaire, escaladent les tickets d'écart de salaires rapidement et de façon cohérente. Créez un modèle de réponse afin que les agents RH disposent d'un message réutilisable lorsqu'ils répondent aux employés au sujet de ce type de tickets.

Un de vos responsables des RH ayant le rôle de rédacteur de modèle de réponse est chargé de créer le modèle pour escalader les tickets relatifs à des écarts de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition filtre les tickets qui correspondent au service RH, c'est-à-dire Écart de salaires. Dans le corps du modèle, le texte de la réponse s'affiche avec des variables, telles que le nom de la personne dans la salutation.

Les rédacteurs de tickets RH disposant du rôle de lecteur de modèle de réponse peuvent copier le contenu du modèle de réponse et l'utiliser dans leurs réponses aux employés lorsqu'ils interviennent sur des tickets. Les modèles de réponse fournissent un moyen plus rapide et efficace de résoudre les tickets.

Informations sur l'activation

Pour utiliser des modèles de réponses dans votre application, vous devez activer les modèles de réponses. Pour savoir quels composants sont installés avec la fonctionnalité, consultez Composants installés avec les modèles de réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les modèles de réponses

Vous pouvez activer les modèles de réponses (anciennement appelés extraits basés sur des modèles) [com.sn_templated_snip] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Si vous utilisez Messagerie instantanée d'agent, le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa) active automatiquement les modèles de réponse.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modèles de réponses : activez ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour les modèles de réponses

Module d'extension	Description
Accès restreint à l'application incluse dans le périmètre pour l'appelant [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Permet aux applications incluses dans le périmètre de restreindre l'accès aux tables publiques et aux includes de script.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Madrid)

Composants installés avec les modèles de réponse

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Réponses basées sur un modèle (com.sn_templated_snip), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Par défaut, les rôles RH suivants contiennent les rôles suivants pour le modèle de réponse.

Remarque :
Le module d'extension Réponses de modèle [com.sn_templated_snip] active la propriété système sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur de modèle de réponse en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés avec les modèles de réponses

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Rédacteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Lecteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.	Aucun

Traduction automatique

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration utilisateurs et la gestion des utilisateurs, voir Administration utilisateurs .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Tables installées avec les modèles de réponses

Table	Description
Modèle de réponse [sn_templated_snip_note_template]	Stocke les informations sur le modèle de réponse. Les modèles de réponses sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans les formulaires de ticket ou de tâche. Les modèles de réponses fournissent des messages rapides et cohérents aux utilisateurs, ou affichent des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans le chat d'agent.
Modèle de réponse M2M au canal [m2m_response_template_to_channel]	Mappe les canaux aux modèles de réponses.
Canal de modèle de réponse [sn_templated_snip_channel]	Stocke des informations sur les canaux de modèle de réponse.
Modèle de note pour la table [sn_m2m_note_template_for_table]	Mappe les notes aux modèles de réponses.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la gestion des données, consultez Administration des tables .

Créer ou modifier un modèle de réponse

Créez ou modifiez un modèle de réponse (anciennement appelé extrait basé sur un modèle) pour définir un message réutilisable qui peut être copié dans les formulaires de ticket ou de tâche ou utilisé dans les Messagerie instantanée d'agent sessions pour fournir des messages rapides et cohérents aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_templated_snip.template_snippet_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque modèle de réponse est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task] ou, s'il est utilisé Espace de travail d'agent, de la table Interaction [interaction]. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Vous pouvez également utiliser un générateur de conditions pour spécifier les conditions qu'un ticket doit remplir pour que le modèle soit disponible pour utilisation, par exemple pour un service RH spécifique ou pour la messagerie instantanée. Pour les modèles de réponse à la messagerie instantanée, vous spécifiez un nom court (raccourci) qui est utilisé avec la commande à barre oblique pour présenter rapidement le message de réponse à un utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle de réponse.
   Vous pouvez également sélectionner un modèle de réponse existant à modifier dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèles de réponses

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de réponse.
Nom court	Brève description qui identifie le modèle de réponse lors de l'utilisation de la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent. Utilisez un nom court avec une commande rapide (/) pour afficher le texte à partir du corps du modèle de réponse dans la messagerie instantanée. Cette fonctionnalité fournit un moyen rapide et cohérent d'intégrer du texte dans la messagerie instantanée. Par exemple, le nom court `gm` identifie le modèle de réponse de messagerie instantanée pour une salutation de type Good Morning. Entrez **/gm** dans une fenêtre de la messagerie instantanée pour afficher le texte à partir de ce modèle de réponse.
Table	Nom de la table avec laquelle le modèle de réponse est associé. Si vous créez un modèle de réponse pour la messagerie instantanée Agent Workspace, la table associée est la table Interaction [interaction]. Pour d'autres modèles de réponse, la table doit être une extension de la table Tâche [task]. **Remarque :** La création de tables de CoE personnalisées ne vous permet pas d'ajouter l'action d'interface utilisateur Copier dans le presse-papiers. Les utilisateurs peuvent toujours utiliser la fonction copier-coller.
Condition	Conditions qui déterminent quand le modèle de réponse sera disponible pour utilisation. Lors de la définition de conditions telles que la sensibilité à la casse ou les valeurs nulles, consultez API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez. Pour les modèles de réponse de la messagerie instantanée, spécifiez la condition : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]**
Application	L'application qui a créé le modèle de réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Visibilité de groupe	Indique quels groupes ont accès au modèle de réponse. Ajout de filtres pour les groupes qui peuvent consulter le modèle de réponse. **Remarque :** Si vous laissez ce champ vide, le modèle de réponse est disponible pour tous les groupes.
Corps du modèle	Texte du modèle de réponse qui fournit des instructions à l'agent sur la façon de répondre à un ticket ou une tâche spécifiques. Vous pouvez référencer des valeurs de champ en sélectionnant des variables dans la liste de variables en fonction de la table que vous sélectionnez. Vous pouvez saisir manuellement des références de variables personnalisées : ○ Utilisateur actuel : `${current_user}` ○ Date actuelle : `${Date}` Vous pouvez également placer la souris là où vous souhaitez que la référence de variable personnalisée s'affiche, puis sélectionnez les boutons **Insérer l'utilisateur actuel** ou **Insérer la date du jour**. **Remarque :** Les modèles de réponse ne prennent pas en charge le texte enrichi.
Sélectionner des variables	Variables que vous pouvez ajouter au corps du modèle. Par exemple, si vous choisissez la table Ticket RH (sn_hr_core_case), vous pouvez sélectionner la variable Personne concernée à afficher dans le corps du modèle et remplacer la variable par le nom réel de la personne concernée lorsque le modèle de réponse est utilisé. **Remarque :** Les variables disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez.

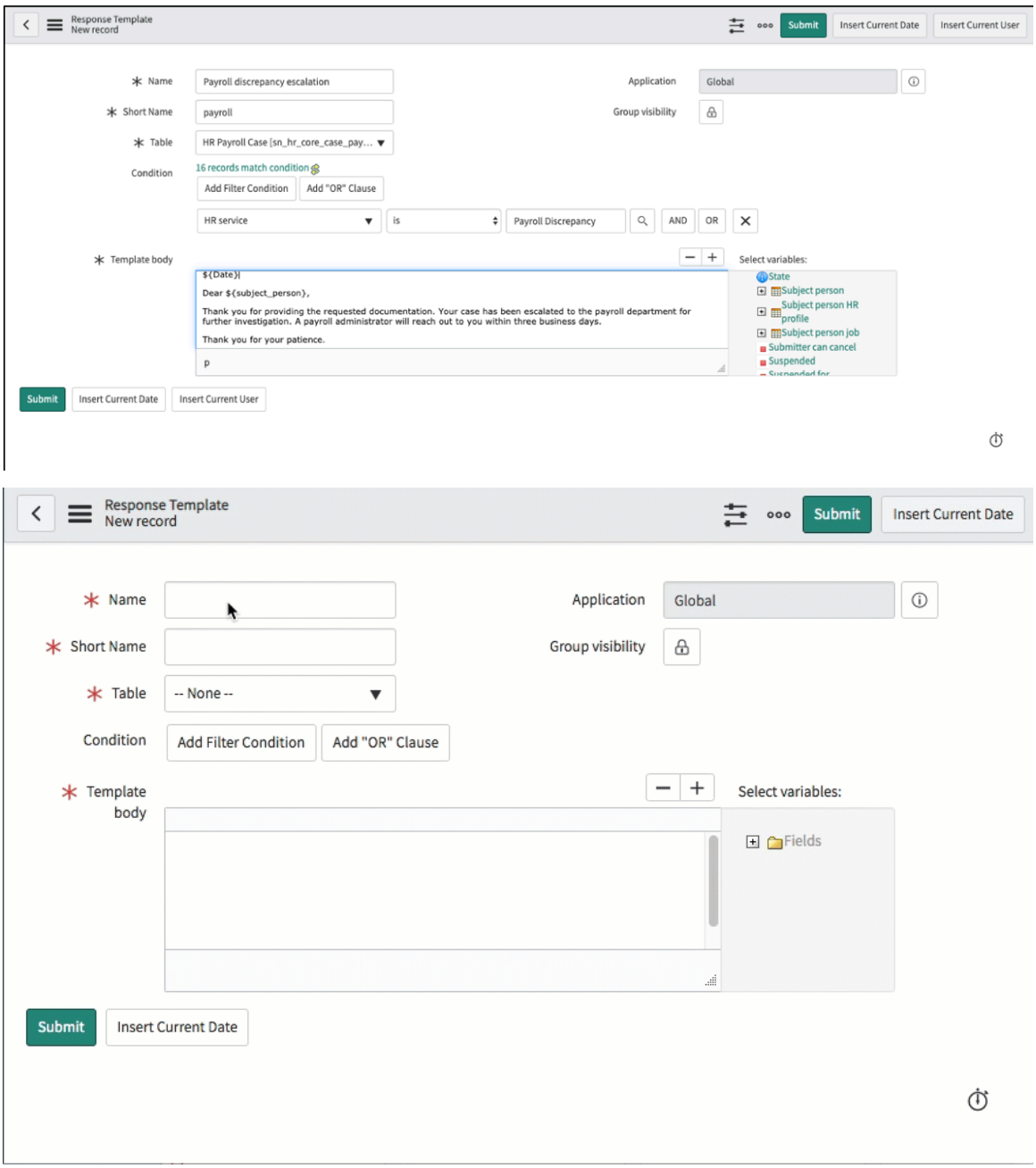
Example

Le GIF suivant montre un exemple de responsable des RH dans l'application Prestation de services RH créant un modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition est définie pour filtrer les tickets qui correspondent au service RH Écart des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

salaires. Le texte du modèle est collé dans le corps, puis une variable pour la personne concernée est ajoutée à la salutation.



4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous ajoutez. Si vous laissez cet élément vide, le modèle de réponse n'est disponible pour aucun des canaux. Cette fonctionnalité vous permet de disposer de différents messages pour les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Create a response template channel .
   La liste connexe des Canaux s'affiche.

Que faire ensuite

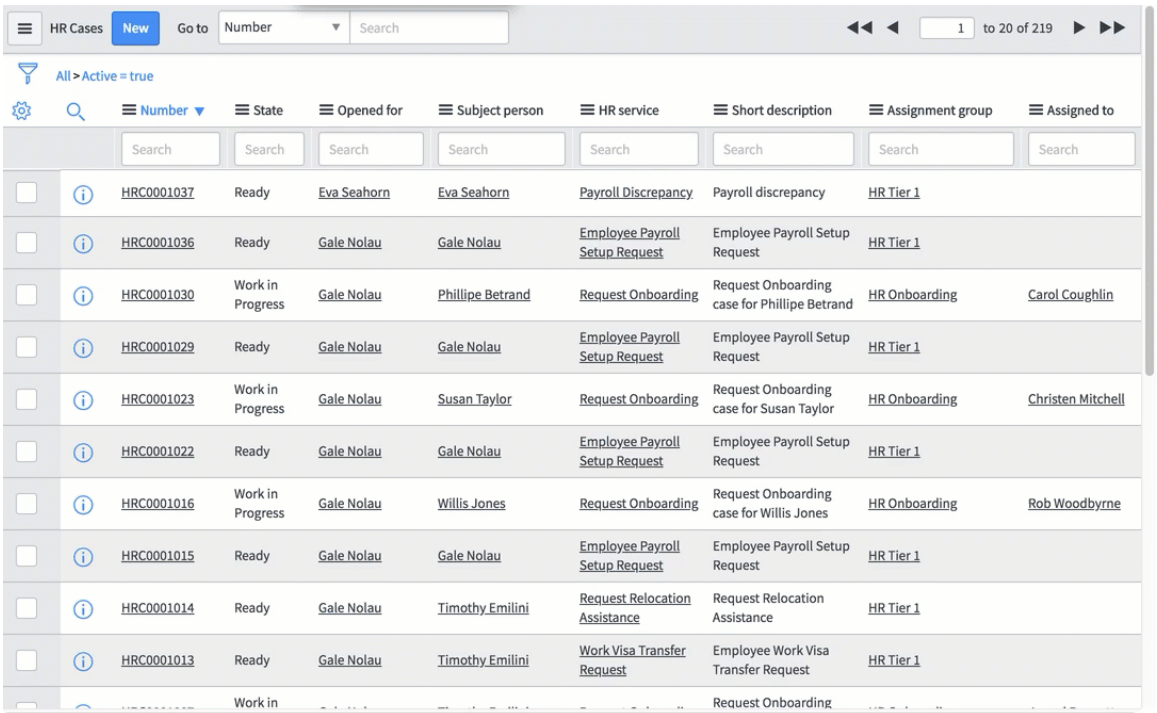
Vous pouvez copier le contenu d'un modèle de réponse dans n'importe quel champ d'un formulaire qui répond aux conditions spécifiées.

Le GIF suivant montre un exemple de rédacteur de ticket RH qui ouvre dans l'application Prestation de services RH un ticket d'écart de salaires et copie un modèle d'escalade d'écart

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de salaires dans un champ de commentaires dans le formulaire de ticket RH pour que l'employé le lise.



Number	State	Opened for	Subject person	HR service	Short description	Assignment group	Assigned to
HRC0001037	Ready	Eva Seahorn	Eva Seahorn	Payroll Discrepancy	Payroll discrepancy	HR Tier 1	
HRC0001036	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001030	Work in Progress	Gale Nolau	Phillipe Betrand	Request Onboarding	Request Onboarding case for Phillipe Betrand	HR Onboarding	Carol Coughlin
HRC0001029	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001023	Work in Progress	Gale Nolau	Susan Taylor	Request Onboarding	Request Onboarding case for Susan Taylor	HR Onboarding	Christen Mitchell
HRC0001022	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001016	Work in Progress	Gale Nolau	Willis Jones	Request Onboarding	Request Onboarding case for Willis Jones	HR Onboarding	Rob Woodbyrne
HRC0001015	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001014	Ready	Gale Nolau	Timothy Emilini	Request Relocation Assistance	Request Relocation Assistance	HR Tier 1	
HRC0001013	Ready	Gale Nolau	Timothy Emilini	Work Visa Transfer Request	Employee Work Visa Transfer Request	HR Tier 1	
	Work in				Request Onboarding		

Politique en tant que moteur de code (PaCE)

Vous pouvez gérer le cycle de vie complet des politiques utilisées PaCE dans les applications en recherchant, en examinant et en mettant à jour les politiques existantes, et en créant des politiques selon vos besoins. Les politiques dans les applications sont alimentées par PaCE.

Présentation de PaCE

PaCE vous permet de gérer, d'administrer et d'auditer les politiques à partir d'un emplacement centralisé.

Une PaCE politique est un ensemble de règles et de logiques prédéfinies qui déterminent le comportement souhaité d'une application ou d'un service. Lorsqu'elles sont invoquées, les règles de la politique sont appliquées à l'entrée fournie et une décision est prise. Cette prise de décision est la fonction principale d'une PaCE politique et aide à déterminer si elle est conforme ou non conforme. La décision est ensuite relayée au service ou à l'application d'appel du logiciel, afin qu'il puisse agir dessus pour imposer un comportement souhaité.

PaCE fournit les options suivantes :

- Gestion complète du cycle de vie des polices
- Réutilisation de la politique
- Audit et conformité
- Test et validation des politiques
- Automatisation centralisée des processus de conformité et de réglementation

PaCE peut être utilisé pour :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifiez les dérives de posture à partir d'un état souhaité dans l'application actuelle.
- Prendre des décisions (conformes ou non conformes) basées sur un changement dans l'application ou le service et appliquer la décision pour éviter une dérive.
- Automatisez l'exécution des politiques et éliminez la dépendance à l'égard des humains.
- Standardisez les politiques afin qu'elles puissent être partagées et réutilisées au sein d'un service et entre les services.
- Augmentez la vélocité de changement tout en incluant des garde-fous avec des workflows automatisés pour fournir des contrôles préventifs.
- Collectez des preuves et des preuves de conformité à des fins d'audit. Cette fonctionnalité peut être utilisée par les auditeurs internes pour automatiser le processus de collecte des preuves pour les exigences de gouvernance et de risque.
- Fournir un contexte professionnel aux PaCE politiques en utilisant des objectifs de contrôle pour se connecter PaCE à l'espace Gestion intégrée des risques de travail And Gestion de la politique et de la conformité .

PaCE Permet aux développeurs de politiques d'afficher et de comprendre une politique existante, d'apporter et d'évaluer des changements, et de décider si une politique peut être utilisée comme base de référence pour une autre politique. Ils peuvent également utiliser PaCE avant le débogage pour comprendre comment la politique doit fonctionner et pourquoi elle ne fonctionne pas comme prévu.

PaCE fournit une plateforme centralisée pour le stockage, la gestion et l'utilisation des politiques. En utilisant PaCE, les politiques peuvent être :

- Bien documenté et toutes les exigences clairement définies.
- Réutilisé dans toute l'organisation.
- Des versions suivies et de nouvelles versions peuvent être créées lorsqu'une stratégie est modifiée.
- Testé et validé avant déploiement.

Les politiques sont également des conteneurs pour tous les éléments qui la composent. Ces éléments comprennent les métadonnées relatives à la stratégie, aux versions de stratégie (y compris les scripts et les entrées de stratégie), aux informations de mappage et à l'historique d'exécution de la stratégie.

Vous pouvez définir n'importe quel nombre de politiques dans PaCE.

Profils et rôles d'utilisateurs clés

Cette section décrit différents profils d'utilisateurs et rôles dans PaCE. Ces profils sont définis avec l'application dans laquelle PaCE il est utilisé.

Tous les rôles, à l'exception du rôle de super-administrateur, doivent être affectés à un service ou à une application d'appel dans lequel PaCE ils sont utilisés. Le service d'appel affecté définit le champ d'application du rôle d'utilisateur.

Rôle	Autorisations de haut niveau	Profil
sn_pace.lecteur_exécution	Utilisateur en lecture seule avec accès en lecture seule. Cet utilisateur peut	Utilisateur de la politique, auditeur interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Autorisations de haut niveau	Profil
	afficher les politiques, les catégories et les exécutions.	
lecteur_code sn_pace.code	Peut réviser les versions, le PaCE code de politique et exécuter des tests.	Auditeur interne
sn_pace.code_editor	Cet utilisateur dispose de toutes les autorisations sn_pace_code_reader et de la possibilité de créer PaCE des versions de stratégie.	Développeur de stratégie
sn_pace.lecteur_politique	Cet utilisateur dispose de toutes les autorisations sn_pace_code_reader et de la possibilité d'examiner les détails de la politique et les informations de mappage.	Utilisateur de la politique, auditeur interne
sn_pace.éditeur_politique	Cet utilisateur dispose de toutes les autorisations sn_pace_policy_reader et sn_pace.code_editor, en plus de la possibilité de créer des politiques et des mappages.	Développeur de stratégie
sn_pace.mapping_admin	Cet utilisateur peut mapper les stratégies et modifier les paramètres de configuration pour les mappages de stratégies.	Administrateur de mappage
sn_pace.admin	Cet utilisateur possède les autorisations de tous les autres rôles et la possibilité de créer des catégories, des politiques, des mappages et du code.	Administrateur de politique
sn_pace.super_admin	Cet utilisateur dispose de toutes les autorisations de rôle sn_pace.admin dans tous les services d'appel.	Non applicable
Rôle de maintenance	Utilisateur interne qui peut créer du contenu par défaut.	Non applicable

PaCE Cycle de vie de l'administration

Cette liste de vérification répertorie les tâches impliquées dans l'administration des polices PaCE .

Tâche	Description
Configurez et installez PaCE.	PaCE est installé avec l'application dans laquelle vous souhaitez créer des politiques.
Créez une politique.	Consultez Créer une PaCE politique.
Créer une version de stratégie	Voir :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	• Créer une variable pour une version de stratégie (si nécessaire). • Définir des mappages pour une PaCE politique. • Modifier un script de PaCE politique
Tester une version de stratégie	Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques
Publier une nouvelle version de stratégie	Consultez Publier une PaCE version de stratégie.
Activer une politique publiée	Consultez Activer ou désactiver une PaCE politique.
Utilisez la politique.	Consultez Exécuter les politiques.

Installer PaCE

Installez PaCE.

PaCE est automatiquement fourni avec l'application que vous souhaitez utiliser PaCE . PaCE est automatiquement installé dans les applications suivantes :

- DevOps Config
- Mise en production de produits digitaux (DPR)
- Gestion des comptes cloud (CAM)
- Opérations Nomenclature logicielle de sécurité (SBOM)
- Playbook sur les avantages sociaux

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Administrer les PaCE politiques

Utilisez cette fonction PaCE pour gérer le cycle de vie d'une politique et créer, mettre à jour, examiner et exécuter des politiques.

En outre, vous pouvez :

- Évaluez tous les changements pour vous assurer qu'ils répondent aux exigences de gestion des politiques de votre organisation.
- Créez une politique, modifiez les informations sur la politique, copiez une stratégie et sa version dans une nouvelle politique.
- Créez une nouvelle version de stratégie en copiant une version existante et en la modifiant.
- Affichez et définissez des informations de mappage pour n'importe quelle politique.
- Examinez l'activité de la politique exécutée et l'historique des exécutions pour les politiques et les versions de politique.
- Utilisez des balises et des catégories pour gérer plus efficacement vos stratégies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez créer n'importe quel nombre de politiques, qui peuvent être mises à jour, activées ou désactivées selon les besoins.

Gérer les PaCE politiques

Vous pouvez définir et gérer vos PaCE politiques dans une console de gestion unique.

Les politiques sont des conteneurs pour tous les éléments qui la composent. Ces éléments comprennent les métadonnées relatives à la stratégie, les versions de stratégie (y compris les scripts et les entrées de stratégie), les informations de mappage et l'historique d'exécution de la stratégie.

Vous pouvez facilement créer des politiques, ainsi que rechercher et réviser les politiques existantes. En outre, vous pouvez :

- Évaluez et mettez en œuvre les changements apportés à chaque politique.
- Déterminez si une politique doit être utilisée comme modèle pour une autre politique.
- Comprenez pourquoi une politique peut ne pas fonctionner comme prévu.

Vous pouvez créer n'importe quel nombre de politiques, qui peuvent être mises à jour si nécessaire.

Afficher les politiques existantes PaCE

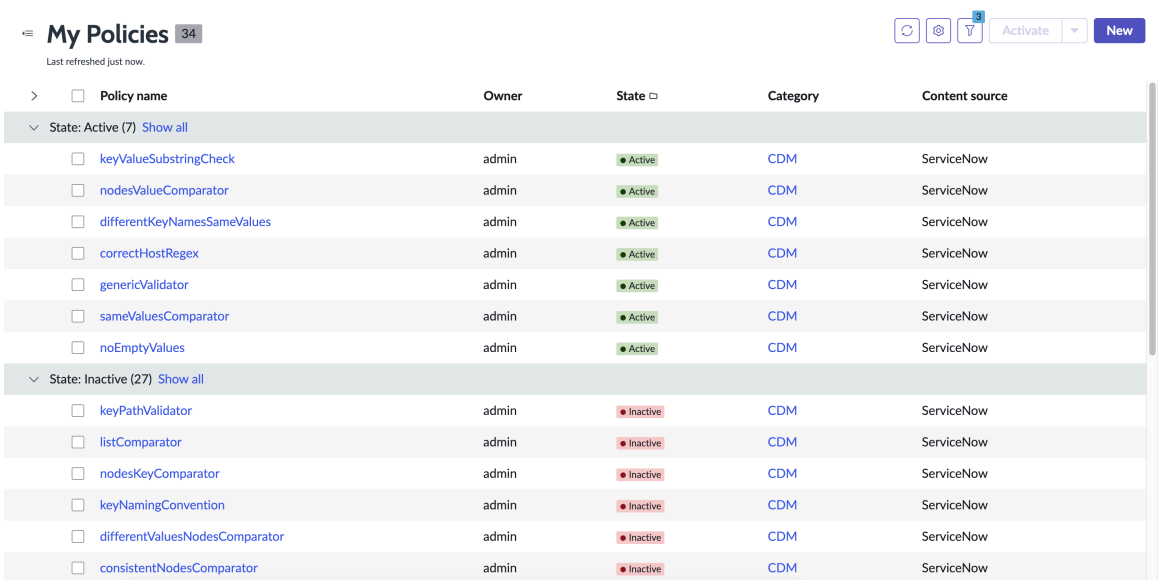
Vous pouvez afficher une liste de toutes les PaCE politiques créées par vous et d'autres administrateurs de politique. La PaCE console de gestion est votre passerelle pour afficher et mettre à jour les stratégies, ainsi que pour gérer les versions de stratégie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.execution_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

Remarque :
Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**. Ces politiques sont visibles par tous les utilisateurs connectés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur cette page, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer une PaCE politique
- Modifier une PaCE politique
- Supprimer une PaCE politique

La liste Mes politiques affiche les colonnes suivantes.

Colonne	Description
Nom de la politique	Nom de la politique tel que défini par l'utilisateur.
Propriétaire	Le titulaire de la police.
État	L'état actuel de la politique : ○ Actif : la politique est **active** et peut être utilisée. Pour en savoir plus sur l'activation d'une politique, consultez Activer ou désactiver une PaCE politique ○ Inactif : la politique est **inactive** et doit être activée avant de pouvoir être utilisée. **Remarque :** Chaque stratégie ne peut avoir qu'une seule version de stratégie actuelle (publiée). Seules les stratégies dotées d'une version actuelle peuvent être activées. Consultez Gérer les PaCE versions de politique pour en savoir plus.
Catégorie	Catégorie affectée à la politique. Une seule catégorie peut être affectée à une politique. Voir Gérer les catégories dans PaCE pour plus de détails
Source du contenu	Source utilisée pour créer la politique : ○ Utilisateur : cette politique a été créée ou copiée par un utilisateur. ○ ServiceNow: cette politique a été envoyée dans le PaCE cadre du pack de contenu.

2. **Facultatif :** Utilisez les contrôles de ServiceNow AI Platform filtre pour filtrer la liste affichée.
3. Pour afficher les détails d'une politique, cliquez sur la ligne requise dans la colonne Nom de la **politique** .

Remarque :
Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'informations pour afficher un aperçu rapide de la politique.

Créer une PaCE politique

Créez une PaCE politique pour déterminer si les changements apportés à un logiciel, un service ou une application sont conformes à un ensemble de règles prédéfinies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.policy_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois la politique créée PaCE , une décision est prise concernant ces changements et détermine s'ils sont conformes, non conformes ou conformes à l'exception conformément à ces règles prédéfinies. La politique doit être mappée correctement à l'objet approprié (ID de table et de document) pour invoquer la politique lorsque des modifications sont apportées à l'objet.

Remarque :
Les politiques ne sont utilisées que si elles ont des enregistrements de mappage actifs et s'il y a eu une demande de validation d'un objet (tables et ID de documents) mappé à la politique. Pour en savoir plus, consultez Mapper PaCE des stratégies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
   La page Nouvelle stratégie s'affiche.
3. Sélectionnez la vignette Nouvelle politique vide ou un modèle de politique existant, puis **Créer**.
   Les modèles peuvent être filtrés par les plus utilisés, par ordre alphabétique, par état et par type. Par défaut, les modèles inactifs sont masqués.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer une stratégie.

Formulaire Créer une nouvelle politique

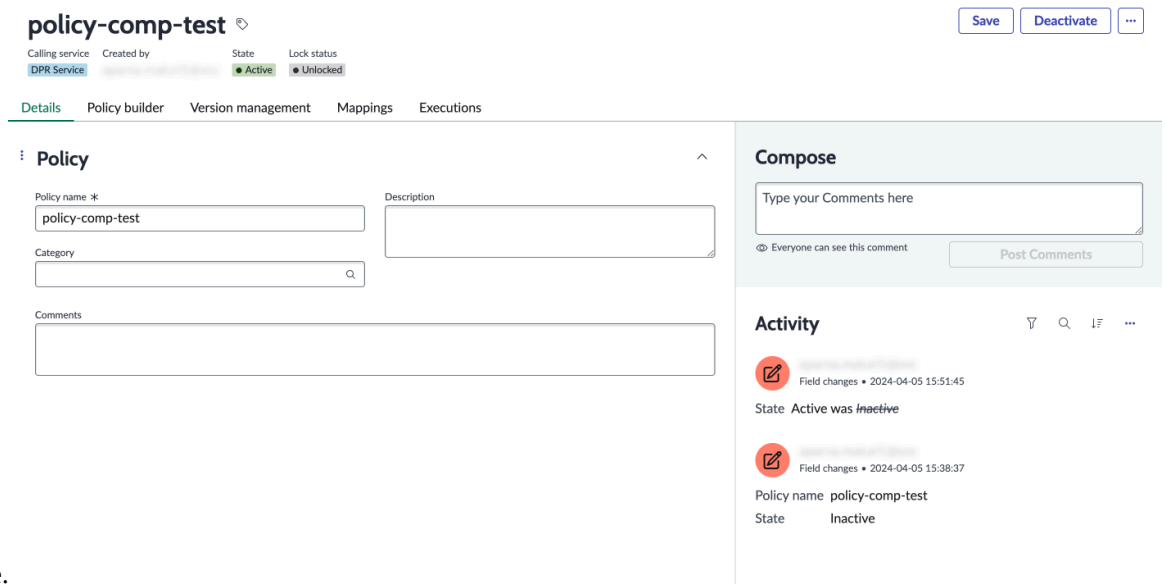
Champ	Description
Nom de la politique	Le nom de la politique. **Remarque :** Le nom de la police doit être unique et est utilisé comme identificateur de la police.
Type de document	Sélectionnez un type de document pour la table des éléments auxquels la politique doit être appliquée.
Catégorie	Les catégories vous permettent de regrouper et de gérer les politiques plus efficacement. Consultez Gérer les catégories dans PaCE pour en savoir plus.
Service d'appel	Le nom du service d'appel dans lequel la politique a été créée.
Description	Détails supplémentaires pour cette politique.
Commentaires	Commentaires sur la politique.

Remarque :
Vous pouvez ajouter des commentaires supplémentaires dans la zone de texte Composer, qui s'afficheront dans le flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire est actualisé pour afficher la politique nouvellement



créée.

6. **Facultatif :** Ajoutez des balises en sélectionnant l'icône de balise . à côté du nom de la politique pour ajouter des balises.
   Pour plus d'informations sur la définition des balises, Ajouter des balises aux PaCE politiques.

Résultats

La politique nouvellement créée contient les onglets suivants.

Nom d'onglet	Description
Détails	Les détails de la politique, y compris le nom de la politique, la catégorie, la date de sa création et une description, s'affichent.
Créateur de politique	Lorsque vous créez une politique, une version brouillon de politique est créée par défaut. Chaque version de stratégie contient des métadonnées de version, un script de stratégie et des définitions d'entrées de variables, que vous pouvez modifier en fonction de vos besoins. Cliquez sur l'onglet **Créateur de politique** pour afficher la page Créateur de politique. Vous pouvez : • Modifiez une version de stratégie. **Remarque :** Vous pouvez modifier une version de politique uniquement si elle est à l'état Brouillon. • Afficher les détails de la version • Créer une nouvelle version • Passer du low-code à l'éditeur de code • Enregistrer la politique en tant que modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'onglet	Description
	• Comparer les versions • Dupliquer les versions de politique Pour en savoir plus, consultez Gérer les PaCE versions de politique. **Remarque :** Vous devez publier la version de la stratégie (Voir Publier une PaCE version de stratégie) pour la rendre **à jour** avant de pouvoir être utilisée.
Gestion des versions	L'onglet Gestion des versions répertorie les versions précédentes de la stratégie. Vous pouvez également créer une nouvelle version de la stratégie.
Mappages Mappages	L'onglet Mappage de mappages vous permet de définir l'objet (ID de table et de document) auquel la stratégie doit être mappée. Pour plus d'informations, consultez Mapper PaCE des stratégies.
Exécutions	L'onglet Exécutions vous permet d'examiner l'activité d'exécution pour la politique.

Que faire ensuite
Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Supprimez une politique qui est dans un état inactif. Consultez Supprimer une PaCE politique.
- Dupliquez ou créez une copie d'une politique existante.
- Écrivez et testez des politiques personnalisées PaCE . Consultez Comment écrire et tester des politiques personnalisées PaCE.

Activer ou désactiver une PaCE politique

Vous pouvez activer ou désactiver n'importe quelle PaCE politique. Seules les politiques activées peuvent valider les changements d'objets (tables et ID de documents). Les politiques désactivées ne sont pas exécutées, même si la politique est mappée. La désactivation d'une politique vous permet de la placer dans un mode de type maintenance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.policy_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez désactiver ou activer n'importe quelle politique à tout moment.

Pour les politiques activées :

- La politique doit inclure une version actuelle (publiée). Pour plus d'informations, consultez Gérer les PaCE versions de politique.
- La politique est validée automatiquement lorsque vous l'activez (si la stratégie a des entrées de mappage définies). La validation vérifie la validité des entrées de mappage et vérifie que toutes les entrées requises ont été définies. Pour plus d'informations, consultez la section Valider les entrées de mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La désactivation d'une politique vous permet de la placer dans un mode de type maintenance. Vous pouvez apporter des modifications, en sachant que personne n'utilise la politique. Lorsque cette option est désactivée, les mappages de stratégie sont conservés, mais la stratégie ne peut pas être exécutée. Une fois que vous avez terminé les changements, vous pouvez réactiver la politique et tous les mappages existants sont réutilisés.

Remarque :
L'activation ou la désactivation d'une politique fait l'objet d'un audit à des fins de suivi. Ces informations d'audit sont incluses dans les enregistrements d'audit standard ServiceNow AI Platform .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cochez la case en regard de la politique que vous souhaitez activer ou désactiver.

   Remarque :
   Pour activer une politique, son état actuel doit être Inactive. Pour désactiver une politique, son état actuel doit être Active. Vous pouvez sélectionner plusieurs politiques selon vos besoins.

3. Activez ou désactivez la politique sélectionnée.

Que faire ensuite

Si vous n'avez pas publié vos stratégies, vous pouvez en publier plusieurs. Cochez la case en regard des noms de politiques que vous souhaitez publier ou sélectionnez la case **Sélectionner tout** en regard de la liste des noms de politiques. Sélectionnez le menu déroulant **Activer,** puis **Publier le plus récent**.

Remarque :
Cela ne fonctionne qu'avec les politiques basées sur le contenu et non sur les politiques basées sur l'utilisateur.

Dupliquer une PaCE politique

Créez un doublon d'une politique existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.policy_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le lien Nom de la **politique** de la stratégie que vous souhaitez dupliquer.

3. Dans la page Détails, cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** et sélectionnez **Dupliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la fenêtre Dupliquer la stratégie, sélectionnez la version de la stratégie que vous souhaitez copier, puis cliquez sur **Dupliquer**.
   Une nouvelle politique avec les mêmes paramètres que la politique sélectionnée est créée dans un état **inactif** . Vous devez publier une version de la nouvelle stratégie avant de pouvoir l'activer.

Modifier une PaCE politique

Vous pouvez mettre à jour toutes les politiques existantes PaCE , qu'elles soient activées ou désactivées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.policy_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur l'icône d'informations située à gauche du nom de la politique pour afficher une vue rapide de la politique.
   Les détails de la politique s'affichent à droite de la liste Mes politiques et peuvent être modifiés. Vous pouvez également consulter le flux **d'activité** pour afficher une liste de tous les changements apportés à la politique. Cette liste peut être filtrée selon vos besoins.
3. Modifiez les détails pertinents pour la politique sélectionnée, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur le lien **Nom de la politique** sur la page Toutes les politiques pour mettre à jour les versions existantes ou en ajouter une nouvelle.
5. Cliquez sur l'onglet du **créateur de politique**, créez une copie de la version dans laquelle vous souhaitez apporter des modifications, puis apportez les modifications pertinentes dans la nouvelle version.
   Vous pouvez sélectionner différentes versions de la stratégie dans le menu déroulant Version. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des versions, reportez-vous à la section Gérer les PaCE versions de politique.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas mettre à jour les variables API et les entrées des paramètres de configuration et de l'appelant pour une version de stratégie existante qui est actuelle (publiée) ou archivée. Pour modifier une version actuelle, créez une copie de cette version, comme décrit dans la section Créer une copie d'une version de stratégie.

6. Sélectionnez l'icône du menu de et choisissez parmi les options suivantes :
   - Détails de la version
   - Créer une nouvelle version
   - Basculer vers l'éditeur de code
   - Enregistrer comme modèle
   - Comparer les versions
   - Dupliquer
   - Supprimer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Publier**.
8. Cliquez sur l'onglet **Mappages** et apportez les modifications appropriées.
   Pour plus d'informations sur la définition de l'appelant et les entrées de mappage, reportez-vous à la section Mapper PaCE des stratégies.

Supprimer une PaCE politique

Vous pouvez supprimer une PaCE politique à tout moment. Toutes les versions connexes de cette stratégie sont également supprimées. Toutefois, pour des raisons d'audit, vous ne pouvez pas supprimer les politiques qui étaient ou sont actuellement utilisées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.policy_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les politiques et leurs versions connexes peuvent être supprimées. Toutefois, les politiques qui sont en cours d'utilisation ou qui ont été utilisées ne peuvent pas être supprimées, notamment :

- Stratégies mappées à un objet.
- Politiques qui ont été activées et exécutées en mode standard. Ces stratégies et leurs versions incluent des données d'exécution critiques à des fins d'audit et ne peuvent donc pas être supprimées.
- Stratégies dont la version est **Actuel** ou **Archivé** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le lien Nom de la **politique** de la politique que vous souhaitez supprimer.

   Remarque :
   Vous ne pouvez supprimer que des politiques individuelles. Toutefois, vous pouvez sélectionner plusieurs politiques à activer ou désactiver. Pour plus d'informations, consultez la section Activer ou désactiver une politique.

3. Dans le formulaire de politique affiché, cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Supprimer** pour confirmer.
   Les versions de stratégie à supprimer s'affichent.

Mapper PaCE des stratégies

Pour qu'une politique soit invoquée correctement, elle doit être mappée à un objet (ID de table ou de document). Les paramètres de mappage définis sont automatiquement vérifiés lorsque la politique est invoquée.

Le mappage d'une stratégie à un objet vous permet de vérifier les mises à jour de cet objet chaque fois qu'un changement se produit dans les entrées fournies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des mappages pour une PaCE politique

Vous pouvez mapper une stratégie à n'importe quel nombre d'objets. Lorsque vous mappez une stratégie, validez les entrées et exécutez la politique, une décision conforme, non conforme ou d'exception conforme est renvoyée.

Avant de commencer

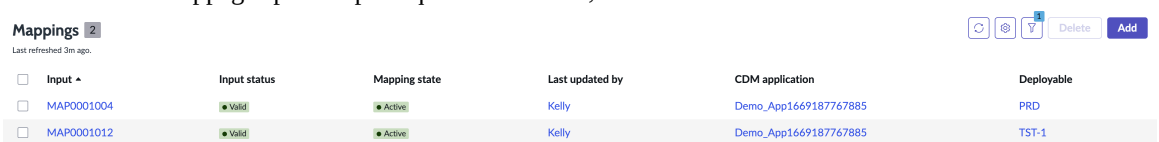
Rôle requis : sn_pace.mapping_admin

Procédure

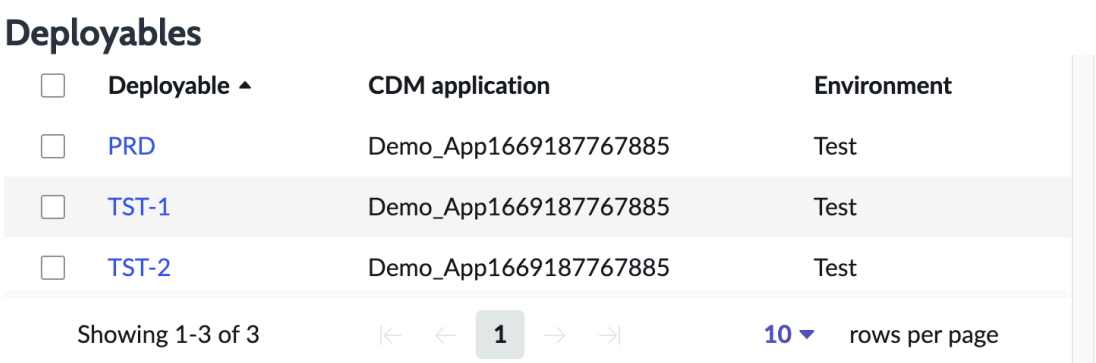
1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le lien Nom de la **politique** pour la politique que vous souhaitez mettre à jour.
3. Cliquez sur l'onglet **Mappages** .
   S'il existe des mappages pour la politique sélectionnée, ils sont affichés.



4. Pour ajouter une nouvelle entrée de mappage, cliquez sur **Ajouter**.
   Tous les objets disponibles pour le mappage s'affichent.



5. Cochez la case située à gauche de chaque objet auquel vous souhaitez mapper la stratégie, puis cliquez sur **Mapper la stratégie**.
   La nouvelle entrée de mappage est ajoutée à la liste des mappages de stratégies. En outre, un message d'alerte indique si le mappage est valide et actif. Pour plus d'informations sur la modification des entrées de mappage existantes, reportez-vous à la section Modifier les entrées de mappage.

Modifier les entrées de mappage

Vous pouvez modifier les paramètres de mappage qui mappent une stratégie à un objet.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.mapping_admin

Traduction automatique

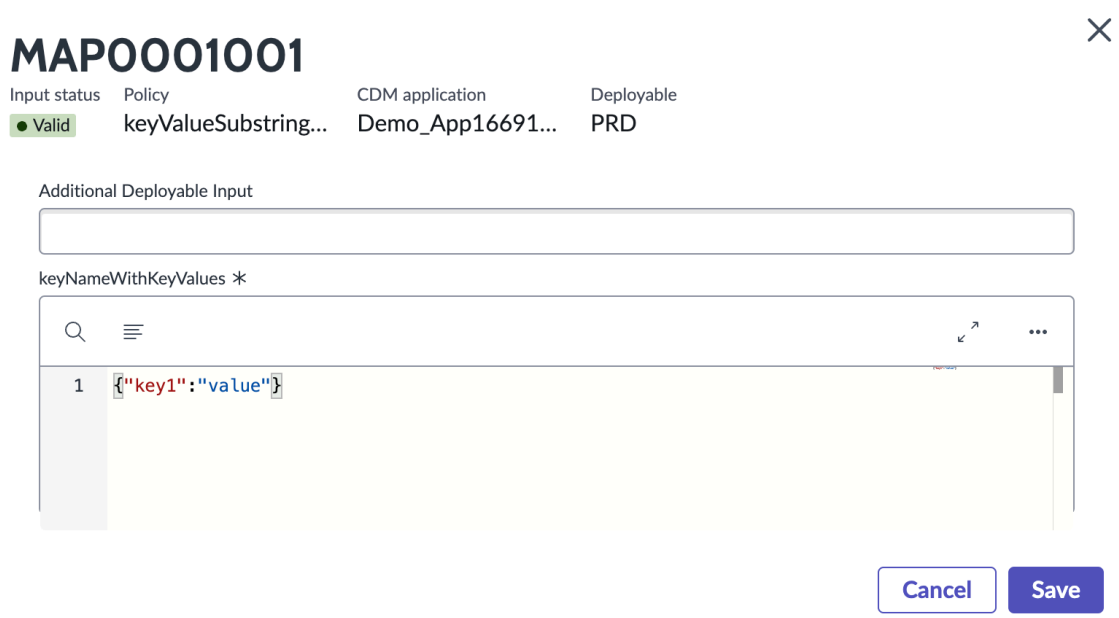
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le lien Nom de la **politique** pour la politique que vous souhaitez mettre à jour.
3. Cliquez sur l'onglet **Mappages** , puis sur le lien ID de mappage dans le champ Entrée.
4. Cliquez sur l'entrée de mappage que vous souhaitez mettre à jour.
   Dans le formulaire d'entrée de mappage affiché, modifiez les détails selon vos besoins, puis cliquez sur **Enregistrer**.



PaCE Mappage statique et dynamique

Le mappage statique vous permet de mapper un ensemble de politiques à un enregistrement ou à un objet, tel qu'un incident ou un élément déployable. Le mappage dynamique vous permet de mapper un ensemble de politiques sur un ensemble dynamique d'enregistrements ou d'objets, tel qu'un ensemble d'incidents ou un ensemble d'éléments déployables.

Mappages statiques

Le mappage statique vous permet de mapper plusieurs politiques que vous souhaitez valider par rapport à un élément déployable ou un incident spécifique. Par exemple, si vous devez mapper une stratégie à plusieurs éléments déployables, vous devrez le mapper plusieurs fois à chaque élément déployable.

Mappages dynamiques

Le mappage dynamique vous permet de mapper plusieurs politiques que vous souhaitez valider par rapport à des conditions spécifiées. Vous pouvez configurer les conditions définies sur une table spécifique, chaque condition peut renvoyer plusieurs enregistrements ou objets. La condition est appliquée lors d'une exécution où l'ensemble de politiques est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mappé à l'ensemble d'enregistrements renvoyés par la condition. Plusieurs conditions peuvent être définies dans les champs de condition de l'onglet Conditions.

Mapper PaCE les stratégies à l'aide d'un mappage statique

Utilisez le mappage statique pour mapper plusieurs PaCE politiques par rapport à un enregistrement tel qu'une demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.mapping_admin

Procédure

1. Accédez à la **Mappages** > **Mappages statiques**.
2. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Sélectionnez un type de document dans le champ **Type de document** .
4. Sélectionnez une politique dans le champ **Politique** ou sélectionnez pour afficher et sélectionner plusieurs stratégies, sélectionnez **Mapper**.
5. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Terminé**.

Résultats
La carte s'affichera dans la liste Mappages statiques. Vous pouvez supprimer une carte de la liste en sélectionnant la case en regard de l'entrée, puis en sélectionnant **Supprimer**.

Mapper PaCE les stratégies à l'aide du mappage dynamique

Utilisez le mappage dynamique pour mapper plusieurs PaCE stratégies par rapport à des conditions spécifiées.

Avant de commencer
Si aucune condition n'a été créée, procédez comme suit.

1. Accédez à la **Mappages** > **Conditions**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le champ **Description brève** et **table** , puis ajoutez les conditions des déployables que vous souhaitez mapper.
4. Sélectionnez **Exécuter** pour prévisualiser les déployables existants qui seront mappés dans la condition.

   Remarque :
   Les résultats sont limités à 10 000 enregistrements.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Continuer le mappage** pour accéder à la page Mappage dynamique.

   Remarque :
   Lorsque vous sélectionnez **Continuer le mappage**, la condition est présélectionnée en fonction de la condition que vous avez créée. En outre, vous pouvez modifier ou supprimer la condition en sélectionnant la description brève.

Rôle requis : sn_pace.mapping_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Mappages** > **Mappages dynamiques**.
2. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Sélectionnez un type de document dans le champ **Type de document** , puis une condition dans le champ **Condition** .
4. Sélectionnez une politique dans le champ **Politique** ou sélectionnez pour afficher et sélectionner plusieurs stratégies, sélectionnez **Mapper**.
5. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Terminé**.

Résultats

La carte s'affichera dans la liste Mappages dynamiques. Vous pouvez supprimer une carte de la liste en sélectionnant la case en regard de l'entrée, puis en sélectionnant **Supprimer**.

Demander une exception pour le mappage dynamique

Demander une exception sur les politiques qui sont mappées dynamiquement à des conditions.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé l'application Gouvernance, risque et conformité (GRC) pour que le bouton Demander une exception s'affiche sur la liste des mappages. Si vous n'avez pas l'application GRC , consultez la Download a GRC application from the ServiceNow Store for the first time rubrique.

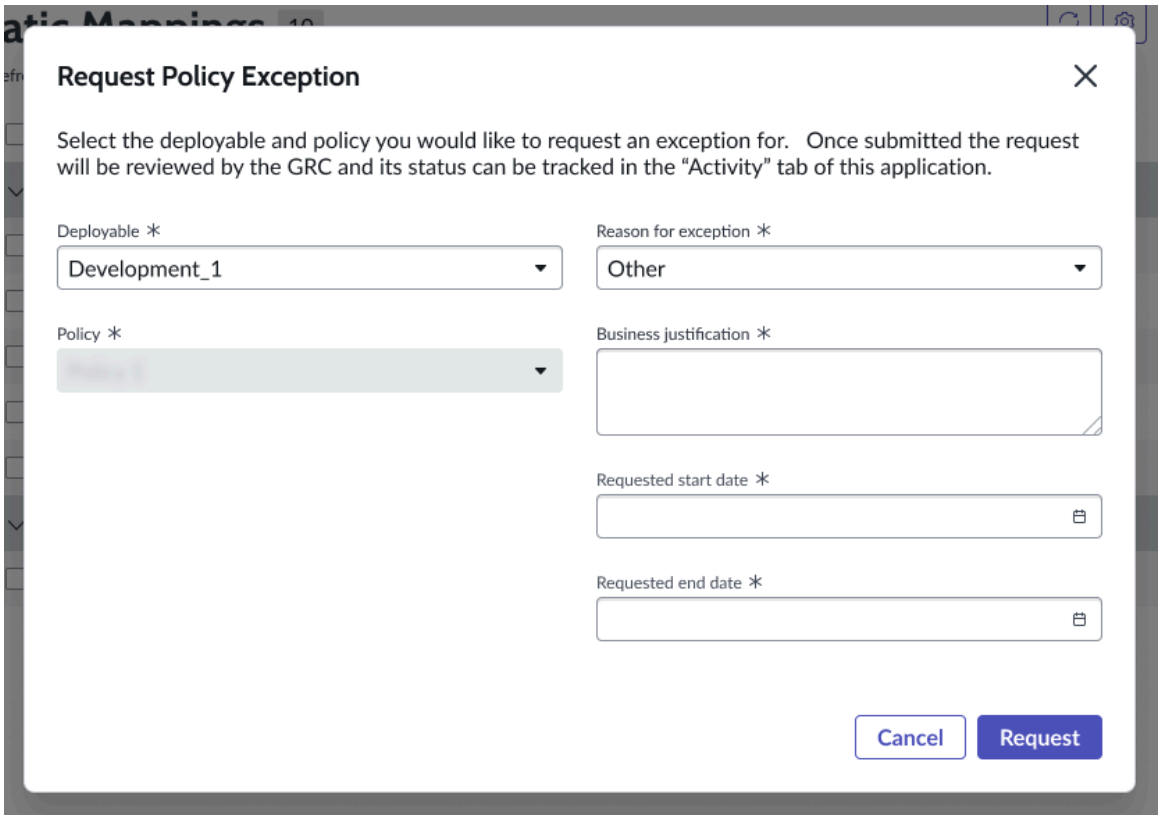
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la > **Mappages** > **Mappages dynamiques**.
2. Cochez la case de la stratégie mappée pour laquelle vous souhaitez demander une exception.
3. Cliquez sur **Demander une exception**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs du formulaire Demander une exception de politique.

Demander une exception à la stratégie

Champ	Description
Déployable	Sélectionnez le nom de l'élément déployable pour lequel vous souhaitez demander une exception. **Remarque :** La liste des déployables n'est pas filtrée et tous les déployables possibles peuvent être sélectionnés sans filtrage basé sur la condition de mappage dynamique.
Motif de l'exception	Sélectionnez un type de motif pour lequel l'exception est demandée.
Politique	Nom de la politique.
Justification commerciale	Raison pour laquelle l'exception est demandée.
Date de début demandée	Sélectionnez la date à laquelle cette exception est soumise.
Date de fin demandée	Sélectionnez une date à laquelle vous souhaitez que cette exception soit approuvée.

5. Cliquez sur **Demander**.

Créer un modèle de PaCE politique

Créez des PaCE modèles pour les formulaires de PaCE police que vous utilisez fréquemment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

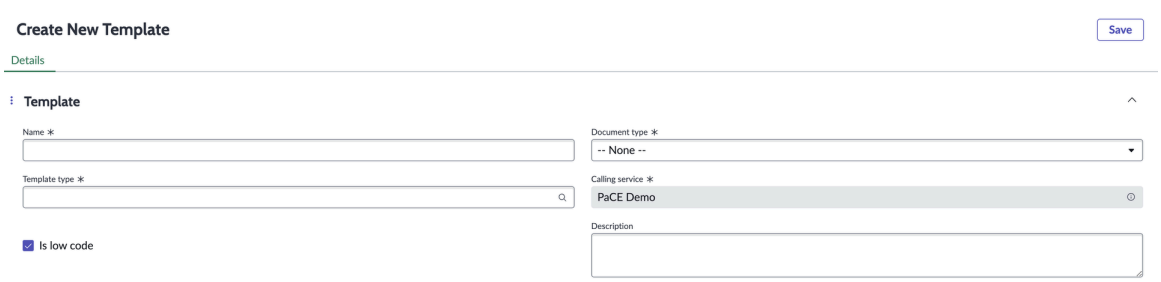
Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Modèles** > **Tous les modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer un modèle.

Créez un formulaire Nouveau modèle

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de politique.
Type de document	Sélectionnez un type de document pour la table des éléments auxquels le modèle doit être appliqué.
Type de modèle	Type de modèle organisé par catégorie. Les types de modèles vous permettent de sélectionner une catégorie si vous avez plusieurs types de modèles de politique. Vous pouvez créer un type de modèle en procédant comme suit : **a.** Accédez à la **Modèles** > **Type de modèle**. **b.** Sélectionnez **Nouveau**. **c.** Renseignez le champ **Nom** et **description** . **d.** Sélectionnez **Enregistrer**. Le type peut être sélectionné dans le champ **Type de modèle** .
Description	Détails supplémentaires pour ce modèle.
Est low-code	Cochez cette case si le modèle de politique doit être écrit en low-code. **Remarque :** Vous pouvez passer du low-code à l'éditeur de code lorsque vous créez les conditions, mais vous ne pourrez pas revenir au low-code.



4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Par défaut, lorsque vous créez un modèle, il est inactif et il est filtré sur la page Nouvelle politique. Vous pouvez sélectionner la zone de filtre inactif sur la page Nouvelle politique pour afficher le modèle inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'onglet **Générateur de modèles** et renseignez les conditions dans la section Logique de stratégie, puis **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur les paramètres et les champs de condition, consultez la Transmission de paramètres aux PaCE politiques rubrique et Champs de condition de logique de politique .

Que faire ensuite

Avant d'activer votre modèle, vous pouvez créer une stratégie pour le tester.

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Aperçu** sur le modèle que vous avez créé pour voir si les informations sont correctes.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez le modèle avec lequel vous souhaitez créer une politique, puis **créez**.
6. Renseignez les champs, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez le nouveau brouillon de la politique et sélectionnez l'onglet **Terrain de jeu de test** pour tester la stratégie.
8. Lorsque vous avez terminé, revenez à **Modèles** > **Tous les modèles**. Sélectionnez le modèle que vous avez testé, puis **activez-le**.

Si vous apportez des mises à jour à un modèle, cela n'affectera pas les politiques précédentes que vous avez créées à l'aide du modèle.

Gérer les PaCE versions de politique

PaCE Les versions de stratégie contiennent le script de stratégie réel, ainsi que les définitions d'appelant de variable et de paramètre de configuration utilisées pour valider les stratégies. Chaque stratégie peut avoir de nombreuses versions, chacune pouvant être facilement gérée.

Vous pouvez créer une nouvelle version de stratégie, rechercher et examiner les versions existantes et tester les changements apportés au script de stratégie avant son déploiement dans un environnement de production. Vous pouvez également comparer les versions de stratégie, copier une stratégie et la modifier si nécessaire.

Remarque :
Pour activer une politique, une version de politique doit être créée et publiée pour être dans l'état **actuel** .

PaCE États des versions de politique

Une PaCE version de stratégie peut se trouver dans l'un des quatre états suivants : Brouillon, Actuel, Archivé et Now-Content. L'état de la version de stratégie définit également la numérotation des versions.

Une seule version de stratégie dans chaque stratégie peut être à jour à la fois. Il n'y a pas de limite au nombre de versions de politique brouillon ou archivées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des versions de politique

État	Description
Brouillon	Lorsqu'une version est créée, son état initial est Brouillon. La nouvelle version brouillon peut être enregistrée en tant que brouillon pour une utilisation ultérieure ou publiée pour devenir la version actuelle. Les versions provisoires ne peuvent pas être utilisées tant qu'elles ne sont pas publiées.
Actuel	Les versions brouillon peuvent être publiées dans l'état Actuel, ce qui signifie que l'ancienne version brouillon devient la version publiée par défaut utilisée pour l'exécution de la politique. **Remarque :** Lors de la publication de la version, si le mappage existe, une vérification est effectuée pour confirmer que toutes les entrées requises pour les entrées de mappage ont été fournies. Si vous mettez à jour les entrées de mappage, vous devez mettre à jour les entrées dans l'écran Mappage. Si vous avez mis à jour les entrées de l'appelant, vous devez mettre à jour l'appel d'API PaCE pour garantir l'exécution de la politique.
Archivé	Une version actuelle publiée devient archivée lorsqu'une version différente est publiée. Seules les versions actuelles peuvent être archivées. Si nécessaire, vous pouvez également republier une version archivée. **Remarque :** Lorsqu'une version est publiée, elle devient la version actuelle, quels que soient ses états précédents.
Prêt	L'état Prêt est affecté aux politiques facultatives disponibles lorsqu'un pack de contenu d'application est installé. Ces politiques ne peuvent pas être modifiées. Si vous souhaitez modifier une politique, créez-en une copie et apportez les changements requis.

Numérotation des versions de politique

Il existe trois identificateurs pour chaque version : Nom de version, Version et Numéro de révision. Ces identificateurs sont affichés sous la forme de trois colonnes distinctes dans l'onglet **Versions** .

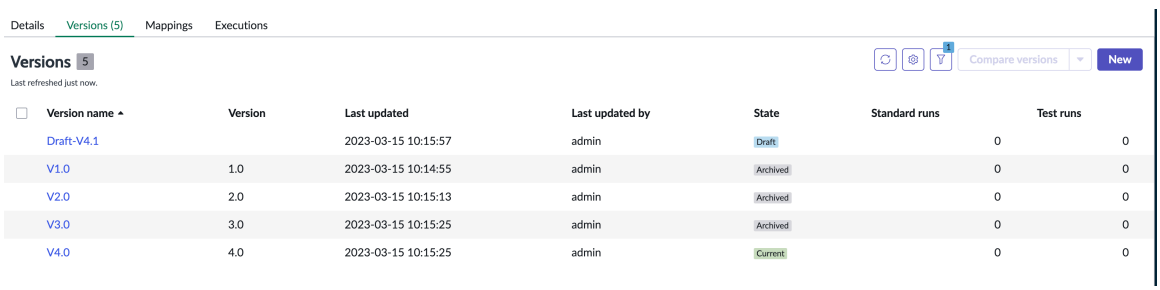
Identificateur	Description
Nom de version	Pour les versions brouillon, le nom de la version utilise Draft-V{numéro de révision}. Pour les versions actuelles (publiées) ou archivées, V{Version} est utilisé pour le nom.
Version	Le numéro de version n'est attribué que lorsque vous publiez une version. Le numéro est automatiquement créé en fonction du numéro de version existant. Pour la première version actuelle (publiée), le nombre est de 1,0 et pour les versions actuelles suivantes, le nombre augmente de +1,0. Par exemple, 2.0, 3.0, 4.0, etc. Les versions actuelles qui ont été archivées conservent le numéro de version d'origine. Aucun numéro de version n'est attribué aux versions brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identificateur	Description
Numéro de révision	Le numéro de révision est dérivé de la version à partir de laquelle il a été créé. Si une nouvelle politique vide est créée, la version brouillon initiale se voit affecter 0.1. Chaque version brouillon suivante se voit affecter 0.2, 0.3, 0.4, etc. Si la version a été créée à partir d'une version publiée (actuelle ou archivée), elle hérite du numéro de version. Par exemple, vous pouvez créer une version brouillon à partir de la version 2.0 actuelle (publiée). La version provisoire se voit attribuer le numéro de révision 2.1.

L'image suivante illustre les différents états et leur numérotation de version.



Comme le montre l'image précédente, le numéro de révision 0.1 a été automatiquement attribué à la première version de brouillon de stratégie. Chaque brouillon suivant se voit attribuer la version 0.2, la version 0.3, etc. La version brouillon 0.2 (comme indiqué dans la colonne Numéro de révision) a été publiée et est devenue la version actuelle, avec le nom de version V1.0.

Une version provisoire de cette version actuelle a été créée, avec le numéro de révision 1.1. Ce brouillon a été publié pour devenir la version actuelle et s'est vu attribuer le numéro de révision 1.1. La version actuelle précédente est maintenant archivée, mais conserve le numéro de révision 0.2.

Créer de nouvelles PaCE versions de stratégie

Vous pouvez créer de nouvelles versions pour n'importe laquelle de vos stratégies existantes.

Une fois que vous avez créé une politique, une version brouillon de politique est automatiquement créée. Cette version de stratégie contient le script de stratégie réel et peut également contenir des entrées de mappage et des définitions d'entrées de l'appelant.

Vous pouvez créer une version de stratégie à partir de zéro, à l'aide du low-code, ou copier une version de stratégie existante et l'utiliser comme base pour une nouvelle version. La version peut inclure des définitions d'entrée pour le mappage ou les variables d'appelant. Ces paramètres sont utilisés avec la logique de la politique pour déterminer si la politique est en conformité.

Par exemple, vous pouvez créer plusieurs versions de politique de frais de déplacement. Chaque version peut inclure différentes entrées de mappage, par exemple, limitant les différents types de dépenses. Dans une version, la limite des dépenses pour le petit-déjeuner pourrait être de 25 $ et la limite des dépenses pour le dîner pourrait être de 50 $. Chaque fois que la politique (et la version actuelle pertinente) est invoquée, les différentes dépenses sont validées par la politique pour s'assurer qu'elles sont en conformité.

Créer une PaCE version de politique

Créez une version à partir de zéro à tout moment pour l'une de vos stratégies existantes PaCE .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

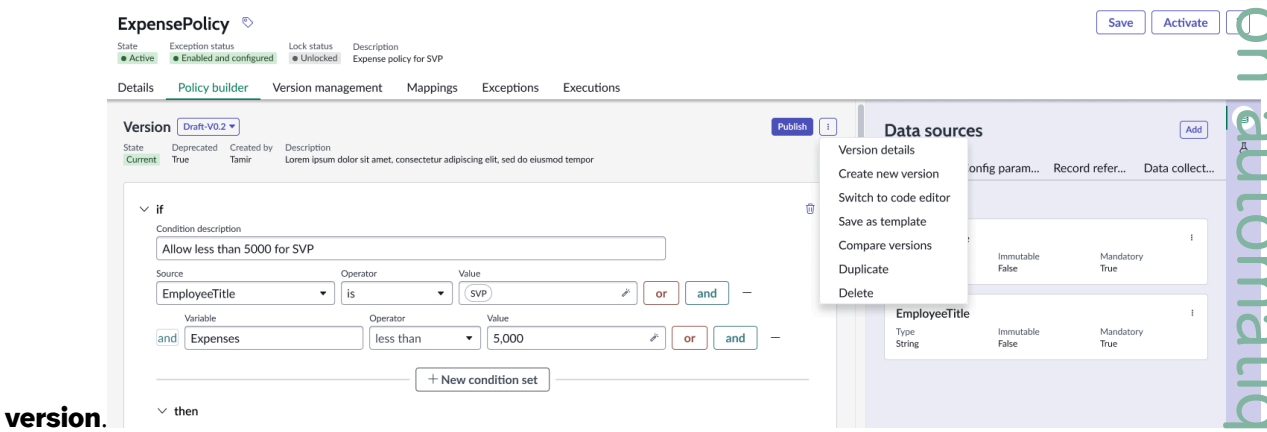
Remarque :
Votre administrateur peut avoir des versions de stratégie préconfigurées qui contiennent des entrées de mappage et d'appelant par défaut. Vous ne pourrez peut-être pas modifier ces variables d'entrée, mais vous pouvez en ajouter de nouvelles, si nécessaire.

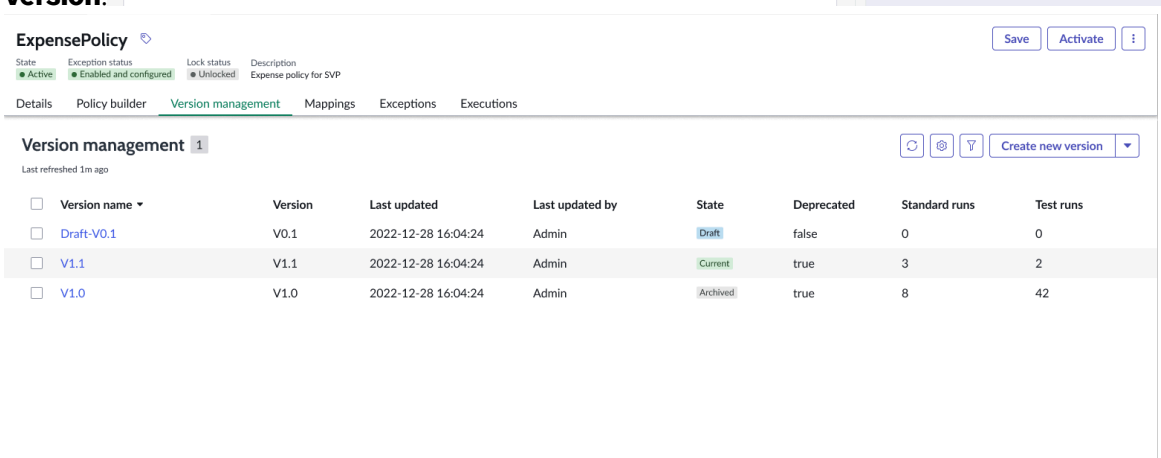
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la stratégie à laquelle vous souhaitez ajouter une nouvelle version.
3. Vous pouvez créer une nouvelle version de deux manières différentes :
   - Sélectionnez l'onglet **Créateur de politique** , puis l'icône Menu de
   - Sélectionnez l'onglet **Gestion des versions** , puis **Créer une version**.
4. Sélectionnez **Créer une version**.





5. Sélectionnez la vignette Nouvelle version vierge ou un modèle de politique existant, puis **Créer**.
   Les modèles peuvent être filtrés par les plus utilisés, par ordre alphabétique, par état et par type. Par défaut, les modèles inactifs sont masqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Décochez la case **Est low-code** .
7. **Facultatif :** Dans le formulaire Créer une version de stratégie, ajoutez une description dans le champ **Description** .

> **Remarque :**
> Le champ **Description** est le seul champ modifiable dans le formulaire. La numérotation des versions et des révisions ne peut pas être modifiée et est automatiquement attribuée.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

La version de stratégie est enregistrée et un numéro est affecté à la version en fonction de la numérotation de stratégie. Vous pouvez :

- Définir les variables API, les paramètres de configuration et.

  Consultez Transmission de paramètres aux PaCE politiques.

- Modifiez le script de stratégie.

  Consultez Modifier un script de PaCE politique.

- Testez votre version de politique pour vous assurer qu'elle est conforme.

  Consultez Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques pour en savoir plus.

- Publiez la version de stratégie.

  Consultez Publier une PaCE version de stratégie.

- Examinez l'activité d'exécution pour la version.

  Consultez Examiner l'activité de la politique exécutée.

- Supprimez la version.

  Consultez Supprimer une version de PaCE politique.

Créer une version de PaCE stratégie à l'aide du low-code

Créez une version de stratégie à l'aide du low-code pour l'une de vos stratégies existantes PaCE .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonction low-code vous permet d'écrire des politiques à l'aide d'éléments d'interface utilisateur simples en définissant des conditions pour la politique afin de déterminer si elle est conforme ou non conforme. Si la case **Est low-code** est cochée lors de la création d'une version de stratégie, la page Logique de stratégie de la page Logique de stratégie sera automatiquement définie sur low-code dans les onglets **Créateur de stratégie** et Terrain de jeu de **test** .

Vous pouvez basculer vers le script de politique pour créer une politique à l'aide de JavaScript en sélectionnant le bouton **Basculer vers l'éditeur de code** , mais vous ne pourrez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pas revenir au low-code. Pour plus d'informations sur l'écriture PaCE de stratégies à l'aide de JavaScript, consultez Comment écrire et tester des stratégies PaCE.

Remarque :
Policy Builder fonctionne mieux dans Google Chrome et Firefox.

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.
2. Sélectionnez le nom de la stratégie à laquelle vous souhaitez ajouter une nouvelle version.
3. Sur la page Détails de la politique, sélectionnez l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
   La page Nouvelle version s'affiche.
5. Sélectionnez la vignette Nouvelle version vierge ou un modèle de politique existant, puis **Créer**.
   Les modèles peuvent être filtrés par les plus utilisés, par ordre alphabétique, par état et par type. Par défaut, les modèles inactifs sont masqués.
6. Renseignez le champ **Description** .

   Remarque :
   Par défaut, la case **Est low-code** est automatiquement cochée.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La version de la stratégie est enregistrée avec un numéro attribué en fonction de la numérotation de la stratégie et vous permet de définir les conditions à l'aide du low-code.

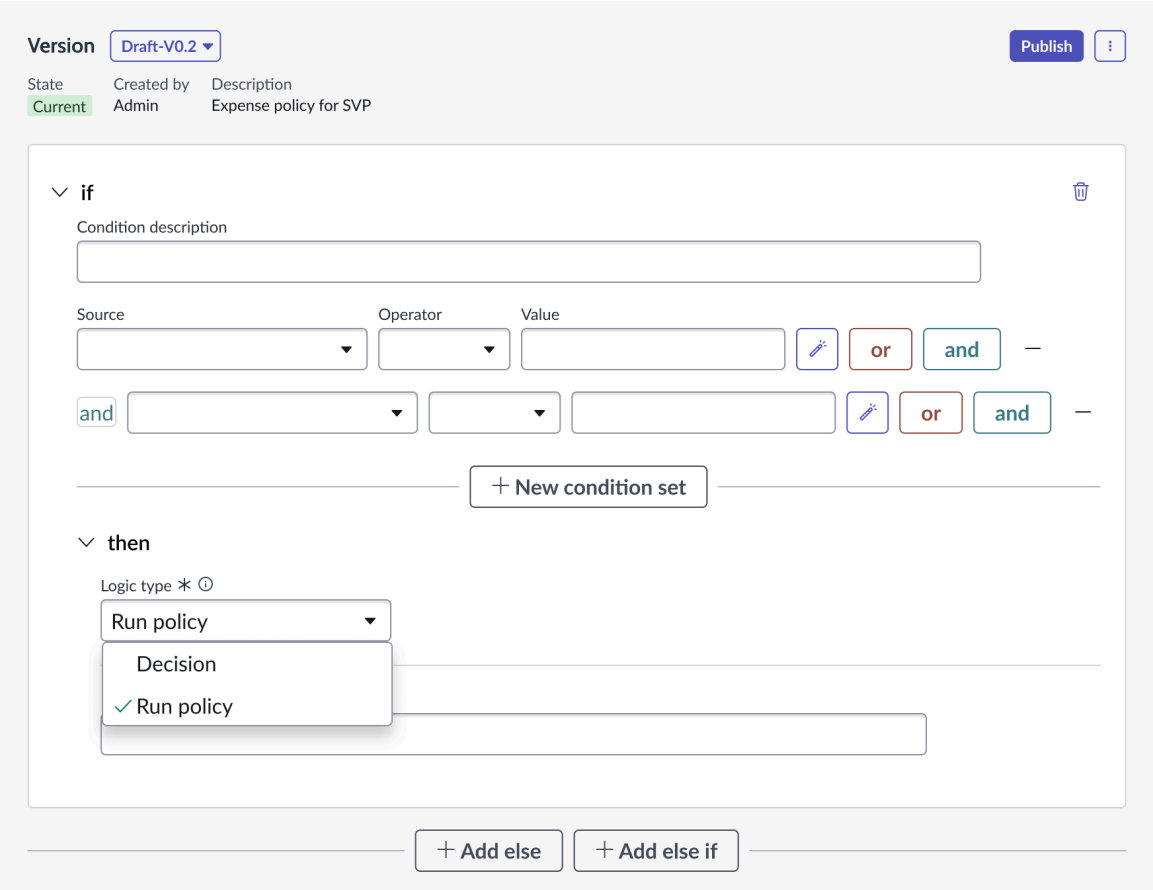
Champs de condition de logique de politique

La logique de stratégie est un ensemble de conditions qui est utilisé pour déterminer si une stratégie est conforme ou non conforme. Vous pouvez utiliser le générateur de conditions pour spécifier les conditions de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Logique de stratégie



Sélectionnez le bouton **ou** et **et** pour ajouter plusieurs règles dans l'ensemble de conditions. Sélectionnez l'icône Moins pour supprimer une condition.

Vous pouvez ajouter un ensemble de conditions en sélectionnant le bouton **Nouvel ensemble** de conditions

Champs des instructions If et Else If

Champ	Description
Description de la condition	Description du champ.
Source	Variable de la source de la condition.
Opérateur	Liste des opérateurs chargés de filtrer la source de la condition. La liste change en fonction de la source sélectionnée.
Valeur	Valeur pour entrer du texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données Pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal. **Remarque :** Si votre source est votre choix, l'icône Sélecteur de pastilles de données est inactive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'instruction else if vous permet de spécifier une nouvelle condition si la première condition est fausse. **L'instruction else** vous permet de spécifier une nouvelle condition si elle ne s'applique pas à l'instruction **if**.

Vous pouvez ajouter une condition dépendante en sélectionnant **ou** ou **et** en regard de la condition.

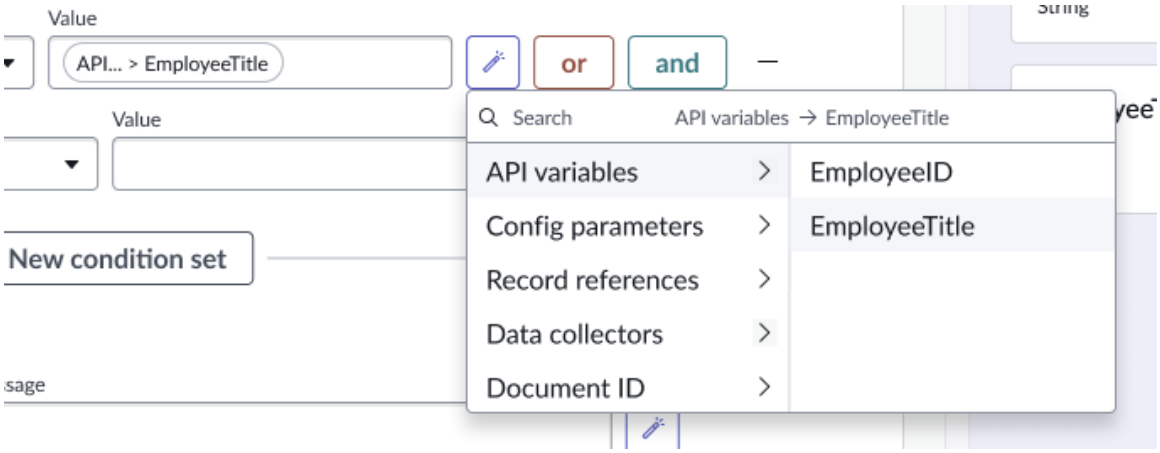
Champs d'instructions Then et else

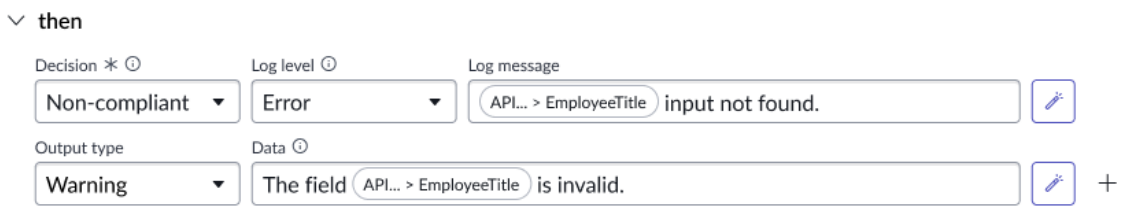
Champ	Description
Type de logique	Sélectionnez le type de logique de la politique : • Décision : détermine si la politique est **conforme** ou **non conforme**. • Exécuter la politique : pour les politiques imbriquées, la politique parent renvoie la décision de la politique enfant qui a été sélectionnée dans le générateur. **Remarque :** PaCE prend en charge les politiques d'imbrication pour la prise de décision et jusqu'à deux niveaux, un enfant et un petit-enfant.
Niveau de journal	Niveau du journal.
Message du journal	Consignez le champ de message pour entrer du texte ou sélectionnez l'icône Sélecteur de données Pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.
Type de sortie	Type de sortie du journal. Vous pouvez sélectionner l'icône Plus pour ajouter plusieurs types de sortie ou moins pour supprimer le type de sortie.
Données	Champ de données pour entrer le texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données Pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.

Les images suivantes montrent que vous pouvez utiliser le sélecteur de pastilles de données pour concaténer des données dans les champs :

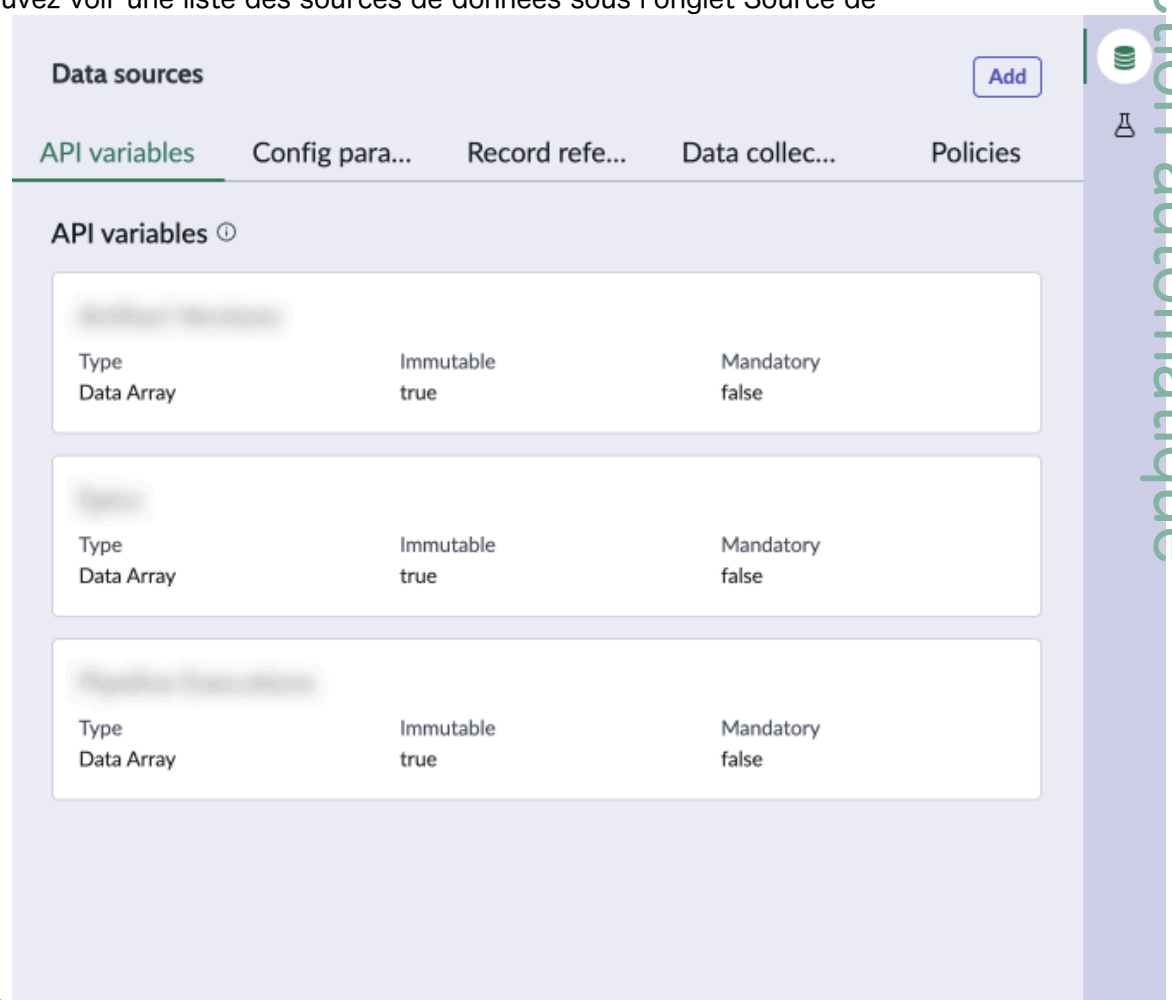
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Vous pouvez voir une liste des sources de données sous l'onglet Source de



données.

Vous pouvez calculer des champs à l'aide d'opérateurs numériques et utiliser ces variables pour calculer la valeur souhaitée dans une logique de stratégie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cela ne prend en charge que les champs numériques.

Champs calculés

Opérateur	Description
Plus (+)	Ajoutez des variables et des constantes. Par exemple, "Var1 + Var2... "
Moins (-)	Soustrayez des variables et des constantes. Par exemple, "Var1 - Var2... "
Multiplication (*)	Plusieurs variables et constantes. Par exemple, "Var1 * Var2... "
Division (/)	Divisez les variables et les constantes. Par exemple, « Var1 / Var2... "
Parenthèses ()	Utilisez des parenthèses pour prendre en charge l'ordre des opérateurs.
calc[]	Utilisez les crochets pour évaluer une expression.

Vous pouvez mélanger et assortir les opérateurs. Par exemple, « Var1 +Var2*Var3 / Var4 ».

Créer une copie d'une PaCE version de politique

Vous pouvez créer une copie d'une version de stratégie existante. Tous les paramètres et mappages de la version existante sont copiés dans la nouvelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.code_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une nouvelle version de stratégie à partir d'une version existante, les définitions d'entrée et le script de stratégie de la version d'origine sont copiés dans la nouvelle version. Un numéro est attribué à la version en fonction de la numérotation de la politique.

Remarque :
La nouvelle version de stratégie est initialement créée en tant que brouillon, avec un numéro de révision basé sur la version de stratégie d'origine. Pour plus de détails sur les états et la numérotation des versions, reportez-vous à la section PaCE États des versions de politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la stratégie pour laquelle une version doit être créée.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** .
4. Cliquez sur le lien **Nom de la** version de la stratégie que vous souhaitez copier.
5. Cliquez sur **Créer un brouillon**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une nouvelle copie de cette version de stratégie est créée.

6. Entrez une description pour la nouvelle version et cliquez sur **Enregistrer**.

Dupliquer PaCE les versions de politique

Vous pouvez créer une stratégie en double à partir d'une version de stratégie ou plusieurs versions de deux versions de stratégie ou plus. Si vous souhaitez utiliser une stratégie verrouillée, vous devez d'abord créer une version en double, puis modifier la version de stratégie si nécessaire.

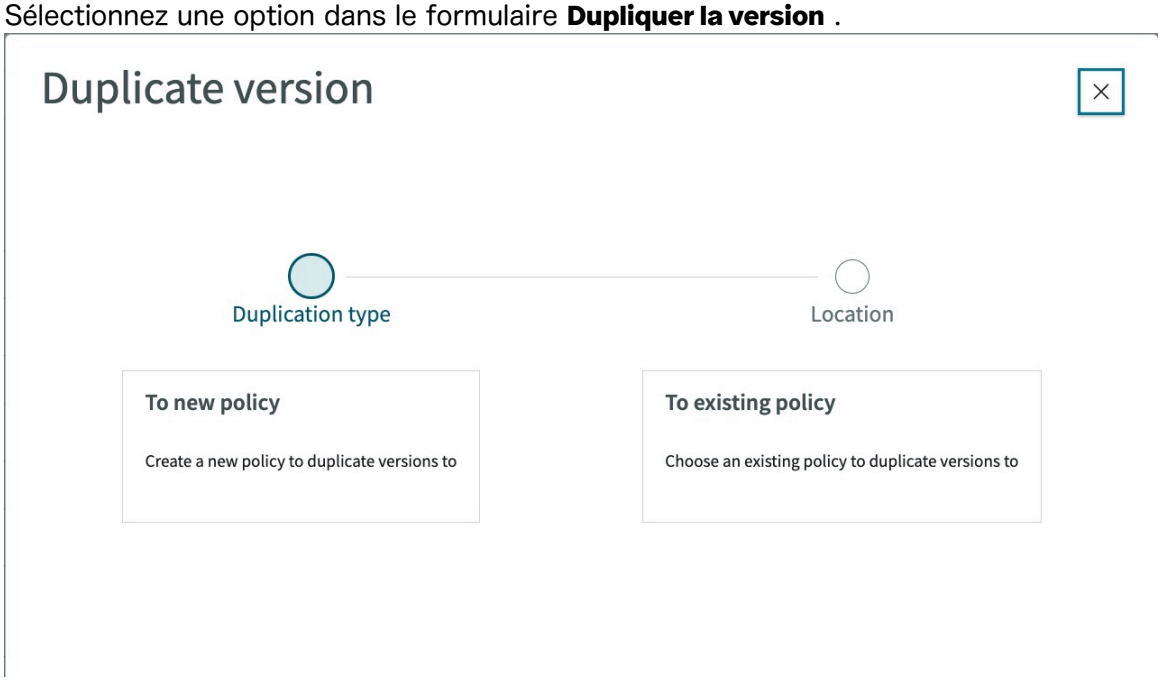
Dupliquer une seule version de stratégie

Pour créer une stratégie en double à partir d'une version de stratégie, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Toutes les politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Sélectionnez le nom de la stratégie que vous souhaitez dupliquer.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** , puis sélectionnez la version que vous souhaitez dupliquer.
4. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** , puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Sélectionnez une option dans le formulaire **Dupliquer la version** .



   - Vers la nouvelle politique :
     a. Sélectionnez cette option pour créer une stratégie en double à partir de cette version.
     b. Saisissez le nom, la catégorie et la description de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Dupliquer**.

La politique nouvellement créée est une copie en double et contient les mêmes paramètres et mappages que la version de politique sélectionnée.

- Pour la stratégie existante :

a. Sélectionnez cette option pour créer une version en double pour une stratégie existante.

b. Dans le formulaire Dupliquer la version, sélectionnez la stratégie vers laquelle la version doit être dupliquée.

c. Cliquez sur **Dupliquer**.

La version en double nouvellement créée s'affiche dans la page Versions de la stratégie sélectionnée.

Dupliquer plusieurs versions de stratégie

1. Accédez à la **Toutes les politiques** > **Mes stratégies**.

> **Remarque :**
> Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Sélectionnez le nom de la stratégie que vous souhaitez dupliquer.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez les stratégies que vous souhaitez dupliquer, puis dans la liste déroulante, sélectionnez **Dupliquer les versions**.
5. Sélectionnez une option dans le formulaire **Dupliquer la version** et suivez les étapes restantes répertoriées dans Dupliquer une seule version de stratégie.

Modifier un script de PaCE politique

Modifiez le script de stratégie pour appliquer tous les PaCE changements à la logique de stratégie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.code_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

> **Important :**
> Pour plus d'informations sur le test de votre script de stratégie, reportez-vous à la section Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

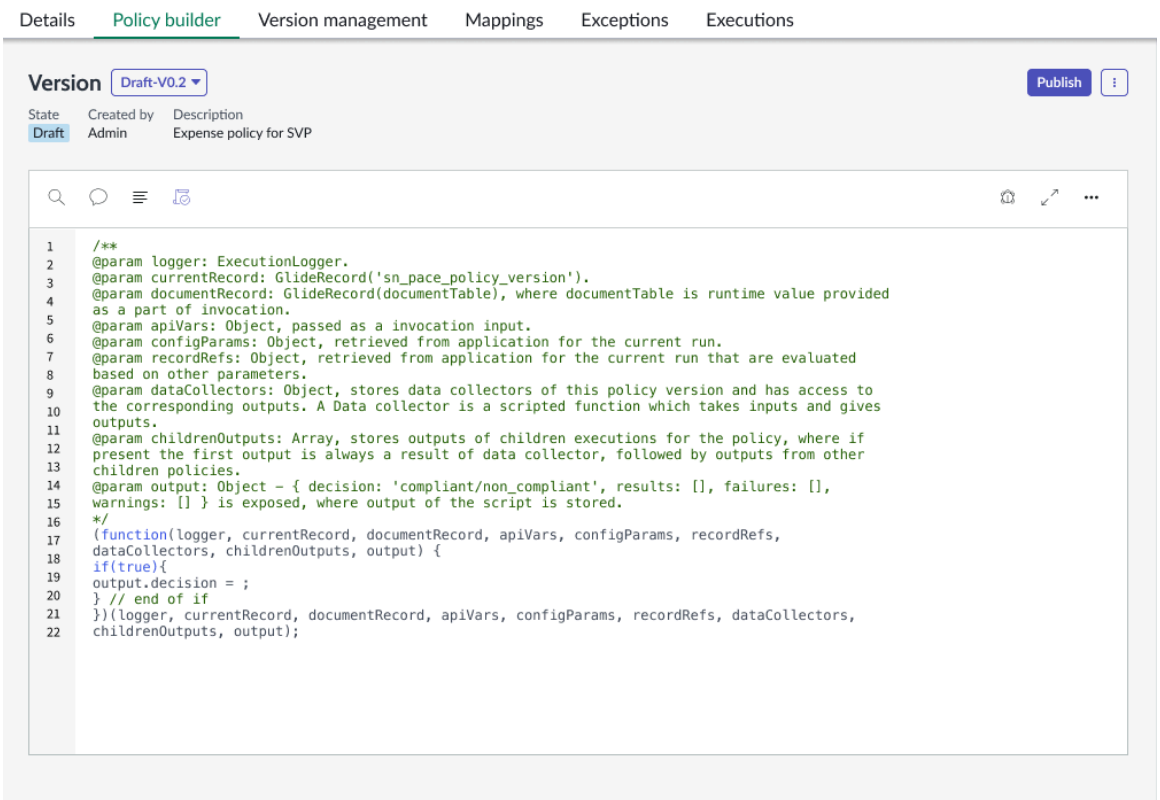
> **Remarque :**
> Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Sélectionnez la politique pour laquelle vous souhaitez mettre à jour le script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire Détails de la stratégie concernée, cliquez sur l'onglet **Versions** , puis sélectionnez la version que vous souhaitez modifier.
4. Sur la page de la version de stratégie, cliquez sur l'onglet **Créateur de stratégie** .
   L'image suivante montre un exemple de script de stratégie.



> **Remarque :**
> Le script est modifiable uniquement pour les versions de politique à l'état Brouillon. Pour les versions de stratégie à l'état Actuel ou Archivé, le script est en lecture seule.

5. Appliquer les changements au script de politique, selon les besoins.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Publier une PaCE version de stratégie

Vous pouvez publier une version de stratégie à tout moment. Lorsque la politique est publiée, une décision de conformité, de non-conformité ou d'exception conforme est prise pour les objets (tables ou ID de documents) mappés à la politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

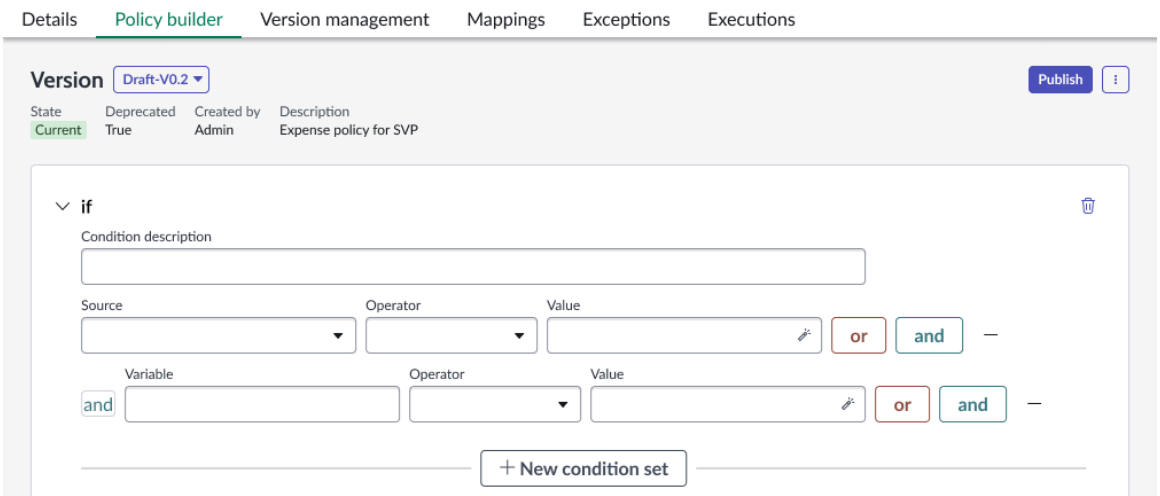
> **Remarque :**
> Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la stratégie qui inclut la version que vous souhaitez publier.

Traduction automatique

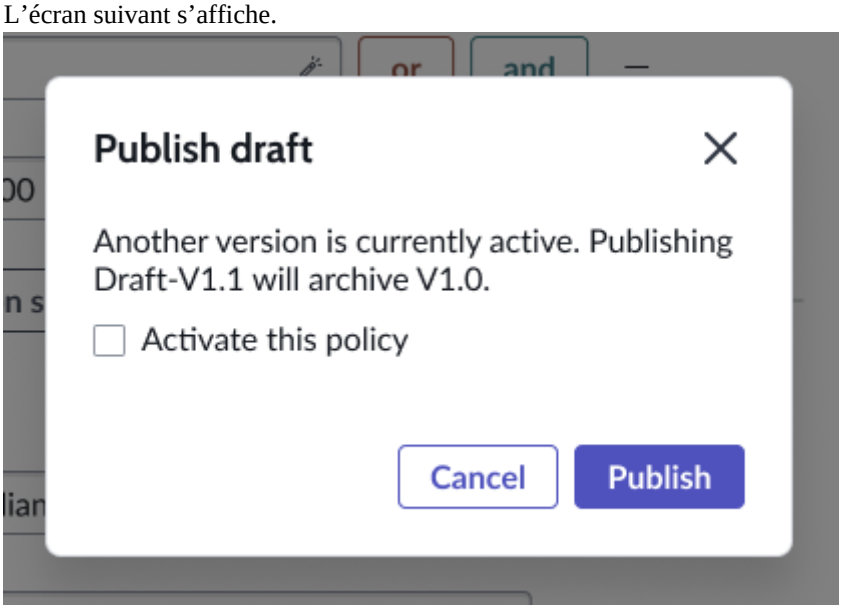
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Détails, cliquez sur l'onglet **Créateur de politique** .



En règle générale, vous publiez un brouillon de politique, mais vous pouvez également republier une version archivée.

4. Cliquez sur **Publier**.
L'écran suivant s'affiche.



5. Cochez la case **Activer cette politique** pour activer la politique lors de sa publication.
6. Dans le message de confirmation affiché, cliquez sur **Publier**.

La version de stratégie devient la version actuelle et est utilisée la prochaine fois que la stratégie est invoquée.

Remarque :
Si la politique a un mappage existant avec des ID de documents, lorsque vous publiez une nouvelle version, elle vérifie que toutes les entrées obligatoires pour les entrées de mappage sont fournies. Si vous avez modifié une entrée de mappage, elle doit être mise à jour. Si vous avez modifié une entrée de l'appelant, vous devez mettre à jour l'appel d'API PaCE pour vous assurer que la politique est exécutée. Si aucun mappage n'est associé à la politique ou si la politique est à l'état Inactif, les entrées de mappage ne sont pas vérifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier une version de brouillon PaCE de politique

Vous pouvez modifier une version de brouillon PaCE de politique à tout moment. La version brouillon peut être publiée pour devenir la version actuelle. Vous pouvez également créer plusieurs versions brouillon différentes à partir de différentes versions archivées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la **stratégie** qui inclut la version que vous souhaitez modifier.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** .
4. Cliquez sur le nom de la **version** que vous souhaitez modifier.
5. Modifiez les informations et les entrées dans les onglets **Détails** et **Créateur de politique** .
6. Effectuez l'une des actions suivantes.

Modifier une version de politique actuelle ou archivée PaCE

Pour modifier une version de stratégie actuelle (publiée) ou archivée PaCE , vous devez créer une copie de cette version, qui peut ensuite être mise à jour si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la **stratégie** qui inclut la version que vous souhaitez modifier.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** .
4. Cliquez sur le nom de la **version** que vous souhaitez modifier.
   Comme vous ne pouvez pas mettre à jour une version de politique actuelle (publiée) ou archivée, les champs affichés sont en lecture seule.
5. Cliquez sur **Créer une version**.
   Dans la page Version, définissez les détails de la nouvelle version. Pour plus d'informations, consultez la section Créer une nouvelle version d'une politique. En outre, vous pouvez créer plusieurs versions brouillon à partir d'une version archivée ou actuelle (publiée) et travailler dessus en parallèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparer les PaCE versions de stratégie

Vous pouvez comparer deux versions d'une PaCE stratégie, quel que soit leur état. Toute différence entre les deux versions sélectionnées est mise en évidence pour une analyse rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

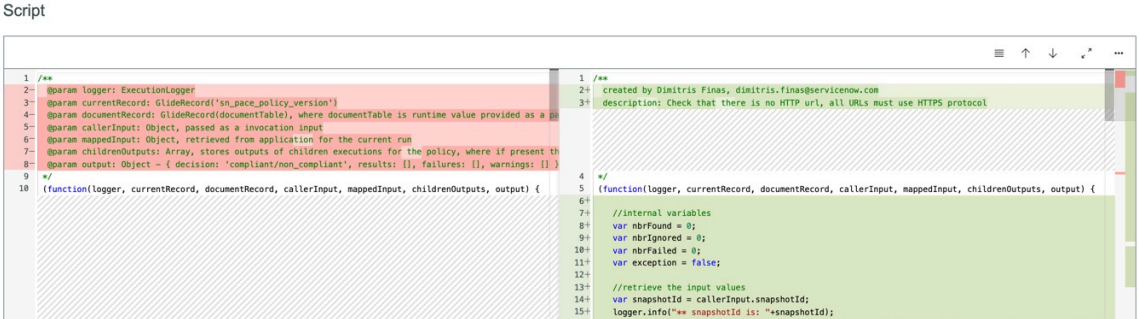
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la **stratégie** qui inclut les versions à comparer.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez les deux versions pertinentes à comparer, puis cliquez sur **Comparer**.
   L'onglet **Comparer les versions** affiche plusieurs sections de conteneur qui mettent en évidence les différences entre les deux versions.
   - Le conteneur **Détails** met en évidence les différences entre les détails des deux versions. Par exemple, les différences entre l'état, le nom et la numérotation de la version, et le nombre d'exécutions de test ou standard.
   - Le conteneur **de script** met en évidence les différences éventuelles entre les scripts de stratégie des deux versions.

     Script

   - Le conteneur **Entrées de mappage** répertorie également les différences entre les deux versions.
5. Pour apporter des changements basés sur votre analyse des deux versions comparées, retournez à l'onglet **Versions** , sélectionnez la version pertinente, puis modifiez-la et testez-la si nécessaire.

Supprimer une version de PaCE politique

Vous pouvez supprimer une version de politique à tout moment. Toutefois, seules les versions qui n'ont jamais été publiées peuvent être supprimées. Les versions publiées sont stockées à des fins d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les versions de politique ayant l'état Brouillon peuvent être supprimées. Lorsqu'une version est supprimée, toutes les entrées de l'appelant/de mappage et les métadonnées de politique associées à la version sont également supprimées.
- Les versions de politique qui ne peuvent pas être supprimées comprennent :
  - Versions de politique dans l'état actuel ou Archivé.
  - Versions de politique qui ont été exécutées dans une exécution standard.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la **stratégie** qui inclut la version que vous souhaitez supprimer.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'onglet **Versions** .
4. Sélectionnez la version pertinente, cliquez sur **Supprimer** et **OK** pour confirmer.

Transmission de paramètres aux PaCE politiques

Les paramètres peuvent être transmis à une politique pour valider les PaCE mises à jour d'un objet (tables et ID de documents). Ces variables s'appliquent à la création en low-code ou en JavaScript. Les versions de politique incluent trois types d'entrées de paramètre : variables API, paramètres de configuration et références d'enregistrement.

Auparavant connues sous le nom d'entrées de l'appelant, les variables API sont transmises à l'API PaCE au moment de l'invocation par un développeur. La variable API est une variable qui vous permet de transmettre la valeur à la politique chaque fois que celle-ci est invoquée. Spécifiez une valeur pour cette variable API lors de l'appel de l'API, sinon la politique n'est pas exécutée et aucune décision n'est prise. Dans l'éditeur de code, le nom de variable est apiVars.

Pour chaque PaCE politique, il n'existe qu'une seule variable API prédéfinie appelée **SnapshotId**. Cette variable API est immuable et ne peut être ni modifiée ni supprimée. Vous ne pouvez pas définir de variables API supplémentaires pour une politique.

Paramètres de configuration

Précédemment connus sous le nom d'entrées mappées, les paramètres de configuration peuvent être transmis lors du mappage des politiques à un objet (tables et ID de documents). Lorsque vous définissez un paramètre de configuration, vous créez un paramètre qui vous permet de transmettre des valeurs à la politique chaque fois que celle-ci est mappée. Si vous définissez des entrées obligatoires, vous devez spécifier des valeurs pour ces entrées lors du mappage de la stratégie. Si les entrées que vous définissez ne sont pas obligatoires, la politique n'est pas exécutée (l'état est défini sur Inactif) et aucune décision n'est prise. Dans l'éditeur de code, le nom de variable est configParams.

Par exemple, pour une politique de frais de déplacement, vous pouvez ajouter des variables pour définir les limites de différents types de dépenses. Les limites sont spécifiées lors du mappage de la politique et fixent les limites des dépenses lorsque la politique est invoquée sur cet objet. La limite des frais de petit-déjeuner pour un groupe d'employés pourrait être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de 25 $, et pour un autre groupe d'employés, la limite pourrait être de 50 $. Chaque fois que la politique est invoquée, les dépenses sont validées par la politique en fonction des limites spécifiées dans le mappage.

Références aux enregistrements

Les références d'enregistrement définissent des requêtes pour extraire des données de n'importe quelle ServiceNow® table et utilisent les données pour configurer la logique de stratégie. Cette fonctionnalité vous permet de récupérer des données supplémentaires qui peuvent être nécessaires lors de la définition de la politique. Vous pouvez définir une requête pour exécuter des fonctions d'agrégat pour une référence d'enregistrement. Dans l'éditeur de code, le nom de la variable est recordRefs.

Collecteurs de données

La fonction collecteurs de données collecte les données de processus d'entrée à partir d'une source de ServiceNow données externe pour fournir une sortie. Le résultat peut être utilisé dans la logique de politique pour prendre une décision. Vous pouvez définir et gérer les collecteurs de données en les créant, en les modifiant, en les mettant à jour et en les activant dans votre créateur de stratégie.

Les collecteurs de données sont accessibles à l'aide de l'objet `dataCollectors` dans JavaScript.

Remarque :
L'exécution automatique répertorie toutes les sorties et collecteurs de données disponibles pour utilisation.

Lors de la modification d'une politique en low-code, une sortie des collecteurs de données configurés est disponible dans le menu déroulant.

Créer une variable pour une version de stratégie

Créez une variable API, un paramètre de configuration ou une référence d'enregistrement pour la version de stratégie dans la section Définir les variables du créateur de stratégie.

Avant de commencer
Si vous souhaitez créer une variable qui s'appliquera à toutes vos politiques, procédez comme suit :

1. Accédez à la section Définition des variables de la page principale.
2. Sélectionnez la section de variables que vous souhaitez créer.
3. Sélectionnez **Ajouter**.

Lorsque vous enregistrez la variable, elle s'affiche dans la section Définir des variables du créateur de politique de la politique.

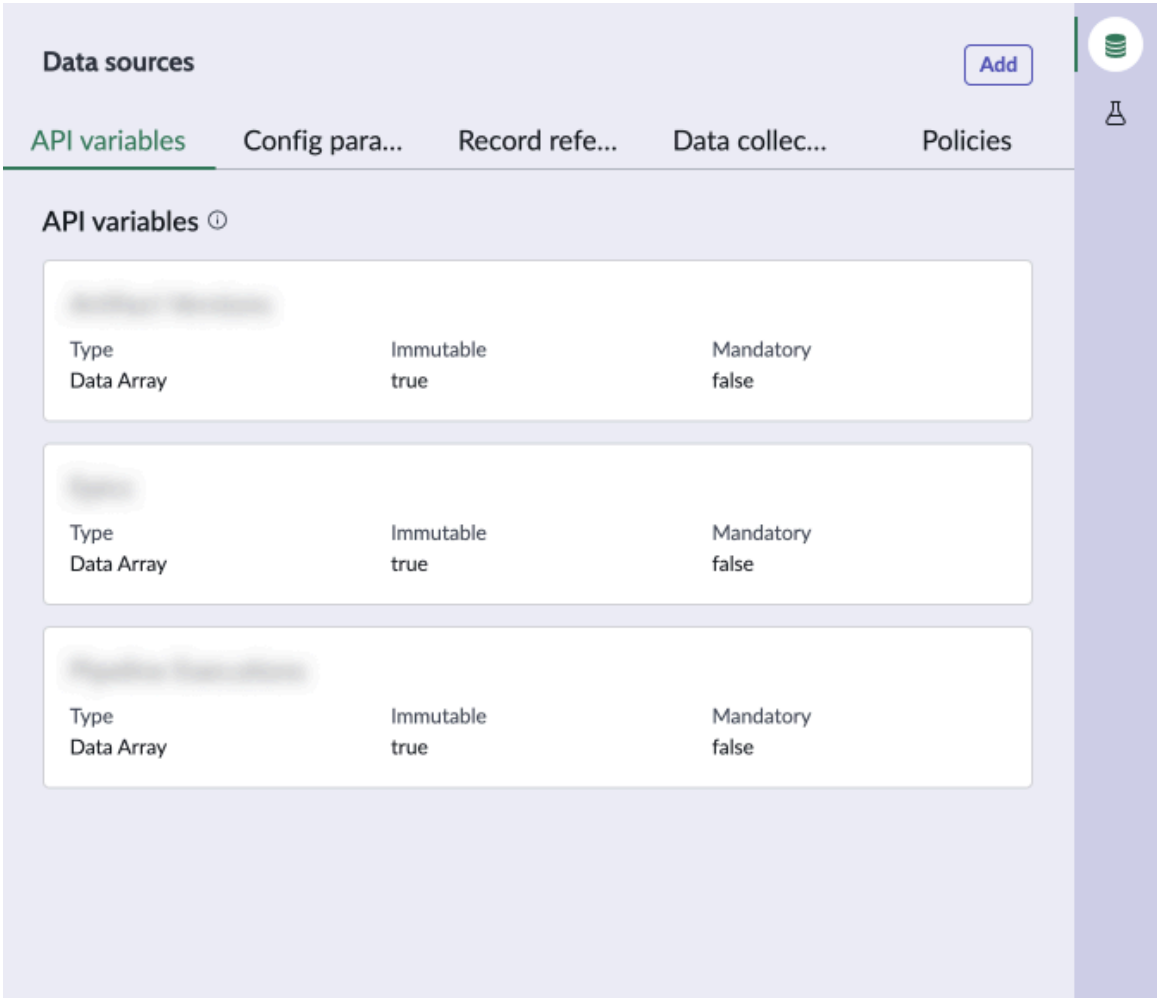
Rôle requis : sn_pace.code_editor

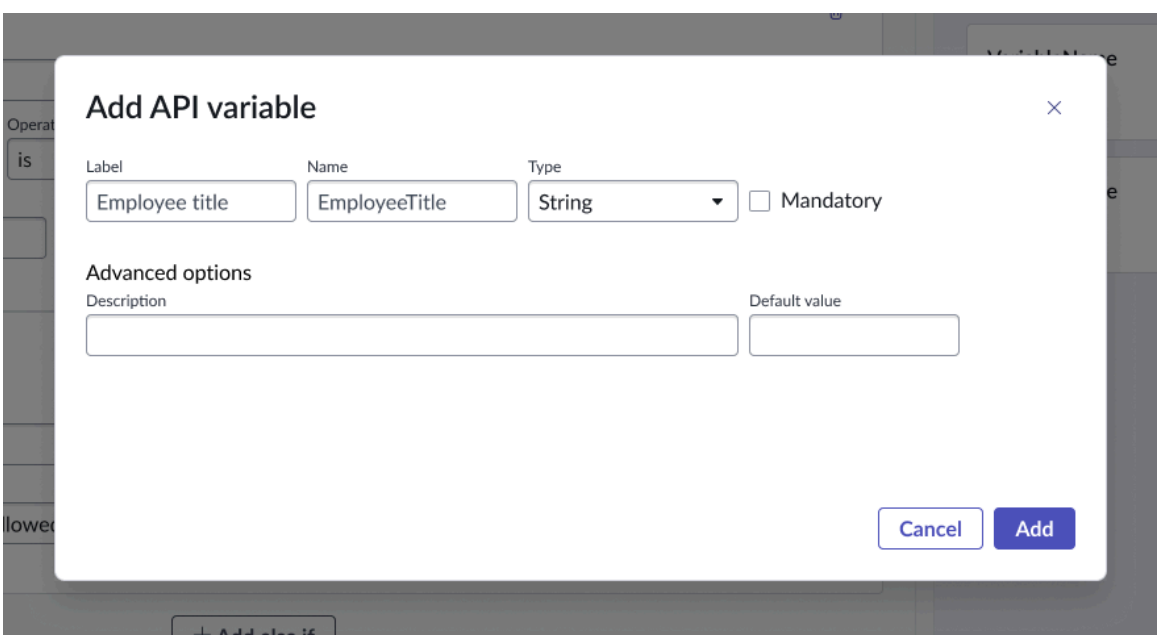
Procédure

1. Dans l'onglet **Créateur de politique** , sélectionnez la version de la stratégie à laquelle vous souhaitez ajouter une nouvelle variable, puis l'icône Sources de .
2. Sélectionnez l'onglet de variable à partir duquel vous souhaitez créer une variable, puis sélectionnez **ajout**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Une fenêtre contextuelle apparaît intitulée avec la variable que vous souhaitez créer.

3. Dans le formulaire, renseignez les champs comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de nouvelle variable

Champ	Description
Étiquette	Nom de l'étiquette de la variable.
Nom	Nom de la variable.
Type	Liste déroulante des types d'entrées : ○ Date/Heure de base ○ Heure de base ○ Choix ○ Tableau de données ○ Objet de données ○ Décimal ○ E-mail ○ Entier ○ Adresse IP ○ JSON ○ Autre date ○ Référence ○ Chaîne ○ ID système (GUID) ○ Vrai/Faux Selon l'entrée que vous choisissez, les options avancées fournissent différents champs pour certaines entrées. Pour plus d'informations, consultez la Descriptions du type de données rubrique. **Remarque :** La liste affiche uniquement les types de données les plus couramment utilisés.
Obligatoire	Option pour rendre cette variable obligatoire. Lorsque la variable est obligatoire, une valeur doit être fournie lors du mappage de la stratégie. Sinon, la politique ne peut pas être exécutée.
Description	Description de la variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous ajoutez une description pour une variable de paramètre de configuration, elle s'affiche sous l'icône d'info-bulle icône dans l'onglet Paramètres de test.
Valeur par défaut	Valeur par défaut pour la variable. **Remarque :** Lorsque vous créez une référence d'enregistrement, sélectionnez une référence dans le champ Table. Ce champ vous permet de sélectionner un document dépendant à partir de la référence.
Fonction (facultatif)	Fonctions pour regrouper votre condition. Les choix sont les suivants : ○ Moyenne : valeur moyenne de la condition. ○ Nombre : nombre de valeurs non nulles. ○ Maximum : valeur la plus grande ou la valeur maximale. ○ Minimum : valeur minimale. ○ Écart-type : remplissage de l'écart-type. ○ Somme : somme de toutes les valeurs. **Remarque :** Ce champ n'apparaîtra que dans le formulaire de variable de référence d'enregistrement avec les champs de condition de qualificateur.
Critères de correspondance	Un critère de correspondance pour la référence de votre enregistrement. Les choix sont les suivants : ○ Sélectionner la première correspondance ○ Erreur sur plusieurs Lorsque vous créez une référence d'enregistrement, plusieurs réponses sont interrogées. Les critères de correspondance vous permettent de filtrer la correspondance en sélectionnant la première correspondance ou de renvoyer une erreur s'il existe plusieurs réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'apparaîtra que dans le formulaire de variable de référence d'enregistrement avec les champs de condition de qualificateur. Pour plus d'informations sur les champs de condition, reportez-vous à la section Champs de condition de logique de politique.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous pouvez ajouter vos variables dans le créateur de stratégie selon vos besoins. De plus, vous pouvez supprimer une variable en la sélectionnant et en cliquant sur le bouton **Supprimer** .

Descriptions du type de données

Vous trouverez ci-dessous une liste des types de données les plus courants pour la création d'une variable.

Types de données

Type de données	Description
Date/Heure de base	Le jour et l'heure, qui peuvent être sélectionnés à l'aide d'un widget de calendrier.
Heure de base	Heure spécifique.
Choix	Script qui renvoie un tableau de choix qui seront affichés pour la sélection dans un menu déroulant. Si vous cochez la case **Sélection multiple** , plusieurs options peuvent être sélectionnées dans la liste déroulante. Si elle n'est pas sélectionnée, une seule option peut être sélectionnée.
Tableau de données	Structure du tableau de données représentée sous la forme d'une chaîne.
Objet de données	L'entrée Objet de données vous permet de sélectionner l'icône Plus + pour ajouter une nouvelle propriété à l'objet de données ou l'icône moins − pour le supprimer. En outre, vous pouvez sélectionner l'icône Étoile icône de ☆ qui recherchera un nom si vous ne connaissez pas la structure de la propriété de format JSON. Un chemin JSON et un champ de critères de correspondance s'afficheront et vous permettront de rechercher une clé dans la structure JSON.
Décimal	Nombre jusqu'à deux chiffres après les décimales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de données (suite)

Type de données	Description
E-mail	E-mail représenté sous forme de chaîne.
Entier	Nombre avec aucune décimale.
Adresse IP	Champ de caractères variables qui stocke les adresses IPv4 et IPv6.
JSON	Notation d'objet JavaScript représentée sous forme de chaîne.
Autre date	Date, qui peut être sélectionnée à l'aide d'un widget de calendrier.
Référence	Requête qui affiche les enregistrements d'une autre table. Le type de données comprend un champ de critères de correspondance et des conditions de qualificateur que vous pouvez définir.
Chaîne	Pour 255 caractères ou moins, le champ chaîne est un champ texte d'une seule ligne.
ID système (GUID)	Champ qui contient un identificateur unique pour chaque enregistrement.
Vrai/Faux	Champ booléen qui apparaît sous la forme d'un entier à un chiffre.

Créer un collecteur de données pour une version de stratégie

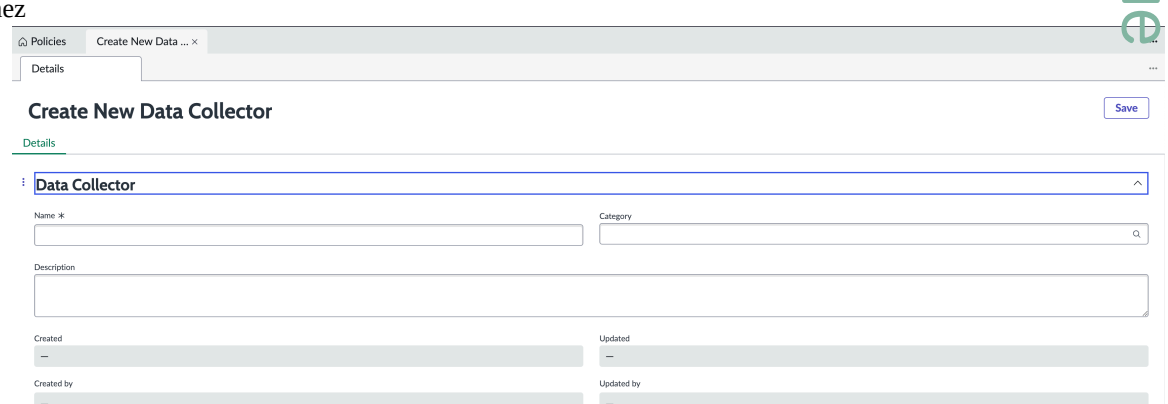
Créez un collecteur de données pour une version de stratégie dans la section Définir les variables du créateur de stratégie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition de la variable** > **Collecteurs de données**.
2. Sélectionnez



Nouveau.

3. Dans le formulaire, renseignez les champs comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un collecteur de données

Champ	Description
Nom	Nom du collecteur de données.
Catégorie	Catégorie du collecteur de données. Consultez Gérer les catégories dans PaCE pour en savoir plus.
Description	Détails supplémentaires du collecteur de données.
Créées	Date et heure de création du collecteur de données.
Créé par	Nom de l'utilisateur qui a créé le collecteur de données.
Mis à jour	Date et heure auxquelles le collecteur de données a été mis à jour.
Mis à jour par	Nom de l'utilisateur qui a mis à jour le collecteur de données.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Activer et créer des collecteurs de données
- Tester un collecteur de données pour une version de stratégie
- Ajouter des collecteurs de données à une version de politique

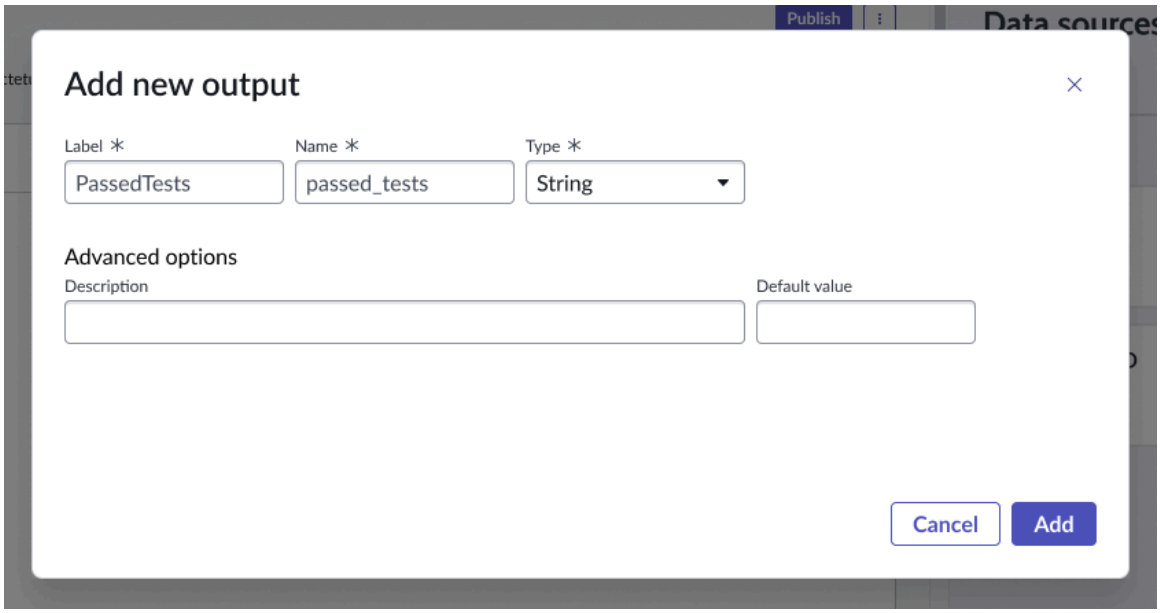
Structure d'un collecteur de données

Cette section décrit la structure d'un PaCE collecteur de données.

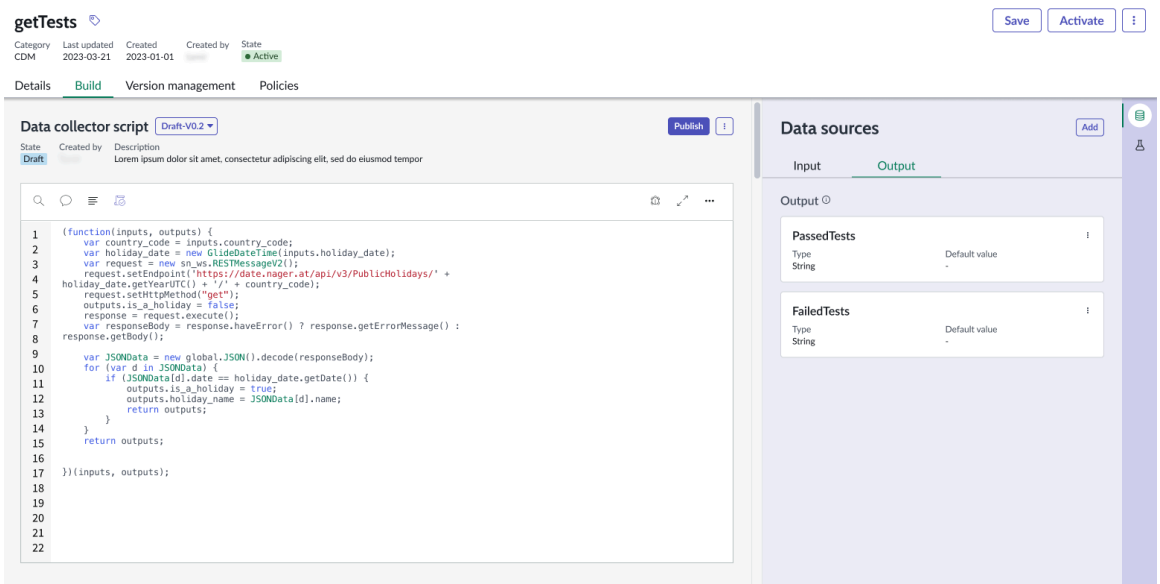
Lorsque vous créez un collecteur de données, vous pouvez ajouter des entrées et des sorties dans le code JavaScript. Dans l'onglet Sources de données, sélectionnez **Ajouter** pour créer les entrées et les sorties que vous souhaitez ajouter à votre collecteur de données. Les images suivantes montrent la fenêtre contextuelle qui s'affiche lorsque vous sélectionnez **Ajouter** sous l'onglet Entrée ou Sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’image suivante montre un exemple de collecteur de données :



Pour déboguer le script du collecteur de données, sélectionnez l’icône de script Débogueur . Pour plus d'informations, consultez Script Debugger API.

La table suivante répertorie les paramètres de la fonction de collecteur de données et la façon dont ils peuvent être utilisés dans le script.

Nom de variable	Description
Entrée	Les entrées sont utilisées comme paramètres qui aident à collecter les données correctes à utiliser dans la politique.
Sortie	Le paramètre est utilisé pour transmettre la sortie du collecteur de données. Les sorties sont utilisées pour spécifier les variables de sortie qui peuvent être utilisées dans la logique de stratégie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez la Descriptions du type de données rubrique pour voir une liste des types de données pris en charge pour les entrées et les sorties.

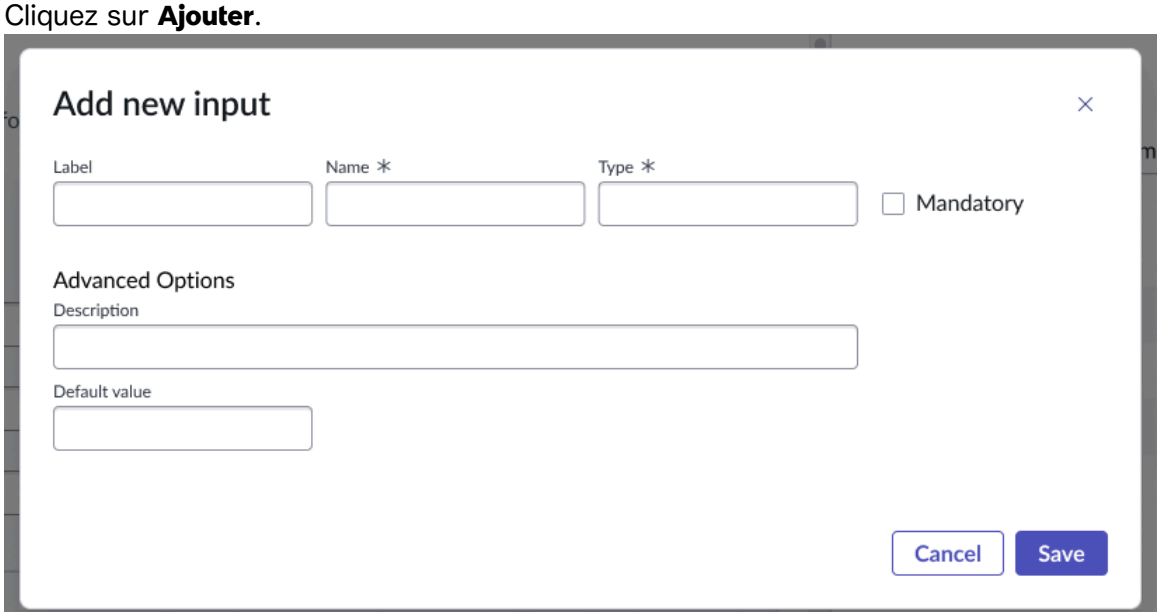
Activer et créer des collecteurs de données

Activez et créez des collecteurs de données à ajouter à une politique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Versions** , puis le nom du brouillon du collecteur de données.
2. Sélectionnez l'onglet **Créer** .
3. Dans la section Sources de données, sélectionnez l'onglet de variable que vous souhaitez définir.
   a. Cliquez sur **Ajouter**.



   b. Renseignez les champs du formulaire Ajouter une nouvelle entrée.

Ajouter une nouvelle entrée

Champ	Description
Étiquette	(Facultatif) Étiquette de l'entrée ou de la sortie.
Nom	Entrez un nom pour l'entrée ou la sortie.
Type	Sélectionnez le type d'entrée ou de sortie.
Obligatoire	Cochez cette case si l'entrée est obligatoire.
Description	Description de l'entrée ou de la sortie.
Valeur par défaut	Spécifiez une valeur par défaut.

Remarque :
Les entrées sont utilisées comme paramètres qui aident à collecter les données correctes à utiliser dans la politique. Les sorties sont utilisées pour spécifier les variables de sortie qui peuvent être utilisées dans la logique de stratégie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes pour créer les entrées et les sorties selon vos besoins.

4. Entrez vos entrées ou sorties et écrivez votre code dans le script Data collector, selon vos besoins.
5. **Facultatif :** Ajoutez une erreur d'exception dans votre collecteur de données en saisissant le script suivant : `throw new PaCEExecutionError`.
   Lorsque vous exécutez la politique avec l'exception du collecteur de données, le message d'erreur s'affiche sous l'onglet Sortie de la section Erreurs d'exécution.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Publier**.
8. Dans la fenêtre Publier le brouillon, cochez la case **Activer ce collecteur de données** , puis **Publier**.

Remarque :
Lorsque le collecteur de données a été activé, vous ne pouvez pas apporter de modifications aux entrées ou aux sorties.

Tester un collecteur de données pour une version de stratégie

Testez un collecteur de données pour une version de politique dans le terrain de jeu de test.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir créé un collecteur de données dans la politique. Pour plus d'informations, consultez Créer un collecteur de données pour une version de stratégie.

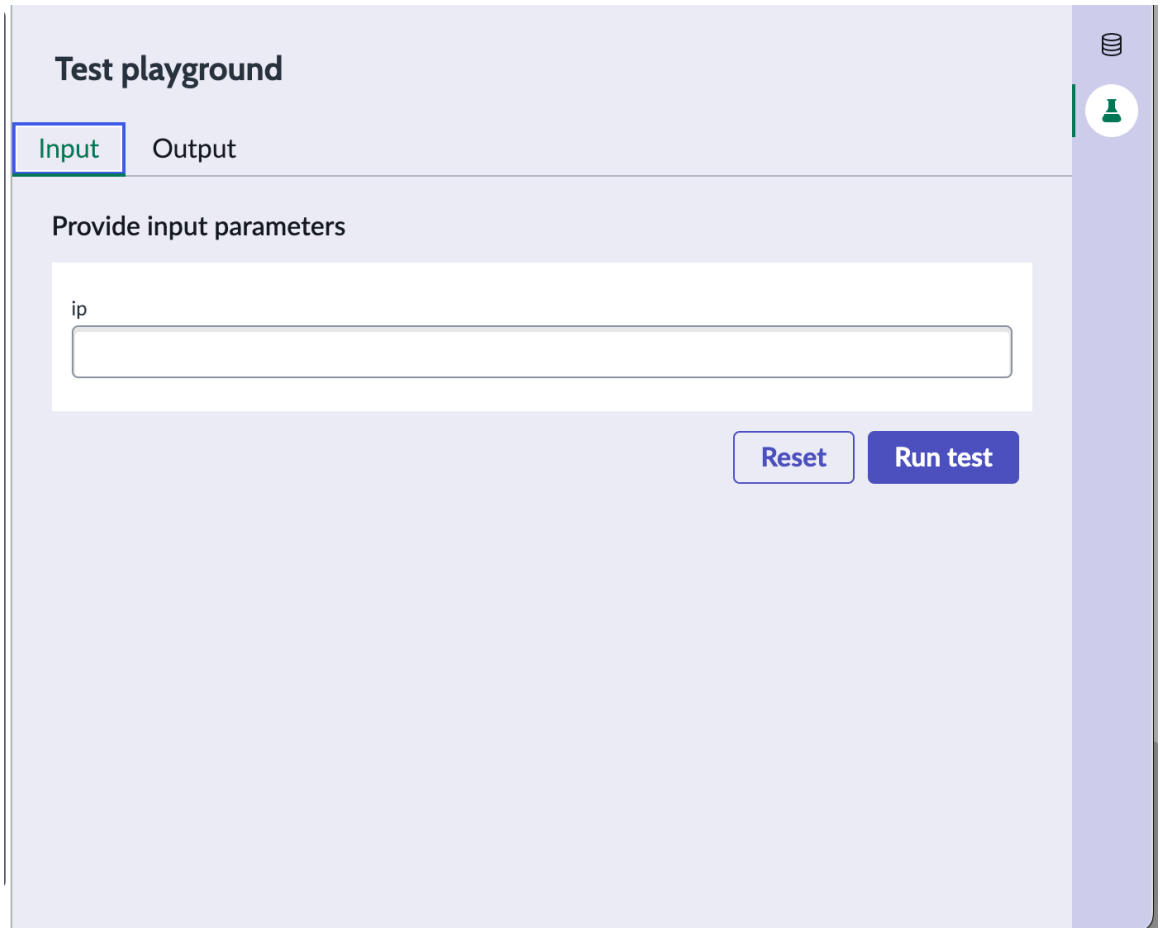
Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition de la variable** > **Collecteurs de données**.
2. Sélectionnez le collecteur de données que vous souhaitez tester.
3. Sélectionnez l'onglet **Versions** , puis le nom du collecteur de données.
4. Sélectionnez l'onglet **Créer** .
5. Dans la barre latérale contextuelle, sélectionnez l'icône du terrain de jeu pour les tests Icône pour le terrain de jeu pour les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Ajoutez les paramètres des entrées que vous souhaitez tester dans le collecteur de données, puis sélectionnez **Exécuter le test**.
   Les résultats s'afficheront dans l'onglet Sortie.
7. Dans la fenêtre Publier le brouillon, cochez la case **Activer ce collecteur de données** , puis **Publier**.

Ajouter des collecteurs de données à une version de politique

Après avoir testé les collecteurs de données activés, ajoutez-les à une politique dans le créateur de politique.

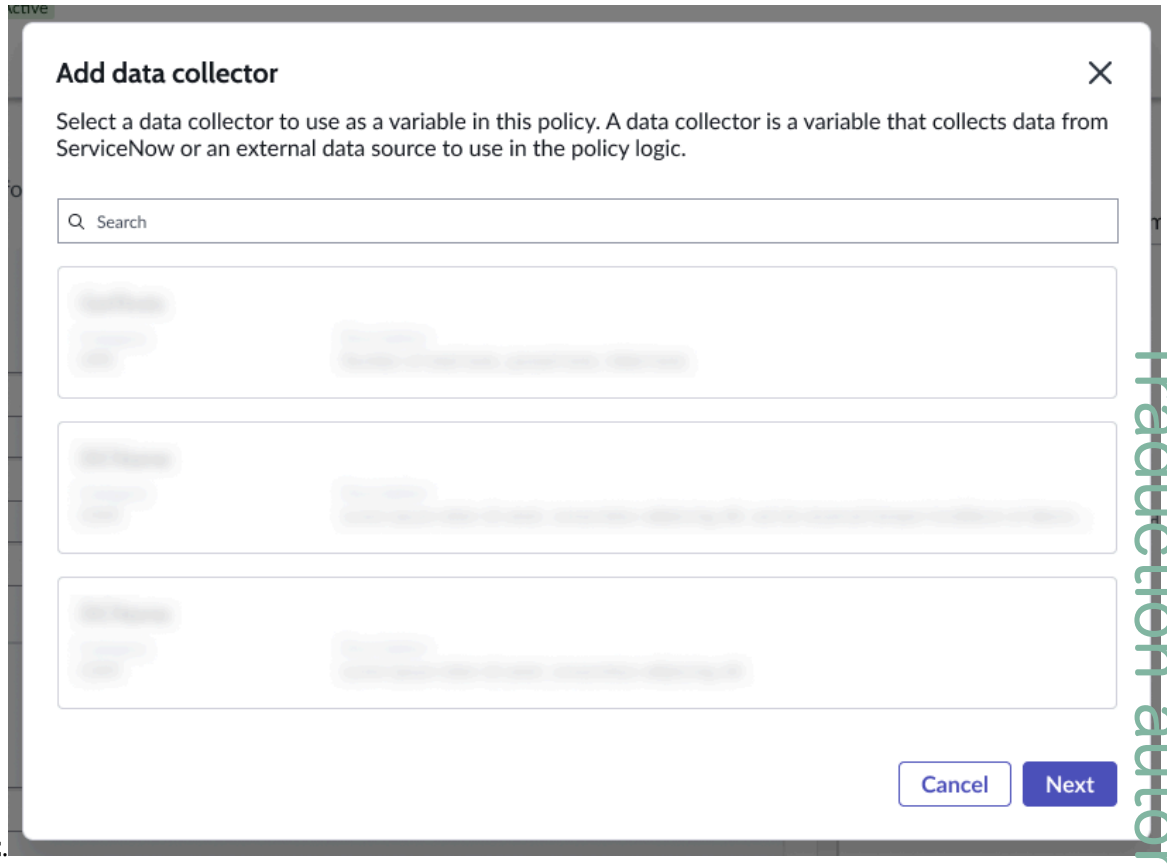
Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.code_editor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet Créateur de politique, sélectionnez la version de la stratégie à laquelle vous souhaitez ajouter le nouveau collecteur de données, puis l'icône Sources de .
2. Sélectionnez le collecteur de données dans la liste des collecteurs de données possibles dans le système, puis cliquez sur **Suivant**.

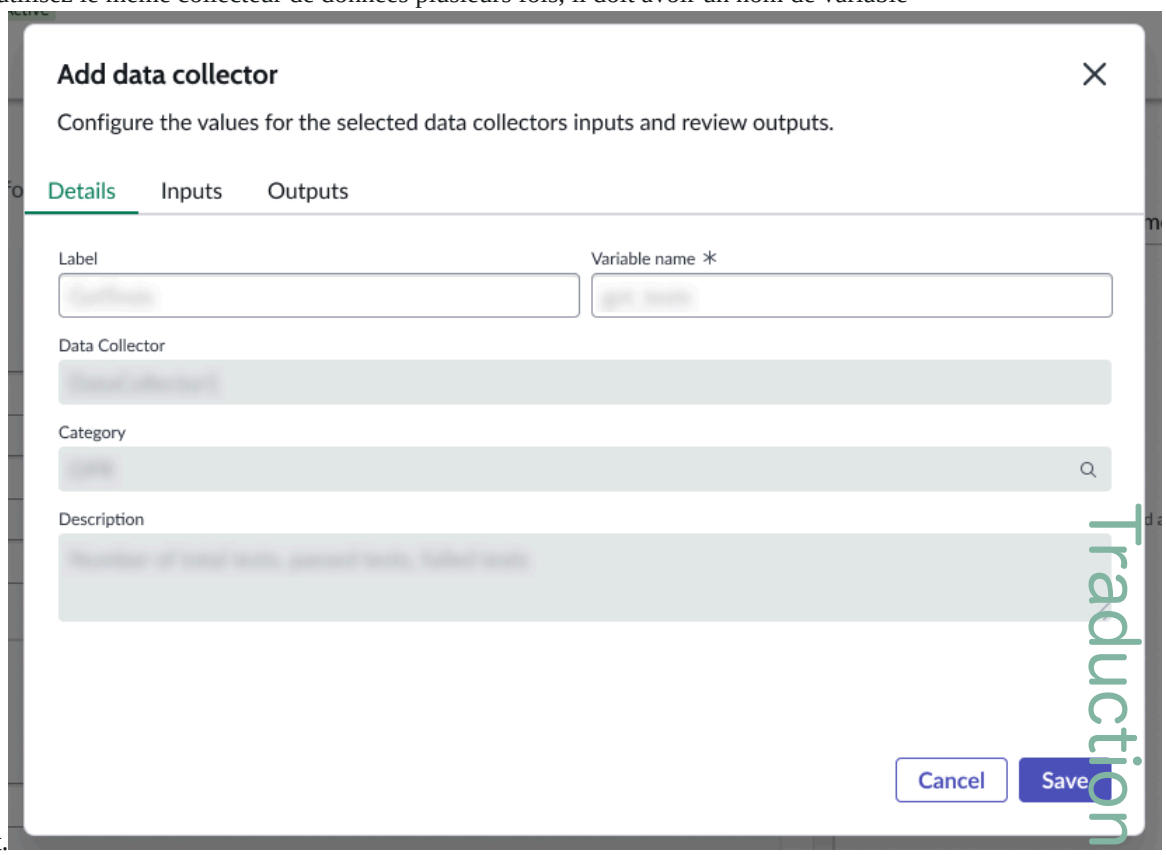


3. Dans la page Ajouter un collecteur de données de l'onglet Détails, donnez au collecteur de données une étiquette et un nom de variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous utilisez le même collecteur de données plusieurs fois, il doit avoir un nom de variable différent.



4. Fournissez des entrées pour terminer la configuration du collecteur de données dans l'onglet Entrée.

Remarque :
L'entrée peut être spécifiée par l'utilisateur ou sélectionnée à partir de l'icône du sélecteur de données.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
Une fois le collecteur de données ajouté et configuré, vous pouvez accéder au collecteur de données dans l'éditeur de script à l'aide du sélecteur de données en low-code. En outre, vous pouvez supprimer un collecteur de données en le sélectionnant et en cliquant sur le bouton **Supprimer**

Ajouter des politiques imbriquées dans une politique

Ajoutez des politiques existantes aux conditions d'une politique pour définir l'ordre d'exécution d'une politique et l'exécution des conditions.

Avant de commencer

Remarque :
Vous devez créer une politique avant de l'ajouter à une autre politique. Pour plus d'informations, consultez Créer une PaCE politique.

Vous pouvez ajouter une politique plusieurs fois avec des noms et des paramètres différents. Les politiques doivent être configurées et mappées à un document. Les variables d'API et les paramètres de configuration peuvent être requis et mappés pour être configurés. Pour plus d'informations sur l'ajout de variables, reportez-vous à la section Créer une variable pour une version de stratégie.

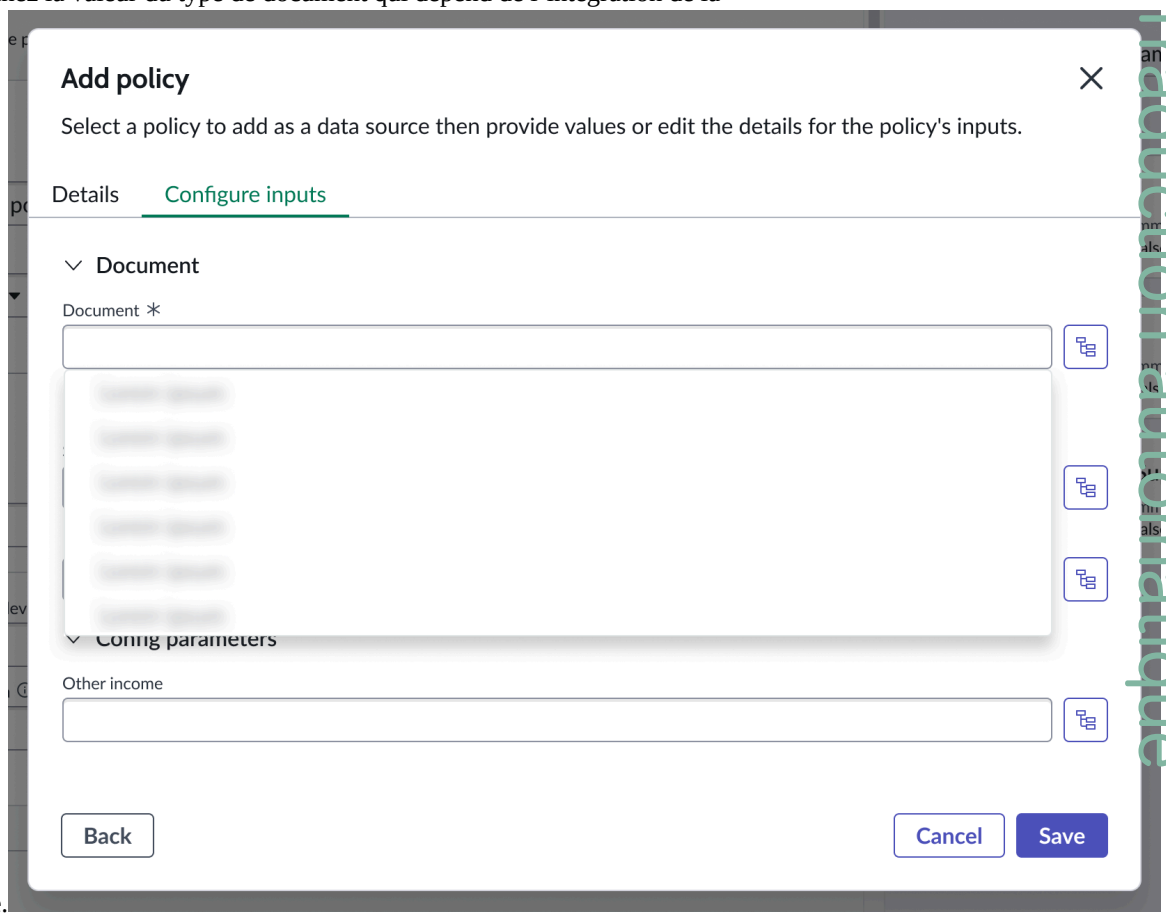
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_pace.code_editor

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.
2. Sélectionnez la politique dans laquelle vous souhaitez imbriquer les stratégies.
3. Dans la section **Sources de données** , sélectionnez l'onglet **Politiques** .
4. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Dans la fenêtre Ajouter une politique, recherchez et sélectionnez la stratégie que vous souhaitez ajouter comme source de données, puis sélectionnez **Suivant**.
6. Dans l'onglet Détails, entrez les champs **Étiquette** et **Nom de variable** , ainsi que d'autres entrées de configuration nécessaires pour la politique.
7. Dans l'onglet Configurer les entrées, dans la section Document, sélectionnez la valeur du type de document qui dépend de l'intégration de la politique.



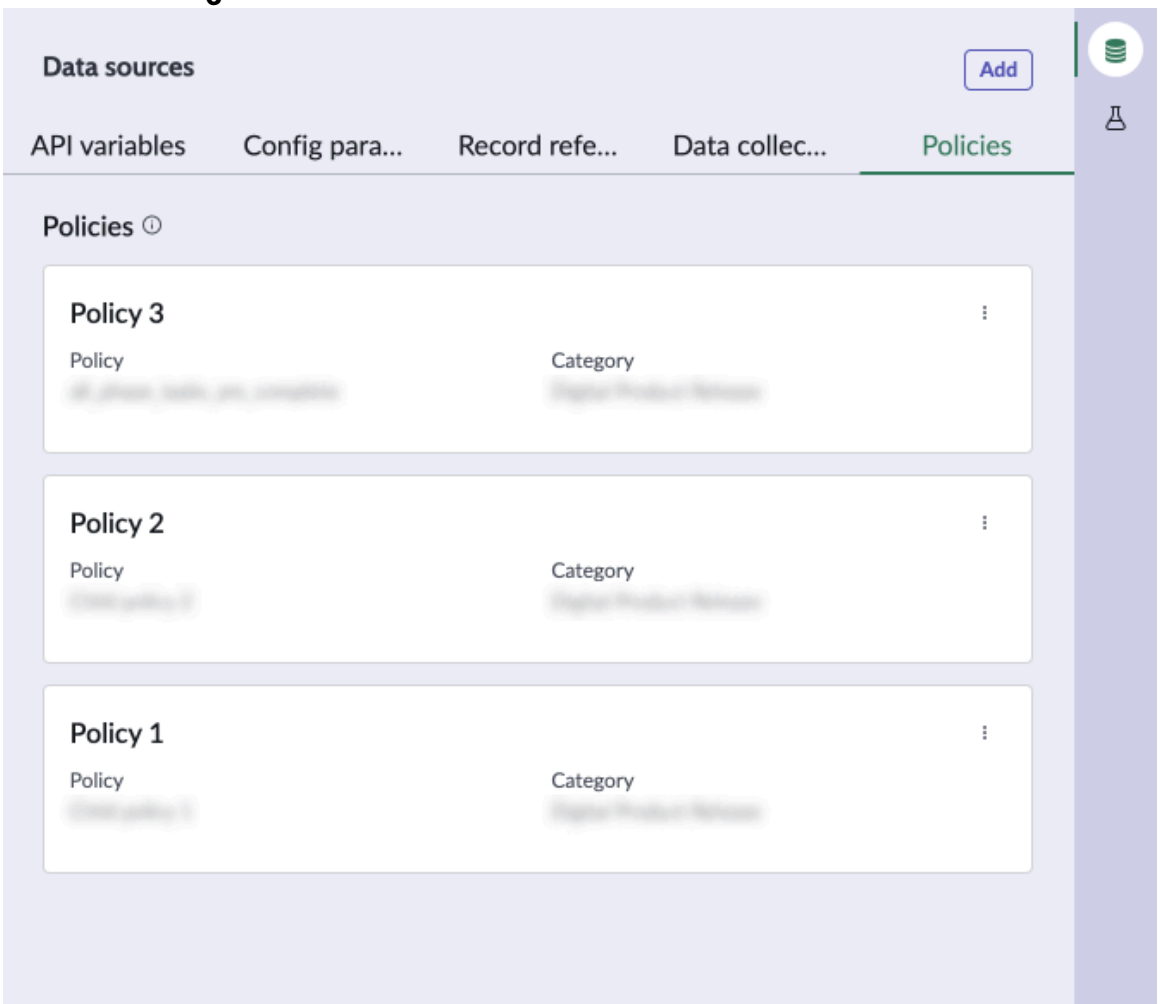
8. Sélectionnez une variable à transmettre dans les sections de variable d'API et de paramètres de configuration que vous avez créées au début de cette tâche.

Remarque :
Vous pouvez spécifier la valeur dans les champs selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.



Résultats
Les politiques apparaissent maintenant dans l'onglet Politiques et peuvent être ajoutées dans la section condition ou la section Then du créateur de politique. Pour plus d'informations sur l'ajout des stratégies dans le générateur, reportez-vous à la section Champs de condition de logique de politique.

Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques

Le terrain de jeu de test vous permet de tester les mises à jour d'une PaCE politique à tout moment, sans avoir besoin de les tester ou de les évaluer dans un environnement de production.

Vous pouvez mettre à jour les variables API, les paramètres de configuration et des références d'enregistrement, et modifier le script de stratégie. Une fois vos changements terminés, évaluez les mises à jour dans le terrain de jeu de test et examinez le résultat de l'exécution pour vous assurer que la politique est conforme. Utilisez le terrain de jeu de test pour affiner l'administration de votre politique. Les mises à jour d'une politique peuvent être effectuées à la volée et testées en temps réel dans un environnement de tests. En outre, utilisez le terrain de jeu de test pour :

- Définissez les paramètres d'exécution.
- Définissez et modifiez variables.
- Modifiez le script et la logique de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez les de variables précédemment évaluées à partir d'une exécution d'évaluation précédente.
- Examinez le résultat de l'exécution et la décision de conformité (conforme ou non conforme).
- Examinez un journal des exécutions.

Tester les mises à jour vers une PaCE version de politique

Utilisez le terrain de jeu de test pour tester les mises à jour d'un PaCE script de politique. Vous pouvez évaluer les changements apportés au script de politique en temps réel, ce qui vous permet de déterminer si les changements appliqués rendent la politique conforme ou non conforme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le terrain de jeu de test vous permet d'appliquer des changements au script de politique et de voir l'impact de ces changements en temps réel. Une fois les changements évalués, enregistrez le script pour vous assurer que les changements sont implémentés lors du prochain appel de la politique.

Procédure

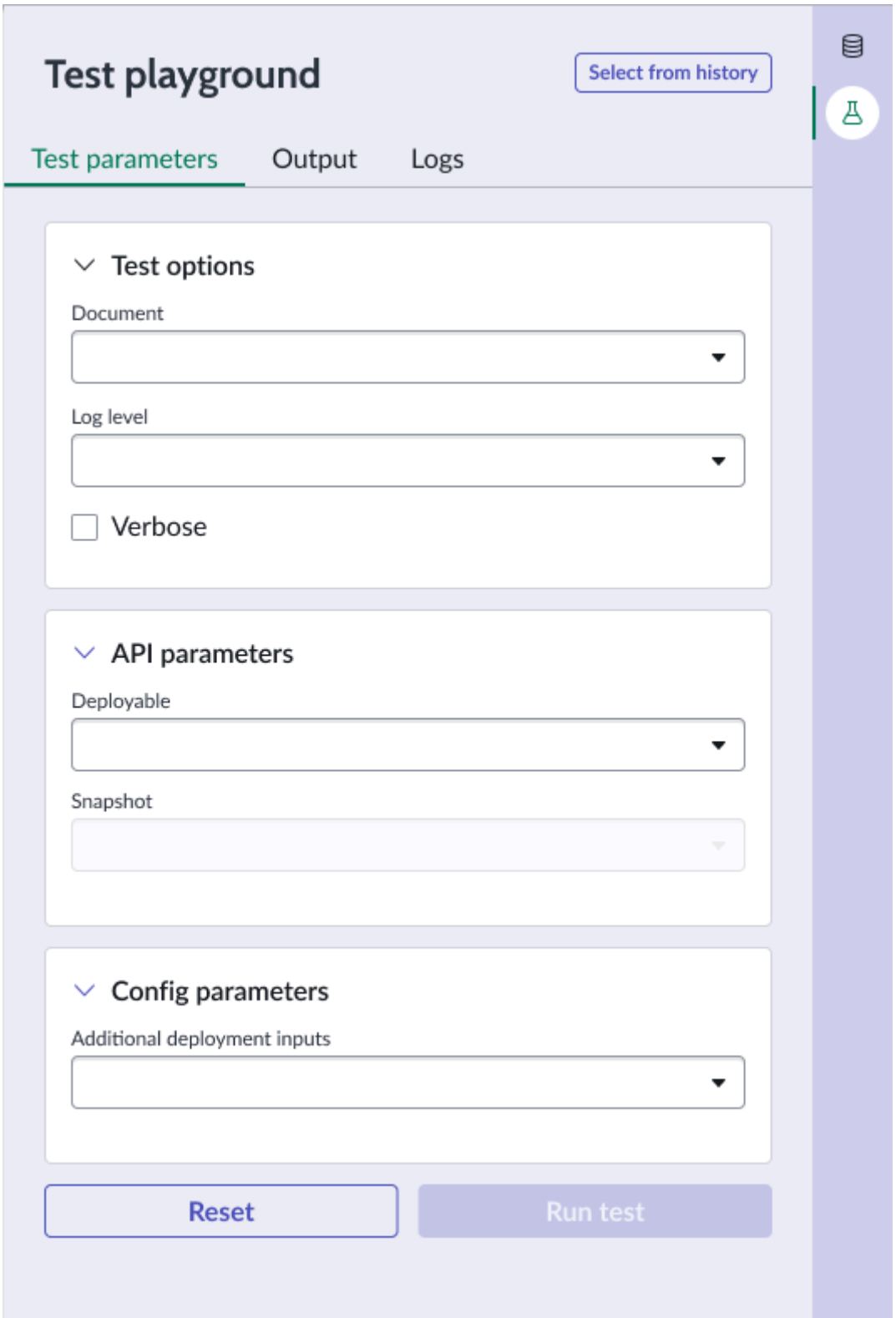
1. Dans l'onglet **Créateur de politique** , sélectionnez l'icône du terrain de jeu pour les tests Icône pour le terrain de jeu pour les dans le menu de droite.
2. Dans l'onglet Paramètres de test, remplissez les formulaires selon vos besoins.

Champs d'options de test

Champ	Description
de changement	Document avec lequel vous souhaitez tester la version de stratégie. **Remarque :** Ce champ change en fonction de l'application PaCE utilisée.
Niveau de journal	Niveau du journal.
Délai	Délai d'expiration pour déterminer le seuil d'exécution du test.
Journal d'exécution	Balise d'exécution de la version de stratégie.
Détaillé	Option permettant au test de s'afficher dans un format détaillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

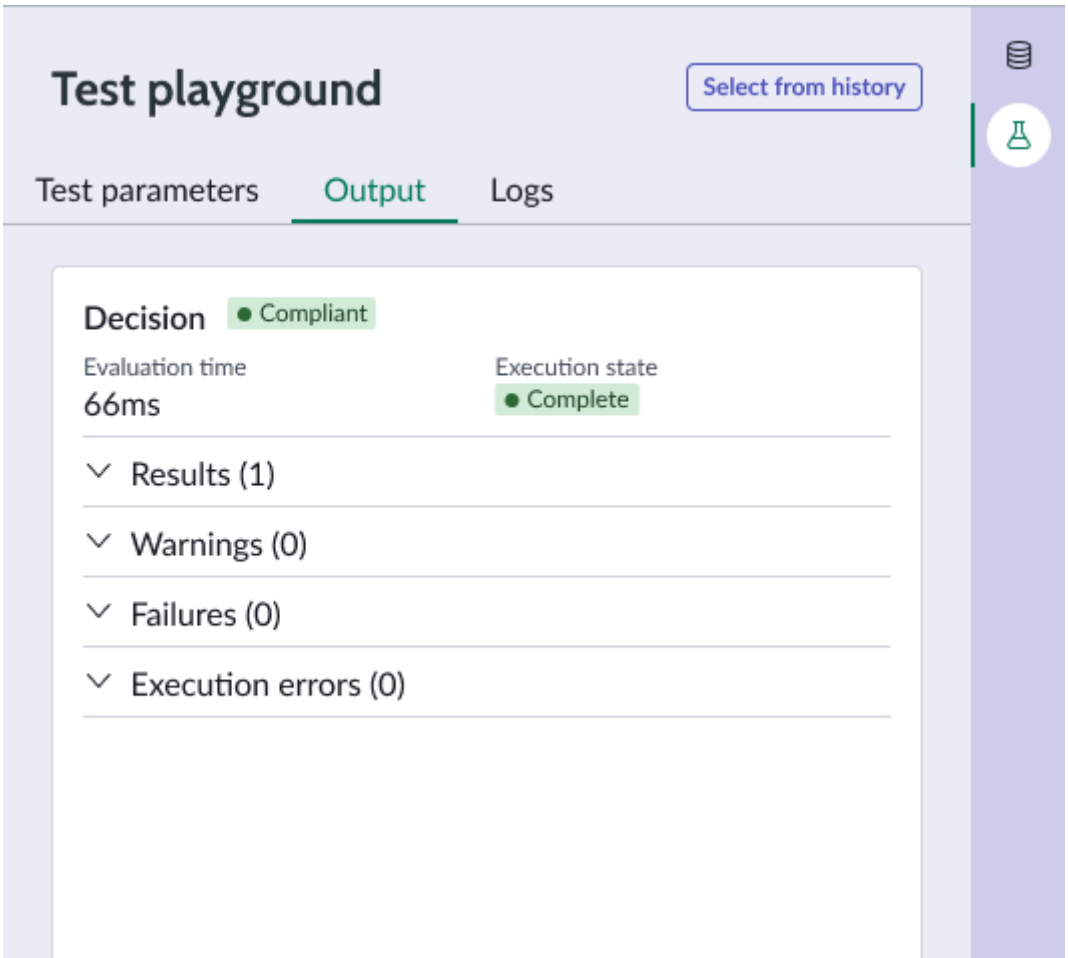


3. Sous les onglets Paramètres d'API , Paramètres d'API et **Paramètres de configuration**, sélectionnez les variables que vous souhaitez tester avec la version de stratégie.
4. Lorsque vous avez terminé de modifier votre script de stratégie, cliquez sur **, exécuter le test**.
   Une décision est prise concernant la conformité ou la non-conformité de la politique, en fonction des changements que vous avez apportés au script. Dans la section Paramètres de test, **Conforme** ou **Non conforme** s'affiche, ainsi que des sorties supplémentaires sur les avertissements ou les échecs et la durée de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Une décision avec Conforme avec exception ne fonctionnera pas avec une décision personnalisée.



Examiner le résultat de l'exécution et la décision

Après avoir évalué les changements apportés au script de stratégie, vous pouvez examiner le résultat de l'exécution PaCE et la décision de conformité prise. Vous pouvez examiner cette sortie immédiatement après avoir évalué les changements de script de stratégie.

Avant de commencer

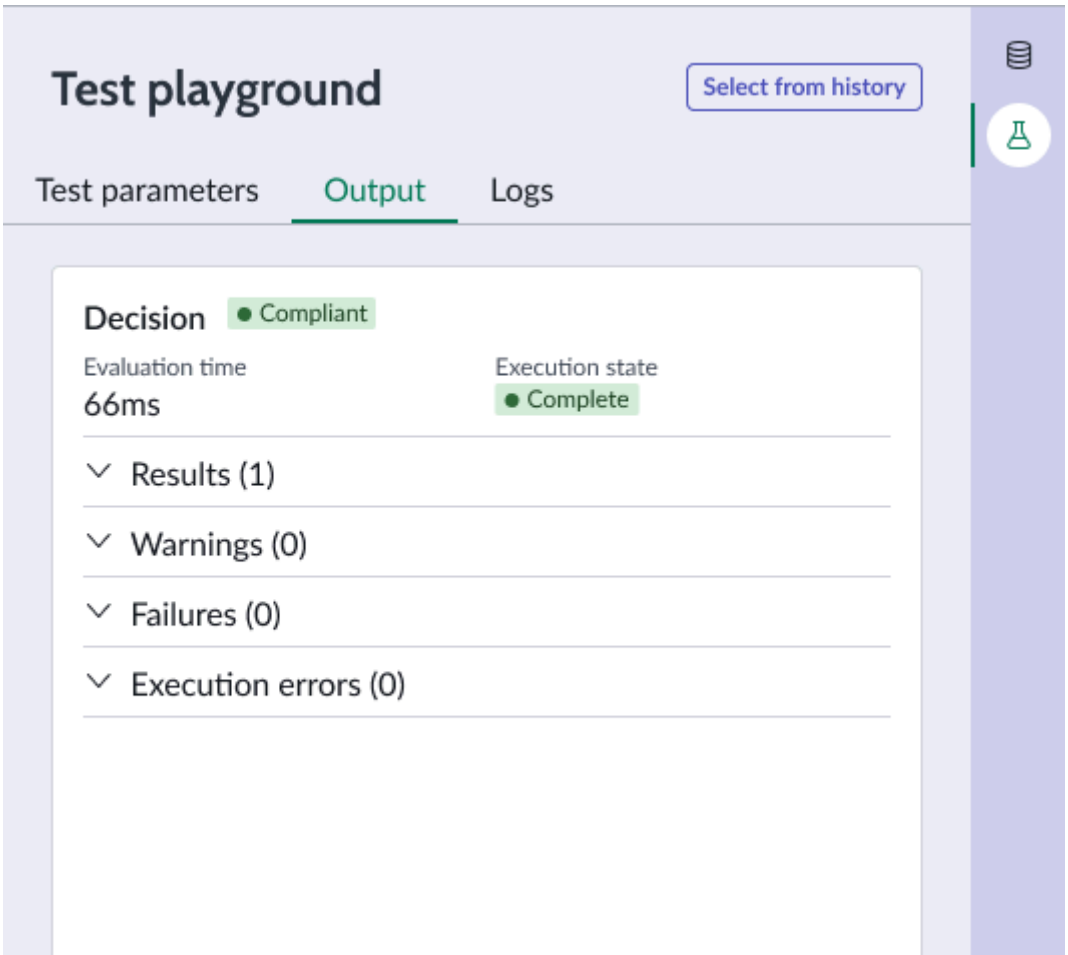
Rôle requis : sn_pace.execution_reader

Procédure

1. Dans l'onglet **de stratégie** des versions, cliquez sur la version de stratégie que vous souhaitez évaluer.
2. Sélectionnez l'icône du terrain de jeu pour les .
3. Après avoir modifié le script de politique en fonction de vos besoins, cliquez sur **Exécuter le test**
   L'onglet **Sortie** s'affiche automatiquement et affiche la sortie et la décision prise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Examinez le résultat de l'exécution dans l'onglet **Sortie** :

Section de l'onglet Sortie	Description
Décision de conformité	La décision peut être : ○ **Conforme** : les changements que vous avez appliqués au script de stratégie sont conformes à la logique de stratégie. Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer le script**, les changements sont enregistrés et les changements sont implémentés la prochaine fois que la stratégie est invoquée. ○ **Non conforme** : les changements que vous avez appliqués au script de stratégie ne sont pas conformes à la logique de la stratégie. ○ **Exception conforme** : dans ce cas, si une exception de politique a été approuvée, toutes les politiques non conformes sont définies sur l'état d'exception conforme. ○ **Nom d'une décision personnalisée** : dans ce cas, la décision est prédéfinie par l'administrateur pour les décisions autres que la plainte ou la non-plainte. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs décisions personnalisées en fonction du type d'application avec laquelle PaCE vous intégrez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section de l'onglet Sortie	Description
Avertissements/ Échecs	Répertorie le nombre d'avertissements ou d'échecs générés pendant l'exécution.
Heure de l'évaluation	Affiche la durée de l'évaluation, en millisecondes.
Résultat de l'exécution	Affiche le résultat de l'exécution au format JSON. Vous pouvez intégrer cette sortie à d'autres applications et services et la présenter dans le format requis.
Personnalisé	Affiche la sortie personnalisée de la décision personnalisée. **Remarque :** Cet onglet s'affichera uniquement si vous testez une décision personnalisée.

Si nécessaire, modifiez le script de politique pour résoudre les problèmes survenus au cours de l'évaluation. Vous pouvez également examiner les journaux d'exécution des politiques pour une analyse plus approfondie.

Examiner le journal d'exécution

Après avoir évalué les changements apportés au script de PaCE politique, vous pouvez consulter le journal d'exécution généré.

Avant de commencer

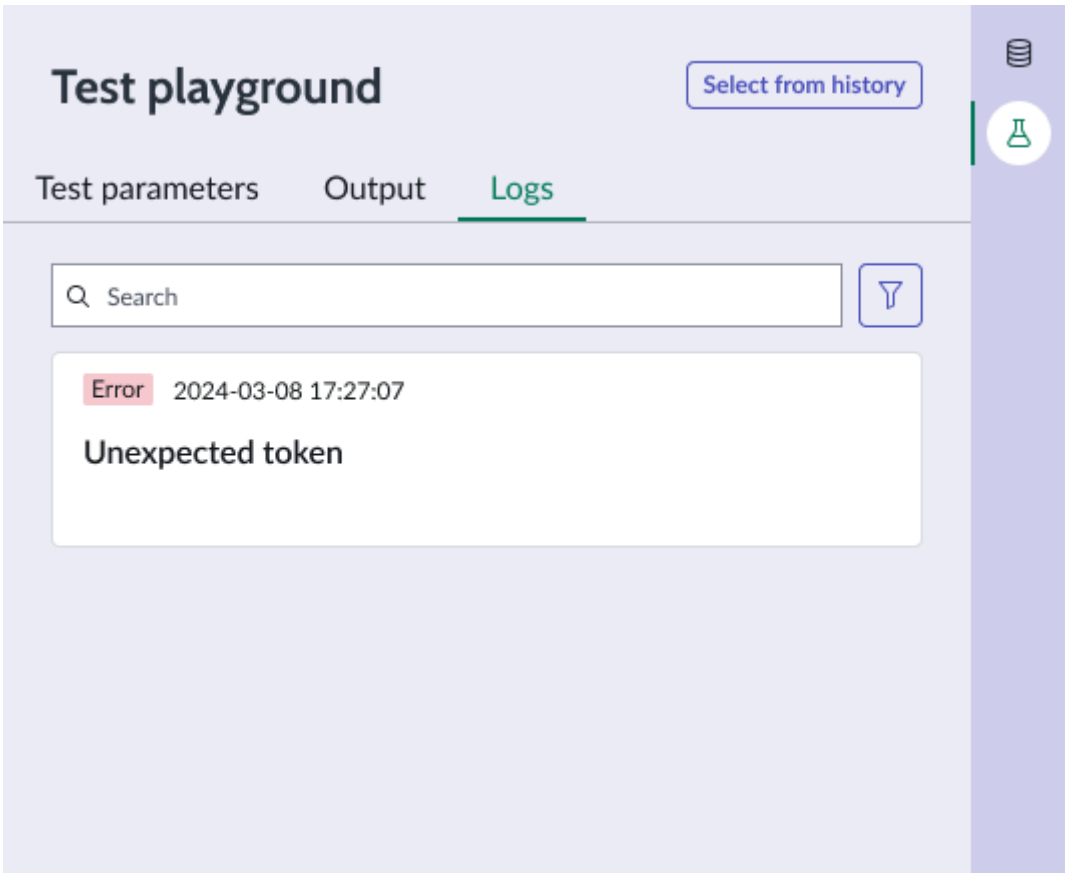
Rôle requis : sn_pace.execution_reader

Procédure

1. Dans l'onglet **Créateur de stratégie** des , cliquez sur la version de stratégie que vous souhaitez examiner/ évaluer.
2. Sélectionnez l'icône du terrain de jeu pour les .
3. Cliquez sur l'onglet **Journaux** pour afficher les journaux d'exécution générés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les journaux affichés incluent toutes les données d'exécution générées au cours de l'évaluation. Pour filtrer les journaux, sélectionnez l'icône .

Exécuter les politiques

Exécutez une politique pour déterminer si la politique est conforme ou non conforme. Les exécutions peuvent être exécutées dans le cadre de votre processus d'évaluation de politique ou en temps réel lorsqu'elles sont mappées à un objet (ID de table ou de document).

Avant de publier une version de stratégie, vous pouvez exécuter une évaluation de test de la version pour déterminer si elle est conforme, non conforme, conformant-exception ou autre. L'évaluation d'une stratégie vous permet de tester à plusieurs reprises et d'appliquer les changements requis à la version de la stratégie, avant de la déplacer vers un environnement de production. Pour plus d'informations sur le test de la version de votre stratégie, reportez-vous à la section Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques.

Lorsque la version est prête à être déplacée dans l'environnement de production, assurez-vous que tous les mappages de stratégies sont en place et vérifiés. Lorsque la politique est invoquée par l'objet pertinent, ses résultats d'exécution sont stockés pour examen. Pour en savoir plus, consultez Examiner l'activité de la politique exécutée.

Examiner l'activité de la politique exécutée

Vous pouvez examiner l'activité d'exécution de n'importe quelle politique à tout moment. L'activité d'exécution enregistrée comprend le temps d'exécution, les décisions de conformité, les types d'exécution et le résultat de l'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.execution_reader

Traduction automatique

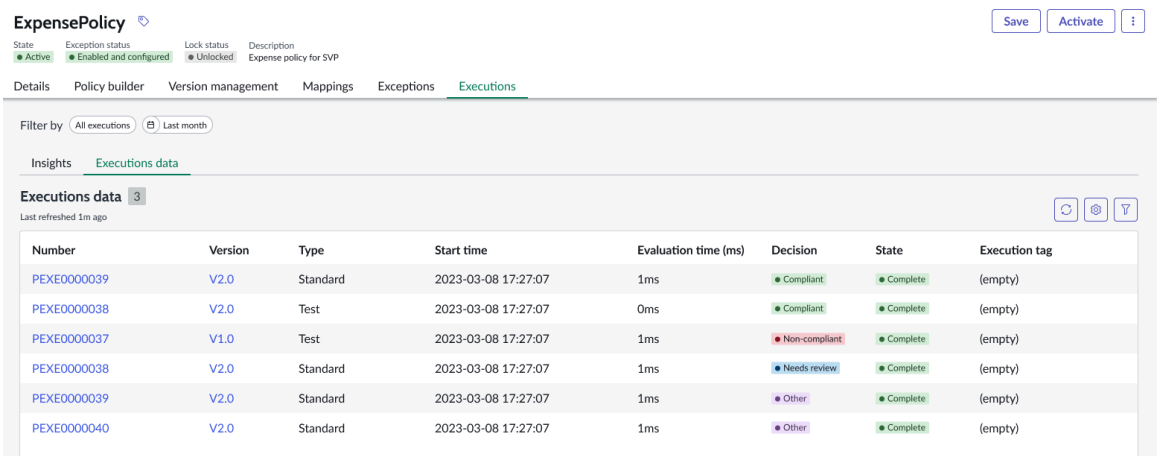
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politiques** > **Mes stratégies**.

> **Remarque :**
> Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur **Exécutions** pour afficher l'activité d'exécution de la politique sélectionnée.



3. Examinez les informations d'exécution dans les colonnes suivantes.

Colonne	Description
Numéro	Numéro d'exécution généré automatiquement. Cliquez sur le lien pour examiner les informations d'exécution suivantes : ○ Entrées d'appelant et de mappage utilisées dans l'exécution. ○ Sortie JSON générée lors de l'exécution. ○ Le journal d'exécution. ○ Script de stratégie utilisé dans l'exécution.
Version	Version de stratégie utilisée dans l'exécution. Cliquez sur le lien pour passer en revue les détails de la version.
Type	Type d'exécution effectué : ○ Test ○ Standard
Heure de début	L'heure et la date de début de l'exécution.
Durée de traitement (ms)	Durée de traitement de l'exécution, en millisecondes.
Décision	La décision prise sur l'exécution : ○ Conforme ○ Non conforme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	○ Exception-conforme ○ Autre
État	État de l’exécution.
Application CDM	Le nom de l’application pertinente. Cliquez sur le lien pour examiner et mettre à jour les détails de la demande.
Nom	Nom de l’objet. Cliquez sur le lien pour examiner et mettre à jour les détails de l’objet.

Gérer les PaCE catégories et les balises de politique

Utilisez des catégories et des balises pour gérer et regrouper vos PaCE politiques plus efficacement. En tant qu’administrateur de stratégie, vous pouvez créer et modifier n’importe quel nombre de catégories et de balises.

Vous devez disposer du rôle sn_pace.admin pour gérer les catégories et les balises.

Catégories de politique et comment les utiliser

Les catégories de politique vous permettent de classer vos politiques en groupes ou sections pertinents.

Vous pouvez créer n’importe quel nombre de catégories, mais une seule catégorie peut être affectée à la fois à une politique. Les catégories peuvent inclure des termes spécifiques à un produit ou à un secteur, tels que PCI, HIPAA ou FedRAMP. Si une mise à jour spécifique à la norme PCI ou HIPAA doit être appliquée à une politique, sélectionnez la catégorie pertinente pour localiser et mettre à jour les politiques de cette catégorie.

Lors de la création ou de la mise à jour de la politique avec une catégorie, la catégorie doit être prédéfinie.

Balises de politique et comment les utiliser

Les balises de politique vous permettent de définir une politique avec des balises de référence pertinentes. Ces balises peuvent être définies en fonction de vos besoins, ce qui apporte un élément de flexibilité à la gestion de votre politique. Par exemple, si un groupe d’utilisateurs a accès à certaines stratégies, vous pouvez créer une balise significative ou un ensemble de balises uniquement pour ces stratégies.

Vous pouvez ajouter n’importe quel nombre de balises à une politique et configurer qui peut consulter les balises. Vous pouvez également ajouter des balises à la volée lorsque vous affichez ou modifiez des politiques.

Les balises peuvent être particulièrement utiles dans les efforts de collaboration, ce qui facilite la gestion de l’ensemble du cycle de vie de la politique.

Gérer les catégories dans PaCE

Utilisez l’option Catégories pour regrouper vos PaCE politiques plus efficacement. En tant qu’administrateur de stratégie, vous pouvez créer et modifier un nombre illimité de catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les catégories sont particulièrement utiles pour regrouper vos politiques en sections pertinentes. Vous pouvez créer et modifier des catégories selon vos besoins, mais une seule catégorie peut être affectée à la fois à une politique.

En outre, lors de la création d'une politique, la catégorie doit être prédéfinie pour pouvoir être affectée à la stratégie.

Créer une catégorie

Créez des PaCE catégories de politique à affecter à une politique lors de la création ou de la mise à jour d'une politique. Les catégories vous permettent de classer et de gérer les politiques plus efficacement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.policy_editor

Procédure

1. Accédez à la **Catégories** > **Toutes les catégories**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Créer une catégorie, définissez un nom et une description pour la catégorie.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La nouvelle catégorie est ajoutée au formulaire Toutes les catégories.

Modifier les catégories

Mettez à jour les catégories d'une PaCE politique selon vos besoins. Vous pouvez également mettre à jour des catégories pour les polices actives.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.policy_editor

Procédure

1. Accédez à la **Catégories** > **Toutes les catégories**.

2. Cliquez sur le nom de la catégorie que vous souhaitez modifier.
3. Dans le formulaire Détails de la catégorie sélectionnée, modifiez les champs **Nom** de la catégorie et **Description** selon vos besoins.
   Lors de la mise à jour d'un nom de catégorie, la mise à jour est appliquée à toutes les politiques affectées à cette catégorie, quel que soit leur état.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La catégorie modifiée est mise à jour dans le formulaire Toutes les catégories.

Remarque :
Vous pouvez également supprimer une catégorie, tant qu'elle n'est pas affectée à une politique active. Pour supprimer une catégorie, cliquez sur **Supprimer** dans le formulaire Détails de la catégorie sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les PaCE politiques associées à une catégorie

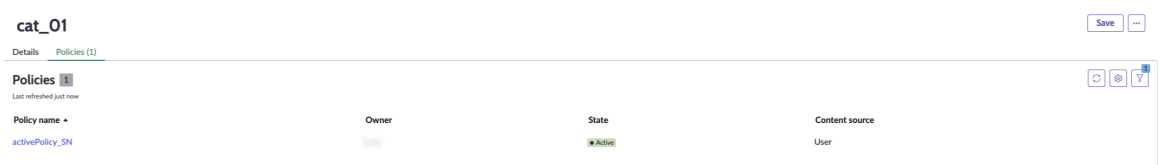
Vous pouvez afficher les PaCE politiques qui ont été affectées à une catégorie spécifique. Toutes les catégories créées, ainsi que leurs politiques associées, peuvent être affichées dans la table Toutes les catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.execution_reader

Procédure

1. Accédez à la **Catégories** > **Toutes les catégories**.
2. Dans la table Toutes les catégories, cliquez sur le nom de la catégorie pertinente.
3. Dans le formulaire Détails affiché, cliquez sur l'onglet **Politiques** .
   Les politiques associées à la catégorie sélectionnée s'affichent.



4. Cliquez sur un nom de politique pour afficher la politique et ses paramètres.

Gestion des balises dans PaCE

Utilisez des balises pour gérer PaCE vos politiques plus efficacement. En tant qu'administrateur de stratégie, vous pouvez créer et modifier n'importe quel nombre de balises.

Les balises de politique vous permettent d'ajouter n'importe quel nombre de balises de référence à une politique. Les balises peuvent être particulièrement utiles dans les efforts de collaboration et peuvent facilement être consultées et modifiées. Ils peuvent également être utilisés pour regrouper des politiques en fonction d'un nombre quelconque de balises.

Ajouter des balises aux PaCE politiques

Ajoutez ou créez des balises de politique à la volée pour n'importe quelle PaCE politique, y compris les politiques actuellement actives. Les balises vous permettent de gérer les politiques plus efficacement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

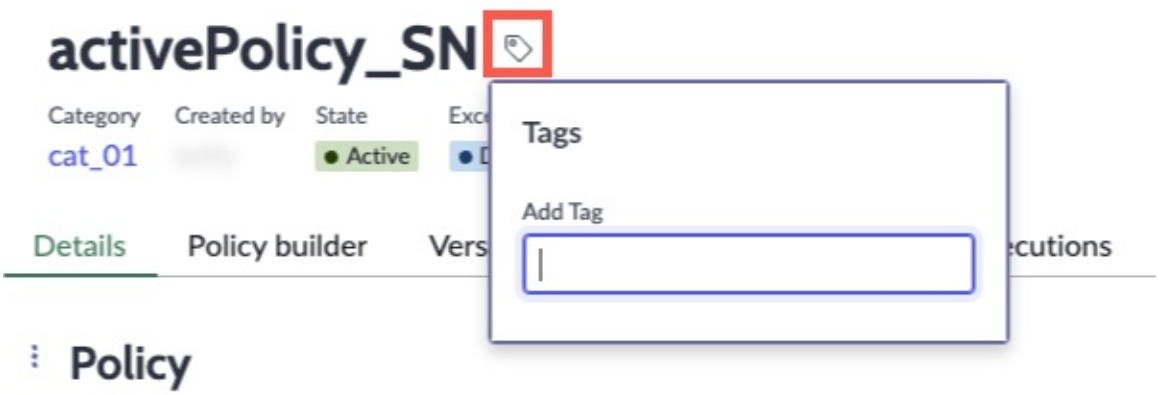
2. Cliquez sur le nom de la politique pour laquelle vous souhaitez ajouter une balise.
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'icône Balise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Contrairement aux catégories, vous n'avez pas besoin de prédéfinir une balise avant de l'ajouter à une politique.

4. Dans le champ **Ajouter une balise** , saisissez la balise requise.



5. Appuyez sur **Entrée** pour ajouter la balise.
La balise est ajoutée à la boîte de dialogue **Balises** .

Remarque :
Par défaut, vous seul pouvez voir les balises ajoutées. Modifiez la balise pour modifier qui peut voir la balise.

6. Répétez l'opération au besoin pour les balises supplémentaires.

Remarque :

- Les balises ne sont pas sensibles à la casse, vous ne pouvez pas créer de balises en utilisant des majuscules différentes.
- Les balises sont automatiquement affectées à la politique lorsqu'elles sont ajoutées dans la boîte de dialogue **Balises** , vous n'avez pas besoin d'enregistrer la politique pour enregistrer les balises affectées.

Modifier les PaCE balises de la politique

Modifiez et supprimez des balises d'une PaCE politique selon vos besoins. Lors de la modification d'une balise, vous pouvez également définir qui peut voir la balise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.

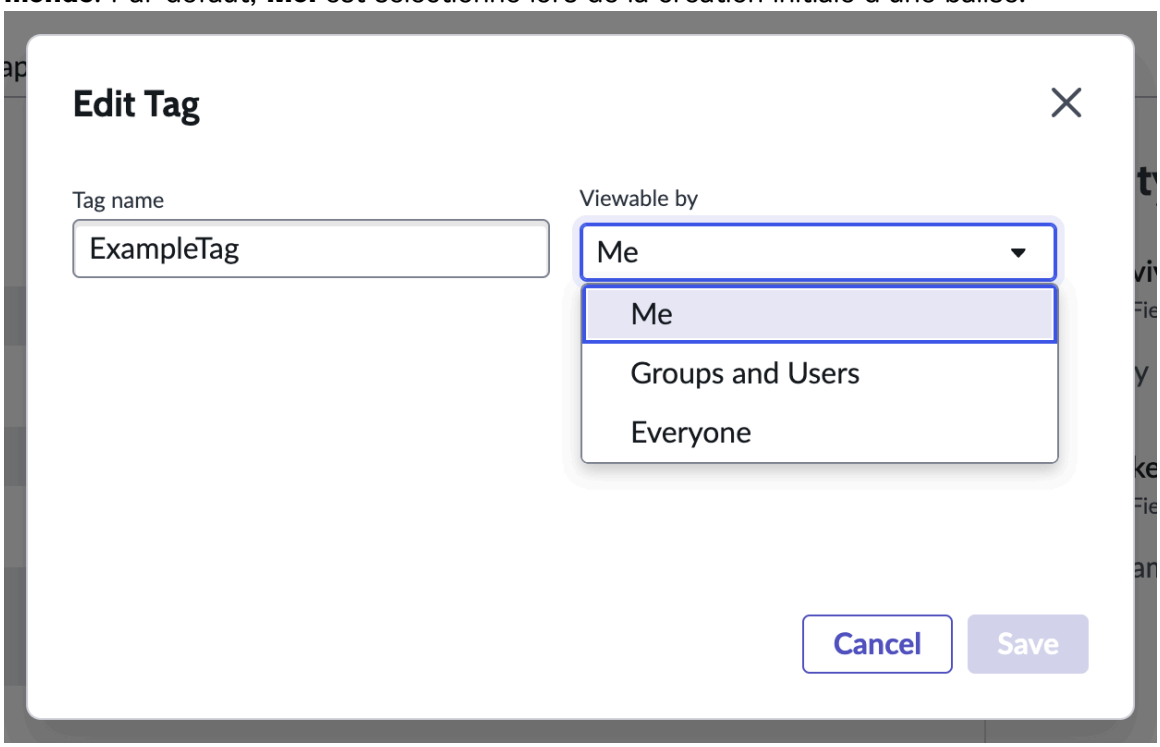
Remarque :
Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur le nom de la politique pour laquelle vous souhaitez modifier ou supprimer des balises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

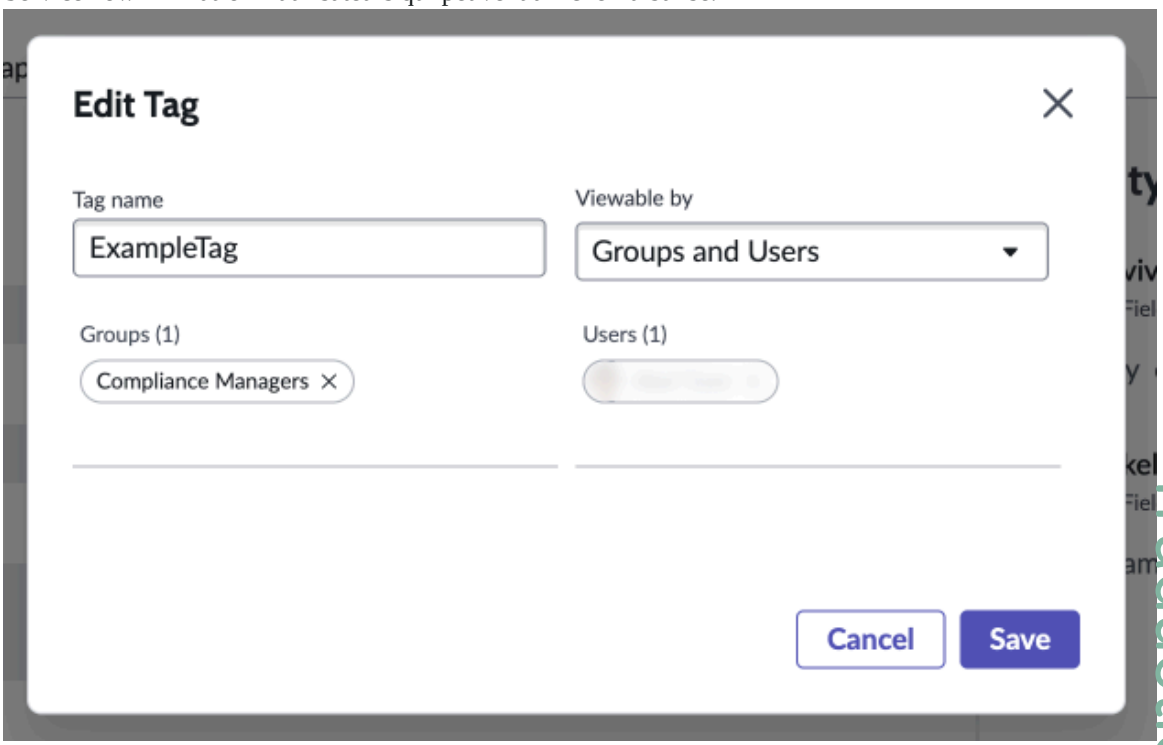
3. Sur la page Détails de la politique, cliquez sur l'icône Balise.
4. Pour modifier une balise :
   a. Cliquez sur la balise.
   b. Dans la boîte de dialogue Modifier la balise, modifiez le nom de la balise.
   c. Dans la liste Visible par, sélectionnez **parmi moi**, **Groupes et utilisateurs** ou **Tout le monde**. Par défaut, **Moi** est sélectionné lors de la création initiale d'une balise.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez **Groupes et utilisateurs**, vous êtes invité à choisir les groupes et les ServiceNow AI Platform utilisateurs qui peuvent afficher la balise.



d. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Pour supprimer une balise, cliquez sur le x sur la balise elle-même.

La balise est supprimée de la politique.

Afficher les PaCE politiques associées à une balise

Vous pouvez afficher les PaCE politiques qui ont été affectées à une balise spécifique. Toutes les balises, ainsi que leurs politiques associées, peuvent être affichées dans la table Toutes les balises.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

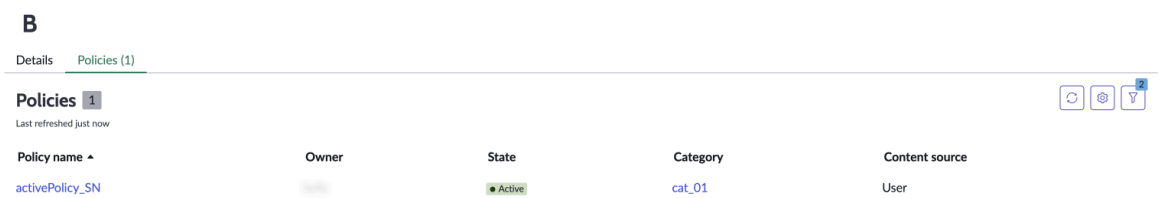
1. Accédez à la **Balises** > **Toutes les balises**.

2. Dans la table Toutes les balises, cliquez sur le nom de la balise appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire Détails affiché, cliquez sur l'onglet **Politiques** .
   Les politiques associées à la balise sélectionnée s'affichent.



4. Cliquez sur un nom de politique pour afficher la politique et ses paramètres.

Comment écrire et tester des politiques personnalisées PaCE

Cette section fournit des directives sur la façon d'écrire et de tester PaCE les stratégies.

Vous pouvez écrire des PaCE politiques en JavaScript et créer l'enregistrement de la politique dans le périmètre de l'application de votre instance. PaCE Les politiques peuvent être exécutées dans le périmètre dans lequel elles sont créées et toutes les fonctions disponibles dans ce périmètre sont disponibles pour la politique.

Lorsqu'une stratégie est invoquée, un ensemble de paramètres par défaut est transmis et ces paramètres peuvent être utilisés dans la logique de stratégie selon les besoins. Une décision indiquant si la politique est conforme, non conforme ou conforme-exception et des informations supplémentaires sont renvoyées à l'aide de l'objet de décision.

Structure d'un PaCE script de stratégie

Cette section décrit la structure d'un PaCE script de stratégie.

Lorsqu'une politique est exécutée, un ensemble de paramètres est transmis et le développeur de la politique peut utiliser ces paramètres dans ce script de politique pour décider si elle est conforme, non conforme ou conforme-exception et renvoyer cette décision au service d'appel. L'image suivante montre un exemple de script :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de script de politique

```
/**
 @param logger: ExecutionLogger.
 @param currentRecord: GlideRecord('sn_pace_policy_version').
 @param documentRecord: GlideRecord(documentTable), where documentTable is runtime value provided as a part of invocation.
 @param apiVars: Object, passed as a invocation input.
 @param configParams: Object, retrieved from application for the current run.
 @param recordRefs: Object, retrieved from application for the current run that are evaluated based on other parameters.
 @param dataCollectors: Object, stores data collectors of this policy version and has access to the corresponding outputs. A Data collector is a scripted function which takes inputs and gives outputs.
 @param childrenOutputs: Array, stores outputs of children executions for the policy, where if present the first output is always a result of data collector, followed by outputs from other children policies.
 @param output: Object - { decision: 'compliant/non_compliant', results: [], failures: [], warnings: [] } is exposed, where output of the script is stored.
*/
(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {
  var snapshotId = apiVars.snapshotId;
  var dbPort = configParams.dbPort;
  // var cdmQ = new sn_cmdb_ci_class.CdmQuery().version ("latest").snapshotId(snapshotId).query();
  var cdmQ = new sn_cdm. CdmQuery().version ("latest").followIncludes (true).decryptPassword(true).substituteVariable(true).useCache(true).snapshotId(snapshotId).query();
  while (node = cdmQ.next()) {
    if (node.getValue('name') === "dbPort") {
      if (!gs.nil(cdmQ.getValue('value')) && Number (node.getValue('value')>= 30000)) {
        logger.info("dbPort is: " + node.getValue('value'));
        output.failures.push('The DB Port is not in range');
      }
    }
  }
  output.decision = output. failures.length? "non_compliant": "compliant";
  return output;
})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);
```

Pour déboguer le script, sélectionnez l'icône de script Débogueur icône de . Pour plus d'informations, consultez Script Debugger API .

Le tableau suivant répertorie les paramètres de fonction de stratégie et la manière dont ils peuvent être utilisés dans votre script de stratégie.

Nom de variable	Description
enregistreur	L'enregistreur est un objet que le codeur de stratégie peut utiliser pour journaliser des messages. Les messages du journal sont stockés dans la table sn_pace_execution_log . Vous pouvez examiner ces messages de journal à des fins de débogage, de suivi ou de surveillance. Les messages du journal peuvent être consignés à l'un des niveaux suivants : • 1 : informations • 2 : Déboguer • 3 : Avertissement • 4 : erreur Lorsqu'une politique est invoquée via l'API, vous pouvez spécifier le niveau de journal souhaité. Par exemple : Le format est le suivant : logger.info(« ** snapshotId is : « +snapshotId) ;
current Enregistrement	currentRecord est un objet de la version actuelle de la politique qui est exécutée lorsque la politique est utilisée. Pour afficher les détails de currentRecord , accédez à l'onglet **Versions** sur la page d'accueil de la stratégie et localisez la stratégie dont l'état de version est défini sur **Actuel**. Dans l'image ci-dessous, vous pouvez voir la version active actuelle de la stratégie mise en surbrillance. Il montre les détails suivants : • Numéro de version • Date de dernière mise à jour • Le nom de l'utilisateur qui a mis à jour la version • Nombre de fois où il a été exécuté par l'application appelante • le nombre de fois où il a été exécuté dans l'environnement de tests

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de variable	Description

	Le script de politique peut accéder à ces données pendant le délai d'exécution de la politique en interagissant avec l'objet currentRecord transmis à la politique.
	
	Cet exemple montre comment un développeur de stratégie peut accéder aux propriétés de l'enregistrement de version de stratégie :
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output) {`
	`  //retrieve the input values`
	`  logger.info(currentRecord.getValue('name'));`
	`})(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

document
 	
Enregistrement
	documentRecord est utilisé pour mapper la politique à l'objet pertinent (table et documentID) en cours de validation. Le documentRecord est une combinaison du table_name et du sysID. En fonction des propriétés de l'objet, la logique de stratégie est utilisée pour gérer l'objet en cours de validation et interagir avec celui-ci afin de déterminer la bonne décision.
	
	Par exemple : dans l'environnement DevOps Config , une politique peut être mappée à l'élément déployable. Lorsque l'API est invoquée, une requête est lancée sur la table de documents (déployables) et sur l'ID système du déployable.
	`{`
	`  "table": "sn_cdm_deployable",`
	`  "sysId": "d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"`
	`}`
	Cet exemple montre comment documentRecord peut être utilisé dans un script de stratégie :
	`(function(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output)`
	`{`
	`//assuming that associated document has state field`
	`  var documentState = documentRecord.getValue("state");`
	`if (documentState == "new")`
	`  …`
	`else`
	`  …`
	`}`
	`)(logger, currentRecord, documentRecord, apiVars, configParams, recordRefs, dataCollectors, childrenOutputs, output);`

apiVars	apiVars est transmis à l'API PaCE lorsqu'il est invoqué. Elle comprend toutes les variables d'API définies dans la version de stratégie. Voir la section <Définition des entrées de l'appelant> pour plus de détails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de variable	Description
	Le Exemple de script de politique montre comment les politiques peuvent être utilisées pour valider les données de configuration dans l'environnement DevOps. Dans l'exemple de script, la variable apiVars est définie comme `var snapshotId = apiVars.snapshotId;` où l'ID d'instantané spécifié est mappé à l'ID d'instantané correspondant de l'élément déployable de configuration DevOps en cours de validation en fonction des critères spécifiés. Le développeur de la stratégie peut définir la logique dans le script de politique pour utiliser les valeurs apiVars transmises lorsque l'API est invoquée pour déterminer la décision. Par exemple, le SnapshotID transmis est utilisé pour identifier les clés-valeurs liées au snapshotID spécifique d'un élément déployable transmis dans l'objet documentRecord.
configParams	Les paramètres de configuration sont des variables transmises lors du mappage de la stratégie et incluent toutes les variables définies pour une version spécifique de la stratégie. La variable configParams est définie comme suit dans le Exemple de script de politiquefichier . `var dbPort = configParams.dbPort;` Le développeur de stratégie peut définir la logique dans le script de politique pour utiliser les valeurs transmises lors du mappage afin de déterminer la décision. Par exemple, le numéro dbPort doit être inférieur à 30 000, sinon la politique est considérée comme non_compliant.
recordRefs	Les références d'enregistrement définissent des requêtes pour extraire des données de n'importe quelle ServiceNow® table et utilisent les données pour configurer la logique de stratégie. Il existe une fonction d'auto-complétion qui peut sélectionner la référence d'enregistrement dans l'éditeur Javascript.
collecteurs de données	La fonction collecteurs de données collecte les données de processus d'entrée à partir d'une source de ServiceNow données externe pour fournir une sortie.
enfants	Cette version n'est pas prise en charge.
Sorties	
sortie	Ce paramètre est utilisé pour transmettre la sortie de l'exécution de la politique qui inclut la décision au service d'appel. Il fournit une décision liée à cette politique, avec des informations supplémentaires telles que les erreurs, les avertissements et les détails des résultats. Cet exemple montre un exemple de sortie avec des décisions conformes et non_compliant : `{ "decision": "compliant", "results": [], "warnings": [],`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de variable	Description

	<pre>"failures": [],
	"state": "complete"
	}
	
	{
	"decision": "non_compliant",
	"results": [],
	"warnings": [],
	"failures": [“Failed to validate key”],
	"state": "complete"
	}</pre>

sortie. décision	La propriété de décision peut être définie sur : • Conforme : détermine que la politique est conforme aux exigences. • Non conforme : détermine que la politique ne respecte pas les exigences. • Exception conforme : détermine qu’une exception à la politique a été approuvée et que toutes les politiques non conformes sont définies sur l’état d’exception conforme. La décision est renvoyée au format JSON au service d’appel. **Remarque :** Si une valeur n’est pas spécifiée dans le champ `output.decision` du script, ce champ est défini par défaut sur **Conforme** lors de l’exécution de la politique s’il n’y a pas d’échec.
sortie. résultats	La propriété `results` peut être utilisée pour transmettre au service d’appel des données sur les décisions prises pendant la phase de validation de la politique. Un objet de liste avec une liste de résultats peut être renvoyé au service d’appel.
sortie. avertissements	La propriété `warnings` peut être utilisée pour renvoyer des données au service d’appel sur tous les avertissements qui se sont produits pendant la phase de validation de politique.
sortie. Échecs	La propriété `failures` peut être utilisée pour renvoyer des données au service d’appel sur toute erreur survenue pendant la phase de validation de la politique.
Remarque : Les champs suivants sont automatiquement renseignés lorsque le script de PaCE politique est exécuté.	
sortie. nom	Nom (version actuelle) de la stratégie en cours d’exécution.
sortie.	Il indique l’état de l’invocation de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de variable	Description
État	• Terminé : l'invocation a été effectuée avec succès. • En attente : indique que la politique n'a pas pu être exécutée avec succès et qu'elle est incomplète.

Remarque :

- Des suggestions de saisie semi-automatique sont disponibles dans l'éditeur de script de politique pour les paramètres `logger`, `callerInput` et `mappedInput` .
- Pour afficher des informations supplémentaires sur un paramètre, entrez le nom du paramètre et sélectionnez l'une des options, comme suit :

API d'invocation de politique

Lorsqu'une PaCE politique est invoquée, le service d'appel transmet l'objet pertinent (tables et ID de documents) qui est validé en fournissant l'objet `documentRecord` . Un service d'appel est un service ou un produit qui utilise l'API PaCE . PaCE détermine quelles politiques doivent être exécutées à l'aide de la table de mappage et de `documentRecord`.

Toutes les politiques sélectionnées sont exécutées simultanément. Lorsque toutes les politiques ont été exécutées, une décision unique finale est renvoyée (au format JSON) avec des informations sur toutes les politiques exécutées et les décisions au niveau de la politique. La décision finale peut être :

- conforme : indique que toutes les politiques sélectionnées sont conformes aux exigences et ont renvoyé une décision conforme.
- non_compliant : indique qu'une ou plusieurs des politiques sélectionnées ne sont pas conformes aux exigences et ont renvoyé une décision non_compliant.
- complaint-exception : indique qu'une exception de politique a été approuvée et que toutes les politiques non conformes sont définies sur l'état d'exception conforme.
- autre : indique les décisions qui ne sont pas des plaintes, des non_compliant ou des plaintes-exceptions.

Les invocations de politique peuvent se trouver dans l'un des états suivants :

- nouveau
- in_progress
- terminé
- annulé
- erreur
- timeout

Exemple d'API

Voici un exemple de demande d'invocation lorsque l'API PaCE est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var request = {"documentIds":

 [{"table":"sn_cdm_deployable","sysId":"d1be8f5e87d80110eec7dbdd3fbb357d"}],"service":"CD
M","category":"CDM","data":{"snapshotId":"2bcec7de87d80110eec7dbdd3fbb3529"},"options":{"
verboseResponse":true,"logLevel":"debug","type":"standard","failFast":false,
 "executionTag":"cdm"}}


      try {


        var api = new sn_pace.InvocationAPI();


        var execResponse = api.execute(request);


        gs.info(" Got execution response:\n " +  JSON.stringify(execResponse,null,4));


      } catch (err) {


        //var errJSON = JSON.parse(err);


        //gs.info(errJSON.code);


        gs.info(" Error message is:" + err + "\n stack:" +  err.stack);


        // gs.info(" Error is:" + err);


      }
```

Traduction automatique

PaCE Paramètres d'invocation d'API

Ce tableau décrit les propriétés qui peuvent être configurées lorsque l'API PaCE est appelée. Ces propriétés peuvent être définies chaque fois que l'API est invoquée ou lorsque vous testez une politique dans le terrain de jeu de test.

Nom de la propriété	Obligatoire	Valeur par défaut	Description
service	yes		Service d'appel qui invoque l'API.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Obligatoire	Valeur par défaut	Description
catégorie	no		Type de catégorie.
type	no	standard	Peut être standard ou test.
ID documents	oui (tableau de table, sysID)		Le documentIds est un tableau de la table et du sysID (du déployable).

Remarque :
Les propriétés affichées dans le tableau précédent ne peuvent pas être configurées dans le terrain de jeu de test. Elles ne peuvent être utilisées que lorsque l'API PaCE est invoquée.

données	yes		Données spécifiques à la politique qui incluent toutes les entrées de l'appelant possibles.
balise d'exécution	no		Permet de baliser un ou plusieurs enregistrements d'exécutions de politique résultant de cette invocation. Cela peut être utilisé pour récupérer les détails d'exécution de la politique en fonction du executionTag.

verboseResponse	no	Faux	La valeur par défaut est **faux**. Si la valeur est définie sur **vrai**, des informations de débogage supplémentaires (dans ce cas, les ID des stratégies mappées) sont renvoyées.
			
			Un exemple de réponse d'invocation avec options.verboseResponse :true est affiché ici :
			
			`// Sample execution response`
			`{`
			`"rootExecutionId": "50202b3ec37b101017e06c576e40dd81",`
			`"mappedPolicies": [`
			`{`
			`"policyId": "3d1de0a8c363101017e06c576e40dde4",`
			`"policyName": "Production Database Policy",`
			`"shortDescription": "Policy to check database passwords",`
			`"versonId": "4ed08520c3a3101017e06c576e40ddcb",`
			`"versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753",`
			`"versionState": "published",`
			`"versionApproval": "approved"`
			`},`
			`{`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Obligatoire	Valeur par défaut	Description
			"policyId": "addd2ca8c363101017e06c576e40dd12", "policyName": "API Policy", "shortDescription": "Policy to check API policies", "versonId": "a6418920c3a3101017e06c576e40dd57", "versonTyep": "4f2cb75473331010ce6c39282bf6a753", "versionState": "published", "versionApproval": "approved" }], "logs": [] } Si options.verboseResponse :false, les stratégies mappées ne sont pas incluses dans la réponse.
failFast	no	Faux	La valeur par défaut est **faux**. Si cette propriété est définie sur **vrai**, la première politique ayant échoué arrête l'exécution de toutes les stratégies mappées.
logLevel	no	infos	Ce paramètre peut être utilisé pour spécifier comment les messages du journal doivent être affichés. • infos • déboguer • avertir • erreur
timeout	no	3600	Le délai d'expiration en secondes. La valeur par défaut est 3 600.
waitForResult	no	3600	La période waitForResult en secondes. **Remarque :** Ce paramètre n'est disponible que dans le terrain de jeu de test.

À propos des exceptions de politique

Grâce à l'intégration Policy as Code Engine à Gestion intégrée des risques notre Gestion de la politique et de la conformité espace de travail, l'administrateur de conformité peut gérer la posture de conformité globale d'une organisation et fournir un contexte commercial et réglementaire pour les politiques codifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'administrateur de conformité peut associer PaCE des politiques à des objectifs de contrôle et mapper les politiques à d'autres déployables. Il permet des contrôles préventifs et garantit qu'aucun changement risqué ou non conforme n'est introduit dans l'environnement de production. Si nécessaire, vous pouvez également accorder et surveiller des exceptions sur ces stratégies. Cela fournit une visibilité en temps réel des objectifs de contrôle et de la gestion des exceptions afin d'accélérer le processus de pipeline. Consultez la Gouvernance, risque et conformité documentation pour en savoir plus sur le processus de gestion des exceptions.

Activer des exceptions pour une politique

Activez des exceptions pour une PaCE politique et associez-la à un objectif de contrôle dans GRC.

Avant de commencer

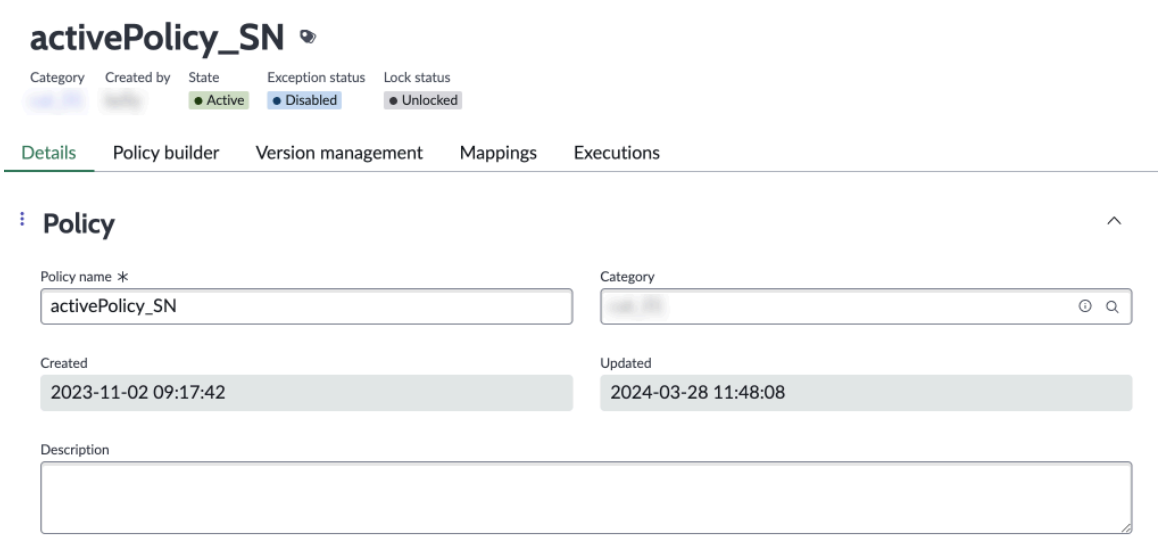
- Rôle requis : sn_pace.admin
- Gouvernance, risque et conformité 14.1 ou une version ultérieure

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur la politique pour laquelle vous souhaitez activer les exceptions.
   La page Détails s'affiche.



   Comme vous pouvez le voir sur cette image, l'état de l'exception est **désactivé.**

3. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** , puis sélectionnez **Activer les exceptions**.
   L'état de l'exception est changé en **Activé**.

   Remarque :
   Une fois qu'une exception a été activée, la politique doit être configurée dans l'espace de Gestion de la politique et de la conformité travail et connectée à un objectif de contrôle. Pour plus d'informations, consultez Politique en tant que moteur de code pour la gestion de la conformité préventive .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Une fois la politique configurée dans Gestion de la politique et de la conformité l'espace de travail, l'état d'exception de la politique est mis à jour sur **Activé et Configuré**. Le sn_pace.admin peut alors demander des exceptions à cette politique.

Désactiver les exceptions pour une politique

Vous pouvez désactiver les exceptions pour une politique pour laquelle des exceptions ont été accordées. Lorsque cette option est sélectionnée, vous ne pouvez plus demander d'exceptions et les objectifs de contrôle ne peuvent plus être associés à la politique.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.

   Remarque :
   Pour afficher toutes les politiques générées par l'administrateur/d'autres utilisateurs, accédez à **Politiques** > **Toutes les politiques**.

2. Cliquez sur la politique pour laquelle une exception a déjà été accordée.
   La page Détails s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** , puis sélectionnez **Désactiver les exceptions**.
   L'état de l'exception est changé en **Désactivé** Vous ne pouvez plus demander d'exceptions pour cette politique.

Demander une exception pour une politique

Une fois qu'une politique a été activée et configurée pour les exceptions, vous pouvez mapper une politique à un déployable et demander une exception.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la page Mappages.

2. Sélectionnez un mappage dans la liste et cliquez sur **Demande d'exception**.
3. Dans la fenêtre Demander une exception de politique, spécifiez les éléments suivants :
   - Motif de l'exception : sélectionnez un motif pour l'exception dans la liste déroulante. Reportez-vous à la Gouvernance, risque et conformité section pour plus de détails.
   - Justification commerciale : saisissez une justification commerciale pour l'exception.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Date de début et de fin : spécifiez la période pendant laquelle l'exception doit être valide. La période de validité par défaut est de 30 jours. La période par défaut peut être modifiée par l'administrateur de conformité (sn_compliance.admin).

  Remarque :

  - Vous pouvez également spécifier une date de début située dans le futur.
  - Lorsque la demande est approuvée, le sn_compliance.admin peut remplacer les dates demandées.

4. Cliquez sur **Demander** et accédez à l'onglet **Exceptions** pour afficher les exceptions demandées.

   Vous pouvez voir que l'état d'exception est **En attente**. Le gestionnaire de conformité évalue cette demande d'exception et peut choisir d'approuver ou de rejeter la demande. Pour plus d'informations, consultez Politique en tant que moteur de code pour la gestion de la conformité préventive . Pour chaque demande d'exception, les détails suivants sont affichés :

   - ID d'exception : cliquez sur l'ID d'exception pour afficher des informations détaillées sur la demande d'exception.
   - Déployable : cliquez sur le lien pour afficher les détails du déployable mappé à la politique.
   - Exception active : si l'exception a été accordée, l'état est défini sur **Oui**.

     Remarque :
     Si l'exception a été accordée pour une date ultérieure, l'état est défini sur **Non** jusqu'à la date de début effective.

   - Statut : le statut de la demande :
     - En attente : une demande d'exception a été créée mais n'a pas été approuvée.
     - Accordé : la demande d'exception a été approuvée.
     - Extension en attente : une demande d'extension pour une exception accordée a été créée.
     - Extension accordée : la demande d'extension a été approuvée.
     - Refusé : la demande d'exception n'a pas été approuvée.
     - Extension refusée : la demande d'extension d'une exception accordée a été refusée.
     - Expiré : la période pour laquelle l'exception a été accordée a expiré.
     - Retiré : la demande d'exception accordée est retirée.
   - Expire dans : nombre de jours après l'expiration de la demande d'exception.

5. Une fois la demande approuvée, accédez à l'onglet **Exceptions** .
   Vous pouvez voir que l'état de la demande d'exception est passé à **Accordé**. Vous pouvez également voir le nombre de jours et de minutes pendant lesquels l'exception est valide.

6. Une fois qu'une exception a été accordée, vous pouvez demander une prolongation avant la fin de la période de validité.

7. Sélectionnez une demande avec un état **Accordé** , puis cliquez sur **Étendre**.

   Remarque :
   Vous ne pouvez demander une extension que pour une seule police à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la fenêtre Demande d'extension, indiquez un motif commercial, une date de fin pour la demande et cliquez sur **Demander**.
9. Accédez à l'onglet **Exceptions** .
   L'état d'exception a été changé en **Extension en attente**. Le sn_compliance.admin évalue cette demande d'extension et peut choisir d'approuver ou de rejeter la demande. Consultez Gouvernance, risque et conformité pour en savoir plus.
10. Une fois la demande approuvée, accédez à l'onglet **Exceptions** .
    Vous pouvez voir que l'état de la demande d'exception a été changé en **Extension accordée**. Vous pouvez également voir le nombre de jours pendant lesquels l'extension est valide.

> **Remarque :**
> Lorsque vous exécutez une politique avec des exceptions, elle est validée et renvoie un résultat **d'exception conforme** .

Retirer une demande d'exception

Si une exception n'est plus nécessaire, vous pouvez retirer une demande d'exception accordée pour une politique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pace.admin

Procédure

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.
2. Accédez à la politique qui a été activée et configurée pour les exceptions et cliquez sur l'onglet **Exceptions** .
3. Sélectionnez la demande d'exception accordée, puis cliquez sur **Retirer**.
   Un message de confirmation apparaît.
4. Cliquez sur **Retirer** pour retirer la demande d'exception.
   L'état de la demande passe à **Retiré**.

Intégrer PaCE avec d'autres applications

Étendez les options de Policy as Code Engine (PaCE) en créant des politiques avec d'autres applications.

PaCE fournit des intégrations avec les applications répertoriées dans le tableau suivant :

Intégrations PaCE

Intégration	Description
Mise en production de produits digitaux (DPR)	Définir des politiques dans Mise en production de produits digitaux, consultez la Define policies in Digital Product Release rubrique.
Nomenclature logicielle (SBOM)	À partir de la version 4.0 de SBOM Response, une application qui fait partie de la Security Operations suite d'applications, vous pouvez afficher les composants identifiés comme périmés ou abandonnés comme « non conformes » dans l'interface Policy as Code Engine (PaCE) disponible dans l'espace Nomenclature logicielle de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations PaCE (suite)

Intégration	Description
	• Déterminez si les composants sont périmés ou abandonnés avec la *Run PaCE policies for SBOM Response* tâche planifiée. Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. • Affichez les composants identifiés comme périmés ou abandonnés comme non conformes dans l'interface PaCE disponible et affichée dans l'espace de SBOM travail. Consultez Configuring the Deps.dev, OSV.dev, and PaCE integrations for Software Bill of Materials pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.